

# Gefeliciteerd met uw nieuwe woning



Nu u de sleutel heeft, kunt u van uw woning een plek maken waar u zich helemaal thuis voelt. In deze folder staat allerlei handige informatie en tips.

Heeft u nog vragen? Kijk eens op [www.openbaarbelang.nl](http://www.openbaarbelang.nl), kom langs, bel of stuur een mail.

## Huren

### Rechten en plichten

U heeft bij de overhandiging van de sleutels een huurovereenkomst getekend en het huurreglement ontvangen. In de huurovereenkomst en het huurreglement staan rechten en plichten die u als huurder heeft. Ook de rechten en plichten van Openbaar Belang als verhuurder, staan erin vermeld. Een voorbeeld van een recht is het recht op een goed onderhouden woning. Daarvoor betaalt u immers huur. Een voorbeeld van een plicht is het netjes en schoonhouden van uw woning en tuin of balkon.

### Hoofdhouders en medehouders

Bent u getrouwd, heeft u een geregistreerd partnerschap of een samenlevingscontract, dan is uw partner automatisch medehouder. Bent u samenwonend, dan kunt u gezamenlijk medehouderschap aanvragen als u een duurzame relatie van minstens twee jaar heeft in de vorm van het voeren van een gemeenschappelijke huishouding. Als hoofdhouder of medehouder heeft u rechten bij het vertrek of overlijden van uw partner.

## Medehouder worden?

Mocht u in de toekomst gaan trouwen, een geregistreerd partnerschap aangaan of een samenlevingscontract afsluiten, dan wordt u als partner van de hoofdhouder automatisch medehouder. In deze situaties is het verstandig Openbaar Belang hiervan op de hoogte te stellen met een kopie van de trouwakte, het samenlevingscontract of een document van het geregistreerd partnerschap.

Als u gaat samenwonen zonder een officiële samenlevingsvorm, dan kan ook het medehouderschap worden aangevraagd. U moet dan met een uittreksel uit het persoonsregister kunnen aantonen dat u minimaal twee jaar samenwoont. Daarbij toont u ook aan dat u een gemeenschappelijke huishouding voert. Voor inwonende kinderen en andere familieleden is het niet mogelijk medehouder te worden.

## Huur betalen

U betaalt elke maand huur voor de woning. De huur die u maandelijks betaalt bestaat uit een kale huurprijs en bijkomende kosten. U heeft met het tekenen van de huurovereenkomst Openbaar Belang gemachtigd om maandelijks de huur van uw rekening af te schrijven. Het voordeel van automatische incasso is dat u niet meer kunt vergeten de huur te betalen. Ook de eventuele jaarlijkse huurverhoging wordt automatisch doorgevoerd.



## Bijkomende kosten

De maandelijkse huurprijs bestaat, naast de kale huurprijs, uit bijkomende kosten, zoals servicekosten en voor sommige appartementencomplexen verwarmingskosten.

### Servicekosten

Servicekosten betaalt u naast de kale huurprijs voor glasverzekering, rioolontstopping en een bijdrage voor de Centrale Huurdersraad. Woont u in een appartementencomplex? Dan kunnen uw servicekosten zijn uitgebreid met onder andere schoonmaakkosten algemene ruimten, onderhoud groenvoorziening, elektriciteitsverbruik algemene ruimten en bijdrage buurtbeheerder. Wat onder servicekosten valt verschilt per appartementencomplex.

### Verwarmingskosten

Verwarmingskosten zijn energiekosten voor het verwarmen van uw appartement, maar kunnen ook energiekosten zijn voor het gebruik van warm water. Wat onder verwarmingskosten valt verschilt per appartementencomplex.

Woont u in een studentenwoning en deelt u keuken, douche en toilet? Dan betaalt u een totale huurprijs inclusief een voorschot voor het energieverbruik van gas, water en elektra. Het energieverbruik en ook de kosten hiervoor deelt u met medebewoners.

## Voorkom huurachterstand

U betaalt de huur altijd voor de eerste van de maand. Maar wat als het een keer niet lukt of als het vaker niet lukt de huur te betalen? In die situaties raden wij u aan zo snel mogelijk contact op te nemen met Openbaar Belang. Wanneer dit soort problemen ontstaan, kunt u in veel gevallen een betalingsregeling treffen. Neem contact met ons op zodra u moeilijkheden met het betalen van de huur ziet aankomen. Samen met u proberen wij dan naar een oplossing te zoeken. U voorkomt daarmee dat uw betalingsachterstand wordt doorgestuurd naar een deurwaarder, wat veel extra kosten met zich meebrengt.

