



# SORnieuws

Nieuwsbrief voor bewoners

## Inhoudsopgave

- Proefproject: samen besparen
- Nieuwe Woningwet
- Uitbetaling huurdering servicekosten 2012
- Zijn uw gegevens nog correct?
- Jaarverslag 2014 online
- Afrekening stookkosten conform de Warmtewet
- Onderhoudsbudget € 10 miljoen

## Continuïteit

Het is een drukke periode zo voor de vakantie. Veel veranderingen, veel plannen en mooie bewonersinitiatieven passeren de revue. Alles om nog transparanter te werken en u nog beter van dienst te zijn. Wij lichten ze toe in deze nieuwsbrief. Met name de negatieve cijfers in het jaarverslag 2014 door nieuwe boekhoudregels verdienen een toelichting. Deze boekhoudregels geven een vertekend en vervelend beeld, maar hebben geen effect op onze ambities voor onze huurders.

Wij wensen u een fijne zomerperiode toe en kijken uit naar uw feedback!

## Proefproject: samen besparen op servicekosten

*Bij onze doelgroep zien we steeds vaker de negatieve effecten van stijgende woonlasten en een kleiner besteedbaar inkomen. Daarom is betaalbaarheid een belangrijk onderwerp binnen het nieuwe ondernemingsplan van SOR. De komende jaren voeren we diverse maatregelen door om ervoor te zorgen dat uw woonlasten betaalbaar blijven. Zo proberen we zoveel mogelijk te voorkomen dat huurders in betalingsproblemen komen. En zo nemen we onze verantwoordelijkheid om voldoende betaalbare woningen te blijven aanbieden.*

Het Huurdersplatform heeft met SOR afgesproken te gaan experimenteren met het servicepakket door samen met vrijwilligers te werken aan verlaging van de servicekosten. Met elkaar bewust worden van het (energie)verbruik, de kosten en meedenken over hoe we dingen kunnen verbeteren. Het doel is natuurlijk om uw woonlasten te verlagen. Het samen ondernemen van dit soort activiteiten kan ook nog eens een prettige en gezellige tijdsbesteding zijn.

### Eerste drie initiatieven

In drie gebouwen zijn al initiatieven genomen om een start te maken met deze vorm van zelfwerkzaamheid. In de Gravin en Vlinderhof willen bewonerscommissies graag de verlichting op de gangen en in de algemene ruimten aanpassen, zodat

[Lees verder op pagina 2](#)



Hoeksteen, Tuinploeg in wording

het elektraverbruik daalt. In de Hoeksteen is een tuingroep gestart om, behalve gezellig samen te zijn, ook de kosten van het tuinonderhoud te drukken.

SOR gaat de komende maanden samen met de betrokken vrijwilligers bekijken hoe de initiatieven opgepakt kunnen worden. De eerste voorwaarde is dat de kwaliteit van de dienstverlening op peil blijft. Ook moeten we (als we bijvoorbeeld verlichting laten aanpassen) oog houden voor de veiligheidsaspecten en de officiële regelgeving waar SOR zich aan moet houden.

### Planning

De planning is dat er in het derde kwartaal een plan van aanpak ligt voor deze drie initiatieven. Dit doen we in samenwerking met de betrokken commissies en vrijwilligers. Eind van dit jaar evalueren we met elkaar de aanpak, de resultaten en de verbeterpunten.

### Samen experimenteren en leren

Deze initiatieven om de servicekosten te verlagen zijn experimenten, ook wel pilots genoemd. We willen er dus eerst lering uit trekken, zodat er volgend jaar meerdere initiatieven uitgevoerd kunnen worden. Wat is er nodig, om te garanderen dat dit soort mooie initiatieven goed gaan lopen, blijven lopen en bij andere gebouwen ook werkbaar zijn? En kunnen we een en ander goed verwerken in onze servicekostenadministratie?

### Kennis overdragen en elkaar inspireren

Met de opgedane kennis kunnen we samen met deze bewonerscommissies andere SOR-commissies informeren en inspireren. En dat laatste is nodig, want dit voor soort initiatieven is een groep mensen nodig die aantoont betrokken te zijn bij hun eigen woonomgeving en die bereid is daarvoor ter plekke zelf zaken te coördineren. Samen met andere vrijwilligers die helpen bij het uitvoeren van de initiatieven kan dat leiden tot kostenbesparing voor alle bewoners. En zoals gezegd: het samenwerken is vaak nog gezellig ook.



