

# Informatie voor nieuwe huurders



# Informatie

---

*voor nieuwe huurders*

Dit boekje beschrijft in grote lijnen de regels tussen u als huurder en Vestia Westland als verhuurder. Deze beschrijving dient slechts ter informatie. U kunt aan dit boekje geen rechten ontleen. Als er een conflict ontstaat, gelden alleen de regels van de huurovereenkomst, de algemene voorwaarden van de huurovereenkomst en het huurrecht.

# Inhoudsopgave

<b>Vooraf</b>	<b>4</b>
<b>1. Vestia Westland</b>	<b>5</b>
Wat doen wij?	5
Overleg met bewoners	5
Onze organisatie	5
<b>2. Huur en verhuur</b>	<b>6</b>
De huur	6
De servicekosten	6
De huurverhoging	6
Huur betalen	6
Automatisch betalen	7
Huurachterstand	7
Huurtoeslag	7
Hoofdhuurder	8
Echtscheiding	8
Samenwonen	8
Huurdersplatform	8
<b>3. Wat regelt u zelf?</b>	<b>9</b>
Water, elektra en gas	9
Schade en verzekeringen	9
Kabeltelevisie	9
Sleutels	10
<b>4. Onderhoud</b>	<b>11</b>
Onderhoud door Vestia	11
Onderhoud en reparatie door de huurder	11
Serviceabonnement	11
Reparatieverzoeken	12
Spoed buiten werktijd	12
Rechtstreeks contact	12
Centrale verwarming	12
Warmwatervoorziening	13
Ventilatie	13

<b>5. Veranderingen aan de woning</b>	<b>14</b>
Schriftelijk verzoek	14
Aanpassing voor gehandicapten	14
<b>6. Verhuizen</b>	<b>15</b>
Woningruil	15
De huur opzeggen	15
<b>7. Handig om te weten</b>	<b>16</b>
Gemeentehuis	16
Vuilnis	16
Grof vuil	16
Ongedierte	16
Meldpunt leefomgeving	16
Gemeentelijke belastingen	16
Inbraakpreventie	17
Brandpreventie	17
Graffiti	17
Overlast	17
<b>8. Tenslotte...</b>	<b>18</b>
Niet tevreden?	18
Meer informatie?	18
<b>9. Adressen en telefoonnummers</b>	<b>19</b>
Openingstijden	19
Noodgevallen	19
Klachten over centrale verwarming	19
Gebroken ruiten	19
Verstopping van riool of afvoer	19
Problemen met geiser	20
Storing aan lift	20
Slechte televisie-ontvangst	20

## Vooraf

**U huurt een woning van Vestia Westland. Graag feliciteren wij u hiermee! Wij hopen dat u met veel plezier in uw nieuwe huis en wijk zult wonen. In deze brochure leggen wij u graag uit wat de huurovereenkomst inhoudt en welke spelregels daarbij gelden. Ook leest u wat u zelf nog kunt regelen én geven wij u wat praktische tips en telefoonnummers. Maar eerst stellen wij onszelf graag aan u voor.**

# 1. Vestia Westland

**Vestia Westland bezit zo'n 3.500 woningen, bedrijfspanden, bergingen en garages in het Westland. Deze liggen met name in de kernen Naaldwijk, Honselersdijk en Maasdijk. Vestia Westland is één van de 13 woonbedrijven van Vestia, die landelijk ruim 75.000 verhuureenheden bezit.**

## WAT DOEN WIJ?

Vestia Westland biedt een thuis aan uiteenlopende groepen mensen in het Westland. Extra aandacht geven we daarbij aan ouderen, jongeren en kwetsbare groepen, zoals mensen met een laag inkomen en gehandicapten. We ontwikkelen en leveren totaalconcepten. Hierbij maken wij gebruik en bouwen wij voort op unieke Westlandse kwaliteiten, zoals het glas, de sociale binding en de karakteristieke kernen. Vestia Westland wil dat mensen zich thuis voelen in hun woning, maar ook in hun wijk. Dit doen we niet alleen door het bouwen en beheren van woningen, maar ook door het investeren in leefbaarheid, wijkgebondenheid en het versterken van sociale banden. Hiervoor werken wij samen met bewoners, overheden en partners.

## OVERLEG MET BEWONERS

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 een woonconsulent bij Vestia Westland.

