



Wegwijzer

Huren

## Veelzijdig in vastgoed en huisvesting

vb&t Vastgoedmanagement beheert namens haar opdrachtgevers ruim 10.000 woningen in Zuid-Nederland. Voor het beheer, een samenspel van administratieve, technische en commerciële activiteiten, beschikt vb&t vastgoedmanagement over specialisten. Met een team professionals en met behulp van actuele automatisering zetten wij onze kennis en kunde in ten bate van onze huurders.

vb&t Vastgoedmanagement bv maakt deel uit van vb&t groep bv. Deze vertrouwde dienstverlener in vastgoed en huisvesting heeft zijn complete scala aan expertise ondergebracht in de volgende werkmaatschappijen:

- **vb&t Verhuurmakelaars**
- **ERA vb&t makelaars**
- **vb&t VVE diensten**
- **vb&t Zorgvastgoed**
- **vb&t Projectmanagement**
- **vb&t Brandveiligheid en milieu**
- **vb&t Capital Markets International**

Deze vb&t wegwijzer Huren is met de grootste zorg samengesteld. De inhoud van deze wegwijzer is bestemd als hulpmiddel en aanvulling op de huurovereenkomst voor huurders van woningen en/of garages, beheerd door vb&t Vastgoedmanagement bv. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de inhoud of gegevens die deze wegwijzer bevat.



*Kantoor Eindhoven*



*Kantoor Maastricht*



*Kantoor Breda*



*Kantoor Helmond*



*Kantoor 's-Hertogenbosch*

# Voorwoord



Deze vb&t wegwijzer 'huren' is samengesteld voor bewoners van woningen, die beheerd worden door vb&t Vastgoedmanagement. Deze wegwijzer heeft tot doel u, in aanvulling op de huurovereenkomst, over diverse zaken die betrekking hebben op uw woning te informeren.

Belangrijk is natuurlijk om te weten waar u terecht kunt met al uw vragen, verzoeken of eventueel klachten. Hoe sneller de juiste specialist binnen onze organisatie op de hoogte is van uw verzoek des te sneller kunnen wij u helpen. In deze wegwijzer vindt u alle voor u van belang zijnde contactgegevens.

Daarnaast voorziet deze wegwijzer in uitgebreide informatie over het onderhoud van uw woning. Wie is waar voor verantwoordelijk en hoe kan ik storings- en reparatieverzoeken bij vb&t kenbaar maken.

Periodiek wordt deze vb&t wegwijzer 'huren' geactualiseerd. Eventuele opmerkingen of aanvullingen vernemen wij uiteraard graag, [vgm@vbtgroep.nl](mailto:vgm@vbtgroep.nl).

De informatie in deze wegwijzer huren is tevens digitaal beschikbaar via onze huurderswebsite [www.ikhuurbijvbt.nl](http://www.ikhuurbijvbt.nl). Aanvullend treft u hier standaardformulieren aan die u eenvoudig kunt downloaden.

Namens alle medewerkers van vb&t vastgoedmanagement wensen wij u een prettig woongenot toe.

Met vriendelijke groet,  
vb&t Vastgoedmanagement bv

Eric Prevoo  
Directeur

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

### 1.0 Algemeen

- 1.1 Contactgegevens vb&t
- 1.2 Verhuistips
- 1.3 Checklist verhuizing
- 1.4 Hoe om te gaan met overlast?
- 1.5 Klachtenprocedure

### 2.0 Algemene huurinformatie

- 2.1 Huurovereenkomst en algemene bepalingen
- 2.2 Huurverhoging
- 2.3 Huurbetalingen
- 2.4 Huuropzegging en oplevering
- 2.5 Servicekosteninformatie

### 3.0 Technische informatie

- 3.1 Onderhoud
  - 3.1.1 Wie doet wat? – Huurders ABC
  - 3.1.2 Veranderingen aan de woning
  - 3.1.3 Melden reparatieverzoek
- 3.2 Veilig en gezond wonen
  - 3.2.1 Onderhoud centrale verwarming
  - 3.2.2 Legionella
  - 3.2.3 Voorkom vochtproblemen
  - 3.2.4 Vandalisme en inbraakveiligheid
  - 3.2.5 Brandveiligheid
- 3.3 Hoe te handelen in geval van schade

## 1.0 Algemeen

### 1.1 Contactgegevens

#### Algemeen

vb&t Vastgoedmanagement bv  
Postbus 412, 5600 AK Eindhoven  
T. 040-2696919  
E. vgm@vbtgroep.nl  
W. www.vbt-vgm.nl

#### Bezoekadres

Vestdijk 180, 5611 CZ Eindhoven  
T. 040-2696919  
Boschstraat 21-d, 6211 AS Maastricht  
T. 043-3503434

#### vb&t huurderswebsite

Actuele informatie, standaard  
formulieren en handige links.  
W. www.ikhuurbijvbt.nl

#### Volg ons op



#### Onderhoud

Onze Servicedesk helpt u graag bij storingen of reparatieverzoeken aan uw woning en/of garage. Alvorens contact op te nemen adviseren wij u eerst het 'Onderhouds ABC' te raadplegen om na te gaan wie voor welke reparatie verantwoordelijk is.  
E. storing@vbtgroep.nl  
T. 088-5454646

#### Contractmutaties

Bent u huurder en wenst u een aanpassing in uw huurovereenkomst in geval van bijvoorbeeld samenwoning of scheiding dan dient u de afdeling contractmutaties hierover te informeren. Ook indien u de huur van uw woning wenst te beëindigen dient u de afdeling contractmutaties te informeren. Zij informeren u verder over het vervolgproces. Om het u makkelijker te maken zijn via onze website [www.ikhuurbijvbt.nl](http://www.ikhuurbijvbt.nl) standaard formulieren beschikbaar die u hiervoor kunt downloaden.  
E. contractmutaties@vbtgroep.nl  
T. 088-5454650

#### Verhuur

Als u op zoek bent naar een nieuwe woning helpt vb&t verhuurmakelaars u graag verder. Of u nu per direct op zoek bent naar een nieuwe woning of dat u op langere termijn wenst te verhuizen. Via onze website kunt u zich eenvoudig kosteloos als woningzoekende.  
W. [www.vbtverhuurmakelaars.nl](http://www.vbtverhuurmakelaars.nl)  
E. [info@vbtverhuurmakelaars.nl](mailto:info@vbtverhuurmakelaars.nl)  
T. 088-5454600

#### Betalingen

De afdeling betalingen registreert alle betalingen. De afdeling betalingen herinnert u ook indien wij uw betaling niet tijdig hebben mogen ontvangen. Indien u vragen heeft over uw betalingen kunt u telefonisch contact opnemen met de afdeling betalingen.  
E. [huurincasso@vbtgroep.nl](mailto:huurincasso@vbtgroep.nl)  
T. 088-5454640

## 1.2 Verhuistips

### Algemeen

Zodra u over uw nieuwe woning beschikt wilt u uiteraard zo snel mogelijk uw woning inrichten. De daarmee gepaard gaande activiteiten kunnen voor de bewoners in uw straat of wooncomplex soms overlast geven. Zorg derhalve dat u bij het inrichten en verhuizen zo min mogelijk overlast aan de omwonenden bezorgt. De regels gelden uiteraard, voor zover van toepassing, ook voor bewoners die een woning verlaten. Let op de volgende zaken:

- Geef zo spoedig mogelijk uw gegevens inclusief meterstanden door aan uw water-, gas- en elektriciteitsleverancier.
- Wij adviseren u, voordat u uw woning intrekt, even kennis te maken met uw toekomstige bureaus en hen te informeren over de door u voorgenomen verhuis- en inrichtingsactiviteiten.
- Probeer u luidruchtige activiteiten zoals boren, timmeren of bijvoorbeeld schuiven met meubels in de avonden en op zon- en feestdagen zoveel mogelijk te vermijden. Van 22.00 uur tot 8.00 uur is dit zeker niet meer toegestaan.
- Het is van belang tijdens het verhuizen schade aan voorzieningen in uw woning zoals deuren, kozijnen, trappen enz. te voorkomen. In het geval dit onverhoopt toch mocht plaatsvinden, dient u spoedig voor herstel zorg te dragen door vb&t

hierover te informeren zodat in nader overleg reparatie kan plaatsvinden.

- Het is niet toegestaan verhuisafval zoals grote verpakkingen, vloerbedekkingen, meubels of enig bouwafval te deponeren op straat of in het wooncomplex. Dit afval dient u op eigen initiatief en op verantwoordelijkheid af te (laten) voeren.
- Verhuizen levert al snel en onbedoeld vervuiling op. Het is gewenst dat u deze direct na afloop van de verhuisactiviteit of minstens één maal per dag schoonmaakt.
- U wordt verzocht eventueel aanwezige deurdrangers van de algemene toegangsdeuren tijdens het verhuizen niet te demonteren. Het is beter de deur open te laten door er iets voor te plaatsen. Let u er echter op dat dit zo kort mogelijk duurt en dat u toezicht houdt op de entree zodat onbevoegden niet ongemerkt kunnen binnenlopen.
- Het is niet toegestaan de lift langdurig te blokkeren. Medebewoners zijn soms afhankelijk van de lift en moeten dus binnen een redelijk korte tijd over de lift kunnen beschikken.

## Inrichten & gebruik

Het inrichten van een woning is een leuke bezigheid, waarover velen langdurig nadenken. De keuze van vloer- en wandafwerking alsmede de indeling van uw woning bepalen in sterke mate of u zich thuis gaat voelen of niet. Hoewel de inrichting en het gebruik van uw woning een persoonlijke zaak is, kunnen bepaalde inrichtingskeuzes en woningaanpassingen van invloed zijn op het woongenot van uw burens, het aanzien van het wooncomplex en, indien van toepassing, op enigerlei wijze van belang zijn voor de verhuurder. Let derhalve op de onderstaande punten.

- **Binnenschilderwerk;** Hoewel de kleurkeuze van het interieurschilderwerk moet kunnen voldoen aan uw persoonlijke wensen, is het van belang uw woning bij een eventuele toekomstige huurbeëindiging wederom in algemeen geaccepteerde interieurkleuren op te leveren. Het dekkend schilderen van blank geschilderd houtwerk is zeker niet toegestaan.
- **Buitenschilderwerk;** Het zelf uitvoeren van al het buitenschilderwerk is niet toegestaan. De planning en uitvoering wordt gecoördineerd door vb&t. Ook het schilderen van ruw betonwerk is verboden. Diverse kleurkeuzes in de gevel beïnvloeden de uitstraling van het wooncomplex in negatieve zin en een foutieve keuze van verfsystemen kan kostenverhogend zijn voor het reguliere onderhoud.

- **Harde vloerbedekkingen;** Parket, vloertegels, marmoleum of andere harde vloerbedekkingen kunnen tot uw persoonlijke inrichtingvoorkeuren behoren. Omdat dit type vloerbedekking makkelijk contactgeluiden doorgeeft naar aangrenzende woningen heeft u schriftelijke goedkeuring nodig van de beheerorganisatie. Daar waar het kan wordt toestemming gegeven en worden eventueel aanvullende (geluidsisolatie) voorwaarden gesteld. Voor sommige woningen kunnen wij het leggen van harde vloerbedekkingen helaas niet toestaan.

- **Vermijden lekkages;** In de meeste woningen zijn leidingen in de vloer gelegd. Boor, schroef of spijker daarom niet in de vloer of plafond. Ook in de wanden dient u de nodige voorzichtigheid betrachten. Beschadiging van leidingen kan gevaarlijk zijn, veel hinder veroorzaken en tot een hoge schadepost leiden.

- **Raamdecoratie;** Let bij het inrichten van uw woning op het aanzicht vanaf de buitenkant van het complex. Hierbij denken wij aan een nette vitrage of andere raamdecoratie. Indien u in verband met de inrichtingsactiviteiten de ramen tijdelijk wilt afplakken verzoeken wij u dit svp zo kort mogelijk te doen. Het is niet toegestaan zaken langdurig of permanent uit het raam, buiten het “gevelvlak” te hangen.

- **Inrichting gevel en/of balkon;** Het hangen of plaatsen van reclame, (schotel)antennes, wasdroogrekken of andere ‘ontsierende elementen’ op of aan de gevel of eventueel balkon zijn nadrukkelijk niet toegestaan tenzij niet vanaf het straatniveau zichtbaar zijn. Het bevestigen van zaken aan het balkon of de gevel zijn uit oogpunt van veiligheid en aanzien verboden. Het plaatsen van elementen aan de achtergevel is onder bepaalde condities toegestaan, mits deze vanaf straatniveau niet zichtbaar zijn of het uitzicht van omwonenden belemmeren.

