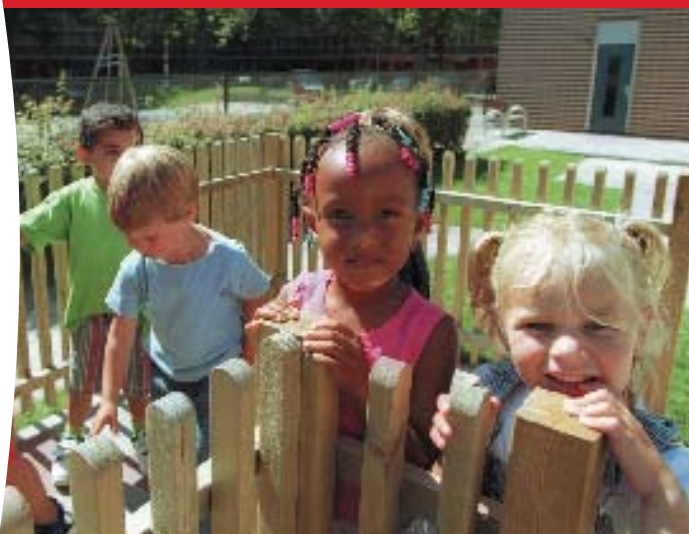


Informatie voor nieuwe huurders



Informatie

voor nieuwe huurders

Dit boekje beschrijft in grote trekken de regels voor de verhouding tussen u, als huurder en Vestia Den Haag Zuid-Oost als verhuurder. Een dergelijke beschrijving is juridisch minder belangrijk dan de tekst van de huurovereenkomst zelf. U kunt aan dit boekje geen rechten ontlelen. Als er een conflict ontstaat, gelden alleen de regels van de huurovereenkomst, de algemene voorwaarden van de huurovereenkomst, en het huurrecht.

1. Welkom!

Welkom als nieuwe huurder bij Vestia Den Haag Zuid-Oost. In dit boekje staan de spelregels voor het wonen en huren bij Vestia. Hoe gaan we met elkaar om, wat zijn de leefregels, wat kunnen we voor elkaar betekenen? Zodat u prettig woont in uw woning en in uw woonomgeving.

Alle officiële regels en afspraken tussen u en Vestia staan vermeld in de huurovereenkomst en de Algemene Huurvoorwaarden. De huurovereenkomst is een juridisch document. Als u in conflict komt met Vestia, kunt u zich daarop beroepen. Als er een conflict ontstaat, gelden alleen de regels van de huurovereenkomst, de Algemene Huurvoorwaarden en het huurrecht. U kunt aan dit boekje geen rechten ontleen, maar u treft er alle informatie in aan die u nodig heeft om plezierig te wonen bij Vestia. Heeft u vragen? Bel naar onze Klantenservice 0800 - 1404. Onze medewerkers staan voor u klaar!

website adressen

www.vestia.nl

www.toeslagen.nl

Inhoudsopgave

1. Vestia Den Haag Zuid-Oost	6
- Onze organisatie	6
- Overleg	6
2. Huur en huren	7
- Vestia klantenpanel	7
- Het huurbedrag	7
- De netto huur	7
- De aanzeggingsbrief	7
- De servicekosten	7
- Huur betalen	8
- Automatisch betalen	8
- Huurachterstand	8
- Huurtoeslag	8
- Wie is hoofdhuurder?	9
- Overlijden	9
- Echtscheiding	9
- Samenwonen	9
- Veranderingen aan de woning	10
- Schotelantennes	10
- Duiventil	11
- Aanpassingen voor gehandicapten	11
- Een extra berging of garage huren	11
- Een andere woning	11
- Woningruil	11
- De huur opzeggen	12
3. Onderhoud	13
- Planmatig onderhoud	13
- Welk onderhoud verzorgen wij?	13
- Voor welk onderhoud zorgt u zelf?	13
- Verzekerd onderhoud (Serviceabonnement)	13
- Reparatieverzoeken	14
- Uitzonderingen	14
- Spoed buiten werktijd	14

4. In en om de woning	15
- Sleutels	15
- Sleutelretourservice	15
- Water, elektra en gas	15
- Centrale verwarming	15
- Tips	15 t/m 17
- Controleer de meterput	16
- De leidingen in de woning	16
- Centrale verwarming aanlaten	17
- Eigen installaties	17
- Warmwatervoorziening	17
- Isolatie	18
- Ventilatie	18
- Vuilnis	19
- Gescheiden afval	19
- Grof vuil	19
- Ontsmetten	19
- Kabeltelevisie	20
- Onroerende zaakbelasting	20
- Verzekeren	20
- Brand en inbraak	20
- Graffiti, weg ermee!	21
- Problemen met de bureu	21
- Gebruik van de kelderberging	21
5. Tenslotte	22
- Folders	22
- Andere informatiebronnen	23
6. Lijst van trefwoorden	24

1. Even voorstellen:

wij zijn Vestia Den Haag Zuid-Oost

Vestia Den Haag Zuid-Oost beheert ongeveer 7.700 woningen. De huizen liggen in Leyenburg, Laakkwartier Noord, Moerwijk, Spoorwijk, Groothandelsmarkt, Transvaal en Mariahoeve. Onze woningen hebben een grote variatie in type, grootte, huurprijs en ligging. Daarom hebben we geschikte woningen voor veel verschillende mensen die een woning zoeken.