## ONZE ORGANISATIE

Bij Vestia Westland werken ongeveer 45 mensen, verdeeld over de afdelingen Woonzaken, Technische Zaken, Financiële & Interne Zaken en Directie. Onder de afdeling Woonzaken valt onze Klantenservice. Bij deze afdeling kunt u altijd als eerste terecht voor uw vragen of problemen. Een reparatieverzoek, een vraag over huurtoeslag of de regels bij verhuizing: een medewerker Klantenservice zorgt ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Het telefoonnummer is (0174) 63 60 50.

## 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 belangrijke zaken uit deze overeenkomst lopen wij hier graag nog even met u langs.**

### DE HUUR

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 en in sommige gevallen komen daar servicekosten bij.

### DE SERVICEKOSTEN

Het begrip servicekosten is een verzamelnaam voor diverse aanvullende kosten. Denkt u hierbij denken aan de kosten voor de schoonmaak van trappen en portieken, verwarming, warm water of het onderhoud van gemeenschappelijk groen. Het bedrag dat u elke maand aan servicekosten 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 verhogen wij het voorschotbedrag voor de servicekosten omdat bepaalde zaken duurder zijn geworden.

### DE HUURVERHOOGING

De netto huur stellen wij elk jaar per 1 juli opnieuw vast. De overheid bepaalt jaarlijks het maximale percentage waarmee wij de huur mogen verhogen. Alle huurders krijgen in ieder geval vóór 1 mei een brief, waarin staat hoeveel de huur stijgt. Dit is de zogenaamde 'aanzegging'. In deze aanzegging vindt u ook informatie als u bezwaar wilt maken tegen de huurverhoging. Dit is wettelijk geregeld.

### HUUR BETALEN

De totale huur moet u elke maand vooruit betalen, vóór de 1<sup>e</sup> van de maand. Er zijn verschillende manieren om de huur te betalen. Zo kunt u betalen met de acceptgirokaart die u van ons ontvangt. Een snelle, foutloze verwerking van uw betaling bereikt u door ons te machtigen uw huur automatisch van uw rekening te incasseren.

### AUTOMATISCH BETALEN

De automatische incasso is voor u en voor ons het gemakkelijkst. U machtigt ons één keer om elke maand rond de 1<sup>e</sup> de huur van

uw bank- of girorekening te laten afschrijven. U heeft er dan geen omkijken meer naar. Op die manier betaalt u de huur telkens op tijd, ook als u op vakantie bent. Voorwaarde is wel dat op de 1<sup>e</sup> van de maand voldoende geld op uw rekening staat. Als u besluit de huur via automatische incasso te betalen, dan krijgt u van ons als dank een cadeautje én ieder jaar een leuke bonus. Wilt u meer weten over de bonus? Vraag het aan onze medewerkers van de Klantenservice.

#### 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 Westland. In goed overleg zoeken wij dan naar een oplossing voor uw betalingsproblemen. Het is belangrijk dat u de huur op tijd betaalt. Bent u te laat, dan sturen wij u een herinnering. Als huurders afspraken niet nakomen of wanneer iemand op geen enkele wijze reageert, dan geven wij dit 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

Misschien is uw huur te hoog in verhouding tot uw inkomen. In dat geval kunt u huurtoeslag aanvragen bij de Belastingdienst. Zij kijken naast uw huur en inkomen ook naar uw leeftijd en de grootte van uw huishouden. U kunt een aanvraagformulier verkrijgen bij de Belastingdienst. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer (0800) 05 43. Zorgt u ervoor dat u uw BurgerServiceNummer (sofinummer) bij de hand houdt. U krijgt dan een formulier thuis gestuurd. Omdat de Belastingdienst de huurtoeslag alleen per de 1<sup>e</sup> van de maand verstrekt, is het van belang dat u zich zo snel mogelijk inschrijft op uw nieuwe adres bij het gemeentehuis in Naaldwijk. Het adres vindt u op pagina 16. Voor meer informatie over huurtoeslag kijkt u op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl). Voor hulp bij het invullen kunt u ook terecht bij onze afdeling Klantenservice op telefoonnummer (0174) 63 60 50 of bij Stip Westland op telefoonnummer is (0174) 31 50 41.

## HOOFDHUURDER

Als de huurovereenkomst op één naam staat, is deze persoon de hoofdhuurder. In de wet staat dat als u getrouwd bent, één van de partners de hoofdhuurder is en de ander de medehuurder. Bij overlijden van één van de partners of bij een scheiding kan de achtergebleven partner automatisch de huurovereenkomst voortzetten. Licht u ons hier echter wel over in, zodat wij de huurovereenkomst op een andere naam kunnen zetten.

