



Huren bij WOONopMAAT

juli 2016

INHOUD

Welkom bij WOONopMAAT	2
-----------------------	---

HUUR

– Huurovereenkomst	2
– Een goede huurder zijn	2
– Huurbetaling	2
– Huurachterstand	3
– Huurverhoging	3
– Huurtoeslag	3
– Huuropzegging	3

ONDERHOUD

– Onderhoudsrechten en -plichten	4
– Reparatieverzoeken	4
– Veranderingen aanbrengen in uw woning	4

ALGEMEEN

– Overleg met de huurders	4
– Niveau complex	4
– Niveau wijk	4
– Niveau Huurdersplatform	5
– Klachten	5
• Om wat voor klachten gaat het?	5
• Onze dienstverlening	5
• Onderhoud	5
• Hoe meldt u een klacht?	6
• Hoe gaat het verder?	6
• Wanneer krijgt u antwoord?	6
• Niet naar tevredenheid?	6
– Geschillen over woningtoewijzing	6
– Schade aan de woning	7

Dit boekje is met zorg samengesteld. Toch kunnen we natuurlijk niet met alle situaties rekening houden. Daarom kunnen aan de informatie in dit boekje geen rechten worden ontleend.

WOONopMAAT verhuurt ongeveer 10.000 woningen en andere verhuureenheden in Beverwijk, Heemskerk en Wijk aan Zee. Circa 75 medewerkers zetten zich in om het wonen bij WOONopMAAT zo prettig mogelijk te maken.

Welkom bij WOONopMAAT

U hebt het huurcontract ondertekend. In deze brochure zetten wij voor u op een rij wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u vragen. Hebt u na het lezen van dit boekje nog vragen, dan kunt u contact met ons opnemen. Wij hopen dat u zich snel thuis voelt in uw nieuwe woning.

HUUR

De huurovereenkomst

In de huurovereenkomst staan de rechten en plichten van huurder en verhuurder vermeld. Enkele hiervan lichten wij nader toe.

De huurovereenkomst is een contract. Na ondertekening kan het alleen worden gewijzigd als beide partijen (huurder en verhuurder) het daarmee eens zijn.

Een goede huurder zijn

Naast het tijdig betalen van de huur verwachten wij dat u zich als een goede huurder gedraagt en de omwonenden geen overlast bezorgt. Een goede huurder is een prettige buur! Waar mensen samen wonen en leven, kan een conflict ontstaan. Komt u er niet meer uit met uw burens, dan kunnen wij helpen met bemiddelen. Meer informatie vindt u in ons Burenboekje en op de pagina "Overlast" op onze website.

Huurbetaling

WOONopMAAT levert u woonruimte en woondiensten. U betaalt hiervoor huur. De huur is maandelijks vooraf verschuldigd. Dat betekent dat de huur vóór de eerste dag van iedere maand op de bankrekening van WOONopMAAT moet staan.

U kunt op verschillende manieren betalen:

- via een machtigingskaart die u tegelijkertijd tekent met uw huurcontract. WOONopMAAT zorgt er dan voor dat het juiste bedrag tijdig van uw rekening wordt afgeschreven. Deze vorm van automatisch betalen is wel zo makkelijk voor beide partijen.

Huurachterstand

Als u de huur vergeet te betalen of te laat betaalt, sturen wij u een herinnering. Reageert u niet op onze herinneringen, dan schakelen wij de deurwaarder in. Probeer zo'n achterstand te voorkomen, want inschakeling van de deurwaarder leidt tot extra kosten die u moet betalen. Bij een huurachterstand van drie maanden vragen wij een ontruimingsvonnis aan.

Kortom: betaal op tijd en voorkom achterstanden. Mocht u door omstandigheden toch achterlopen met betalen, reageert u dan alstublieft op onze herinneringen en aanmaningen. Of liever nog: neem zelf contact met ons op! Onze medewerkers kunnen u wellicht helpen achterstanden te voorkomen of anderszins afspraken met u maken. Het is bijvoorbeeld mogelijk om met WOONopMAAT een betalingsregeling te treffen, zonder rente of andere bijkomende kosten, en zo een huurachterstand af te betalen.

Huurverhoging

Jaarlijks stijgen de prijzen. Niet alleen voor u maar ook voor WOONopMAAT. In de meeste gevallen verhogen wij daarom jaarlijks de huur. Dit gebeurt altijd op 1 juli. Twee maanden daarvoor krijgt u van ons bericht over de huurverhoging. Bent u het niet eens met deze verhoging, dan kunt u bezwaar maken bij de Huurcommissie.