Vestia Den Haag Zuid-Oost probeert de dienstverlening en kwaliteit steeds te verbeteren. Door woningen op te knappen (renoveren), en door bijvoorbeeld liften aan te brengen. Ook ontwikkelen we nieuwbouwprojecten en verzorgen we de huisvesting van groepen die speciale aandacht vragen. Zodat we ook in de toekomst aantrekkelijke woningen hebben voor veel huurders.

ONZE ORGANISATIE

Vestia Den Haag Zuid-Oost is onderdeel van Vestia Groep, één van de grootste woningcorporaties van Nederland. In de regio's Rotterdam Rijnmond en Haaglanden, maar ook landelijk, heeft Vestia zo'n 77.000 woningen. Daarnaast verhuren we een groot aantal winkels en bedrijfsruimten.

Bij Vestia Den Haag Zuid-Oost werken in totaal zo'n 70 mensen, op de afdelingen Klantenservice, Facilitaire zaken, Vastgoedonderhoud & Ontwikkeling, Financiën en Verhuur & Beheer. Bij onze Klantenservice kunt u terecht met al uw vragen over wonen en huren bij Vestia.

OVERLEG

Wij horen graag van onze huurders wat zij belangrijk vinden in en om hun woning. Huurders kunnen daarom ook meepraten en meedenken over ons beleid. Het is natuurlijk niet mogelijk om met alle huurders een voor een te overleggen. Daarom is er een huurdersplatform ingesteld. Het huurdersplatform behartigt de belangen van al onze huurders. Daarnaast zijn er ook flats of andere wooncomplexen met een flat- of complexcommissie. Wilt u zich aanmelden voor een wooncommissie of het huurdersplatform, neem dan contact op met onze Klantenservice.

2. Huur en huren

U heeft met ons een huurovereenkomst afgesloten. In deze overeenkomst staan de rechten en plichten die de huurder en de verhuurder hebben. In deze brochure gaan we nog even in op een aantal punten uit de huurovereenkomst.

VESTIA KLANTENPANEL Om in de toekomst nog beter in te kunnen spelen op uw woonwensen heeft Vestia een digitaal klantenpanel opgezet. Met het klantenpanel worden de wensen en behoeften van de huurders bekeken. Heeft u interesse om mee te doen aan het Vestia klantenpanel? Dan kunt u zich on-line aanmelden via de pagina met huurdersinformatie op www.vestia.nl.

HET HUURBEDRAG Eén van de zaken die in de huurovereenkomst is geregeld, is de maandelijkse huur. De huur bestaat uit de zogenaamde netto huur (kale huur) voor het gebruik van de woning. In de meeste gevallen komen daar ook de servicekosten bij.

DE NETTO HUUR De netto huur wordt elk jaar opnieuw vastgesteld. Dat gebeurt altijd per 1 juli. Vroeger bepaalde het Rijk hoeveel de huurverhoging mocht zijn. Sinds 1 juli 1993 bepaalt Vestia zelf met welk percentage de huur wordt verhoogd. Het Rijk stelt wel de grenzen vast waarbinnen de verhoging moet blijven. Over het huurbeleid van Vestia Den Haag wordt jaarlijks overleg gevoerd met de Stedelijke Huurdersraad.

DE AANZEGGINGSBRIEF Alle huurders krijgen in ieder geval vóór 1 mei een brief, waarin staat hoeveel de huur stijgt. Dit is de zogenaamde 'aanzegging'. Wij sturen daarbij ook een folder. Hierin staat meer informatie over de huurberekening. Ook leest u wat u kunt doen als u bezwaar heeft tegen de huurverhoging. De bezwaarprocedure is geregeld in de wet.

DE SERVICEKOSTEN De buurtconciërge, het schoonhouden van trappen en portieken, verwarming, warm water of watergebruik: Dat valt allemaal onder servicekosten. De servicekosten zijn niet voor iedereen hetzelfde. Het hangt af van de voorzieningen die u gebruikt. Het bedrag dat u elke maand aan servicekosten betaalt, is een voorschot. Eén keer per jaar krijgt u een overzicht met de werkelijke kosten én het voorschotbedrag dat u heeft betaald. Op dat moment kunnen we met

u afrekenen. Of u krijgt geld terug, of u betaalt bij. Soms verhogen we dan het voorschotbedrag, wanneer bepaalde zaken duurder zijn geworden.

HUUR BETALEN

De huur moet elke maand vooruit worden betaald, vóór de eerste van de maand. Bij het afsluiten van de huurovereenkomst spreken we bij voorkeur af dat u de huur via automatische incasso betaalt. U kunt de huur ook met een acceptgirokaart betalen. In de brochure 'Huur en huurbetaling' staat alle informatie over het betalen van de huur.

AUTOMATISCH BETALEN

Automatische incasso is voor u en ons het gemakkelijkst. U machtigt ons één keer om aan het begin van de maand op een vaste datum (rond de 1e) de huur van uw bank- of girorekening af te schrijven. U hoeft er dan niet meer aan te denken. De huur wordt dan steeds op tijd betaald, ook als u op vakantie bent. Er moet natuurlijk wel genoeg geld op uw rekening staan. Als de huur een jaar zonder problemen is afgeschreven, krijgt u een bonus van € 11,50.

