



januari 2016

SORnieuws

Nieuwsbrief voor bewoners

Inhoudsopgave

- Afrekening stookkosten
- Met 3 woonconsulenten 2016 in
- Beste bewoners,
- Digitaal onze post ontvangen
- Onderhoud uitbesteed aan aannemers
- Bewonersverhalen op Facebook
- Dank voor uw waardering van een 7,4
- Nieuwe regels voor het toewijzen van woningen
- Nieuw e-mailadres voor al uw vragen

Op naar een mooi 2016!

SOR kende een bewogen jaar. Ontwikkelingen in de markt en de invoering van de nieuwe woningwet hadden invloed op de interne organisatie. Bovendien maakte directeur-bestuurder Harry Rietveld plaats voor zijn opvolger Hassan Najja. Verandering zal er altijd zijn. En dat is ook goed. Het houdt ons scherp in onze primaire taak bewoners goed te huisvesten. Het nieuwe jaar is gestart. Voor u en met u werken we hard aan een mooi 2016!

Afrekening stookkosten op basis van persoonlijk verbruik

Heeft u een nieuwe warmtemeter in uw woning? Dan rekenen we vanaf 2016 de stookkosten door op basis van uw eigen verbruik. Wat er voor u verandert, leest u hier.

In een aantal gebouwen hebben we eind 2015 voor het eerst individuele warmtemeters geplaatst. Deze meters registreren hoeveel warmte iedereen gebruikt. Vanaf 2016 maken we de stookkostenafrekening op basis van dat individuele stookgedrag. Op dit

moment weten we nog niet wie veel stookt en wie weinig. We weten dus niet of het huidige voorschot voldoende is voor uw stookkosten. Daarom gaan we tussentijds controleren.

Wij controleren in april-mei of uw voorschot voldoende is

We willen voorkomen dat u over het jaar 2016 moet bijbetalen. Daarom gaan we een schatting maken van ieders stookkosten. Dat doen we in

april of mei. Dan hebben we over de eerste drie maanden gemeten wat de stookkosten zijn van het gebouw als geheel. Ook weten we dan het stookgedrag van de individuele bewoners. We controleren zo alle gebouwen met een collectieve cv-ketel.

Met die berekeningen maken we een schatting hoeveel warmte iedere individuele huurder naar verwachting zal gebruiken over het hele jaar 2016. We houden rekening met de normale buitentemperaturen in de rest van het jaar en met de kostprijs van warmte. Daarbij respecteren we natuurlijk de maximale tarieven voor warmtelevering.

Uw voorschotbedrag passen we in de zomer aan, als dat nodig is

Als na de eerste drie maanden blijkt dat u waarschijnlijk meer gaat ver-

Geen individuele warmtemeter in huis?

Dan verandert er voor u niets. In sommige gebouwen hebben we namelijk geen individuele warmtemeters geplaatst. Hier blijkt het niet goed mogelijk om individueel verbruik te meten. Bijvoorbeeld omdat er ook veel verzorgingsplaatsen op dezelfde verwarmingsinstallatie zijn aangesloten. Hebben we in uw woning niets aangepast? Dan blijven we afrekenen op basis van het woningoppervlak.

[Lees verder op pagina 2](#)

bruiken dan waarvoor u nu betaalt, dan passen we uw voorschot aan. Als uw verbruik lager ligt, dan passen we het voorschot niet aan. Wij informeren u hierover in mei of juni. Het bedrag passen we aan per 1 juli 2016. De rest van het jaar betaalt u dan een extra hoog voorschot. Dat is om het te lage voorschot van de eerste helft van het jaar goed te maken. Door het voorschotbedrag aan te passen, proberen we te voorkomen dat u aan het eind van het jaar een flink bedrag moet bijbetalen. Zo komt u niet voor een verrassing te staan.

Verandering door Warmtewet

Vroeger werden de stookkosten in veel woongebouwen afgerekend op basis van het oppervlak van de woningen. Woningen die even groot zijn, betaalden hetzelfde bedrag. We hielden dus geen rekening met individuele verschillen. De Warmtewet schrijft voor dat iedereen zijn eigen warmteverbruik betaalt.

Tips: besparen op warm water en verwarming zonder ongemak

Als u uw woning slimmer en efficiënter verwarmt, gebruikt u minder gas. Dat is goed voor het klimaat (u stoot minder CO₂ uit) en voor uw energierekening (die is lager).

We geven u enkele tips hoe u slim om kan gaan met de verwarming. Zonder in te leveren op gemak:

- Houd tussendeuren dicht en verwarm alleen de ruimte waar u bent
- Zet de verwarming overdag één graad lager
- Als u een thermostaat heeft, zet hem dan 's nachts en als u overdag weggaat op 15 graden. (dit geldt niet voor verwarming met met een warmtepomp die warmte uit de grond haalt, want daarmee verwarmt uw woning langzaam op: aanhouden dus)
- Doe gordijnen dicht om warmteverlies tegen te gaan. Zorg er voor dat de gordijnen op de vensterbank eindigen, zodat ze in ieder geval niet de radiatoren bedekken
- Zet uw verwarming al een uur voordat u gaat slapen op 15 graden, of zet een radiator uit.

