

**SUW wenst u fijne
Kerstdagen en
een gelukkig 2021!**



IN DIT NUMMER O.A.:

- **SUW en De Delthe onderzoeken fusie**
- **Onze klantvisie en strategie**
- **Buurtbemiddeling helpt mensen samen een oplossing te vinden**
- **Compensatie voor huurders in het aardbevingsgebied**
- **Rizoem helpt Hogelandster woningcorporaties bij versterkings- en nieuwbouwopgave**

Voorwoord



Beste huurders,

2020 is tot nu toe een turbulent jaar. Voor vele mensen vooral door corona. Voor ons als woningcorporatie is 2020 ook op andere manieren een turbulent jaar. Neem de aardbevingsproblematiek. Daardoor konden we niet alles doen wat we wilden om al onze huurders comfortabel en veilig te laten wonen.

We hebben bijvoorbeeld veel groot onderhoud moeten opschorten. Gelukkig is er schot en vooral duidelijkheid gekomen in het 'aardbevingsdossier'. Veel van onze woningen zullen de komende jaren worden verstevigd of vervangen door nieuwbouw. We hebben een ervaren bureau ingeschakeld om onze huurders en ons daarbij te begeleiden.

Ook zijn we met woningstichting De Delthe gaan onderzoeken of het wellicht beter is om samen te gaan. Daardoor zouden we misschien beter de opgaven aankunnen die de komende jaren op ons afkomen. Bovendien zouden we nog beter de belangen van onze huurders kunnen dienen.

Om te kijken of we de belangen van de huurders en de maatschappij ook daadwerkelijk dienen, worden we eens in de vier jaar 'gevisiteerd'. Altijd weer spannend! Maar we hebben er vertrouwen in dat de uitslag van dit onderzoek goed zal zijn.

Ook aan onze nieuwbouwplannen hebben we het afgelopen jaar weer de nodige tijd en aandacht besteed. Met resultaat. In 2021 kan er aan de Noord-Entree en de Maarweg gebouwd gaan worden.

Al met al was 2020 dus een turbulent, maar toch ook een productief jaar. Dat is het onder andere geworden door het begrip dat we ontvingen van onze huurders. Waarvoor onze dank! Vanuit het besef dat we op basis van saamhorigheid samen meer kunnen bereiken, gaan we dan ook optimistisch richting 2021.

Harry Oosting

directeur-bestuurder SUW



SUW EN DE DELTHE ONDERZOEKEN FUSIE

Mogelijk samengaan moet voor iedereen meerwaarde hebben

De kleine woningcorporaties op het Hogeland staan de komende jaren voor enkele stevige opgaven. Zo moeten we bijvoorbeeld door de aardbevingsproblematiek vele van onze woningen verstevigen. Ook zullen veel huizen verduurzaamd moeten worden. Dit vraagt heel wat van relatief kleine organisaties. Onder andere daarom onderzoeken de SUW en woningstichting De Delthe of het zinvol is om te fuseren. De Delthe verhuurt haar woningen in de kleinere dorpen rondom Uithuizen. Bij dit onderzoek worden de SUW en De Delthe ondersteund door adviesbureau Atrivé.

De belangen van de huurder staan voorop

De Delthe en de SUW hebben voordat ze dit fusietraject ingingen iets belangrijks afgesproken: een fusie is alleen zinvol als die ook echt meerwaarde oplevert. Meerwaarde voor alle belanghebbenden. Voor bijvoorbeeld de medewerkers, de huurdersorganisaties, de gemeente, maar vooral voor

de huurders. Want voor de belangen van de huurders zijn we ooit opgericht. Zij mogen er door een fusie niet op achteruitgaan. Sterker nog: zij en de volkshuisvesting moeten door een samengaan er uiteindelijk op vooruitgaan.

Gemeenschappelijke waarden

We gaan dus met alle belanghebbenden of

vertegenwoordigers daarvan in gesprek. In die gesprekken kijken we heel goed naar wat de kansen en de mogelijkheden zijn van een fusie. Maar we kijken niet alleen naar wat belanghebbenden kunnen winnen, maar ook naar wat ze eventueel kunnen verliezen door een samengaan. Als woningcorporaties willen we in ieder geval dat onze belangrijke, gedeelde waarden overeind blijven: herkenbaar zijn, ons samen sterk maken voor de huurders en een compacte overzichtelijke organisatie zijn met korte lijnen in in- en externe communicatie. Op het gebied van de versterkingsoperatie werken de SUW en De Delthe overigens al samen. We houden u op de hoogte over het vervolg van dit fusietraject.