HUURACHTERSTAND

Heeft u problemen met de huur betalen? Bel dan snel met onze Klantenservice. De medewerkers van de Klantenservice kunnen samen met u naar een oplossing zoeken. Het is belangrijk dat u uw huur op tijd betaalt. Bent u te laat, dan sturen wij u eerst een herinnering. Is de huur daarna nog niet betaald, dan volgt een zogenaamde 'ingebrekestelling'. Als u dan nog niet betaalt, moeten we een deurwaarder inschakelen. Dat kost geld – en u moet dan ook deze kosten betalen. De huur niet betalen kan erg duur worden! In het ergste geval kunt u zelfs uit uw woning gezet worden.

HUURTOESLAG

Vanaf 1 januari 2006 heet huursubsidie: huurtoeslag. Of u huurtoeslag krijgt, hangt af van de hoogte van uw inkomen en van de huur van uw woning. Maar ook uw leeftijd en de grootte van uw huishouden spelen een rol. U kunt huurtoeslag aanvragen bij de belastingdienst via telefoonnummer 0800 - 0543 of via www.toeslagen.nl. U krijgt dan een formulier toegestuurd. Vestia kan u helpen bij het invullen hiervan. U kunt daarvoor langskomen in onze woonwinkel.

Als u dat doet, neemt u dan ook mee:

- recente salarisstrook of jaaropgaaf (ook van andere inwonenden);
- geldige legitimatie (paspoort of rijbewijs);
- uw sofi-nummer en het sofi-nummer van de andere inwonenden (van 12 jaar en ouder).

Wij helpen u graag, maar u bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de aanvraag huurtoeslag. Meer weten? Vraag het aan onze medewerkers van de Klantenservice.

De belastingdienst heeft ook een aantal hulp- en informatiepunten waar u terecht kunt. Ga bijvoorbeeld naar www.toeslagen.nl.

WIE IS HOOFDHUURDER?

Als de huurovereenkomst op één naam staat, is dat de hoofdhuurder. Als u getrouwd bent, is één van de partners de hoofdhuurder. In de wet staat vastgelegd dat de ander altijd medehuurder is. Bij overlijden van één van de partners of bij een scheiding kan de achtergebleven echtgenoot of echtgenote automatisch de huur-overeenkomst voortzetten.

OVERLIJDEN

Als één van de partners overlijdt, moet u dit aan ons doorgeven. Dan kunnen wij de huurovereenkomst op een andere naam zetten

ECHTSCHIEDING

Als de hoofdhuurder bij een scheiding vertrekt, 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, waarin hij of zij het huurrecht overdraagt op de (ex)partner. Dat kan heel belangrijk zijn bij zaken waarvoor wij van de hoofdhuurder een handtekening nodig hebben. Maar, het tekenen van een afstandsverklaring betekent niet dat u geen (eventuele) huurschuld meer hoeft te betalen. Voor de huurachterstand die vóór de scheiding is ontstaan, blijft u alletwee verantwoordelijk

SAMENWONEN

Als u samenwoont met één of meer mensen, en de hoofdhuurder vertrekt, heeft u niet automatisch recht op voortzetting van de huur-

overeenkomst. Ook bij overlijden van de hoofdhuurder is uw rechtspositie wankel. Het kan daarom verstandig zijn om de huurovereenkomst op twee of meer namen te laten zetten als u de woning samen huurt. U kunt het medehuuderschap aanvragen als u twee jaar in de woning heeft samengewoond én een gemeenschappelijke, duurzame huishouding heeft gevoerd.

Uw verhuurconsulent kan u vertellen hoe dit alles in z'n werk gaat

VERANDERINGEN AAN DE WONING

U mag uw huis zelf leuk opknappen. Voor een aantal veranderingen kunt u zelfs een vergoeding krijgen. De veranderingen die u aanbrengt, kunnen bij vertrek in de woning blijven als ze voldoen aan bouwtechnische, onderhoudstechnische en verhuurtechnische eisen. In de brochure 'Klussen in de woning' vindt u hiervoor de regels. In de brochure 'Klussen in de woning' staat een vergoedingen- en afschrijvingslijst voor een aantal veranderingen. Vestia moet wel altijd onderhoud kunnen uitvoeren. Zo kunt u bijvoorbeeld de vloerbedekking beter niet vastlijmen. Dat voorkomt veel werk en kosten als de verandering weggehaald moet worden, omdat onze medewerker ergens niet bij kan. Voor schotelantennes, dakkapellen en schuurtjes is vaak een bouwvergunning vereist. Over veranderingen in de woning kan de Klantenservice u informeren.

Als u veranderingen of verbeteringen wilt, kunnen wij dit soms ook voor u doen. Denk bijvoorbeeld aan het plaatsen van een douche of wastafel of het aanleggen van centrale verwarming. U kunt het bedrag in een keer betalen, of kiezen voor een huurverhoging. Als wij het werk doen, zijn er een aantal voordelen. Het onderhoud is voor onze rekening. U hoeft niets zelf te doen en we doen het werk volgens de geldende eisen. Onze Klantenservice vertelt u graag meer!

SCHOTELANTENNES

Wilt u een schotelantenne? Dat kan, maar er gelden strikte voorwaarden. Voor schotelantennes is vaak een bouwvergunning vereist. U mag de schotelantenne niet 'aard- en nagelvast' (zodat de antenne niet meer verwijderd kan worden) aan het gebouw bevestigen. Ook mag de schotel niet aan de straatkant komen.

