



Algemene huurdersinfo

Gefeliciteerd met uw nieuwe woning!

Gefeliciteerd met uw nieuwe woning!

Wij heten u van harte welkom als klant van Woonbron en hopen dat u met veel plezier in uw nieuwe woning woont. In deze brochure leest u wie wij zijn, wat u van ons kunt verwachten en welke afspraken wij met u maken als u van ons huurt. Ook vindt u in deze brochure tips en informatie over wat wonen en verhuizen met zich meebrengt.

Naast de algemene informatie in de brochure, verwijzen wij vaak door naar plekken waar u meer kunt lezen over een bepaald onderwerp. Alle andere brochures die wij noemen, kunt u downloaden via www.woonbron.nl.

Op deze website kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week, uw huurzaken met Woonbron regelen.

Contact

Onze contactgegevens vindt u op

www.woonbron.nl

Wie zijn wij?

Woonbron is een wooncorporatie met 45.000 huizen en 4.000 andere vastgoedeenheden in Delft, Dordrecht, Rotterdam en Spijkenisse. In al deze steden werken wij aan betaalbaar wonen in aantrekkelijke wijken.

Woonbron is een wooncorporatie met 45.000 woningen en 4.000 andere vastgoedeenheden in Delft, Dordrecht, Rotterdam en Spijkenisse. In al deze steden werken wij aan betaalbaar wonen in aantrekkelijke wijken.

Wij zijn ervan overtuigd dat een goede woning en woonomgeving een belangrijke basis vormen om verder te komen in het leven. Hier zetten wij ons graag voor in. Naast het zorgen voor goede dienstverlening - zoals het uitvoeren van reparaties - zijn wij ook uw partner als het gaat om de leefbaarheid in uw buurt. Samen met bewoners en andere partijen zoals gemeente, politie, scholen, winkeliers en bedrijven, werken wij hier hard aan. Ons credo daarbij is dat wij 'thuis in de wijk' zijn. Dit betekent dat wij aanwezig zijn in uw buurt en makkelijk aanspreekbaar zijn. We horen graag wat er speelt in uw buurt en wat u daarvan vindt.

Onze gebouwen zijn schoon, heel en veilig. We blijven onze woningen verbeteren door onderhoud, duurzaamheidsmaatregelen, renovatie en soms door nieuw te bouwen. Zo kunnen we betaalbaar wonen blijven garanderen.



Wat er komt kijken bij huren

In het huurcontract vindt u informatie over de huurbetaling en de datum van de eerste huurverhoging. Ook leest u hierin hoe uw huurprijs is opgebouwd. U kunt bijvoorbeeld servicekosten betalen voor de schoonmaak van gezamenlijke delen van uw woongebouw en de aanwezigheid van een complexbeheerder die toezicht houdt. Verder ontvangt u een energielabel voor uw woning. Daaruit kunt u aflezen hoe energiezuinig deze is.

HUURVOORWAARDEN

In de Algemene Huurvoorwaarden staan de rechten en plichten van u en van Woonbron, die gelden als u een huis van ons huurt. Leest u deze voorwaarden goed door, zodat u weet waar u aan toe bent.

HUISHOUDELIJK REGLEMENT

Wanneer u in een woongebouw gaat wonen waar een Vereniging van Eigenaars (VvE) actief is, ontvangt u bij de ondertekening van uw huurcontract ook het huishoudelijk reglement. Deze regels gelden voor alle bewoners in het woongebouw. Meer informatie over een VvE leest u verderop in deze brochure.

Betalen

WANNEER BETAALT U?

Iedere maand betaalt u de huur aan ons. In het huurcontract staat dat u de huur voor de eerste dag van de maand aan ons betaalt. Lukt het u niet om de huur op tijd te betalen? Neem dan contact met ons op. Samen met u kunnen wij bekijken of er een oplossing is voor uw probleem.

HOE BETAALT U?

U kunt op verschillende manieren betalen: per automatische incasso en via internetbankieren. Ook kunt u een machtiging afgeven, waardoor de huur iedere maand automatisch wordt afgeschreven. De machtigingskaart hiervoor kunt u bij ons verkrijgen. Heeft u ons nog niet gemachtigd, maar wilt u dat alsnog doen, dan is dit altijd mogelijk. Contant betalen of pinnen is niet mogelijk.

