

Op eigen benen

> Een nieuwe woning...



DUWO

Specialist in studentenhuisvesting

Inhoud

Welkom	4
DUWO?	4
Huurovereenkomst	5
De huur	5
Huurtoeslag	5
Sleutels	5
Alles in orde?	6
Huurdersonderhoud	6
Serviceabonnement	6
Woning veranderen	6
Reparaties en onderhoud	6
Schoonhouden	7
Brandveiligheid	7
Overname	7
Gebruik van de woonruimte	8
Medehuur	8
Onderverhuur	8
Kwaliteit van dienstverlening	8
Klachten	9
Overlast en geluidshinder	10
Procedure feesten	10
Woningruil	10
Bewonersparticipatie	10
Nestor	11
Instemmingen	11
Verhuizen	11
Internet	11
Tot besluit	12

Alle brochures van de DUWO-wijzer zijn te downloaden via www.duwo.nl > over DUWO > Folders

januari 2012

Welkom...

in je nieuwe woning. We hopen dat je er prettig en zonder zorgen zult wonen. In deze brochure staat informatie die van belang is voor nieuwe huurders. Over enkele onderwerpen bestaan aparte brochures met uitgebreidere informatie. In de DUWO-wijzer zijn ze allemaal verzameld.

DUWO?

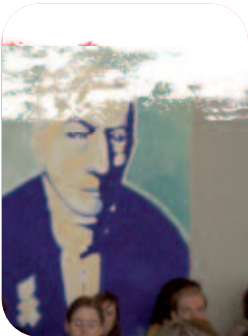
Stichting DUWO huisvest vooral studenten voor wie we uiteenlopende soorten woningen bouwen en beheren, meestal in grote complexen, maar ook in kleinere studentenhuizen.

DUWO is van oudsher de Delftse studentenhuysvester. Daarnaast zijn we ook in Amsterdam, Amstelveen, Den Haag, Haarlem, Hoofddorp en Leiden actief voor studenten.

DUWO heeft een eigen aanpak in het beheren van woningen. Zo steken we veel geld en energie in de leefbaarheid in en rondom woningen, besteden we veel aandacht aan bewonersinspraak en zorgen we voor klantgerichte dienstverlening.

We zijn vijf dagen per week (maandag t/m vrijdag) geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur. Je kunt gewoon binnenwandelen, een afspraak maken is niet nodig. In ons kantoor vind je zowel informatie over onze woningen als informatie over andere diensten die we aanbieden. Alle informatie is ook op de website beschikbaar; www.duwo.nl.

Tijdens kantooruren zijn we telefonisch bereikbaar (zie p. 12). Indien mogelijk krijg je direct antwoord op je vraag. Voor spoedeisende reparaties kun je uiteraard ook buiten kantooruren bellen. Je hoort dan meteen wat er met je reparatiemelding gaat gebeuren.



Huurovereenkomst

Je hebt met DUWO een huurovereenkomst gesloten. Voor studentencomplexen sluiten wij bijzondere huurovereenkomsten: de zogenoemde campuscontracten. Daarbij ga je akkoord met de voorwaarde dat je binnen een half jaar na het beëindigen van je studie de woning verlaat. Met de ondertekening van de huurovereenkomst ben je akkoord gegaan met de huurvoorwaarden (uitgereikt bij de ondertekening van het contract), de regels vermeld in de brochure **'Veranderingen en onderhoud'**, en de regels vermeld in de overige brochures uit de 'DUWO-wijzer' die je kunt downloaden via www.duwo.nl > over DUWO > Folders. De brochures in de DUWO-wijzer geven een uitgebreide toelichting op de huurvoorwaarden.

De voorwaarden van de huurovereenkomst kunnen wij niet zomaar veranderen. Als dat wel nodig blijkt, gebeurt dat in overleg met de huurder of met de koepel van huurdersorganisaties bij DUWO, die de huurders van DUWO vertegenwoordigen. Een wijziging van de huurovereenkomst dient schriftelijk te gebeuren.

De huur

De huur moet op de eerste dag van de maand bij DUWO binnen zijn. Voor de betaling ontvang je een acceptgirokaart. Gemakkelijker en sneller voor jou en voor ons is automatische afschrijving. Daarvoor zijn bij DUWO machtigingskaartjes verkrijgbaar. De maandelijkse huur bestaat uit twee delen: de kosten voor het gebruik van de woning (de zogenoemde 'kale' huur) en de servicekosten. Hierin zijn vaak de kosten voor gas, elektriciteit en water opgenomen. Uitgebreide informatie staat in de brochure **'Huur en huurbetaling'**.