## 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 worden de rechten en plichten overgedragen op de ex-partner. Dit is belangrijk bij zaken waarvoor wij van de hoofdhuurder een handtekening nodig hebben. Maar, het tekenen van een afstandverklaring betekent niet dat u geen (eventuele) huurschuld meer hoeft te betalen! Voor de huurachterstand die vóór de scheiding is ontstaan, blijft u beiden verantwoordelijk.

## SAMENWONEN

Woont u samen en vertrekt de hoofdhuurder? Dan heeft u alleen recht op voortzetting van de huurovereenkomst als er sprake is van een samenlevingscontract. Ook bij overlijden van de hoofdhuurder is uw rechtspositie wankel. Het is daarom verstandig om de huurovereenkomst op beide namen te laten zetten als u de woning samen huurt. U kunt het medehuuderschap aanvragen als u minimaal twee jaar in de woning heeft samengewoond én een gemeenschappelijke, duurzame huishouding heeft gevoerd. Bij een huurovereenkomst op beide namen hebben beide huurders dezelfde rechten en plichten.

## HUURDERSPLATFORM

Elke huurder van Vestia Westland is vertegenwoordigt door het Huurdersplatform (HP). Zij behartigt de belangen van alle huurders en adviseert Vestia. Het HP zet zich vooral in voor complex- en beleidsmatige zaken, zoals de jaarlijkse huurverhoging. Het telefoonnummer is (0174) 64 26 94.

### 3. Wat regelt u zelf?

**Een aantal zaken regelt Vestia Westland voor u, maar er zijn ook een aantal zaken die u zelf moet regelen. De belangrijkste zaken zetten wij hieronder voor u op een rijtje.**

#### **WATER, ELEKTRA EN GAS**

Westland Energie regelt voor u de levering van energie en Evides Waterbedrijf regelt het water. Vestia Westland zorgt voor de aanvraag hiervan. Ook bij het verlaten van de woning zorgt Vestia Westland dat de meterstanden worden opgenomen. Heeft u liever een andere energieleverancier? Dan bent u vrij om dit zelf te regelen.

#### **SCHADE EN VERZEKERINGEN**

Het is belangrijk dat u een goede inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering (WA) afsluit. Hiermee zijn kosten als gevolg van brand, storm, inbraak en waterschade gedekt. Vestia Westland biedt een WoonVoordeelPolis aan. Dat is een pakket van verzekeringen, speciaal voor onze huurders. De folder hiervan vindt u in de verhuurmap. De woning zelf (opstal) is door Vestia Westland verzekerd. Vestia Westland 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 Westland. Alleen in uitzonderlijke gevallen, als er sprake is van grove nalatigheid van Vestia Westland, krijgt u een schadevergoeding. Overigens dekken veel verzekeringen dit soort schade (de gevolgschade). Het is verstandig om even na te gaan of dat ook voor uw verzekering geldt. Neemt u in geval van schade altijd eerst contact op met uw verzekeringsmaatschappij. Gebroken ruiten hoeft u niet zelf te vervangen. Bij het afsluiten van de huurovereenkomst sluiten wij voor de door u gehuurde woning automatisch een glasverzekering af.

#### **KABELTELEVISIE**

In het Westland is kabeltelevisie en -radio aangelegd. Een aansluiting kunt u aanvragen bij Caiw. Het telefoonnummer vindt u op de meterkaststicker. Bij opzegging van de huur dient u ook zelf uw aansluiting op te zeggen of mee te laten verhuizen. Voor een aantal (senioren)complexen is een collectief contract afgesloten. U betaalt via de huur voor de kabelaansluiting. In dat geval hoeft u zelf niets aan te vragen en/of op te zeggen.

## **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 centrale entree) kunt u bij Vestia Westland terecht. Daar betaalt u wel een vergoeding voor. U kunt dit aanvragen bij de Klantenservice. Bij opzegging van de huur moet u alle sleutels bij ons inleveren.