## Nieuwe Woningwet

*Vanaf 1 juli 2015 geldt de nieuwe Woningwet voor corporaties. Met deze wet veranderen de spelregels voor woningcorporaties ingrijpend. Zo wordt het taakgebied beperkt tot het bouwen, verhuren en beheren van woningen voor mensen met een laag inkomen, wordt het toezicht versterkt en krijgen bewonersorganisaties en gemeenten meer invloed.*

Samen met het Huurdersplatform hebben we de gevolgen van de Woningwet op hoofdlijnen doorgenomen. In september praten we verder met hen over dit onderwerp om dieper op de materie in te gaan. We houden u op de hoogte van wat er allemaal gaat veranderen de komende tijd.

Op onze website onder Nieuws vindt u bij het nieuwsartikel over de Woningwet een uitgebreid vraag en antwoord overzicht.

### Kort

#### Heeft u een vraag?

Kijk dan eens op onze website bij 'veelgestelde vragen'.

De meest actuele informatie uit de woonmap vindt u onder 'Ik ben huurder'. Staat uw antwoord er niet bij? Dan kunt u het contactformulier gebruiken of e-mailen naar [receptie@sor.nl](mailto:receptie@sor.nl).

#### Deel uw foto op Facebook

Bent u ook trots op uw woning, woonomgeving of activiteit in uw gebouw? E-mail ons uw foto en wij plaatsen deze op Facebook. Of, "vindt ons leuk" op [www.facebook.com/SORwonen](http://www.facebook.com/SORwonen) en plaats zelf uw eigen foto.



# Afrekening stookkosten conform de Warmtewet

De stookkostenafrekening over het jaar 2014 ziet er voor het eerst anders uit. De afrekening voldoet aan de richtlijnen van de Warmtewet die sinds 1 januari 2014 van kracht is.

## Hoe zat het ook al weer?

Sinds 1 januari 2014 is voor collectieve verwarmingsinstallaties de Warmtewet van kracht. Door deze wet is SOR uw energieleverancier, omdat wij eigenaar zijn van de collectieve verwarming. Heeft u géén eigen cv-ketel of warmtewisselaar in uw woning staan? Dan heeft uw gebouw een collectieve verwarmingsinstallatie en valt deze onder de Warmtewet.

Maar soms is de leverancier een andere instantie, zoals bij stadsverwarming of als er een particuliere exploitant zit, zoals firma Vaanster in gebouw Stadsplein in Spijkenisse. Daarnaast is er een aantal gecombineerde gebouwen (zelfstandige woningen en zorgwoningen) waar de zorginstelling of een Vereniging van Eigenaars de leverancier is. Zij zijn inkoper van het gas, en dus de warmte. In deze gebouwen geeft die leverancier aan hoe hoog de variabele kosten zijn, die SOR met de huurders van de zelfstandige woningen moet afrekenen. Ook hier geldt het maximum warmtetarief van ACM.

Daarnaast berekent SOR het vastrecht door aan de huurders.

## Aparte afrekening via ista Nederland

Het opstellen van de afrekening stookkosten conform de nieuwe wet is een ingewikkeld en tijdrovend project. Daarom besteden we dit uit aan ista Nederland. Zij hebben zestig jaar ervaring in verbruiksafhankelijke afrekening van warmte- en waterkosten. Dit betekent dat uw stookkosten niet meer op uw servicekostenafrekening vermeld staan, maar op een aparte afrekening van ista.

## Twee soorten stookkosten

Op uw eindafrekening staan twee soorten kosten vermeld:

### Vaste kosten warmtelevering

Dit is de vergoeding voor de aansluiting op de installatie en een bijdrage aan de beheerkosten van SOR. Wij hanteren twee vaste tarieven: voor gebouwen met individuele meters € 186,92 per jaar en voor onbemeeterde gebouwen € 149,18 per jaar. Dit bedrag is inclusief afschrijving en onderhoud van de verwarmings-



installaties. Deze twee vaste tarieven liggen lager dan € 254,-; het maximaal toegestane tarief van Autoriteit Consument & Markt (ACM).

