

# Informatie voor huurders

huurdersinfo



---

|    |  |
|----|--|
| 3  | 1 Vestia Rotterdam Stadswonen            |
| 3  | 2 Introductie                            |
| 4  | 3 Huurdersbelang                         |
| 4  | 4 Intern verhuizen                       |
| 7  | 5 Internet & telecom                     |
| 7  | 6 Onderhuur                              |
| 9  | 7 Verwarming                             |
| 10 | 8 Verzekeren                             |
| 11 | 9 Vestia Rotterdam Stadswonen op alfabet |

## 1. Vestia Rotterdam Stadswonen

### De Vestia Groep

Vestia Rotterdam Stadswonen is onderdeel van de Vestia Groep. Vestia biedt woonservice aan de bewoners van circa 97.000 woonegelegenheden in Haaglanden, Rotterdam en in diverse plaatsen in de rest van het land. De woningen zijn verdeeld over lokale corporaties, die werken in hun eigen wijken en buurten. Zij kennen de situatie ter plekke goed en hebben rechtstreeks contact met het lokale bestuur, plaatselijke organisaties en vooral met de bewoners. Zo is Vestia altijd in de buurt! Vernieuwing van wijken en samenwerking met de onderwijssector zijn twee voorbeelden van hoe Vestia haar maatschappelijke taak vervult. Naast de lokale corporaties heeft Vestia de beschikking over vier vakbedrijven.

### Vestia Rotterdam Stadswonen

Met circa 7.000 eenheden en 70 enthousiaste medewerkers richt Vestia Rotterdam Stadswonen zich naast de klantgroep studerende en jonge starters op de één- en tweepersoonshuishoudens met hoge eisen ten aanzien van wooncomfort in Rotterdam. Met KennisGlas® bieden wij onze bewoners via een eigen glasvezelinfrastructuur toegang tot moderne communicatiediensten.

## 2. Introductie

U heeft zojuist met Vestia Rotterdam Stadswonen een overeenkomst gesloten voor een woning in één van onze woongebouwen. Misschien gaat u voor het eerst bij Vestia Rotterdam Stadswonen wonen, wellicht maakt u 'wooncarrière' en verhuist u binnen ons woningbestand. In het laatste geval zijn wij voor u geen onbekende meer.

De huurovereenkomst die u zojuist heeft ondertekend is niet zomaar een afsprakenlijst voor de woning die u gaat huren. Een huurovereenkomst is een document met een belangrijke juridische waarde. Wij zijn over en weer een aantal duidelijke rechten en verplichtingen overeengekomen. Deze staan lang niet allemaal expliciet vermeld in de overeenkomst die u heeft ondertekend.

Met het zetten van de handtekening heeft u verklaard akkoord te zijn gegaan met niet alleen de vermelde huurprijs of de staat van het gehuurde, maar ook met de huurvoorwaarden. Deze voorwaarden kunt u terugvinden in de Algemene Huurvoorwaarden en (indien van toepassing) het Beheerreglement. Wanneer u wilt weten op welke wijze zaken bij Vestia Rotterdam Stadswonen zijn geregeld, bijvoorbeeld vóór welke datum u de huur dient te voldoen; u kunt het allemaal terugvinden in de voorwaarden en eventuele reglementen. Daarin is dus vastgelegd hoe wij met elkaar omgaan, ook als er meningsverschillen ontstaan of u een klacht heeft.

### 3. Huurdersbelang

Vanaf vandaag bent u één van de 7.000 huurders van Vestia Rotterdam Stadswonen. Bent u nu één van de vele huurders of wordt er serieus naar u geluisterd? Als individu is het vaak lastig om gehoord te worden, daarom behartigt Huurdersbelang uw belangen.

Huurdersbelang is de overkoepelende huurdersvertegenwoordiging van Vestia Rotterdam Stadswonen. Wij vertegenwoordigen dus de belangen van alle huurders. Voor de meeste vragen, klachten of ideeën kunt u terecht bij de woon- of bewonerscommissie van uw woongebouw of bij Vestia Rotterdam Stadswonen. Huurdersbelang is er voor de zaken die een grotere groep huurders betreft. Om dit te kunnen bewerkstelligen voeren wij regelmatig overleg met Vestia Rotterdam Stadswonen. Ook wordt twee keer per jaar een stichtingsvergadering georganiseerd waar de woon- of bewonerscommissie optreedt als vertegenwoordiger van uw woongebouw. Indien tijdens deze vergaderingen onderwerpen aan de orde komen waarover wij onvoldoende kennis in huis hebben, dan raadplegen wij professionals.