## 4. Onderhoud

**Woningen hebben onderhoud nodig. 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' geven we een vertaling van de wet. U vindt er een trefwoordenlijst, waarin per onderdeel is aangegeven of wie de reparatie uitvoert.**

### **ONDERHOUD DOOR VESTIA**

Vestia Westland levert bij een nieuwe verhuuring de woning of het pand in goede staat op. Wij zorgen verder voor het grotere onderhoud aan de buitenkant van de woning, bijvoorbeeld de schilder- en dakwerkzaamheden. Ook zorgen wij voor de leidingen en voor gemeenschappelijke installaties, zoals liften. Eens in de zoveel tijd verrichten wij planmatig onderhoud aan de woningen. Dit is om te voorkomen dat er later schade optreedt. De kosten voor dit onderhoud zijn voor rekening van Vestia Westland.

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

Het kleine, dagelijkse onderhoud en kleine reparaties in uw woning zijn voor uw verantwoordelijkheid en rekening. U zorgt bijvoorbeeld zelf voor het witten en behangen van uw woning. Maar ook voor kleine reparaties aan de sloten, schakelaars, stopcontacten en deurbel. 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 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.

### **SERVICEABONNEMENT**

Een lekkende kraan, een kapotte wandcontactdoos of een klemmende binnendeur. Een huurder die dit soort gebreken in zijn woning heeft, moet deze volgens de wet en de algemene huurvoorwaarden zelf verhelpen. Vestia Westland biedt u de mogelijkheid om u tegen deze ongemakken te verzekeren door het afsluiten van een serviceabonnement. Veel gebreken die u normaal zelf moet repareren, verhelpen wij kosteloos. Voor het serviceabonnement betaalt u maandelijks een kleine bijdrage, die wij automatisch bij de huurprijs optellen. 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 belt tijdens kantooruren onze Klantenservice voor een afspraak. Het telefoonnummer is (0174) 63 60 50. Natuurlijk kunt u ook uw reparatieverzoeken 24 uur per dag doorgeven op [www.vestia.nl](http://www.vestia.nl).

#### SPOED BUITEN WERKTIJD

Voor spoedeisende gevallen kunt u ook na kantoortijd en in het weekend bellen op (0174) 63 60 50. U wordt dan doorgeschakeld naar de storingsdienst.

#### RECHTSTREEKS CONTACT

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

- klachten over de centrale verwarming
- klachten over rioolverstoppingen
- glasbreuk
- klachten over de lift

De telefoonnummers van deze bedrijven vindt u op de adressenlijst achterin deze brochure.

#### CENTRALE VERWARMING

Woningen met een centrale verwarming (CV) hebben soms een eigen installatie en in andere gevallen een gemeenschappelijke installatie. Bij woningen met een eigen CV-installatie is de gebruiksaanwijzing meestal op de installatie geplakt. Heeft u geen gebruiksaanwijzing gevonden? Neemt u dan contact op met de CV-installateur. Het telefoonnummer staat op de meterkaststicker. Het is namelijk belangrijk dat u weet hoe u met uw verwarming om moet gaan zodat deze goed werkt. Kosten van storingen door fouten in de bediening van de verwarming, of van bevroezing zijn voor uw rekening. De CV-installatie wordt één keer per drie jaar nagekeken en schoongemaakt. Bij storingen kunt u direct contact opnemen met de installateur.

Graag geven wij u tips en advies over het verstandig omgaan met uw verwarming:

- Ontlucht u van tijd tot tijd de radiatoren.
- Vult u de installatie bij als de druk te laag is.
- Laat de circulatiepomp ook in de zomer draaien. Dit voorkomt dat de pomp vast gaat zitten. Er moet minstens één radiator openstaan, anders gaat de circulatiepomp kapot.
- Zet in de winter alle radiatoren open en zet de thermostaat op minimaal 15 graden Celsius. Zo voorkomt u dat de leidingen in de winter bevriezen.

#### **WARMWATER- VOORZIENING**

In sommige woningen zit een geiser. Dit apparaat huurt u van GasRent Westland. Heeft u problemen met de geiser, neemt u dan contact op met GasRent Westland. Het telefoonnummer staat op de meterkaststicker.

#### **VENTILATIE**

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

## 5. Veranderingen aan de woning

Vestia Westland geeft u graag de vrijheid om uw huis een persoonlijk tintje te geven. 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. U vindt hierin ook de vergoedingen- en afschrijvingslijst voor een aantal veranderingen.

### SCHRIFTELIJK VERZOEK

Als u een verandering in uw woning wilt aanbrengen, dient u altijd schriftelijk een advies te vragen van Vestia Westland. Met een verandering bedoelen wij bijvoorbeeld het leggen van een laminaatvloer, het plaatsen van een veluxdakraam en het verwijderen van een vaste kastenwand. Houdt u er wel rekening mee dat Vestia altijd onderhoud aan de woning moet kunnen uitvoeren. Na ontvangst van uw verzoek, krijgt u binnen enkele weken van ons schriftelijk bericht met ons advies.

