

Informatie voor nieuwe huurders

huurdersinformatie



4	1. Vestia Nootdorp	12	4. In en om de woning
4	Onze organisatie	12	Sleutels
5	2. Huur en huren	12	Elektra en gas
5	Het huurbedrag	12	Centrale verwarming
5	De netto huur	12	Controleer de meterput
5	De huuraanzeggingsbrief	13	De leidingen in de woning
5	De servicekosten	13	Verwarming aanlaten
6	Huur betalen	13	Eigen installaties
6	Automatisch betalen	13	Warmwatervoorziening
6	Huurachterstand	14	Isolatie
6	Huurtoeslag	14	Ventilatie
7	Wie is hoofdhuurder?	15	Onroerende zaakbelasting
7	Samenwonen	15	Brand en inbraak
7	Veranderingen aan de woning	15	Problemen met de burens
8	Schotelantennes	15	Gebruik van de kelderberging
8	Duiventil	16	5. Tenslotte
8	Aanpassingen voor gehandicapten	16	Vestia brochures
8	Garage huren?		
8	Een andere woning		
8	De folder 'Huur opzeggen'		
9	3. Onderhoud		
9	Welk onderhoud verzorgen wij?		
9	Voor welk onderhoud zorgt u zelf?		
10	Verzekerd onderhoud (Serviceabonnement)		
10	Reparatieverzoeken		
10	Uitzonderingen		
10	Noodgevallen buiten werktijd		
11	Schade/WoonVoordeelPolis		
11	Planmatig onderhoud		

1. Vestia Nootdorp

Vestia Nootdorp is eigenaar van ongeveer 1.000 woningen in Nootdorp en beheerder van ongeveer 2.500 woningen op de Vinex-locatie Ypenburg te Den Haag. Ons woningbezit kenmerkt zich door grote verscheidenheid in type, grootte, huurprijs en ligging. Hiermee bieden wij woongelegenheid voor uiteenlopende doelgroepen.

Op basis van een lange traditie als sociaal ondernemer en met voortdurende aandacht voor de verbetering van dienstverlening en kwaliteit speelt Vestia Nootdorp in op nieuwe woonwensen en veranderingen in de markt. Wij houden ons bezig met de ontwikkeling van nieuwbouwprojecten en de huisvesting van groepen die speciale aandacht vragen. We willen hiermee bereiken dat we ook in de toekomst aantrekkelijke woningen hebben voor vele groepen huurders.

Onze organisatie

Vestia Nootdorp is één van de 14 Vestia-woonbedrijven. Vestia biedt woonservice aan de bewoners van circa 72.000 woningen in Haaglanden, Rotterdam en in diverse plaatsen in het midden van het land. Vernieuwing van wijken en samenwerking met de zorgsector zijn twee voorbeelden van hoe het bedrijf haar maatschappelijke taak vervult. Vestia werkt volgens het concern-model. De 14 woonbedrijven en de 4 vakbedrijven vormen de pijlers van het concern, waar in totaal bijna 1.000 mensen werken.

In de contacten met de huurders is Vestia 'klein gebleven'. Vanuit decentraal gelegen kantoren met zelfstandig functionerende woonbedrijven kunnen we dichtbij en voor de huurders werken. Bij Vestia Nootdorp werken op dit moment ongeveer zo'n 35 mensen, verdeeld over diverse afdelingen. Het bedrijf wordt geleid door een bedrijfsdirecteur.

2. Huur en huren

U heeft met ons een huurovereenkomst afgesloten. De huurovereenkomst regelt de rechten en plichten die de huurder en de verhuurder hebben. Een aantal zaken die in de huurovereenkomst staat, lopen we hier nog even na.

Het huurbedrag

In de huurovereenkomst is de maandelijkse huur geregeld. De huur bestaat uit de zogenaamde netto huur voor het gebruik van de woning en in de meeste gevallen ook uit zogenaamde service- of bijkomende kosten.

De netto huur

De netto huur wordt jaarlijks vastgesteld. Vroeger bepaalde het Rijk hoeveel de huurverhoging mocht zijn. Sinds 1 juli 1993 hebben de verhuurders zelf meer ruimte om te bepalen met welk percentage ze de huur verhogen. Het Rijk stelt wel de grenzen vast waarbinnen de verhoging moet blijven.