- **Zonwering;** Wanneer u uw woning van zonwering wilt voorzien, moet u hiervoor schriftelijk goedkeuring aanvragen bij vb&t. Hoewel het aanbrengen van een zonwering in slechts zeer uitzonderlijke gevallen niet is toegestaan worden er wel eisen gesteld aan constructie, kleur en soms merk van het zonweringsysteem. Afwijkende zonweringen zijn niet toegestaan.

- **Bouwkundige aanpassingen in de woning;** Indien u een bouwkundige aanpassing van uw woning wenst is het van belang uw plannen ter goedkeuring aan vb&t voor te leggen. Deze aanvraag moet u schriftelijk indienen voorzien van een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving en tekening. Vb&t controleert dan de veiligheid, technische en eventuele contractuele aspecten van de aanvraag.

### 1.3 Checklist verhuizing

Een verhuizing is een periode van plannen, regelen en organiseren. Deze checklist kunt u gebruiken als leidraad, zodat u niets over het hoofd ziet en een goede start kunt maken in uw woning.

#### Adreswijzigingen: wie moeten allemaal weten waarheen u verhuist?

- Familie, buren, vrienden en kennissen
- Werkgever, collega's, zakenrelaties
- De gemeente waarheen/waarbinnen u verhuist. Vertrekt iemand naar het buitenland dan dient de aangifte te geschieden binnen 5 dagen voor het vertrek in de gemeente waar betrokkene in de basisadministratie ingeschreven staat
- Huisarts
- Specialisten
- Tandarts
- Apotheek
- Ziekenfonds/ziektekostenverzekeraar
- Verzekeringsinstanties tbv
  - Autoverzekering
  - Levensverzekering
  - Pensioenfonds
  - Inboedelverzekering
- Bank/ giro
- Notaris
- Vaste leveranciers
- De school van uw kinderen
- Garage
- Verenigingen waar u lid van bent
- Vakbond
- Politieke partij
- Abonnement dagbladen, weekbladen en overige tijdschriften

#### De beslissing om te verhuizen

- Bewoners van een huurwoning: zeg de huur schriftelijk op.
- Als u zich laat verhuizen: vraag offertes van 2 à 3 verhuizers aan en vergelijk de prijzen en de service.
- Zelf verhuizen: bestel alvast een verhuisauto en verhuismaterialen.
- Regel een nieuwe telefoonaansluiting en zorg ervoor dat u op de verhuisdag bent aangesloten op het nieuwe adres.
- Werkster en/of ander huispersoneel opzeggen.

#### Voor wie naar een andere gemeente verhuist

- Bestel de gemeentegids van uw nieuwe woonplaats.
- Win informatie in over scholen en kinderopvang. Indien deze instelling wachtlijsten hanteren, laat uw kind daar dan alvast plaatsen.
- Maak een afspraak voor bezichtiging op school.

#### Acht weken voor de verhuizing

- Regel verhuisverlof op het werk.
- Informeer naar verhuisvergoedingen/ subsidies bij uw werkgever en mogelijke belastingaftrek van de verhuiskosten.
- Bestel vloerbedekking en gordijnen voor uw nieuwe woning (Houd rekening met levertijden).
- Roep tijdig de hulp van een vakman in voor eventuele verbouwingen aan uw nieuwe woning die u zelf niet kunt of wilt uitvoeren.
- Versturen adreswijzigingen.
- Spaar oude kranten en dozen op tbv de verhuizing.

#### Vier weken voor de verhuizing

- Definitief aanmelden van scholen en/of kinderopvang.
- Geef uw nieuwe adres door aan Post NL en regel dat uw post een tijdje wordt doorgestuurd.
- Informeer bij het energiebedrijf naar af- en aansluitingen van gas, licht en water.
- Zeg, indien nodig, de tandarts en dokter op en ga op zoek naar een nieuwe.
- Regel als u zelf verhuist verhuisdozen. Zorg voor speciale dozen of materialen voor kwetsbare apparatuur als computer en stereo.
- Begin alvast met inpakken van spullen die u nu en in het nieuwe huis niet direct nodig heeft.
- Maak een afspraak met de gemeente voor het ophalen van grof vuil.

#### Drie weken voor de verhuizing

- Regel kinderopvang tijdens de verhuisdag en zorg voor onderdak voor huisdieren.
- Gooi of geef weg wat u niet meeneemt naar de nieuwe woning. Zet eventueel een advertentie of schenk de spullen aan een goed doel.
- Maak een planning om de woning in te richten en zoek locaties om dozen neer te zetten.

#### Een week voor de verhuizing

- Indien mogelijk beginnen met de grote schoonmaak van uw nieuwe huis.
- Pak alles in wat u de komende dagen niet meer nodig heeft.
- Regel eventuele overname en vergoeding hiervoor.
- Vloerbedekking en overig los inventaris

- die niet wordt overgenomen verwijderen.
- Pak serviesgoed, bestek en glaswerk in, maar houd het hoogst noodzakelijke bij de hand.
- Informeer uw buren en/of de huismeester over de verhuizing.

#### Laatste dag voor de verhuizing

- Stroom van de koelkast afsluiten, laten ontdoeien en schoonmaken.
- Demontabele meubels uit elkaar halen. Markeer de onderdelen.
- Laatste spulletjes inpakken.
- Breng kinderen en huisdieren naar het opvangadres.
- Zorg voor een compleet ingerichte verbanddoos.
- Broodjes en drinken inslaan voor alle vrijwilligers.

#### De dag van de verhuizing

- Op tijd aanvangen met de daadwerkelijke verhuizing.
- Sleutels, geld, cheques en belangrijke papieren bij uw handbagage stoppen.
- Meterstanden van gas en elektra opnemen.
- Zorg dat de woning schoon opgeleverd wordt. Zorg dat de keuken, badkamer en toilet schoon zijn.
- Controleer voor vertrek of alle vertrekken leeg en schoon achtergelaten worden.
- Sluit alle ramen en deuren als u weggaat.
- Sleutels van uw oude woning afgeven aan de inspecteur of nieuwe bewoner(s).
- Uitgepakte spullen en meubilair op schade controleren. Indien er sprake is van verhuisschade, dit zo snel mogelijk bij de verhuizer of de verzekeraar melden.

- Pas na 24 uur de stroom voor koelkast en vrieskast aansluiten.
- Kinderen en huisdieren ophalen.
- Verhuisauto terugbrengen.

### Week na de verhuizing

- Maak uw huis zoveel mogelijk leef- en woonbaar.
- Bel de verhuizer om de lege verhuisdozen op te halen.
- Nodig de nieuwe burens uit voor een kennismaking.

### Handige verhuistips

- Plak de verhuisdozen niet dicht maar vouw ze zoals aangegeven is op de doos.
- Plak de stickers op alle dozen met de inhoud en naar welke kamer ze moeten.
- Gebruik, voor alle breekbare spullen, vloeipapier in overvloed.
- Zet boden op zijn kant in de doos, zo zijn ze sterker en zullen minder snel breken.
- Set glazen op zijn kop in de doos, de voetjes zullen dan niet snel breken, pak laag voor laag in.
- Zet de transportbeugel in de wasmachine en stel uw computer in.
- Geef planten ongeveer een week voor de verhuisdatum voor het laatste water. Geef de planten 's avonds op het nieuwe adres weer water.
- Pak het koffiezetapparaat niet in, uw verhuizers en ook u lust wel een kopje koffie.

## 1.4 Hoe om te gaan met overlast?

Uw woonplezier is voor ons van groot belang. Wij vinden het belangrijk dat u prettig woont, in een goed huis en een fijne buurt. Helaas blijkt toch dat we een prettige leef-situatie niet altijd in de hand hebben. Eén van de problemen waarmee we geconfronteerd worden, is overlast. Wat we hieronder verstaan en hoe we hier samen mee om kunnen gaan, lichten we hier toe.

### Wat is overlast?

Overlast is een ruim begrip. De beste omschrijving is: herhaaldelijke gedragingen die we ervaren als zeer onaangenaam, ongewenst, lastig, hinderlijk of bedreigend. Het probleem met overlast is dat iedereen het anders beleeft. Wat voor de één heel normaal is,ervaart de ander als overlast.

### Voorkomen is beter dan genezen!

Woonklimaat heeft in sterke mate betrekking op geluidsoverlast, waarvoor wij de volgende adviezen en regels geven:

- Gebruik radio, tv en andere geluidsapparatuur of muziekinstrumenten zodanig, dat andere bewoners hier geen last van ondervinden.
- Voorkom zoveel mogelijk werkzaamheden als boren, timmeren en dergelijke in de avonduren en op zon- en feestdagen. Maar doe dit zeker niet tussen 22.00 uur en 8.00 uur.
- Vermijd geluidsoverlast als gevolg van huisdieren. Vaak leveren met name honden die alleen thuisblijven de nodige overlast.
- Voorkom contactgeluiden die kunnen

ontstaan doordat harde voorwerpen op een harde vloerbedekking tikken of vallen. Denk hierbij ook aan het dichtslaan van deuren.

- Het is vanuit sociale overwegingen niet toegestaan in de algemene ruimten, trappenhuis en lift te roken. Sommige van uw medebewoners kunnen ernstige ademhalingsproblemen ondervinden van rooklucht.
- Voorkom stankoverlast als gevolg van langdurige vuilopslag, kooklucht, huisdieren of andere zaken. Mocht dit toch onverhoopt voorkomen tracht dan de oorzaak aan te pakken en eventuele maatregelen te nemen ter voorkoming van herhaling.

### Wie spelen een rol?

We streven naar een goed en veilig leefklimaat in buurten en wijken. Hiervoor is het belangrijk dat een aantal partijen samenwerkt. Bij het instandhouden van een goed leefklimaat zijn verschillende partijen betrokken, onder andere verhuurder, politie, gemeente en uiteraard de bewoners.

*Verhuurder:* In het selectiebeleid houdt verhuurder rekening met de huidige bewoners. Verhuurder streeft ernaar om kandidaten toe te wijzen die qua leefsituatie aansluiten bij de huidige bewoners. Meestal gaat dit goed maar in sommige gevallen ontstaat er op korte of langere tijd toch een overlastsituatie.

*Politie:* Ook al kan de politie niet altijd overlast constateren, het is zeer belangrijk dat u overlast wel meldt. Afhankelijk van de overlast is er de mogelijkheid om uw buurtbrigadier

in te schakelen. In geval van bedreiging, mishandeling, vernieling en geluidsoverlast kunt u bellen met het algemene nummer van de politie 0900-8844. In uiterste nood-situaties 112.

*Gemeente:* Voor bepaalde gevallen kunt u terecht bij uw gemeente. Als er bijvoorbeeld sprake is van vervuiling op of van gemeentegrond, kunt u contact opnemen met een medewerker van uw gemeentelijke instantie. In sommige gevallen treden wij samen met de politie en gemeente op. Toch is het belangrijk dat u uw klacht bij iedere organisatie afzonderlijk meldt.

### Hoe pakken we het samen aan?

Wij doen ons uiterste best ervoor te zorgen dat u prettig en veilig woont. Daarom hebben wij diverse medewerkers in dienst die zich bezig houden met het aanpakken van overlast.

Hoe bewoners met elkaar omgaan, kunnen wij niet beïnvloeden. Uw eigen inbreng is dus ook van groot belang. Uit ervaring weten we namelijk dat het goed is om eerst zelf de veroorzaker van de overlast aan te spreken. Soms zijn mensen zich er niet van bewust dat zij overlast veroorzaken. Daarnaast is het erg vervelend als u te horen krijgt dat er klachten over u zijn, terwijl u dit nooit heeft gehoord van omwonenden.

Mocht het aanspreken van de bewoner niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u contact met ons opnemen. Dit kunt u het beste doen door het 'Meldformulier overlast' volledig in te vullen via [www.ikhuurbijvt.nl](http://www.ikhuurbijvt.nl)

en naar vb&t toe te sturen. Een korte beschrijving van de overlast is van belang. Het is tevens heel belangrijk dat u zorgvuldig op het formulier de data en tijdstippen van overlast nauwkeurig vermeldt. vb&t zal u dan adviseren welke stappen mogelijk zijn.

Als wij uw klacht hebben ontvangen, zullen wij, indien nodig, ook een gesprek voeren met de veroorzaker. Het kan ook voorkomen dat wij u en de andere partij uitnodigen voor een bemiddelingsgesprek.