De vertrekken behouden nog langere tijd hun warmte.



Bijna 20 procent van uw energieverbruik gaat op aan het verwarmen van water voor de badkamer en de keuken. Zo kunt u besparen op warm water:

- Gebruik een waterbesparende douchekop, ook wel 'spaar-douche'. In winkels kom je die naam nauwelijks tegen. Let daarom op het waterverbruik op het label: maximaal 7 liter per minuut is voldoende.
- Stap een minuutje eerder onder de douche vandaan.

Met 3 woonconsulenten het nieuwe jaar in

Wim van den Bedem komt het team woonconsulenten versterken. Wim is voor een aantal van u een bekende. In 2003 startte hij bij SOR in de functie als woonconsulent. Als beleidsmedewerker heeft hij de afgelopen 10 jaar meer op de achtergrond gewerkt. Nu maakt hij weer de overstap naar de praktijk van het beheer van woongebouwen en de samenwerking met bewonerscommissies.



Wim van den Bedem

Een andere woonconsulent in een aantal gebouwen

Hij neemt het sociaal beheer van een aantal woongebouwen over van Gerardina Casteleijn en Celestine Paanakker. Daarnaast blijft Wim actief voor speciale projecten in woon-

gebouwen, zoals het project kostenbesparing op servicekosten. Wim werkt van dinsdag tot en met donderdag.

Wijziging op informatieborden

Op het informatiebord in de hal van uw gebouw staat welke contactpersonen van SOR in uw gebouw uw aanspreekpunt zijn. Daar kunt u zien of er iets is veranderd. De bewonerscommissies zijn apart geïnformeerd als hun woonconsulent is gewijzigd.

Beste bewoners,



Sinds 1 oktober 2015 ben ik werkzaam als directeur-bestuurder van SOR. Ik heb bewust voor deze stap gekozen. De doelgroep en de diensten waar SOR voor staat; 50-plussers en seniorenhuisvesting met extra service staan me na aan het hart. SOR is de enige corporatie in deze regio die zich hiervoor inzet. Het is een eer om dit werk te mogen doen voor de senioren van onze samenleving.

Het geeft me energie

De afgelopen maanden heb ik verschillende bewoners, leden van commissies en het Huurdersplatform mogen ontmoeten. Het geeft veel energie als ik zie hoe mensen in de wereld staan. En om grote kennis en ervaringen te mogen horen van onze huurders. Ik krijg hierdoor veel terug. Ook geeft het mij een goede indruk over waar het goed gaat en waar het beter kan of beter moet.

Samen werken aan verbetering

Bewonersparticipatie staat voor mij hoog op de agenda. Waarom? Omdat ik het belangrijk vind om uw stem mee te wegen. Ik vind het belangrijk om van u te blijven horen hoe het is gesteld met onze dienstverlening. In een open gesprek waarbij wij dingen komen ophalen en niet alleen komen brengen. Alleen door er samen in op te trekken kunnen we het verbeteren.

Tijdens een interview aan Aedes vertelde ik: 'Ik wil in verbinding staan. Ik heb niets aan mensen die tegen me opkijken omdat ik de bestuurder ben. Gelijkwaardigheid is de basis.' Dat is ook wat we als SOR nastreven. U een fijne, veilige leefomgeving bieden, waarin u lang samen met plezier kunt wonen.

Ik wens u en uw dierbaren een heel goed en gezond 2016!

Hartelijke groet,
Hassan Najja



Digitaal onze post ontvangen

Heeft u een brief van SOR gekregen met een bijlage waar een code op staat?

Dit is een brief van Postex. Om kosten te besparen zijn wij steeds op zoek naar manieren om efficiënter te werken. Wij zijn daarom gestart met verzending van grotere partijen post via het bedrijf Postex. Kleine partijen en individuele brieven versturen wij nog op de traditionele manier.

Post van Postex ziet er iets anders uit dan u van ons gewend bent

Postex print de brieven van SOR, stopt ze in een envelop en verzendt ze. De Postex envelop heeft twee vensters in plaats van één. Op de envelop staat het SOR-logo en het Postex logo.

U kunt onze post ook digitaal ontvangen

Brieven die u van ons ontvangt via Postex, krijgt u in eerste instantie per post. U wordt daarin uitgenodigd om aan te geven of u deze post voortaan per e-mail wilt ontvangen. Digitaal ontvangen post kunt u nog een jaar lang op de website inzien of downloaden.