Meer informatie over ons en tips en trucs voor de huurder vindt u op [www.huurdersbelang.nl](http://www.huurdersbelang.nl)

### 4. Intern verhuizen

#### Woningbestand van Vestia Rotterdam Stadswonen

Wij hebben ongeveer 4.700 kamers in ons bezit, in oppervlakte variërend van 17 m<sup>2</sup> tot 22 m<sup>2</sup>. De kamers zijn veelal voorzien van vloerbedekking en gordijnen. Keuken en sanitair worden in deze zogenaamde onzelfstandige woningen gedeeld met één tot vier medebewoners. Daarnaast heeft Vestia Rotterdam Stadswonen ongeveer 1.500 zelfstandige (éénkamer)woningen welke in oppervlakte variëren van 17 m<sup>2</sup> tot 35 m<sup>2</sup>. Deze studio's beschikken over privé-voorzieningen. Voor huurders die willen gaan samenwonen hebben wij twee- en driekamerappartementen in ons bezit. Een volledig overzicht van het bezit van Vestia Rotterdam Stadswonen is te vinden op de website.

Wij hanteren de volgende beschrijvingen van onze klantgroepen en wooneenheden.

#### Student

Voltijd student aan een Rotterdamse hogeschool of universiteit.

#### Jongere

Studerende of werkende jongere.

#### Doorstarter

Oudere student of werkende jongere in een latere fase van de studie, of vroege fase van het werk waardoor er meer behoefte ontstaat aan privacy.

#### Blijver

Afgestudeerde of werkende jongere die bewust kiest voor het blijven wonen in de binnenstad.

#### Short Stayer

De (internationale) student die voor een bepaalde periode in de regio komt studeren.

#### Ondernemer

De (jonge, startende) ondernemer.

#### Tweepersoons onzelfstandig

Een (studenten)kamer waar de keuken en het sanitair gedeeld worden met één persoon.

#### Meerpersoons onzelfstandig

Een (studenten)kamer waar de keuken en het sanitair gedeeld worden met meerdere personen.

#### Meerpersoons eigen sanitair

Een (studenten)kamer met eigen douche en/of toilet en een gezamenlijke keuken die wordt gedeeld met meerdere personen.

#### Eénpersoons zelfstandig

Een studio. Beschikt over een eigen keuken en eigen sanitair.

#### Tweepersoons zelfstandig

Twee- of driekamerappartement. Deze woonvorm is geschikt voor huurders die samenwonen met hun partner.

#### Woon-werk

Gecombineerde woon/werkeenheden; een optimale balans tussen wonen en werken. Ideaal voor startende ondernemers of thuiswerkers.

#### Verhuizen binnen het woningbestand van Vestia Rotterdam Stadswonen

U kunt binnen het woningbestand van Vestia Rotterdam Stadswonen doorverhuizen. Wenst u van deze mogelijkheid gebruik te maken, schrijf u dan in op de interne wachtlijst van Vestia Rotterdam Stadswonen. Log hiervoor in op onze servicedesk: [www.mijnstadswonen.nl](http://www.mijnstadswonen.nl)

De eenmalige kosten van een interne inschrijving bedragen € 15,-. Huurders die al woonachtig zijn bij Vestia Rotterdam Stadswonen (en dus een woning achterlaten) stijgen over het algemeen sneller op de wachtlijst. De gedachte hierachter is dat wij de doorstroom naar een (beter) passende woonruimte willen gestimuleerd. Wij noemen dat ook wel wooncarrière. De spelregels van het intern doorverhuizen:

- Tenzij Vestia Rotterdam Stadswonen u de woning direct heeft toegewezen moet uit een voordracht van de beheerder van het woongebouw blijken dat de woning aan u is toegewezen.
- U dient hoog genoeg op de wachtlijst te staan. Dus hoog genoeg ten opzichte van zowel alle externe als interne woningzoekenden.
- U dient altijd uw huidige, lopende huurovereenkomst te beëindigen. Dit kunt u doen via de servicedesk [www.mijnstadswonen.nl](http://www.mijnstadswonen.nl). Houd dus rekening met de geldende opzegtermijn.
- Laat u altijd goed informeren door Vestia Rotterdam Stadswonen over opzegtermijnen, overlappende huurperiodes, huurprijzen en bijkomende kosten.
- Voordat de huurovereenkomst van de ‘nieuwe’ woning getekend kan/mag worden, moet u alle openstaande posten van de huidige woning hebben voldaan.

### Woningwissel

In het geval van een woningwissel gaan wij soepeler om met de regel van voldoende wachttijd. Onder woningwissel verstaat Vestia Rotterdam Stadswonen het intern verhuizen binnen hetzelfde gebouw naar een zelfde woonvorm als de huidige woning. Ook hier geldt: laat u altijd goed informeren door Vestia Rotterdam Stadswonen over opzegtermijnen, overlappende huurperiodes, huurprijzen en bijkomende kosten.

