

# Helder over huren

Alles wat u  
moet weten  
over huren  
bij Vesteda



**vesteda**

Voel je thuis bij Vesteda



# Welkom bij Vesteda

Bij Vesteda zien we graag dat u optimaal geniet van uw woning. Daarom hebben we in deze brochure alle belangrijke informatie samengebracht. U leest er wat u van Vesteda mag verwachten, en ook wat wij van u als huurder verwachten. Woongenot is tenslotte niet alleen een zaak van de verhuurder, maar ook van alle huurders in een woongebouw of straat.

Veel zaken in deze brochure zullen niet nieuw voor u zijn. Tijdens het tekenen van de huurovereenkomst hebben we de belangrijkste afspraken met u besproken. Toch kan het goed zijn om deze brochure op uw gemak door te lezen. U vindt de informatie ook terug bij de veelgestelde vragen in [Mijn Vesteda](#).



# Inhoud

## De woning betrekken

### **Wat moet u als nieuwe huurder zelf regelen?**

- Water, gas, elektra en warmtelevering
- Tv, internet en telefoon
- Verplichte verzekeringen
- Inschrijven bij de gemeente

### **Goed geïnformeerd van start**

- Kwaliteit van de woning
- Energielabel
- Vereniging van Eigenaars

## De huur en andere financiële zaken

### **De waarborgsom**

- Waarborg voor het nakomen van uw verplichtingen

### **Uw huur betalen**

- Huur en servicekosten
- Betalen op de eerste van de maand
- Jaarlijkse huurverhoging
- Problemen bij de huurbetaling

## Overlast, leefbaarheid en veiligheid

### **Leefbaarheid**

- Gemeenschappelijke ruimten: ook uw verantwoordelijkheid
- Ongedierte voorkomen en bestrijden

### **Overlast**

- Burenoverlast: onderling oplossen
- Onderverhuren: alleen na toestemming Vesteda
- Hennepteelt: beëindiging huurovereenkomst

### **Voor uw veiligheid**

- Rookmelders
- Inbraak: wat te doen?
- Asbest: niet verwijderen, boren of zagen

## **Onderhoud en veranderingen aan woning en tuin**

### **Reparaties**

- Reparatieverzoek indienen
- Controleer vooraf wie wat doet en de rekening betaalt
- Storingen verhelpen op kosten van ongelijk

### **Zelf veranderingen aanbrengen in de woning**

- Harde vloerbedekking: parket of laminaat leggen
- Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) en toestemming

### **Tuinonderhoud**

- Aanleggen en onderhouden als siertuin

## **Inwonen, medehuurderschap en deelopzegging**

### **Wijzigen van de huurovereenkomst**

- Partner als medehuurder
- Scheiding/beëindiging geregistreerd partnerschap
- Overlijden partner

### **Deelopzegging**

- Eenzijdige huuropzegging

## De huur opzeggen

### Als u de huur wilt opzeggen

- Huur opzeggen bij verhuizing
- Huur opzeggen bij overlijden
- Opzeggen parkeerplaats

### De woning netjes achterlaten

- Twee controles van de woning
- Vooropname van de woning
- Eindopname van de woning

### Overname van zaken

- Overnameformulier
- Als er geen nieuwe huurder is

## Klachten en belangenbehartiging

### Melden van klachten

- Maak uw klacht kenbaar

### Uw belangen behartigd

- Huurdersbelangenvereniging

## Contact met Vesteda

### Contactgegevens Vesteda



# De woning betrekken

## Wat moet u als nieuwe huurder zelf regelen?

### Water, gas, elektra en warmtelevering

Als nieuwe huurder regelt u zelf een leverancier voor water, gas en elektra. Tijdens de oplevering van de woning ontvangt u van ons een rapport met de meterstanden.

Maakt u gebruik van stadsverwarming of een warmte-koude-installatie? Meldt u zich dan bij de leverancier ervan.

### Tv, internet en telefoon

Een abonnement voor tv, internet en vaste telefonie vraagt u aan bij een leverancier naar keuze in uw gebied.

