

# Woonwijzer

## 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.**

## Huurovereenkomst

Voordat u de sleutels van uw woning ontvangt sluiten wij met u een huurovereenkomst. Ook ontvangt u bij het tekenen van de huurovereenkomst de bijbehorende algemene huurvoorwaarden. Hierin staan de wederzijdse verplichtingen van huurder en verhuurder.

## Gas, water en licht

Vergeet niet uzelf aan te melden bij uw leverancier van gas, water en elektra. Houd er 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 een verhuizing binnen de gemeente moet u binnen vijf dagen na wijziging van het adres, hiervan schriftelijk aangifte doen bij de betreffende gemeente. Bij verhuizing naar een andere gemeente geeft u de adreswijziging door bij uw nieuwe woongemeente. Neem een geldig legitimatiebewijs en uw huurovereenkomst mee. Bij inwoning of samenwoning geeft u een schriftelijke verklaring waaruit blijkt dat de medebewoner hiervan op de hoogte is.

## Hoofdhuurder

De hoofdhuurder staat op de huurovereenkomst. De hoofdhuurder heeft dus alle rechten en plichten. Volgens de wet is bij gehuwden of geregistreerd partnerschap één naam op de huurovereenkomst 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 wonen daarom in bij de ouder(s). Dit betekent dat kinderen geen medehuurder zijn. Kinderen hebben 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 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 daar meer over.

## Onderhoud van de woning

Wij hebben uw nieuwe woning gecontroleerd, want uiteraard leveren wij uw woning in goede staat op. De staat van de woning en de eventueel bijbehorende voorzieningen zijn vastgelegd. Wij nemen een deel van het onderhoud van uw woning voor onze rekening. Voor een aantal zaken bent u als huurder zelf verantwoordelijk. In de folder 'Onderhoud, reparaties en schade aan de woning' kunt u lezen wie waarvoor verantwoordelijk is.

## Service Huurdersonderhoud

Een 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 € 3,99 voor (prijspeil juli 2022). Het gaat dan om reparaties aan bijvoorbeeld lekkende kranen of het ontstoppen van rioleringen.

## Glasreparaties

Als u via ons bent verzekerd tegen glasbreuk, dan kunt u bij glasschade rechtstreeks contact opnemen met 'de Samenwerking Glasverzekering' (0800 – 022 61 00). In de folder 'Goed verzekerd toch zeker?' leest u hier meer over.

## Klusrecht

Iedereen richt zijn woning naar eigen smaak in. In de folder 'Zelf klussen' staan de regels over het aanpassen en veranderen van uw woning.

## Huurprijs en bijkomende kosten

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

## Huurbetaling en huuraanpassing

De huur (inclusief de bijkomende kosten) betaalt u voor de eerste van iedere maand. Dit kan met een automatische incasso, internetbankieren, Mijn Omnia Wonen of AcceptEmail. Wij adviseren u om automatisch te betalen. Op deze manier voorkomt u dat u vergeet de huur te betalen. Jaarlijks wordt per 1 juli de huur aangepast. U krijgt hiervan schriftelijk bericht.

## Huurtoeslag

Huurtoeslag is een bijdrage van de overheid in uw huurlasten. Kijkt u op de website van de Belastingdienst of en hoe u in aanmerking komt voor huurtoeslag.

## 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. Mocht het niet lukken te betalen, 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. Natuurlijk behandelen wij uw zaak vertrouwelijk. Komen wij er niet met u uit, dan dragen wij de zaak over aan de deurwaarder.

## Gedragsregels

Wij hechten groot belang aan uw en onze veiligheid. Daarom hebben wij gedragsregels opgesteld. Allereerst verwachten wij van onze medewerkers en klanten dat zij zich houden aan de algemene normen en waarden voor fatsoenlijk gedrag. Kijkt u voor het agressieprotocol op onze website.

## 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.

## Heeft u een klacht?

U hebt recht op een goede woning, 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 weten als u niet tevreden bent.

## Technische klachten

Wij spreken liever over reparatieverzoeken, want daar gaat het in feite om. Meld uw reparatieverzoek via Mijn Omnia Wonen of neem telefonisch contact met ons op. Voor spoedeisende reparatieverzoeken kunt u ons ook buiten kantooruren en in het weekend bellen.

## Overlastklachten

Probeer u er eerst zelf uit te komen als u last 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 met de afhandeling van uw klacht of als u vindt dat u niet goed behandeld bent door een medewerker, dan probeert u eerst met de betreffende medewerker tot een oplossing te komen. Lukt dit niet? Dan kunt u een schriftelijk bezwaar sturen naar Omnia Wonen. Wij zullen uw klacht 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.

### 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 klachten en u bent het niet eens met het besluit, dan kunt u binnen 60 dagen uw klacht voorleggen aan de Klachtenadviescommissie. 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 over woonruimteverdeling.

### De 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.

### Laat u horen

Wij zijn u graag van dienst. Om dit goed te kunnen doen is informatie over u, uw woning en uw woonomgeving belangrijk. U kunt uw woning immers zelf het beste, u kent de situatie in uw wijk en u weet wat verbeterd kan worden. Daarom vindt er regelmatig overleg plaats tussen de woonadviseur en bewonerscommissies en tussen Omnia Wonen en de Huurdersorganisatie SHOW (Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen). Een bewonerscommissie komt op voor de belangen van een groep huurders uit een complex, straat of wijk. De SHOW behartigt de belangen van alle huurders. Wij zijn altijd op zoek naar enthousiaste gesprekspartners. Iets voor u?

### Voorlichtingsmateriaal

Op onze website vindt u nog veel informatie die van pas kan komen.

## Wij wensen u veel plezier in uw woning!