De huuraanzeggingsbrief

Alle huurders krijgen in ieder geval vóór 1 mei een brief, waarin staat met welk percentage de huur omhoog gaat. Dit is de zogenaamde aanzegging. Wij sturen daarbij ook een begeleidende brief, met daarin informatie over de huurberekening en wat u kunt doen als u bezwaar heeft tegen de huurverhoging. U kunt deze informatie ook lezen op onze website www.vestia.nl/nootdorp.

De servicekosten

De servicekosten betaalt u bijvoorbeeld voor het schoonhouden van trappen en portieken. De servicekosten zijn niet voor iedere huurder hetzelfde. Dit is afhankelijk 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 daarop de werkelijke kosten en het voorschotbedrag dat u betaald heeft. Op dat moment kunnen we dus met u afrekenen. Of u krijgt geld terug, of u betaalt iets bij. Zonodig wordt ook op dat moment het voorschotbedrag verhoogd, bijvoorbeeld omdat bepaalde zaken duurder zijn geworden.

Huur betalen

De huur moet elke maand vooruit worden betaald en wel vóór de eerste van elke maand. Bij het sluiten van de huurovereenkomst wordt bij voorkeur afgesproken dat u de huur via automatische incasso betaalt. U kunt ook betalen met een acceptgiro. In de brochure 'Huur en huurbetaling' vindt u 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 elke maand de huur van uw bank- of girorekening af te schrijven. U heeft er dan geen omkijken meer naar. De huur wordt telkens op tijd betaald, ook in de vakantie. Er moet natuurlijk wel voldoende geld op uw rekening staan. Na ieder jaar probleemloos automatisch overschrijven, ontvangt u een bonus van € 15,00. Dat wordt in het voorjaar uitbetaald.

Huurachterstand

Als u problemen heeft met uw huurbetaling, neem dan vooral tijdig contact op met de afdeling Klantenservice. De medewerkers van de afdeling Klantenservice kunnen u niet aan een lening helpen maar wel samen met u bekijken hoe uw problemen opgelost kunnen worden. Als u uw huur namelijk niet op tijd betaalt, zelfs niet nadat wij u daaraan herinnerd hebben, sturen wij een zogenaamde ingebrekestelling. Wanneer u ook dan nog niet betaalt, zijn wij genoodzaakt een deurwaarder in te schakelen. Op dat moment worden de kosten voor u veel hoger en kunt u in het ergste geval uit uw woning gezet worden. In de brochure 'Huur en Huurbetaling' vindt u meer informatie over dit onderwerp.

Huurtoeslag

Vanaf 1 januari 2006 heet huursubsidie huurtoeslag. Of u huurtoeslag krijgt is afhankelijk van de hoogte van uw inkomen en van uw huur. Maar ook uw leeftijd en grootte van uw huishouden spelen een rol. Om een aanvraag huurtoeslag te kunnen doen heeft u een formulier nodig. U kunt dit aanvragen bij de Belastingdienst via telefoonnummer 0800 - 0543 of via www.toeslagen.nl. De Belastingdienst heeft diverse hulp- en informatiepunten. Informeer bij hen naar het dichtstbijzijnde. Ook kunt u gebruik maken van de rekenhulp op de internetsite van de Belastingdienst.

Let erop dat u zich direct na de verhuizing op uw nieuwe adres inschrijft. Dit kan bij de dienst Burgerzaken van de gemeente.

U bent zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de aanvraag huurtoeslag. Hiervoor kan Vestia niet aansprakelijk worden gesteld.

Wie is hoofdhuurder?

Als de huurovereenkomst op één naam staat, is dat de hoofdhuurder. Bij gehuwden is de hoofdhuurder één van de partners. Dat kan de vrouw of de man zijn. In de wet is geregeld 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 huurovereenkomst voortzetten. Als één van de partners overlijdt, verwachten wij dat u ons daarover inlicht. Als bij een echtscheiding de hoofdhuurder vertrekt, is het van belang 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. Overigens ontslaat het tekenen van een afstandsverklaring niemand van de verplichting om een eventuele huurschuld te voldoen die vóór die tijd is ontstaan. Daarvoor blijven beiden verantwoordelijk.

