

# huuren

INFORMATIE VOOR **nieuwe bewoners**



# welkom

U huurt sinds kort een woning van ons. In deze brochure vindt u de meest relevante informatie over het huren bij Pré Wonen. Wij hopen dat u in onze woning een prettige tijd tegemoet gaat.

## inhoud

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| <b>Over huren</b>                   | <b>3</b> |
| Huurovereenkomst en huurvoorwaarden | 3        |
| Huuropbouw                          | 3        |
| <b>Huur betalen</b>                 | <b>4</b> |
| Betaalmanieren                      | 4        |
| <b>Onderhoud en reparaties</b>      | <b>5</b> |
| Kleine reparaties                   | 5        |
| Melden reparatieverzoek             | 6        |
| <b>Huurders praten mee</b>          | <b>8</b> |
| Bewonerscommissies                  | 8        |
| Bewonerskernen                      | 8        |
| De Voorkamer                        | 9        |
| <b>Klant centraal</b>               | <b>9</b> |
| Uw stem telt                        | 9        |
| Wet bescherming persoonsgegevens    | 10       |
| Legitimatie                         | 10       |
| Klachten                            | 11       |

# over huren

Voor het huren van een woning, garage, berging of parkeerplaats geldt een aantal afspraken. Deze staan hierna vermeld.

## Huurovereenkomst en huurvoorwaarden

In de huurovereenkomst en in de daarbij behorende huurvoorwaarden staan de afspraken die gelden voor het gebruik van de woning. Dit zijn algemene, wettelijke regels, maar ook specifiekere afspraken staan hierin vermeld. De huurovereenkomst is altijd persoonlijk. U kunt de woning nooit overdragen aan iemand anders.

## Huuropbouw

In de huurovereenkomst wordt de huurprijs vermeld. Deze geldt op het moment dat de huurovereenkomst wordt gesloten. In de meeste gevallen bestaat de huur uit twee delen: de netto huur, ook wel kale huur genoemd, en de bijkomende kosten. De kale huur en de bijkomende kosten vormen samen de bruto huur. Jaarlijks wordt de huur aangepast.

### Netto huur

Voor de aanpassing van de netto huur stelt de overheid elk jaar een maximum vast. Deze huuraanpassing wordt eenmaal per jaar doorgevoerd, in het algemeen per 1 juli.

### Bijkomende kosten

De bijkomende kosten worden ook wel 'servicekosten' genoemd. Het gaat dan bijvoorbeeld om het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten of de kosten van de verlichting van de gemeenschappelijke ruimten. Elke maand brengen wij u een voorschot van deze kosten in rekening, gelijk met de huur. Eenmaal per jaar worden deze kosten afgerekend. Is het voorschot te hoog geweest, dan wordt het te veel betaalde bedrag teruggestort. Andersom betaalt u bij als het voorschot te laag was.

### **Schoonmaak**

In flatgebouwen is het de bedoeling dat de bewoners zelf de gemeenschappelijke ruimten schoonhouden. Vaak maken bewoners van trappenhuizen hierover onderling afspraken. Mocht het schoonmaken problemen opleveren, dan kunnen medewerkers van Pré Wonen helpen bij het opstellen van een schoonmaakrooster. In sommige flatgebouwen helpt een bedrijf de gemeenschappelijke ruimten schoon te houden. In dat geval is in de bijkomende kosten (servicekosten) een bedrag voor schoonmaakkosten opgenomen. Evengoed blijven huurders samen verantwoordelijk voor een schone gemeenschappelijke ruimte.

### **Groenonderhoud**

Officieel hoort het onderhoud van de grote gemeenschappelijke tuinen tot de verantwoordelijkheid van de gezamenlijke huurders van een complex woningen. Maar omdat het in de praktijk vaak niet uitvoerbaar is, geeft Pré Wonen opdracht aan een hoveniersbedrijf om het onderhoud uit te voeren. De kosten worden maandelijks als servicekosten bij de bewoners in rekening gebracht.

