

## Gefeliciteerd met uw nieuwe woning!

Er staat u een drukke tijd te wachten. Over een aantal zaken zult u goed moeten nadenken, u moet beslissingen nemen en keuzes maken.

Om u daarbij te helpen, hebben wij deze Woonwijzer gemaakt.

In de Woonwijzer leest u wat er allemaal bij komt kijken bij het huren van een woning.

### Waar en met wie heeft u te maken?

Voordat u de sleutels van uw woning ontvangt sluiten wij met u een huurovereenkomst. In de huurovereenkomst staan het adres, een omschrijving van de woning, de huurprijs, uw naam en de datum waarop de huur ingaat vermeld. Ook ontvangt u bij het tekenen van de huurovereenkomst de bijbehorende algemene huurvoorwaarden. Hierin staan de wederzijdse verplichtingen van huurder en verhuurder. Heeft u vragen over de voorwaarden, stel ze dan gerust!

### Gas, water en licht

Als u de woning betreft, heeft u niet alleen met ons te maken, maar ook met andere instanties/bedrijven. Vergeet niet uzelf aan te melden bij uw leverancier van gas, water en elektra. Houd er ook rekening mee dat uw eindafrekening van de stookkosten hoger kan uitvallen als u later in het jaar uw nieuwe woning betreft. U heeft dan immers nog geen voorschot opgebouwd.

### Gemeente

Bij vestiging of verhuizing binnen de gemeente moet u binnen vijf dagen na wijziging van het adres, hiervan schriftelijk aangifte doen bij de afdeling Publiekszaken. Hierbij moet u zich kunnen legitimeren. Bij verhuizing naar een andere gemeente geeft u de adreswijziging door bij de afdeling van de nieuwe woongemeente. Ook hier moet u zich kunnen legitimeren. Bij inwoning of samenwoning geeft u een schriftelijke verklaring waaruit blijkt dat de medebewoner op de hoogte is van de inwoning/samenwoning.

### Hoofdhuurder

De hoofdhuurder is degene op wiens naam het huurcontract staat. De hoofdhuurder heeft dus alle rechten en plichten. Volgens de wet is bij gehuwden of geregistreerd partnerschap één naam op het huurcontract voldoende; de partner is automatisch medehuurder. Bij samenwonenden moet de huurovereenkomst op allebei de namen staan, wil de partner dezelfde rechten en plichten hebben. Kinderen van de hoofdhuurder maken deel uit van het gezin en

### Onderhoud van de woning

Wij hebben uw nieuwe woning gecontroleerd, want uiteraard leveren wij uw woning in goede staat op. Er is een profielschets of inspectierapport opgesteld waarin de staat van uw woning en de eventueel bijbehorende voorzieningen zijn vastgelegd. Wij nemen een groot deel van het onderhoud van uw woning voor onze rekening. Voor het verhelpen van kleine storingen kunt u uw woonconsulent bellen. Voor een aantal zaken bent u als huurder verantwoordelijk. In de folder 'Onderhoud, reparaties en schade aan de woning' kunt u lezen wie waarvoor verantwoordelijk is.

wonen daarom in bij de ouder(s). Dit betekent niet dat kinderen automatisch medehuurder van de woning zijn. Kinderen hebben dan ook geen recht op de woning als ouders de huur opzeggen of overlijden.

### Onderhuur

Is uw woning eigenlijk te groot voor u, maar wilt u niet verhuizen? Kunt u wel wat extra inkomsten gebruiken? Of voelt u zich veiliger als u niet alleen in de woning woont? Dan kunt u overwegen één of meerdere kamers te verhuren. Als u een deel van de woning wilt onderverhuren, dan heeft u daarvoor altijd onze toestemming nodig. In de folder 'Onderhuur' leest u hier meer over.

### Abonnement

#### Service Huurdersonderhoud

Een groot deel van het onderhoud dat u zelf moet uitvoeren, kunt u met een abonnement op het Service Huurdersonderhoud door ons laten uitvoeren. U betaalt hier maandelijks een klein bedrag voor. Het gaat dan om reparaties aan bijvoorbeeld lekkende kranen of het ontstoppen van rioleringen. Wilt u een abonnement afsluiten of heeft u hier vragen over, dan kunt u contact met ons opnemen.