Vraag onze Klantenservice naar meer informatie voordat u een schotelantenne koopt. Zo voorkomt u onnodige kosten.

DUIVENTIL

Een duiventil mag u alleen plaatsen na schriftelijke toestemming van Vestia Den Haag Zuid-Oost. We geven toestemming onder een aantal voorwaarden. U heeft bijvoorbeeld een vergunning nodig van de Dienst Bouwen en Wonen van de gemeente. Ook moet er een melding zijn bij de tilduivenhoudersvereniging. We geven eerst toestemming voor een jaar. Als uw burens overlast hebben, verlengen we de toestemming niet. Voor het aanvragen van een duiventil kunt u bellen met onze Klantenservice op 0800 - 1404.

AANPASSINGEN VOOR GEHANDICAPTEN

Een niet aangepaste woning kan bij een huurder met een handicap voor problemen zorgen. Sommige problemen kunnen we oplossen met extra voorzieningen of aanpassingen. Meer informatie krijgt u bij de Klantenservice.

EEN EXTRA BERGING OF GARAGE HUREN

Iedere huurder van Vestia Den Haag Zuid-Oost kan een extra berging of garage huren. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de Klantenservice. Ook voor bergingen en garages geldt dat de huurder er zonder toestemming van Vestia geen bedrijfsmatige activiteiten mag uitoefenen. U moet zich ook aan de regels van de huurovereenkomst houden.

EEN ANDERE WONING

Woont u in de regio Haaglanden en wilt u verhuizen of een zelfstandige woonruimte zoeken? Dan kunt u kiezen uit de vrijgekomen woningen van de corporaties. Deze woningen staan elke week in de regionale woonkrant 'Beter wonen in Haaglanden' en op www.woonnet-haaglanden.nl. De Klantenservice geeft u hierover graag meer informatie.

WONINGRUIJL

Soms kunt u sneller aan een ander huis komen als u uw woning ruilt. Woningruil betekent dat twee of meer zelfstandig wonende huishoudens afspreken naar elkaars woning te verhuizen. Woningruil kan binnen of buiten de stad zijn. Meer informatie staat in de brochure

‘Woningruil’. Natuurlijk kunt u ook terecht bij onze Klantenservice of op www.vestia.nl.

DE HUUR OPZEGGEN

Als u de woning wilt opzeggen, kunt u het beste bellen met onze Klantenservice. U krijgt dan de brochure ‘De huur opgezegd. Wat nu?’, waarin u leest wat u kunt doen. U kunt uw woning elke dag van de maand opzeggen, als u maar rekening houdt met een opzegtermijn van minimaal 30 dagen. U kunt de huur ook opzeggen via www.vestia.nl.

3. Onderhoud

PLANMATIG ONDERHOUD

Vestia onderhoudt haar woningen goed. We doen meer dan alleen storingen en gebreken verhelpen. Eens in de zoveel tijd krijgen de woningen groot onderhoud zoals het schilderen van de buitenkant van de woningen en het schoonhouden van de ketel van de centrale verwarming. Zo voorkomen we schade. In het bewonersmagazine Via Vestia kunt u lezen welke complexen extra aandacht krijgen. Als u vragen heeft, kunt u altijd bellen met de Klantenservice.

WELK ONDERHOUD VERZORGEN WIJ?

Vestia Den Haag Zuid-Oost zorgt ervoor dat uw woning in goede staat blijft. Wij zorgen voor het grotere onderhoud aan de buitenkant van de woning, bijvoorbeeld het schilderen. Ook zorgen wij voor de leidingen en voor de gemeenschappelijke installaties zoals de liften en de centrale verwarming. Als onze medewerkers bij u thuis moeten zijn om te kunnen werken, bent u verplicht ze binnen te laten. Natuurlijk kunnen onze medewerkers zich legitimeren. Voor meer informatie kunt u bellen met de Klantenservice.

VOOR WELK ONDER- HOUD ZORGT U ZELF?

Het kleine, dagelijkse onderhoud en kleine reparaties in uw woning zijn voor uw verantwoording en rekening. U zorgt bijvoorbeeld zelf voor het witten en behangen van uw huis. Maar ook voor kleine reparaties aan de sloten, schakelaars, stopcontacten en deurbel. Tegen betaling kunnen wij de reparatie doen. U leest hier meer over in de brochure 'Wie betaalt de rekening?'.

Als huurder bent u verantwoordelijk voor alles wat gemaakt moet worden door nalatigheid, onoplettendheid, slordigheid en ruwe behandeling. Ook als er iets moet worden gemaakt of vernieuwd aan dingen die niet standaard in de woning horen, is dat voor uw eigen rekening. Onderhoud, reparaties, vervangingen en veranderingen die u zelf aanbrengt, zijn voor uw eigen rekening. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor elektrische leidingen die u zelf heeft gelegd.

VERZEKERD ONDERHOUD (SERVICEABONNEMENT)

Een lekkende kraan, een kapotte contactdoos of klemmende sloten. Een huurder die dit soort problemen in zijn woning heeft, moet dit (volgens de wet en het huurreglement) zelf oplossen. Soms is hiervoor de hulp nodig van een handige kennis, of zelfs van een aannemer.

Dat levert vaak een fikse rekening op. U kunt zich bij Vestia verzekeren tegen deze ongemakken als u een serviceabonnement afsluit. Alle dingen die u normaal zelf moet maken, verhelpen wij gratis. U leest hierover meer in de brochure 'Het Serviceabonnement'.