# huur betalen

**U betaalt voor uw woning maandelijks de huur aan Pré Wonen. De huur moet altijd vóór of op de eerste van de maand op onze rekening zijn bijgeschreven.**

## **Betaalmanieren**

### **Automatische incasso**

Door het eenmalig ondertekenen van een machtigingskaart geeft u ons toestemming het juiste huurbedrag maandelijks van uw rekening af te laten schrijven. Ook wijzigingen in het huurbedrag (zoals na de jaarlijkse huurverhoging) passen wij automatisch aan, zodat altijd het juiste bedrag van uw rekening wordt afgeschreven. Dit is dan ook de gemakkelijkste manier. Het is wel belangrijk dat er voldoende saldo op uw rekening staat, anders kan het verschuldigde bedrag niet afgeschreven worden.

### **Periodieke betaling**

U kunt ook zelf uw bank een betalingsopdracht geven om de huur maandelijks aan ons over te maken. Denk er dan wel aan dat u uw bank zelf informeert als het huurbedrag wijzigt.

### **iDEAL e-mail**

U kunt ook betalen via een e-mail die u ontvangt, met daarin een iDEAL link om de huur voor de 1e van de maand aan ons te betalen. Als u de mail met iDEAL link wilt ontvangen, kunt u dit per mail (mail@prewonen.nl) aan ons doorgeven.

### **Betaling via klantportaal**

U kunt ook betalen via onze website [www.prewonen.nl](http://www.prewonen.nl) via Mijn Pre Wonen (icoontje rechts bovenin op de website). U kunt dan maandelijks inloggen en de huur via de iDEAL link overmaken voor de eerste van de maand.

### **Pinbetaling**

Aan de balie van ons kantoor in Velsbroek kunt u met uw pinpas betalen. Om veiligheidsredenen is het niet mogelijk om de huur contant aan onze balie te voldoen.

› *Ons bankrekeningnummer: NL94BNGH028.50.55.860 t.n.v. Pré Wonen, Haarlem.*

# onderhoud en reparaties

Als er in uw woning iets stuk gaat, kunt u contact met ons opnemen om de schade te laten herstellen.

## **Kleine reparaties**

U bent zelf verantwoordelijk voor het verhelpen van kleinere onderhoudswerkzaamheden. Maar als u deelneemt aan het Pré Woonpakket, wordt een groot deel van die kleine reparaties door een van onze vakmensen uitgevoerd. Maandelijks betaalt u hiervoor een klein bedrag via de bijkomende kosten.

- › Meer informatie over het Pré Woonpakket vindt u in de brochure 'Pré Woonpakket voor kleine reparaties'. Deze kunt u lezen op of downloaden van [www.prewonen.nl](http://www.prewonen.nl).

## Melden reparatieverzoek

### U kunt een reparatieverzoek melden:

- via [www.prewonen.nl](http://www.prewonen.nl)/'Mijn Pré Wonen' (icoontje rechts bovenin op de website);
- per e-mail, naar [mail@prewonen.nl](mailto:mail@prewonen.nl);
- tijdens kantooruren telefonisch of aan de balie van ons kantoor (zie laatste pagina voor onze contactgegevens);
- buiten kantooruren kunt u spoedeisende reparatieverzoeken alleen telefonisch melden. U wordt dan doorverbonden met onze meldkamer.

Persoonlijk, via e-mail of telefonisch spreken wij de verdere afhandeling van het reparatieverzoek met u af, zoals het inplannen van de reparatieafpraak. Afspraken waarvoor u thuis moet zijn, plannen wij in overleg met u op een bepaald tijdstip in. Daarbij hanteren we een speelruimte van maximaal twee uur.

### Glasschade

Als u zelf geen noodmaatregelen kunt treffen, kunt u ons bij glasschade aan de buitenzijde van de woning 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen.

U bent zelf verantwoordelijk voor het herstellen van glasschade aan de binnenzijde van uw woning. Alleen als u deelneemt aan het Pré Woonpakket, voeren wij deze reparaties voor u uit. U kunt hiervoor tijdens openingstijden contact met ons opnemen. Zie voor meer informatie de alinea 'Kleine reparaties' in deze brochure.