HUURTOESLAG

Huurtoeslag is een tegemoetkoming in de huurlasten. Als u in verhouding tot uw inkomen veel geld kwijt bent aan huur, kunt u deze toeslag bij de Belastingdienst aanvragen. Of u hiervoor in aanmerking komt, is afhankelijk van uw huishoudinkomen, uw huurprijs en uw eventuele vermogen. Meer informatie vindt u in onze brochure [Huur en huurtoeslag](#) of via de website www.toeslagen.nl.

En verder

VERZEKERINGEN

Woonbron heeft voor uw woning een opstalverzekering afgesloten. Dit is een verzekering die schade aan het huis zelf dekt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan schade door brand of storm. Het is belangrijk dat u uw eigendommen zelf verzekert tegen onder meer inbraak, brand en waterschade. Hiervoor kunt u een inboedelverzekering afsluiten.

VERHUIZING DOORGEVEN AAN DE GEMEENTE

Vergeet niet om binnen vijf werkdagen na uw verhuizing uw nieuwe adres door te geven aan de gemeente. In sommige gevallen kan Woonbron het doorgeven van uw verhuizing of het inschrijven bij de gemeente voor u regelen. Vraag ons naar de mogelijkheden.

Klantenkorting bij OHRA

Als klant van Woonbron krijgt u bij OHRA korting op verschillende verzekeringen. Sluit u meerdere verzekeringen af, dan ontvangt u bovendien nog een extra korting, die kan oplopen tot wel 10%. Meer informatie vindt u in de OHRA-folder: Bent u goed verzekerd?

Medebewoners

Als u in uw nieuwe woning gaat wonen, moeten alle personen die meeverhuizen, worden ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie. Dat geldt ook voor nieuwe personen die later komen inwonen. Soms zijn aan deze inschrijving voorwaarden verbonden. Richt uw verzoek voor inwoning daarom eerst tot onze klantenservice.

Met het ondertekenen van het huurcontract bent u de officiële huurder van uw woning. Dit geldt ook voor uw partner als u getrouwd of geregistreerd partner bent. Hij of zij is dan medehuurder en kent dezelfde rechten en plichten als u. Wilt u voor iemand anders dan uw echtgenoot(e) of geregistreerd partner het medehuurderschap aanvragen, neem dan contact op met onze klantenservice of regel het zelf op Mijn Woonbron. Onze medewerkers kunnen u informeren over de voorwaarden die hieraan verbonden zijn.

2 U en uw woning

ONDERHOUD: WIE BETAALT WAT?

Wij zorgen ervoor dat uw woning in goede staat is en dat dit ook zo blijft. Dit betekent dat wij een groot aantal reparatie- en onderhoudswerkzaamheden uitvoeren. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan reparaties aan daken, lift, balkons en leidingen. Woont u in een flat waarin een Vereniging van Eigenaars actief is, dan is deze vaak verantwoordelijk voor dit onderhoud. Hierover leest u meer verderop in het rode kader op deze pagina. Niet al het onderhoud aan uw woning komt voor rekening van Woonbron. Zelf bent u verantwoordelijk voor klein onderhoud. Welk onderhoud voor uw rekening en welk onderhoud voor rekening van Woonbron komt, leest u in de brochure [Onderhoud en Reparaties](#).

REPARATIEVERZOEK

Heeft u een reparatieverzoek? Dan kunt u contact opnemen met onze onderhoudsdienst. Dit is een 24-uursservice. Zo zorgen we ervoor dat we reparaties die spoed hebben, snel kunnen verhelpen. Op www.woonbron.nl vindt u het telefoonnummer van deze onderhoudsdienst.

ZELF KLUSSEN

Bent u van plan om uw woning naar uw eigen smaak aan te passen? Dan kan dat, als u rekening houdt met een aantal spelregels. Zo mogen de werkzaamheden die u uitvoert geen gevolgen hebben voor de veiligheid in uw woning. Bovendien moet u altijd vooraf schriftelijk toestemming aan Woonbron

vragen als u wilt verbouwen. Als u zich houdt aan de spelregels en voorwaarden die gelden, heeft dat een groot voordeel. Als u weer gaat verhuizen, hoeft u de aanpassingen niet altijd te verwijderen en in sommige gevallen ontvangt u hiervoor een vergoeding. Alles over zelf klussen vindt u in de gelijknamige brochure.

VERBETERINGEN AAN UW WONING

Het is mogelijk om verbeteringen aan uw huis te laten aanbrengen. Denk bijvoorbeeld aan het plaatsen van voorzieningen als een CV-ketel of dubbel glas. Wilt u meer weten over de mogelijkheden en kosten voor het aanpassen van uw woning, neem dan contact op met [onze klantenservice](#).

WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING (WMO)

Het kan zijn dat u door ziekte of een handicap belemmeringen in uw woning ondervindt. Deze zijn mogelijk op te lossen met een aanpassing, voorzien vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Hoe de voorzieningen worden verstrekt en hoe hoog een eventuele eigen bijdrage is, verschilt per gemeente. Voor meer informatie hierover kunt u contact opnemen met uw gemeente.

VERGEET UW TUIN NIET

Heeft u een tuin of balkon? Zorg er dan voor dat u deze ook goed onderhoudt.

VERENIGING VAN EIGENAARS

Als er kopers in uw woongebouw wonen, dan is er een Vereniging van Eigenaars actief (VvE). Hierin zijn alle eigenaars vertegenwoordigd. Samen beslissen zij over het onderhoud aan gezamenlijke delen in het gebouw, zoals portieken. Meestal geven de eigenaars opdracht aan een beheerorganisatie, die ervoor zorgt dat de besluiten van de VvE worden uitgevoerd. Woonbron VvE Beheer is in veel gevallen de partij die dit beheer verzorgt. Woont u in een gebouw waar een VvE actief is, dan kan het zijn dat er voor u voor bepaalde onderwerpen net wat andere regels gelden.

MEEPRATEN MET EIGENAARS

Woont u in een gebouw waar een Vereniging van Eigenaars actief is? Ook dan is uw stem van belang. In een Vereniging van Eigenaars hebben alle eigenaars in een woongebouw een aandeel. Samen beslissen zij over het onderhoud aan de buitenzijde van de huizen, maar ook over schoonmaak en andere onderwerpen, die zij gezamenlijk moeten regelen. Woonbron heeft als eigenaar van de huizen ook een stem in deze vereniging. Omdat wij u zelf inspraak in uw woonomgeving willen geven, kunt u namens Woonbron meestemmen in de vergadering van eigenaars over zaken die u aangaan. Welke zaken dat zijn en hoe dat precies in zijn werk gaat, leest u op www.woonbron.nl.

Serviceabonnement

Een lekkende kraan of het ontluchten van uw CV-ketel. Besteedt u deze kleine reparaties liever uit? Denk dan eens aan een serviceabonnement. Dankzij een serviceabonnement kunt u die extra werkzaamheden, tegen een vast bedrag per maand, door Woonbron laten uitvoeren. Eén telefoontje of e-mail en uw reparatie wordt uitgevoerd. Meer informatie vindt u in onze brochure [Serviceabonnement](#). Mogelijk heeft u het serviceabonnement al afgenomen bij het afsluiten van het huurcontract. U ontvangt in dat geval het serviceabonnement het eerste jaar gratis.

Veilig wonen

Het is belangrijk dat u veilig woont. Daar leveren wij een bijdrage aan door ervoor te zorgen dat uw woning veilig is. Zelf kunt u ook een bijdrage leveren. Hieronder enkele tips:

- Ventileer uw woning regelmatig. Zo zorgt u ervoor dat er altijd frisse lucht in uw woning is en kunt u vochtplekken voorkomen. Meer informatie over ventileren vindt u in onze flyer [Een gezonde woning? Ventileren!](#)
- Koolmonoxide is een gevaarlijk gas dat u niet ziet of ruikt, maar ernstige gevaren voor de gezondheid kan opleveren. Heeft u een geiser in uw woning, dan is de kans op koolmonoxide groter dan bij een gesloten verbrandingssysteem. Weten waarop u moet letten of hoe u koolmonoxidevergiftiging kunt voorkomen? Kijk op www.woonbron.nl.
- Asbest is in het verleden veel gebruikt om woningen te isoleren. Een aantal oudere woningen bevat daarom asbest. Zolang u asbest niet bewerkt of er in hakt of boort, kan het geen kwaad als het blijft zitten. Bent u van plan om zelf te gaan klussen, maar twijfelt u over de aanwezigheid van asbest? Dan kunt u contact met ons opnemen.

3

U en uw woonomgeving

U huurt een woning van Woonbron. Dit hoeft niet te betekenen dat uw burens ook huren. Woonbron biedt een deel van haar woningen te koop aan. Dit betekent dat onze klanten kunnen kiezen of ze een woning huren of kopen. Huurders en kopers kunnen zo naast elkaar in een appartementsgebouw of rij eengezinswoningen wonen. In beide gevallen zijn zij bewoners met veelal dezelfde belangen: plezierig wonen in een prettige omgeving.