- **Wilt u een schotelantenne plaatsen?** Vraag altijd toestemming aan Vesteda. Uw verzoek dient u in via [Mijn Vesteda](#), de online omgeving waar u alle huurzaken snel en eenvoudig regelt. Krijgt u toestemming, houd er dan rekening mee dat u de schotel nooit aan de buitenkant van uw woning of complex mag vastmaken. De schotel moet altijd los in de tuin of op het balkon worden geplaatst.

### Verplichte verzekeringen

Als huurder van Vesteda moet u een WA-verzekering en een inboedelverzekering afsluiten bij een verzekeringsmaatschappij naar keuze. Deze verplichting staat in de Algemene Bepalingen, waarvoor u getekend heeft bij het huurcontract.

- **Een WA-verzekering** dekt bijvoorbeeld ontstane schade die u bij andere bewoners veroorzaakt. Denk aan waterschade door bijvoorbeeld uw wasmachine.
- **Een inboedelverzekering** dekt schade aan uw eigen inboedel, zoals vloerbedekking, meubelen en audioapparatuur, door inbraak, storm en brand. Wij adviseren u een uitgebreide inboedelverzekering af te sluiten. Schade door lekkage wordt namelijk niet altijd gedekt door een reguliere inboedelverzekering.

### Inschrijven bij de gemeente

Als nieuwe bewoner moet u zich altijd zelf inschrijven bij de gemeente waar u gaat wonen. Doe dit zo snel mogelijk na ondertekening van het huurcontract en binnen vijf werkdagen na uw daadwerkelijke verhuizing. Zo zorgt u ervoor dat ook andere instanties op de hoogte zijn van uw verhuizing. Bij inschrijving op het nieuwe adres wordt u automatisch uitgeschreven op het oude. Meer informatie vindt u op de website van de gemeente, afdeling Burgerzaken.



## Goed geïnformeerd van start

### Kwaliteit van de woning

Vesteda levert de woning in goede staat, zonder gebreken, aan u op. Zo kunt u meteen optimaal genieten van uw woning. De staat waarin we de woning opleveren, leggen we vast in een inspectierapport. Dit rapport wordt zowel door u als Vesteda ondertekend.

Is er bij aanvang van de huurovereenkomst sprake van een gebrek, dan vermelden we dit in het rapport. Vesteda verhelpt dit gebrek binnen een redelijke termijn en in overleg met u.

### Energielabel

Wilt u weten over welk energielabel uw woning beschikt? Kijk op [Mijn Vesteda](#). Het label laat zien hoe energiezuinig uw woning is. Het zegt iets over de isolatie van vloeren, ramen, muren en het dak, en geeft aan hoe zuinig de installaties voor verwarming, warmwater en ventilatie zijn.

Het adres en de energieprestatie van de woning maken deel uit van het label. Het minst energiezuinig is een woning met label G, het meest energiezuinig is een woning met label A. Lees meer op [www.energielabel.nl](http://www.energielabel.nl) en op de website van de [Rijksoverheid](#).

➤ [Bekijk ook de veel gestelde vragen op Mijn Vesteda.](#)

### Vereniging van Eigenaren

In sommige complexen verkoopt Vesteda appartementen. We zijn dan niet meer de enige eigenaar in het gebouw. Zodra er meerdere eigenaren zijn in een gebouw, moet een Vereniging van Eigenaren (VvE) worden opgericht. Elke eigenaar is automatisch lid van de VvE.

De VvE behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle eigenaren van het gebouw. Ze beheert en onderhoudt de gemeenschappelijke delen van het gebouw (dak, gevels, trappenhuizen) en de gemeenschappelijke installaties (standleidingen, riolering, lift).

Ook de schoonmaak van algemene ruimten zoals trappenhuizen en het onderhoud van een eventuele gezamenlijke tuin valt onder de verantwoordelijkheid van de VvE.

