

Een nieuwe woning



Welkom in uw nieuwe woning! Deze folder geeft snel antwoord op veelgestelde vragen. U vindt nuttige informatie over huren bij Beter Wonen; of het nu gaat om onderhoud, het betalen van de huur of klachten. Goed om bij de hand te hebben: een boekje om te bewaren! Vindt u geen antwoord op uw vraag of wilt u ons persoonlijk spreken? Belt u dan naar Beter Wonen of kom langs in onze Woonwinkel. Onze medewerkers staan graag voor u klaar!

1 U gaat een woning huren, wat nu?

Voordat u de sleutels van uw woning krijgt, tekent u de huurovereenkomst. Als u getrouwd bent of uw partnerschap heeft laten registreren, is ondertekening door één van de partners voldoende. Woont u samen? Dan ondertekent u samen de huurovereenkomst. Bij de huurovereenkomst krijgt u de algemene huurvoorwaarden. Hierin staan de rechten en plichten van u als huurder en Beter Wonen.



De huur

Elke maand betaalt u Beter Wonen een bedrag aan huur.

De huur bestaat uit:

- de netto huur
- de servicekosten*

Het totaalbedrag heet bruto huur.

*Servicekosten zijn bijvoorbeeld uw glasverzekering en/of onderhoudsabonnement, of het schoonmaken van de algemene ruimten en de kosten voor de huismeester. In uw huurovereenkomst kunt u precies zien hoe uw huur is opgebouwd.

Hoe kunt u de huur betalen?

U betaalt de huur vanaf de dag dat u de sleutel ontvangt. U kunt de huur op verschillende manieren betalen. In alle gevallen geldt dat de huur op de eerste van de maand bij ons binnen moet zijn.

De meest gemakkelijke manier van betalen is de automatische incasso. U machtigt ons om de huur maandelijks van uw rekening af te schrijven. Maakt u liever geen gebruik van automatische incasso dan ontvangt u iedere maand een acceptgiro. Houdt u het liever in eigen hand? Regel dan een automatische betaling met uw bank. U kunt bij ons kantoor ook met uw pinpas betalen. Meer informatie over de manieren van betalen leest u in de folder: 'Alles over huur betalen'.

Krijg ik huurtoeslag?

Misschien komt u in aanmerking voor huurtoeslag. Dit is afhankelijk van de hoogte van de huur, uw gezinsamenstelling, leeftijd en het inkomen en vermogen van u en uw huisgenoten. De huurtoeslag kan ingaan op de eerste van de maand nádat u bent ingeschreven bij de afdeling Burgerzaken van de gemeente Almelo. Op de website www.toeslagen.nl kunt u een proefberekening maken en zien of u in aanmerking komt voor huurtoeslag. U kunt de huurtoeslag aanvragen via dezelfde website. Voor meer informatie kunt u ook contact opnemen met de Belastingtelefoon op telefoonnummer 0800 0543.

2 Welke praktische zaken moet u regelen?

Gas, water en licht

Denkt u er aan om u aan te melden bij een energieleverancier? Doe dit zodra u de sleutels van uw nieuwe woning heeft gekregen. Zo voorkomt u dat u zonder stroom, water of verwarming komt te zitten. U kiest zelf uw energieleverancier. Houd wel goed in de gaten welk contract u heeft met uw huidige energieleverancier. Voor de aanmelding heeft u de meterstanden nodig van uw nieuwe en oude woning.

- Huurt u een woning die is aangesloten op stadsverwarming? Meldt u dan aan bij Cogas B.V. op telefoonnummer (0546) 83 67 18.
- Zit er in uw woning een geiser? Neem dan contact op met Corent op telefoonnummer (0546) 81 69 69.

Is uw woning aangesloten op blokverwarming en heeft u geen eigen cv-ketel? Dan kunt u niet zelf kiezen voor een energieleverancier. U hoeft geen meterstanden door te geven van de nieuwe woning; dit regelt Beter Wonen voor u.

U kunt de meterstanden voor het water online doorgeven aan Vitens. Door uw verhuizing digitaal door te geven bespaart u kosten die u anders aan Vitens betaalt.

Televisie
Electrabel
(088) 444 66 66
www.electrabel.nl

Gas & elektra
Cogas
(0546) 83 66 66
www.cogas.nl

Water
Vitens
0900 0650
www.vitens.nl

Inschrijven bij de gemeente

Vergeet niet om binnen vijf dagen na de verhuizing uw nieuwe woonadres door te geven aan de afdeling Burgerzaken van de gemeente Almelo. U kunt hiervoor langsgaan bij het loket burgerzaken op het stadhuis. U kunt zich ook inschrijven via www.almelo.nl.

