



Informatiewijzer

Dudok Wonen is een huurders- en koperscorporatie met zo'n 8.000 eenheden in Gooi en Vechtstreek. Wij verhuren en verkopen eengezinswoningen, portieketage woningen, (middel)hoogbouwflats, senioren- en jongerenwoningen, winkels, garages en kantoren. Voor woningzoekenden met uiteenlopende wensen bieden wij een aantrekkelijk en gevarieerd aanbod in de groene gemeenten Bussum, Naarden en Hilversum. Met onze twee vestigingen bevinden wij ons dicht bij onze huurders. Dienstverlening en kwaliteit staan bij ons hoog in het vaandel.

Dudok Wonen wil het u als huurder zo makkelijk mogelijk maken. Daarom bieden wij een aantal diensten aan waar u gebruik van kunt maken. Een korte omschrijving hiervan vindt u in deze brochure.

Voor een aantal zaken hebben wij procedures ontwikkeld die voor u handig zijn om te weten: hoe u uw huur kunt betalen, wat u moet doen als er iets gerepareerd moet worden, of wat u moet doen als u niet tevreden over ons bent.

Kortom: in deze brochure leest u alles wat u als huurder van Dudok Wonen wilt weten. En wilt u uitgebreidere informatie over bepaalde diensten of regels, dan verwijzen wij u naar onze brochures of onze website: www.dudokwonen.nl waar u onze folders ook kunt downloaden.

De huurovereenkomst

Als u het huurcontract heeft getekend, bent u huurder van een woning van Dudok Wonen. Bij het huurcontract ontvangt u de brochure 'Algemene Voorwaarden huurovereenkomst woonruime Dudok Wonen 2005' hierin staat een uitgebreide beschrijving van uw en onze rechten en plichten met betrekking tot het bewonen van de woning.

Het huurbedrag

Het bedrag dat u maandelijks betaalt, bestaat naast het netto huurbedrag vaak ook nog uit servicekosten. Dit zijn kosten voor extra diensten, zoals de levering van water, warmte, elektra en gas of het schoonmaken van de algemene ruimten en het onderhoud van het gemeenschappelijk groen. In de specificatie bij de huurovereenkomst vindt u alle servicekosten die op uw woning van toepassing zijn. Het bedrag dat u maandelijks betaalt, is een voorschot. Op basis van de werkelijke kosten vindt een jaarlijkse afrekening plaats. U krijgt dan geld terug, of u moet wat bijbetalen.

Huurtoeslag

Als u in verhouding tot uw inkomen te veel geld kwijt bent aan huur, kunt u vanaf 2006 een toeslag van de Belastingdienst krijgen, de huurtoeslag. Deze toeslag werd tot 1 januari 2006 nog als huursubsidie uitgevoerd door het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM). Wilt u meer weten kijk dan op: www.toeslagen.nl of bel de Belastingtelefoon 0800 – 0543.

Huurverhoging

Elk jaar wordt uw huur per 1 juli verhoogd. U ontvangt hiervan eind april een huuraanzegging. Hierin leest u het percentage waarmee uw huur per 1 juli wordt verhoogd en hoeveel de huurprijs dan bedraagt.

De huur betalen

U betaalt de huur vóór de eerste van de betreffende maand. De huur van bijvoorbeeld september moet dus op 1 september bij ons binnen zijn. U kunt ons machtigen om de huur automatisch af te schrijven. U heeft er dan geen omkijken meer naar. Dit bieden wij aan bij het ondertekenen van het huurcontract. Als u dit regelt tijdens het ondertekenen van het huurcontract, krijgt u bovendien van ons een korting. Heeft u deze automatische incasso (nog) niet geregeld, maar ziet u er toch de voordelen van, dan kunt u contact opnemen met de Dudok Wonen-vestiging bij u in de buurt. U ontvangt dan alsnog een machtigingsformulier van ons. Als u afziet van een automatische incasso, dan ontvangt u acht dagen voor de eerste van de maand een acceptgiro. Ook is het mogelijk om aan de balie met een pinautomaat te betalen. Gezien uw en onze veiligheid geven wij er de voorkeur aan dat u op een andere wijze betaalt. Wij hebben een folder 'Huurbetaling' waarin u alle mogelijkheden om te betalen op een rij ziet staan.

De huur niet op tijd betalen

Betaalt u de huur niet op tijd, dan ontvangt u halverwege de maand een herinnering. Reageert u niet en betaalt u ook niet, dan nemen wij contact met u op. U kunt dan gebruik maken van een kosteloze betalingsregeling. Als wij niets van u horen en ook geen huur ontvangen, starten we een incassoprocedure. Wij zijn dan uiteindelijk genoodzaakt om een deurwaarder in te schakelen. Over huurincasso is een folder 'Betalingsproblemen' beschikbaar waarin onder andere de adressen van schuldhulpverleners opgenomen zijn.