Mochten huisbezoeken, brieven en sommaties en eventueel een kritiekgesprek het probleem niet oplossen, dan rest ons één middel: een juridische procedure. Dit is echter een heel zwaar middel, dat we alleen in uitzonderlijke gevallen gebruiken. Het doel van deze procedure is om onze eisen uit de sommatie(s) af te dwingen. Met andere woorden: de overlast moet nu echt stoppen.

Een juridische procedure kan zelfs leiden tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van woning. Hierbij zijn wij gehouden aan een aantal regels. Op het moment dat dit aan de orde komt, informeren wij u hierover.

#### **Tot slot**

Hopelijk heeft u een beeld van hoe vb&t met overlastzaken omgaat. Echter, ieder geval van overlast is anders. Daarom kan de aanpak van geval tot geval verschillen. De gang van zaken zal dan ook niet altijd zijn zoals hierboven beschreven wordt.

Helaas moeten we constateren dat we niet

alles kunnen oplossen. Met name wanneer twee bureaus het niet met elkaar eens worden, of mensen overlast niet willen of durven melden. In die situaties kan het zo zijn dat wij op een gegeven moment geen mogelijkheden hebben om de situatie te beëindigen.

Als dat het geval is, dan zullen wij u daar altijd van op de hoogte stellen. Wij geven u dan ook de reden waarom wij in een bepaald geval niets meer kunnen doen. Gelukkig worden de meeste overlast-situaties naar tevredenheid opgelost.

## *1.5 Klachtenprocedure*

Tijdens uw contacten met vb&t kunnen situaties ontstaan waarover u ontevreden bent. vb&t wil deze situaties graag samen met u bespreken en met u naar een oplossing zoeken. Uw mening over onze diensten en onze dienstverlening vinden wij belangrijk, dus als u een klacht heeft dan willen wij de kans graag benutten om van u (weer) een tevreden klant te maken! Uw klacht geeft ons een kans om het de volgende keer beter te doen.

U kunt over verschillende zaken niet tevreden zijn: over onze dienstverlening, over hoe u geholpen wordt in ons verhuurkantoor of aan de telefoon, over bedrijven die namens vb&t werkzaamheden in of aan uw woning uitvoeren, etc. Het betreft geen reparatieverzoeken, die kunt u melden via onze Servicedesk (storing@vbtgroep.nl of 088-5454646).

#### **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

U kunt uw klacht schriftelijk melden. Hiervoor kunt u via onze huurderswebsite het klachtenformulier gebruiken. Indien u overlastklachten of klachten met betrekking tot de leefbaarheid in uw woning of woonomgeving wilt melden, kunt u het meldformulier overlast gebruiken, dit is een ander formulier dat beschikbaar is via onze huurderswebsite ([www.ikhuurbijvbt.nl](http://www.ikhuurbijvbt.nl)).

#### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Uw klacht zal in behandeling worden genomen door de directie van vb&t. vb&t zal de klacht beoordelen en samen met de betrokken medewerkers naar een oplossing zoeken. Wij streven ernaar om binnen twee weken nadat u de klacht heeft gemeld, u op de hoogte te stellen van de verdere afhandeling, dan wel van de oplossing voor uw klacht.



## 2.0 Algemene huurinformatie

### 2.1 Huurovereenkomst en algemene bepalingen

In de huurovereenkomst en bijbehorende voorwaarden staan alle rechten en plichten die u als huurder heeft. In de huurovereenkomst is belangrijke informatie vastgelegd, zoals de ingangsdatum van de huur en de uiterste betaaldatum van de huur.

Namens de eigenaar van de woning heeft u de plicht de woning ter beschikking te stellen en de woning te onderhouden volgens de wettelijke normen. U heeft de plicht om goed voor de woning en de directe woonomgeving te zorgen, de woning zelf te bewonen en de huur tijdig te betalen.

Door de huurovereenkomst te ondertekenen, zijn beide partijen verplicht om vanaf de ingangsdatum de gemaakte afspraken na te komen. Het betekent ook dat u akkoord bent gegaan met de algemene voorwaarden die bij de huurovereenkomst horen. Lees deze voorwaarden daarom goed door, dan weet u precies wat we van elkaar mogen verwachten en wat de wederzijdse rechten en plichten zijn.

Voor het gebruik van uw woning betaalt u elke maand huur. In het huurcontract staat welke huurprijs met u is afgesproken. Deze huurprijs bestaat uit twee delen: de kale huur en de servicekosten. De huren worden jaarlijks verhoogd, meestal per 1 juli.

#### Opzegging huurovereenkomst

U dient uw huurovereenkomst altijd schriftelijk opzeggen. De wettelijke opzegtermijn is minimaal één maand (in sommige gevallen kan dit meer zijn). In verband met de te volgen procedure en in te plannen inspecties adviseren wij om een langere termijn (bijvoorbeeld 6 weken) aan te houden. Opzeggen kan alleen per de eerste van de maand.

Met het formulier opzegging huurovereenkomst kunt u de huurovereenkomst opzeggen. Dit formulier is beschikbaar via onze huurderswebsite [www.ikhuurbijvbt.nl](http://www.ikhuurbijvbt.nl). Let erop dat het formulier ook door de medehuurder(s) wordt ondertekend. Om er zeker van te zijn dat de opzegging ons bereikt, kunt u het formulier aangetekend versturen. U ontvangt dan een bewijs van verzending. Beëindigen van de huur kan ook per zelf opgestelde brief.

#### Wijzigingen huurovereenkomst

##### Inwoning

Een huurder kan een verzoek doen om (in veel gevallen tijdelijk) iemand bij zich in huis te mogen laten wonen. Als dit verzoek tot inwoning wordt toegestaan betekent dit dat er bij de huurder een extra persoon in de woning komt wonen, zonder dat deze op het huurcontract wordt bijgeschreven. Deze extra persoon hoeft geen familiale of relationele band te hebben met de huurder. Met andere woorden: iedereen kan een verzoek doen tot inwoning, u wordt beoordeeld of er toestemming wordt gegeven voor de inwoning. Daarbij wordt met name gekeken naar het verhuurde pand en de woonsituatie.

De inwoner heeft, omdat deze niet wordt bijgeschreven op het huurcontract, niet de rechten die een huurder heeft, zoals bijvoorbeeld huurbescherming. De inwoner kan ook op een later tijdstip geen aanspraak maken op medehuurderschap.

U kunt een verzoek voor toestemming tot inwoning indienen met formulier samenwonen/inwoning. Op het aanvraagformulier staat ook vermeld welke documenten u moet meesturen.

##### Samenwoning

Bent u huurder en uw partner wil met u gaan samenwonen? Dan kunt u hiervoor een 'verzoek tot samenwoning' doen. De samenwoner wordt niet bijgeschreven op het huurcontract en krijgt ook niet dezelfde rechten als de huurder. Na 2 jaar van samenwoning kan de samenwoner wel een verzoek doen om dezelfde rechten te krijgen als de huurder. Zie hiervoor het onderdeel 'Medehuurderschap'.

##### Medehuurderschap

Als de huurovereenkomst op uw naam staat, bent u de hoofdhuurder. Bent u getrouwd of heeft u een geregistreerd partnerschap, dan is uw partner automatisch medehuurder. Wij verzoeken u wel om u af te melden bij de afdeling verhuur, hiervan op de hoogte te stellen, zodat wij in onze administratie de juiste gegevens hebben. Hoofdhuurder en medehuurder zijn beiden aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen in de huurovereenkomst. U kunt medehuurderschap schriftelijk aanvragen. Hiervoor dient wel aan de volgende voorwaarden te zijn voldaan:

- De samenwoner heeft gedurende tenmin-

ste 2 jaar zijn/haar hoofdverblijf in de gehuurde woning.

- De samenwoner voert met de huurder een duurzame gemeenschappelijke huishouding.
- De samenwoner moet -gelet op zijn financiële situatie- voldoen aan de huurvoorwaarden.

Is aan deze punten voldaan kan het medehuurderschap worden aangevraagd door middel van het formulier medehuurderschap. Op het aanvraagformulier staat vermeld welke documenten u moet meesturen. Vul het aanvraagformulier in en stuur het met alle noodzakelijke documenten naar de afdeling verhuur.

##### Overlijden

Wanneer de hoofdhuurder overlijdt, zet de medehuurder de huurovereenkomst automatisch voort, indien er sprake is van huwelijk of geregistreerd partnerschap. De medehuurder hoeft dan alleen een kopie van een geldig legitimatiebewijs en een uittreksel uit het overlijdensregister naar ons te sturen. Wij zorgen er voor dat de huurovereenkomst op naam van de medehuurder komt te staan.

Bent u op het moment van overlijden medehuurder en wilt u hoofdhuurder worden, dan dient u de voortzetting van de huurovereenkomst schriftelijk aan te vragen bij de afdeling verhuur. Doe dat zo snel mogelijk, uiterlijk zes maanden na het overlijden van de hoofdhuurder. Stuur bij uw verzoek de volgende documenten mee:

- uittreksel uit het overlijdensregister
- actuele inkomensopgave

- kopie van een geldig legitimatiebewijs
- bewijs van het voeren van een duurzame gezamenlijke huishouding

#### *Echtscheiding*

In geval van een echtscheiding of beëindiging van een geregistreerd partnerschap kan de huurovereenkomst worden voortgezet doordat de hoofdhuurder de huur opzegt. U kunt ook al actie ondernemen wanneer u nog getrouwd bent of het partnerschap nog niet is beëindigd. In dat geval zegt de hoofdhuurder schriftelijk de huurovereenkomst op, met minstens een maand opzegtermijn. Hij/zij meldt dan dat de woning wordt opgezegd ten gunste van de medehuurder. U kunt hiervoor het aanvraagformulier naamswijziging huurovereenkomst gebruiken.

#### **Let op:**

U kunt de rechter in een echtscheidingsprocedure verzoeken de woning aan u toe te wijzen.

## 2.2 Huurverhoging

Om u het gewenste wooncomfort te bieden en de woning in een goede staat te houden, worden er door de eigenaar kosten gemaakt. Met de huurinkomsten worden de kosten van bijvoorbeeld (groot) onderhoud, verzekering en belastingen gedekt. Omdat deze kosten elk jaar stijgen, is het nodig dat wij uw huur jaarlijks verhogen. Daarnaast zorgen wij door de huurverhoging ervoor dat de huurprijs marktconform blijft. Dit wil zeggen dat dit de prijs is waartegen de

woning bij leegstand verhuur kan worden. Dit is afhankelijk van de vraag naar dit type huurwoningen. Hierdoor kan het zijn dat u een andere huurverhoging krijgt dan uw buurman.

De huurverhoging vindt altijd plaats op een vaste datum, gebruikelijk is per 1 juli. Natuurlijk wordt u daarover tijdig geïnformeerd. U ontvangt twee maanden vóór de ingangsdatum van de huurverhoging schriftelijk bericht over een voorgenomen huurverhoging.

Uitgangspunt bij het vaststellen van uw huurverhoging is de huurovereenkomst. In uw huurovereenkomst is geregeld op welke wijze de huur jaarlijks verhoogd kan worden. Hierbij wordt onderscheidt gemaakt tussen twee type huurovereenkomsten:

- Niet geliberaliseerde huurovereenkomsten; Is uw huurovereenkomst niet geliberaliseerd dan wordt de maximale huurverhoging bepaald door de overheid. De overheid stelt jaarlijks vast op welke gronden de huur voor het betreffende jaar verhoogd mag worden.
- Geliberaliseerde huurovereenkomsten; Een huurovereenkomst is geliberaliseerd als het gaat om een zelfstandige woonruimte waarvan bij begin van de bewoning een huurprijs gold die boven de toen geldende liberalisatiegrens lag (zie [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)). De zogenoemde huurliberalisatie van de duurdere woningen houdt in dat de verhuurder meer vrijheid heeft om de huurprijs en de huurverhoging te bepalen. Dit betekent dat het puntenstelsel en de maximale

huurprijsgrenzen niet van toepassing zijn. Bovendien is de verhuurder niet gebonden aan het jaarlijkse maximale huurverhogingspercentage.

