

# Informatie voor nieuwe huurders



# Informatie

---

*voor nieuwe huurders*

Delft, november 2006

Binnenkort verhuist u naar uw nieuwe woning van Vestia Delft. Graag heten wij u welkom. In deze brochure geven wij u algemene informatie over Vestia Delft en over zaken waar u als huurder mee te maken kunt krijgen

In onze woonwinkel zijn diverse andere brochures beschikbaar. Hierin komen een aantal onderwerpen uit deze brochure uitgebreider aan de orde.

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Vestia Delft</b>                   | <b>4</b>  |
| - Onze organisatie                       | 4         |
| - Overleg                                | 5         |
| <b>2. Huur en Verhuur</b>                | <b>6</b>  |
| - De huur                                | 6         |
| - Servicekosten                          | 6         |
| - Huur betalen                           | 6         |
| - Automatisch betalen                    | 7         |
| - Huurachterstand                        | 7         |
| - Huurtoeslag                            | 7         |
| - Hoofdhuurder                           | 8         |
| - Echtscheiding                          | 8         |
| - Samenwonen                             | 9         |
| <b>3. Veranderingen aan de woning</b>    | <b>10</b> |
| - Schriftelijk verzoek                   | 10        |
| - Schotelantennes                        | 11        |
| - Duiventil                              | 11        |
| - Aanpassingen voor gehandicapten        | 11        |
| <b>4. Verhuizen</b>                      | <b>12</b> |
| - Woningruil                             | 12        |
| - Huur opzeggen                          | 12        |
| <b>5. Onderhoud</b>                      | <b>13</b> |
| - Onderhoud door Vestia                  | 13        |
| - Onderhoud en reparatie door de huurder | 13        |
| - Service-abonnement                     | 14        |
| - Het melden van reparatieverzoeken      | 14        |
| - Schade en verzekeringen                | 14        |
| - Planmatig onderhoud                    | 15        |

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>6. Handig om te weten</b>          | <b>16</b> |
| - Sleutels                            | 16        |
| - Water, elektra en gas               | 16        |
| - Centrale verwarming (CV)            | 16        |
| - Warm water                          | 16        |
| - Isolatie                            | 17        |
| - Ventilatie                          | 17        |
| - Vuilnis                             | 18        |
| - Ontsmetten                          | 19        |
| - Kabeltelevisie (Casema)             | 19        |
| - Onroerende Zaak Belasting           | 19        |
| - Brand en inbraak                    | 19        |
| - Graffiti, weg ermee!                | 19        |
| - Problemen met de burens             | 20        |
| <b>7. Tenslotte</b>                   | <b>21</b> |
| - Meer informatie                     | 21        |
| - Vragen                              | 21        |
| <b>8. Adressen en telefoonnummers</b> | <b>22</b> |

# 1. Vestia Delft

Vestia Delft beheert 6100 woningen en 275 andere te huren objecten zoals bedrijfspanden en garages. Het woningaanbod van Vestia Delft is zeer divers. Het type woning varieert van eengezinswoningen tot flats en van grachtenpanden tot portiekwoningen. Het bezit van Vestia Delft is verspreid over de gehele stad. Bijna de gehele Bomenwijk is bezit van Vestia Delft evenals een groot gedeelte van de Wippolder. De andere wijken waar Vestia Delft woningen heeft zijn: Vrijenban, Voordijkshoorn, Binnenstad, Hof van Delft, Buitenhof, Voorhof, Tanthof.

## ONZE ORGANISATIE

Als verhuurder doen wij meer dan alleen het innen van de huur. Wij zorgen ervoor dat alles wat te maken heeft met het beheer van de woningen goed is geregeld. Bij Vestia Delft werken ongeveer 50 mensen verdeeld over vier afdeling-en; Klantenservice & Communicatie, Woondiensten, Onderhoud & Beheer en Bedrijfsbeheer. Het bedrijf wordt geleid door een directeur.

De afdeling Klantenservice & Communicatie is de afdeling waar u het eerst mee te maken krijgt als u vragen of problemen heeft. Een reparatieverzoek, een vraag over huurtoeslagmogelijkheden of de regels bij verhuizing: een medewerker Klantenservice zal zorgen dat uw vraag beantwoord wordt.

Onder de afdeling Woondiensten vallen de verhuurmakelaars, waar u als nieuwe huurder inmiddels ongetwijfeld al mee heeft kennisgemaakt. Onder diezelfde afdeling vallen de medewerkers sociaal beheer. Zij verzorgen de bewonersparticipatie (onder andere het overleg met bewonerscommissies), zijn actief in het wijkbeheer en zoeken naar oplossingen voor overlastproblemen.

De afdeling Onderhoud & Beheer is verantwoordelijk voor de technische kwaliteit van onze woningen. Middels inspecties wordt door de wijkopzichters in de gaten gehouden welke (planmatige) onderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd.