De huur opzeggen

Heeft u besloten uw huur op te zeggen, dan kan het prettig zijn als u snel kunt verhuizen. U kunt daarom elke dag van de maand opzeggen met inachtneming van één maand opzegtermijn. Als u bijvoorbeeld op 25 maart uw huur opzegt, dan betaalt u huur tot en met 25 april.

Weet u al lang van tevoren wanneer u vertrekt, dan is het handig dit Dudok Wonen snel te laten weten. De kans is dan groter dat wij op tijd een nieuwe huurder vinden die mogelijk nog zaken van u kunt overnemen, zoals vloerbedekking.

Nadat u ons schriftelijk heeft laten weten uw huur op te zeggen, maken wij met u een afspraak voor een voorcontrole. Mochten er beschadigingen in de woning worden gevonden die u zelf dient te herstellen, dan krijgt u de gelegenheid dit voor de datum van de huurbeëindiging te doen.

Tijdens de eindcontrole levert u alle sleutels die bij de woning horen in.

Meer informatie over huur opzeggen leest u in onze folder 'Huur opzeggen & verhuizen' die verkrijgbaar is bij onze vestigingen.

Reparatieverzoeken

Als er iets kapot is in uw woning, kunt u bij Dudok Wonen een reparatieverzoek indienen.

U kunt reparatieverzoeken op verschillende manieren aan ons melden:

- Telefonisch: (035) 646 16 09 tussen 8.00 uur en 16.30 uur (op vrijdag van 8.00 uur tot 12.30 uur)
- Per fax: (035) 646 16 82
- Via een reparatieverzoeken kaartje (telefonisch) verkrijgbaar via onze vestigingen
- Per mail: reparatieverzoek@dudokwonen.nl
- U kunt langskomen op een van onze vestigingen om een reparatieverzoek in te dienen.
- Het is vanaf juni 2005 ook mogelijk om een reparatieverzoek via de website van Dudok Wonen in te dienen: www.dudokwonen.nl

Daarnaast hebben we een brochure 'Alles over het onderhoud in uw woning' (onderhoudsABC).

Alle brochures zijn ook op onze website te vinden.

Voor spoedeisende reparatieverzoeken kunt u buiten kantoortijden rechtstreeks contact opnemen met de servicedienst. De telefoonnummers hoort u via ons antwoordapparaat.

Voor storingen aan uw cv, riool, lift en een aantal andere zaken kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze leveranciers. Zie hiervoor de achterpagina van Doorzicht, het magazine van Dudok Wonen.

Uw woning aanpassen aan uw smaak

Wij kunnen ons goed voorstellen dat u uw woning wilt aanpassen aan uw eigen smaak en inzichten. Misschien wilt u de woning wel ingrijpender wijzigen. Als u in of aan uw woning 'grotere' veranderingen wilt aanbrengen heeft u onze toestemming nodig. U leest hierover in onze brochure 'Zelf aangebrachte voorzieningen'.

Deurwaarder

Als wij uw zaak uit handen hebben gegeven aan de deurwaarder kost dat u extra geld (behoorlijk hoge incassokosten). Het betalen van de huur is een van de hoofdverplichtingen van de huurder en als u zich daar niet aan houdt kan dat een grond zijn om de huurovereenkomst te ontbinden en wordt uw huis ontruimd. Met andere woorden u staat dan op straat. In deze folder geven wij aan dat het zo ver niet hoeft te komen.

Medehuurderschap in de toekomst voorkomen

Als huurder heeft u uw hoofdverblijf in de gehuurde woning. U mag de woning niet onderverhuren. Wel is het mogelijk om het medehuurderschap aan te vragen voor een medebewoner van uw woning. U leest hierover in onze brochure 'Medehuur'. Het moet dan wel aantoonbaar zijn dat de medebewoner tenminste twee jaar zijn hoofdverblijf heeft in uw huurwoning en met u een

duurzame gemeenschappelijke huishouding voert. U kunt dit aantonen door middel van een bewijs van inschrijving op het betreffende adres bij de gemeente.

Het medehuuderschap vraagt u aan door middel van het invullen van een aanvraagformulier (opgenomen in de brochure). Deze kunt u krijgen bij onze vestiging bij u in de buurt. Wilt u het samenwonen beëindigen, dan vult u een afstands- en akkoordverklaring in, ook verkrijgbaar op onze vestigingen. De rechten en plichten uit de huurovereenkomst gaan dan over op degene die in de woning blijft wonen.