Samenwonen

Iemand die met één of meer mensen samenwoont, heeft bij vertrek van de hoofdhuurder niet automatisch recht op voortzetting van de huurovereenkomst. Bij overlijden zijn er wel enkele rechten, maar de rechtspositie blijft wankel. Het kan daarom handig zijn om de huurovereenkomst op twee of meer namen te laten zetten. Dat kan op het moment dat u de woning samen huurt. Indien de huidige overeenkomst op één naam staat, kunt u het medehuurderschap aanvragen als u twee jaar in deze woning heeft samengewoond. Onze medewerkers van de afdeling Klantenservice kunnen u precies vertellen hoe dat in zijn werk gaat.

Veranderingen aan de woning

De meeste huurders willen hun huis een eigen gezicht geven, zodat zij er prettig kunnen wonen. Dit eigen gezicht krijgt uw woning door uw keuze voor de afwerking van wanden, vloeren en plafonds. Veranderingen die u aanbrengt, kunnen bij vertrek in de woning blijven zitten als ze voldoen aan bouwtechnische, onderhoudstechnische en verhuurtechnische eisen. Vestia omschrijft in de brochure 'Klussen in uw woning' de spelregels hiervoor.

In bovengenoemde brochure vindt u voor de meest voorkomende veranderingen een vergoedingen- en afschrijvingslijst. Let u er bij zelfaangebrachte veranderingen wel op dat Vestia altijd onderhoudswerkzaamheden moet kunnen uitvoeren. Zo kunt u bijvoorbeeld de vloerbedekking beter niet vastlijmen. Dit voorkomt een hoop werk en kosten als de zelfaangebrachte voorziening verwijderd moet worden omdat de Vestia medewerker er niet bij kan. Voor het plaatsen van schotelantennes is vaak een bouwvergunning vereist. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor dakkapellen en schuurtjes. Over veranderingen in de woning kan

de afdeling Klantenservice u informeren. Als u bepaalde veranderingen of verbeteringen wilt, kunt u dit in sommige gevallen ook door ons laten doen. Daar staat tegenover dat alles voor u gedaan wordt, dat het onderhoud voor onze rekening is, en dat het gedaan wordt volgens alle geldende eisen. U kunt hierbij denken aan het aanbrengen van een douche of een wastafel of het aanleggen van centrale verwarming. Informeer eens bij de wijkopzichter naar de mogelijkheden!

Schotelantennes

Mocht u overwegen een schotelantenne aan te schaffen, dan verwijzen wij u graag naar onze brochure Schotelbeleid.

Duiventil

Een duiventil mag slechts geplaatst worden na schriftelijke toestemming van Vestia Nootdorp. Toestemming wordt gegeven onder een aantal voorwaarden. Voor het aanvragen van een duiventil of inlichtingen hierover kunt u terecht bij de afdeling Klantenservice.

Aanpassingen voor gehandicapten

Een gehandicapte die in een niet aangepaste woning woont, zal vaak op problemen stuiten. Sommige problemen kunnen met extra voorzieningen of aanpassingen worden opgelost. Meer informatie kunt u krijgen bij de wijkopzichter.

Garage huren?

U kunt eventueel een extra garage huren. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u graag naar onze afdeling Klantenservice.

Een andere woning

Om allerlei redenen kan het zijn dat u een andere woning wenst. Inwoners van Haaglanden die willen verhuizen of zelfstandige woonruimte zoeken, kunnen zelf kiezen uit de vrijkomende woningen van de woonbedrijven. Deze woningen worden wekelijks aangeboden via de regionale woonkrant 'Beter wonen in Haaglanden' en www.woonnet-haaglanden.nl. Wanneer u hierover nadere informatie wenst, kunt u terecht bij de afdeling Klantenservice.

De folder 'Huur opzeggen'

Wanneer u de woning wilt opzeggen, is het verstandig daarover meteen contact op te nemen met Vestia Nootdorp. U krijgt dan de folder 'Huur opzeggen', waarin precies staat wat er op dat moment moet gebeuren. U kunt uw woning op elke gewenste dag van de maand opzeggen, als u maar de opzegtermijn in acht neemt.

