



# Welkom bij Woonwenz

Informatie voor nieuwe huurders



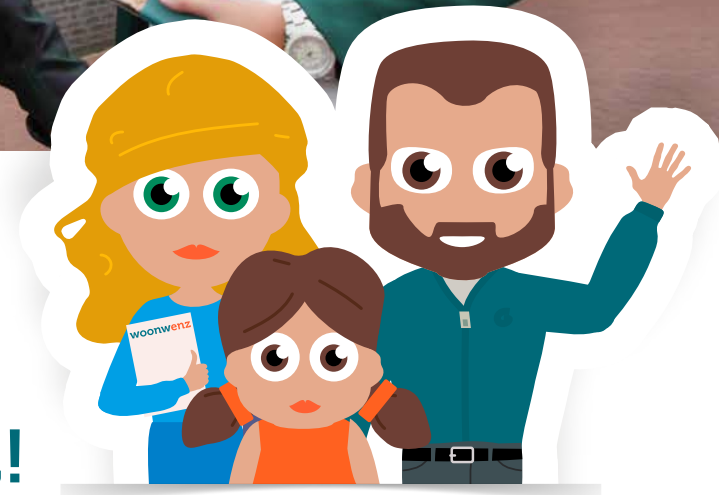


## Checklist nieuwe woning

**Gefeliciteerd! U heeft een woning toegewezen gekregen van Woonwenz. Er breekt voor u een spannende tijd aan, waarin u naast het inrichten van uw woning ook verschillende zaken moet regelen. Onderstaande checklist geeft aan waar u de komende tijd onder andere aan moet denken.**

- Binnen enkele dagen na het aangaan van de huur-overeenkomst ontvangt u van ons per post de gegevens om een account aan te maken op [mijn.woonwenz.nl](http://mijn.woonwenz.nl). Op *Mijn Woonwenz* vindt u belangrijke informatie, zoals uw huurcontract, uw betaalgegevens, correspondentie en informatie over uw woning. Ook kunt u via *Mijn Woonwenz* eenvoudig zelf zaken regelen, zoals het wijzigen van persoonlijke gegevens, het indienen van een reparatieverzoek, online betalen en nog veel meer. Bel, mail of bezoek ons gerust als u hulp nodig heeft bij het inloggen of het gebruik van *Mijn Woonwenz*.
  - Heeft u uw verhuizing al gepland? Kijk ook na of u verhuisverlof van uw werkgever kunt krijgen.
  - Het is belangrijk na te gaan of u huurtoeslag kunt krijgen. Huurtoeslag moet u zelf aanvragen bij de Belastingdienst.
  - Geef uw nieuwe adres binnen 5 werkdagen na de verhuizing door aan de gemeente. Dat kan digitaal, maar u kunt ook bellen voor een afspraak.
  - Geef uw nieuwe meterstanden door aan uw energieleverancier en de WML (leverancier water).
  - Met uw kabelleverancier kunt u de nieuwe telefoon- en internetaansluiting regelen.
  - Geef uw nieuwe adres door aan: uw verzekeringsmaatschappij(en), (tand)arts, apotheek, werkgever of uitkeringsinstantie, belastingdienst, pensioenfondsen, autogarage, bank, notaris, energie- en waterleveranciers, familie en vrienden, school/opleiding, clubs/verenigingen waar u lid van bent.
- Laat uw abonnementen overschrijven en vergeet niet de nieuwe huurders/kopers van uw oude woning uw adres door te geven. Indien gewenst kunt u gebruikmaken van de verhuisservice van PostNL.
- Denk aan het afsluiten van een inboedelverzekering en een WA-verzekering. Via Woonwenz neemt u deel aan het glasfonds. U bent hiermee verzekerd tegen glasschade.
  - U heeft een na-reparatieformulier gekregen. Wanneer u nog gebreken tegenkomt die door de opzichter niet zijn opgemerkt, kunt u dit formulier invullen en binnen twee weken na de sleuteluitgifte naar ons opsturen. De gebreken worden dan alsnog hersteld.
  - Op de website van de gemeente vindt u belangrijke informatie over de inzameling van afval. Als u in een hoogbouwcomplex woont, gebeurt dat via de ondergrondse afvalcontainers. Het pasje voor deze containers is achtergelaten door de oude huurder van de woning. Als het pasje niet meer aanwezig is, kunt u dit aanvragen bij de gemeente.
  - U heeft een cadeautje in de vorm van een Schilderbon gekregen van Woonwenz. Hiermee kunt u gratis verf en andere schilder- of behangspullen kopen. Vergeet deze niet tijdig te besteden;
  - U kunt lid worden van de Huurderbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o. Indien u dit wenst kunt u het desbetreffende formulier invullen dat u van Woonwenz gekregen heeft. U krijgt één jaar lidmaatschap van Woonwenz cadeau;