Een VvE kan een huishoudelijk reglement opstellen. De leefregels hierin gelden voor alle huurders en kopers in één woongebouw. Denk onder andere aan de omgang met huisdieren of aan de manier waarop er met afval wordt omgegaan. Een huishoudelijk reglement is niet verplicht, maar wel een praktisch middel om ervoor te zorgen dat iedereen zich aan dezelfde regels houdt.

Heeft u als Vesteda-huurder vragen over onderhoud? Of wilt u een reparatieverzoek van de algemene ruimte indienen? Doe dit dan via [Mijn Vesteda](#). Wij geven uw verzoek dan door aan de onderhoudsdienst van de VvE.

# De huur en andere financiële zaken

## Waarborgsom

### Waarborg voor het nakomen van uw verplichtingen

Als nieuwe huurder betaalt u een waarborgsom voor een juiste nakoming van uw verplichtingen. Afhankelijk van uw situatie is dit minimaal één maand huur. Vesteda vergoedt geen rente over deze waarborgsom.

Is de huurovereenkomst beëindigd? En heeft u de woning/parkeerplaats ontruimd en in oorspronkelijke staat opgeleverd? Dan betalen we u uiterlijk twee maanden na oplevering de waarborgsom terug – verminderd met het bedrag dat we nog van u tegoed hebben.

U kunt het bedrag van de waarborgsom niet met een huurtermijn verrekenen.

## Uw huur betalen

### Huur en servicekosten

De huur bestaat uit twee onderdelen: de kale huur en de servicekosten.

- **De kale huur** is het bedrag dat u betaalt voor het huren van de woning/parkeerplaats
- **Onder servicekosten van appartementen** vallen onder meer:
  - kosten voor het gebruik van energie en water
  - vergoeding voor het gebruik van meubels en stoffering
  - overige afgesproken kosten, zoals het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten, de kosten van de huismeester of het onderhoud van een gemeenschappelijk tuin
- **Onder servicekosten van eengezinswoningen** vallen onder meer:
  - storingsonderhoud van de cv-installatie
  - rioolontstopping
  - administratiekosten

Vesteda spreekt de servicekosten van tevoren met u af en legt ze vast in het huurcontract.

### Betalen op de eerste van de maand

U betaalt de huur en eventuele servicekosten vooruit: op de eerste van de maand moet het bedrag op de rekening van Vesteda staan. We vragen u gebruik te maken van een automatische incasso. Meer informatie en het machtigingsformulier vindt u terug op [Mijn Vesteda](#).

## Jaarlijkse huurverhoging

Vesteda heeft ieder jaar de mogelijkheid om de huur te verhogen.

- **Bij niet-geliberaliseerde huur** (sociale huurwoningen) mag de huurprijs jaarlijks op 1 juli worden verhoogd met een wettelijk bepaald percentage. Daarbovenop kan er sprake zijn van een inkomensafhankelijke verhoging (indien wettelijk toegestaan).  
Nieuwe huurprijs = oude huurprijs x (inflatie + inkomensafhankelijk opslagpercentage).
- **Bij geliberaliseerde huur** (vrije sector) geldt een CPI-indexering (Consumentenprijsindex) plus een opslagpercentage dat onderling contractueel is vastgelegd.  
Nieuwe huurprijs = oude huurprijs x (inflatie + opslagpercentage).
- **Bekijk ook de veel gestelde vragen over de huurverhoging op [Mijn Vesteda](#).**

## Problemen bij de huurbetaling

Voorziet u problemen met de huurbetaling? Neem dan direct contact op met de afdeling Debiteuren Collections van Vesteda. Dit kan per e-mail ([betalingen@vesteda.com](mailto:betalingen@vesteda.com)) of telefonisch van 8.30 tot 17.00 uur via 088 – 456 16 56. Zo kunnen we samen met u een mogelijke oplossing vinden.

# Overlast, leefbaarheid en veiligheid

## Leefbaarheid

### **Gemeenschappelijke ruimten: ook uw verantwoordelijkheid**

Woont u in een complex met gemeenschappelijke ruimten, dan zorgt Vesteda of de Vereniging van Eigenaren voor schoonmaak en onderhoud. Ook is er in veel complexen een huismeester die de voorkomende klusjes voor zijn rekening neemt.