#### Glasreparaties

Als u via ons bent verzekerd tegen glasbreuk, dan kunt u bij glasschade rechtstreeks contact opnemen met 'de Samenwerking Glasverzekering', telefoonnummer 0800 - 022 61 00 (gratis). Voor spoedgevallen is dit nummer ook buiten kantooruren bereikbaar. Bent u nog niet verzekerd? Dan kunt u bij ons een glasverzekering afsluiten. Omdat onze huurders gezamenlijk de glasverzekering bij een verzekeringsmaatschappij onderbrengen, bedraagt de premie maar 1 euro per maand. Denkt u ook aan de inboedelverzekering? In de folder Goed verzekerd toch zeker? leest u hier meer over.





### Klusrecht

Iedereen richt zijn woning naar eigen smaak in. Daar hebben wij geen enkel bezwaar tegen, als u zich aan een aantal spelregels houdt. In de folder 'Zelf klussen' staan de regels over het aanpassen en veranderen van uw woning toegelicht. U kunt deze folder aanvragen of downloaden van onze website [www.omniawonen.nl](http://www.omniawonen.nl).

### Huurprijs en bijkomende kosten

In de huurovereenkomst staan de (kale) huurprijs en de bijkomende kosten van uw woning vermeld. De kosten van energieverbruik, waterverbruik en schoonhouden van algemene ruimten (indien van toepassing) kunnen als voorschot in rekening worden gebracht. U ontvangt een eindafrekening wanneer de werkelijke kosten bekend zijn. Is de eindafrekening hoger dan de door u totaal betaalde voorschotten? Dan moet u bijbetalen. Is het lager, dan ontvangt u uiteraard geld terug.

### Huurbetaling en huuraanpassing

De huur (inclusief de bijkomende kosten)

betaalt u voor de eerste van iedere maand. Dit kan automatisch. De huurders die niet automatisch betalen, ontvangen iedere maand een acceptgirokaart. U ondertekent deze kaart en stuurt hem naar uw bank-of girokantoor. Dit wordt nog wel eens vergeten, vooral in de vakantieperiode. Het gevolg is een achterstand in de huurbetaling. Door automatisch te betalen voorkomt u problemen en blijft u toch de baas over uw eigen geld, want u kunt binnen een maand uw bank of giro opdracht geven het bedrag terug te vorderen. Als uw saldo ontoereikend is, wordt de huur niet automatisch afgeschreven. Jaarlijks wordt per 1 juli de huur aangepast. U krijgt hierover tijdig schriftelijk bericht.

### Huurtoeslag

Huurtoeslag is een bijdrage van de overheid in uw huurlasten en kan het verschil betekenen tussen steeds tekort komen en iedere maand uitkomen met het geld. Als u aan een aantal voorwaarden voldoet, dan komt u in aanmerking voor huurtoeslag. Huurtoeslag vraagt u aan bij de Belastingdienst. Dit kunt u zelf doen, maar u kunt ook uw woonconsulent vragen om hulp.

### Huurachterstand

In de huurovereenkomst staat dat u de huur altijd voor de eerste van de maand betaalt. Betaalt u de huur niet op tijd, dan krijgt u een herinnering. Daarbij zit een acceptgiro waarmee u alsnog de huur kunt betalen. Mocht dit om welke reden dan ook weer niet lukken, neem dan contact met ons op. Wij proberen u zo goed mogelijk te adviseren of wij verwijzen u door naar instanties die u kunnen helpen. Aarzel niet, maar bel gerust. Daar zijn wij immers voor. Natuurlijk behandelen wij uw zaken vertrouwelijk. Horen wij niets en u heeft nog niet betaald, dan sturen wij u weer een herinnering. Hierin vragen wij dringend om direct de huur over te maken. Daarna krijgt u nog eenmaal de kans om binnen zeven dagen te betalen of een regeling te treffen. Doet u dit niet, dan geven wij de zaak uit handen aan de deurwaarder. Vervolgens neemt de deurwaarder contact met u op. Hij doet dit niet gratis, maar brengt u hiervoor kosten in rekening. Een deurwaarder rekent al gauw 15 procent van de totale huurschuld en daardoor lopen uw schulden nog meer op. Het is dus verstandig om het niet zover te laten komen. De deurwaarder is ook degene die uiteindelijk de rechter vraagt om u uit de woning te mogen zetten. Alle kosten die hierdoor ontstaan zijn ook voor uw rekening.