### Voorwaarden interne inschrijving

Niet iedereen kan zich intern inschrijven bij Vestia Rotterdam Stadswonen:

- Onderhuurders zijn geen huurders van Vestia Rotterdam Stadswonen en kunnen zich daarom niet intern inschrijven.
- Mensen die huisvesting hebben verkregen via een onderwijsinstelling of een werkgever en dus niet via de reguliere wachtlijst van Vestia Rotterdam Stadswonen aan een woning zijn gekomen. Voorbeelden hiervan zijn instellingen als ‘Erasmus MC’, ‘Politie Rijnmond’, Rotterdam School of Management etc. Neem bij twijfel contact op met Vestia Rotterdam Stadswonen.
- Let op: een inschrijving bij Woonnet Rijnmond geldt niet als interne inschrijving bij Vestia Rotterdam Stadswonen.

## 5. Internet & telecom

### Internet

De meeste woongebouwen van Vestia Rotterdam Stadswonen zijn voorzien van een snelle internetverbinding via glasvezel: Fiber to the Building. Tot aan het woongebouw dus glasvezel en in het woongebouw koper.

Dit KennisGlas®-netwerk is opengesteld voor alle providers, volgens het zogenaamde open markt model. U bent als gebruiker vrij zelf de provider te kiezen. Deze provider moet wel een overeenkomst hebben met netwerkbeheerder BBned. Kijk voor meer informatie op [www.kennisglas.nl](http://www.kennisglas.nl)

### Internet via de TV-kabel?

Voor internet via de kabel dient de bekabeling in een woongebouw retour geschikt te zijn. Dit is in de woongebouwen van Vestia Rotterdam Stadswonen niet het geval.

### Telecom

Het is mogelijk om te bellen via KennisGlas®. Kijk voor meer informatie op [www.kennisglas.nl](http://www.kennisglas.nl)

## 6. Onderhuur

Wilt u uw woning onderverhuren? Toestemming voor onderhuur moet tenminste anderhalve maand voor de ingangsdatum van de onderhuurperiode schriftelijk worden aangevraagd bij Vestia Rotterdam Stadswonen. Vermeld in uw verzoek het volgende:

1. Naam, adres, (eventuele) kamernummer, telefoonnummer en handtekening van de hoofdhuurder.
2. Reden van onderhuur. Een geldige reden is bijvoorbeeld een buitenlandse stage. Een niet geldige reden is bijvoorbeeld een vakantie.
3. Datum van ingang en de periode (maximaal twaalf maanden).
4. Naam van de onderhuurder.
5. Een kopie van het legitimatiebewijs van de onderhuurder.

Sluit ook een kopie van het officiële bewijsstuk betreffende de reden van onderhuur (verklaring onderwijsinstelling, stageovereenkomst, etc.) in. Incomplete verzoeken kunnen wij niet in behandeling nemen.

### Voorwaarden en tips

- In de maand van opzegging kan en mag er geen onderhuur plaatsvinden in verband met de inspectieprocedure (zie ook artikel 6 lid 2.7 van de Algemene Huurvoorwaarden).
- De onderhuurder dient u zelf te zoeken. U kunt hierbij geen beroep doen op de wachtlijst woningzoekenden van Vestia Rotterdam Stadswonen.

- De onderhuurder valt binnen de klantgroep van het woongebouw, zoals vastgesteld door Vestia Rotterdam Stadswonen. Neem bij twijfel of vragen tijdig contact op met Vestia Rotterdam Stadswonen.
- De onderhuurder hoeft niet ingeschreven te staan bij Vestia Rotterdam Stadswonen.
- De onderhuurder dient de bepalingen van de huurovereenkomst en het woonreglement strikt na te leven.
- U blijft als hoofdhuurder altijd verantwoordelijk. Dus ook voor de correcte en tijdige betalingen van de huur en servicekosten alsmede voor eventueel veroorzaakte schade tijdens de onderhuurperiode.
- Vestia Rotterdam Stadswonen gaat geen (onder)huurovereenkomst aan met de onderhuurder. De overeenkomst blijft op naam van de hoofdhuurder staan.
- Stel indien van toepassing uw onderhuurder tijdig voor aan uw beheerder en uw huisgenoten.
- Als de onderhuurder na de periode van onderhuur voor een woning van Vestia Rotterdam Stadswonen in aanmerking wil komen is het raadzaam dat de onderhuurder zich tijdig bij Vestia Rotterdam Stadswonen inschrijft als woningzoekende. De gewenste bewoningsdatum moet dan worden gesteld na de periode van onderhuur. Vestia Rotterdam Stadswonen gaat echter nooit aansluitend op een onderhuurperiode een huurovereenkomst aan met de onderhuurder voor dezelfde woning.
- De meeste bewoners die hun kamer in onderhuur geven maken gebruik van een machtiging voor het afschrijven van de huur. Elke eerste dag van de maand wordt dan het complete huurbedrag automatisch afgeschreven (mits de bank akkoord geeft). U kunt dit zelf regelen op mijnstadswonen.nl. Klik op betaalwijze.
- Het komt voor dat de onderhuurder zich (tijdelijk) wil inschrijven bij de gemeentelijke basisadministratie. Vestia Rotterdam Stadswonen kan de huurder hiertoe voorzien van een verhuurdersverklaring. Let op: het (tijdelijk) laten bijschrijven van een onderhuurder op het woonadres kan (achteraf) gevolgen hebben voor toeslagen, bijdrage DUO, etc. Win daarom altijd vooraf informatie in bij de betreffende instanties over de eventuele gevolgen.