Dit neemt echter niet weg dat u als huurder ook zelf verantwoordelijk bent voor de gemeenschappelijke ruimten. Houd ze altijd netjes en zorg dat u het huishoudelijk reglement kent. Zo weet u precies waar u uw fiets mag parkeren, of u planten of een stoeltje op de galerij mag zetten en waar uw afval naar toe moet.

### **Ongedierte voorkomen en bestrijden**

Als huurder bent u zelf verantwoordelijk voor het voorkomen en bestrijden van ongedierte. Door uw huis goed schoon te houden, houdt u het merendeel van het ongedierte al buiten. Verder geldt: bewaar uw eten in de koelkast of in afsluitbare voorraadbussen, gebruik een goed afsluitbare vuilnisemmer en voorkom dat ongedierte binnenkomt.

Heeft u desondanks toch nog last van ongedierte? Bij de dierenwinkel vindt u doorgaans verschillende bestrijdingsmiddelen. Ook veel gemeenten hebben een bestrijdingsdienst, waar u terecht kunt voor informatie of hulp bij de bestrijding. Vesteda is hier als verhuurder niet bij betrokken.

## Overlast

### **Burenoverlast: onderling oplossen**

In principe is Vesteda geen partij bij overlast. Het is aan de omwonenden zelf om tot goede afspraken te komen. Praten blijkt vaak de beste oplossing, maar het kan voorkomen dat mensen niet voor rede vatbaar zijn. In dat geval raden we u aan te onderzoeken of andere omwonenden dezelfde overlast ervaren. Samen staat u sterker. Lukt het u toch niet om het overlastprobleem op te lossen? Dan kunt u uw klacht alsnog melden via [Mijn Vesteda](#).

Is er sprake van een bedreigende situatie? Zoek dan contact met omwonenden en bel de politie of hulpinstantie. Noteer precies wat er gebeurt en wanneer. Bij voortdurende overlast is het zaak om van elke overlastsituatie melding te maken bij de politie. De politie onderneemt pas actie, wanneer de overlast meerdere malen is gemeld en hiervan een proces-verbaal is opgemaakt. Melden van overlast kan op 0900 – 8844.



### **Onderverhuren? Alleen na toestemming Vesteda**

Zoals in de huurovereenkomst en algemene bepalingen staat vermeld, mag u uw Vesteda-woning niet geheel of gedeeltelijk onderverhuren, verhuren of afstaan voor gebruik aan derden. Alleen als Vesteda u daarvoor voorafgaand schriftelijke toestemming heeft gegeven, is dat mogelijk.

- U mag dus géén kamers verhuren, de woning als tijdelijk (vakantie)verblijf aanbieden – ook geen Airbnb – of afstand doen van huur.

### **Hennepteelt: beëindiging huurovereenkomst**

Het telen van hennep is strafbaar. Constateren we productie, teelt of handel in verboden middelen in uw woning, dan schakelen we meteen de politie in en laten we de huurovereenkomst direct ontbinden. De hiermee gemoeide kosten alsmede alle schade en kosten worden op u verhaald.

## **Voor uw veiligheid**

### **Rookmelders voor uw veiligheid**

Vesteda adviseert u om rookmelders in uw woning te plaatsen. In sommige Vesteda-woningen zijn ze al aanwezig. Rookmelders zorgen voor een veilig gevoel. U mag ze zelf aanbrengen.

Bedenk wel dat rookmelders onderhoud vergen. Bij normaal gebruik en onderhoud gaan ze zo'n tien jaar mee. Test regelmatig of de melder nog werkt op de testknop van de melder te drukken. U hoort dan een harde piep. De batterij van de rookmelder gaat pakweg een jaar mee. Bij een bijna lege batterij hoort u regelmatig een hard piepsignaal.