Voorbereiding, uitvoering en controle van onderhoudswerkzaamheden valt ook onder de verantwoordelijkheid van deze afdeling. De afdeling Bedrijfsbeheer tenslotte bewaakt de financiën, verzorgt de huurincasso en ondersteunt de andere afdelingen bij diverse werkzaamheden.

Vestia Delft, één van de 13 Vestia-bedrijven, bezit ruim 6.600 woningen, bedrijfs- en winkelpanden in Delft. Vestia heeft in totaal ruim 75.000 verhuureenheden in Delft, Den Haag, Rotterdam, Barendrecht, Naaldwijk, Zoetermeer, Nootdorp en diverse plaatsen in het midden van het land.

Vestia beschikt over gespecialiseerde bedrijven in de interne aannemerij (Vestia Bouw), de makelaardij (Timpaan makelaardij) en de projectontwikkeling (Ceres Projecten en Estrade Vastgoed & Projectontwikkeling.)

Vestia is een ondernemende organisatie die met sociale betrokkenheid en op creatieve wijze invulling geeft aan goed wonen voor iedereen en voor kwetsbare groepen in het bijzonder.

#### OVERLEG

Het is een goede zaak dat huurders meepraten en meedenken over ons beleid. Hiervoor zijn verschillende bewonerscommissies opgericht. In veel wijken is een bewonerscommissie actief. Deze commissie behartigt de belangen van de bewoners uit dat gebied. Heeft u interesse in het werk van de bewonerscommissie en wilt u ook meepraten, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Woondiensten.

## 2. Huur en verhuur

**U heeft met ons een huurovereenkomst afgesloten. De huurovereenkomst regelt de rechten en plichten van zowel de huurder als de verhuurder. Een aantal zaken uit deze overeenkomst lopen wij hier nog even langs.**

### DE HUUR

Eén van de dingen die in de huurovereenkomst is geregeld, is de maandelijkse huur. De huur bestaat in de meeste gevallen uit kale of netto huur voor het gebruik van de woning plus servicekosten of bijkomende kosten.

De kale huur wordt elk jaar per 1 juli opnieuw vastgesteld. De overheid bepaalt de maximale huurverhoging. De woningcorporatie bepaalt met welk percentage de huur verhoogd wordt. Dit is echter nooit meer dan de maximale huurverhoging. Voordat de huurverhoging wordt ingevoerd ontvangt u een brief met de huurverhoging voor uw woning en een toelichting. Dit is de zogenaamde aanzegging. In deze toelichting staat o.a. wat u kunt doen als u bezwaar wilt maken tegen de huurverhoging. Dit is wettelijk geregeld.

### DE SERVICEKOSTEN

Het begrip servicekosten is een verzamelnaam voor diverse aanvullende kosten. U kunt hierbij denken aan kosten voor de schoonmaak van trappen en portieken, verwarming, warm water of het onderhoud van gemeenschappelijk groen. De servicekosten zijn niet voor iedere huurder hetzelfde, maar zijn afhankelijk van de gebruikte voorzieningen. Het bedrag dat u hiervoor maandelijks betaalt, is een voorschot. Eén keer per jaar krijgt u een overzicht met de werkelijke kosten en het voorschotbedrag dat u heeft betaald. Bij deze afrekening kan het zijn dat u geld terugkrijgt of iets bij moet betalen. Zo nodig zal het voorschotbedrag voor de servicekosten worden verhoogd, omdat bepaalde zaken duurder geworden zijn.

### HUUR BETALEN

De totale huur moet elke maand bij vooruitbetaling, vóór de 1e van de maand, worden betaald. Er zijn verschillende manieren om de huur te betalen. Een snelle, foutloze verwerking van uw betaling bereikt u door ons te machtigen uw huur automatisch van uw

rekening te incasseren of te betalen met de acceptgirokaart die u van ons ontvangt.

#### **AUTOMATISCH BETALEN**

De automatische incasso is voor u en voor ons het gemakkelijkst. U machtigt ons één keer om elke maand de huur van uw bank- of girorekening te laten afschrijven. U heeft er dan geen omkijken meer naar. De huur wordt telkens op tijd betaald, ook in de vakantie. Voorwaarde is wel dat op de 1e van de maand voldoende geld op uw rekening staat. Indien u besluit de huur via automatische incasso te betalen dan krijgt u van ons als dank een cadeautje.

#### **HUURACHTERSTAND**

Huurachterstand is een probleem dat elke maand groter kan worden. Wie er snel iets aan doet, helpt het probleem meestal ook sneller de wereld uit. Betalingsproblemen verdwijnen nooit vanzelf. Bespreek ze daarom zo snel mogelijk met Vestia Delft. In goed overleg kunnen we dan zoeken naar een oplossing. Als u tijdig contact opneemt, is het eventueel mogelijk om een betalingsregeling te treffen. Wij berekenen € 10,- aan administratiekosten voor het afsluiten van een betalingsregeling. Dit bedrag wordt (tegen inlevering van de kwitantie) terugbetaald nadat de betalingsregeling stipt is nagekomen.