## 7. Verwarming

De volgende instructies hebben betrekking op de verwarming en thermostaat in de woningen van de woongebouwen:

- Bredestraat;
- 't Leidsche Veem;
- Puntegale;
- De Pyramide;
- De Schans;
- Statenweg;
- Weenapad.

De woningen in deze woongebouwen zijn uitgerust met Solotherm Individuele Ruimteregeling. Met behulp van de afstandsbediening kunt u zelf de gewenste temperatuur in uw woning beïnvloeden. Draait u niet te veel in één keer aan de instelknop, maar wacht rustig de instelling af.

### Standardsituatie

Door middel van de aanwezigheidsdetectiesensor schakelt de CV automatisch in dagbedrijf zodra u in de woning aanwezig bent. Dit is zichtbaar aan het rode lampje (lampje aan = dagbedrijf). Als het rode lampje brandt kunt u de gewenste ruimtetemperatuur instellen d.m.v. de temperatuurknop (instelbaar tussen 17° C en 23° C). Zodra u de woning verlaat, gaat de CV automatisch na vijftien minuten naar nachtbedrijf.

### Bijzondere situatie

Het kan voorkomen dat u de CV gedwongen in dagbedrijf wilt hebben zonder dat de aanwezigheidsdetectie actief is (bijv. bij ziekte). Druk dan op de timertoets. Het rode lampje gaat knipperen = dagbedrijf, timer actief. De looptijd van de timer is vier uur. Na deze tijd zal het automatische programma worden geactiveerd. Ook kunt u tussentijds de timer resetten door nogmaals de timertoets in te drukken. Het rode lampje brandt nu weer continu.

## 8. Verzekeren

Veel bewoners bij Vestia Rotterdam Stadswonen richten in het begin hun kamer of woning in met betaalbaar meubilair, eventueel aangevuld met bijvoorbeeld een televisie van thuis. Het nut van een brand/inboedelverzekering lijkt aanvankelijk dan ook niet zo groot.

### Meer in huis dan u denkt

Maar in de loop der tijd wordt vaak nieuwe geluidsapparatuur aangeschaft. Ook personal computers of notebooks zijn niet meer weg te denken uit de kamers en woningen van Vestia Rotterdam Stadswonen. Wat dan vaak vergeten wordt is het afsluiten van een goede brand- en inboedelverzekering.

### Loop geen risico voor een paar euro per maand

Er kan altijd een leiding springen of een dakgoot overlopen, de CV kan plotseling gaan lekken of een ruit kan het begeven tijdens een storm. Denk ook aan de risico's van brand en inbraak. Ook al is dit niet de schuld van de bewoner, u draait meestal wel op voor de schade. Slechts bij achterstallig groot onderhoud waarbij tevens sprake is van grove nalatigheid, kan de verhuurder onder bepaalde omstandigheden aansprakelijk worden gesteld. In het geval van Vestia Rotterdam Stadswonen is de kans hierop niet zo groot, omdat wij de woongebouwen goed en regelmatig onderhouden. Het is daarom verstandig om zelf een goede verzekering af te sluiten. Naast een brand- en inboedelverzekering adviseren wij om een aansprakelijkheidsverzekering en een glasverzekering af te sluiten.

### Meer informatie

Op het internet is veel informatie te vinden over verzekeringen. Bezoek bijvoorbeeld vergelijkingssites om een goede en betaalbare verzekering af te sluiten.

Voorbeelden van deze sites zijn:

[www.geencentteveel.nl](http://www.geencentteveel.nl)

[www.verzekeringssite.nl](http://www.verzekeringssite.nl)

[verzekering.plein.nl](http://verzekering.plein.nl)

## 9. Vestia Rotterdam Stadswonen op alfabet

### Aanvaarding woning

U wordt geacht het gehuurde (de woning) in goede staat te hebben aanvaard. Zie verder de Algemene Huurvoorwaarden. Eventuele gebreken aan de woning dient u binnen zeven kalenderdagen na ingangsdatum van de huurovereenkomst aan Vestia Rotterdam Stadswonen te melden via de servicedesk. Zie ook [Inhuizen](#) en [Servicedesk](#).