ONZE KLANTVISIE EN STRATEGIE:

Hoe kunnen we onze huurders goed en helder bedienen?

Afgelopen maanden heeft het bureau Magis ons geholpen bij het ontwikkelen van onze klantvisie en strategie. Voor de ontwikkeling van onze klantvisie en strategie hebben we onder andere een enquête gehouden onder honderd van onze huurders. Maar ook hebben we gekeken naar de zogenaamde 'klantreis'. Waarom? Om te kijken hoe we onze huurders zo goed en helder mogelijk kunnen bedienen.

Vraag en oplossing

Bij de 'klantreis' hebben we gekeken naar alle momenten waarop een huurder contact kan hebben met onze organisatie. Ook hebben we gekeken naar wat er op zo'n moment gevraagd wordt door de huurder. En vervolgens naar hoe wij die vraag oplossen. We hebben dus gekeken naar onze processen: hoe we op allerlei

momenten onze diensten verlenen aan de klant.

Helder vastleggen

Die processen geven we nu continu aandacht. Of het nu gaat om het opzeggen van de huur, of bijvoorbeeld om het melden van overlast, we willen onze processen zo helder mogelijk vastleggen. In bijvoorbeeld flyers en op onze

website. Dan weet u als huurder wat u na een bepaalde vraag van ons mag verwachten. En ook weten onze medewerkers dan wat ze voor u *moeten* of *kunnen* doen naar aanleiding van uw vraag.

Luisteren en vergelijken

Maar hoe weten we of we dat ook goed doen? Of dat we iets aan onze processen moeten veranderen? Door goed naar onze huurders te luisteren. Hiervoor gaan we huurders benaderen met vragenlijsten, onder andere via e-mail. En we laten ons maandelijks laten vergelijken - benchmarken - met andere corporaties.

4

HEEFT U LAST VAN AANHOUDENDE OVERLAST?

Meld dit schriftelijk!

Ervaart u overlast van bijvoorbeeld hard geluid, burenruzies, luidruchtig bezoek, blaffende honden of het dealen van drugs? Probeer dan eerst zelf een oplossing te zoeken. Hoe? Door de veroorzaker te vertellen dat u overlast ondervindt. Een goed gesprek kan misverstanden,

onbegrip en argwaan uit de weg ruimen.

Gaat de overlast door?

Gaat de overlast toch door, ook al heeft u uw best gedaan om het samen op te lossen? Meldt dit dan schriftelijk aan ons. Het moet wel om regelmatig voorkomende overlast gaan. Daarom moet u ten minste drie aantoonbare

overlastsituaties beschrijven. Zijn er andere buurtbewoners die dezelfde overlast ervaren? Dan moet iedereen dit afzonderlijk melden. Meer informatie over het melden van overlast en een overlast-registratieformulier vindt u op onze website: <https://www.suwuithuizen.nl/huren/overlast/>



SUW nieuwbouw

Starterswoningen Noord-Entree een stap verder

Samen met de gemeente Het Hogeland heeft de SUW een nieuwbouwplan ontwikkeld voor de locatie op de hoek van de Departementsstraat en de Schoolstraat: de zogenaamde Noord-Entree. Voor dit project hebben we een omgevingsvergunning gekregen. We kunnen nu verder met dit project. Als alles meezit kan de bouw volgend jaar starten. De nieuwbouw voorziet in 7 starterswoningen. Door hun maatvoering en het gebruik

van onder andere rode Groninger bakstenen passen deze huizen bij de structuur van Uithuizen. De woningen worden aardbevingsbestendig gebouwd. Ook worden ze gasloos. In verwarming en elektra wordt voorzien door zonnepanelen en andere voorzieningen. Op de hoek van de Hogelandsterstraat en de Departementsstraat verrijst gelijktijdig een uitbreiding van Technisch Centrum Jansen.