Als afspraken niet worden nagekomen, of wanneer iemand op geen enkele wijze reageert, geven wij de vordering uiteindelijk uit handen aan de deurwaarder. Op dat moment worden de kosten voor u veel hoger en kunt u in het ergste geval uit uw woning gezet worden.

#### **HUURTOESLAG**

Voor huurders die in verhouding tot hun inkomen een onevenredig groot deel aan huur moeten betalen, kunnen huurtoeslag aanvragen. Huurtoeslag wordt verstrekt door de Belastingdienst. De hoogte van de toeslag wordt door de Belastingdienst bepaald aan de hand van de persoonsgegevens die u op een aanvraagformulier invult en uw inkomensgegevens.

Dit aanvraagformulier is verkrijgbaar bij de Belastingdienst. Als u dit op prijs stelt kan Vestia Delft u helpen bij het invullen van dit formulier. Zodra het formulier volledig is ingevuld en u het ondertekend heeft stuurt u het formulier zelf naar de Belastingdienst. U ontvangt daarna van de Belastingdienst bericht over de hoogte van het bedrag dat u aan huurtoeslag zult ontvangen. Omdat huurtoeslag alleen per de eerste van een maand wordt verstrekt is het hierbij van belang dat u zich zo snel mogelijk op het nieuwe adres inschrijft bij de Afdeling Burgerzaken van de gemeente Delft. Voor meer informatie over huurtoeslag kunt u kijken op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl).

#### HOOFDHUURDER

Als de huurovereenkomst op één naam staat is deze persoon de hoofdhuurder. Bij gehuwden is bij wet bepaald dat één van de partners de hoofdhuurder is en de ander de medehuurder. Bij overlijden van een van de partners of bij een scheiding kan de achtergebleven partner automatisch de huurovereenkomst voortzetten. U dient ons hier wel over in te lichten.

#### ECHTSCHIEDING

Vertrekt de hoofdhuurder bij een echtscheiding uit de woning dan is het belangrijk dat de rechter zo snel mogelijk een officieel echtscheidingsvonnis uitspreekt. De rechter kan de achtergebleven partner tot hoofdhuurder benoemen. Voor die tijd kan de oude hoofdhuurder een afstandsverklaring ondertekenen. In deze verklaring wordt het huurrecht overgedragen op de ex-partner. Dit kan belangrijk zijn bij zaken waarvoor wij van de hoofdhuurder een handtekening nodig hebben. Overigens ontslaat het tekenen van een afstandsverklaring geen van beiden van de verplichting om een eventuele huurschuld te voldoen, die voor die tijd is ontstaan. Beiden blijven hiervoor verantwoordelijk.

#### SAMENWONEN

Iemand die met één of meer mensen samenwoont, heeft bij het vertrek van de hoofdhuurder niet automatisch recht op voortzetting van de huurovereenkomst, tenzij sprake is van een samenlevingscontract. Bij overlijden zijn er wel enkele rechten, maar de rechts-

positie blijft wankel. Het kan daarom handig zijn om de huurovereenkomst op twee of meer namen te laten zetten. Dit kunt u regelen op het moment dat u de woning samen huurt. Indien de huidige overeenkomst nog op één naam staat kunt u het medehuuderschap aanvragen als u minimaal twee jaar in deze woning heeft samengewoond. De afdeling Klantenservice & Communicatie kan u precies vertellen hoe u dit kunt regelen.

Bij een huurovereenkomst op meerdere namen hebben alle huurders dezelfde rechten en plichten.

### 3. Veranderingen aan de woning

De meeste huurders willen hun huis een eigen gezicht geven, zodat zij er prettig kunnen wonen. U kiest bijvoorbeeld vloerbedekking, gordijnen e.d. naar uw eigen smaak. Veranderingen die u in de woning aanbrengt moeten echter ook voor ons aanvaardbaar zijn. Wij willen voorkomen dat veranderingen onacceptabel zijn voor toekomstige bewoners. Bovendien moet Vestia Delft onderhoudswerkzaamheden kunnen blijven uitvoeren. In het verleden moesten woningen bij verhuizing altijd in de oorspronkelijke staat worden teruggebracht. Dat is nu niet meer nodig. De huurder kan tegenwoordig veranderingen in de woning aanbrengen en daarover ook advies van Vestia Delft krijgen. Maar uiteraard zijn er algemene voorwaarden, waaraan veranderingen in de woning moeten voldoen, bijvoorbeeld bouw- en onderhouds-technische voorwaarden.