### Variabele kosten warmteverbruik

Dit zijn uw verbruikskosten weergegeven in gigajoule. SOR berekent alleen het daadwerkelijke verbruik door. Het tarief is nooit hoger dan € 24,03 per gigajoule; het maximum toegestane ACM-tarief.

Met het Huurdersplatform van SOR is afgestemd dat alleen de werkelijke kosten worden doorberekend aan de bewoners. Hierdoor zijn de tarieven lager dan de maximumtarieven van ACM.

### Aantal verlate afrekeningen

Bij een aantal gebouwen is het niet gelukt om voor 1 juli af te rekenen. Daarnaast zijn we voor een aantal gebouwen afhankelijk van de aangeleverde gegevens van de vereniging van eigenaars of zorginstellingen. Zij zijn namelijk de inkoper van het gas. Wij streven ernaar de verlate afrekeningen uiterlijk in augustus toe te sturen.

## Vernieuwde website WoonnetRijnmond

Het nieuwste woningaanbod van de woningcorporaties in de stadsregio Rotterdam staat voortaan dagelijks op [www.woonnetrijmond.nl](http://www.woonnetrijmond.nl). Het vinden van een woning is nu nog makkelijker.



Uiteraard kunnen onze medewerkers van het klantcontactcentrum u helpen bij het inschrijven en zoeken naar een woning.

# Uitbetaling huurdering servicekosten 2012

*In het SORnieuws van april vorig jaar informeerden wij u over ons bezwaar tegen het nieuwe beleid van de Huurcommissie. Hoe zat het ook al weer en wanneer krijgt u eventueel te veel betaalde servicekosten terug?*

## Wat betekent huurdering servicekosten?

Bij leegstand van woningen loopt de verhuurder (SOR) inkomsten uit servicekosten mis, zogenaamde huurdering. Tot voor kort mocht SOR tot maximaal 2% van de huurdering over de totale servicekosten doorberekenen aan de overige huurders in dat gebouw.

## Mogelijk huurdering servicekosten 2015

De Huurcommissie heeft met ingang van 2013 bepaald dat verhuurders dit niet langer mogen doorberekenen. SOR vindt dat niet redelijk, omdat de kosten wel doorlopen. Samen met het Huurdersplatform SOR zijn we daarom een proefproces gestart. Als we in 2015 toestemming krijgen van de rechter dat we wel (een deel van de) huurdering mogen doorberekenen, dan laten we dat pas ingaan voor de afrekening van 2015.

## Géén huurdering servicekosten 2014

Net als in 2013 wordt ook over 2014 leegstand niet doorberekend in de servicekosten.

## Terugbetaling huurdering servicekosten 2012

Met het Huurdersplatform is afgesproken dat SOR een terugbetaling zal doen aan de huurders in de gebouwen waar sprake was van leegstand in 2012. Is over het jaar 2012 de huurdering op servicekosten aan u doorberekend? Dan ontvangt u deze kosten terug.

Het lukte ons niet om deze terugbetaling tegelijk te verrekenen met de servicekostenafrekening over 2014. Wij hebben meer tijd nodig om dit secuur uit te zoeken. Dat betekent dat de terugbetaling huurdering servicekosten 2012 apart wordt gestuurd aan de (voormalige) bewoners die er recht op hebben. Deze afrekening verwachten wij in augustus te versturen.

## Vragen

Heeft u vragen over dit onderwerp? De collega's van ons team administratie staan u graag te woord.

## Voorgaande nieuwsbrieven teruglezen?

U vindt alle publicaties op onze website onder 'Over SOR' of ga rechtstreeks naar [www.sor.nl/publicaties](http://www.sor.nl/publicaties).

# Zijn uw gegevens nog correct?



*Misschien heeft u ons verzoek om uw gegevens te controleren al ontvangen. Wij zijn namelijk de contactgegevens van alle huurders aan het opschonen. Daarom sturen we u een brief met de gegevens die we momenteel in ons computersysteem hebben staan.*

Wilt u ons helpen de juiste telefoonnummers en e-mailadressen te verstrekken? Als u familie of een mantelzorger heeft die voor u als contactpersoon optreedt, dan ontvangen we die informatie ook graag.