## 2.3 Huurbetalingen

### **Betalingswijze**

U huurt een woning via vb&t vastgoedmanagement bv en daarvoor betaalt u huur. U dient de huur altijd vooraf te betalen. Dit betekent dat uw huur vóór de eerste van de maand bij ons dient te zijn ontvangen. Gaat het bijvoorbeeld om de maand februari, dan betaalt u de huur dus vóór of op 1 februari. U kunt de huur op de volgende manieren betalen:

- *Via automatische incasso*

Dit is de makkelijkste manier. Uw huur wordt dan altijd op tijd betaald, zonder dat u er verder omkijken naar heeft. Automatische incasso betekent dat u ons een machtiging geeft om voor de 1e van de maand de huur van uw rekening af te schrijven. Zorg er wel voor dat er voldoende saldo op uw rekening staat. Wanneer we de huur niet kunnen afschrijven (storting), ontvangt u van ons een betalingsherinnering. Wilt u via automatische incasso betalen? Gebruik dan een incassant ID. Deze is op te vragen bij onze afdeling betalingen per e-mail [huurincasso@vbtgroep.nl](mailto:huurincasso@vbtgroep.nl) of telefonisch via 088-5454640, bereikbaar tussen 09:00u en 12:00u. Natuurlijk kunt u een machtiging voor automatische incasso altijd weer intrekken.

- *Via periodieke overschrijving*

U kunt uw bank opdracht geven voor een periodieke overboeking. Uw bank zorgt er dan voor dat de huur telkens op tijd aan ons wordt overgemaakt. Verandert er iets aan de huurprijs? Geef het tijdig door aan de bank, zodat het juiste bedrag wordt ingehouden. Vanwege het gemak (voor u en voor ons) heeft automatische incasso onze voorkeur.

### **Huurachterstand**

Hoe u ook betaalt, de huur moet op tijd bij ons binnen zijn. Kunt u de huur niet betalen? Als u problemen heeft met de huurbetaling, neem dan direct contact met ons op. Betalingsproblemen verdwijnen niet vanzelf, maar samen kunnen we bekijken hoe uw probleem opgelost kan worden. Wij kunnen dan met u een betalingsregeling treffen of een andere oplossing bedenken. Wacht niet langer dan nodig. Een grote huurachterstand is moeilijk af te lossen.

### **Deurwaarder**

U reageert niet op onze betalingsherinnering of aanmaningen? In dat geval geven wij de vordering in handen van een deurwaarder. De gerechtelijke kosten, incassokosten en de rente worden dan op u verhaald. Met onze goedkeuring kunt u via de deurwaarder alsnog een betalingsregeling treffen. In het ergste geval kan de kantonrechter de huurovereenkomst ontbinden en moet u de woning verlaten. Laat het niet zover komen. Neem bij betalingsproblemen direct contact met ons op.

## Huurtoeslag

Niet iedereen kan de huur even gemakkelijk betalen. Voor deze mensen is er de regeling Huurtoeslag, voorheen Huursubsidie. Huurtoeslag is een bijdrage vanuit de overheid in de huurlasten. Deze toeslag wordt uitbetaald door Belastingdienst/Toeslagen. Of u voor huurtoeslag in aanmerking komt, hangt af van uw inkomen, uw vermogen, de huurprijs en de samenstelling van uw huishouden. Wilt u weten of u in aanmerking komt voor Huurtoeslag? Kijk dan op de site van de belastingdienst ([www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)). Hier kunt u ook terecht voor het aanvragen van Huurtoeslag.

## Vragen?

Voor vragen over uw betalingen kunt u contact opnemen met de afdeling debiteuren tel. 088-5454640 of stuur een e-mail naar [huurincasso@vbtgroep.nl](mailto:huurincasso@vbtgroep.nl).

## 2.4 Huuropzegging en oplevering

### Bevestiging huuropzegging

Heeft u de huur schriftelijk opgezegd? Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw opzegging, krijgt u van ons een bevestigingsbrief. Daarin staat op welke datum de huur wordt beëindigd. Na ontvangst van de bevestiging is de beëindiging van de huurovereenkomst definitief. Zorg dus dat u zeker bent van uw besluit. Voor de voor- en eindinspectie van uw woning ontvangt u uiterlijk voor de 10e van de maand een aparte uitnodiging.

Tot de laatste huurday heeft u de gelegenheid om herstelwerkzaamheden en alle overige werkzaamheden uit te voeren conform de gestelde (kwaliteits)eisen.

### Gegevens verstrekken aan kandidaat huurders

Naar aanleiding van uw huuropzegging gaan wij op zoek naar een kandidaat huurder. Indien wij een kandidaat huurder hebben geselecteerd zal deze in de gelegenheid worden gesteld de woning te bezichtigen. Wij zullen daarom aan kandidaat huurder(s) uw telefoonnummer verstrekken, zodat deze een afspraak met u kan maken voor een bezichtiging. Dit biedt u de mogelijkheid om afspraken te maken voor het overdragen van zaken.

### Overname

Indien u zaken wenst over te doen aan een opvolgende huurder, dient u het daarvoor bestemde overnameformulier in te vullen. Dit overnameformulier dient door u en de opvolgende huurder te worden ondertekend.

Indien met de opvolgende huurder(s) geen overeenstemming kan worden bereikt met betrekking tot overname van goederen (bijvoorbeeld laminaat), dient u alle aan u toebehorende goederen voor het einde van de maand te hebben verwijderd. Eventueel hieruit voortvloeiende schade dient tijdig door u te worden hersteld.

Voor de volledigheid maken wij u erop attent dat een overname alleen geldig is als de kandidaat huurder daadwerkelijk overgaat tot het aangaan van een huurovereenkomst van de woning.

Indien er bij de inspectie nog geen nieuwe huurder voor de woning is gevonden kunnen er geen zaken ter overname worden aangeboden. De gehele woning dient in dat geval leeg opgeleverd te worden tenzij door de inspecteur bij de voorinspectie is vastgesteld dat zaken om niet achter mogen blijven.

### Inspectierapport

Bij de eindinspectie maakt u het definitieve inspectierapport op. Daarin staat in welke staat u de woning heeft opgeleverd. Wij vragen u ook het definitieve rapport te ondertekenen. Worden er tijdens de eindinspectie nog schades vastgesteld of levert u niet in goede staat op, dan zijn de herstelkosten voor uw rekening.

### Herstelwerkzaamheden

Indien bij het einde van de huurperiode blijkt dat het gehuurde naar ons oordeel niet in goede staat verkeert, zullen wij de gebreken voor uw rekening laten herstellen. Indien deze uit te voeren herstelwerkzaamheden dienen te gebeuren in de maand volgende op uw laatste huurmaand, zijn wij genoodzaakt u de huurpenningen over deze maand in rekening te brengen.

### Sleutels

Uiterlijk op de laatste dag van de laatste huurmaand zijn alle sleutels (eventueel ook van de postkast, berging, garage, raamsloten, e.d.) in ons bezit. Onze woninginspecteur kan (indien nodig) een sleutelverklaring opstellen met daarin vermeld welke sleutels door u uiterlijk op de laatste dag van de huurmaand moeten zijn

ingeleverd. Het afgeven van sleutels aan derden, zoals burens of opvolgende huurder(s) is niet toegestaan. Indien u de sleutels niet tijdig heeft ingeleverd zijn wij genoodzaakt de sloten te vervangen en de kosten hiervan komen voor uw rekening.

Volledigheidshalve attenderen wij u erop, dat voortijdige inlevering van de sleutels u niet ontheft van uw verantwoordelijkheden ten aanzien van het gehuurde tot en met de laatste dag van de laatste huurmaand.

### Opname meterstanden

Wij attenderen u erop dat u zich ruim van tevoren dient af te melden bij uw energieleverancier (gas/water/elektra). De meterstanden worden op de inspectiedatum in het bijzijn van de woninginspecteur opgenomen. De kosten als gevolg van het niet tijdig afmelden zijn geheel voor uw rekening.

### Financiële afwikkeling

De afrekening van de service- en/of stookkosten (indien van toepassing) vindt plaats ná afsluiting van het betreffende boekjaar. Over eventueel met u te verrekenen bedragen zullen wij u te zijner tijd informeren.

### Bankgarantie/waarborgsom

Bankgaranties en/of waarborgsommen (indien van toepassing) worden vrijgegeven zodra wordt vastgesteld dat er geen achterstallige huurbetalingen zijn en geen vervolgschade is ontstaan aan de woning. In dat geval wordt een eventueel gestelde bankgarantie of waarborgsom binnen één maand na afloop van de huurperiode vrijgegeven of teruggestort.

## Aandachtspunten oplevering

Onderstaand vindt u een globale opsomming inzake de oplevering van uw woning. Mochten er na het lezen van deze toelichting voor u nog vragen en/of onduidelijkheden zijn, dan kunt u hiervoor bellen met de woninginspecteur (naam staat vermeld in de brief inzake de inspectie van de woning).

- Aan het einde van de laatste maanduur dient de woning geheel ontruimd, onbeschadigd en schoon te worden achtergelaten.
- Schilderwerk van deuren, kasten, radiatoren en leidingen worden in lichte kleuren en onbeschadigd opgeleverd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het dichtmaken van gaatjes e.d.
- Plafonds, structuurwanden en spuitwerk welke zijn aangebracht worden weer glad (behangklaar), in een lichte kleur en onbeschadigd achtergelaten.
- Vloerbedekking, plavuizen, parket- en laminaatvloeren e.d. (inclusief lijmresten) worden verwijderd en de vloer egaal (uitgevlakt) op te leveren. Voor structuur, kurk, vinyl, linnen, schrootjes en steenstrips geldt dezelfde procedure.
- Het sanitair dient onbeschadigd, schoon, onstopt en compleet te zijn, waarbij te denken aan: wastafels, toiletpotten, spiegels, zeepbakjes, mengkranen, douchewanden, etc.
- Aangebrachte stickers, plakspiegels e.d. moeten worden verwijderd en beschadig-

gingen moeten worden hersteld.

- Verwijderde onderdelen (wanden, deuren, wastafels, ontluichtingsroosters, trapleuningen, traphekjes e.d.) worden in oorspronkelijke staat terug te brengen.
- Beschadigingen welke ontstaan bij het verwijderen van door u aangebrachte veranderingen dienen te worden hersteld.
- De tuin (indien van toepassing) zal in ordelijke toestand worden achtergelaten. Vijvers dienen te worden verwijderd, het gat moet worden gedicht.
- Berging, garage, parkeerplaats (indien van toepassing) worden leeg en onbeschadigd achtergelaten.
- Geleverde kleinmaterialen, zoals een vulslang, bedieningsvoorschriften, kast(planken), deurkrukken, etc. dienen aanwezig te zijn.
- Sloten, krukken en ander hang- en sluitwerk dienen goed te functioneren.
- Ruiten dienen onbeschadigd te zijn. Glasbeschadiging en glasbreuk in de woning zijn voor uw rekening.
- In verband met o.a. het gevaar voor bevriezing in de maanden oktober t/m maart verzoeken wij u de C.V.-installatie te laten branden (thermostaat op 15°C).

## 2.5 Service(kosten) informatie

Indien door u bovenop de huurprijs een voorschot servicekosten wordt betaald ontvangt u van ons jaarlijks een servicekostenafrekening. Middels het beantwoorden van de meest gestelde vragen informeren wij u over de afrekening van de servicekosten.

### Hoe wordt een stook- en of servicekostenafrekening opgesteld?

In de met u afgesloten huurovereenkomst staat vermeld welke diensten tot het servicepakket behoren. Voor de levering van deze diensten sluit vb&t met gerenommeerde onderhoudsbedrijven een serviceovereenkomst af. Van het voorschot dat u (veelal) maandelijks aan ons betaalt, worden de kosten voldaan. Aan het einde van de afrekenperiode maken wij een opstelling waarin wij de gemaakte kosten en de door u betaalde voorschotten aan u verantwoorden en het saldo verrekenen.

### Welke kosten mogen er doorbelast worden via de servicekosten?

De huurcommissie heeft bepaald welke kosten wel en welke niet voor rekening van de huurder komen. vb&t berekent alleen die kosten door die wettelijk zijn toegestaan. Zie voor meer informatie [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

### Wie controleert of de werkzaamheden goed uitgevoerd worden?

vb&t is verantwoordelijk voor het toezicht op de uitgevoerde werkzaamheden. Hiervoor worden door vb&t gerenommeerde onder-

houdsbedrijven geselecteerd waarmee wij periodiek overleg hebben. Daarnaast ziet de technisch manager periodiek toe op een correcte uitvoering. Heeft u klachten over de uitvoering? Meld dit per omgaande bij de afdeling Technisch Management van vb&t. Op basis van deze klachten kunnen wij het onderhoudsbedrijf hierop aanspreken. Hoe langer u wacht met het melden van een klacht hoe moeilijker deze beoordeeld kan worden.