### **Inbraak: wat te doen?**

Is er bij u ingebroken? Neem dan contact op met de politie en doe aangifte. Soms komt de politie bij u langs, soms moet u online aangifte doen of naar het bureau komen. Bij schade of weggenomen spullen moet u ook uw inboedelverzekering op de hoogte stellen. De verzekeraar keert doorgaans alleen uit als u aangifte heeft gedaan. Vesteda ontvangt graag binnen vier weken het proces-verbaal van de aangifte (of een kopie) van u.

### **Asbest: niet verwijderen, boren of zagen**

Woningen van vóór 1993 kunnen asbesthoudende materialen bevatten. Het asbest kan in muren, gevelpanelen, daken, deuren, vloerbedekking en kachels zitten.

In de meeste situaties is asbest ongevaarlijk. Alleen als u asbest verwijdert, erin boort of erin zaagt kunnen asbestdeeltjes vrijkomen. De deeltjes kunnen schadelijk voor uw gezondheid zijn wanneer u ze inademt. We raden u dan ook aan om zelf niets te doen met asbesthoudende materialen in de woning. Bij vragen over asbest kunt u via [Mijn Vesteda](#) een informatieverzoek indienen.

# Onderhoud en veranderingen aan woning en tuin

## Reparaties

### Reparatieverzoek indienen

Wilt u iets laten repareren aan uw woning? Dan kunt u via **Mijn Vesteda** een online reparatieverzoek indienen of – bij spoed – direct contact opnemen met de leverancier.

- Bij **regulier onderhoud**, zoals kapotte verlichting in de algemene ruimte, beschadigd buitenschilderwerk of een loszittende tegel, vragen we u een reparatieverzoek in te vullen op **Mijn Vesteda**.
- Bij een **spoedstoring**, zoals lekkage, geen warmwater en verwarming, of een defecte lift, vragen we u direct met de leverancier te bellen. U heeft daarvoor een brief gekregen met de telefoonnummers van alle leveranciers. Zo kunt u snel en zonder tussenkomst van Vesteda een afspraak maken. Weet u niet welke leverancier u bij spoed rechtstreeks kunt bellen? Bel Vesteda op 088 – 456 16 56 en wij zoeken de informatie voor u op.

### Controleer vooraf wie wat doet en de rekening betaalt

In het Besluit kleine herstellingen leest u welke onderhoudswerkzaamheden Vesteda uitvoert en voor welke reparaties u als huurder zelf verantwoordelijk bent.

**V = Vesteda H = huurder**

Omschrijving	V	H
<b>Afvoeren (sanitair)</b>		
Ontstoppen van afvoer van gootsteen, bad, douche, sifon		●
<b>Afvoeren (buiten)</b>		
Schoonmaken van balkonafvoer, dakgoot bij eengezinswoning		●
Vervangen van dakgoten na normale slijtage	●	
Schoonmaken van eventuele dakgoten bij appartementen	●	
<b>Afvoeren (riool)</b>		
Repareren van riolering na verzakking buiten uw woning	●	
Vervanging van riolering bij slijtage	●	
Schoonhouden en ontstoppen van binnenriool tot aansluitpunt op gemeenteriool of hoofdriool		●

Omschrijving	V	H
<b>Afzuigkap</b>		
Repareren afzuigkap bij eigendom Vesteda	●	
Repareren afzuigkap bij eigendom huurder		●
Schoonhouden afzuigkap en vervangen filters		●
<b>Balkon</b>		
Onderhoud en vastzetten balkon- en galerijhekken	●	
<b>Beglazing</b>		
Glasbreuk in gemeenschappelijke ruimten (afhankelijk van de oorzaak van de schade)	●	●
Glasbreuk binnen en buiten uw woning (afhankelijk van de oorzaak van de schade)	●	●
<b>Bel</b>		
Repareren individuele deurbel		●
Repareren gemeenschappelijke belinstallatie	●	
Repareren intercominstallatie en huistelefoon	●	
Repareren IRS-installatie	●	
<b>Bergingen en schuren</b>		
Herstellen van bergingsvloer	●	
<b>Bevriezing</b>		
Voorzieningen ter voorkoming van bevriezing van kranen (of reparatie ervan)		●
<b>Brandgangen</b>		
Onderhoud bestrating in brandgangen en -paden	●	
Schoonhouden brandgangen en -paden		●
<b>Brievenbus</b>		
Vervangen of vernieuwen brievenbuskast in gemeenschappelijke ruimten	●	
Onderhoud aan brievenbusklep van uw eigen woning		●
Repareren en vervangen van brievenbusslot bij duidelijke slijtage	●	
<b>Centrale antenne inrichting</b>		
Storingen ontvangst radio, tv en telefoon (melden bij kabelleverancier)		●