Project Maarweg: volgend jaar bouwen

Na de nodige vertragingen door onder andere vloermuizen en archeologisch onderzoek zit er nu vaart in ons nieuwbouwproject aan de Maarweg. We hebben een beoogd aannemer en kunnen voor 1 januari de bouwvergunning aanvragen. Vervolgens kunnen we volgend jaar

de woningen aan de Maarweg gaan bouwen. Hier komen behalve 22 deels levensloopbestendige eengezinswoningen - dus ook geschikt voor mensen die op leeftijd komen - tevens 8 starterswoningen voor jongeren.

DE CORONA-CRISIS: SAMEN KOMEN WE ER DOORHEEN

Blijf storingen en klachten melden

Iedereen heeft helaas nog dagelijks te maken met de gevolgen van de corona-crisis. De SUW probeert ondanks deze situatie toch zo goed mogelijk te functioneren en haar huurders te bedienen. Hoe doen we dat? En hoe kunt u ons daarbij helpen?

Op kantoor

Op ons kantoor werken we met een zo klein mogelijke bezetting. Een aantal van onze medewerkers werkt vanuit huis. Ons kantoor is in principe

gesloten voor bezoekers. Maar voor sommige zaken maken we uitzonderingen.

Bijvoorbeeld voor de ondertekening van een huurcontract of voor het overhandigen van een sleutel. Als u voor dit soort zaken ons moet bezoeken, vragen we u onze én de algemeen geldende coronaregels in acht te nemen.

Bij de huurder

Klachten of storingen kunt u gewoon blijven melden. Onze medewerkers gaan nog steeds dagelijks op pad om

technische zaken in woningen op te lossen. Wel dient u als u een klacht of storing meldt, duidelijk aan te geven of u ziek bent. Dan kunnen onze medewerkers zich daar met de nodige middelen op voorbereiden. Zo kunnen we er samen voor zorgen dat ze in goede gezondheid aan het werk kunnen blijven. Dat is in het belang van u en al onze andere huurders. Samen kunnen we wat aan deze corona-crisis doen.

IS ER ONMIN TUSSEN BUREN?

Buurtbemiddeling helpt mensen samen een oplossing te vinden

In de meeste straten wonen mensen vaak dicht op elkaar. Daardoor kunnen er tussen mensen allerlei conflicten of onmin ontstaan. Die onmin kan diverse oorzaken hebben. De 'top 3' bestaat uit geluidsoverlast, overlast van huisdieren en last van andermans levensstijl. De Stichting Welzijn en Dienstverlening (SWD) helpt mensen via buurtbemiddeling deze conflicten zelf op te lossen. Vaak met succes, vertelt Lisette Stuu, coördinator buurtbemiddeling bij de SWD.

Goede gesprekken

Buurtbemiddeling is een manier om de onmin tussen buren door henzelf tijdens goede gesprekken op te laten lossen. "Dat doen we al jaren", zegt Lisette. "Daarvoor zet de SWD vrijwilligers in. Deze vrijwilligers - mensen met de nodige levenservaring en mensenkennis - gaan pas aan de slag na een pittige training en scholing." Die aanpak werpt duidelijk vruchten af: ongeveer 75% van alle conflicten wordt opgelost!

In de praktijk

Hoe werkt buurtbemiddeling in de praktijk? "Als buren er samen niet uitkomen, kunnen ze ons benaderen via de SUW, het maatschappelijk werk of de politie. Maar ze mogen ons ook direct benaderen. De eerste stap is dat we gaan praten met de ene buur thuis en daarna met de andere thuis. Vervolgens brengen we beide buren samen met twee van onze bemiddelaars, op neutraal

terrein. De bemiddelaars helpen de partijen om samen tot een oplossing te komen."

Zwijgplicht

Wat is belangrijk bij buurtbemiddeling? "Dat alle mensen die aan buurtbemiddeling deelnemen, niks naar buiten brengen over wat er besproken wordt. Dan kan iedereen vrijuit spreken. Ook belangrijk is dat onze bemiddelaars neutraal zijn én blijven, ze hebben een zwijgplicht. En ze kiezen nooit partij voor een van de buren. Daarom zijn de bemiddelaars ook met z'n tweeën. Ze bewaken elkaars neutraliteit. Wij hebben ook geen belang en vertellen ook niets over de inhoud van de gesprekken aan bijvoorbeeld de woningcorporatie of andere instanties."