### Hoe wordt mijn aandeel bepaald?

Uw aandeel wordt berekend volgens een verdeelsleutel. In de meeste gevallen gebeurt dit óf op basis van vierkante meters óf op basis van aantal eenheden. In het geval van een berekening van vierkante meters wordt uw aandeel berekend door het aantal vierkante meters van het gehuurde te delen op het totaal aantal vierkante meters van het complex. Indien uw aandeel wordt bepaald op basis van het aantal eenheden dan wordt dit bepaald door de verhouding te bepalen van de door u gehuurde eenheid ten opzichte van het totaal in deze periode verhuurde eenheden. Veelal is één eenheid één woning.

### Hoe gaat het als mijn woning onderdeel uitmaakt van een Vereniging van Eigenaars?

Indien uw woning deel uitmaakt van een Vereniging van Eigenaars dan worden de algemene serviceovereenkomsten niet door vb&t maar door de Vereniging van Eigenaars afgesloten. Ook het toezicht op een goede uitvoering is in dat geval de verantwoordelijkheid van de Vereniging van

Eigenaars. Heeft u klachten over de uitvoering, neem dan contact op met de afdeling Technisch Management. Op basis van deze klachten maken wij hiervan melding bij de Vereniging van Eigenaars. Jaarlijks ontvangen wij van de Vereniging van Eigenaars een jaarrekening waarin alle kosten worden verantwoord. Wij beoordelen de kosten en maken een opstelling voor alle huurders waarin wij de gemaakte kosten en de door u betaalde voorschotten aan u verantwoorden.

### **Hoe wordt de prijs bepaald van de uit te voeren werkzaamheden?**

Nadat door de technisch manager een werkprogramma is vastgesteld worden bij meerdere bedrijven offertes aangevraagd. Vb&t selecteert hiervoor kwalitatief goede bedrijven die werken volgens de algemene leveringsvoorwaarden van vb&t (vb&t-avor-2009). Doordat vb&t een groot aantal gebouwen beheerd is vb&t in de mogelijkheid om de diensten scherp in te kopen en zo een prijsvoordeel te behalen. Het onderhoudsbedrijf met de meest gunstige aanbieding krijgt de werkzaamheden gegund. Jaarlijks, per 1 januari, wordt het servicecontract volgens een cpi-index verhoogd. Eén keer per drie jaar wordt beoordeeld of de serviceovereenkomst nog voldoet.

### **Welke werkzaamheden doet vb&t voor de in rekening gebrachte administratiekosten?**

De administratiekosten bedragen 5% over de servicekosten en 3% over de stookkosten. Hiervoor sluit vb&t de serviceovereenkomsten af, administreert het gehele jaar de ontvangen voorschotten en de betaalde

facturen. Daarnaast ziet vb&t toe op een correcte uitvoering van de werkzaamheden en jaarlijks wordt het voorschot beoordeeld, zonodig aangepast en afgerekend met de huurders.

### **Wat bepaalt de hoogte van het voorschot?**

Op het moment dat de afrekening wordt opgesteld wordt er tevens een begroting opgesteld voor de nieuwe afrekenperiode. Op basis hiervan wordt het voorschot voor de nieuwe afrekenperiode vastgesteld. Een mogelijke aanpassing van het voorschot inclusief de datum van aanpassing ontvangt u gelijktijdig met de afrekening.

### **Wanneer krijg ik de afrekening als ik gedurende een jaar verhuis?**

Indien u verhuist ontvangt u de afrekening niet eerder dan de andere huurders die het hele jaar huurder zijn. Het is wel van belang dat u ons informeert over uw nieuwe adres.

### **Binnen welke termijn kan ik de afrekening verwachten?**

Een afrekening wordt onder normale omstandigheden binnen een termijn van een half jaar na het verstrijken van de afrekenperiode afgerekend met de huurders. In de meeste gevallen loopt een afrekenperiode van 1 januari tot 31 december. Voor de afrekening stookkosten kan deze periode afwijken.

### **Waar kan ik terecht met vragen over de afrekening?**

Voor de meest gestelde vragen over de inhoud van uw afrekening kunt u terecht bij

de account manager. Wilt u schriftelijk reageren? Stuur dan een brief of e-mail naar de accountmanager met vermelding van uw naam, adres en de afrekenperiode naar vb&t vastgoedmanagement bv, Postbus 412, 5600 AK, Eindhoven of per e-mail via [vgm@vbtgroep.nl](mailto:vgm@vbtgroep.nl).

## 3.0 Technische informatie

### 3.1 Onderhoud

#### 3.1.1 Wie doet wat? Onderhouds ABC

De wijze waarop en op wiens kosten storingen moeten worden verholpen is afhankelijk van de eigendomssituatie, huurovereenkomsten of specifieke complex-situaties. In sommige gevallen bent u in de

mogelijkheid om storingen direct bij het uitvoerende bedrijf te melden. In dat geval bent u hierover separaat geïnformeerd.

In onderstaande trefwoordenlijst is per onderdeel aangegeven wie voor welke reparatie verantwoordelijk is. Als er een “V” staat in de kolom van verhuurder dan verzorgt vb&t namens de eigenaar het onderhoud, als er een “V” in de kolom staat van de huurder dan bent u verantwoordelijk voor de reparatie of vervanging.

### Onderhouds ABC

	Verhuurder	huurder
<b>Aanrechten</b>		
- Onderhoud en herstel van het aanrechtblok, blad en keukenkastjes als gevolg van vb&t geconstateerde gebreken door ouderdom.	✓	
- Keukendeurtjes nastellen.		✓
<b>Afvoeren</b>		
- Repareren en vervangen.	✓	
- Schoonmaken en ontstoppen van gootsteen-afvoeren, douche- en wasmachine afvoeren		✓
- Verstopping van enige afvoer buiten of binnen de woning, vanaf het sifon, als de verstopping niet door de huurder is veroorzaakt.	✓	
- Schoonmaken en ontstoppen van gemeenschappelijke leidingen, als de verstopping niet door huurder veroorzaakt is.	✓	
<b>Afzuigkap</b>		
- Plaatsen en onderhoud van een afzuigkap indien deze niet standaard tot de woning behoort. Een afzuigkap mag niet op het mechanische afzuigsysteem worden aangesloten.		✓

	Verhuurder	huurder
<b>Algemene herstellingen</b>		
- Herstellingen t.g.v. (grove) nalatig, slordig of ruwe bewoning.		✓
<b>Balkons/ balustrades</b>		
- Schoonhouden.		✓
- Onderhoud en reparaties.		✓
<b>Beglazing</b>		
- Alle glasschade, indien glasverzekering via vb&t (behoudens thermische breuk).	✓	
- Schoonhouden.		✓
<b>Bel</b>		
- Repareren en vervangen van bel en beltransformator bij gemeenschappelijk gebruik.	✓	
- Voordeur en bedrukkers.		✓
<b>Bestrating</b>		
- Herstel en onderhoud van gezamenlijke paden.	✓	
- Herstel en onderhoud van voorpaden, achterpaden en terrassen, behorend bij de woning.		✓
<b>Bevriezing</b>		
- Vorst vrijhouden van leidingen en indien noodzakelijk ontdooien van leidingen.		✓
<b>Brieven</b>		
- Herstel en onderhoud in portieken en gemeenschappelijke ruimten.	✓	
- Herstel en onderhoud van de brievenbus en/of brievenklep in de eigen voordeur.	✓	
<b>Buitentrappen</b>		
- Onderhoud en reparatie.	✓	
- Schoonmaken.		✓

	Verhuurder	huurder
<b>Buitenverlichting</b>		
- Onderhoud en reparatie aan installatie t.b.v. gemeenschappelijke verlichting op galerijen in trappenhuizen, portieken, gangen en entreeruimten, alsmede het vervangen van armaturen.	✓	
- Onderhoud, vervanging en reparatie van de buitenverlichting welke op de meter van de huurder is aangesloten.		✓
<b>Centrale verwarming</b>		
- Het bijvullen en ontlichten van de individuele centrale verwarming (inclusief de radiatoren).		✓
- Het vorstvrij houden van de leidingen en de radiatoren van de verwarming.		✓
- Het periodiek onderhoud en de vervanging van de cv-installatie.	✓	
<b>Daken</b>		
Zie ook 'goten'		
- Onderhoud en vervanging van dakbedekking, dakdoorvoeren, dakgoot en pannen na stormschade en bij gebreken door ouderdom.	✓	
- Onderhoud en vervanging van dakramen en dakkapellen, met uitzondering van de door de huurder aangebrachte dakramen en dakkapellen.	✓	
<b>Deuren (binnen)</b>		
- Onderhoud en reparatie deuren. Niet te repareren deuren vervangen		✓
<b>Deuren (buiten)</b>		
- Onderhoud, reparatie en vervanging deuren.	✓	
<b>Dorpels</b>		
- Onderhoud van buitendorpels.	✓	
- Onderhoud van binnendorpels.		✓

	Verhuurder	huurder
<b>Douchegarnituur</b>		
Zie ook 'kranen'/ 'sanitair'		
- Onderhoud, reparatie en vervanging van doucheslang/ stang, handdouches ophangen en koppelstuk.		✓
<b>Elektra (leidingen en bedradingen)</b>		
- Onderhoud van de (elektraleidingen buiten de woning alsmede bedradingen) aardlekschakelaars en aarding binnen de woning, met uitzondering van door huurders aangebrachte uitbreidingen.	✓	
<b>Elektra (schakelaars, contactdozen en zekeringen)</b>		
- Onderhoud en herstel.		✓
- Reinigen overgeschilderde schakelaars/ contactdozen.		✓
- Onderhoud en herstel e.d. van door vb&t geconstateerde gebreken door ouderdom.	✓	
<b>Entreeportalen</b>		
- Onderhoud.	✓	
- Schoonhouden.		✓
<b>Erfafscheidingen</b>		
- Alle onderhoud en herstel m.u.v. het onderhoud aan de door vb&t aangebrachte privacy-schermen.		✓
<b>Fonteinen</b>		
Zie 'sanitair'.		
<b>Galerijen</b>		
- Onderhoud en reparatie.	✓	
- Schoonhouden.		✓

	Verhuurder	huurder
<b>Gasinstallatie</b>		
- Onderhoud en vernieuwing van de leidingen van de woning voor zover deze standaard tot de woning behoren.	✓	
- Aanschaf en onderhoud van de gaskraan.	✓	
- Onderhoud indien eigendom van verhuurder.	✓	
- Onderhoud indien eigendom bewoner.		✓
<b>Gevel</b>		
- Onderhouden van de buitengevel zoals schilderwerk, herstel van houtrot, plaatwerk, metsel- en voegwerk.	✓	
<b>Glas</b>		
Zie 'beglazing'		
<b>Gootstenen</b>		
Zie 'aanrechten'		
<b>Gordijnrails</b>		
- Alle onderhoud aan de door de huurder aangebrachte rails.		✓
<b>Goten</b>		
- Schoonmaken en schoonhouden van goten en dakdoorvoeropeningen, voor zover deze op een normale manier(b.v. met een ladder) bereikbaar zijn.		✓
- Reparatie en vernieuwing van goten en dakafvoeren.	✓	
<b>Groenvoorziening (gemeenschappelijk)</b>		
- Onderhoud en herstel gebeurt door de verhuurder op kosten van de huurder (te verrekenen via de servicekosten).	✓	

	Verhuurder	huurder
<b>Hang en sluitwerk</b>		
- Onderhoud, reparatie en vervangen, smeren en vastzetten van deurkrukken, tochtstrippen, schanieren, sloten, raamboompjes, uitzetijzers en dergelijke bij binnenkozijnen.		✓
- Idem maar bij buitenkozijnen.	✓	
- Onderhoud en reparatie in de gemeenschappelijke ruimtes en vervangen van hang en sluitwerk bij door vb&t geconstateerde slijtage c.q. veroudering.	✓	
<b>Inbraak</b>		
- Herstel van schade aan de woning, welke is ontstaan ten gevolge van inbraak of een poging tot inbraak, na aangifte door de huurder.	✓	
<b>Intercom</b>		
- Onderhoud van huistelefoon en bijbehorende installatie.	✓	
<b>Kasten</b>		
- Onderhoud kasten(hang- en sluitwerk).		✓
<b>Kettinkjes en afvoerstop</b>		
- Onderhouden en indien nodig vervangen.		✓
<b>Keukenblok</b>		
Zie 'aanrechten'.		✓
<b>Kitwerk</b>		
- Indien nodig vervangen in doucheruimtes en aanrechtblokken.	✓	
<b>Koordjes (trekschakelaar)</b>		
- Onderhoud en indien nodig vervangen.		✓