Huurtoeslag

Als je inkomen te laag is in verhouding tot de huur die je betaalt, kun je in aanmerking komen voor huurtoeslag. De hoogte daarvan is afhankelijk van je persoonlijke situatie. In de brochure **'Huur en huurbetaling'** lees je er meer over. Bij DUWO kun je informeren of je recht hebt op huurtoeslag.

Sleutels

Bij het ondertekenen van de huurovereenkomst hoort ook het krijgen van een set originele sleutels. Ga je in een zelfstandige woning (je hebt je eigen voordeur) wonen dan krijg je die set originele sleutels van ons. Heb je een kamer (je deelt voorzieningen als badkamer en toilet met anderen) dan krijg je de set sleutels van de vorige kamerbewoner. Als je een kamer huurt, krijg je van ons informatie over welke sleutels je moet krijgen.

In sommige gevallen gaat het om gecertificeerde sleutels en/of elektronische sleutels. Als je zo'n sleutel verliest moet je altijd bij DUWO langs voor het tegen betaling verkrijgen van een vervangende sleutel. Je moet dan wel een geldig legitimatiebewijs meenemen. Ook kan DUWO tegen betaling een nieuw slot aanbrengen. Bij het verlaten van de woning worden alleen originele sleutels geaccepteerd.

Alles in orde?

Wanneer je een nieuwe woning betreft, moet die volledig in orde zijn. Daarom zijn eventuele gebreken vooraf vastgelegd op een formulier, dat door huurder en verhuurder is ondertekend en waarvan je een exemplaar hebt ontvangen. Maar het is mogelijk dat je bij het betrekken van je nieuwe woning nog niet eerder opgemerkte gebreken constateert. Dergelijke gebreken kun je binnen een week alsnog schriftelijk aan DUWO doorgeven, waarna ze worden verholpen indien dit nodig is.

Huurdersonderhoud

Kleine onderhoudswerkzaamheden moeten door de huurders zelf worden verricht. Het onderhoud gaat bijvoorbeeld om het repareren van hang- en sluitwerk en het repareren van schakelaars en contactdozen. Een precieze omschrijving van deze werkzaamheden wordt in de brochure '**Veranderingen en onderhoud**' gegeven. Voor klein onderhoud aan gemeenschappelijke ruimten bij onzelfstandige woningen geldt hetzelfde.

Serviceabonnement

Voor het uitvoeren van het huurdersonderhoud biedt DUWO het serviceabonnement aan. Daarmee worden tegen een maandelijkse vergoeding kleine klusjes aan je woning uitgevoerd. Bij de onzelfstandige woningen is het serviceabonnement verplicht. Zonder serviceabonnement moet je kleine reparaties gewoon betalen. Hoe het serviceabonnement precies werkt en welke werkzaamheden eronder vallen staat in de brochure '**Veranderingen en onderhoud**'.

Woning veranderen

Wil je een ander keukenblok? Een ligbad in de badkamer? Of een hoogslaper om meer ruimte te creëren? En als je verhuist, moet je al dat moois dan weer verwijderen? Veel veranderingen en verbeteringen mogen worden uitgevoerd, maar er zijn wel een aantal regels die in acht moeten worden genomen. In de brochure '**Veranderingen en onderhoud**' is te lezen welke voorwaarden er gelden. Na het lezen van deze brochure weet je precies wat je wel en niet mag veranderen. Ook is te lezen welke veranderingen in of aan de woning gehandhaafd mogen blijven als je later weer gaat verhuizen.

Reparaties en onderhoud

Als er iets kapot gaat in je woning, kun je een reparatieverzoek doen. Dit kan telefonisch, schriftelijk, per e-mail, mondeling of via de DUWO-site. Bij wie je de klacht meldt is afhankelijk van de aard van het verzoek en de stad waarin je woont. Meer informatie hierover vind je op de internetsite van DUWO en in de brochure '**Veranderingen en onderhoud**'.

Behalve reparaties voert DUWO ook planmatig onderhoud uit. Dat zijn de met enige regelmaat terugkerende onderhoudswerkzaamheden, waarmee we onze woningen in een goede technische staat houden. Voorbeelden zijn het vervangen van daken, schilderwerk, gevelherstel en de jaarlijkse schoonmaak van cv-ketels. De planning van dergelijke werkzaamheden staat op internet en maken we vooraf bekend aan de bewoners. We vertellen je welke werkzaamheden precies worden uitgevoerd, door wie en wanneer.