3. Onderhoud

Met het bewonen van een huis zijn kosten gemoeid. De muren moeten behangen worden, het plafond gewit en de ramen gezeemd. Waar wordt gewoond en geleefd, gaat er ook wel eens iets kapot. Hieronder vindt u beknopte informatie over dit onderwerp. Als u hierover meer wilt weten, kunt u de folder 'Serviceabonnement en Woningonderhoud' raadplegen.

Welk onderhoud verzorgen wij?

Vestia Nootdorp zorgt ervoor dat uw woning in goede staat blijft. Dit houdt in dat wij vooral zorgen voor het grotere onderhoud aan de buitenkant van de woning. Ook zorgen wij voor de leidingen en voor de gemeenschappelijke installaties. Om u een paar voorbeelden te geven: het herstellen van de dakbedekking, het buitenschilderwerk, het onderhouden of repareren van bijvoorbeeld de centrale verwarming en de liften. Als medewerkers van ons bedrijf bij u binnen moeten zijn om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren, bent u verplicht ze binnen te laten. Wij zullen wel zoveel mogelijk proberen daarover met u afspraken te maken op een tijdstip dat het u uitkomt. Uiteraard kunnen onze medewerkers zich legitimeren.

Voor welk onderhoud zorgt u zelf?

In de huurovereenkomst staat dat het kleine, dagelijkse onderhoud en kleine reparaties in uw woning voor uw verantwoording en rekening zijn. Dit houdt bijvoorbeeld in dat u zelf zorgt voor het witten en behangen van uw woning. Ook moet u zorgen voor het onderhouden van bijvoorbeeld het hang- en sluitwerk in uw woning, de schakelaars, de stopcontacten en de deurbel(len). Ook als het hierbij gaat om kleine reparaties is dat uw verantwoordelijkheid en voor uw rekening. In een aantal gevallen is het mogelijk dat u ons tegen betaling de reparatie laat doen. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de folder 'Serviceabonnement en Woningonderhoud'. De huurder is verantwoordelijk 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 voor elektrische leidingen die u zelf heeft aangebracht. Overigens is al het onderhoud, reparatie en vervanging aan en van zelfaangebrachte veranderingen voor rekening van de huurder.

Verzekerd onderhoud

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 het huurreglement zelf verhelpen. In de praktijk betekent dit vaak dat de hulp nodig is van een handige kennis, of zelfs van een aannemer. Dat levert meestal een fikse rekening op. Vestia biedt u de mogelijkheid om u tegen deze ongemakken te verzekeren door het afsluiten van een serviceabonnement. Alle gebreken die u normaal zelf moet repareren, worden kosteloos door ons verholpen. Alle informatie over het serviceabonnement vindt u in de folder 'Serviceabonnement en Woningonderhoud', die af te halen is bij Vestia Nootdorp.

Reparatieverzoeken

U kunt op verschillende manieren uw reparatieverzoek indienen. U kunt ons bellen om uw reparatie door te geven en een afspraak te maken. U hoort dan meteen of u de reparatie zelf moet betalen of dat die voor onze rekening komt. U kunt uw reparatie ook schriftelijk, via internet (www.vestia.nl/nootdorp) of per e-mail nootdorp@vestia.nl melden. Een medewerker van ons bedrijf neemt dan contact met u op voor het maken van een afspraak.

Uitzonderingen

In een aantal gevallen moet u bij een reparatie rechtstreeks contact opnemen met het bedrijf dat de reparatie uitvoert. Ze staan op de gele telefoonlijst bij het tekenen van het contract.

Noodgevallen buiten werktijd

In sommige gevallen is het niet mogelijk om met het melden van een reparatieverzoek te wachten tot de eerstvolgende werkdag. Na kantoortijd en in het weekend kunt u telefonisch bij ons terecht op telefoonnummer (070) 413 78 88. U wordt dan doorgeschakeld naar onze storingsdienst. Deze dienst zorgt er voor dat dringende reparatieverzoeken snel worden verholpen.