### AANPASSING VOOR GEHANDICAPTEN

Een niet-aangepaste woning kan bij een huurder met een handicap voor problemen zorgen. Sommige problemen kunnen met extra voorzieningen worden opgelost. Veel van deze extra voorzieningen kunt u via gemeente Westland regelen. Helaas worden niet alle voorzieningen door de gemeente vergoed. Voorbeelden hiervan zijn een verhoogd toilet en aangepaste kranen. Deze aanpassingen kan Vestia tegen vergoeding voor u doen. Voor de overige voorzieningen kunt u contact opnemen met Stip Westland.

Het telefoonnummer is (0174) 31 50 41.

## 6. Verhuizen

Om allerlei redenen kan het zijn dat u een andere woning wenst. Inwoners uit de regio Haaglanden die willen verhuizen, kunnen zelf kiezen uit de beschikbare woningen van de woningcorporaties. Deze woningen bieden de corporaties wekelijks aan in de krant 'Beter Wonen'. Die krant haalt u gratis af bij onder andere de bibliotheek en de woningcorporaties. Alle woningen zijn bovendien te zien op de internetsite [www.woonnet-haaglanden.nl](http://www.woonnet-haaglanden.nl). Meer informatie hierover kunt u vinden in de 'Woonwijzer'.

### WONINGRUIJL

Soms komt u sneller aan een andere woning als u uw woning ruilt. Woningruil betekent dat twee huishoudens afspreken naar elkaars woning te verhuizen. Woningruil kan binnen of buiten het Westland zijn. Meer informatie staat in de folder 'Woningruil'.

### DE HUUR OPZEGGEN

U kunt uw woning op elke gewenste dag van de maand opzeggen. Let u hierbij wel op de opzegtermijn van één maand én dat de einddatum op een werkdag valt. Wanneer u de huur van uw woning wilt opzeggen, doet u dat per brief, via [www.vestia.nl](http://www.vestia.nl) of persoonlijk bij ons in de woonwinkel. Meer informatie staat in de folder 'Huur opzeggen'.

## 7. Handig om te weten

### GEMEENTEHUIS

Het serviceloket Burgerzaken van de gemeente Westland bevindt zich in Naaldwijk. Het adres is Stokdijkkade 2, Naaldwijk. Het telefoonnummer is (0174) 67 36 73.

### VUILNIS

De gemeentereiniging van gemeente Westland haalt iedere week uw huisvuil op. Het vuilnis zet u die dag 's ochtends buiten in containers. Voor een aantal bewoners geldt dat zij de vuilniszakken kwijt kunnen in gezamenlijke containers. Op de huisvuilkalender van de gemeente Westland staan alle afspraken over huisvuil, telefoonnummers en ophaaldagen. De kalender wordt jaarlijks huis-aan-huis verspreid.

### GROF VUIL

Grof vuil kunt u zonder afspraak langsbrengen bij de verschillende gemeentewerven.

### ONGEDIERTE

In de meeste gevallen bent u zelf verantwoordelijk voor de bestrijding van ongedierte in uw woning. Voor meer informatie kunt u de brochure 'Wie betaalt de rekening?' raadplegen. Als u last heeft van ongedierte, kunt u hierover contact opnemen met een ongediertebestrijdingbedrijf. De kosten hiervan zijn voor uw rekening. Heeft u last van ratten in uw omgeving, neemt u dan contact op met de gemeente Westland.

### MELDPUNT LEEFOMGEVING

Voor meldingen en vragen over de leefomgeving, grofvuil, overlast en het ophalen van huisvuil kunt u bellen met het Meldpunt Leefomgeving van de gemeente Westland op (0174) 67 34 99 (24 uur per dag).

**GEMEENTELIJKE  
BELASTINGEN**

Jaarlijks betaalt u diverse belastingen aan de gemeente. Denkt u hierbij aan afvalstoffenheffing en rioolrechten. Elk jaar stelt de gemeenteraad de hoogte van de belastingen vast. Het vaststellen en het innen van de belastingen is een zaak van de gemeente Westland en niet van Vestia Westland. Alle inwoners van de regio Westland ontvangen jaarlijks een aanslag voor de ingezetenenomslag en verontreinigingsheffing van Delfland. Voor vragen hierover neemt u contact op met het Hoogheemraadschap van Delfland.