REPARATIEVERZOEKEN

Als iets kapot is aan uw woning, kunt u uw reparatieverzoek aan ons doorgeven. U kunt ons bellen om een afspraak te maken. U hoort dan meteen of u de reparatie zelf moet betalen of dat deze voor onze rekening komt. U kunt uw reparatie ook op www.vestia.nl melden. Dat kan 24 uur per dag, makkelijk en snel.

UITZONDERINGEN

Soms moet u bij een klacht direct bellen met het bedrijf dat de reparatie uitvoert. Dit is het geval bij:

- klachten over de centrale verwarming
- rioolverstoppingen
- gebroken ruiten
- klachten over de gemeenschappelijke antenne-installatie
- klachten over de lift
- intercomstoringen
- kapotte portiekverlichting

De telefoonnummers van deze bedrijven staan in de bijlage van dit boekje.

SPOED BUITEN WERKTIJD

Soms kunt u met uw klacht niet wachten tot de eerstvolgende werkdag. Daarom kunt u ons na kantoortijd en in het weekend bellen. U wordt dan doorverbonden met onze storingsdienst. Deze dienst verhelpt dringende klachten snel.

4. In en om de woning

SLEUTELS

Bij het huren van een woning krijgt u een aantal sleutels. Extra sleutels laten maken is geen probleem. De sleutels van voordeuren/postkasten kunt u zelf bij laten maken bij een sleutelmaker. Voor het bijmaken van gecertificeerde sleutels (zoals die van de portiekdeur) kunt u bij Vestia terecht. Daar moet een vergoeding voor worden betaald. U kunt deze sleutels aanvragen bij de Klantenservice. Bij opzegging van de huur graag alle sleutels teruggeven.

SLEUTELRETOURSERVICE

Bij de sleutels krijgen nieuwe huurders een sleutelhanger cadeau. Op deze sleutelhanger staat het adres van Vestia Den Haag Zuid-Oost. Als u uw sleutels verliest, kan de vinder contact met ons opnemen. Met een unieke code kunnen wij het adres van gevonden sleutels opzoeken. Wij nemen dan contact met u op zodat u de sleutels bij ons kantoor kan afhalen.

WATER, ELEKTRA EN GAS

Als u een woning huurt, heeft u ook water, gas en elektriciteit nodig. Waterlevering kunt u aanvragen bij NV Duinwaterbedrijf Zuid-Holland. Voor gas en elektriciteit kunt u terecht bij uw energieleverancier. Als u de huur van de woning opzegt, moet u zelf de levering van water, gas en elektriciteit laten stopzetten.

CENTRALE VERWARMING

Sommige woningen hebben centrale verwarming. Andere woningen hebben een eigen verwarmingsketel, of een gemeenschappelijke verwarmingsketel. Het is belangrijk dat u weet hoe u met uw verwarming moet omgaan zodat de verwarming goed werkt. Kosten van storingen door fouten in de bediening van de verwarming of van bevroering zijn voor uw rekening. Hieronder volgen tips en advies over het verstandig omgaan met uw verwarming. In veel complexen is het mogelijk een CV aan te vragen. Informeer hiervoor bij de Klantenservice.

Tips

Voorkom bevroering van de waterleiding en centrale verwarming. Als u in een slecht verwarmde woning woont, kunnen de waterleidingen in de woning bij matige of strenge vorst bevroeren. Dat kan voor grote schade zorgen.

U kunt dit voorkomen als u een aantal voorzorgsmaatregelen neemt.

Controleer de meterput

Kijk, voordat het gaat vriezen, waar de watermeter en de hoofdkraan zijn bevestigd. Met de hoofdkraan kunt u de watertoevoer in de woning afsluiten. Dat is ook belangrijk als de waterleiding in uw woning ergens lekt. De hoofdkraan moet altijd goed bereikbaar zijn. Om bevriezing van de leiding bij de hoofdkraan te voorkomen, moet de meterput goed dicht zijn. In de meeste woningen zit de meterput in de kelder of onder de vloer, direct achter de voordeur. Via een luik kunt u erbij komen. Soms is de meterput buiten, bijvoorbeeld in de voortuin.

Tip 1: Probeer eens of u de hoofdkraan goed kunt afsluiten. Als dat niet lukt kunt u NV Duinwaterbedrijf Zuid-Holland (DZH) bellen.

Tip 2: U kunt de hoofdkraan tegen de kou beschermen door er een plastic vuilniszak gevuld met krantensnippers omheen te plaatsen.

De leidingen in de woning

Om bevriezing van de leidingen in de woning te voorkomen, kunt u kieren en scheuren bij ramen en deuren dichtmaken. Dit geldt vooral als u de woning 's nachts niet of deels verwarmt. Als het meer dan vijf graden vriest en u woont in een koude woning, kunt u het beste 's nachts de waterleiding afsluiten en leeg laten lopen. Dat gaat zo: als u de hoofdkraan heeft afgesloten, draait u alle kranen in huis open en trekt u de wc door. Dan draait u in de meterput het aftapkraantje onder de hoofdkraan open. De hoofdkraan zelf moet afgesloten blijven. Vang het water op in een emmer en spoel het weg. Als er geen water meer uitkomt, draait u de aftapkraan weer dicht. De waterleiding is leeg en kan niet meer bevriezen. De volgende morgen draait u eerst alle kranen in de woning weer dicht. Dan draait u de hoofdkraan weer open. Als u daarna de kraan opent, is er de eerste seconden alleen lucht. Daarna is de watertoevoer weer normaal. Gaat u in de winter een paar dagen weg? Sluit de waterleiding dan ook af en laat het leeglopen.