### Huurtoeslag

Huurtoeslag is een bijdrage van de overheid in uw woonlasten. U krijgt huurtoeslag afhankelijk van de hoogte van uw huur en de hoogte van het gezinsinkomen. U hoeft maar één keer huurtoeslag aan te vragen. Komt u daarvoor in aanmerking, dan krijgt u de toeslag daarna elk jaar vanzelf. Huurtoeslag kunt u eenvoudig aanvragen via de internetsite [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl). Of u belt met de Belastingtelefoon: 0800 - 0543. Het duurt circa acht weken voor uw aanvraag is verwerkt. Vraag de huurtoeslag daarom op tijd aan! Als u dit vóór 1 november doet, ontvangt u eind december huurtoeslag voor het komende jaar. U kunt huurtoeslag ook met terugwerkende kracht aanvragen. Dit is mogelijk tot en met het eerste kwartaal van het daarop volgende jaar.

### Huurverhoging

Ieder jaar worden in heel Nederland in juli de huurprijzen aangepast. Openbaar Belang probeert de eventuele huurverhoging zo laag mogelijk te houden. U ontvangt jaarlijks een brief met de nieuwe huurprijs en een uitleg over het nieuwe bedrag.



## Reparaties in uw nieuwe woning

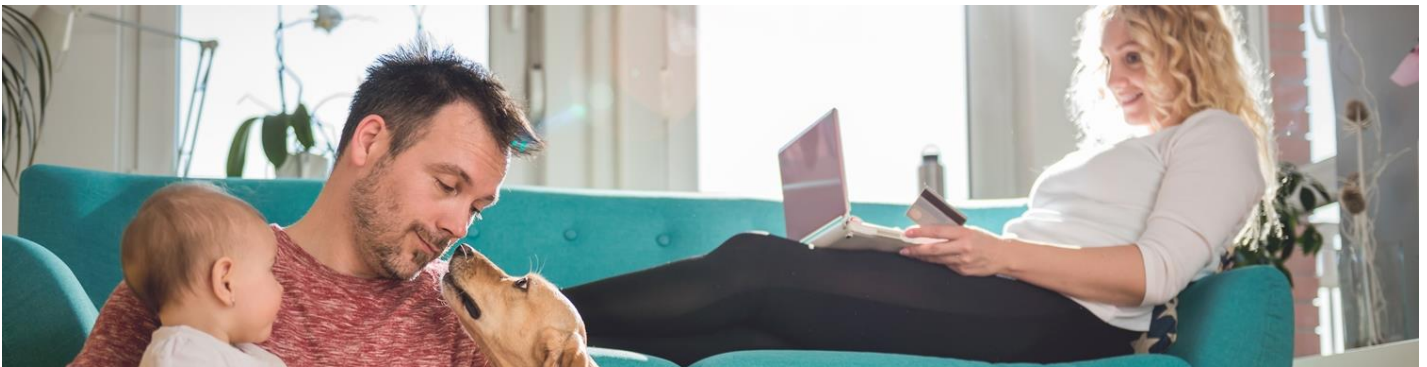
U heeft de sleutels van uw nieuwe woning en kunt aan de slag. Voor het verhuizen, begint u meestal met klussen, zoals schilderen, vloeren leggen en behangen.

Openbaar Belang heeft ervoor gezorgd dat de woning er netjes uitziet. Het kan zijn dat u nog gebreken in de woning tegenkomt. Geeft u deze binnen twee weken aan ons door, dan zorgen wij dat ze snel worden verholpen.

Reparatieverzoeken kunt u melden via onze website ([www.openbaarbelang.nl](http://www.openbaarbelang.nl)) of telefonisch tussen 9.00 en 12.00 uur via (038) 45 67 222.

## Periodiek (planmatig) onderhoud

Om uw woning in goede conditie te houden zorgen wij voor periodiek onderhoud zoals buitenschilderwerk, dakonderhoud en gevelrenovatie. Openbaar Belang neemt al het periodiek onderhoud voor haar rekening. Ook douche- en keukenrenovaties horen daar bij, uitgezonderd het aanbrenge van bijzondere extra opties. Deze zijn voor rekening van de huurder. Wanneer periodiek onderhoud voor uw woning aan de orde is, krijgt u ruim op tijd bericht. Bij douche- en keukenrenovaties nodigen wij u ook uit voor een informatiebijeenkomst waar u kunt kiezen uit diverse opties, zoals tegels, sanitair, keukenkastjes en greepjes.



## Altijd reparaties melden

U weet zelf als eerste of iets in de woning niet werkt of kapot is en gerepareerd moet worden. Laat het ons zo snel mogelijk weten, zodat wij direct aan de slag kunnen. U kunt uw reparatieverzoek doorgeven via onze website of telefonisch tussen 9.00 en 12.00 uur via (038) 45 67 222. Onze medewerkers regelen een afspraak op een werkdag en tijd die u past. Voor het uitvoeren van reparaties komt een ingehuurd aannemer of installateur bij u langs.