#### VRAAG EERST ADVIES

Wij raden u aan om altijd deskundig advies te vragen voordat u gaat klussen. U kunt ook gebruik maken van onze gratis kluswijzers. Per klus geven die een goede beschrijving van de manier waarop deze moet worden uitgevoerd en wat daarbij de kwaliteitseisen zijn.

#### SCHRIFTELIJK VERZOEK

Als u een verandering in uw woning wilt aanbrengen, moet u altijd schriftelijk toestemming vragen aan Vestia Delft. Voor elke afzonderlijke klus is het nodig toestemming aan de afdeling Onderhoud & Beheer te vragen. Na de ontvangst van uw verzoek, krijgt u binnen drie weken bericht of wij u toestemming kunnen verlenen. U kunt bijvoorbeeld toestemming krijgen onder de voorwaarde dat de veranderingen aan kwaliteitseisen voldoen.

#### Welke veranderingen?

Met veranderingen bedoelen we het wijzigen van

- de inrichting
- de indeling
- keuken
- toilet en badkamer
- cv, elektra en gas
- open haard
- tuin

Vraag naar de algemene brochure 'Klussen in de woning'.

### **SCHOTELANTENNES**

Mocht u overwegen een schotelantenne aan te schaffen, dan vragen wij u op de volgende zaken te letten. Schotelantennes mogen niet aard- en nagelvast aan het gebouw worden opgehangen. Bevestiging aan de straatkant van het gebouw is in ieder geval verboden. Plaatsing van de antenne op andere plaatsen is aan strikte voorwaarden gebonden. Wij raden u daarom aan voor dat u een antenne gaat aanschaffen eerst contact op te nemen met de afdeling Onderhoud & Beheer.

### **DUIVENTIL**

Een duiventil mag slechts geplaatst worden na schriftelijke toestemming van Vestia Delft. Toestemming wordt gegeven onder een aantal voorwaarden. U heeft bijvoorbeeld een vergunning nodig van de Publieksbalie Bouwen en Wonen van de gemeente Delft. De eventuele toestemming van Vestia Delft is altijd van tijdelijke aard. Dit betekent dat als u de woning verlaat u de duiventil moet verwijderen. Wanneer sprake is van overlast aan omwonenden wordt de toestemming niet verlengd. Voor het plaatsen van een duiventil vraagt u toestemming bij de afdeling Onderhoud & Beheer.

### **AANPASSINGEN VOOR GEHANDICAPTEN**

Een gehandicapte die in een niet aangepaste woning leeft, zal vaak op kleine of grote problemen stuiten. Sommige van die problemen kunnen met extra voorzieningen of aanpassingen worden opgelost. Meer informatie over dit onderwerp kunt u krijgen bij de afdeling Onderhoud & Beheer.

## 4. Verhuizen

Om allerlei redenen kan het zijn dat u een andere woning wenst. Inwoners uit de regio die willen verhuizen of zelfstandige woonruimte zoeken, kunnen zelf kiezen uit de vrijkomende woningen van de corporaties. Deze woningen worden wekelijks aangeboden in de krant “Beter Wonen”, die op te halen is bij o.a. bibliotheek en woningcorporaties. Wanneer u hierover meer informatie wenst kunt u terecht bij de afdeling Klantenservice & Communicatie. Het woningaanbod wordt tevens gepresenteerd via interactieve teletekst “WoonText Haaglanden” via Infothuis. Alle woningen zijn bovendien te zien op internet, via [www.woonnet-haaglanden.nl](http://www.woonnet-haaglanden.nl). Voordeel hiervan is dat u vanaf uw eigen stoel kunt reageren op het woningaanbod. Meer informatie hierover kunt u vinden in de brochure “Woonwijzer”.

### WONINGRUIJL

Soms is woningruil een snellere manier om aan een ander huis te komen. Woningruil betekent dat twee of meer zelfstandige huishoudens afspreken naar elkaars woning te verhuizen. Woningruil kan binnen of buiten de stad zijn. Over dit onderwerp kunt u voor nadere informatie en een brochure terecht bij de afdeling Klantenservice & Communicatie.

### DE HUUR OPZEGGEN

Wanneer u de huur van uw woning wilt opzeggen is het verstandig daarover meteen contact op te nemen met de afdeling Klantenservice & Communicatie. U ontvangt dan de folder “Huur opgezegd! Wat nu?”. U kunt uw woning op elke gewenste dag van de maand opzeggen, mits u maar één maand opzegtermijn in acht neemt.