Centrale verwarming aanlaten

Als u een aantal dagen weggaat in de winter, kunt u de centrale verwarming het beste laag aan laten staan. Zo voorkomt u niet alleen een bevroren waterleiding, maar ook een bevroren centrale verwarmingsinstallatie.

Eigen installaties

Bij eigen centrale verwarmingsinstallaties staat een gebruiksaanwijzing op de ketel. Soms moeten de radiatoren worden ontlucht. Belangrijk is verder dat de installatie wordt bijgevuld als de druk te laag is. De circulatiepomp kunt u het beste ook in de zomer laten draaien. Zo voorkomt u dat de pomp gaat vastzitten. Er moet wel minimaal één radiatorkraan open staan, want anders gaat de circulatiepomp kapot. Voorkom in de winter dat de leidingen en de radiatoren bevroren (zie bevroering). Als u ons voor de centrale verwarmingsinstallatie betaalt, zorgen wij voor het onderhoud. Dat houdt in dat we de installatie één keer per jaar nakijken en schoonmaken. Bij storingen kunt u zelf contact opnemen met de installateur. Het telefoonnummer vindt u in de bijlage.

WARMWATER- VOORZIENING

Bijna alle woningen hebben een warmwaterapparaat als een geiser, een boiler of een combiketel. Het apparaat is van een energiebedrijf, of van uzelf, of van Vestia. Het energiebedrijf maakt hun geisers een keer per jaar schoon en controleert ze. Storingen kunt u direct aan het energiebedrijf doorgeven.

Boilers werken op elektriciteit. Ze hoeven niet elk jaar te worden gecontroleerd. Bij storing aan de boiler kunt u het beste contact opnemen met de eigenaar.

Reparaties door bedieningsfouten moet u altijd zelf betalen. Is een geiser of boiler van uzelf, dan bent u ook zelf verantwoordelijk voor het onderhoud. U kunt dan een gasfitter of loodgieter laten komen. Ook voor de combiketels geldt: alleen als Vestia eigenaar is van het combitoestel kunt u bij storingen onze installateur bellen.

ISOLATIE

Als u isoleert, bespaart u energie. Zo spaart u geld uit, het levert jaarlijks een forse besparing op gasverbruik op. Iedereen die in een goed geïsoleerde woning woont, merkt dat aan de gasrekening.

Woningen kunnen bijvoorbeeld bij ramen, de muren of daken worden geïsoleerd. Ramen kunnen geïsoleerd worden door dubbel glas. Buitenmuren kunnen geïsoleerd worden door spouw-isolatie of buitenmuurisolatie. Bij de daken worden op de buitenkant of aan de binnenkant speciale isolatieplaten aangebracht.

Na isolatie is het in uw woning in de winter minder snel koud.

En als het buiten erg warm is, blijft uw huis langer koel. Als u dubbele ramen hebt, merkt u dat er minder kou van afkomt. Dat geldt ook voor de muren. De ruimten bij de buitenmuur en de ramen zijn daarvoor beter te gebruiken. Ook heeft u met dubbele ramen veel minder last van beslagen ruiten.

VENTILATIE

Een woning moet geventileerd worden. Als u regelmatig een paar ramen openzet komt er frisse lucht binnen en verdwijnt waterdamp. Een half uur per dag is vaak al genoeg. U kunt dan de verwarming wat lager te zetten. In kamers met veel mensen kunt u het raam op een kier zetten. Vocht op de wanden kan een teken zijn van te weinig ventilatie. Waterdamp ontstaat door koken, het drogen van wasgoed en door de verdamping van water uit een aquarium of uit de plantenbakken. Dat vocht condenseert op koude plaatsen in de woning: op het glas en op de wanden. In de meeste woningen is in de douche, de keuken en de wc een ontluchting die op de natuurlijke manier lucht afvoert. Deze ontluchtingen mag u niet afsluiten.

Er zijn ook woningen waar een apparaat de lucht mechanisch afzuigt. Deze afzuigingen mogen ook niet worden uitgeschakeld. Zo'n ontluchtingssysteem is niet hetzelfde als een afzuigkap boven een kooktoestel. Afzuigkappen mogen niet op het ontluchtingssysteem worden aangesloten.

Het is belangrijk om de luchtroosters regelmatig schoon te maken. Alleen dan kan het ventilatiesysteem optimaal zijn werk doen.

VUILNIS

De Dienst Stadsbeheer haalt uw huisvuil op vaste dagen op. U kunt het vuil op die dagen 's ochtends voor 7.45 uur of de avond ervoor na 21.00 uur buiten zetten in vuilniszakken of in containers. Los vuil of dozen neemt de Dienst Stadsbeheer niet mee. Voor een aantal huurders geldt dat zij hun vuilniszakken kwijt kunnen in containers (cocons) die de Dienst Stadsbeheer eens per week leegt. Woont u in een flatgebouw waar (nog) geen vuilcontainers zijn, zet de vuilniszak dan niet alvast op de galerij of in het trapportaal. Uw medebewoners hebben er last van. Hou de gemeenschappelijke ruimten (kelders, trappenhuizen, liften, enzovoort) schoon en gebruik ze ook niet als opslagplaats.