Corona-tijd

Voor het succes van buurtbemiddeling is het belangrijk dat mensen elkaar echt ontmoeten. "Je kunt dit niet via de telefoon of het beeldscherm doen. Daarom moeten we in deze corona-tijd onze werkzaamheden soms opschorten. Gelukkig zijn er ook veel buren die hun onmin oplossen door zelf met elkaar in gesprek te gaan."





Compensatie voor huurders in het aardbevingsgebied

De acht woningcorporaties in het aardbevingsgebied (KR8-corporaties), de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben een akkoord gesloten om vergoedingen voor huurders en particuliere eigenaren in de versterkingsoperatie gelijk te trekken.

Dezelfde vergoedingen

Wat is het resultaat van het akkoord? Huurders en

particuliere woningeigenaren hebben recht op dezelfde vergoedingen in de versterkingsopgave. De afspraken zijn vastgelegd in het akkoord 'Gelijktrekken vergoedingen huurders en particuliere eigenaren'. Als Groningse woningcorporaties in het aardbevingsgebied hebben we ons hier hard voor gemaakt. We zijn dan ook blij dat onze huurders nu krijgen waar ze recht op hebben. Op 1 oktober 2020 is daarvoor de handtekening gezet.

Hoe kunt u aanspraak maken?

Deze afspraken werden op 1 november 2020 van kracht. Nu is ook duidelijk hoe huurders aanspraak kunnen maken op de vergoedingen. Deze vergoedingen komen bovenop de reguliere vergoeding zoals die in het sociaal plan van de woningcorporatie staan. Meer over deze regeling en hoe u er aanspraak op kunt maken, leest u op onze website: <https://www.suwuithuizen.nl/berichten/actueel/>



SUW scoort beter op Aedes-benchmark

Jaarlijks worden woningcorporaties met elkaar vergeleken om te kijken hoe ze presteren voor hun huurders én de samenleving. Dit vergelijken van organisaties staat ook bekend als 'benchmarken'. Het benchmarken mondt uit in een rapport met scores. De woningcorporaties worden vergeleken op vijf punten: huurdersoordeel, bedrijfslasten, duurzaamheid, onderhoud & verbetering en beschikbaarheid & betaalbaarheid. Dit gebeurt door onze brancheorganisatie Aedes. En hoe scoorde de SUW? Beter dan de vorige keer!

Waardering door huurders

Er zijn een paar opvallende veranderingen in de scores van de SUW in deze Aedes-benchmark. De gemiddelde

score van huurders voor onze prestaties op het gebied van reparatieverzoeken ging van een 7,8 naar 8,0. Nieuwe huurders waardeerden ons

met gemiddeld een 8,0 (dat was 7.3), vertrekkende huurders gaven ons een 7,0 (was een 6.8).

Huurprijzen en huurtoeslag

Ook blijkt dat onze huurprijzen gemiddeld op 70,3% zitten van de prijzen die we hadden kunnen vragen op basis van het wettelijk vastgelegde puntenstelsel voor huurwoningen. Bovendien zitten 98,2% procent van onze woningen onder de grens waaronder mensen nog gebruik kunnen maken van huurtoeslag. Conclusie: de SUW doet het - op z'n Gronings gezegd - niet slecht. Uiteraard kan het altijd beter. Daar blijven we dan ook hard aan werken!

Prestatieveld Huurdersoordeel	2019	2018
Nieuwe huurders	8,0	7,3
Huurders met reparatieverzoek	8,0	7,8
Vertrokken huurders	7,0	6,8

8

Prestatieafspraken gelden voor vier jaar, maar we verdiepen ze elk jaar

Woningcorporaties, huurdersorganisaties en de gemeente moeten eens in de vier jaar prestatieafspraken maken. In die afspraken staat wat deze organisaties samen in hun gemeente globaal willen bereiken op het gebied van volkshuisvesting. Vorig jaar heeft de SUW dit weer samen met vier collega-corporaties, de diverse huurdersorganisaties en gemeente Het Hogeland gedaan voor deze gemeente.

