



## Huren bij Volkshuisvesting

## HUREN BIJ VOLKSHUISVESTING ARNHEM

U huurt een woning van Volkshuisvesting. In dit hoofdstuk staan allerlei zaken waarmee u te maken krijgt. Van het in ontvangst nemen van de sleutels tot het opzeggen van de huur.

### SLEUTELS

#### De sleutels van uw woning

Bij ondertekening van de huurovereenkomst krijgt u de sleutels van uw nieuwe woning. Het zijn de enige sleutels die van uw woning in omloop zijn. Want nadat de vorige huurder de woning heeft verlaten, zijn de sloten vervangen. De cilinders van de sloten zijn veiligheidscilinders. Deze voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen. Woont u in een flat of woningcomplex, dan ontvangt u ook sleutels voor de algemene toegangsdeuren.

#### Sleutels bijbestellen

De sleutels van uw woning en/of van de algemene toegangsdeur kunt u via ons bijbestellen. Dat doet u op de volgende manier:

1. Neem contact op met ons klantcontact center via 026 - 3 712712.
2. Geef het nummer door wat op uw sleutel staat en hoeveel sleutels u wilt bijbestellen
3. Na enkele werkdagen kunt u de sleutel(s) ophalen bij de balie van Volkshuisvesting. Bij ontvangst moet u een legitimatiebewijs laten zien

De kosten voor de bijbestelde sleutels zijn voor uw rekening. U betaalt het bedrag bij het ophalen van de sleutel(s) bij de balie met uw pinpas.

### HUUROVEREENKOMST

De Huurovereenkomst is een belangrijk document. Hierin staan de afspraken die u met Volkshuisvesting Arnhem hebt gemaakt voor de huur van uw woning. In de huurovereenkomst die u ondertekent staat:

- wat u huurt,
- wanneer de huur ingaat,
- de samenstelling van de maandelijkse huurprijs (de kale huur en de servicekosten),
- bepalingen over de huurprijs,
- verschuldigde administratiekosten.

De huurovereenkomst staat op uw naam. Dat betekent dat u als huurder verantwoordelijk bent voor het nakomen voor de gemaakte afspraken, zoals bijvoorbeeld het op tijd betalen van de huur.

#### Medehuuderschap

- Bent u getrouwd of hebt u een officieel geregistreerd partnerschap?

In dat geval is uw partner automatisch medehuurder, met dezelfde rechten en plichten als uzelf. Zijn of haar naam staat ook in de huurovereenkomst.

#### Woont u samen?

Uw partner kan geen rechten ontleen aan de huurovereenkomst die u hebt met Volkshuisvesting. Wilt u uw partner opgeven als medehuurder, dan moet u met een uittreksel uit het Bevolkingsregister van de gemeente kunnen aantonen dat u al minstens twee jaar samenwoont. Volkshuisvesting maakt dan een nieuwe huurovereenkomst waarin uw beide namen staan. Aan het opstellen van een nieuwe overeenkomst zijn kosten verbonden.

#### Algemene Huurvoorwaarden

De Algemene Huurvoorwaarden zijn onderdeel van de Huurovereenkomst. De artikelen van de Algemene Huurvoorwaarden vormen de 'spelregels' van het huren bij Volkshuisvesting. In de tekst van dit document is alles zó opgeschreven dat er geen twijfel of onduidelijkheid ontstaat.



## De huurprijs

Volkshuisvesting rekent bij een groot aantal woningen huurprijzen die onder deze wettelijk toegestane maximale huurprijs liggen. Zo houden we onze woningen betaalbaar voor mensen met een laag inkomen.

Bij het berekenen van onze huurprijs laten we een aantal zaken meetellen:

- hoe graag de klanten in de woning willen wonen,
- in welke mate onze huidige klanten tevreden zijn over de woning en de woonomgeving,
- de gemeentelijke taxatiewaarde die een objectieve waardevergelijking tussen de woningen weergeeft.

Daarmee sluiten onze huurprijzen aan bij de geboden kwaliteit. Hoe aantrekkelijker de woning of de omgeving, hoe hoger de huurprijs zal zijn.