GESCHEIDEN AFVAL

In alle wijken in Den Haag wordt tegenwoordig het huisvuil gescheiden ingezameld. De bewoners krijgen van de Dienst Stadsbeheer één container voor Klein Chemisch Afval (KCA), één voor Groente-, Fruit- en Tuinafval (GFT) en één voor de rest van het huisvuil. Verder stimuleert men zoveel mogelijk het gebruik van glasbakken en het apart inleveren van oud papier. Wanneer u hierover meer wilt weten kunt u terecht bij de Dienst Stadsbeheer.

GROF VUIL

Grof vuil is vuil dat niet in vuilniszakken past, zoals matrassen en afgedankte meubels. Deze spullen worden bij u weggehaald zonder dat het u iets kost. U kunt daarvoor een afspraak maken met de Dienst Stadsbeheer. Het telefoonnummer vindt u in de bijlage. Puin, zand en stenen kunt u zelf wegbrengen naar het terrein aan de Loosduinseweg 301b. U kunt het daar storten tegen betaling van de kosten (maximaal 2000 kilo). Het is ook mogelijk maximaal vijf hanteerbare zakjes puin door de Dienst Stadsbeheer weg te laten halen. Daar moet u wel voor betalen.

ONTSMETTEN

Als u last hebt van ratten, muizen, mieren, luizen of ander ongedierte, kunt u de Ongediertebestrijding bellen. Ongediertebestrijding is een afdeling van de Dienst Stadsbeheer. Het telefoonnummer vindt u achterin dit boekje. Heeft u last van kakkerlakken of wespennesten, dan kunt u de Klantenservice van Vestia Den Haag Zuid-Oost bellen. We zorgen gratis voor de bestrijding.

KABELTELEVISIE

In Den Haag is kabeltelevisie en kabelradio aangelegd. Een aansluiting kunt u aanvragen bij Casema. Klachten over de kabeltelevisie kunt u doorgeven aan Casema. Raadpleeg eerst kanaal 4, het informatie-kanaal van Casema. Als u de huur beëindigt, moet u ook bij Casema uw aansluiting opzeggen, of mee laten verhuizen.

ONROERENDE ZAAKBELASTING

Eén keer per jaar betaalt u onroerende zaakbelasting (voorheen onroerend goedbelasting). Deze belasting betaalt u voor het gebruik van uw woning. Ook de eigenaar betaalt onroerende zaakbelasting voor het woningbezit. 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 géén zaak van Vestia, maar van de gemeente.

VERZEKEREN

We raden u aan om de inboedel van uw woning te verzekeren tegen brand, inbraak, waterschade en stormschade (lees ook het stukje over de WoonVoordeelPolis). Vestia Den Haag Zuid-Oost heeft de woning zelf (de opstal) verzekerd. De verhuurder is niet aansprakelijk voor schade aan uw spullen of aan voorzieningen die u zelf heeft aangebracht. In uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld bij grove nalatigheid van de verhuurder, krijgt u een schadevergoeding. Veel verzekeringen dekken dit soort schade (de gevolgschade) ook. Informeer of dat ook voor uw verzekering geldt. Gebroken ruiten hoeft u niet zelf te vervangen. Bij het afsluiten van de huurovereenkomst wordt u automatisch opgenomen in een glasverzekering. De kosten voor het inslaan van een voordeurruitje, bijvoorbeeld als u uw sleutels vergeten bent, zijn wel voor de rekening van de huurder.

BRAND EN INBRAAK

U huurt een woning met goed hang- en sluitwerk. Andere voorzieningen tegen inbraak horen daar niet bij. U kunt soms zelf extra voorzieningen aanbrengen, maar ingrijpende veranderingen aan de woning zelf mogen niet. Wilt u toch iets doen, vraag dan vooraf toestemming. Soms is het mogelijk dat Vestia het hang en sluitwerk

aanpast aan het politiekeurmerk Veilig Wonen. Vraag naar de mogelijkheden bij onze Klantenservice. Informatie over het voorkomen van inbraak kunt u krijgen bij de politie of in onze woonwinkel. Over het voorkomen van brand heeft de brandweer folders.

GRAFFITI, WEG ERMEE!

Woningen moeten schoon blijven. Ook aan de buitenkant. We controleren de gevels regelmatig op graffiti en maken ze schoon. Is er graffiti op uw woning? Dan kunt u dit melden bij de Klantenservice.

**PROBLEMEN
MET DE BUREN**

Een goede buur is beter dan een verre vriend. Als uw naaste buur u niet ligt, kan dat tot vervelende situaties leiden. Als huurders met zo'n probleem bij ons komen, raden wij in eerste instantie aan de problemen met elkaar uit te praten. Is het probleem te lastig, dan kunnen wij bemiddelen. Soms verwijzen wij u naar de politie, een bureau voor maatschappelijk werk of een bureau voor rechtshulp. In de brochure 'Omgaan met burenoverlast' vindt u meer informatie.