Schoonhouden

Je bent zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van het gehuurde, tenzij is overeengekomen dat DUWO daar op jouw kosten voor zorgt. Behalve de eigen woning moeten ook de gangen, trappenhuizen en gemeenschappelijke ruimten worden schoongehouden ter voorkoming van ongedierte. Als deze ruimten niet voldoende worden schoongemaakt, zal in eerste instantie onze technisch of sociaal beheerder je hierop aanspreken. Uiteindelijk kan DUWO de ruimten laten schoonmaken op kosten van de betrokken bewoners. We raden groepen bewoners dan ook aan om goede afspraken te maken.

Als er ondanks een goede schoonmaak toch ongedierte voorkomt (zoals muizen, ratten, kakkerlakken, zilvervisjes en faraomieren), meldt dat dan onmiddellijk bij DUWO. Wij informeren over de mogelijkheden voor bestrijding, nemen die zelf ter hand of schakelen de gemeente in. De bestrijding van kakkerlakken of faraomieren is voor rekening van DUWO, de bestrijding van overig ongedierte betaal je zelf.

Ventilatieroosters in ramen en kozijnen, mechanische ventilatie in keukens en badkamers en vetfilters in afzuigkappen moeten door de huurders zelf worden schoongehouden. Het is van belang dat met regelmaat te doen, omdat ze anders dichtslibben. De ventilatieroosters zijn gemakkelijk schoon te maken met een borstel en een stofzuiger. De ventilatieventielen in keukens en badkamers kunnen met een vochtige doek of een stuk keukenpapier worden schoongeveegd.

Brandveiligheid

Behalve schoon moeten gemeenschappelijke ruimten en gangen ook bruikbaar zijn. Ze moeten niet worden volgestouwd met overtollig meubilair of oude fietsen. Dit is vooral van belang voor de brandveiligheid: door een volgestouwde gang kun je niet vluchten als er brand uitbreekt. Ook douches en toiletten mogen niet als opslagruimte worden gebruikt. In samenwerking met de brandweer houdt DUWO regelmatig controles. Soms worden brandgevaarlijke situaties aangepakt op kosten van de huurder, bijvoorbeeld wanneer opgeslagen spullen moeten worden verwijderd. Wil je meer weten over brandpreventie, lees dan de brochure '**Brandveiligheid**'.

Overname

Soms kun je van de vorige huurder roerende goederen overnemen, zoals gordijnen en vloerbedekking.

Betrek je een zelfstandige woning, dan kan de vorige huurder onze technisch beheerder ingeschakeld hebben, die de overname met je bespreekt. Als je akkoord gaat, worden de over te nemen goederen op een overnameformulier genoteerd en ter ondertekening zowel aan jou als aan de vorige huurder voorgelegd. Na overname ben je verantwoordelijk voor het onderhoud van de door jou overgenomen goederen. Ga je in een kamer wonen, dan kun je met de vorige huurder afspraken maken over zaken die achterblijven in de kamer.

Gebruik van de woonruimte

De woonruimte die je van DUWO huurt, is alleen bedoeld om in te wonen. Het is niet toegestaan in de woning een bedrijf te beginnen of die te gebruiken als garage, hennepkwekerij of opslagplaats. Hetzelfde geldt voor de eventuele gemeenschappelijke ruimte in studentenhuizen. Bovendien moet je ook daadwerkelijk zelf in de woning wonen. We mogen dan ook de huur opzeggen als blijkt dat je gedurende langere tijd niet in de woning verblijft, omdat je elders woont. Wel zijn onder voorwaarden medehuur en onderverhuur mogelijk.

Medehuur

In sommige gevallen is het mogelijk medehuurder van een woning te worden. Soms kan een woning aan twee of meer huurders worden verhuurd. Alle huurders zijn dan contractuele (mede)huurders. Maar het is soms ook mogelijk om samen met een huurder het medehuurderschap aan te vragen. Dan ben je geen contractuele huurder, maar heb je wel rechten als de huurder vertrekt. Voor beide situaties gelden een aantal voorwaarden. Wil je weten welke? Neem dan contact op met DUWO of kom langs in ons kantoor.

Onderverhuur

Bij DUWO is het mogelijk om woonruimte onder te verhuren. Dat kan in twee gevallen:

1. *Je bent huurder van een zelfstandige woning en wilt een kamer onderverhuren terwijl je zelf in de woning blijft wonen.*
Als je een kamer wilt onderverhuren in je woning, kun je dat regelen met DUWO. Je moet zelf een passende kandidaat aandragen. Op de vestiging Delft kunnen we voor je bemiddelen om een huurder te vinden. De onderverhuur heeft invloed op de hoogte van eventuele huurtoeslag.
2. *Je bent huurder van een onzelfstandige woonruimte en je wilt je kamer tijdelijk onderverhuren.*
Als je langdurig op vakantie gaat of elders stage loopt, is het mogelijk om je kamer onder te verhuren. Daarvoor moet je wel toestemming vragen aan DUWO. Je blijft ondertussen verantwoordelijk voor de huurbetaling en aansprakelijk voor eventuele schade of overlast. Ook voor mogelijke kandidaten kun je bij DUWO terecht. We zijn regelmatig op zoek naar kamers die tijdelijk kunnen worden verhuurd.