In 1 handeling meldt u zich aan voor digitale post

Op de website van Postex kunt u zich eenvoudig aanmelden. Voer hiervoor de code uit de brief in op www.postex.com.

postex[®]

Dagelijks onderhoud uitbesteed aan aannemers

Sinds vorig jaar heeft SOR al haar dagelijks onderhoud uitbesteed aan twee aannemers. Ook zijn er nieuwe afspraken gemaakt met andere onderhoudsbedrijven. Dit betekent dat u sneller geholpen wordt bij een reparatieverzoek. En SOR kan beter sturen op de onderhoudskosten.

Via het 088-nummer belt u rechtsreeks met de aannemer

Zo kunt u snel een reparatieverzoek indienen. Het nummer staat in de brief die we vorig jaar stuurden. We merken dat nog niet iedereen hiervan gebruik maakt en SOR belt of een reparatiekaartje aan de huismeester geeft. Om snel geholpen te worden, adviseren wij u het 088-nummer te bellen. U krijgt dan direct de aannemer aan de lijn voor het maken van een afspraak. En dat is wel zo handig. Daarbij kost een 088-nummer net zo veel als een gewoon telefoonnummer.



Vergeeten wie de aannemer in uw woongebouw is?

Op het informatiebord in de entreehal leest u wie uw aannemer is. Hier staat het 088-nummer dat u kunt bellen voor een reparatieverzoek of liftstoring. Deze informatie staat ook naast het reparatieformulier op onze website.

SOR bespaart niet op onderhoud, wel op onderhoudskosten

De woongebouwen liggen verspreid over een groot gebied van Oostvoorne tot Krimpen aan den IJssel. Graag besparen we op onderhoudskosten waar mogelijk. Daarom hebben we met de aannemers een afspraak gemaakt. De aannemers bundelen nu de minder urgente klachten per gebied. Zodat zij niet elke dag lange afstanden moeten rijden. Hierdoor kan de aannemer de reistijd efficiënt indelen en kosten besparen. Wij vragen uw begrip hiervoor.

We beperken het liftonderhoud tot drie bedrijven

Hierdoor kunnen we betere prijsafspraken maken en efficiënter werken. Dit betekent ook dat we van een aantal bedrijven afscheid hebben genomen. De drie liftbedrijven werken elk in een afgesproken regio. De kans is groot dat de lift in uw gebouw nu onderhouden wordt door een ander liftbedrijf. Daarom plakken we in de liften nieuwe stickers met het rechtstreekse nummer van het liftonderhoudbedrijf.

U waardeerde de reparatieafhandeling met een 8

Bijna dagelijks meten wij uw tevredenheid. Wij vragen u naar de afhandeling van de reparatie door de aannemer. In 2015 beoordeelden 475 huurders deze dienstverlening gemiddeld met een 8,0. Net als in 2014. Hier zijn we natuurlijk erg blij mee. Maar er gaat er ook nog wel eens iets mis. We werken er hard aan dit verder te verbeteren. Heeft u vragen of verbeteringsuggesties, dan horen we die natuurlijk graag.

Online kunt u op elk moment uw reparatie indienen

Op www.sor.nl/reparatieformulier kunt u snel en op elk gewenst moment uw verzoek indienen. U geeft aan welke dagen u de monteur kunt ontvangen en u stuurt eventueel een foto van het gebrek mee. Dit verzoek wordt rechtstreeks naar de juiste aannemener gestuurd.

Bewoners- verhalen op Facebook



Volgt u ons al op Facebook? SOR deelt tips voor bewoners

of woningzoekenden op www.facebook.com/sorwonen. Maar nog liever delen we foto's en ervaringen van u en uw medebewoners. We mochten al een paar trotse foto's ontvangen van leuke activiteiten of tips van bewoners. Zet u ook uw foto op onze pagina? Of mail uw foto naar communicatie@sor.nl en wij plaatsen het voor u!



Ariane



Gerrit de Koker



Klapwiek

Dank voor uw waardering van een 7,4

Aedes onderzoekt hoe haar leden, de wonincorporaties, presteren. Eind november 2015 waren de resultaten van de Aedes-benchmark bekend. Met een vergelijkend onderzoek (benchmark) kunnen woningcorporaties hun prestaties meten, met elkaar vergelijken en zo verbeteren. Met de Aedes-benchmark wordt onder andere duidelijk hoe de kwaliteit van de dienstverlening van corporaties aan huurders is.

Duidelijkheid over wat corporaties in Nederland doen

Dit is het tweede jaar dat deze benchmark is uitgevoerd. Bijna alle corporaties in Nederland werkten hieraan mee. SOR heeft ook meegewerkt aan deze benchmark. We vinden dit belangrijk, omdat SOR het goed vindt dat woningcorporaties laten zien wat zij doen voor de samenleving en hoe ze dat doen.