Schade/woonvoordeelpolis

In de praktijk blijkt dat veel schade aan de inboedel wordt geclaimd bij de verhuurder. Vaak gaat het om schade die is veroorzaakt door gesprongen waterleidingen, overlopende riolen, lekkages, storm, gebreken aan de centrale verwarming, afvoeren van douches, wastafel, enzovoorts. Men claimt de schade bij de verhuurder, omdat men er van uitgaat dat grote schadegevallen niet voor rekening van de huurder kunnen zijn. Wij wijzen u erop dat de verhuurder in de meeste gevallen niet aansprakelijk is en de huurder zelf moet uitzoeken of en hoe hij of zij de schade vergoed krijgt. Dat lukt alleen als de huurder een inboedelverzekering heeft afgesloten. Tegen een betrekkelijk lage premie kunt u zich verzekeren tegen schade aan de inboedel. Als een schade valt onder de dekking die in de polis wordt genoemd, is de verzekeraar verplicht de schade te vergoeden. Niet alle schade wordt zonder meer door de verzekeraar vergoed. Dat hangt af van de polisvoorwaarden. Uiteraard is het mogelijk een uitgebreidere dekking te nemen, maar dan moet u meer premie betalen. Voor informatie over de verschillende mogelijkheden verwijzen wij u naar onze WoonVoordeelPolis. Dit zeer voordelige inboedel- en aansprakelijkheidsverzekeringspakket is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met het Verzekerings Advies Centrum in Delft. Dit exclusieve aanbod geldt alleen voor huurders van Vestia. Meer weten? De folder is bij onze balie verkrijgbaar. U kunt ook contact opnemen met het Verzekerings Advies Centrum via telefoonnummer (015) 215 43 47/42 of kijken op www.woonvoordeelpolis.nl.

Planmatig onderhoud

Vestia onderhoudt haar woningen goed. Dat betekent meer doen dan alleen storingen en gebreken verhelpen. Eens in de zoveel tijd verrichten we aan alle woningen planmatig onderhoud. U ontvangt een brief als uw complex aan de beurt is.

4. In en om de woning

In hoofdstuk 2 hebben we het gehad over de regels die gelden voor de gang van zaken tussen de huurder en de verhuurder. In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de dingen die niet onder die regels vallen, maar die wel handig zijn om te weten.

Sleutels

Bij het huren van een woning krijgt u een aantal sleutels mee. Misschien vindt u dat er niet voldoende sleutels zijn. Het bijmaken van extra sleutels is geen probleem. Bij opzegging van de huur moet u alle sleutels inleveren.

Elektra en gas

Als u een woning huurt, heeft u uiteraard ook water, gas en elektriciteit nodig. Wij vragen waterlevering voor u aan. Voor gas en elektriciteit kunt u terecht bij diverse energiebedrijven. Als u de huur van de woning opzegt, moet u de levering van gas en elektriciteit opzeggen. Waterlevering zeggen wij op.

Centrale verwarming

In een aantal woningen zit centrale verwarming. Sommige woningen hebben een eigen installatie, dat wil zeggen een eigen verwarmingsketel. Andere woningen hebben stadsverwarming. Het is belangrijk om te weten hoe u met uw centrale verwarming moet omgaan. Niet alleen bent u gebaat bij een goed werkende centrale verwarming, maar u moet ook de kosten betalen van storingen die het gevolg zijn van bedieningsfouten of van bevriezing.

Controleer de meterput

Voordat het gaat vriezen doet u er verstandig aan om eens te kijken waar de watermeter en de hoofdkraan zitten. Met de hoofdkraan kunt u de watertoevoer in de woning afsluiten. Dat is erg belangrijk als de waterleiding ergens in uw woning zou gaan lekken. De hoofdkraan moet daarom altijd goed bereikbaar zijn. Om te voorkomen dat de leiding bij de hoofdkraan bevriest, is het verstandig om te zorgen dat de meterput goed kan worden afgesloten. Dan dringen kou en tocht niet binnen. Verder is het aan te bevelen de hoofdkraan extra te beschermen door er bijvoorbeeld een plastic vuilniszak gevuld met krantensnippers overheen te leggen. Ook dat houdt de kou tegen. In de meeste woningen zit de meterput in de kelder of onder de vloer, direct achter de voordeur. Door een luik op te tillen kunt u erbij. In een enkel geval zit de meterput buiten, bijvoorbeeld in de voortuin. Probeer eens of u de hoofdkraan goed kunt afsluiten.