	Verhuurder	huurder
<b>Kozijnen (binnen)</b>		
- Repareren/schilderen van de kozijnen, ramen en deuren aan de binnenzijde van de woning.		✓
<b>Kozijnen (gevel)</b>		
- Repareren/schilderen van de kozijnen, ramen en deuren aan de buitenzijde van de woning.	✓	
<b>Kraaikappen</b>		
- Terugplaatsen van afgewaaide kraaikappen.	✓	
<b>Kraanleertjes</b>		
- Onderhouden en indien nodig vervangen.		✓
<b>Kranen</b>		
Zie ook 'gasinstallaties'. - Gangbaar houden, regelmatig controleren van de beweegbaarheid, oliën, smeren of ontkalken van beweegbare onderdelen. - Vervanging van water- en mengkranen.	✓	✓
<b>Kruipruimte</b>		
- Het schoon en toegankelijk houden van de kruipruimtes.		✓
<b>Lekkage</b>		
- Herstel (dak/ramen). - Gevolgschade aan tex-/schilderwerk, behang, laminaat/tapijt en overige inboedel zijn voor rekening huurder.	✓	✓
<b>Leuningen</b>		
- Onderhoud en reparatie van de leuningen in de woning en in de gemeenschappelijke ruimtes.	✓	

	Verhuurder	huurder
<b>Liften</b>		
- Onderhoud en reparatie (gemeenschappelijk). - Onderhoud en reparatie (in de woning) i.o.m. de gemeente.	✓	✓
<b>Mechanische ventilatie</b>		
- Onderhoud van de mechanische ventilatie-inrichtingen en reparatie van de ventilatiekanalen. - Onderhoud en reparatie van ventilatie en ontluuchtingsroosters.	✓	✓
<b>Metselwerk</b>		
- Onderhoud en reparatie van buitenmetselwerk, m.u.v. herstel van door huurder veroorzaakte schade.	✓	
<b>Muren</b>		
- Herstel ondeugdelijke stukadoorswerk. - Het verwijderen van muurpluggen, haken of duimen.	✓	✓
<b>Naamplaatje</b>		
- Aanschaffen en verwijderen.		✓
<b>Ongedierte</b>		
- Beschrijven van ongedierte zoals kakkerlakken, muizen, wandluizen, mieren, torren, kevers, vlooiën, ratten, faraomieren, wespen, bijen, zilversjes en overvisjes. Eventueel m.b.v. de gemeente bestrijdingsdienst. Huurder heeft verplichting dit te melden aan vb&t i.v.m. mogelijke gevolgen voor de gezondheid der omwonenden.		✓
<b>Ontstoppen</b>		
Zie 'afvoeren' en 'riolen'.		

	Verhuurder	huurder
<b>Plafonds</b>		
- Schilderen, sauzen en herstel van plafonds (incl. krimp-scheuren). - Onderhoud en herstel of vervangen.	✓	✓
<b>Planchetten</b>		
- Bij beschadiging herstellen of vervangen.		✓
<b>Plavuizen</b>		
- Het leggen van plavuizen is alleen toegestaan in eengezinswoningen of woningen met een zwevende ondervloer en na vooraf schriftelijke toestemming van vb&t.		✓
<b>Plinten</b>		
- Vastzetten of bij beschadiging herstellen.		✓
<b>Ramen</b>		
Zie ook 'beglazing'. - Repareren van hang en sluitwerk. - Schilderwerk binnenzijde. - Schilderwerk aan buitenzijde, repareren van houtrot, vervangen indien nodig.	✓ ✓	✓ ✓
<b>Riolen</b>		
Zie ook 'afvoeren'. - Reparatie na verzakking of bij geconstateerde gebreken door ouderdom.	✓	
<b>Sanitair</b>		
- Onderhoud, ontkalken, herstel beschadigingen, vervanging en dagelijkse reparaties van sanitaire toestellen met toebehoren. - Vervangen als gevolg van beschadigen/ scheuren door huurder ontstaan. - Onderhoud, herstel als e.d. van door vb&t geconstateerde gebreken door ouderdom.	✓ ✓	✓ ✓

	Verhuurder	huurder
<b>Sauzen</b>		
- Sauzen en of schilderen van plafonds. - Idem, ten gevolge van herstelwerkzaamheden van plafonds door vb&t.	✓	✓
<b>Schilderwerk</b>		
- Schilderwerk in de woning en berging. - Schilderwerk in gemeenschappelijke ruimtes en aan de buitengevel.	✓	✓
<b>Schoonhouden</b>		
- Alle reinigingsactiviteiten in en buiten woning.		✓
<b>Schoorstenen</b>		
- Herstel en onderhoud van kanalen en metsel- en voegwerk. - Vegen van schoorsteenkanalen.	✓	✓
<b>Sleutels</b>		
- Leveren van sleutels bij aanvang van de huur. - Vervangen van zoekgeraakte of afgebroken sleutels. - Bij verlies van alle sleutels, vervangen van sloten en indien noodzakelijk cilinders. - Bij buitensluiting; het openen en zonodig vervangen van sloten/cilinders	✓	✓ ✓ ✓
<b>Slijtage</b>		
- Vernieuwen van onderdelen aan de woning na het verstrijken van hun technische levensduur (geen woonverbetering).	✓	
<b>Snoeien</b>		
- Heggen, hagen, bomen en struiken.		✓
<b>Spiegels</b>		
Zie ook 'sanitair'. - Vervanging bij breuk en beschadiging.		✓

	Verhuurder	huurder
<b>Stickers/plakplaatjes</b>		
- Bij het verlaten van de woning dienen alle stickers en plakplaatjes te worden verwijderd m.u.v. door nutsbedrijven en of door vb&t aangebrachte stickers.		✓
<b>Stopcontacten</b>		
Zie 'elektra'.		
<b>Stucwerk</b>		
Zie 'muren'.		
<b>Tegels</b>		
- Reparatie en vervanging van tegels na beschadiging/ boren door huurder.		✓
- Lekkage ten gevolge van loslaten kitwerk.	✓	
<b>Timmerwerk</b>		
- Onderhoud en reparatie van timmerwerken bij normaal gebruik.	✓	
- Onderhoud en reparatie van zelf aangebrachte timmerwerken en betimmeringen.		✓
<b>Tochtstrippen</b>		
- Onderhoud en reparatie van tochtstrippen welke standaard in de woning horen.	✓	
<b>Toilet</b>		
- Vervangen van gebroken closetpotten.		✓
- Repareren van lekkend closet en reservoiransluitingen.		✓
- Repareren of vervangen van closetzittingen.		✓
- Vervangen van reservoirs, inclusief trek of drukmechanisme bij veroudering.	✓	
<b>Trappen</b>		
- Onderhoud en reparatie van zelf aangebrachte vaste trapafwerking.		✓
- Onderhoud van trappen in gemeenschappelijke ruimtes.	✓	

	Verhuurder	huurder
<b>Tuinen en terras (privé)</b>		
- Het ophogen, onderhouden en herstellen bij de woning behorende tuinen, terrassen en paden.		✓
<b>Tuinhekjes</b>		
- Onderhoud, voor zover het tuinhekje is aangebracht door huurder zelf, of is overgenomen van vorige huurder.		✓
<b>Vensterbanken</b>		
- Onderhoud en reparatie.		✓
<b>Ventilatieroosters</b>		
- Onderhoud en reparatie.		✓
<b>Verbouwen</b>		
- Een verbouwing dient altijd in overleg te gaan met vb&t. Een verzoek hiervoor dient altijd schriftelijk ingediend te worden. De aanpassingen dienen deugdelijk aangebracht te worden. Het onderhoud hiervan is geheel voor rekening van de huurder.		✓
<b>Verstopping</b>		
Zie 'afvoeren' en 'riolen'.		
<b>Vlizo trappen</b>		
- Onderhoud en reparatie.	✓	
<b>Vloeren</b>		
- Reparaties aan de vloerafwerkingslaag (cement dekvloer)	✓	
- Onderhoud en reparatie van de vloerafwerking in de gemeenschappelijke ruimtes.	✓	
- Als vb&t een inspectie of reparatie onder de vloer moet uitvoeren, dient de huurder hiervoor de eventueel aangebrachte vloerbedekking ter plaatse van het kruipluik te verwijderen.		✓

	Verhuurder	huurder
<b>Vlotters</b>		
- Onderhoud en reparatie.	✓	
<b>Wandafwerking</b>		
- Onderhoud en reparatie aan door de huurder zelf aangebrachte vaste wandafwerking zoals grof structuurbehang granol, textiel, tegels, betimmeringen, kurk, structuur etc.		✓
<b>Warmwatertoestel</b>		
Zie 'geiser' of 'cv'.		
<b>Warmwatermeters</b>		
- Reparatie en indien nodig vervanging van de door huurder toegebrachte schade zoals zegelverbreking en demontage.		✓
<b>Waterleidingen</b>		
- Onderhoud en reparatie van waterleidingen in de woning, m.u.v. schadeherstel en onderhoud aan de door huurders aangebrachte uitbreidingen.	✓	

### 3.1.2 Veranderingen aan de woning

Bij het inrichten van een woning heeft iedereen zijn eigen smaak en ideeën om zijn of haar woongenot te optimaliseren. Niet alleen ten aanzien van de inrichting, maar ook als het gaat om veranderingen in of aan de woning zelf. Ook als huurder bij vb&t beschikt u over dergelijke mogelijkheden. Deze noemen we: zelf aangebrachte voorzieningen. Het nieuwe Huurrecht dat per 1 augustus 2003 is ingegaan heeft gevolgen voor de wijze waarop huurders en verhuurders van woningen met elkaar omgaan in het kader van zelf aangebrachte voorzieningen. Het soort verandering is hierbij van belang: kleine veranderingen in uw woning, grote veranderingen in uw woning en veranderingen aan de buitenzijde van uw woning.

#### 1. Kleine veranderingen in uw woning

Kleine veranderingen zijn veranderingen die zonder noemenswaardige kosten weer ongedaan kunnen worden gemaakt. Voorbeelden van kleine veranderingen zijn: het boren van gaatjes ten behoeve van gordijnrails of planken aan de muur, het vervangen van badkameraccessoires (wc-bril, toiletrolhouder) of het aanbrengen van behang of binnenschil-derwerk dat niet sterk afwijkt van gangbare kleurstellingen. Voor kleine veranderingen hoeft u geen toestemming te vragen. Vb&t heeft in de huurovereenkomst als voorwaarde opgenomen dat deze veranderingen bij het beëindigen van de huurovereenkomst worden hersteld in de oorspronkelijke staat. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het dichtmaken van boorgaten. Kleine verande-

ringen komen nooit voor vergoeding in aanmerking.

#### 2. Grote veranderingen in uw woning

Grote veranderingen zijn vaak van meer blijvende aard en kunnen slechts door het maken van noemenswaardige kosten in de oorspronkelijke staat worden teruggebracht. Voor grote veranderingen dient u altijd schriftelijke toestemming van vb&t te hebben. Voorbeelden hiervan zijn: een andere keuken, een nieuwe badkamer, het plaatsen van binnenwanden, het vervangen van binnendeuren, het leggen van vloerbedekking (laminaat, tegels en dergelijke) of het omtimmeren van radiatoren.

Hierover dienen van te voren afspraken te worden gemaakt. Vb&t wil namens de eigenaar voorkomen dat de woningen in waarde dalen of slecht verhuurbaar worden als gevolg van niet passende veranderingen in de woning of mogelijk slecht uitgevoerde werkzaamheden. Voor het aanvragen van een grote verandering in uw woning verzoeken wij u het aanvraagformulier toevoeging, veranderingen en verbouwingen te gebruiken. Bij de beantwoording van uw aanvraag in het geval van een grote verandering zal vb&t ook aangeven op welke wijze een eventuele vergoeding na afloop van uw huurovereenkomst zal worden bepaald.

Een grote wijziging aanbrengen in de woning zonder voorafgaande toestemming van vb&t is dus niet toegestaan en zorgt ervoor dat al uw rechten vervallen. Dat houdt in dat u bij verhuizing de woning in oorspronkelijke staat moet terugbrengen.