### Spoedreparaties

Heeft u een reparatie die direct moet worden verholpen? Zoals een cv-storing, glasschade, een stroomstoring of een grote verstopping? Dan kunt u ook na kantooruren bellen met Openbaar Belang. Het telefoonnummer voor spoedreparaties (038) 45 67 222 is 24 uur per dag bereikbaar.

## Klussen in de huurwoning

Openbaar Belang vindt het belangrijk dat u met plezier in uw woning woont. En dat u uw huurwoning zoveel mogelijk naar eigen smaak kunt inrichten, door het veranderen of verbouwen van uw woning. Bijvoorbeeld door het plaatsen van een dakraam, een gedeelte aanbouwen of het verwijderen van een tussenmuur tussen twee slaapkamers.

Als u een woning huurt van Openbaar Belang heeft u de vrijheid uw woning naar eigen smaak in te richten. Toestemming vragen aan Openbaar Belang om een verandering aan te brengen is niet nodig. Wel raden we u aan om technisch advies te vragen. Een verandering of verbouwing moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Meer informatie over het zelf aanbrenge van veranderingen en de voorwaarden vindt u in de folder 'Klussen in uw huurwoning'.

## De buurtbeheerder

Onze buurtbeheerders zijn de oren en ogen in de wijken en buurten. Zij proberen er samen met u voor te zorgen dat de buurt netjes en leefbaar is. Zij zijn regelmatig in de buurt. Spreek de buurtbeheerder gerust eens aan. Hij helpt u graag.

### Appartementencomplex

Verhuist u naar een appartementencomplex? Bij de meeste appartementencomplexen neemt de buurtbeheerder contact met u op voor een kennismaking. Hij legt dan uit hoe de zaken werken in en rond uw complex. De buurtbeheerder is uw aanspreekpunt voor vragen over het appartementencomplex.



## Wat te doen bij overlast?

Dicht op elkaar wonen en samen leven heeft tot gevolg dat je elkaar hoort en ziet. Iedereen heeft zo zijn eigen gewoontes. Verschillen in leeftijd, gezinssamenstelling, cultuur, dagindeling, karakter en hobby's kunnen leiden tot irritaties tussen burens. Natuurlijk zult u uw burens af en toe horen en zien. Soms leidt het geluid van de burens tot (langdurige) overlast. In zo'n situatie kunt u dit het beste op een vriendelijke manier proberen te bespreken met uw burens. Dan kunt u er vaak gezamenlijk proberen uit te komen. Mocht dat niet lukken, dan kunt u Buurtbemiddeling inschakelen. U krijgt dan tips om de overlast samen op te lossen. U kunt uw overlast ook melden via de website van Openbaar Belang. Het is belangrijk dat u dit schriftelijk meldt.



## Niet tevreden?

Wij proberen er alles aan te doen om u prettig te laten wonen. Mocht u toch niet tevreden zijn over onze dienstverlening, laat het ons dan weten. U kunt dit het beste schriftelijk doen. Wij doen ons best om dan samen tot een goede oplossing te komen.

### Klachtenadviescommissie

Bent u niet tevreden over de hulp, ook niet na het melden van uw klacht? Dan kunt u zich richten tot de Klachtenadviescommissie. Dit is een onafhankelijke commissie die voor de woningcorporaties deltaWonen, SWZ, Openbaar Belang, Beter Wonen IJsselmuiden, Salland Wonen Raalte en Vechthorst Nieuwleusen de klachten behandelt.

Het secretariaat van de klachtenadviescommissie wordt gevoerd door Secretary Solutions uit Holten. U kunt uw klacht richten aan:  
Secretariaat klachtenadviescommissie  
Secretary Solutions  
Oranjestraat 10  
7451 CC HOLTEN

Of mailen naar:  
[info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl](mailto:info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl)

## De Centrale Huurdersraad

De Centrale Huurdersraad vertegenwoordigt uw belangen als huurder. Deze raad overlegt regelmatig met Openbaar Belang waarbij uw belangen voorop staan. Het kan gaan om het beleid van Openbaar Belang, maar ook om andere zaken. Heeft u vragen of wilt u iets melden aan de Centrale Huurdersraad? Neemt u dan contact op met Openbaar Belang. Wij verwijzen u door naar de Centrale Huurdersraad.



### Adres en telefonische bereikbaarheid

Binnengasthuisstraat 1, Zwolle  
E: [info@openbaarbelang.nl](mailto:info@openbaarbelang.nl)  
T: (038) 45 67 222

### Openingstijden op werkdagen

9.00 – 12.00 uur binnenlopen zonder afspraak  
12.00 – 16.30 uur alleen op afspraak

### (Spoed)reparatie?

U kunt zelf een reparatie inplannen via [www.openbaarbelang.nl](http://www.openbaarbelang.nl) (Mijn Belang). Bellen kan tussen 9.00 en 12.00 uur via (038) 45 67 222. Voor een spoedreparatie zijn we 24 uur per dag bereikbaar via (038) 45 67 222.

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

© Openbaar Belang, januari 2020