De Huurcommissie toetst de redelijkheid van de huurverhoging. Als volgens het woningwaarderingssysteem de huurprijs onder de maximale huurprijsgrens blijft, en het verhogingspercentage onder het maximaal toegestane percentage ligt, zal de Huurcommissie de verhoging doorgaans als redelijk beoordelen. De Huurcommissie houdt geen rekening met persoonlijke omstandigheden, zoals een laag inkomen. Slecht onderhoud is wél een reden voor de Huurcommissie om de huurprijs tijdelijk te bevriezen. U hoeft dan overigens niet te wachten op de jaarlijkse huurverhoging. Inschakeling van de Huurcommissie wegens slecht onderhoud kan het hele jaar door. Let wel: u moet de onderhoudsgebreken natuurlijk wel eerst aan WOONopMAAT hebben gemeld, zodat wij de kans krijgen er iets aan te doen.

Huurtoeslag

Wanneer uw huur te hoog is in verhouding tot uw inkomen, kunt u in aanmerking komen voor huurtoeslag. Daarbij gelden bepaalde voorwaarden, zoals maximale inkomensgrenzen in relatie tot uw leeftijd en de grootte van uw huishouden. In ieder geval moet u ouder zijn dan 18 jaar. Verder moet u in het bevolkingsregister ingeschreven staan op het adres waarvoor u huurtoeslag aanvraagt.

Huurtoeslag kunt u aanvragen bij de belastingdienst. U kunt ook bellen, met de belastingtelefoon, 0800-0543 (een gratis nummer). Binnen 8 weken krijgt u bericht of u toeslag krijgt en hoeveel. U kunt kiezen of u de toeslag aan uzelf laat uitkeren of aan WOONopMAAT. In het laatste geval trekt WOONopMAAT de toeslag van uw huurprijs af en betaalt u eenvoudig de lagere huur. Op de internet-site van de belastingdienst, www.toeslagen.nl, kunt u zelf een proefberekening maken om te zien of u voor toeslag in aanmerking komt.

Huuropzegging

Als u de huur wilt opzeggen, moet u dat schriftelijk en aangetekend doen. U kunt de huur op iedere dag van de maand opzeggen. De opzegtermijn is één maand. Daarbij is het van belang dat u ons alle noodzakelijke gegevens verstrekt. Het makkelijkst kunt u de huur opzeggen met het huuropziggingsformulier, verkrijgbaar bij ons kantoor aan de Jan Ligthartstraat. U kunt het formulier ook downloaden van onze site www.woonopmaat.nl. Veel huurcontracten staan op twee namen. Vergeet u niet uw medehuurder ook de opzegging te laten ondertekenen? U krijgt binnen vijf werkdagen nadat u de huuropzegging hebt opgestuurd, een bevestiging per post. In de bevestiging staat aangegeven hoe u de woning weer overdraagt aan WOONopMAAT en aan welke eisen de op te leveren woning moet voldoen.





ONDERHOUD

Onderhoudsrechten en -plichten

De overheid heeft richtlijnen opgesteld rond het onderhoud van huurwoningen. De onderhoudsrechten en -plichten staan ook in de huurovereenkomst. Kleine onderhouds- en reparatiewerkzaamheden zijn meestal voor rekening van de huurder. Voor u dus. Maar niet bij WOONopMAAT! Vrijwel alle onderhoudswerkzaamheden aan de woning voert WOONopMAAT gratis voor u uit. Of de werkzaamheden voor de wet nu onder uw of onze verantwoordelijkheid vallen, WOONopMAAT neemt ze bijna alle voor haar rekening. Schoonmaken, witten en behangen doet u bijvoorbeeld wel zelf. En als u opzettelijk of door slordigheid schade veroorzaakt, dan moet u daar natuurlijk wel zelf voor betalen. Wie precies wat moet betalen staat in het onderhouds-ABC. U kunt het onderhouds-ABC nalezen op onze internetsite www.woonopmaat.nl.