### Algemene verlichting

Voor kapotte verlichting in algemene ruimten kunt u tijdens kantooruren contact met ons opnemen.

### Individuele cv en geiser

Heeft u een individuele cv-installatie of WTW-installatie, neem dan contact op met Feenstra Warmte Totaal Zorg, telefoon 0900 - 8455 (24 uur per dag bereikbaar). Heeft u een collectieve verwarmingsinstallatie, meld de storing dan bij Pré Wonen via [mail@prewonen.nl](mailto:mail@prewonen.nl) of neem telefonisch contact met ons op.

### **Geiser, storing, en/of geen warm water**

Heeft u een geiser die eigendom is van Pré Wonen, en deze werkt niet meer neem dan contact op met Feenstra Warmte Totaal Zorg, telefoon 0900 - 8455 (24 uur per dag bereikbaar). Is de geiser geen eigendom van Pré Wonen, dan zorgt u zelf voor herstel.

### **Rioolontstopping**

Neemt u deel aan het Pré Woonpakket of woont u in een etagewoning, dan kunt u voor het ontstoppen van uw riolering direct contact opnemen met Kennemer Riolservice (KRS), telefoon 023 – 53 97 030.

### **Storing liften**

Bij een storing aan de lift kunt u direct contact opnemen met het liftbedrijf. Het telefoonnummer staat op de sticker bij de liftingang of u belt via de vaste telefoon in de lift.

### **Sleutels kwijtgeraakt**

Bent u uw (huis)sleutels kwijt? Pré Wonen is niet verantwoordelijk voor nieuwe sleutels of een nieuwe cilinder. U kunt het beste contact opnemen met een sleutelspecialist.

### **Groot en gepland onderhoud**

Groot onderhoud aan woningen, zoals het vervangen van de dakbedekking, vervangen van kozijnen of het buitenschilderwerk, is altijd de verantwoordelijkheid van Pré Wonen. In deze gevallen doen wij een beroep op uw medewerking. Wij informeren u altijd van tevoren wanneer het onderhoud plaatsvindt.

### **Inbraak**

Bij inbraak moet u zelf aangifte doen bij de politie. Schade als gevolg van de inbraak kunt u van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur aan ons doorgeven op telefoonnummer 088 77 00 000. Als u zelf geen noodmaatregelen kunt treffen, dan kunt u ons 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen.

- *Bewaar het proces-verbaal van de politie goed. Wij herstellen de schade alleen na ontvangst van het proces-verbaal.*

# huurders praten mee

Voor zowel u als bewoner als voor ons is een goed onderling contact heel belangrijk. De huurders van Pré Wonen zijn daarom vertegenwoordigd in bewonerscommissies, bewonerskernen en de Voorkamer. Hier vindt u meer informatie over deze organisaties.

## Bewonerscommissies

De bewonerscommissies vertegenwoordigen de bewoners van een complex woningen. Zij zijn onze gesprekspartner namens alle bewoners van dat complex, bijvoorbeeld bij groot onderhoud.

Via de bewonerscommissie kunnen huurders hun wensen en behoeften ten aanzien van hun woningen en de woonomgeving kenbaar maken. Met die informatie kunnen wij vervolgens onze dienstverlening nog beter op uw woonwensen aansluiten.

- *Heeft u belangstelling om in een bewonerscommissie actief te worden? Neem dan contact met ons op. Onze medewerkers weten of er al in uw buurt een bewonerscommissie actief is of kunnen u helpen met het oprichten van een commissie.*

## Bewonerskernen

Er zijn binnen Pré Wonen twee bewonerskernen actief: in Beverwijk, Heemskerk, Velsen en Wijk aan Zee is dat Bewonerskern IJmond. In Haarlem, Heemstede en Bloemendaal is dat Bewonerskern Pré Zuid-Kennemerland.

