



Gefeliciteerd met uw nieuwe woning!

Nu u de sleutel heeft, kunt u van uw woning een plek maken waar u zich helemaal thuis voelt. Openbaar Belang vindt het belangrijk dat u prettig woont in uw woning en in uw buurt. In deze brochure vindt u allerlei informatie over het huren van een woning en de dienstverlening van Openbaar Belang. Zoals informatie over onderhoud, huurbetaling, zelf klussen aan uw huurwoning en het samen prettig wonen in de buurt.

Nog meer informatie vindt u op de website www.openbaarbelang.nl. Heeft u nog vragen? Kom dan gerust langs. Bellen of mailen kan natuurlijk ook.



Samen Prettig Wonen

‘Wonen doe je alleen, met je gezin, met je relatie, met je kinderen, en... met je burens, met je vrienden, met de straat, met jong en oud, met je hele buurt’.



Huren

U vindt hieronder een aantal onderwerpen die voor u als huurder belangrijk zijn om te weten.

Rechten en plichten

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

Hoofdhuurders en medehuurders

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

Medehuurder worden?

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

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



Huur betalen

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

Bijkomende kosten

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

Voorkom huurachterstand

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

Huurtoeslag

Huurtoeslag is een bijdrage van de overheid in uw woonlasten. U krijgt huurtoeslag afhankelijk van de hoogte van uw huur en de hoogte van het gezinsinkomen. U hoeft maar één keer huurtoeslag aan te vragen. Komt u daarvoor in aanmerking, dan krijgt u de toeslag daarna elk jaar vanzelf.

Servicekosten

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

Verwarmingskosten

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

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

Huurtoeslag kunt u eenvoudig aanvragen via de internetsite www.toeslagen.nl. Wilt u liever een papieren formulier invullen? Vraag dit dan aan via de Belastingtelefoon: 0800 - 0543.

Het duurt circa acht weken voor uw aanvraag is verwerkt. Vraag de huurtoeslag daarom op tijd aan! Als u dit vóór 1 november doet, ontvangt u eind december huurtoeslag voor het komende jaar. U kunt huurtoeslag ook met terugwerkende kracht aanvragen. Dit is mogelijk tot en met het eerste kwartaal van het daarop volgende jaar.

Huurverhoging

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



Onderhoud en reparaties aan uw huurwoning

Reparaties in uw nieuwe woning

U heeft de sleutels van uw nieuwe woning en kunt aan de slag. Voor het verhuizen, begint u meestal met klussen, zoals schilderen, vloeren leggen en behangen. Openbaar Belang heeft ervoor gezorgd dat de woning er netjes uitziet. Het kan zijn dat u nog gebreken in de woning tegenkomt. Geeft u deze binnen twee weken aan ons door, dan zorgen wij dat ze snel worden verholpen. Reparatieverzoeken kunt u melden via internet (www.openbaarbelang.nl), via e-mail reparatieverzoeken@openbaarbelang.nl of via telefoonnummer (038) 45 67 211.

Periodiek (planmatig) onderhoud

Om uw woning in goede conditie te houden zorgen wij voor periodiek onderhoud zoals buitenschilderwerk, dakonderhoud en gevelrenovatie. Openbaar Belang neemt al het periodiek onderhoud voor haar rekening. Ook douche- en keukenrenovaties horen daar bij, uitgezonderd het aanbrengen van bijzondere extra opties. Deze zijn voor rekening van de huurder. Wanneer periodiek onderhoud voor uw woning aan de orde is, krijgt u ruim op tijd bericht.

Bij douche- en keukenrenovaties nodigen wij u ook uit voor een informatiebijeenkomst waar u kunt kiezen uit diverse opties, zoals tegels, sanitair, keukenkastjes, greepjes, etc.

Reparaties

Er kan altijd onverwachts iets gebeuren of iets kapot gaan, zoals een storing van de cv, een verstopping, een kraan die lekt of een kapotte afvoer. Onderhoud en reparaties aan uw woning zijn in veel gevallen voor rekening van Openbaar Belang en in een aantal gevallen voor u als huurder.

Voor een aantal onderhoudswerkzaamheden betaalt u maandelijks servicekosten, zoals bijvoorbeeld voor ontstoppingen of het vervangen van glas.



In de folder 'Reparatie en Onderhoud' vindt u een handig overzicht van de meest voorkomende reparaties die u kunt laten uitvoeren door Openbaar Belang en van de reparaties waar u zelf verantwoordelijk voor bent.

Altijd reparaties melden

U weet zelf als eerste of iets in de woning niet werkt of kapot is en gerepareerd moet worden. Laat het ons zo snel mogelijk weten, zodat wij direct aan de slag kunnen. U kunt uw reparatieverzoek doorgeven via internet of telefonisch tijdens kantooruren via nummer (038) 45 67 211. Onze medewerkers regelen een afspraak op een werkdag en tijd die u past. Voor het uitvoeren van reparaties komt een ingehuurd aannemer of installateur bij u langs.

Spoedreparaties

Heeft u een reparatie die direct moet worden verholpen? Zoals een cv-storing, glasschade, een stroomstoring of een grote verstopping? Dan kunt u ook na kantoor tijden bellen met Openbaar Belang.