**INBRAAKPREVENTIE**

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, denkt u er dan aan om vooraf toestemming te vragen aan Vestia Westland. Meer informatie over inbraakpreventie is verkrijgbaar bij de politie.

**BRANDPREVENTIE**

U kunt zelf actie ondernemen om de kans op brand in uw woning te verkleinen. De brandweer heeft uitvoerige folders hierover. Voor meer informatie kunt u ook terecht bij Vestia Westland.

**GRAFFITI**

Een schone leefomgeving is voor iedereen prettig. Woningen moeten niet alleen binnen, maar ook aan de buitenkant schoon blijven. Constateert u graffiti op uw woning? Wij horen dit graag van u.

**OVERLAST**

Als u en uw naaste buur elkaar niet liggen, kan dat tot vervelende situaties leiden. In zo'n geval adviseren wij u eerst met uw buren te gaan praten. Is het probleem te ingewikkeld dan kunnen wij proberen te bemiddelen. Soms verwijzen wij u door naar de politie of een bureau voor maatschappelijk werk of rechtshulp. Zie ook onze aparte brochure over overlast. Heeft u problemen in uw woonomgeving (bijvoorbeeld overlast van hangjongeren) neemt u dan contact op met de politie.

## 8. Tenslotte...

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

### **NIET TEVREDEN?**

Het kan zijn 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 kunt u schriftelijk een klacht indienen bij Vestia Westland. Als u ontevreden bent over de manier waarop uw klacht is afgehandeld, kunt u de klacht schriftelijk melden bij de regionale Klachtencommissie. Hierover leest u meer hun folder.

### **MEER INFORMATIE?**

In deze brochure verwijzen wij regelmatig naar andere brochures over een specifiek onderwerp. U kunt deze brochures gratis meenemen uit onze woonwinkel of telefonisch opvragen bij onze afdeling Klantenservice. Het telefoonnummer is (0174) 63 60 50. Hier kunt u ook voor andere vragen of voor meer informatie terecht.

## 9. Adressen en telefoonnummers

**Vestia Westland**

**Tiendweg 4**

**Postbus 203**

**2670 AE NAALDWIJK**

**Telefoon (0174) 63 60 50**

**Fax (0174) 62 79 71**

**E-mail [westland@vestia.nl](mailto:westland@vestia.nl)**

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

**Bankrekening: 28 50 45 210, BNG te Den Haag**

### **OPENINGSTIJDEN**

- maandag tot en met donderdag van 8.30 - 16.30 uur
- vrijdag van 8.30 - 12.30 uur

### **REPARATIES**

Telefoon (0174) 63 60 50 of via de website: [www.vestia.nl](http://www.vestia.nl)

### **NOODGEVALLEN**

Voor noodgevallen zijn wij 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar op telefoonnummer (0174) 63 60 50.

Bij een aantal klachten en storingen in of aan uw woning kunt u rechtstreeks contact opnemen met het bedrijf dat het probleem kan verhelpen:

### **KLACHTEN OVER CENTRALE VERWARMING**

Bij storing aan uw centrale verwarming kunt u rechtstreeks contact opnemen met de 24-uurservice van Installatiebureau J.G. van Dijk & zn. Het telefoonnummer is (0174) 51 20 90.

### **GEBROKEN RUITEN**

Ruitbreuk of glasschade kunt u zelf direct doorgeven aan de 24-uurservice van Blom Glasservice.  
Het telefoonnummer is (070) 391 26 75.

### **VERSTOPPING VAN RIOOL OF AFVOER**

Verstoppen van rioleringen en afvoeren kunt u zelf rechtstreeks doorgeven aan de 24-uurservice van RRS Zuid-Holland.  
Het telefoonnummer is (070) 336 88 88.

**PROBLEMEN MET GEISER**

U belt GasRent Westland bij problemen met uw huurgeiser.  
Het telefoonnummer is (0174) 24 09 86.

**STORING AAN LIFT**

De contactgegevens van de liftleveranciers vindt u in en bij de lift.

**SLECHTE TELEVISIE**

Belt u dan met de Infodesk van Caiw.  
Het telefoonnummer is (088) 224 91 11.

## VESTIA WESTLAND

Tiendweg 4

Postbus 203

2670 AE Naaldwijk

Telefoon (0174) 63 60 50

Fax (0174) 62 79 71

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

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

*april 2008*

| altijd in de buurt