## Huurverhoging

De jaarlijkse huurverhoging gebeurt steeds per 1 juli. Hoeveel de huur precies omhoog gaat wordt per jaar bekeken. De huurverhoging is nodig om in de pas te blijven met de inflatie en de algemene prijsstijgingen. Een andere reden om huren te verhogen kan zijn dat de huidige huurprijs eigenlijk te laag is voor kwaliteit van de woning. U wordt door ons per brief vooraf op de hoogte gesteld van een huurverhoging.

## Basishuur

De meeste van onze woningen zijn van een basiskwaliteit; dat betekent eenvoudig, maar goed en comfortabel. Daarvoor rekenen wij een basishuurprijs. Kiest u als huurder voor een luxe keuken of badkamer, dan zal ook de huurprijs hoger uitvallen.

## Servicekosten

Het huurbedrag dat u maandelijks betaalt, bestaat naast de 'kale huur' (netto huur) nog uit een bedrag aan servicekosten. Dit zijn kosten voor diensten en goederen die Volkshuisvesting aan huurders levert om het wonen mogelijk te maken. Vooral bewoners van een complex, zoals een flatgebouw, hebben te maken met servicekosten. Dat komt omdat in een flat iedere bewoner meebetaalt aan gemeenschappelijke zaken als bijvoorbeeld schoonmaken, stoken en de gemeenschappelijke vuilcontainer. Servicekosten tellen niet mee voor de berekening van een huurverhoging.

## Waarvoor betaalt u servicekosten?

In uw huurovereenkomst staat voor welke diensten u servicekosten betaalt. Afhankelijk van de woning die u huurt, kunt u betalen voor het volgende:

- stookkosten,
- elektra,
- kabel,
- schoonmaken,

- tuinonderhoud,
- administratie en opnemen van warmtemeters,
- vuilafvoer met gemeenschappelijke containers,
- watergebruik voor gemeenschappelijk doel (bijvoorbeeld schoonmaken),
- huismeester.

Een aantal servicekosten verrekenen wij niet op basis van voorschot maar via een abonnementsprijs die we jaarlijks opnieuw vaststellen. Dit zijn vergoedingen voor:

- geiser,
- boiler,
- verplichte glasverzekering (Glasfonds).

## Afrekening van de servicekosten

De servicekosten betaalt u als voorschot. Ze zijn verwerkt in het totale bedrag dat u maandelijks betaalt aan Volkshuisvesting. Eenmaal per jaar, in april, ontvangt u de eindafrekening van de werkelijke kosten van het voorgaande kalenderjaar. Het kan zijn dat u een bedrag terugkrijgt of moet bijbetalen.

Jaarlijks, per 1 mei, passen wij de hoogte van de servicekosten aan naar aanleiding van de inflatie en eventuele prijsstijgingen. In een bijzonder geval kunnen wij ook tussentijds bepaalde kosten verhogen. Bijvoorbeeld wanneer de energiekosten ineens flink stijgen. Bij een wijziging van de servicekosten krijgt u van ons vooraf een bericht met de nieuwe kosten en een specificatie.

## Let op:

Servicekosten is wat anders dan het Servicefonds Huurderonderhoud. Op dit laatste kunt u zich bij Volkshuisvesting abonneren. Voor een klein bedrag per maand neemt Volkshuisvesting u dan werkzaamheden voor onderhoud en reparatie uit handen waar u als huurder verantwoordelijk voor bent.

## HUUR BETALEN

### Wanneer betaalt u?

U betaalt de huur altijd een maand vooruit. Dit betekent dat de huur op de eerste van iedere maand bij ons binnen moet zijn.

### Hoe betaalt u de huur?

U kunt de huur betalen op de volgende manieren.

#### 1. Automatische incasso

Dit is de meest gebruikte manier. U ondertekent een machtiging en geeft daarmee Volkshuisvesting toestemming om de huur elke eerste van de maand van uw rekening af te schrijven. U hebt er verder geen omkijken naar. Bent u het niet eens met een overschrijving, dan kunt u deze altijd weer ongedaan maken.

#### 2. Rechtstreeks van een uitkering

Hebt u een uitkering van de Dienst Inwonerszaken van de gemeente, dan kunt u deze dienst vragen om de huur maandelijks van uw uitkering in te houden. De huur wordt dan rechtstreeks op de rekening van Volkshuisvesting gestort. Zo is de huur altijd op tijd bij ons binnen zonder dat u er omkijken naar hebt.