Op basis van deze afspraken gaan we vervolgens elk jaar samen met de gemeente en onze huurdersorganisatie kijken hoe we deze afspraken op voor ons belangrijke gebieden - dus meer gericht op onze corporatie en onze huurders - verder kunnen verdiepen. Uiteraard houden we u daarvan op de hoogte.

Puzzel

T J E K A N N I E T R I O S S E R D
K A A R S E N E L E O T S C H U U R
A J P T A A N I M A L N E T N A L P
L I V I L E F A T T E Z J I B T I J
D R B R J K K R T S J I L O T O F I
K E O J I T R E M A K D A B B P G W
U D E E I E E N E K U E K N L R W A
S L K Z A T Z J E N V W K I O U L S
S I E L E B U E M E I S I V E L E T
E H N L K T M A R N A E N I M L F A
N C K N R J E W K E U R D T E E A F
T S A K D A A R R O O V E R N N T E
J B S N T R A B L H T I R A V B T L
E I T J M D U W A C A E S G A A E E
S S E I K R A M R S D S T E A K E T
E R N E E N E N J I D R O G S N W E
A G L A M P R E M A K T E E T J E Z
A L U H D E E L K R E O L V E B T !

Zoek de volgende woorden:

Badkamer

Bank

Bijzettafel

Boekenkast

Bloemenvaas

Bureau

Dressoir

Eetkamer

Eettafel

Fotolijst

Gordijnen

Kaarsen

Keuken

Kinderstoel

Kussentjes

Laminaat

Lamp

Markies

Planten

Prullenbak

Schilderij

Schoenenkast

Schuur

Servies

Stoelen

Tapijt

Televisiemeubel

Verwarming

Vitrage

Vloerkleed

Vorraadkast

Vriezer

Wastafel

Zetel

Zitkamer

Hoe doet de SUW haar werk?

Begin oktober werd de SUW weer onderworpen aan de wettelijk verplichte vierjaarlijkse visitatie. Wat hebben de huurdersorganisatie en de woningcorporatie zelf aan zo'n visitatie? En: heeft de SUW de aandachtspunten uit de vorige visitatie goed opgepakt? Binnenkort verwachten we de uitslag.

Onafhankelijk onderzoek

De visitatie is een onderzoek door een onafhankelijke partij. Daarbij wordt gekeken hoe een woningcorporatie haar taken uitvoert, zoals huisvesting van bepaalde groepen, of woningverbetering. Ook de financiën en de interne organisatie worden beoordeeld. Maar ook andere zaken komen aan bod. Hoe betreft de corporatie de

huurdersorganisatie en de huurders bij haar beleid? Hoe duurzaam zijn de woningen, en in welke staat? En hoe betaalbaar zijn ze? Wat doet de woningcorporatie aan verbetering van de leefbaarheid in de wijk?

Beoordelen en verbeteren

De visitatie levert veel aanknopingspunten voor de huurdersorganisatie om de prestaties van de corporatie te beoordelen. Voor de woningcorporatie zelf is het een mogelijkheid om zich te verbeteren. Bij de visitatie wordt vooral gekeken naar de toegevoegde waarde voor de samenleving. Daarom wordt voor de visitatie ook gesproken met de huurdersorganisatie, de gemeente, onze medewerkers,

collega-corporaties en andere belanghebbenden.

Aandachtspunten

De visitatie van vier jaar geleden gaf ons twee aandachtspunten. Er werd geconstateerd dat we onvoldoende geïnvesteerd hadden in onze woningen. Maar dit was verklaarbaar uit de onzekerheid die veroorzaakt werd door de aardbevingsproblematiek. Ook werden we toen gewezen op onze niet helemaal duidelijke organisatiestructuur. Die hebben we begin 2018 aangepast door het benoemen van een directeur-bestuurder en het instellen van een Raad van Commissarissen. Beide hebben duidelijke rollen. Zo gauw we de uitslag hebben, kunt u die lezen op onze website.