## 5. Onderhoud

**Woningen moeten onderhouden worden. Verhuurder en huurder hebben volgens het Burgerlijk Wetboek en het huurrecht beiden verplichtingen als het gaat om het onderhoud. Soms zijn de regels ingewikkeld en niet voor iedereen duidelijk.**

**In de brochure “Wie betaalt de rekening” wordt een vertaling van de wet gegeven. U krijgt antwoord op de vraag welke reparaties u zelf moet doen en welke door Vestia Delft worden uitgevoerd. Dit gebeurt aan de hand van een trefwoordenlijst, waarin per onderdeel is aangegeven wie wat moet doen.**

Verder geven wij u een toelichting op het serviceabonnement. Door het afsluiten van dit abonnement kunt u een groot deel van het huurdersonderhoud en de kosten daarvan door Vestia Delft laten overnemen.

### **ONDERHOUD DOOR VESTIA**

Het is de taak van Vestia Delft ervoor te zorgen dat de woning in een goede staat van onderhoud is. Bij een mutatie (nieuwe verhuuring) wordt de woning in goede staat opgeleverd. Verder is per wooncomplex een meerjarenplan opgesteld voor het onderhoud. Onderhoud aan een deel van de leidingen, dakwerkzaamheden, gezamenlijke installaties, alle buitenschilderwerk, betonreparaties etc. zijn voor rekening van Vestia Delft. Voor vragen kunt u contact opnemen met de afdeling Onderhoud & Beheer.

### **ONDERHOUD EN REPARATIE DOOR DE HUURDER**

In de huurovereenkomst staat dat het kleine, dagelijkse onderhoud en kleine reparaties in uw woning voor uw verantwoording en rekening zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- het repareren van lichtschemelaars, stopcontacten, scharnieren
- het witten, sausen, schilderen en behangen in de woning
- het vervangen van gebroken ruiten
- het schoonhouden van de woning, gezamenlijke tuinen, afvoeren, gootsteen, roosters, schoorsteen
- het onderhouden van waterkranen
- het treffen van voorzieningen aan waterleidingen bij vrieskou

In een aantal gevallen is het mogelijk dat u ons - tegen betaling - de reparatie laat doen. Volledigheidshalve moeten we zeggen dat de huurder verantwoordelijk is voor alles wat hersteld moet worden

wegens nalatigheid, onachtzaamheid, slordigheid, ruwe behandeling en dergelijke. Ook als er iets moet worden hersteld of vernieuwd aan de installaties die niet tot de normale uitrusting van de woning behoren, is dat voor uw rekening. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor elektrische leidingen die u zelf heeft aangebracht.

#### **VERZEKERD ONDERHOUD (SERVICEABONNEMENT)**

Een lekkende kraan, een kapotte wandcontactdoos of klemmend hang- en sluitwerk. Een huurder die te maken krijgt met dit soort gebreken, moet deze volgens de wet en de algemene voorwaarden zelf verhelpen. Vestia Delft biedt u de mogelijkheid om u tegen deze ongemakken te verzekeren door het afsluiten van een serviceabbonnement. Veel gebreken die u normaal zelf moet repareren, worden kosteloos door ons verholpen. Voor het serviceabbonnement betaalt u maandelijks een kleine bijdrage. Het bedrag wordt automatisch bij de huurprijs opgeteld. U ontvangt geen aparte rekening voor dit abbonnement.

#### **REPARATIEVERZOEKEN**

Tijdens kantooruren kunnen reparatieverzoeken worden gemeld bij Vestia Delft via het servicenummer, telefoon (015) 212 07 07. Voor spoedeisende gevallen is dit nummer 24 uur per dag bereikbaar. U kunt reparatieverzoeken ook 24 uur per dag doorgeven via onze website: [www.vestia.nl](http://www.vestia.nl)

#### **UITZONDERINGEN**

In een aantal gevallen moet u bij een klacht rechtstreeks contact opnemen met het bedrijf dat de reparatie uitvoert. Dit geldt voor:

- klachten over de centrale verwarming
- klachten over rioolverstoppen
- gebroken ruiten
- klachten over de gemeenschappelijke antenne-installatie
- klachten over de lift

De telefoonnummers van deze bedrijven vindt u op de meterkast-sticker en op pagina 22 en 23 van deze brochure.

## SCHADE EN VERZEKERINGEN

Het is belangrijk een goede inboedel- en WA verzekering af te sluiten. Hiermee zijn kosten als gevolg van brand, storm, inbraak en waterschade gedekt. Vestia Delft biedt een goed verzekeringspakket aan met het huurdersvoordeelplan. Een folder over het huurdersvoordeelplan is verkrijgbaar in de woonwinkel. De woning zelf (opstal) is door Vestia Delft verzekerd. Vestia Delft is niet aansprakelijk voor schade aan uw persoonlijke spullen of aan voorzieningen die u zelf heeft aangebracht, ook al is die veroorzaakt door gebreken aan de woning. Is bijvoorbeeld uw vloerbedekking vernield door een gesprongen waterleiding, dan kunt u dit niet verhalen op Vestia Delft. Alleen in uitzonderlijke gevallen, als sprake is van grove -nalatigheid van Vestia Delft, krijgt u een schadevergoeding. Overigens dekken veel verzekeringen dit soort schade. Ze noemen dat gevolg schade. Het is verstandig even na te gaan of dat ook voor uw verzekering geldt. Gebroken ruiten hoeft u niet zelf te vervangen. Bij het afsluiten van de huurovereenkomst wordt voor de door u gehuurde woning automatisch een glasverzekering afgesloten.