## Welkom bij Woonwenz!



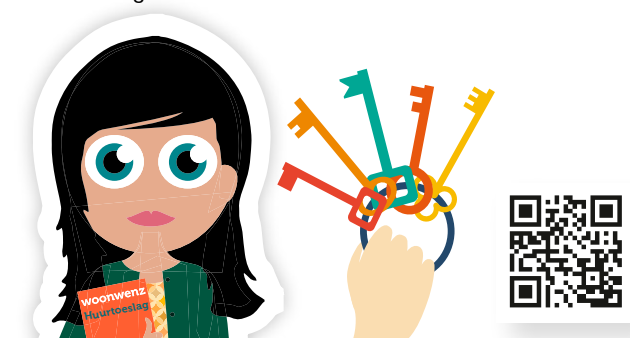
**In deze brochure leest u de belangrijkste informatie over waar u als huurder van Woonwenz rekening mee moet houden. Wilt u meer weten? Kijk dan op onze website [www.woonwenz.nl](http://www.woonwenz.nl). Persoonlijke informatie over uw eigen woning, uw betalingen, belangrijke documenten en meer, vindt u in uw eigen klantportaal *Mijn Woonwenz*.**

### Huurbetaling

Iedere maand betaalt u ons per de eerste van de maand, bij vooruitbetaling, de huur. In de meeste gevallen machtigt u ons bij het ondertekenen van het huurcontract tot het automatisch incasseren van de huur. Dit betekent dat wij het verschuldigde huurbedrag iedere maand automatisch van uw bankrekening afschrijven. Uw huur bestaat uit de kale huurprijs en de servicekosten. Servicekosten betaalt u voor bepaalde diensten, zoals het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimtes, de kosten van een eventuele ontmoetingsruimte, het Glasfonds en in sommige gevallen ook stookkosten. In de huurovereenkomst leest u welk voorschot u voor welke 'services' maandelijks moet betalen. Binnen 6 maanden na afloop van het kalenderjaar ontvangt u een eindafrekening, waarop de werkelijke servicekosten staan vermeld en of u eventueel moet bijbetalen of geld terugkrijgt. De huurprijs en de servicekosten worden jaarlijks per 1 juli aangepast. U hoort ieder jaar vóór 1 mei van ons wat dit voor uw eigen huur betekent.

### Huurtoeslag

Afhankelijk van uw inkomen, vermogen, gezinssituatie en de hoogte van uw huur, kunt u recht hebben op huurtoeslag. U krijgt dan van de Belastingdienst iedere maand een bijdrage om de huur te kunnen betalen. U moet dit zelf aanvragen via de website van de Belastingdienst ([www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)). U kunt hier ook een proefberekening maken om erachter te komen of u recht heeft op huurtoeslag. Wanneer u huurtoeslag ontvangt, is het belangrijk om eventuele wijzigingen (b.v. verandering van inkomen of gezinssituatie) tijdig door te geven aan de Belastingdienst. Zie onze website of onze folder over Huurtoeslag voor meer informatie.



Lees hier meer over huurtoeslag: [woonwenz.nl/huurtoeslag](http://woonwenz.nl/huurtoeslag)



Lees hier welke reparaties Woonwenz uitvoert en welke u zelf moet doen: [woonwenz.nl/onderhoud](http://woonwenz.nl/onderhoud)



### Betalingsproblemen?

Als u in financiële moeilijkheden komt en de huur niet meer (tijdig) kunt betalen, neem dan meteen contact met ons op. We zijn altijd bereid betalingsproblemen met u te bespreken en samen te kijken naar oplossingen. Denk bijvoorbeeld aan een betalingsregeling. U kunt zelf via *Mijn Woonwenz* eenvoudig online betalen en zelfs een betalingsregeling met ons treffen.