### Acceptgiro

De betaling van de maandelijkse huur geschiedt middels automatisch incasso. Indien u de huur middels acceptgiro voldoet, brengen wij hiervoor maandelijks € 2,50 administratiekosten in rekening.

### Administratiekosten

Als een huurbetaling na de eerste van de betreffende maand (dus te laat) is ontvangen, brengen wij € 10,- administratiekosten in rekening. Om deze onnodige kosten te voorkomen, adviseren we u om te kiezen voor een automatisch incasso. Zie [Incassomachtiging](#).

### Beheerder

In de woongebouwen met een beheerstructuur regelt de beheerder, samen met de wooncommissie, tal van zaken. In overleg met de woningbeheerders van Vestia Rotterdam Stadswonen zorgt hij of zij voor het technisch beheer. Tot het takenpakket behoort ook coördinatie huurdersonderhoud, (de begeleiding in) de verhuur van vrijkomende kamers inclusief de inname en uitgifte van sleutels (met uitzondering van sleutelkaarten). Hij of zij ziet toe op de naleving van de woonregels ten behoeve van het leefklimaat en kan daarom bij overtreding van deze regels namens de wooncommissie boetes uitdelen. Zie ook het Beheerreglement, welke (indien van toepassing) onderdeel uitmaakt van de huurovereenkomst.

De beheerder houdt één tot twee keer per week spreekuur voor de bewoners van zijn of haar woongebouw en is werkzaam voor de wooncommissie van het gebouw. Richt u dan ook tot uw wooncommissie voor meer informatie en/of opmerkingen. Zie ook [Wooncommissie](#).

### Beheerstructuur

Het geheel van afspraken tussen Vestia Rotterdam Stadswonen, huurders en huurdervertegenwoordigingen voor de instandhouding van een optimaal leefklimaat. Zie ook het Beheerreglement.

### Betaling huur

De maandelijkse huur wordt voldaan per automatisch incasso. Wanneer u kiest voor een andere betaalwijze brengen wij hiervoor maandelijks € 2,50 administratiekosten in rekening. Wanneer de huur niet van uw rekening afgeschreven dient te worden (maar bijvoorbeeld van de rekening van uw ouders) kunt u hiervoor een formulier aanvragen bij Vestia Rotterdam Stadswonen.

Let op: betaling van de huur aan de balie van ons kantoor is niet mogelijk.

### Betalingsregeling

Als u door omstandigheden tijdelijk niet kunt voldoen aan uw financiële verplichtingen, kunt u een betalingsregeling met ons treffen. Vraag een betalingsregeling schriftelijk en tijdig (voordat incassoproblemen ontstaan) aan bij Vestia Rotterdam Stadswonen.

### Contractkosten

Kosten (€ 25,-) die wij in rekening brengen voor de administratieve werkzaamheden omtrent het afsluiten van de huurovereenkomst.

### Deurwaarder

Indien u een (huur)nota niet (tijdig) voldoet (ook niet na afdoende aanmaning) dragen wij deze over aan de deurwaarder. Alle hieruit voortvloeiende kosten zijn volledig voor uw rekening. Voorkom deze onnodige kosten! Spreek bijvoorbeeld op tijd met ons een betalingsregeling af. Zie ook [Betalingsregeling](#).

### Feesten

Houd bij feesten altijd rekening met uw burens. Meld daarom het feest vooraf aan uw burens, de beheerder en/of uw wooncommissie.

### Glazenwassen

Bij de meeste gebouwen (m.u.v. de Kleine Panden) worden de ramen aan de buitenzijde tweemaal per jaar gezeemd. Met sommige woongebouwen is een hogere frequentie afgesproken. De kosten voor het zemen zijn opgenomen in de servicekosten. Zie ook [Servicekosten](#).

### GBA

In het kader van de Wet Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) bent u verplicht binnen vijf dagen na ingangsdatum van uw huurovereenkomst zich in te schrijven bij de gemeente via één van de (deel)gemeentekantoren. Van ons ontvangt u hiervoor een verhuurdersverklaring. Voor meer informatie: [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) of 14 010.

### Herstellingen

Zie [Reparatieverzoeken](#).

### Huisdieren

Het is verboden dieren te houden die omwonenden hinder of overlast bezorgen. Indien er sprake is van een onzelfstandige woonruimte is het verboden om zonder schriftelijke toestemming van Vestia Rotterdam Stadswonen in het gehuurde dieren te houden. Indien het gehuurde onderdeel uitmaakt van een woongebouw waar een wooncommissie aanwezig is, is de beoordeling van een verzoek daartoe in handen gegeven van de wooncommissie.

### Huurovereenkomst

Het document waaruit blijkt dat Vestia Rotterdam Stadswonen en u overeenstemming hebben over welke woning u huurt en onder welke condities dat gebeurt.