De bewonerskernen zijn gesprekspartner van de bestuurder van Pré Wonen over belangrijke onderwerpen als het beleidsplan, de begroting en het jaarplan. In het jaarplan staan alle acties die Pré Wonen het komende jaar gaat doen. De leden van de bewonerskernen worden gekozen op voordracht van de



bewonerscommissies. De bewonerskernen hebben het recht twee van de leden van de Raad van Commissarissen voor te dragen. Daarnaast mogen zij, samen met de bewonersraden van de andere woningcorporaties, een van de leden van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties voordragen.

## De Voorkamer

De Voorkamer bestaat uit ongeveer 20 actieve, betrokken en kundige huurders uit het werkgebied van Pré Wonen. Zij praten en denken mee over beleidsmatige en organisatiebrede onderwerpen, zoals het huurbeleid, onderhoudsbeleid of de klant- en dienstverlening. De Voorkamer kan ook zelf onderwerpen op de agenda zetten waarvan zij vindt dat Pré Wonen er (meer) aandacht aan zou moeten besteden.

- *Een lid van de Voorkamer wordt door een onafhankelijke commissie benoemd voor de periode van 4 jaar. Ieder jaar worden leden voor de Voorkamer geworven.*

# klant centraal

Waar bent u als bewoner tevreden over? En waar kunnen wij onze dienstverlening verbeteren? Wij hechten veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening en stellen uw mening dus altijd op prijs.

## Uw stem telt

Via diverse methoden meten wij continu de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat doen we op de volgende manieren:

- Pré Wonen is lid van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). KWH is een landelijke organisatie die bevordert dat woningcorporaties zich ontwikkelen tot klantgerichte organisaties. Pré Wonen is in

bezit van het kwaliteitskeurmerk KWH-Huurlabel. Jaarlijks onderzoekt KWH of wij nog steeds aan de kwaliteitseisen voldoen.

- Regelmatig vinden panelonderzoeken plaats. Hierbij vragen wij willekeurige bewoners om met elkaar in gesprek te gaan over een onderdeel van ons werk.
- Op diverse onderdelen van ons werk voeren wij 'after sales'-activiteiten uit. Zo sturen wij bijvoorbeeld na de verhuring van een woning of na een reparatie een enquêteformulier aan de bewoners, waarin we onder meer vragen of zij tevreden zijn met het resultaat.
- We zijn goed bereikbaar via onze website, per mail en telefonisch. Daarnaast kunt u vijf dagen per week terecht op ons kantoor in Velsbroek. Bent u aan huis gebonden? Dan is huisbezoek mogelijk voor het tekenen van een contract of het betalen van de huur. Onze buurtbeheerders blijven daarnaast het eerste aanspreekpunt in de wijken.
- Wij stellen niet alleen eisen aan onze eigen dienstverlening, maar ook aan die van bedrijven die in opdracht van ons voor u werken. En dus worden op dat gebied ook onderzoeken verricht en waar nodig verbeteringen besproken en doorgevoerd

## Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens beschermt mensen tegen misbruik van hun persoonlijke gegevens. Dit houdt voor u als huurder bijvoorbeeld in dat u het recht hebt om te weten hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan.

- › *De bij ons bekende persoonsgegevens bestaan voornamelijk uit het inkomen, adresgegevens, telefoonnummers en e-mailadressen. Deze gegevens mogen alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze verstrekt zijn.*

## Legitimatie

Iedere medewerker van Pré Wonen en alle personeelsleden van bedrijven, die in onze opdracht bij bewoners in hun woning moeten zijn, moeten zich legitimeren. Om misverstanden te voorkomen, zijn zij verplicht u dit bewijs te tonen voordat ze de woning betreden. Bij twijfel raden wij u aan altijd contact met ons op te nemen.

## Klachten

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn, maar fouten kunnen gemaakt worden. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Meld ons dat dan! Wij doen ons uiterste best om tot een oplossing te komen.

Als u ons laat weten waar u niet tevreden over bent, kunnen wij herhaling daarvan voor uzelf en voor andere huurders voorkomen.

➤ *Meer informatie over klachtenafhandeling vindt u op [www.prewonen.nl](http://www.prewonen.nl).*

# contact

➤ *Op [prewonen.nl](http://prewonen.nl) vindt u onze contactgegevens*