Omschrijving	V	H
<b>Centrale verwarming</b>		
Storingen aan cv-ketels, combiketels, boilers of geisers indien eigendom Vesteda	●	
Storingen aan collectieve cv-installaties	●	
Boilers of geisers, geen eigendom van Vesteda (via derden)		●
Bijvullen cv-ketel		●
Ontluchten van cv-installatie		●
Schoonmaken van cv- of combiketel	●	
Storingen aan cv-leidingen, radiatoren of radiatorcransen	●	
Repareren van thermostaat	●	
Vervangen eventuele batterij van thermostaat		●
Bevriezing van, en schade aan cv-installatie		●
<b>Dak</b>		
Onderhoud en vervangen van dakbedekking, dakdoorvoeren, dakpannen na normale slijtage of ten gevolge van storm	●	
<b>Elektra</b>		
Onderhoud en reparatie elektrische installatie, met groepenkastbedrading en aarding in uw woning (reparatie op kosten van ongelijk)*	●	●
Reparaties aan elektriciteitsmeter in uw woning (via uw energiebedrijf)		●
Reparaties aan schakelaars en wandcontactdozen in uw woning of berging	●	
Onderhoud en reparaties aan verlichting, schakelaars en wandcontactdozen in gemeenschappelijke ruimten en parkeergarages	●	
Onderhoud en reparaties aan door uzelf aangebrachte buitenverlichting		●
Onderhoud of vervangen van zekeringen (stoppen) of lampen in uw woning		●
Schade als gevolg van door u veroorzaakte kortsluiting		●
<b>Hang- en sluitwerk</b>		
Onderhoud, smeren en vervangen van deurkrukken, sloten, scharnieren in deuren en kozijnen in woning, berging of garage		●
Idem, maar dan in gemeenschappelijke ruimten	●	
Vervangen van hang- en sluitwerk bij normale slijtage	●	

\* voor uitleg over kosten van ongelijk zie pagina 21



Omschrijving	V	H
Vervangen of reparatie van hang- en sluitwerk ten gevolge van ondeskundig of onjuist gebruik		●
Repareren, nastellen of vervangen van deurdrangers in gemeenschappelijke ruimten	●	
Laten bijmaken van nieuwe sleutels, al dan niet na zoek raken (bijmaken van een gecertificeerde sleutel kan alleen via Vesteda)		●
Buitensluiting		●
<b>Inbraak</b>		
Herstellen van inbraakschade aan deuren, ramen, kozijnen of hang- en sluitwerk, na aangifte bij de politie	●	
<b>Kasten</b>		
Onderhoud en reparatie aan ingebouwde en losse kasten, inclusief hang- en sluitwerk		●
<b>Keuken</b>		
Vervangen van keukenblok en aanrechtblad op einde van levensduur	●	
Repareren keukenlades, scharnieren, sluitingen, handgrepen en afstellen van deurtjes		●
Schade als gevolg van niet tijdig gemelde lekkage		●
<b>Kitvoegen</b>		
Onderhoud en herstel van kitvoegen aan de buitenzijde van uw woning	●	
Onderhoud en herstel van kitvoegen in uw woning	●	
<b>Kozijnen, ramen en deuren</b>		
Repareren en vernieuwen van buitenkozijnen, -ramen en -deuren (zie ook schilderwerk)	●	
Vernieuwen van buitenkozijnen, -ramen en -deuren in verband met houtrot	●	
Repareren en onderhouden van binnenkozijnen en -deuren in uw woning of berging (zie ook schilderwerk)		●
Vernieuwen van binnendeuren bij duidelijke slijtage	●	
<b>Leidingen: water en gas</b>		
Gasleiding vanaf hoofdleiding tot aan gasmeter inclusief hoofdkraan (via gasleverancier)		●
Reparatie of vervanging van gasleiding vanaf hoofdkraan, inclusief gaskranen voor zover aangebracht door Vesteda	●	
Onvoldoende gastoevoer (via gasleverancier)		●
Reparatie van waterleiding tot en met hoofdkraan (via waterleverancier)		●