**GEbruik VAN DE
KELDER/BERGING**

Veel van onze woningen hebben een kelder/berging. Een handige extra ruimte waar u veel spullen in kwijt kunt. Let u er wel op wát u in de kelder zet. Den Haag heeft een hoog grondwaterpeil. Als het hard regent, blijven veel kelders niet droog. U kunt waardevolle spullen het beste op een hoge plek in de kelder zetten of gebruikmaken van houten pallets. Dit voorkomt waterschade aan uw spullen. Deze schade kunt u niet bij Vestia verhalen.

5. Tenslotte

Wij hopen dat u fijn woont in uw woning van Vestia. U kunt erop rekenen dat onze medewerkers u op een goede manier de service verlenen, service waar u recht op heeft. Toch kan het gebeuren dat u vindt dat uw klacht niet snel genoeg is behandeld of niet goed is uitgevoerd. Of u vindt dat u niet goed bent geholpen door één van onze medewerkers. We hopen dat u dan eerst gaat praten met de medewerker waar u ontevreden over bent. Dat neemt het probleem waarschijnlijk al weg. Als dit niet zo is, kunt u contact opnemen met het hoofd van de afdeling van de betreffende medewerk(st)er. Wanneer u ook na dat gesprek niet tevreden bent over de service van Vestia kunt u een officiële klacht indienen bij de Klachtencommissie. Hierover leest u meer in de brochure 'Een geschil met Vestia? Blijf er niet mee zitten!'.

FOLDERS

Vestia folders/brochures

In dit boekje verwijzen wij regelmatig naar onze brochures. Hieronder ziet u voor welke brochures en ander informatiemateriaal u bij ons terecht kunt:

- Algemene huurvoorwaarden
- Wie betaalt de rekening?
- Woningruil
- Een geschil? Blijft er niet mee zitten.
- Informatie voor nieuwe huurders
- Klussen in de woning
- WoonVoordeelPolis
- Huur en huurbetaling
- De huur opgezegd. Wat nu?
- Omgaan met burenoverlast
- Help: wateroverlast
- Teveel vocht in huis
- Het Serviceabonnement

Folders Gemeente Den Haag

- Huursubsidie
- Vragen over huur
- Huur en verhuur van kamers
- Bestrijding onrechtmatige bewoning
- Voorkom overlast verwilderde duiven
- Huisvestingsvergunning
- Woonwijzer Haaglanden

Overige folders/brochures

- Woonkostenkrant
- De Huurkrant (in Nederlands en Engels)
- Asbest in en om het huis
- Ventileren – waarom?
- Geschillencommissie Huursector
- Instituut Sociaal Rechtslieden
- Bureau Rechtshulp

Bedrijfsruimten

Voor algemene informatie over het huren van een bedrijfsruimte kunt u terecht bij Timpaan Makelaardij, een onderdeel van Vestia, die zich richt op verkoop van woningen en verhuur van commercieel vastgoed. Telefoonnummer (070) 356 51 10.

ANDERE INFORMATIE- BRONNEN

Meer weten?

Er zijn er nog andere manieren waarop u aan informatie kunt komen.

Teletekst

Informatie over Vestia vindt u ook op het lokale kabelkrantkanaal via Info-thuis teletekstpagina 445.

Internet

Op www.vestia.nl vindt u veel nuttige informatie. Bovendien kunt u via deze site ook uw reparatieverzoek doorgeven, 24 uur per dag, 7 dagen per week.

6. Lijst van trefwoorden

A	aanpassingen voor gehandicapten	11
	aanzeggingsbrief	7
	andere woning	10
	automatisch betalen	8
B	bedieningsvoorschriften cv	15 t/m 17
	bevrozen leidingen	16, 17
	bouwsels	10, 11
	brand	20
	centrale verwarming	10, 14 t/m 17
C	dagelijks onderhoud	13
D	deurwaarder	8
	duiventil	11
	echtscheiding	9
E	elektra	15
	gas	15, 17
G	gescheiden afval	19
	graffiti	21
	grof vuil	19
	huurdersplatform	6
H	hoofdhuurder	9
	huisvuil	19
	huur betalen	8
	huur opzeggen	12
	huurachterstand	8
	huurbedrag	7
	huurovereenkomst	7 t/m 9, 12, 20
	huurtoeslag	7, 20
	inboedelverzekering	13, 20
I	inbraak	20
	ingebrekestelling	8
	inspraak	6
	internet	3, 11, 12, 23
	isolatie	18
	kabeltelevisie	20

K	klachtencommissie	22
	medehuuderschap	9
M	netto huur	7
N	noodgevallen buiten werktijd	14
	onderhoud	10, 11, 13, 14, 16, 17, 18
O	onroerende zaakbelasting	20
	ontsmetten	19
	onze taken	13
	overlijden	9
	planmatig onderhoud	13
P	reparatieverzoeken	14
R	schade	14, 15, 16, 20 t/m 21
S	servicekosten	7
	sleutels	15, 20
	sleutelretourservice	15
	spouwisolatie	18
	teletekst	23
T	tweede berging of garage	11, 21
	ventilatie	18
V	veranderingen aan de woning	10
	verbouwingen	10
	verzekeren	13, 14, 20
	voorschotbedrag	8
	warmwaterapparaat	17
W	waterlevering	15
	wintertips	15 t/m 17
	woningruil	11

VESTIA DEN HAAG ZUID-OOST

Leeghwaterplein 45

Postbus 561

2501 CN Den Haag

Telefoon 0800 1404 (gratis)

Fax (070) 363 44 79

zuidoost@vestia.nl

www.vestia.nl

november 2006