Adreswijzigingen

Geef uw adreswijziging door aan uw telefoon- en/of internetaanbieder, overheidsinstanties, zorgverzekering, uw huisarts en tandarts.

Welke verzekeringen heeft u nodig?

Door u goed te verzekeren voorkomt u dat u onverwacht voor hoge kosten komt te staan, bijvoorbeeld bij inbraak of brand. Wij adviseren u in ieder geval om een Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA) en een inboedelverzekering af te sluiten. De glasverzekering sluit u al af bij het tekenen van de huurovereenkomst.



3 U en uw buurt

Kennismaking met de buren

Een nieuwe woning betekent ook nieuwe buren en een andere buurt. Het is leuk als u weet wie er naast u woont. Nodig de buren eens uit voor een kopje koffie. Dat maakt het gemakkelijker bij elkaar aan te kloppen als het nodig is.

Huisvuil en afval

Het is belangrijk dat u samen met uw buren de buurt schoon houdt. In een schone buurt is het prettig wonen. Gooi daarom uw vuilnis en ander afval in de minicontainer, blokcontainer of ondergrondse container. Past uw afval niet in de container; dan kunt u afval naar de vuilstort brengen. Het is niet de bedoeling dat u het afval in de trappenhuizen en galerijen zet. U kunt uw afval ook door Twente Milieu laten ophalen. Hiervoor maakt u telefonisch een afspraak via telefoonnummer (0900) 85 20 111.

.....

Gemeenschappelijke ruimten

Trappenhuizen, galerijen en de gangen bij de bergingen zijn gemeenschappelijke ruimten. U en uw medebewoners maken er dagelijks gebruik van. Houd ze daarom netjes en obstakelvrij. U zet in de gemeenschappelijke ruimten geen (brom)fietsen of scootmobiel neer.



Schoonmaken trappenhuizen

U bent samen met de andere bewoners verantwoordelijk voor het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimtes. Het is handig om met uw burens een rooster of taakverdeling af te spreken. In veel gevallen heeft Beter Wonen deze taak al overgenomen en betaalt u hiervoor servicekosten.

.....

Tuin

Heeft u een tuin? Een aantrekkelijk ingerichte en goed onderhouden tuin is leuk voor u én voor de buurt. Daarom is het belangrijk dat u uw tuin goed onderhoudt.

.....

Last van uw burens?

Overlast komt voor in verschillende vormen. Vaak is het geluidsoverlast, veroorzaakt omdat mensen dicht op elkaar wonen. Soms wordt de overlast veroorzaakt door verkeerd gedrag, zoals keiharde muziek of beledigingen. Daarnaast zijn er veel verschillen tussen bewoners, zoals gezinssamenstelling, cultuur, dagindeling en hobby's. Deze verschillen kunnen leiden tot irritaties of zelfs ruzies. Heeft u last van uw burens of ervaart u overlast ga dan in gesprek met elkaar. Soms zijn mensen zich er niet van bewust dat zij last of overlast veroorzaken. Lopen uw pogingen op niets uit dan kunt u contact met ons opnemen. Wij bespreken dan hoe we u kunnen helpen om de overlast aan te pakken.

Wie behartigt uw belangen?

Bewonerscommissies

In diverse wijken zijn bewonerscommissies actief. Een bewonerscommissie treedt op als vertegenwoordiger en belangenbehartiger van de bewoners van een wijk of appartementencomplex. Onze medewerkers hebben overleg met de commissies over concrete zaken die de woning en woonomgeving aangaan. Zoals onderhoud aan de woningen, de jaarlijkse huurverhoging, de servicekosten. Kortom allerlei zaken die in en om de woningen spelen en die voor u als huurder van belang zijn. U kunt aan een van onze medewerkers van het Klantencentrum vragen of er in uw wijk een bewonerscommissie is.

Stichting Huurdersbelangen Beter Wonen (SHBW)

Wij vinden het belangrijk dat u en andere huurders kunnen meedenken, meepraten en meebeslissen over allerlei grote en kleine zaken die het wonen aangaan. Daarom hebben huurders zich verenigd in Stichting Huurdersbelangen Beter Wonen (SHBW). De SHBW behartigt onafhankelijk van Beter Wonen de belangen van de huurders en adviseert gevraagd en ongevraagd over zaken die betrekking hebben op het *algemene beleid* van Beter Wonen. Voor meer informatie over de SHBW kunt u terecht op de website <http://shbw.zijnwijn.nl>.