Kwaliteit van dienstverlening

Wat doen we om de kwaliteit van dienstverlening te waarborgen? DUWO is al enige jaren houder van het KWH-Huurlabel. Het unieke van dit label is dat de kwaliteit van dienstverlening door de ogen van de huurders wordt bekeken. Het KWH-Huurlabel beslaat alle woondiensten die een corporatie biedt. Voor deze woondiensten zijn kwaliteitseisen gemaakt. De KWH beoordeelt via metingen of de corporatie voldoet aan deze eisen. Bij corporaties die het KWH-Huurlabel behaald hebben, onderzoekt KWH steeds opnieuw of zij aan de kwaliteitseisen voldoen. Zo blijft een corporatie de dienstverlening aan haar klanten verbeteren.

Een corporatie die in het bezit is van het KWH-Huurlabel moet goede service bieden. Niet alleen in de periode dat je een woning huurt, maar al vanaf het moment dat je een woning zoekt. Voor verschillende onderdelen van de dienstverlening vind je in deze en andere brochures in de DUWO-wijzer meer informatie over hoe het bij ons geregeld is.

Klachten

Als je een klacht hebt, hoort DUWO die graag. Je kunt je klacht telefonisch, schriftelijk of per e-mail indienen (info@duwo.nl). Wij zullen dan proberen je klacht te verhelpen. Voorbeelden van klachten zijn: overlast van burens, problemen met de huurprijs of huurbetaling, problemen met het onderhoud van de woning of problemen met DUWO-medewerkers. Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken een inhoudelijke reactie te geven op je klacht.

Soms komt het voor dat een klacht naar jouw mening niet goed wordt afgehandeld. In een dergelijk geval kun je je wenden tot de rechter, de huurcommissie of een onafhankelijke klachtencommissie. Deze laatste neemt een klacht in behandeling, maar pas nádat die is behandeld door de woningcorporatie en uitsluitend na schriftelijke melding. DUWO kan je vertellen hoe je je tot deze klachtencommissie moet wenden.



Overlast en geluidshinder

Behalve verkeer en vliegtuigen, is ook burengerucht een belangrijke bron van geluidshinder.

Het is natuurlijk vervelend wanneer je overlast ondervindt van de burens of zij van jou. Verrassend vaak blijkt een vriendelijk praatje met de burens te helpen. Als je een feestje geeft, laat het dan even aan de burens weten. Dat kan al veel ergernis voorkomen. Vraag een luidruchtige buur eens op de koffie. Meestal blijkt dan dat de overlast onbedoeld was. Maak afspraken over tijdstippen waarop harde muziek mag worden gedraaid of op muziekinstrumenten wordt gespeeld. Als jullie er samen niet uit komen, kun je contact opnemen met een van onze sociaal beheerders. Waarschuw bij acute ernstige overlast de politie.

Procedure feesten

Als je een feest gaat organiseren meld dat dan bij DUWO zodat wij je kunnen informeren welke vereisten er zijn om het feest veilig te laten verlopen.

Woningruil

Wanneer je van woning wilt ruilen, zul je zelf iemand moeten zoeken die met je wilt ruilen. Hierin bemiddelt DUWO niet. Als huurders zelfstandige woonruimte willen ruilen, moeten ze beiden toestemming vragen aan hun verhuurders. Tevens moeten beide partijen een huisvestingsvergunning aanvragen. Aanvraagformulieren daarvoor zijn bij alle corporaties verkrijgbaar. Zonder deze vergunning kan de woningruil niet plaatsvinden. En ruilen mag pas als beide partijen een huisvestingsvergunning kunnen overleggen. Bovendien mag er geen huurachterstand zijn.

Bewonersparticipatie

DUWO hecht veel waarde aan bewonersparticipatie. Met de bewonersorganisatie WijWonen Delft, de huurdersraad VulcanusDelft, de Vereniging Bewoners Uilenstede (VBU), DUWOners en enkele andere Amsterdamse bewonersorganisaties, heeft DUWO een participatiereglement gesloten. Dit reglement staat op onze internetsite. In het reglement is onder meer vastgelegd dat de koepel van deze bewonersorganisaties periodiek overlegt met de directeur van DUWO. Verder overleggen de lokale organisaties regelmatig met de vestigingsdirecteuren. Onderwerpen als beleid en beheer komen in dit overleg aan de orde.