De huurder staat centraal

Mensen moeten veilig kunnen wonen. Daarom worden de komende jaren woningen van de SUW én van de woningstichtingen De Delthe en Wierden en Borgen versterkt of vervangen door nieuwbouw. Dat is voor de bewoners van die huizen een grote ingreep. Om deze versterkingsoperatie uit te kunnen voeren én de bewoners daarbij zo goed mogelijk te begeleiden, gaat de SUW net als De Delthe en woningstichting Wierden en Borgen samenwerken met Rizoem. De woningcorporaties in de gemeente Het Hogeland vinden het belangrijk dat alle huurders dezelfde goede begeleiding krijgen. Rizoem is een bureau dat ruime ervaring heeft in dit soort projecten. Jannet Voorn van Rizoem vertelt over de aanpak van de versterkingsoperatie.

Wat gaat Rizoem doen voor de SUW? “We gaan het hele traject van versterking of sloop/ nieuwbouw leiden en daarin de huurders begeleiden. Daarbij proberen we zo goed mogelijk rekening te houden met de behoeften en wensen van de huurder. Dit betekent dat we binnen de mogelijkheden de wensen van de huurder proberen te realiseren.”



Jannet Voorn

Hoe gaat Rizoem dat doen?

“We hebben een vast team van specialisten samengesteld. Naast een bewonersconsulent en een projectontwikkelaar zitten er ook twee specialisten op het gebied van communicatie en processen in. Maar in de praktijk heeft de huurder vooral te maken met de bewonersconsulent.”

Waarom gaat juist Rizoem het doen?

“Al jaren doen we dit soort projecten voor en met gemeentes en woningcorporaties. We weten heel goed wat er allemaal bij komt kijken en kunnen ons goed verplaatsen in de zorgen en de situatie van de huurders. We werken daarbij voor en met de SUW vanuit haar kernwaarden. Bovendien wonen onze medewerkers in deze regio

en hebben ze bij woningcorporaties gewerkt.”

Wat voor voordelen heeft de aanpak van Rizoem voor de huurder?

“We stellen de huurder in onze aanpak centraal. Daarom zetten we ook een woonconsulent in. Bij deze consulent kan de huurder terecht met vragen, wensen en andere zaken. Zo houden we de hele aanpak voor alle betrokkenen zo helder mogelijk en proberen we die zo soepel mogelijk uit te voeren. We realiseren ons heel goed dat deze versterkingsoperatie voor huurders ingrijpend is en voor hen en ook voor de SUW ‘gedoe’ oplevert. Onze inzet is om veilige woningen te realiseren zonder overbodig ‘gedoe’.”

In de WOONKR8-krant leest u wat we voor de huurders willen doen

Hoe kunnen we meer bereiken voor onze huurders in het aardbevingsgebied, dachten we als 8 wooncorporaties. Door onze krachten te bundelen. Dat deden we door KR8 op te richten. Daarin zitten naast de SUW de woningcorporaties Acantus, De Delthe, Groninger Huis, Lefier, Woongroep Marenland, Wierden en Borgen en Woonzorg Nederland. In de WOONKR8-krant - die u onlangs ontving - leest u meer over KR8 en wat we willen bereiken.

aannemers en woningcorporaties in dit gebied. Die kracht is nodig om de spannende en onzekere situatie aan te kunnen die is ontstaan door de aardbevingen. Samen staan we sterker en kunnen we meer voor de huurders en ons gebied bereiken. In de KR8 bundelen we kennis, ervaring

en onderzoek om aan te sluiten bij wat huurders nodig hebben zodat zij goed en veilig kunnen wonen.

8 woonkrachten

Samen maken we een vuist om de versterking in de regio goed uit te voeren. Iedere huurder moet veilig en prettig kunnen wonen en heeft recht op een vergoeding en gelijkwaardige behandeling. Daarom hebben we met de huurdersorganisaties ook de 8 woonkrachten bedacht. Die 8 woonkrachten zijn de zekerheden die wij onze huurders altijd bieden als hun woning voor versterking of slooppnieuwbouw in aanmerking komt vanwege de aardbevingsproblematiek.



12

Samen sterker

KR8 staat voor de kracht van mensen. De kracht van huurders, gemeenten,

Hier volgen een aantal telefoonnummers die u kunt bellen bij eventuele problemen.

Klachten over de Centrale verwarming:

Feenstra Service BV
088-8455000

Problemen met verstoppingen:

De Winter Riolservice
0900-8974665
0596-551236