### Huuropzegging

De huurovereenkomst beëindigen. Vestia Rotterdam Stadswonen geeft er de voorkeur aan dat u de overeenkomst beëindigt via uw persoonlijke account op de servicedesk [www.mijnstadswonen.nl](http://www.mijnstadswonen.nl) (zie ook [Servicedesk](#)). Ook is het mogelijk dat u de huuropzegging per aangetekende post verstuurt of faxt aan Vestia Rotterdam Stadswonen of dat u persoonlijk aan de balie een opzeggingsformulier invult en inlevert. Per e-mail opzeggen is niet mogelijk.

Voorzie de opzegging altijd van een nieuw correspondentieadres en telefoonnummer. Het niet achterlaten van een nieuw adres kan er voor zorgen dat u een eventuele teruggave van (service)kosten misloopt. Houd altijd rekening met de geldende opzegtermijn; één maand, ongeacht de dag van de maand. Wanneer de laatste dag in het weekend of op een feestdag valt, zal de eerstvolgende werkdag de laatste huurday zijn.

Met huurders van woningen via een onderwijsinstelling of bedrijfsruimten kunnen afwijkende afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de geldende opzegtermijn.

### Huurverhoging

Jaarlijks wordt de kale huurprijs van uw woning verhoogd met een door het bestuur (op basis van het meerjarenbeleid) vastgesteld percentage, binnen de door de overheid gestelde kaders.

### Huurtoeslag

Afhankelijk van de hoogte van de huur, uw leeftijd en uw financiële situatie komt u in aanmerking voor huurtoeslag. Ook de onzelfstandige woonruimten (kamers) zijn door VROM aangewezen voor huurtoeslag. Wanneer u dit moet kunnen aantonen bij de Belastingdienst, kunt u bij ons een kopie van deze toewijzing opvragen. Vestia Rotterdam Stadswonen past geen huurmatiging toe n.a.v.

huurtoeslag. Huurtoeslag (inclusief aanvraag en verrekening) is een zaak tussen u en de Belastingdienst. Kijk voor meer informatie op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)

### Inboedelverzekering

Verzekering om uw inboedel te verzekeren tegen brand, storm, diefstal, water, etc. Loop geen onnodig risico en zorg dat u verzekerd bent.

Heeft uw woning het certificaat Veilige Woning in het kader van Politie Keurmerk Veilig Wonen? Wellicht krijgt u hiermee korting op de inboedelverzekering.

### Incassomachtiging

De standaard overeengekomen betaalwijze van de huur is middels de machtiging tot automatisch incasso. Het huurbedrag wordt elke maand afgeschreven. Wanneer u kiest voor een andere betaalwijze brengen wij hiervoor maandelijks € 2,50 administratiekosten in rekening. Wanneer de huur niet van uw rekening afgeschreven dient te worden (maar bijvoorbeeld van de rekening van uw ouders) kunt u hiervoor een formulier aanvragen bij Vestia Rotterdam Stadswonen.

### Inhuizen

Bij het begin van een nieuwe huurovereenkomst vindt u in de woning een kopie van het inspectierapport of krijgt u deze van de beheerder bij het afhalen van de sleutels. Op deze wijze kunt u zien of eventuele aangetroffen gebreken reeds bekend zijn bij Vestia Rotterdam Stadswonen. U wordt geacht het gehuurde (de woning) in goede staat te hebben aanvaard. Meld eventuele gebreken aan de woning binnen zeven kalenderdagen na ingangsdatum van de huurovereenkomst aan Vestia Rotterdam Stadswonen. U kunt eventuele gebreken binnen de gestelde termijn melden via onze servicedesk [www.mijnstadswonen.nl](http://www.mijnstadswonen.nl). Zie ook [Aanvaarding woning](#) en [Servicedesk](#).

### Inrichting

In de meeste woningen verstrekt Vestia Rotterdam Stadswonen een standaardpakket inrichting. Deze bestaat in de meeste gevallen uit: vloerbedekking, gordijnen, koelkast en kookplaat. De kosten daarvan zijn opgenomen in de servicekosten.

### Inschrijven

Zonder inschrijving géén woning, ook niet als het om een interne verhuizing gaat. Voor toewijzing van een woning dient u hoog genoeg op de wachtlijst te staan.

### Inspecties

Aan het einde van een huurperiode inspecteren wij tweemaal in de opzeggingsmaand. Binnen twee weken na de opzegging vindt de voorinspectie plaats.

Voor eventuele gebreken wordt u dan aansprakelijk gesteld. Tot het einde van de huurperiode heeft u de gelegenheid eventuele schade zelf te herstellen. Bij de eindinspectie stellen wij vast of de woning correct is opgeleverd en nemen wij de sleutels in.

### Kabel tv

Alle woningen zijn voorzien van een kabelaansluiting voor tv en radio. De kosten hiervoor zijn opgenomen in de servicekosten. De kabel in onze woongebouwen is niet geschikt voor internet via de kabel.