### Onderhoud en reparaties

Om prettig te kunnen wonen is een goed onderhouden woning noodzakelijk. Daarom plegen we regelmatig onderhoud aan onze gebouwen. Denk aan isolatiewerkzaamheden, schilderwerk of vervanging van de CV-ketel. Bij een verhuizing worden ook binnen diverse werkzaamheden uitgevoerd. Natuurlijk moet u ook zelf zorgen voor het nodige onderhoud. Denk daarbij aan het binnenschilderwerk, het schoonhouden van de woning, het smeren van hang- en sluitwerk, het voorkomen van bevriezing van de waterleidingen en het netjes houden van de tuin of het balkon.

### Wat te doen bij schade, een storing of een ander technisch mankement?

Natuurlijk kan het zijn dat er iets in uw woning kapot gaat of niet goed meer functioneert. Soms moet u er zelf voor zorgen dat het mankement verholpen wordt en andere keren is Woonwenz daarvoor verantwoordelijk. Volgens de wet zijn kleine reparaties, zoals het verhelpen van klemmende binnendeuren en lekkende kranen, het ontluchten van de centrale verwarming of het vervangen van lichtschakelaars een verantwoordelijkheid van de huurder. Bij de meeste corporaties moet u zelf voor herstel zorgen of kunt u een

serviceabonnement afsluiten om dit door de corporatie te laten doen. Woonwenz wil uw woonlasten zo laag mogelijk houden en voert als extra service de meest voorkomende kleine reparaties gratis voor u uit. Dit geldt natuurlijk niet bij verkeerd woongedrag, vernieling of voor reparaties aan door u zelf aangebrachte voorzieningen.

### U heeft een reparatieverzoek

Wanneer u te maken heeft met een schade of storing en u bent niet zelf verantwoordelijk voor het verhelpen van het mankement, dan kunt u bij ons een reparatieverzoek indienen. Dat kunt u eenvoudig zelf doen via *Mijn Woonwenz*. U kunt dan ook zelf een voorkeursdatum voor het uitvoeren van de reparatie aangeven. Natuurlijk kunt u ook bij ons langskomen of telefonisch contact opnemen. In het foldertje 'Belangrijke telefoonnummers' leest u welk telefoonnummer u bij welke schade/storing kunt bellen.

Na het indienen van uw verzoek kijken we natuurlijk hoe dringend deze is en maken we met u afspraken over wanneer het gebrek verholpen wordt. Zorg ervoor dat u brandschade altijd binnen 24 uur bij ons meldt. Als u problemen heeft met uw CV, vindt u in onze brochure Uw Centrale Verwarming meer informatie.

### Verzekeringen

Woonwenz heeft voor uw woning een brand- en stormverzekering afgesloten. Deze dekt de schade aan het huis, niet de schade aan uw eigendommen of de door u aangebrachte voorzieningen. Wij adviseren u dan ook om een inboedelverzekering met huurdersbelang en een WA-verzekering (Wettelijke Aansprakelijkheid) af te sluiten. Bij het aangaan van de huurovereenkomst bent u lid geworden van ons Glasfonds, waarmee u verzekerd bent tegen glasbreuk.



Heeft u plannen om zelf te klussen? Lees dan hier de voorwaarden: [woonwenz.nl/zelfklussen](http://woonwenz.nl/zelfklussen)



### Zelf klussen

Woonwenz geeft u veel vrijheid om zaken te veranderen in en aan uw woning. Denk bijvoorbeeld aan het ophangen van rolluiken of het bouwen van een serre. Uiteraard zijn hier wel bepaalde voorwaarden aan verbonden. Denk aan de veiligheid, de verhuurbaarheid van de woning, gevolgen voor omwonenden of toekomstig onderhoud. Wanneer u van plan bent iets in uw woning te veranderen, raden wij u aan om onze brochure 'Zelf Klussen' op te vragen of te downloaden op onze website. U vindt hierin ook een lijst van de meest voorkomende veranderingen met de bijbehorende spelregels. Bij veel veranderingen heeft u vooraf onze toestemming nodig. Wij spreken dan met u af waar de verandering aan moet voldoen en wat er mee moet gebeuren als u besluit te verhuizen. Soms heeft u vooraf ook een omgevingsvergunning nodig. Deze moet u zelf aanvragen bij de gemeente.