Behalve deze bewonersorganisatie zijn er in diverse (flat)complexen bewonerscommissies. Deze commissies worden door de bewoners uit hun midden gekozen. Ze behartigen de belangen van de bewoners van het complex en hebben vastgestelde bevoegdheden.

De commissies overleggen minimaal drie keer per jaar met onze medewerkers over zaken als: servicekosten, woonomgeving, overlast en (tuin)onderhoud.

Nestor

Verschillende studentencomplexen hebben nestoren of groepsoudsten die fungeren als intermediair tussen de bewoners en DUWO. Meestal worden ze door DUWO aangesteld en krijgen ze een vergoeding voor hun werkzaamheden. Iedere bewoner kan bij de nestor terecht als er bijvoorbeeld problemen op de verdieping zijn of onduidelijkheden bij een interne verhuizing.

Instemmingen

Veel onzelfstandige woonruimte wordt toegewezen via instemming. Dit betekent dat in studentenhuizen en -flats de zittende kamerbewoners een nieuwe medebewoner mogen kiezen als er iemand vertrekt. De nieuwe bewoner moet wel voldoen aan enkele voorwaarden met betrekking tot inkomen en studie. Als de bewoners van een groep niet tijdig een kandidaat-bewoner hebben voorgedragen, wijst DUWO zelf iemand aan uit de lijst met woningzoekenden.

In Amstelveen kan een afdeling kiezen uit een lijst met namen van studenten die via onze website of Studentenwoningweb hebben gereageerd op de beschikbare kamer.

De kandidaat die is ingestemd, krijgt een instemformulier, ondertekend door de verdiepingsoudste of medebewoner(s). Met het instemformulier kan de nieuwe kamerbewoner op het DUWO-kantoor de huurovereenkomst sluiten.

Verhuizen

DUWO bezit veel studentencomplexen met onzelfstandige woonruimte, waar bewoners voorzieningen met elkaar delen. Studentenhuisen krijgen vaak nieuwe bewoners en er wordt zeer vaak verhuisd. Daarom gaat de verdeling van woonruimte hier anders dan bij zelfstandige woningen.

Hoe de kamer (of HAT-eenheid) moet worden opgeleverd staat in de brochure 'Verhuizen'. Tevens bieden we de mogelijkheid van voorinspectie aan. Dat is vooral handig als je twijfelt aan de technische staat van je kamer of woning.

Ook voor interne verhuizingen binnen panden met onzelfstandige woonruimte gelden regels. Als één van je huisgenoten opzegt, stuurt DUWO je verdieping een bericht waarin staat aangegeven wanneer we een voordracht van een nieuwe huurder verwachten en aan welke voorwaarden deze moet voldoen. Jij en je medebewoners kunnen vervolgens gaan instemmen.

Bij een verhuizing komt veel kijken. Speciaal voor vertrekkende huurders heeft DUWO een brochure 'Verhuizen' met daarin allerlei zaken die van toepassing zijn: hoe je de huur kunt opzeggen, dat je de huurovereenkomst elke dag van de maand mag opzeggen (met opzegtermijn van een maand) en hoe je de woning moet opleveren.

Internet

Veel complexen zijn voorzien van een internetaansluiting. Huurders kunnen tegen een laag tarief gebruik maken van internet. Het tarief is opgenomen in de servicekosten, of je kunt een aparte overeenkomst afsluiten met de leverancier. Voor het gebruik van internet gelden wel enkele voorwaarden en spelregels. Deze zijn te vinden op de DUWO-site.

Tot besluit

Wil je meer weten over DUWO? Kijk op onze website www.duwo.nl. Op de site vind je onder meer het laatste nieuws over DUWO en veel handige informatie voor huurders. Tot besluit wensen we je succes met je studie en veel woonplezier in je nieuwe woning.

> Adressen

Vestiging Delft

Kanaalweg 4
2628 EB Delft

T 015 - 219 22 00

F 015 - 215 80 15

E delft@duwo.nl

Vestiging Den Haag/Leiden

Stamkartplein 98
2521 ER Den Haag

T 070 - 305 14 00

F 070 - 305 14 04

E denhaag@duwo.nl

Vestiging Amsterdam

Uilenstede 108
1183 AM Amstelveen

T 020 - 543 11 00

F 020 - 543 11 01

E amsterdam@duwo.nl

Correspondentieadres alle locaties:

Postbus 54
2600 AB Delft

I www.duwo.nl