## PLANMATIG ONDERHOUD

Vestia Delft onderhoudt haar woningen goed. Dat betekent dat Vestia Delft meer doet dan alleen storingen en gebreken verhelpen. Eens in de zoveel tijd moet aan alle woningen planmatig onderhoud worden verricht om te voorkomen dat er op den duur schade optreedt. Bijvoorbeeld het buitenschilderwerk en het schoonhouden van de ketel van de centrale verwarming.

## 6. Handig om te weten

### SLEUTELS

Bij het huren van een woning krijgen de bewoners een aantal sleutels. Misschien vindt u dat er niet voldoende sleutels zijn. Meestal is het bijmaken van extra sleutels geen probleem. Bij opzegging van de huur moeten alle sleutels worden ingeleverd.

### WATER, ELEKTRA EN GAS

De levering van energie wordt gedaan door Eneco. Vestia Delft zorgt ervoor dat bij het verlaten van de woning de meterstanden worden opgenomen, zodat u geen aparte afspraak met het energiebedrijf hoeft te maken. Ook de aanvraag van energie wordt door Vestia Delft voor u geregeld.

### CENTRALE VERWARMING

Woningen die beschikken over CV hebben soms een eigen installatie en in andere gevallen een gemeenschappelijke installatie. Het is belangrijk dat u weet hoe u om moet gaan met de centrale verwarming. U bent niet alleen gebaat bij een goed werkende CV, maar u moet ook de kosten betalen bij bedieningsfouten of bevroering.

Woningen met een eigen CV-installatie hebben ook een gebruiksaanwijzing. Meestal is de gebruiksaanwijzing op de installatie geplakt. Heeft u geen gebruiksaanwijzing gevonden? Wanneer u even met ons contact opneemt sturen wij de gebruiksaanwijzing alsnog even toe. Voor alle installaties geldt dat de radiatoren van tijd tot tijd ontlucht moeten worden. Het bijvullen van de installatie is nodig als de druk te laag is. De circulatiepomp kunt u beter ook in de zomer laten draaien. Dit voorkomt dat de pomp vast gaat zitten. Er moet minstens één radiator openstaan, anders gaat de circulatiepomp kapot. Om te voorkomen dat de leidingen in de winter bevroren is het verstandig om alle radiatoren open te zetten. Betaalt u aan Vestia Delft voor de installatie dan zorgen wij voor het onderhoud. Dat houdt in dat de installatie één keer per jaar wordt nagekeken en schoongemaakt. Bij storingen kunt u direct contact opnemen met de installateur. Het telefoonnummer staat op de meterkaststicker.

### WARMWATER- VOORZIENING

In bijna alle woningen zit een warm waterapparaat als een geiser, boiler of combiketel. Het apparaat is van Eneco, van u of van Vestia

Delft. Geisers van het energiebedrijf worden één keer per jaar schoongemaakt en gecontroleerd door Delgas. Storingen kunt u ook het beste direct aan Delgas doorgeven.

Boilers werken op elektriciteit. Zij hoeven niet jaarlijks te worden gecontroleerd. Storingen kunnen het beste gemeld worden bij de eigenaar.

Voor storingen aan combiketels van Vestia Delft kunt u onze installateur bellen.

Bijna overal geldt dat reparaties als gevolg van bedieningsfouten voor eigen rekening zijn. Is een geiser, boiler of combiketel uw eigendom dan bent u ook zelf verantwoordelijk voor het onderhoud.

## ISOLATIE

Door te isoleren bespaart u energie en geld. In veel woningen heeft Vestia Delft isolatie aangebracht. Dat zorgt jaarlijks voor een forse besparing op het gasverbruik. Iedereen die in een goed geïsoleerde woning woont, zal dat merken aan de gasrekening. Woningen kunnen op verschillende manieren worden geïsoleerd, bijvoorbeeld bij de ramen, muren of daken. Na isolatie is een woning comfortabeler dan daarvoor. In de winter is het minder snel koud en in de zomer minder snel warm.