#### 3. Pinnen of chippen

Bij de balie van ons kantoor aan de kadestraat 1 in Arnhem kunt u het huurbedrag betalen met uw pinpas of chipkaart. Het kantoor is geopend op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur. Ook bij contante betaling geldt dat de huur op de eerste dag van de maand betaald moet zijn.

#### 4. Contant betalen

U kunt de huur contant betalen bij de Arnhemse postkantoren, postagentschappen en bij de balie van GWK Travelex in de hal van Centraal Station Arnhem.

### Ik heb een huurachterstand. Wat moet ik doen?

Neem contact op met ons. Praten over huurachterstand is niet leuk, maar wel noodzakelijk. Wij zijn telefonisch bereikbaar tussen 8.00 en 17.00 uur op telefoonnummer (026) 3 712 712. Langskomen mag uiteraard ook, ons bezoekadres is Kadestraat 1 in Arnhem. Dan kijken we samen met u naar een oplossing.

### Kan ik een betalingsregeling treffen?

In sommige gevallen kunt u een betalingsregeling treffen. Om te beoordelen of u in aanmerking komt voor een betalingsregeling komen wij graag persoonlijk met u in contact. Neem hiervoor contact op met ons. Wij bespreken de mogelijkheden met u.

### Huurtoeslag

Huurtoeslag is een financiële bijdrage van de rijksoverheid in de huurlasten. De toeslag is bedoeld voor huurders die een te hoge huur betalen in verhouding tot hun inkomen. Met de huurtoeslag kunt u met een laag inkomen toch een passende woning bewonen tegen een redelijke huurprijs. Dus niet te ruim of niet te duur. Het is de gemeente die dit beoordeelt.

De huurtoeslag wordt geregeld door de Belastingdienst Toeslagen.

Om huurtoeslag te ontvangen geldt een aantal voorwaarden:

- u bent meerderjarig,
- u bent ingeschreven op het betreffende adres in het Basisregistratie Personen van de gemeente,
- het gaat om een zelfstandige woonruimte,
- de huurprijs van de woning mag niet te hoog zijn.

### Hoeveel huurtoeslag?

Huurtoeslag is maatwerk, elke aanvraag is persoonsgebonden en wordt apart berekend. Hoeveel toeslag u krijgt hangt af van een aantal zaken:

- de hoogte van de huur,
- het inkomen en vermogen in dat jaar van u en uw medebewoners,
- de samenstelling van uw huishouden,
- de leeftijd van de huisgenoten.

Met uw vragen over Huurtoeslag kunt u terecht bij de Belastingdienst Toeslagen.

### HOE VRAAGT U HUURTOESLAG AAN?

#### De eerste keer

Het toeslagjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december. U kunt de jaarlijkse huurtoeslag voor uw huidige woning aanvragen tot uiterlijk 1 april van het volgende jaar.



## Ontvangt u al huurtoeslag?

De Belastingdienst stuurt u jaarlijks een Huurtoeslagbericht met alle bekende gegevens. Als deze in orde zijn, hoeft u verder niets te doen. De Huurtoeslag gaat dan het volgende jaar automatisch door.

## Huur opzeggen

Wilt u de huur opzeggen? Dat doet u tenminste één maand voordat u de huurovereenkomst wilt laten eindigen. Eerder mag ook. Liever zelfs, zodat wij het werk aan de woning beter kunnen plannen. Bovendien is de kans dan groter dat u nog zaken in de woning kunt overdragen aan de nieuwe huurder.

Opzeggen van de huur doet u schriftelijk. Dat kan per brief, met een speciaal formulier dat u afhaalt aan de balie van ons kantoor of via internet. Ingevuld en ondertekend geldt dit ook als officiële opzegging. Volkshuisvesting bevestigt uw opzegging met een brief.

Opzeggen mag op elke werkdag. U hoeft dus niet te wachten tot een nieuwe maand begint. De datum waarop wij uw opzegging ontvangen, is bepalend voor de einddatum van uw huurovereenkomst.