De leidingen in de woning

Om te voorkomen dat de leidingen in de woning bevroren, kunt u er het beste voor zorgen dat u kieren en scheuren (bij de ramen bijvoorbeeld) goed dichtmaakt. Vooral als de woning 's nachts niet of maar voor een deel wordt verwarmd. Als het meer dan vijf graden vriest en u woont in een koude woning, dan doet u er verstandig aan in ieder geval 's nachts de waterleiding af te sluiten en leeg te laten lopen. Dat doet u op de volgende manier. Nadat u de hoofdkraan heeft afgesloten, draait u alle kranen in de woning open en trekt u de w.c. door. Vervolgens gaat u naar de meterput, en draait u 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 dan leeg, en er bestaat geen gevaar meer voor bevriezing. De volgende morgen draait u eerst alle kranen in de woning weer dicht. Dan draait u de hoofdkraan weer open. Als u daarna water uit de kraan wilt nemen, komt er de eerste seconden alleen lucht. Daarna is de watertoevoer weer normaal. Wanneer u in de winter een aantal dagen weggaat en u laat de woning onverwarmd achter, denk er dan ook aan de waterleiding af te sluiten en leeg te laten lopen.

Verwarming aanlaten

Wanneer u een aantal dagen weggaat tijdens een koude periode, kunt u de verwarming beter laag aan laten staan. Daarmee voorkomt u niet alleen een bevroren waterleiding, maar ook een bevroren verwarmingsinstallatie.

Eigen installaties

Bij de eigen verwarmingsinstallatie is een gebruiksaanwijzing op de ketel aangebracht. Voor alle verwarmingsinstallaties geldt dat de radiatoren van tijd tot tijd moeten worden ontlucht. Belangrijk bij de eigen installatie is dat die moet worden bijgevuld als de druk te laag is. De circulatiepomp kunt u beter ook in de zomer laten draaien. Dat voorkomt dat de pomp vast gaat zitten. Er moet wel minstens één radiatorkraan open staan, anders gaat de circulatiepomp kapot. Voorkom in de winter dat de leidingen en de radiatoren bevroren. Als u ons betaalt voor de centrale verwarmingsinstallatie, dan zorgen wij voor het onderhoud. Dat houdt in dat we de installatie één keer per jaar of één keer per twee jaar, afhankelijk van de installatie, nakijken en schoonmaken. Bij storingen kunt u zelf direct contact opnemen met de afdeling Klantenservice van Vestia Nootdorp.

Warmwatervoorziening

In bijna alle woningen zit een warmwaterapparaat als een geiser, een boiler of een combiketel. Het apparaat is eigendom van een energiebedrijf, van uzelf, of van Vestia. Geisers van het energiebedrijf worden één keer per jaar schoongemaakt en gecontroleerd door het energiebedrijf. Storingen kunt u in dit geval

direct aan hen doorgeven. Boilers werken op elektriciteit. Ze hoeven niet elk jaar te worden gecontroleerd. Bij storing aan de boiler kunt u altijd het beste contact opnemen met de eigenaar. Reparaties die het gevolg zijn van bedieningsfouten moet u altijd zelf betalen. Is een geiser of boiler uw eigendom, dan bent u ook zelf verantwoordelijk voor het onderhoud. Dan kunt u zelf een gasfitter of loodgieter laten komen. Ook voor de combiketels geldt: alleen als Vestia eigenaar is van het combitoestel kunt u de afdeling Klantenservice bellen bij storingen.