Woningruil

Wilt u op een gegeven moment een andere woning, dan is woningruil misschien iets voor u. Dudok Wonen biedt u deze mogelijkheid. Er zijn wel voorwaarden waar u dan aan dient te voldoen. Belangrijke voorwaarden zijn dan de eigenaren van de woningen en de gemeente(n) akkoord gaan met de ruil en dat uw inkomen in verhouding moet staan tot de huurprijs van de nieuwe woning. Meer informatie over de voorwaarden van woningruil en over hoe u een passende ruilwoning vindt, kunt u vinden in onze brochure 'Woningruil'.

Huur op maat

Huur op Maat is een nieuwe manier om de huurprijs van een huurwoning te berekenen. Bij Huur op Maat bepaalt het gezamenlijk inkomen de korting op de huurprijs. Hoe lager het gezamenlijk inkomen, hoe hoger de korting, hoe lager de uiteindelijke huurprijs voor de woning. Huur op Maat wordt als experiment ingezet vanaf 1 februari 2009 voor alle voor alle woningzoekenden die een huurwoning van de Alliantie of van Dudok Wonen in Hilversum Noord of Oost met postcode 1221, 1222 en 1223, toegewezen krijgen. Het belangrijkste doel van Huur op Maat is zorgen voor meer betaalbare woningen, zodat meer mensen meer keuze krijgen. Voor meer informatie zie website www.huuropmaathilversum.nl

Experiment met loten

Woningcorporaties de Alliantie Gooi en Vechtstreek, Woningstichting Naarden en Dudok Wonen experimenteren sinds juni 2008 met loten. Het experiment houdt in dat woningen voor jongeren tot en met 29 jaar geselecteerd worden op basis van loten. Alle actief woningzoekende jongeren van 18 tot en met 29 jaar maken zo een gelijke kans op een woning. De drie corporaties willen hiermee meer gelijke kansen voor jongeren op de woningmarkt creëren. Gedurende het experiment wordt gekeken of loten een systeem is dat beter aansluit bij de belevingswereld van jongeren. In het najaar van 2009 is de eindevaluatie van het experiment beschikbaar. Op basis daarvan wordt beslist of loten een systeem is om mee door te gaan.

Huurdersvertegenwoordiging en bewonerscommissie

Dudok Wonen vindt het belangrijk de stem van de huurders te horen over belangrijke zaken.

Daarom vindt er regelmatig overleg plaats met huurders (vertegenwoordigers).

In veel complexen hebben bewoners dit georganiseerd in een bewonerscommissie die de belangen van alle bewoners van dit complex vertegenwoordigen.

Vragen en/of klachten?

In onze folder 'Klachten- vragenwijzer' vindt u over diverse verschillende soorten vragen en/of klachten wat informatie. Tevens staat hierin aangegeven of we een brochure hebben over het onderwerp. Natuurlijk kunt u ook met al uw vragen en opmerkingen terecht bij de vestigingen.

Geschillenadviescommissie

Wanneer u vragen of opmerkingen heeft, doen de medewerkers van Dudok Wonen natuurlijk hun uiterste best u zo goed mogelijk te helpen en tot een oplossing te komen. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden blijft. In dat geval kunt u het beste een brief schrijven waarin u uw zaak uiteenzet. Deze brief richt u aan de manager wiens afdeling de zaak in behandeling heeft. Als u er met de manager ook niet uit komt, kunt u uw geschil indienen bij de onafhankelijke geschillenadviescommissie. Meer hierover leest u in onze brochure 'Reglement geschillenadviescommissie'.

Inboedelverzekering

Het is belangrijk dat u een adequate inboedelverzekering afsluit. Realiseert u zich dat het bij schade lang niet in alle gevallen mogelijk zal zijn om een ander aansprakelijk te stellen. Zie ook onze algemene voorwaarden.

Onderhoud aan uw woning

Dudok Wonen zorgt er voor dat uw woning op een goede manier onderhouden wordt. Dat betekent dat eens in de zoveel jaar het houtwerk wordt geschilderd, het metselwerk wordt onderhouden, de dakbedekking wordt gecontroleerd en de balons/galerijen worden onderhouden. Regelmatig worden er inspecties verricht om te bekijken hoe de woningen er bij staan. In iedere Doorzicht (het magazine van Dudok Wonen dat u automatisch krijgt toegestuurd) staan de geplande onderhoudswerkzaamheden opgesomd. Als er inderdaad grote onderhoudswerkzaamheden in/rond uw complex plaatsvinden dan wordt u daarover vooraf een brief gestuurd. Als er een bewonerscommissie is wordt er ook overleg gevoerd met de bewonerscommissie over de onderhoudswerkzaamheden.