Reparatieverzoeken

Reparaties die volgens het onderhouds-ABC door WOONopMAAT verholpen worden, kunt u melden:

- Via het servicenummer van WOONopMAAT, 0900-2560100 (gratis)
- of via onze website www.woonopmaat.nl

Veranderingen aanbrengen in uw woning

Mag u zelf wijzigingen, aanpassingen, toevoegingen enzovoort aanbrengen aan de woning die u van WOONopMAAT huurt? In de meeste gevallen is het antwoord: "ja". WOONopMAAT snapt dat u uw huis graag aan uw eigen smaak wilt aanpassen. Wilt u precies weten wat u wel en niet mag doen, en of u toestemming moet vragen aan WOONopMAAT? Lees dan onze brochure *Zelf klussen in uw woning*. U vindt de brochure op onze website.

ALGEMEEN

Overleg met de huurders

WOONopMAAT overlegt natuurlijk met u als het over uw eigen woning gaat, maar we kunnen natuurlijk niet over allerlei onderwerpen met alle huurders afzonderlijk overleggen. Daarom is het huurdersoverleg op een duidelijke manier georganiseerd. Overleg met huurders vindt op meerdere niveaus plaats.

Niveau complex

Uw woning maakt deel uit van een groep woningen. Wij noemen dat een 'complex' of 'buurt'. Wilt u meepraten over uw complex of buurt? Sluit u dan aan bij de bewonerscommissie. Als die nog niet bestaat kunt u het initiatief nemen om een commissie op te richten. Het Huurdersplatform weet of er voor uw complex een commissie bestaat. Ook kunnen zij behulpzaam zijn bij het oprichten van een commissie. Zij hebben hiervoor niet alleen de kennis maar ook de financiën.

Niveau wijk

Het woningbezit van WOONopMAAT is ingedeeld in vijf wijken. Een afvaardiging van alle bewonerscommissies uit iedere wijk overlegt tweemaal per jaar over de woningen en de directe woonomgeving. Andere deelnemers aan dat overleg zijn de wijkopzichter, de participatiemedewerker en een vertegenwoordiger van het Huurdersplatform. Onderdeel van de wijkinformatiebijeenkomsten is veelal een wijkschouw. Problemen worden genoteerd en er wordt afgesproken wie ze aanpakt. In de daaropvolgende wijkschouw wordt gecontroleerd of alle problemen zijn opgelost. WOONopMAAT en het Huurdersplatform stellen samen een wijkbudget ter beschikking, waarmee wensen en ideeën (die in de bijeenkomst kunnen worden ingediend) kunnen worden uitgevoerd.

Niveau Huurdersplatform

Over algemene beleidszaken, zoals woningtoewijzing, huurverhoging, servicekosten en investeringen in nieuwbouw en renovatie, is er direct overleg tussen de directie van WOONopMAAT en het Huurdersplatform. Dit overleg is minimaal zes maal per jaar. Het Huurdersplatform is een zelfstandige en onafhankelijke vereniging van huurders en huurdersorganisaties. WOONopMAAT stelt middelen ter beschikking zodat het Huurdersplatform haar taken goed kan uitvoeren. Het Huurdersplatform adviseert op haar beurt bewonerscommissies en kan commissies in de uitvoering van haar taken ook financieel ondersteunen.

Het Huurdersplatform WOONopMAAT is gehuisvest aan de Van der Hoopstraat 76, 1945 TT Beverwijk, telefoon, 0251-245285.

De website van het huurdersplatform vindt u op www.huurdersplatform-woonopmaat.nl.

Klachten

WOONopMAAT probeert het haar bewoners naar de zin te maken en zo goed mogelijk van dienst te zijn. Helaas lukt dat niet altijd. Fouten kunnen worden gemaakt. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Meld het ons dan. Wij nemen uw klacht altijd serieus en zullen ons inzetten om tot een oplossing te komen. Als u ons laat weten waar u niet tevreden over bent, kunnen wij herhaling in de toekomst voorkomen voor u en voor de andere huurders.

Om wat voor klachten gaat het?

Ter verduidelijking noemen we een aantal voorbeelden. U kunt natuurlijk met iedere klacht bij ons terecht.

Onze dienstverlening

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld door één van onze medewerkers, of u heeft nog geen antwoord gehad op een brief die u ons heeft gestuurd.

Onderhoud

Het kan voorkomen dat u vindt, dat een onderhoudsverzoek niet naar behoren is afgehandeld. Misschien is het probleem niet verholpen, of zijn afspraken niet nagekomen.



Hoe meldt u een klacht?

U kunt een klacht op de volgende manieren bij ons indienen.