## VENTILATIE

‘Goed ventileren’ betekent dat u ervoor moet zorgen dat voortdurend frisse lucht het huis kan binnenkomen, en dat ook voortdurend lucht wordt afgevoerd. In oudere woningen die nog niet zo goed geïsoleerd en kierdicht zijn, wordt vanzelf geventileerd door de vele kieren. In moderne, kierdichte woningen moet u daar zelf voor zorgen. Hoe u dat doet, hangt af van het ventilatiesysteem in uw huis. Extra ventileren is belangrijk als tijdelijk extra vocht en schadelijke stoffen in de woning geproduceerd worden, zoals tijdens het koken, douchen, verven of als u veel mensen op bezoek heeft. Vaak kunt u dit zien omdat de ramen aan de binnenzijde beslaan. U kunt voor extra ventilatie zorgen door de mechanische ventilatie in de hoogste stand te zetten of door de ramen op een kier te zetten en de wasemkap aan.

Goed luchten is noodzakelijk als u heeft geveerd, of als u een feestje heeft gehad. Vocht in de lucht en schadelijke stoffen zoals oplosmiddelen en rook verdwijnen zo het snelst. Luchten doet u door de ramen en deuren een kwartiertje helemaal open te zetten, nadat u de verwarming laag heeft gezet. Het is verstandig om het huis elke dag ook even goed te laten doorluchten. Dat geldt vooral in het voor- en najaar, als het buiten vochtig is, maar u de verwarming nog niet veel aan hebt. Bij de slaapkamers kan dat bijvoorbeeld 's ochtends, in de woonkamer 's avonds voordat u gaat slapen.

## VUILNIS

Uw huisvuil wordt wekelijks opgehaald door de gemeentereiniging van de gemeente Delft. Het vuilnis moet op die dag 's ochtends worden buitengezet in vuilniszakken of in containers. Niet de avond ervoor! Los vuil of dozen worden niet meegenomen. Zet die ook niet buiten. Los vuil verwaait gemakkelijk of het verregent en dan wordt alles snel vies.

Voor een aantal bewoners geldt dat zij de vuilniszakken kwijt kunnen in containers die wekelijks worden geleegd. Woont u in een flat waar (nog) geen vuilcontainers zijn, zet de vuilniszak dan niet alvast op de galerij of in het trappenhuis. De andere bewoners hebben hier last van. Probeer ook te voorkomen dat de gemeenschappelijke ruimten, zoals kelders, trappenhuisen, liften, vervuilen door het achterlaten van papiertjes of uitwerpselen van uw hond. Deze ruimten zijn evenmin bedoeld als opslagplaats.

In Delft wordt het huisvuil gescheiden ingezameld. Inwoners krijgen een container voor Klein Chemisch Afval (KCA), een voor Groente-, Fruit- en Tuinafval (GFT) en een voor het overige huisvuil. Verder wordt het gebruik van glasbakken en het apart inleveren van oud papier gestimuleerd. Grof vuil kunt u thuis laten ophalen door de gemeentereiniging. U dient het vooraf aan te melden.

In de huisvuilkalender van de gemeente Delft staan alle afspraken over huisvuil, telefoonnummers en ophaaldagen. De kalender wordt jaarlijks huis-aan-huis verspreid.

#### **ONTSMETTEN**

Als u last hebt van ongedierte kunt u hierover contact opnemen met de ongediertebestrijding. Dit is een dienst van de gemeente Delft, die schadelijke diersoorten bestrijdt. Schadelijk betekent lastig of hinderlijk voor mensen en huisdieren of bedreigend voor de gezondheid of veiligheid. Aan de bestrijding zit meestal een eigen bijdrage in de kosten vast.

#### **KABELTELEVISIE (CASEMA)**

In Delft is kabeltelevisie en -radio aangelegd. Een aansluiting daarop kunt u aanvragen bij Casema. Klachten over kabeltelevisie kunt u doorgeven aan de leverancier. Het telefoonnummer vindt u op de meterkaststicker. Bij opzegging van de huur dient u ook uw aansluiting op te zeggen of mee te laten verhuizen.

#### **ONROERENDE ZAAKBELASTING**

Jaarlijks betaalt u onroerende zaakbelasting. Die betaalt u voor het gebruik van de woning. De eigenaar betaalt onroerende zaakbelasting voor het bezit van de woning. De hoogte van de belasting hangt af van de waarde van de woning. Elk jaar stelt de gemeenteraad de hoogte van de onroerende zaakbelasting vast. Het vaststellen en het innen van de onroerende zaakbelasting is een zaak van de gemeente Delft en niet van Vestia Delft.

#### **BRAND EN INBRAAK**

U huurt van ons een woning met goed hang- en sluitwerk. Andere voorzieningen tegen inbraak horen daar niet bij. U kunt soms zelf extra maatregelen nemen, maar ingrijpende wijzigingen aan de woning zijn niet toegestaan. Wilt u toch iets doen, denk er dan aan vooraf toestemming te vragen aan Vestia Delft.

Informatie over inbraakpreventie is verkrijgbaar bij de politie en voor het voorkomen van brand kunt u uitvoerige folders krijgen bij de brandweer.