## Woninginspectie

Gaat u vertrekken uit uw huurwoning, laat deze dan helemaal leeg en schoon achter. Het is voor de volgende huurder wel zo prettig om vlot en zonder problemen in zijn nieuwe woning te kunnen trekken

Veranderingen die u met onze toestemming hebt aangebracht, hoeft u in de regel niet ongedaan te maken. Behalve wanneer wij dat zo met u hebben afgesproken bij het aanvragen van de verandering. Voordat u de woning definitief verlaat komt een opzichter van Volkshuisvesting langs voor een inspectie om de staat van de woning te bekijken.

Nadat u uit uw woning bent vertrokken, volgt er nog een eindinspectie. In de regel bent u daar als vertrekkende huurder zelf bij. U krijgt van ons een brief met datum en tijdstip waarop deze inspectie plaatsvindt. Een eventuele nieuwe afspraak maakt u in overleg met onze opzichter. Als alles in orde is, hoeft de eindinspectie niet veel langer dan een kwartier te duren.

De opzichter kijkt of er geen spullen zijn achtergebleven, of de woning schoon is en of er schade is die u zelf dient te herstellen. Is dat het geval, dan krijgt u de gelegenheid om de zaken in

orde te brengen, binnen een redelijke termijn. Laat u Volkshuisvesting het werk doen, dan sturen wij u daarvoor een rekening.

Het kan zijn dat de nieuwe huurder al bij ons bekend is en zijn nieuwe woning graag vooraf wil bekijken. Daarvoor kunnen we hem de gelegenheid geven tijdens of direct na de eindinspectie.

## Verhuizen naar een andere woning van Volkshuisvesting

U verhuist van de ene woning van Volkshuisvesting naar een van onze andere woningen. Dan sturen wij u een uitnodiging om aanwezig te zijn bij de eindinspectie van uw toekomstige woning.

Zo hebt u gelegenheid de woning goed te bekijken en bijvoorbeeld maten op te nemen. Bij deze bezichtiging kan onze woonadviseur u een voorstel doen voor verbeteringen aan de woning.

Verbeteringen en reparaties om de woning op basiskwaliteit te brengen, zijn voor rekening van Volkshuisvesting. Wilt u door Volkshuisvesting extra verbeteringen laten aanbrengen, dan betaalt u deze zelf. Dat kan via verrekening in de huurprijs of door betaling ineens. De afspraken over extra werk leggen we vast in een overeenkomst. Ook dit extra werk voeren we uit voordat u naar de nieuwe woning verhuist.

## De Keuzewoning

Een aantal van onze woningen heeft het label 'De Keuzewoning'. Dat betekent dat u zelf bepaalt of u deze woning wilt huren of (uiteindelijk) wilt kopen. Krijgt u de woning volgens de geldende regels toegewezen, dan ben u eerst onze huurder. Vervolgens kunt u kiezen of u wilt blijven huren of kopen. Besluit u De Keuzewoning te kopen, dan stellen wij na taxatie van de woning de prijs op dat moment vast.

Huren of kopen; u bepaalt zelf wat het beste bij uw situatie past. De Keuzewoning blijkt vooral aantrekkelijk voor bewoners die nog niet beschikken over voldoende financiële middelen of die voor hun gevoel nog niet aan kopen toe zijn. Blijft u huren, dan hebt u de zekerheid dat wij uw woning in goede staat onderhouden. Als huurder zijn uw woonlasten bekend en elk jaar is er een huurverhoging van enkele procenten. Als u wilt verhuizen, zegt u gewoon de huur op en verlaat de woning na minimaal een maand.

Wie zijn eigen huurhuis koopt, weet precies wat hij koopt. U kent uw woning immers door en door. Een eigen huis is een investering in de toekomst, want uw woning kan in de loop van de tijd in waarde stijgen. De overheid betaalt mee aan de eigen woning omdat de hypotheekrente aftrekbaar is van de belastingen. In een koopwoning bent u helemaal eigen baas, maar ook de kosten van het onderhoud, verzekeringen en dergelijke zijn helemaal voor u. Wilt u verhuizen, dan moet u de woning eerst verkopen.

In bepaalde gevallen kunt u van Volkshuisvesting een financiële bijdrage krijgen, waardoor de te betalen koopsom lager wordt. De bijdrage is afhankelijk van uw inkomen en de koopprijs van de woning. Op onze website [www.volkshuisvesting.nl](http://www.volkshuisvesting.nl) kunt u meer informatie vinden over koopmogelijkheden.