### Kale huurprijs

Dit is de prijs voor het enkele gebruik van de woning, exclusief de bijkomende servicekosten. Over de kale huurprijs wordt de jaarlijkse huurverhoging berekend. Ook heeft deze huurprijs een belangrijke invloed op de hoogte van de huurtoeslag. Zie verder [Servicekosten](#).

### Klantbeheerder

De klantbeheerder is verantwoordelijk voor het onderhouden en aangaan van de huurovereenkomsten. Ook is de klantbeheerder voor u het aanspreekpunt binnen Vestia Rotterdam Stadswonen in geval van (sociale) overlast en/of conflictsituaties en onderhoudt hij of zij de contacten met de wooncommissies.

### Klein pand

Vestia Rotterdam Stadswonen kent twee soorten gebouwen: de gebouwen met dertig woningen of meer (zie [Woongebouw](#)) en kleine panden (minder dan dertig woningen). Binnen de kleine panden bestaat een zeer huiselijke sfeer, gekenmerkt door de sterke band tussen de bewoners. Zo zijn zij veelal lid van dezelfde vereniging of hetzelfde dispuut.

### Nestor

In de kleine panden is in de meeste gevallen een nestor/nestrix aanwezig. In principe is dat een soort huisoudste die op vrijwillige basis het een en ander voor de medebewoners regelt en de contacten met Vestia Rotterdam Stadswonen onderhoudt.

### Nieuwsmail

Een aantal keer per jaar verschijnt de nieuwsmail van Vestia Rotterdam Stadswonen, waarin belangrijke informatie voor de huurders staat. Aanmelden voor deze nieuwsmail kan via de servicedesk [www.mijnstadswonen.nl](http://www.mijnstadswonen.nl)

### Onderhoud (brochure)

Een deel van het onderhoud aan de woningen komt voor rekening van Vestia Rotterdam Stadswonen, een ander deel komt voor rekening van de huurder. In

de brochure Onderhoud is terug te vinden wie verantwoordelijk is voor bepaald onderhoud, wie het eventuele herstel uitvoert en wie de rekening hiervan voldoet. De brochure is te vinden op de website.

### Opzeggen

Zie [Huuropzegging](#).

### Parkeren

Ons parkeerbeleid is afgestemd op dat van Parkeer Beheer Rotterdam (PBR). Bij een aantal woongebouwen van Vestia Rotterdam Stadswonen kunt u vrij parkeren en bij een aantal moet u betalen. Afhankelijk van de eigenaar van de grond kunt u of bij het PBR of bij Vestia Rotterdam Stadswonen een parkeerplaats huren. Bij een aantal woongebouwen kunt u dit via de wooncommissie regelen.

### Reparatieverzoeken

Reparatieverzoeken kunt u melden via de servicedesk op onze website. Zie ook [Servicedesk](#). Zoek in geval van technische noodklachten buiten kantooruren direct telefonisch contact via ons noodnummer op (010) 412 36 41.

Bij reparatieverzoeken wordt onderscheid gemaakt tussen huurders- en verhuurdersonderhoud. Dit onderscheid is vastgelegd in het Besluit kleine herstellingen (behorend bij artikel 7:240 BW; zie ook [www.wetten.nl](#)). Het merendeel van het huurdersonderhoud is door de huurders (van woongebouwen en panden waar de beheerstructuur van toepassing is) afgekocht door het Kleine Herstellingsfonds.

Het Kleine Herstellingsfonds wordt in de woongebouwen (dertig woningen of meer) beheerd door de wooncommissie. Namens de huurders kan de wooncommissie de werkzaamheden (laten) uitvoeren. Een aantal (eenvoudige) reparaties worden door bijvoorbeeld een technische commissie van het woongebouw uitgevoerd. Hierdoor besparen de huurders flink op uurloon en voorrijkosten.

Reparatieverzoeken die via [www.mijnstadswonen.nl](#) binnenkomen en vallen onder het Kleine Herstellingsfonds worden doorgestuurd naar de wooncommissie. Voor het Kleine Herstellingsfonds van de kleine panden (minder dan dertig woningen) ligt het beheer en de uitvoering bij Vestia Rotterdam Stadswonen.

Zie ook:

- [Beheerder](#);
- [Wooncommissie](#);
- het Beheerreglement, maakt indien van toepassing onderdeel uit van de huurovereenkomst;
- de brochure Onderhoud.

### Schoonmaak

In de woongebouwen (niet de kleine panden) worden de gemeenschappelijke ruimten (entree, trappenhuis, lift, galerij, etc.) periodiek door een schoonmaakbedrijf schoongemaakt. Uw eigen woning (inclusief eventuele gemeenschappelijke ruimten als douche, toilet en/of keuken) dient u zelf schoon te houden. Hieronder valt ook het zemen van de ramen aan de binnenzijde.