#### **GRAFFITI, WEG ERMEE!**

Onder het motto "Graffiti, weg ermee!" werkt Vestia Delft aan het schoonhouden van haar woningbezit. Nadat alle gevels graffiti-vrij zijn gemaakt, worden de gevels regelmatig gecontroleerd en zo nodig opnieuw schoongemaakt. Constateert u graffiti in uw omgeving dan horen wij dit graag van u.

**PROBLEMEN  
MET DE BUREN**

Een goede buur is beter dan een verre vriend. Vrienden zoek je zelf uit. Buren wonen naast je, of je het wilt of niet. Als uw naaste buur u niet ligt, kan dat tot vervelende toestanden leiden. Als u zo'n probleem heeft zullen wij u allereerst adviseren met uw buren te gaan praten. Is het probleem te ingewikkeld dan kunnen wij proberen te bemiddelen. Soms zullen wij u verwijzen naar de politie of een bureau voor maatschappelijk werk of rechtshulp. Zie ook onze aparte brochure over overlast.

## 7. Tenslotte

**Wij hopen dat u met veel plezier in uw woning zult wonen. U kunt hierbij rekenen op de service van Vestia Delft.**

### MEER INFORMATIE

Toch komt het voor dat u vindt dat uw reparatieverzoek niet snel genoeg is behandeld of dat u vindt dat u niet correct bent geholpen door een van de medewerkers. Aarzelt u niet om dit te bespreken met de betrokken persoon. Lost dit niets op dan kan u contact opnemen met het hoofd van de afdeling. Wanneer u ook na dit gesprek ontevreden blijft over de service van Vestia Delft, kunt u een officiële klacht indienen bij het geschillenbureau van Vestia Delft. Hierover is een brochure in de woonwinkel verkrijgbaar.

In deze brochure wordt regelmatig verwezen naar andere brochures over een specifiek onderwerp. U kunt deze brochures gratis meenemen in onze woonwinkel. Ook voor andere vragen of nadere informatie kunt u terecht. Onze baliemedewerkers helpen u graag.

### VRAGEN

Heeft u bij het lezen van deze brochure vragen dan kunt u contact opnemen met Vestia Delft (015) 212 07 07.

## 8. Adressen en telefoonnummers

Vestia Delft  
Oostblok 1  
Postbus 5079  
2600 GB Delft  
Telefoon (015) 212 07 07  
E-mail [delft@vestia.nl](mailto:delft@vestia.nl)

### Openingstijden

- maandag t/m donderdag van 8.30 - 16.30 uur
- vrijdag van 8.30 - 12.30 uur

### REPARATIES

Telefoon (015) 212 07 07 of via de website: [www.vestia.nl](http://www.vestia.nl)

### GESCHILLENBUREAU

Telefoon (015) 215 11 66  
Geopend: woensdag van 11.00 - 12.00 uur  
(Diverse klachten/geschillen met Vestia Delft, niet voor reparaties)

### WIJKBEHEERERS

|                                       |                         |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Wijkbeheerder Van Foreestweg e.o.     | Telefoon 06 22 66 29 07 |
| Wijkbeheerder Diepenbrockstraat e.o.  | Telefoon 06 55 37 43 60 |
| Wijkbeheerder Lodewijk van Deysselhof | Telefoon 06 55 37 43 60 |
| Wijkbeheerder Geerweggebied           | Telefoon 06 22 24 72 62 |
| Wijkbeheerder Bomenwijk               | Telefoon 06 22 24 72 62 |

### RADIO- EN TV

### ONTVANGST

NV Casema  
Telefoon 0900 8896  
Storingen (015) 888 19 05

**CENTRALE VERWARMING**

Service- en Onderhoudsbedrijf Breman b.v.  
(Eigen c.v. ketel)  
Telefoon 0900 821 21 74 (dag en nacht)

Cegelec Building Systems b.v.  
(Gemeenschappelijke c.v.-installaties (bijv. in flats))

Telefoon 070 317 67 97 / 033 463 41 86  
(Buiten kantooruren alleen spoedeisende gevallen)

**ENERGIEBEDRIJF**

Energiebedrijf ENECO  
Klantenservice tussen 8.00 en 18.00 uur 0900 0201  
Storingen 0800 0072

**GLASBREUK**

Blom Glasservice  
(Indien deelname aan glasverzekering Vestia Delft)  
Telefoon (070) 391 26 75  
(Buiten kantooruren alleen spoedeisende gevallen)

**LIFTEN**

Schindler  
Telefoon 0900 790 09 00

**RIOLERING**

RRS (Riool Reinigings Service)  
Telefoon (070) 336 88 88  
(Buiten kantooruren alleen spoedeisende gevallen)



## **VESTIA DELFT**

Oostblok 1

Postbus 5079

2600 GB Delft

Telefoon (015) 212 07 07

Fax (015) 215 11 69

[delft@vestia.nl](mailto:delft@vestia.nl)

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

*november 2006*