### Gedragsregels

Wij hechten groot belang aan uw en onze veiligheid en hebben daarom gedragsregels opgesteld. Allereerst verwachten wij van onze medewerkers en klanten dat zij zich houden aan de algemene normen en waarden voor fatsoenlijk gedrag. Agressief gedrag tolereren wij niet. Daarnaast kan zich de situatie voordoen dat geen enkele vorm van gesprek mogelijk is

omdat iemand drugs en/of alcohol heeft gebruikt. Hier hoeft geen sprake te zijn van agressie, maar wel van onacceptabel gedrag. In beide situaties schakelen wij de politie in, doen aangifte en weigeren wij de overlastveroorzaker de toegang tot het pand.

### Onder agressie verstaan wij het volgende:

1. Verbaal geweld zoals beledigen, discriminerende opmerkingen maken, vernederen, uitschelden, schreeuwen en treiteren.
2. Dreigen met geweld naar de medewerker of zijn familie. Voorbeelden zijn "Ik zal jou..."; "Ik zal jullie, je gezin, je collega's..."; "Ik kom je nog wel tegen, mijn tijd komt nog".
3. Fysiek geweld zoals slaan, schoppen, knijpen, vastpakken, steken, spuwen en gericht gooien van voorwerpen.
4. Intimidatie (tonen van wapen, seksuele intimidatie).
5. Vernielzucht. Schade aanrichten aan persoonlijke bezittingen, kantoorinventaris, enzovoort.
6. Weigering gebouw te verlaten.

### Goede burens

Waar mensen met elkaar samen leven komen allerlei vormen van plezier, maar ook van hinder en overlast voor. Het grootste deel van die hinder blijft binnen de grenzen van onze tolerantie. Iedereen houdt rekening met elkaar en dat is ook de oplossing voor de meeste overlastproblemen.

Wanneer de overlast niet meer acceptabel is, ga dan praten met elkaar en zoek naar een oplossing. Uiteindelijk is het van belang, dat iedereen zich vrijwillig aan bepaalde gedragsregels houdt en zich prettig voelt in zijn eigen woning en woonomgeving. In uitzonderlijke gevallen kunt u ons vragen te bemiddelen.

## Laat wat van u horen

Wij zijn u graag van dienst. Om dit goed te kunnen doen is één soort informatie onontbeerlijk: informatie over u, uw woning en uw woonomgeving. U kent uw woning immers zelf het beste en u weet hoe de situatie in een bepaalde wijk is en wat verbeterd kan worden. Daarom vindt er regelmatig overleg plaats tussen de woonconsulent en bewonerscommissies en tussen Omnia Wonen en de Huurdersorganisatie, S.H.O.W (Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen). Een bewonerscommissie komt op voor de belangen van een groep bewoners uit een complex, straat of wijk. S.H.O.W behartigt de belangen van alle huurders. Wij zijn altijd op zoek naar enthousiaste gesprekspartners. Iets voor u? Uw woonconsulent vertelt u er graag meer over.

## Heeft u een klacht?

U hebt recht op een goede woning, snelle en vakkundige uitvoering van onderhoudsklachten en optimale service en informatie. Hoe goed onze medewerkers het ook willen doen, het kan altijd voorkomen dat u niet tevreden bent. Over de woning, de woonomgeving, het onderhoud, de wijze waarop Omnia Wonen heeft gehandeld of de manier waarop u door één van onze medewerkers behandeld bent. Laat het ons in ieder geval weten als u niet tevreden bent. Alleen dan kunnen wij er iets aan doen.

## Technische klachten

Wij spreken liever over reparatieverzoeken, want daar gaat het in feite om. Meld uw reparatieverzoek via onze website of rechtstreeks bij de woonconsulent. Hij kan u vertellen of het reparatieverzoek voor uw eigen rekening is, onder het Service Huurdersonderhoud valt of voor rekening van Omnia Wonen is. Voor spoedeisende reparatieverzoeken kunt u ons ook buiten

kantooruren en in het weekend bellen.