### Servicedesk

Onderdeel van onze website. U kunt inloggen op de servicedesk [www.mijnstadswonen.nl](#) om uw persoonlijke gegevens bij Vestia Rotterdam Stadswonen te bekijken. Ook kunt u hier o.a. uw inschrijfgegevens wijzigen, informeren naar uw (huur)saldo en een reparatieverzoek melden. Zie ook [Website](#).

### Servicekosten

Naast de kale huurprijs bent u als huurder servicekosten verschuldigd. Het servicekostenpakket omvat bijvoorbeeld verwarming, water, elektra, inventaris, schoonmaak gemeenschappelijke ruimten, glazenwassen, kleine herstellingsfonds, glasfonds, kabeltelevisie, vuilafvoer, bijdrage beheer bewoners, wettelijke lasten, administratiekosten, etc.

De jaarlijkse afrekening servicekosten is volgens het volgende principe opgesteld: u betaalt in uw huur voorschotten voor de servicekosten. Na afloop van het (boek)jaar worden de werkelijke kosten (op basis van facturen) van dat jaar vergeleken met de voorschotten. Het verschil wordt met u afgerekend.

### Sleutels

Vestia Rotterdam Stadswonen kent drie soorten sleutelsystemen.

- Eén-sleutelsysteem: met één sleutel kunt u in het woongebouw overal komen waar de huurovereenkomst u recht toe geeft: de voordeur(en), een tussendeur naar een deel van het gebouw, deur van uw woning of wooneenheden en/of uw eigen kamerdeur, de postbus, de fietsenstalling voor bijvoorbeeld één bepaalde etage, etc.
- Magnetische kaartsleutel: de magneetstrip op de kaart bevat informatie die het mogelijk maakt alle deuren te openen waar u toegang tot dient te hebben. De aparte postbussleutel is achtergelaten in uw nieuwe woning.
- Chipkaartsleutel: idem als de kaartsleutel. Echter, nu is de nodige informatie opgeslagen in een chip. Ook hier is een aparte postbussleutel in uw nieuwe woning te vinden.

Bij ingang van de huurovereenkomst ontvangt u twee identieke sleutels. Wanneer u samen met uw partner een woning (tweepersoons zelfstandig) betreft, ontvangt u drie identieke sleutels. Bij Vestia Rotterdam Stadswonen kunt u tegen betaling van € 15,- per stuk in geval van verlies of beschadiging eventuele extra

sleutels bestellen. Neem hiervoor telefonisch contact met ons op.

Ook kaartsleutels kunnen in geval van verlies of beschadiging voor € 15,- per stuk op ons kantoor gekocht worden. Hiervoor hoeft u geen afspraak te maken. Neemt u in alle gevallen een geldig identificatiebewijs mee. Mocht u als huurder niet in staat zijn om zelf langs te komen dan vragen onze medewerkers altijd aanvullend een schriftelijke machtiging van de huurder compleet met datum, naam gemachtigde en handtekening huurder. Een kopie van uw identificatiebewijs dient ook ingesloten te zijn. Vanzelfsprekend moet de gemachtigde zich aan onze balie kunnen identificeren met een geldig identificatiebewijs.

### Verhuurdersverklaring

Zie GBA.

### Verzekering

Vestia Rotterdam Stadswonen heeft haar gebouwen (casco) verzekerd. U dient zelf te zorgen voor bijvoorbeeld een glas-, inboedel- en/of aansprakelijkheidsverzekering, waarop schade aan het gehuurde of persoonlijke eigendommen na bijvoorbeeld een lekkage, inbraak of een brand kan worden verhaald.

### Waarborgsom

Bij Vestia Rotterdam Stadswonen betaalt u geen waarborgsom als u een huurovereenkomst voor een woning ondertekent, ook niet bij interne verhuizingen. De eerste maand huur die u bij het tekenen van de huurovereenkomst betaalt is dus geen waarborgsom of sleutelgeld. Bij de huurovereenkomst van bijvoorbeeld een bedrijfsruimte of een parkeerplaats brengt Vestia Rotterdam Stadswonen wel een waarborgsom in rekening.

### Website

De website van Vestia Rotterdam Stadswonen is [www.vestia.nl](http://www.vestia.nl). Hier vindt u informatie met betrekking tot de huurobjecten, nieuwbouwprojecten, (intern) inschrijven, etc. Via onze site informeren wij u tevens iedere dag over het laatste nieuws en ontwikkelingen. Zie ook [Servicedesk](#).

**Vestia Rotterdam Stadswonen**

Goudsesingel 66

Postbus 4057

3006 AB Rotterdam

Telefoon (010) 800 72 00

Fax (010) 414 50 86

stadswonen@vestia.nl

[www.vestia.nl](http://www.vestia.nl)



maart 2012