### 3. Veranderingen aan de buitenzijde van uw woning

Veranderingen en toevoegingen aan de buitenzijde van de woning zijn in beginsel niet toegestaan, tenzij u hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming heeft van vb&t. Te denken valt aan het plaatsen van dakkapellen en schuttingen, het realiseren van aanbouwen of het aanbrengen van zonweringen en rolluiken. Informeert u zich dus van tevoren goed over de 'spelregels' die vb&t heeft opgesteld en vraag daar waar nodig altijd schriftelijk toestemming voordat u aan de slag gaat. Voor het aanvragen van een verandering aan de buitenzijde van uw woning verzoeken wij u het aanvraagformulier toevoeging, veranderingen en verbouwingen te gebruiken.

#### Beoordeling aanvraag veranderingen aan de woning

Bij de beoordeling van de aanvraag worden tenminste de volgende voorwaarden gehanteerd:

- de veiligheid qua sterkte, brandwerendheid van de materialen, vluchtwegen, ventilatie etc. moet gewaarborgd zijn;
- de wijze waarop de verandering wordt doorgevoerd (bouwtekeningen of installatie-tekeningen) moet vooraf duidelijk zijn;
- de werkzaamheden dienen vakkundig te worden uitgevoerd;
- de nieuwe voorziening en het gebruik daarvan mogen geen overlast en hinder voor omwonenden opleveren;
- de verhuurbaarheid of de waarde van de woning mag niet in ongunstige zin

- worden beïnvloed;
- de bouwtechnische kwaliteit van de woning moet op peil blijven;
- er mag niet in strijd worden gehandeld met het Bouwbesluit, eisen van de nutsbedrijven en overige (plaatselijke) verordeningen;
- de veranderingen mogen geen belemmering vormen voor het verrichten van onderhoud door vb&t aan de woning; indien dit wel het geval is dient u de voorziening op uw kosten (tijdelijk) te verwijderen;
- verzekering, belasting en aansprakelijkheid moeten worden geregeld;
- de bereikbaarheid van de woning(en) dient gewaarborgd te blijven;
- voor de eventueel benodigde vergunningen en/of ontheffingen dient huurder zelf zorg te dragen;
- alle kosten verbandhoudende met de voorgenomen veranderingen zijn voor rekening van huurder;
- het onderhoud van de veranderingen blijft voor rekening van huurder.

#### In geval van verhuizing

Mocht u plannen hebben om te verhuizen, dan kunt u uiteraard de door u aangebrachte voorzieningen weer meenemen, tenzij deze 'aard- en nagelvast' aan de woning zijn verbonden. Bij grote veranderingen zal dat al snel het geval zijn. Denkt u aan een verbouwde badkamer waarvan u de onderdelen niet zonder slopen kunt verwijderen. Dit geldt in de meeste gevallen ook voor een nieuwe keuken. Indien u toch besluit om een en ander mee te nemen, dan dient u dat aan vb&t te melden, zodat er afspra-

ken gemaakt kunnen worden over de staat van oplevering. Zonder afwijkende afspraak dient u de woning achter te laten in de staat waarin die is betrokken. Kiest u ervoor om bepaalde aangebrachte voorzieningen achter te laten in de woning, dan kan vb&t, namens de eigenaar, daar een vergoeding voor geven. Dit zal alleen gebeuren indien de eigenaar door de aanwezigheid van die voorziening (bijvoorbeeld een luxe keuken) een hogere huur aan de toekomstige huurder(s) kan vragen. Daarbij houden wij er rekening mee dat er gedurende het gebruik door de vertrekkende huurder slijtage is opgetreden aan de voorziening (zogenaamde afschrijving). Een eventuele huurverhoging als gevolg van marktomstandigheden telt niet mee in de bepaling van de vergoeding. Voorbeeld: u verhuist en besluit de zelf aangebrachte keuken mee te nemen. In dat geval dient u de woning achter te laten met een vervangend exemplaar dat in kwaliteit gelijkwaardig is aan de voor de woning geldende standaardkeuken. Houdt u er daarbij rekening mee dat in dat geval vaak ook de afwerking van wanden, plafond en vloeren in de oude staat moet worden teruggebracht.

#### 3.1.3 Melden technische storingen of reparatieverzoeken

Bij storingen raadpleegt u eerst het 'Onderhouds ABC' om na te gaan wie voor welke reparatie verantwoordelijk is. Bij twijfel over feitelijke technische storingen kunt u uiteraard altijd de Servicedesk van vb&t bellen, zodat in nader overleg met onze

servicemedewerker al dan geen vervolgactie kan worden ondernomen. Nadrukkelijk willen wij u er op wijzen dat door u zelf, zonder voorafgaand overleg met de servicemedewerker, opgedragen werkzaamheden of uitgevoerde werkzaamheden niet door ons zullen worden vergoed.

Op de navolgende manieren kunt u een technische storing of reparatieverzoek aan ons doorgeven:

- *Via e-mail.* Altijd te bereiken via het adres [storing@vbtgroep.nl](mailto:storing@vbtgroep.nl). Als u het reparatieverzoek heeft verzonden, neemt vb&t of het door vb&t ingeschakelde onderhoudsbedrijf zo snel mogelijk contact met u op;
- *Via Internet.* Surf naar [www.ikhuurbijvbt.nl](http://www.ikhuurbijvbt.nl) waar u via de button Melden reparatieverzoek een melding kunt indienen.
- *Telefonisch.* Bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur: 088-5454646. Voor dringende technische storingen buiten kantooruren, die geen uitstel gedogen, dient u eveneens het bovenstaande telefoonnummer te bellen. Verdere instructies worden u via de band medegedeeld.
- *Schriftelijk.* U dient uw brief te richten aan: vb&t vastgoedmanagement bv, t.a.v. technisch management, Postbus 412, 5600 AK te Eindhoven;

## 3.2 Veilig en gezond wonen

### 3.2.1 Onderhoud Centrale verwarming

Vastgoedmanagement bv draagt namens de eigenaar zorg voor het regelmatig schoonmaken en controleren van de ketel (één keer per 18 maanden). Zelf moet u ervoor zorgen dat er voldoende water in de ketel zit en dat deze regelmatig gelucht wordt. Daarom zorgt vb&t voor een ontluchtings sleutel, een vulslang en een instructie bij de installatie.

Mocht zich toch een storing voordoen, ga dan eerst zelf na of:

- de stekker van de ketel in het stopcontact zit;
- er geen stroomstoring is opgetreden;
- er wel gas wordt geleverd;
- de waakvlam brandt;
- er voldoende water in de installatie zit;
- de ketelthermostaat goed staat afgesteld;
- de radiatorkranen open staan;
- de waterpomp naast de ketel draait (dit geeft een lichte trilling);
- de kamerthermostaat op de goede temperatuur staat afgesteld.

Als uw woning is aangesloten op een collectieve verwarmingsinstallatie hoeft u alleen af en toe de radiatoren te ontluichten.

### Wintermaatregelen

Het voorkomen van bevriezing van waterleidingen en leidingen van de centrale verwarming is een plicht van de huurder. Als u centrale verwarming heeft, zorgt u dan bij vorst dat uw kamerthermostaat niet te laag staat. Verder kunt u waterleidingen die tegen de buitenmuur of in de

kuipruimte van uw woning lopen, tegen vorst beschermen door ze af te dekken met warmte isolerend materiaal of door ze leeg te laten lopen en af te sluiten.

### 3.2.2 Legionella

Uw woning heeft een drinkwaterinstallatie. Het hoofddoel ervan is, om drinkwater te bezorgen op de verschillende tappunten in uw woning. Daarnaast wordt het drinkwater in een warmwatoestel verwarmd. Ook het warme water wordt verdeeld over een aantal gebruikspunten in de woning. Uw drinkwaterinstallatie is met zorg aangelegd volgens Nederlandse normen en richtlijnen. U kunt erop vertrouwen dat het drinkwater voldoet aan alle wettelijke eisen.

### Verantwoordelijkheden

Het drinkwaterbedrijf is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het drinkwater tot op het leveringspunt van uw woning. Meestal wordt de watermeter beschouwd als het leveringspunt. Na het leveringspunt is de eigenaar van de woning de hoofdverantwoordelijke voor de kwaliteit van het water. In die gevallen waarbij de eigenaar niet de bewoner is - bijvoorbeeld in huurwoningen - is de bewoner medeverantwoordelijk.

### Een gebruiksinstructie ter voorkoming van legionella

Het water in de drinkwaterinstallatie heeft - net zoals het pak melk uit de supermarkt - slechts een beperkte houdbaarheid. Langdurige stilstand van water in de installatie in combinatie met een relatief hoge temperatuur - boven 25 °C - kan de kwaliteit van

leidingwater negatief beïnvloeden. Dat kunt u soms merken door veranderingen in geur, kleur en smaak van het water, maar soms merkt u er ook helemaal niets van.

### Twee voorbeelden

#### Voorbeeld 1:

Sommige woningen hebben koperen leidingen. Als water langdurig stilstaat, lost een heel klein deel van het koper op in het water. Het water krijgt hierdoor een lichte 'metaalsmaak'. Waterleidingbedrijven proberen dit proces op allerlei manieren te beperken. Toch kan bij langdurige stilstand de concentratie koper te hoog oplopen. Te hoge kopergehalten zijn schadelijk voor uw gezondheid.

#### Voorbeeld 2:

Langdurige stilstand van water in combinatie met een temperatuur boven de 25°C vergroot de kans op groei van de legionellabacterie in een drinkwaterinstallatie. De aanwezigheid van bacteriën, dus ook van deze, is over het algemeen niet merkbaar. Besmetting met deze bacterie vindt plaats via de longen door inademing van zeer kleine waterdruppeltjes die worden verspreid in de lucht (waternevel). De Legionellabacterie kan de veteranenziekte veroorzaken. In een lichte vorm veroorzaakt deze bacterie slechts griepverschijnselen, maar in de zware vorm kan een longontsteking het gevolg zijn. De bacterie groeit in water bij temperaturen tussen 25 en 50°C met een optimum tussen 30 en 40°C. Onder 25°C vindt vrijwel geen groei plaats en boven 50°C wordt de bacterie gedood.

Met een aantal eenvoudige handelingen kunt u de kans op een kwaliteitsverslechtering van het water minimaliseren:

### Spoel weinig gebruikte tapkranen regelmatig door

In elke woning zijn tapkranen te vinden die maar zelden worden gebruikt. Dit leidt tot langdurige stilstand van water in het leidingdeel naar die tapkraan. Gaat u voor uzelf eens na welke tapkranen minder dan eens per week worden gebruikt. Wellicht de kraan bij de handwasbak op het toilet, de kraan bij de wastafel op de logeerkamer, de bidetmengkraan of de badmengkraan. Het is verstandig deze tapkranen regelmatig - bijvoorbeeld wekelijks bij het schoonmaken - door te spoelen. Dat geldt dan zowel voor de koud- als warmwaterkranen. Als u de kraan gewoon opendraait, is een halve minuut over het algemeen voldoende. Bij verder weg gelegen tapkranen (schuur, garage, zolder) kunt u de spoeltijd verlengen tot één minuut. Bij mengkranen kiest u de middelste stand zodat zowel de koud- als warm waterleidingen worden gespoeld. Bij thermostatische mengkranen laat u de temperatuurinstelling ongewijzigd op 38°C. Verder doet u er verstandig aan om jaarlijks uw douchekop te reinigen met een antikalk reinigingsmiddel.

### Vakantie

Bent u langer dan een week niet thuis geweest? Dan is het verstandig om op een aantal tapkranen het koude en warme water een minuut lang te laten doorstromen. Het gaat dan met name om die tapkranen waarvan u het water kunt binnenkrijgen

door verneveling. Denkt u daarbij vooral aan de keukenkraan, de wastafelkraan, de douche, het bad en - als u bij thuiskomst de tuin wilt gaan sproeien - beslist ook de gevelkraan. Laat het water rustig stromen en voorkom dat het water vernevelt. U kunt daartoe de douchekop onder water in een emmer houden of het sproeistuk er af halen. Ook bij de tuinslang op de gevelkraan is het belangrijk eventuele sproeistukken (inclusief tuinslang!) te verwijderen. U hoeft dit water overigens niet weg te gooien. Als u het opvangt in een gieter, kunt u het bijvoorbeeld gebruiken voor de planten.