## Digitaal werken

Net als vele bedrijven en overheidsinstanties zal ook SOR steeds meer digitaal gaan werken. Zo kunnen we elkaar sneller van dienst zijn. Daarnaast is het goed voor het milieu en sparen we kosten van papier, printen, enveloppen en postzegels. Ons doel blijft uiteraard om u goed en snel te helpen.

## Klantbeleving onderzoeken

In het najaar begint het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) in opdracht van SOR met een nul-meting. Aan zoveel mogelijk huurders wordt gevraagd naar hun tevredenheid over onze dienstverlening. Daarom beschikken we graag na de zomervakantie over uw juiste gegevens. We rekenen op uw medewerking!

# Jaarverslag 2014 online

Ieder jaar brengen we een jaarverslag uit. Hierin bliken we terug op het voorgaande jaar. Op de website [jaarverslagen.sor.nl](http://jaarverslagen.sor.nl) leest u alles over 2014. Wat waren de cijfers? Hoe gingen we om met alle wetten, regels en veranderingen vanuit het Rijk? Wat deden wij op het gebied van onderhoud en hoe ontwikkelden wij onze organisatie?



## Toelichting op jaarrekening

De jaarrekening 2014 geeft een ander beeld dan u van ons gewend bent. U ziet een negatief jaarresultaat en een negatief eigen vermogen. Deze negatieve bedragen worden geheel veroorzaakt door nieuwe verslaggevingsregels. Met ingang van 2014 is de vernieuwde Richtlijn Jaarverslaggeving 290 (RJ 290) van kracht waar alle corporaties zich aan moeten houden. Dit pakt voor SOR ogenschijnlijk vervelend uit.

## Negatief resultaat

Een deel van onze leningen bevat een keuze voor de bank om, eenmalig na 2020, te kiezen voor een vaste of variabele rente. De nieuwe boekhoudregels schrijven voor dat deze eenmalige keuze voor de bank in de balans moet worden opgenomen. Het jaarresultaat 2014 is daardoor € 88 miljoen en het eigen vermogen € 95 miljoen negatief.

## Geen effect op positieve kasstromen

Het boekhoudkundig afwaarderen van dit keuzemoment heeft geen effect op onze positieve kasstromen of onze ambities uit het nieuwe ondernemingsplan. De verantwoorde negatieve marktwaarde van dit keuzemoment kan evenmin worden opgeëist door de bank. Het is uitsluitend een boekhoudkundig effect.

## Oude versus nieuwe regels

Het eigen vermogen per 1 januari 2014 is afgenomen met een bedrag van € 72,5 miljoen. Het resultaat over 2014 bedraagt op basis van deze nieuwe grondslag € 87,7 miljoen negatief. Het totale effect van deze boekhoudkundige afwaardering op ons eigen vermogen is € 169,3 miljoen negatief. In het jaarverslag, hoofdstuk 8, paragraaf 8.1, lichten we deze methodiek nader toe. Zonder toepassing van de nieuwe boekhoudregels zou het resultaat € 10,5 miljoen positief zijn geweest.

Deze nieuwe waarderingsmethodiek geeft ons inziens geen inzicht in de werkelijke financiële positie. Het is helaas een onbedoeld en onvoorzien effect van nieuw beleid.

## Vertrouwen in continuïteit

Het ondernemingsplan Nieuwe Koers SOR 2015-2018 inclusief het (financiële) herstelplan is door onze toezicht-houders WSW en CFV goedgekeurd. Wij liggen op koers met de realisatie van dit ondernemingsplan en herstelplan.

## Wat betekent dit voor onze huurders?

Het boekhoudkundig afwaarderen heeft geen effect op onze positieve kasstromen of onze ambities. Deze afwaardering heeft geen effect voor u als huurder. Wij blijven onze ambities uit het ondernemingsplan uitvoeren. SOR is en blijft een gezond bedrijf.