En de resultaten helpen ons om de dienstverlening verder te verbeteren.

Oordeel van huurders in de benchmark

Hoe waarden huurders de dienstverlening van hun corporatie bij het betrekken van de woning, het opzeggen van de huur en bij reparaties? In de Aedes-benchmark is het oordeel van huurders over deze drie onderwerpen opgenomen. SOR onderzoekt sinds kort uw tevredenheid via het onderzoek voor het KWH-Huurlabel. Wellicht heeft u ook een vragenlijst ingevuld. Een deel van de resultaten vanuit het KWH-Huurlabel is gebruikt voor de Aedes-benchmark. Het KWH-Huurlabel onderzoekt op meer onderwerpen uw tevredenheid. Dat vinden wij belangrijk om zo onze dienstverlening aan u continu te verbeteren.

U heeft SOR een score van 7,4 gegeven

Dat is de gemiddelde score voor onze dienstverlening. Daarmee scoren wij even goed als het landelijke gemiddelde en daar zijn we blij mee. Vorig jaar gaf u ons nog een 7,3.

De score is opgebouwd uit drie onderdelen:

	2014	2015
Nieuwe huurders:	7,5	7,6
Reparatieverzoeken:	7,3	7,2
Vertrokken huurders:	7,2	7,5

Wat doet SOR met de uitkomsten van de benchmark?

We vroegen het Hassan Najja: "Deze resultaten zien we als een aanmoediging om op de ingeslagen weg verder te gaan. We kijken continu of we nog efficiënter kunnen werken. Dat zit hem in dingen handiger organiseren en verantwoordelijkheden lager in de organisatie leggen. Zo is het afhandelen van reparatieverzoeken onlangs volledig uitbesteed aan twee aannemers. Daarmee besparen we niet alleen op personeelslasten. Uit eerste onderzoeken bleek dat u als huurder deze werkwijze prettig vindt. En vanaf dit jaar onderzoekt KWH maandelijks de mening van onze huurders. Zo kunnen we beter gaan inspelen op uw behoefte en ervaringen. We verwachten dat deze positieve ontwikkeling volgend jaar in de score zichtbaar wordt".



Bekijk de video in ons nieuwsbericht over de Aedes-benchmark op www.sor.nl

Nieuwe regels voor het toewijzen van woningen

Per 1 januari 2016 mag SOR aan huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens alleen nog een woning aanbieden met een huur tot 586,68 euro per maand. Deze nieuwe regel van de overheid heet 'passend toewijzen'.

Waarom passend toewijzen?

De overheid wil dat woningcorporaties hun huurwoningen passend toewijzen. Met de nieuwe regels wil de overheid ervoor zorgen dat huurders een woning huren die ze kunnen betalen; dat mensen met de laagste inkomens niet een voor hen te dure woning kunnen huren. Daarnaast zorgen de nieuwe regels ervoor dat nieuwe huurders minder huurtoeslag nodig hebben. Woningcorporaties zijn verplicht om zich aan de nieuwe toewijzingsregels te houden.

U kunt niet meer op elke woning reageren

Bent u op zoek naar een andere woning? Houd er dan rekening mee dat u niet meer op elke woning kunt reageren. Het hangt van uw inkomen af voor welke woningen u in aanmerking komt. Eigen vermogen wordt in principe niet meer meegeteld als inkomen. De nieuwe toewijzingsregels gelden alleen voor nieuwe huurcontracten. Verhuist u niet, dan verandert er voor u niets.

Op onze website bij 'Veelgestelde vragen' vindt u uitgebreide informatie over de nieuwe regels.

Nieuw e-mailadres voor al uw vragen

Om u nog beter van dienst te zijn, werken we achter de schermen hard aan het anders organiseren van ons klantcontactcentrum.

Dit betekent voor u dat we zoveel mogelijk vragen van huurders direct willen beantwoorden. Zonder door te verbinden. Via één telefoonnummer en één e-mailadres.

U bereikt het klantcontactcentrum via:

Bestaand telefoonnummer:

(010) 444 55 55

Nieuw e-mailadres:

contact@sor.nl

Het aanvragen van een reparatieverzoek verandert niet. Hiervoor kunt u rechtstreeks de aannemer bellen of via de website uw verzoek indienen.



Uw mening telt

Het SORnieuws verschijnt in deze nieuwsbriefvorm nu bijna twee jaar. Hoe bevalt u dat? Vindt u de nieuwsbrief prettig lezen en biedt het de informatie die u van ons verwacht? Zijn er onderwerpen waar u graag (meer) over geïnformeerd wilt worden? We horen graag uw mening. Stuur gerust uw reactie naar 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

www.sor.nl



twitter.com/SORwonen



facebook.com/SORwonen



youtube.com/SORwonen