### **Warmwatertoestel**

Meestal bent u zelf in staat om de temperatuur van het warmwatertoestel (combi-ketel of boiler) te regelen. Zorgt u ervoor dat op alle tapkranen het warme water een temperatuur van ten minste 55°C heeft. U kunt hier over het algemeen aan voldoen als u het warmwatertoestel afstelt op 60°C. Overdrijf niet! Te hoge temperaturen leiden tot verbrandingsgevaar en tot een verhoogde kans op kalkafzettingen in het voorraadvat, het leidingwatersysteem en de kranen. Raadpleeg ook de onderhoudsinstructie van het warmwatertoestel en vraag uw onderhoudsmonteur om de instelling te controleren. Voor de juiste instelling van zonneboilers en warmtepompboilers kunt u het beste contact opnemen met de leverancier. Heeft u een afleverset voor stadsverwarming met warmwaterbereiding in uw meterkast? Gebruik de meterkast dan niet als opslagkast! In verband met de afvoer van (overtollige) warmte mag de natuurlijke ventilatie van de meterkast

niet worden verstoord. Overigens dient een meterkast met daarin een gasmeter altijd goed geventileerd te zijn.

### **Tuinslang**

Een tuinslang in de volle zon kan flink opwarmen. Bij langdurige stilstand kunnen zich dan bacteriën ontwikkelen. Gebruikt u de slang niet elke dag? Spoel de slang dan door voordat u hem gebruikt. U hangt de slang zonder sproeistuk in een gieter en laat het water gedurende 1 minuut stromen. Dit water kunt u zonder problemen gebruiken voor uw planten. Het heeft de voorkeur om na elk gebruik de tuinslang leeg te laten lopen en af te koppelen.

### **3.2.3 Voorkom vochtproblemen**

Wist u dat er elke dag gemiddeld zo'n 10-15 liter water in uw huis komt? Wanneer u zich wast, de vaat doet, de was droogt, water op de verwarming zet..., steeds komt er waterdamp in uw woning. Denk ook aan een aquarium of aan het koken. Bij goede ventilatie laat u vochtige lucht naar buiten en frisse lucht erin. Dan heeft u geen last van vocht. Is de ventilatie niet op orde, dan kan vocht het binnen 'drukkend' maken (zeker bij hoge temperaturen). Ook kunnen de ramen beslaan (zeker bij enkelglas). In het ergste geval kunnen de muren vochtig worden en kan het behang gaan schimmelen (zwart).

### **Ventileren helpt!**

Teveel vocht is onplezierig en ongezond. Met ventilatie voorkomt u dit. Als er geen vochtproblemen zijn, is 20 minuten venti-

leren per dag voldoende. Zet dan twee uitzetraampjes tegenover elkaar open. Het spaart energie wanneer u tijdens het ventileren de kachel of de thermostaat lichter zet. Heeft u mechanische ventilatie in de keuken? Schakel deze dan bij voorkeur een kwartier voor het koken in op de hoogste stand. Tot minstens een kwartier na het koken aan laten staan. Plaats zelf liever geen ventilator. Als u het niet goed doet, zuigt u meer lucht af dan dat er binnenkomt. Gasapparaten kunnen dan het gevaarlijke koolmonoxyde (kolendamp) gaan vormen.

### **Veel vocht: blijven ventileren!**

Bij ernstige vochtproblemen moet u de hele dag ventileren. Zet dan twee uitzetraampjes tegen elkaar open (een vingerdikte) of open twee ventilatieschuiven. Heeft u mechanische ventilatie, laat deze dan de hele dag draaien. Zet daarbij nog een uitzetraampje of een ventilatieschuif open. Draai de verwarming niet lager! Controleer regelmatig of de mechanische ventilatie nog werkt. Houd daarvoor een stukje papier voor de opening. Wordt dit 'naar binnen' gezogen, dan is de ventilatie in orde.

### **Thermostaat 's nachts omlaag: ventileren!**

Wanneer u 's nachts de verwarming lager zet, wordt de lucht binnen kouder. Koude lucht kan minder waterdamp bevatten dan warme. De 'overtollige' waterdamp slaat meestal op een koude plek neer (ruit, achter een kast). U kunt dit voorkomen door na het lager zetten van de verwarming een kwartier te ventileren (zet deur of raam

flink open). We adviseren u om 's nachts in uw slaapkamer een raam op een kier te zetten, voor de ventilatie en uw frisse lucht tijdens uw nachtrust.

### **Bespaar energie: ventileer!**

Goed ventileren kan stookkosten besparen. Want een vochtige woning is 's morgens moeilijker op te warmen; dat kost extra energie. Te weinig ventilatie betekent bovendien dat u vocht maar ook huisgeuren en schadelijke stoffen niet kwijt raakt. Teveel ventileren kost natuurlijk wel energie.

### **Praktische tips**

- Laat het 's nachts niet kouder worden dan 15-16°C. Bij deze temperatuur verdampt het vocht nog.
- Wanneer u last heeft van vocht terwijl u voldoende ventileert, kunt u proberen het vocht te beperken. Droog geen wasgoed binnen, plaats geen bakje met water op de verwarming.
- Ventileer goed tijdens het koken en tot 15 minuten erna. Gebruik de afzuigkap tijdens het koken op de hoogste stand en het kwartier erna op de laagste stand.
- Ventileer tijdens het douchen en een half uur erna.
- Heeft u een vochtig huis? Plaats de meubels vrij van de muur zodat de lucht circuleert en er geen vocht kan neerslaan.
- Hoe meer mensen er in een kamer zijn, hoe meer behoefte aan frisse lucht. Zet op tijd een raampje open.
- Heeft u een kruipruimte onder de vloer? Kijk dan hoe vochtig deze is. Van een vochtige kruipruimte kunt u last krijgen. Voorkom dit door de vloer (in de meter-

kast, rond een kruipluik, bij buizen) goed af te sluiten.

- Zorg altijd voor voldoende ventilatie in ruimten waar een gasapparaat brandt. Verbranding heeft zuurstof nog. Bij te weinig zuurstof dreigt er gevaar.
- Huismijten en schimmels komen minder voor in een droog huis. Ventilatie is een opluchting voor mensen met problemen aan de luchtwegen.
- Een hygrometer kan nuttig zijn. Op de hygrometer ziet u wat de luchtvochtigheid is. Deze moet tussen de 41% en de 75% liggen. Hoe kouder het buiten is, hoe lager de luchtvochtigheid mag zijn. Een voorbeeld: als het 10°C vriest en binnen is het 20°C, dan is de ideale luchtvochtigheid: 41%. Is het buiten 10°C boven nul en binnen 20°C, dan is de ideale luchtvochtigheid 75%.

### 3.2.4 Vandalisme- en inbraakveiligheid

Hoewel wij middels behandeling van dit thema u geen onnodige angst willen toebedelen, komen er situaties voor waarin vormen van schade als gevolg van inbraak voorkomen hadden kunnen worden. Het is verstandig de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht te nemen waar het gaat om het afstaan van sleutels aan derden. Leg uw sleutel niet onder de deurmat en sluit uw voordeur, na het dichttrekken met de sleutel af en hang geen touwtjes door de brievenbus om van buitenaf de deur te kunnen openen. Denk ook aan het vergrendelen/afsluiten van de balkondeur en ramen.

Indien u woonachtig bent in een appartementencomplex en uw woning uitgerust is

met een spreek-luisterverbinding of videofoon adviseren wij u alleen mensen toe te laten tot het gebouw die u kent.

Indien u constateert dat er door mensen schade wordt veroorzaakt moet u dit zo snel mogelijk melden bij vb&t. Bij schade aan uw eigendommen dient u de veroorzaker aansprakelijk te stellen. Als u zelf schade hebt veroorzaakt, moet u deze ook zelf herstellen. Betreft het schade aan de algemene ruimte dan dient u hierover in contact te treden met vb&t.

### 3.2.5 Brandveiligheid

Namens de eigenaar van de woning zorgt vb&t dat het gebouw voldoet aan de brandveiligheidseisen zoals die door de brandweer worden gesteld. Periodiek wordt het gebouw hierop getoetst. Zowel door vb&t als de brandweer.

Daarnaast heeft u als bewoner een belangrijke bijdrage te leveren aan een brandveilige omgeving. Voor uzelf en uw medebewoners! Neem dan ook voor uzelf (en uw kinderen) de tijd om na te gaan of u weet hoe u moet handelen in geval van brand. Welke maatregelen moet ik nemen, waar zijn de vluchtroutes, de brandblussers, etc.

De brandveiligheid speelt met name een belangrijke rol in appartementencomplexen. Onderstaande aanbevelingen hebben dan ook met name betrekking op appartementencomplexen.

- De toegang naar noodtrappen en uitgangen moet in het kader van de brandveiligheid te

allen tijde vrijgehouden worden. Een veilige en snelle doorgang moet mogelijk blijven.

- In alle algemene ruimten en voorzieningen geldt een rookverbod. In het kader van de brandveiligheid maar uit begrip voor de niet-rokende medemens is het van belang dit rookverbod te respecteren.
- Het houden van open vuur op het balkon, bijvoorbeeld voor het houden van een barbecue is evenmin toegestaan. Dit geldt ook voor opslag van overmatige brand- of lichtontvlambare stoffen.
- U wordt verzocht ongewenst drukwerk niet in de algemene ruimten achter te laten. Achtergebleven drukwerk staat niet alleen slordig maar verhoogt eveneens het brandgevaar als gevolg van vandalisme. Het niet verpakt deponeren van papier in de vuilniscontainer kan eveneens uitnodigen tot brandstichting.
- Bij brand: Blijf vooral kalm en raak niet in paniek. Meldt de gesignaleerde brand via 112 aan de brandweer. Zodra u geen kans ziet om een beginnende brand zelf te doven, brengt u zichzelf en anderen zo spoedig mogelijk in veiligheid. Vermijd het gebruik van de lift en vlucht via de korts mogelijke veilige weg naar buiten.

### In geval van brand

Bij brand waarschuwt u eerst de brandweer. Daarnaast licht u zo snel mogelijk vb&t in. Bij schade aan uw eigendommen moet u ook uw inboedelverzekeraar waarschuwen. Vb&t zal zo snel mogelijk met haar brandverzekeraar de schade aan het casco opnemen.

Let er wel op dat de brandschade niet mag worden opgeruimd zonder toestemming

van de politie, brandweer, verzekeraar, expert, salvage-coördinator of medewerker van vb&t; anders kan de totale omvang van de schade niet worden vastgesteld.

## 3.3 Hoe te handelen in geval van schade

Inbraakschade en schade door vernieling. Neem bij schade door inbraak of vernieling contact op met vb&t. U moet ook altijd aangifte doen bij de politie. Hierbij moet u aangeven dat het om een huurwoning van vb&t gaat. Na de aangifte stuurt u een kopie van het proces-verbaal naar vb&t. vb&t zal daarna de schade aan het casco herstellen. Bij schade aan uw eigendommen moet u ook uw inboedelverzekeraar waarschuwen.

### Brandschade

Bij brand waarschuwt u eerst de brandweer. Daarnaast licht u zo snel mogelijk vb&t in. Bij schade aan uw eigendommen moet u ook uw inboedelverzekeraar waarschuwen. Vb&t zal zo snel mogelijk met haar brandverzekeraar de schade aan het casco opnemen.

Let er wel op dat de brandschade niet mag worden opgeruimd zonder toestemming van de politie, brandweer, verzekeraar, expert, salvage-coördinator of medewerker van vb&t; anders kan de totale omvang van de schade niet worden vastgesteld.



### **Stormschade**

Schade door een storm meldt u als een normaal reparatieverzoek bij vb&t. Bij schade aan uw eigendommen moet u ook uw inboedelverzekeraar waarschuwen.

### **Schade aan uw eigendommen door werkzaamheden door een uitvoerder**

Technische werkzaamheden in uw woning in opdracht van vb&t worden altijd door een erkend bedrijf uitgevoerd. Daarbij wordt zo zorgvuldig mogelijk gewerkt. Toch kan er schade ontstaan aan uw inboedel. Eventuele schade dient u binnen 24 uur schriftelijk te melden aan zowel de ondernemer die de werkzaamheden uitvoerde, als aan vb&t.

### **Schade aan de woning door derden**

Schade aan de woning die werd veroorzaakt door derden (dus niet door vb&t of een bedrijf dat in opdracht van vb&t werkt) moet u zo snel mogelijk vb&t melden. Bij schade aan uw eigendommen dient u de veroorzaker aansprakelijk te stellen. Als u zelf schade hebt veroorzaakt, moet u deze ook zelf herstellen.