## Overlastklachten

Probeert u er eerst zelf uit te komen als u overlast heeft van bijvoorbeeld uw burens. Ga eens met elkaar praten. Is het probleem daarna nog niet opgelost, dan heeft het zin om Omnia Wonen in te schakelen.

## Klachten over een medewerker van Omnia Wonen

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of als u vindt dat u niet goed behandeld bent door één van onze medewerkers, dan probeert u eerst met de betreffende medewerker tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan kunt u een schriftelijk bezwaar sturen aan de directeur-bestuurder van Omnia Wonen. (Postbus 418, 3840 AK in Harderwijk). Wij zullen uw klacht serieus behandelen en waar nodig maatregelen nemen.

## Wat gebeurt er als u uw klacht schriftelijk meldt?

Binnen twee weken ontvangt u een bevestiging van ontvangst. In de bevestigingsbrief staat wie uw brief in behandeling heeft genomen en wanneer u een reactie op uw klacht kunt verwachten. Wanneer u in onderling overleg niet tot een oplossing komt dan is er sprake van een geschil. Afhankelijk van het soort klacht, kunt u deze onafhankelijk laten beoordelen door de Klachtenadviescommissie of de Huurcommissie.

## 1. De Klachtenadviescommissie

De Klachtenadviescommissie heeft als taak meldingen van geschillen tussen de huurder en Omnia Wonen te onderzoeken en daarover een advies uit te brengen. Voordat u een beroep kunt doen op de adviescommissie, moet u uw klacht

eerst schriftelijk gemeld hebben bij Omnia Wonen. Pas als u een reactie hebt ontvangen op uw klacht en u bent het niet eens met het besluit, dan kunt u binnen 60 dagen uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. De Klachtenadviescommissie behandelt niet alle klachten. Hieronder leest u de uitzonderingen.

- Een klacht die betrekking heeft op de huurprijs, onderhoud en servicekosten. Daarvoor kunt u alleen terecht bij de Huurcommissie;
- Een klacht die in behandeling is bij de rechter of waarover een rechter al een uitspraak heeft gedaan;
- Een klacht over het algemeen beleid van Omnia Wonen;
- Een klacht die gaat over de woonruimteverdeling.

## 2. Huurcommissie

De Huurcommissie behandelt klachten over de huurprijs, servicekosten en onderhoud van uw woning. Het is een onafhankelijke organisatie en bestaat uit een gelijk aantal huurders- en verhuurdersleden.

## Huur opzeggen

Wilt u de huur opzeggen? Dan laat u ons dat tenminste een maand van tevoren schriftelijk weten. U kunt de huur in principe op iedere dag van de maand opzeggen, als u maar rekening houdt met een volle maand opzegtermijn. In de opzeggingsbrief vermeldt u uw naam en adres, uw toekomstig adres, uiteraard de datum waarop u de huur wenst te beëindigen. De brief moet zowel door de hoofdhuurder als door de medehuurder, dus de partner met wie u samenwoont, worden ondertekend. Om er zeker van te zijn dat wij uw opzegging ontvangen, kunt u dat per aangetekende brief of met ontvangstbevestiging doen. U kunt de huur ook opzeggen



via onze website [www.omniawonen.nl](http://www.omniawonen.nl) of gebruik maken van een speciaal huuropzeggingsformulier. Dit formulier kunt u op ons kantoor afhalen. Na ontvangst van de huuropzeggingsbrief sturen wij u een bevestiging en maken wij met u een afspraak voor de voorinspectie van uw woning.

## Voorlichtingsmateriaal

Dagelijks beantwoorden onze woonconsulenten vragen over onderwerpen die betrekking hebben op 'wonen'. Zij beantwoorden de vragen zo volledig mogelijk. Om één en ander thuis nog eens op uw gemak door te nemen, hebben wij in onze woonwinkel een aantal folders beschikbaar. U kunt ze gratis meenemen. Bovendien ontvangt u vier keer per jaar het bewonersmagazine "Voel je thuis!". Hierin vindt u het onderhoudsprogramma, tips en wetenswaardigheden over wonen en Omnia Wonen. Het lezen van dit magazine bevelen we daarom graag aan.

Wij wensen u veel plezier in uw nieuwe woning!



*Deze folder is bedoeld om u te informeren. Aan de inhoud kunt u geen rechten ontlenen.*