SCHOON EN HEEL

Wanneer u in een hoogbouwcomplex woont, vindt u hier vaak een portiek of galerij, trappenhuisen of andere gemeenschappelijke ruimtes. Samen met andere bewoners bent u verantwoordelijk voor het schoonhouden van deze ruimtes, tenzij er in uw woongebouw andere afspraken met ons zijn gemaakt.

Het kan bijvoorbeeld zijn dat er voor uw portiek of andere gezamenlijke ruimtes een schoonmaakcontract is afgesloten.

De kosten hiervoor betaalt u dan aan ons via de servicekosten. Neem contact met ons op als u wilt weten welke afspraken rondom de schoonmaak gelden.

LEVER ZELF EEN BIJDRAGE

U kunt zelf bijdragen aan een net portiek of schone galerij door er bijvoorbeeld geen rommel te laten slingeren en uw medebewoners aan te spreken als zij dit wel doen. Als u in de entreehal, galerij of lift of in de directe woonomgeving van uw woning zaken constateert die stuk zijn of bijvoorbeeld beklad met graffiti, kunt u dat direct door geven aan onze onderhoudsafdeling.

OVERLAST

Het kan helaas gebeuren dat u last heeft van de manier waarop uw burens wonen of overlast ervaart van bijvoorbeeld een groep hangjongeren. Voordat u onze hulp inschakelt, is het goed om eerst zelf de overlastgever aan te spreken. Komt u er niet uit, dan kunt u ons inschakelen.

Zijn de problemen niet op te lossen en zo ernstig dat wij maatregelen moeten treffen tegen de overlastgever?

Dan vragen we u om de klachten schriftelijk aan ons door te geven. Ook verzoeken we u bij te houden wanneer en hoe vaak u overlast ervaart. Pas dan kunnen wij ingrijpen. Wilt u overlast melden, dan kunt u dat doen via www.woonbron.nl of u kunt contact met onze [klantenservice](#) opnemen.

Woonbron-euro

Wilt u samen met uw burens de handen uit de mouwen steken om uw omgeving op te knappen of een evenement organiseren? Dan kunt u de Woonbron-euro aanvragen om uw plan financieel te ondersteunen. Voor meer informatie over de voorwaarden kunt u terecht op onze website.

4

U en onze dienstverlening

BENT U TEVREDEN?

Wij horen graag van u of we op de goede weg zijn of dat we misschien nog wat kunnen verbeteren in onze dienstverlening. Daarom vragen wij onze klanten regelmatig naar hun mening. Dit doen wij op verschillende momenten, zodat wij een goed beeld hebben van hoe u onze dienstverlening ervaart. Soms vragen wij u om bijvoorbeeld een enquête in te vullen naar aanleiding van een reparatieverzoek. Wij stellen het zeer op prijs als u meewerkt aan dit onderzoek, zodat wij onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren en u tevreden bent.

U MAG HET ZEGGEN

Als bewoner weet u het beste wat er leeft en speelt in de wijken en buurten waar

onze huizen staan. Wij willen u daarom zoveel mogelijk betrekken bij ons beheer en beleid. Er is een overkoepelende bewonersorganisatie die meedenkt en meebeslist over ons algemene beleid. Ook zijn er lokale bewonerscommissies die op buurt- en wijkniveau meepraten en -beslissen. Onze medewerkers kunnen u hierover meer vertellen.

HEEFT U EEN KLACHT?

Het kan voorkomen dat u teleurgesteld bent in onze dienstverlening. Laat ons dit dan direct weten. Samen kunnen we tot een goede oplossing komen. Als u een klacht wilt indienen, kan dat schriftelijk, online (www.woonbron.nl) of telefonisch. In onze brochure Klachtenregeling is beschreven hoe een en ander in zijn werk gaat.

INFORMATIE

Woonbron houdt u op de hoogte van ontwikkelingen over wonen die voor u van belang zijn. Zo ontvangt u drie keer per jaar het magazine Wonen. Ook informeren wij u via nieuwsbrieven als er bijvoorbeeld groot onderhoud in uw woongebouw of straat wordt uitgevoerd. Onze website is verder een bron aan informatie, waar u onder andere veelgestelde vragen en bijbehorende antwoorden vindt. Heeft u een vraag, waarop u het antwoord niet kunt vinden, neem dan gerust contact met ons op.