Isolatie

Door te isoleren bespaart u energie. En door energie te besparen, spaart u geld uit. De woningwoonbedrijven en andere eigenaren isoleren zoveel mogelijk hun woningen. Dat zorgt jaarlijks voor een forse besparing op het verbruik. Iedereen die in een goed geïsoleerde woning woont, zal dat merken aan de rekening. Woningen kunnen op verschillende plaatsen worden geïsoleerd: bijvoorbeeld bij de ramen, de muren of de daken. Ramen worden geïsoleerd door het aanbrengen van dubbel glas. Buitenmuren worden geïsoleerd door het aanbrengen van spouw-isolatie of buitenmuurisolatie. Bij de daken worden op de buitenkant of aan de binnenkant van het dak speciale isolatieplaten aangebracht. Na isolatie is een woning comfortabeler dan daarvoor. In de winter is het minder snel koud, en als het buiten erg warm is, blijft de woning langer koel. Als u dubbele ramen hebt, zult u merken dat er veel minder kou van afkomt. Dat geldt ook, zij het wat minder, voor de muren. De ruimten vlakbij de buitenmuur en bij de ramen zijn daardoor beter te gebruiken. Bovendien heeft u met dubbele ramen veel minder last van beslagen ruiten.

Ventilatie

Een woning moet geventileerd worden. Ten eerste om frisse lucht aan te voeren. Ten tweede om waterdamp af te voeren. Vocht op de wanden kan een teken zijn van te weinig ventilatie. Vooral in goed geïsoleerde en tochtvrije woningen kunt u dit voorkomen. In een woning wordt veel waterdamp geproduceerd. Denk bijvoorbeeld maar aan koken, het drogen van wasgoed, en aan het water dat uit een aquarium of uit de plantenbakken verdampst. Al dat vocht condenseert op koude plaatsen in de woning: op het glas en op de wanden. Waterdamp kan worden afgevoerd door regelmatig een paar ramen open te zetten. Een half uur per dag is vaak al voldoende.

Het is wel aan te raden om dan de verwarming wat lager te zetten. In ruimten waar veel mensen zijn, kunt u het raam op een kier zetten. In de meeste woningen is in de douche, de keuken en de w.c. een ontluchting die op de natuurlijke manier lucht afvoert. Deze ontluchtingen mag u niet afsluiten. Er zijn ook woningen waar de lucht mechanisch door een apparaat wordt afgezogen. Deze afzuigingen mogen ook niet worden uitgeschakeld.

Overigens moet u deze ontluchtingssystemen niet verwarren met de afzuigkappen boven kooktoestellen. Afzuigkappen mogen niet op het ontluchtingssysteem worden aangesloten.

Onroerende zaak belasting

Eén keer per jaar betaalt u onroerende zaakbelasting (voorheen onroerend goedbelasting). Die betaalt u voor het gebruik van uw woning. Ook de eigenaar betaalt onroerende zaakbelasting voor zijn bezit. 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.

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. Informatie over inbraakpreventie kunt u krijgen bij de politie. Over het voorkomen van brand zijn uitvoerige folders te krijgen bij de brandweer.

Problemen met de burens

Een goede buur is beter dan een verre vriend. Vrienden zoek je zelf uit. Burens wonen naast je, of je het wilt of niet. Als uw naaste buur u niet ligt, kan dat tot vervelende toestanden leiden. Als huurders met zo'n probleem bij ons komen, adviseren wij in eerste instantie dat ze proberen de moeilijkheden uit te praten. Is het probleem te ingewikkeld, dan kunnen wij proberen te bemiddelen. Soms verwijzen wij u bijvoorbeeld naar de politie, een bureau voor maatschappelijk werk of een bureau voor rechtshulp. In de folder 'Burenoverlast' vindt u meer informatie over dit onderwerp.

Gebruik van de kelderberging

Sommige van onze woningen hebben een kelderberging. Een handige extra ruimte waar u veel spullen in kwijt kunt. Let u er wel op wat u in de kelder opbergt. Door weersomstandigheden en andere externe invloeden heeft deze regio bij normale weersomstandigheden al een hoog waterpeil. Bij extreme regenval heeft dit tot gevolg dat kelders niet droog blijven. Wij raden u aan om eventuele waardevolle spullen op een hoge plek in de kelder te zetten of gebruik te maken van houten pallets. U voorkomt daarmee waterschade aan uw spullen, die u niet bij Vestia kunt verhalen.

Vestia Nootdorp

Frits Diepenlaan 63

Postbus 32333

2503 AA Den Haag

Telefoon (070) 413 78 88

Fax (070) 413 78 00

nootdorp@vestia.nl

www.vestia.nl/nootdorp

juli 2010 / 18511



altijd in de buurt