Het telefoonnummer voor spoedreparaties (038) 45 67 211 is 24 uur per dag bereikbaar.



Klussen in de huurwoning

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

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

Samen Prettig Wonen

Openbaar Belang in de buurt

Prettig wonen doe je samen. Samen als bewoners onder elkaar en ook samen met Openbaar Belang. Openbaar Belang wil graag weten wat er bij u leeft. Onze buurtbeheerders zijn de oren en ogen in de wijken en buurten en proberen er samen met u voor te zorgen dat de buurt netjes en leefbaar is. Zij zijn regelmatig in de buurt te vinden. Spreek de buurtbeheerder gerust eens aan. Hij of zij helpt u graag.

Kennismaking buurtbeheerder

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

Goede buur

Iedereen heeft te maken met burenen: boven, onder of naast zich. Samen zorgt u ervoor dat het fijn wonen is in een complex of in een buurt. Het geeft een veilig gevoel, het is levendig en kan erg gezellig zijn.

Een goede buur zijn?

Zorg in de eerste plaats voor een goede verstandhouding met uw burenen. Hoe beter u iemand kent, hoe meer u van elkaar kunt hebben én hoe meer u bereid bent om rekening met elkaar te houden! Houd ook contact met uw burenen: Een 'aangekondigd' geluid, zoals bij een feestje of klussen, ervaren de burenen vaak als minder storend. U laat zien dat u aan hen heeft gedacht en begrijpt dat uw activiteit wat overlast veroorzaakt. Verder is het belangrijk dat u eerst zelf met uw burenen praat wanneer u zich aan iets stoort.

Wat te doen bij overlast?

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

Samen werken aan de buurt

Heeft u ideeën voor de buurt, zoals het opfleuren van een openbare ruimte, het aanleggen van een speeltuin of het organiseren van een leuke buurtactiviteit? Initiatieven juichen we van harte toe. Openbaar Belang helpt u daarom graag met het meedenken over het uitvoeren van deze ideeën. Door u bijvoorbeeld te helpen bij het vinden van de juiste contacten. Soms is ook een bijdrage in de kosten mogelijk.

Niet tevreden?

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

Klachtenadviescommissie

Bent u niet tevreden over de hulp, ook niet na het melden van uw klacht? Dan kunt u zich richten tot de Klachtenadviescommissie. Dit is een onafhankelijke commissie die voor de woningcorporaties deltaWonen, Openbaar Belang, SWZ en Beter Wonen Ysselmuiden de klachten behandelt. U kunt uw klacht richten aan: de Klachtenadviescommissie
Postbus 31
8000 AA ZWOLLE

De Centrale Huurdersraad

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



Handige gegevens

Belastingdienst (Huurtoeslag)

Belastingtelefoon: 0800 – 0543

Website: www.belastingdienst.nl of www.toeslagen.nl

Essent (gas en electra)

Postadres:

Essent Retail Energie B.V.

Klantenservice

Postbus 1484

5200 BM 's-Hertogenbosch

Telefoonnummer Klantenservice: 0900 – 1550

Website: www.essent.nl

Gemeente Zwolle

Bezoekadres:

Lübeckplein 2

8017 JZ Zwolle

Postadres:

Postbus 10007

8000 GA Zwolle

Telefoonnummer: 14030 (netnummer niet nodig)

E-mailadres: postbus@zwolle.nl

Website: www.zwolle.nl

Meldpunt ernstige overlast Wijkzaken

Telefoonnummer: 038 – 49 83 300

Politie

Telefoonnummer (alarmnummer) 112

(niet spoedeisende zaken) 0900 – 88 44

Website: www.politie.nl/ijsseiland

ROVA

Rijnlandstraat 2, 8028 PX Zwolle

Telefoonnummer: 038 – 42 73 777

Vitens (water)

Bezoekadres:

Oude Veerweg 1

8019 BE Zwolle

Postadres:

Postbus 1090

8200 BB Lelystad

Telefoonnummer Klantenservice: 0900 – 0650

Website: www.vitens.nl

WoonEnergie (gas en electra)

Postadres:

Postbus 2201

1200 CE Hilversum

Telefoonnummer: 0800 – 1466

Website: www.woonenergie.nl

Ziggo (kabel)

Postadres:

Afdeling Klantadministratie

Postbus 43048

3540 AA Utrecht

Telefoonnummer: 0900 – 1884

Website: www.ziggo.nl



Wij staan klaar voor iedereen

Openbaar Belang is er voor alle mensen die een geschikte huurwoning nodig hebben. Onze medewerkers helpen mensen graag. In elke individuele situatie is er serieuze aandacht voor specifieke wensen en behoeften.

Ook problemen krijgen de juiste persoonlijke aandacht. Wij zoeken voor iedereen naar de beste oplossing.

Openbaar Belang

Binnengasthuisstraat 1

8022 NH Zwolle

Postbus 31

8000 AA Zwolle

Telefoon (038) 45 67 222

info@openbaarbelang.nl

www.openbaarbelang.nl