### Zorgvoorziening

Het kan ook zijn dat u iets in uw woning wilt veranderen, omdat u een hulpmiddel of zorgvoorziening nodig heeft. Denk bijvoorbeeld aan een traplift of een douchebeugel. U kunt in dat geval in aanmerking komen voor ondersteuning vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Op de website van de gemeente [www.venlo.nl/zorg-en-ondersteuning](http://www.venlo.nl/zorg-en-ondersteuning) leest u hier meer over.

### Ventilatie

Ventilatie in uw woning is erg belangrijk. Het zorgt voor een gezond binnenklimaat en voorkomt vocht en schimmel. Onze woningen beschikken allemaal over een mechanisch of natuurlijk ventilatiesysteem of een combinatie van beide. Nieuwere woningen beschikken vaak over een warmte-terugwin systeem (WTW). Het is belangrijk dat u er zelf voor zorgt dat het ventilatiesysteem zijn werk kan doen. Stop luchttoevoeropeningen dus nooit dicht en maak ventilatieroosters regelmatig schoon. In onze brochure 'Ventilatie, van groot belang', leest u meer over de verschillende vormen van ventilatie, wat u moet doen bij een storing en waar u als huurder zelf op moet letten.



Lees hier onze folders over onder andere de Centrale verwarming en Ventilatie: [woonwenz.nl/folders](http://woonwenz.nl/folders)



Lees hier meer over asbest: [woonwenz.nl/asbest](http://woonwenz.nl/asbest)

### Asbest

Asbest werd tot 1993 veel gebruikt in de bouw en was populair vanwege de duurzame en slijtvaste eigenschappen. Het materiaal komt vooral voor in huizen en appartementencomplexen die gebouwd zijn tussen 1945 en 1993. Asbest kan schadelijk voor de gezondheid zijn als de vezels waaruit het is opgebouwd worden ingeademd. Dat kan gebeuren als het materiaal beschadigd raakt door bijvoorbeeld zagen, schuren, boren of breken. Verwijder asbest dus nooit zelf. Alleen officieel erkende asbestsaneerders mogen asbest verwijderen. Wanneer u asbest zelf bewerkt of verwijdert, loopt u niet alleen gezondheidsrisico's, maar bent u ook strafbaar. Enkele jaren geleden hebben wij onderzoek gedaan naar de aanwezigheid van asbest in onze woningen. Op diverse plekken hebben we het materiaal verwijderd, maar dat is lang niet overal mogelijk en vaak is het ook niet nodig, omdat het materiaal bijvoorbeeld onbereikbaar is. In uw meterkast hoort een lijst te hangen waarop staat aangegeven waar in uw woning asbesthoudende materialen verwerkt kunnen zijn. Dat is belangrijk om te weten als u bijvoorbeeld zelf wilt klussen in uw woning. Als de lijst er niet hangt, heeft u die van ons ontvangen bij de oplevering van de woning. Zorg er dan zelf voor dat u de lijst in de meterkast ophangt. Houd er wel rekening mee dat wij alleen op complexniveau hebben kunnen inventariseren en dat het dus kan zijn dat er in uw woning of in eigen goederen (zoals vloerzeil of huishoudelijke apparaten) asbesthoudende materialen verwerkt kunnen zijn. Op onze website vindt u meer informatie en onze brochure over asbest.

### Niet Tevreden?

Het kan natuurlijk zijn dat u ergens niet tevreden over bent, dat u overlast ervaart of een klacht over Woonwenz heeft. Hieronder leest u wat u dan het beste kunt doen.

#### Netheid complex en omgeving.

Als u klachten heeft over vervuiling in uw woongebouw of als u niet tevreden bent over de schoonmaak, neem dan gerust contact op met ons. Vervuiling van de openbare ruimte rondom het wooncomplex/ uw woning (zoals illegale stort of klachten over de ondergrondse containers) kunt u rechtstreeks bij de gemeente melden.