# Onderhoudsbudget in 2015 €10 miljoen

*U kwaliteit leveren is één van de speerpunten uit ons ondernemingsplan Nieuwe Koers SOR. Kwaliteit vertalen we onder meer in goede, veilige woningen. Ook in 2015 voert SOR daarom onderhoud uit aan haar woningbezit.*

## Conditiemeting

In 2012 en 2013 is de algehele onderhoudstoestand van de woningen en de gebouwen via conditiemeting in kaart gebracht. Het uitgangspunt van ons beleid is een conditiescore 3. Bij deze conditiescore hoort een gefaseerde onderhoudsaanpak. In 2015 is hiervoor zo'n 10 miljoen euro gereserveerd. Hoe komt een onderhoudsbudget tot stand en waaraan besteden we voor u deze euro's?

## Verdeling onderhoudsbudget

Het onderhoudsbudget is te verdelen in drie hoofdcomponenten: dagelijks onderhoud, contractonderhoud en planmatig onderhoud.

Zo'n 25% is gereserveerd voor reparatie-, klachten- en mutatie-onderhoud, oftewel het dagelijks onderhoud aan en om de woningen en gebouwen. Dit budget bepalen we aan de hand van onze ervaring van de afgelopen jaren. Aan contractonderhoud (ruim 800 contracten), om de bedrijfszekerheid van bijvoorbeeld liften, automatische deuren, brandpreventieve installaties en noodverlichting te waarborgen, besteden we 20%. Het restant, ruim 5,5 miljoen euro, wordt gebruikt voor het uitvoeren van planmatig onderhoud.

## Wat voert SOR planmatig uit in 2015?

Het planmatig onderhoud kent in 2015 een breed palet aan activiteiten bij een groot aantal gebouwen. Een deel van het budget wordt bijvoorbeeld besteed aan:

schilderwerk	€ 1.200.000,-
liftonderhoud	€ 750.000,-
dakwerkzaamheden	€ 500.000,-
galerijrenovatie	€ 250.000,-
politiekeurmerk veilig wonen	€ 180.000,-

## Planmatig, preventief onderhoud

Het planmatig onderhoud kent een preventief karakter. Op basis van een recente conditiemeting van alle woongebouwen is een onderhoudsplan gemaakt voor de komende jaren. Met preventief planmatig onderhoud proberen we de noodzaak van dagelijks onderhoud zoveel mogelijk te voorkomen. Daarmee beperken we de overlast voor u. En kunnen we geld besparen het creëren van synergie tijdens de uitvoering en het behalen van schaalvoordelen bij het aanbesteden van onderhoudswerken. Achterstallig, correctief onderhoud brengt immers veel meer kosten met zich mee.

## Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW)

Gevoel van veiligheid ziet SOR als een groot goed. Daarom voorzien we

steeds meer woningen van het PKVW. Deze jaren geleden ingezette uitrol van het PKVW zetten we ook in de Nieuwe Koers gefaseerd door. Bij het veiliger maken van de woningen zoeken we zoveel mogelijk aansluiting bij andere onderhoudswerkzaamheden zoals een schilderbeurt, om eventuele beschadigingen meteen te kunnen herstellen.

## Heeft u vragen?

Wellicht zijn bij u al onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. Indien noodzakelijk wordt u vooraf ingelicht over de werkzaamheden. Zo proberen we eventuele overlast zoveel mogelijk te beperken. Heeft u vragen? Neemt u dan contact op met ons team onderhoud.

**Heeft u vragen over deze artikelen of ziet u graag een ander onderwerp verder uitgelicht? Laat het ons weten via uw woonconsulent of e-mail naar [redactie@sor.nl](mailto:redactie@sor.nl).**

## SOR

Botersloot 175, 3011 HE Rotterdam | Postbus 22260, 3003 DG Rotterdam  
T (010) 444 55 55 F (010) 404 80 26 E [info@sor.nl](mailto:info@sor.nl)

[www.sor.nl](http://www.sor.nl)



[twitter.com/SORwonen](https://twitter.com/SORwonen)



[facebook.com/SORwonen](https://facebook.com/SORwonen)



[youtube.com/SORwonen](https://youtube.com/SORwonen)