- U schrijft een brief en stuurt die naar WOONopMAAT, Postbus 20, 1960 AA Heemskerk.
- U komt langs op ons kantoor en samen met één van onze medewerkers wordt uw klacht op papier gezet.
- U stuurt een e-mail naar post@woonopmaat.nl
- U neemt telefonisch contact met ons op.

Het is belangrijk dat u in de brief of in het e-mail-bericht duidelijk de datum, omschrijving van de klacht, en uw naam, adres en telefoonnummer vermeldt. Uiteraard gaan wij zorgvuldig om met uw privacy. Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.

Hoe gaat het verder?

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, zullen wij er alles aan doen om een bevredigende oplossing te bieden. Voor goede informatie over de aard van de klacht kan een medewerker van ons telefonisch contact met u opnemen, of u persoonlijk bezoeken.

Wanneer krijgt u antwoord?

Als wij de klacht direct kunnen verhelpen, nemen wij binnen één dag contact met u op. Lukt dat niet, dan informeren wij u over de afhandeling van uw klacht. Wij streven er naar alle klachten binnen twee weken af te handelen.

Niet naar tevredenheid?

We gaan er natuurlijk van uit dat we gezamenlijk uw klacht naar tevredenheid kunnen oplossen. Het kan natuurlijk voorkomen dat u niet tevreden bent over de wijze waarop wij uw klacht hebben afgehandeld. In dat geval kunt u zich richten tot de Geschillenadviescommissie van WOONopMAAT. Het secretariaat van deze onafhankelijke commissie is Postbus 20, 1960 AA Heemskerk.

Geschillen over woningtoewijzing

Voor geschillen over woningtoewijzing is de gemeente waar u de betreffende woning zoekt, de aangewezen instantie om bezwaar te maken. U kunt uw bezwaar richten aan Burgemeester en Wethouders van de betreffende gemeente.





Schade aan de woning

Schade in of aan uw woning kan door allerlei oorzaken ontstaan. Soms is WOONopMAAT aansprakelijk, in andere gevallen moet u zelf de kosten betalen. In z'n algemeenheid geldt dat schade aan het gebouw voor rekening van WOONopMAAT komt, terwijl u zelf een oplossing moet zoeken voor schade aan uw inboedel en zelf aangebrachte voorzieningen zoals schrootjes, verlaagde plafonds of een verlijmde parketvloer. Uitzondering op deze regel is o.a. glasschade. Daarvoor bent u als huurder zelf verantwoordelijk. De meeste huurders betalen via de huur een bijdrage voor een glasverzekering. In de specificatie van de huurprijs, die bij de huurovereenkomst zit, kunt u zien of dit ook voor u geldt. U kunt zich te allen tijde aanmelden voor de glasverzekering.

Schade aan uw inboedel moet u zelf, op eigen kosten, laten herstellen. Die kosten kunnen soms flink oplopen. Daarom raden wij u aan een uitgebreide inboedelverzekering af te sluiten, inclusief huurdersbelangdekking (voor de zelf aangebrachte voorzieningen). Zo'n uitgebreide verzekering dekt meestal ook de kosten van bijvoorbeeld een overstroming van het riool, lekkage van de wasmachine of het springen van waterleidingen. Allemaal schades die door een gewone polis niet worden gedekt. Neem voor informatie contact op met uw verzekeringsmaatschappij.

Bij ernstige nalatigheid of achterstallig onderhoud kan WOONopMAAT aansprakelijk worden gesteld voor schade aan uw eigendommen. In het omgekeerde geval, wanneer u zélf nalatig bent en er schade ontstaat aan de woning, bent u aansprakelijk. Daarom is het verstandig om, naast een uitgebreide inboedelverzekering ook een WA-verzekering af te sluiten. Zo'n verzekering dekt de schade die door uw toedoen bij anderen ontstaat. Bij voorbeeld als er door een lek in uw wasmachine schade ontstaat aan de inboedel van uw benedenburen of aan de eigendommen van WOONopMAAT.



WOONopMAAT

Bezoekadres:

Jan Ligthartstraat 5
1965 BE Heemskerk

Postadres:

Postbus 20
1960 AA Heemskerk
post@woonopmaat.nl

Internet:

www.woonopmaat.nl

Telefoon:

0251 25 60 10

Openingstijden:

maandag t/m vrijdag
tussen 9:00 en 17:00 uur