4

Alles over onderhoud en verbeteringen

Onderhoud aan uw woning

Als huurder hoeft u zich geen zorgen te maken over onderhoud aan dak of muren van uw woning; dat is onze taak. U bent als huurder verantwoordelijk voor een deel van het (dagelijkse) onderhoud van de woning. Behalve witten, sausen en behangen hoort daar bijvoorbeeld bij zelf deurkrukken vastzetten en kraanleertjes vervangen. Welk onderhoud door Beter Wonen wordt gedaan en wat u zelf kunt doen vindt u terug op onze website www.beterwonen.nl.

.....

Onderhoudsabonnement

Als huurder zorgt u voor de kleine en dagelijkse reparaties. Heeft u geen tijd of kunt u om een andere reden niet klussen? Maak dan gebruik van ons onderhoudsabonnement. Voor een klein bedrag per maand voeren wij een groot deel van het onderhoud uit, waarvoor u eigenlijk zelf verantwoordelijk bent. Denk bijvoorbeeld aan het ontstoppen van de gootsteen. Het onderhoudsabonnement wordt u standaard aangeboden bij het tekenen van de huurovereenkomst.

.....

Glasverzekering

Het vervangen van gebroken ruiten van de binnen- en buitenzijde van de woning is voor uw eigen rekening. De kosten kunnen hoog oplopen, zeker als de woning dubbel glas heeft.

Het is daarom verstandig om u tegen glasbreuk te verzekeren. Bij het tekenen van het huurcontract melden wij u aan bij onze glasverzekering. Wilt u daarvan afzien of heeft u al een verzekering? Geef dit dan aan bij het tekenen van uw huurcontract.

Reparatieverzoeken

Als er iets kapot is in uw woning, kunt u dit bij Beter Wonen melden. U kunt uw reparatieverzoek tijdens openingstijden en buiten kantooruren doorgeven via telefoonnummer (0546) 54 64 64 of een e-mail sturen aan reparaties@beterwonen.nl.

Planmatig onderhoud

Naast individuele reparaties voert Beter Wonen onderhoud uit op wooncomplex niveau. Dit noemen we planmatig onderhoud. Voorbeelden zijn het schilderen van de deuren en kozijnen aan de buitenkant, het vervangen van dakgoten of het vernieuwen van de dakbedekking. We kondigen deze werkzaamheden altijd vooraf bij u aan.

.....

U wilt de woning aanpassen aan uw eigen smaak

Wij kunnen ons goed voorstellen dat u uw woning wilt aanpassen aan uw eigen smaak en inzichten. Misschien wilt u de woning wel ingrijpend wijzigen door een luxe keuken te plaatsen of een uitbouw. Als u in of aan uw woning 'grotere' veranderingen wilt aanbrengen heeft u onze toestemming nodig. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met een van onze medewerkers van het Klantencentrum.





5 Alles over Beter Wonen

Wanneer kunt u bij ons terecht?

Onze Woonwinkel is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur. U kunt ons op deze tijden ook telefonisch bereiken op (0546) 54 64 64. Voor spoedeisende storingen kunt u ook buiten kantoor tijd bellen.

Waarmee kan het Klantencentrum u verder helpen?

- U wilt zich inschrijven als woningzoekende en informatie over woningen en wijken;
- U heeft een huurwoning aangeboden gekregen;
- Als u overlast heeft van uw buren;
- Het opzeggen van de huur of een verhuizing doorgeven;
- Voor al uw vragen of opmerkingen over het betalen van de huur;
- U wilt weten hoe u huurtoeslag kunt aanvragen;
- Als u uw woning wilt verbouwen of verbeteren;
- Alle overige vragen.

De Bewonerskrant, speciaal voor u

Vier keer per jaar ontvangt u onze Bewonerskrant. Hierin leest u onder andere informatie over activiteiten in uw wijk. Ook informeren wij u over algemene thema's, veranderingen in de huurtoeslag, nieuwbouwprojecten of de jaarlijkse huurverhoging.

Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Laat het ons weten; daarmee kunnen we onze dienstverlening verbeteren. U kunt uw klacht schriftelijk, telefonisch of persoonlijk aan ons melden. Bijna altijd komen we er samen uit. Soms lukt dat niet. Dan kunt u met uw klacht naar de onafhankelijke klachtencommissie gaan.

Klachtencommissie

Postbus 327
7600 AH Almelo

Nog vragen?

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? De medewerkers van ons Klantencentrum beantwoorden ze graag. Ze zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur op telefoonnummer (0546) 54 64 64.

Contactgegevens Beter Wonen

Openingstijden: Ma. t/m vrij. van 08.00 tot 17.00 uur.
Bezoekadres: Klimopstraat 2A, Almelo
Postadres: Postbus 327, 7600 AH Almelo
Telefoon: (0546) 54 64 64
E-mailadres: info@beterwonen.nl