#### Burenoverlast

Het kan ook zijn dat u overlast ervaart van (een van uw) burens. Wij raden u aan om bij kleine ergernissen altijd, op een rustige toon, zelf het gesprek aan te gaan met uw burens. Komt u er samen niet uit, dan kunt u Buurtbemiddeling inschakelen ([www.buurtbemiddelingvenlo.nl](http://www.buurtbemiddelingvenlo.nl)) of u kunt zich wenden tot Woonwenz. Wanneer het om huurders van ons gaat, kunnen wij voor u bemiddelen of eventueel een juridische procedure starten. Na het indienen van een klacht,



Lees hier wat u kunt doen als u overlast ervaart: [woonwenz.nl/overlast](http://woonwenz.nl/overlast)



bekijken wij wat de beste manier is om tot een oplossing te komen. Sommige klachten kunnen we niet zelf in behandeling nemen. Wij zullen u dan altijd doorverwijzen naar een instantie. Op onze website en in onze Overlastbrochure leest u meer over overlast van anderen en hoe wij hiermee omgaan.

#### Klacht over Woonwenz

Wanneer u een klacht over ons heeft, zijn er een aantal stappen die u kunt nemen. Het is wel belangrijk dat u hier onderstaande volgorde in aanhoudt.

stap 1

Bij een klacht over Woonwenz kunt u het beste eerst met de desbetreffende afdeling of medewerker van Woonwenz contact opnemen door te bellen of te mailen naar onze Klantenservice. Wanneer de desbetreffende medewerker uw klacht niet kan verhelpen of wanneer u na afhandeling van de klacht niet tevreden bent, dan kunt u zich wenden tot onze onafhankelijke interne Klachtencommissie. Hierin is ook de Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o., vertegenwoordigd. U kunt uw klacht schriftelijk (t.a.v. Klachtencommissie) melden of een email sturen naar [klachtencommissie@woonwenz.nl](mailto:klachtencommissie@woonwenz.nl). U ontvangt daarop een ontvangstbevestiging. Normaal gesproken ontvangt u binnen 4 weken het standpunt van de Klachtencommissie.

stap 2

Als u niet tevreden bent over de reactie van de interne klachtencommissie dan kunt u zich wenden tot de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden-Limburgse Woningcorporaties. Deze commissie behartigt de belangen van huurders van alle corporaties in Noord- en Midden-Limburg. De Geschillencommissie geeft binnen twee maanden een bindend advies over de kwestie. Elke deelnemende corporatie heeft zich verplicht dit advies op te volgen. Op onze website vindt u meer informatie over de Regionale geschillencommissie en kunt u het klachtenformulier downloaden.

stap 3

Ook de Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o. (HBV) biedt altijd een luisterend oor. De HBV behartigt de belangen van huurderscollectieven of individuele huurders in de gemeente Venlo die lid zijn van de HBV.

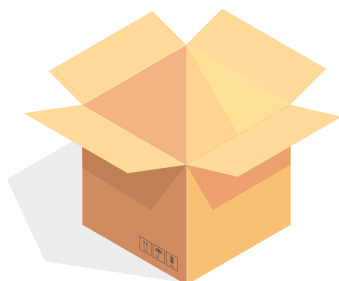
HBV: Koninginnesingel 48, 5911 KD Venlo, 077-3544561, [info@hbvvenlo.nl](mailto:info@hbvvenlo.nl)





## Een andere woning?

Mocht u in de toekomst willen verhuizen naar een andere woning, dan vindt u op onze website of in onze folder "Verhuizen" meer informatie.



Lees hier de stappen die u moet nemen als u wilt verhuizen:  
[woonwenz.nl/huuropzegging](http://woonwenz.nl/huuropzegging)

**woonwenz**

**Bezoekadres**  
Molenbossen 618  
5923 AJ Venlo-Blerick

**Postadres**  
Postbus 337  
5900 AH Venlo  
t 077 389 3131

**woonwenz.nl**  
[info@woonwenz.nl](mailto:info@woonwenz.nl)