Omschrijving	V	H
Reparatie van standaard aangelegde waterleiding vanaf hoofdkraan	●	
Onderhoud en reparatie aan zelfaangebrachte waterleidingen		●
Ontdooien en herstel bij bevroering van waterleiding		●
<b>Lift en liftinstallatie</b>		
Onderhoud, keuringen, reparatie, storingen aan de lift	●	
<b>Luchtroosters</b>		
Onderhoud en reparaties aan ontluchting- en ventilatieroosters in uw woning		●
Schoonhouden en vervangen filters in uw woning		●
Vervangen van ontluchting- en ventilatieroosters bij duidelijke slijtage	●	
<b>Mechanische ventilatie</b>		
Onderhoud en herstel van mechanische ventilatie	●	
<b>Metselwerk</b>		
Onderhoud en reparatie van buitenmetselwerk en voegwerk	●	
<b>Naamplaatjes</b>		
Nabestellen van naamplaatjes voor appartementen (alleen via Vesteda)		●
<b>Ongedierte</b>		
Bestrijden van ongedierte zoals luizen, wespen, bijen, mieren, kevers, ratten, muizen, vlooiën en ander ongedierte (eventueel via gemeente)		●
Ontsmetten van de woning in verband met kakkerlakken of boktor	●	
Bestrijden van ongedierte in algemene ruimten	●	
<b>Plinten</b>		
Onderhoud, reparatie of vervanging van plinten		●
Onderhoud, reparatie of vervanging van plinten in gemeenschappelijke ruimten	●	
<b>Sanitair</b>		
Vervanging van wastafel, douche, ligbad, toiletpotten en reservoir bij normale slijtage	●	
Onderhoud en vervanging van planchetten, spiegels, toiletbrillen, manchetten, handdouches, glijstangen, doucheslangen en andere sanitaire toebehoren		●
Onderhoud en reparatie aan reservoir van toilet, eventueel vervangen van onderdelen zoals drijver, vlotterkraan etc.	●	
Ontkalken van vlotter, reservoir, toiletpot of drukmechanisme		●

Omschrijving	V	H
Onderhoud en reparatie van kranen en mengkranen, waaronder vervangen leertje	●	
Vervangen van kranen en mengkranen bij normale slijtage	●	
Schoonhouden van, en kleine reparaties aan ligbad		●
<b>Schilderwerk</b>		
Buitenschilderwerk van kozijnen, ramen en deuren	●	
Binnenschilderwerk in gemeenschappelijke ruimten	●	
Binnenschilderwerk/behang in uw woning of berging		●
<b>Schoonmaak</b>		
Schoonhouden van algemene ruimten (meestal via servicekosten verrekend)	●	
Schoonhouden van uw eigen woning en berging		●
<b>Schoorstenen</b>		
Reparatie aan schoorstenen en ventilatiekanalen	●	
Vegen van schoorstenen bij eengezinswoningen, doorgaans eenmaal per jaar		●
<b>Stucwerk</b>		
Herstel van wand- of plafondstucwerk, indien het van de ondergrond loskomt	●	
Onderhoud of herstel aan stucwerk van door huurder aangebrachte voorzieningen, inclusief, gaten, pluggen etc.		●
Reparatie aan stucwerk in algemene ruimten	●	
<b>Tegelwerk</b>		
Reparatie van loszittende wand- of vloertegels	●	
Onderhoud of herstel aan tegelwerk van door huurder aangebrachte voorzieningen, inclusief gaten, pluggen etc.		●
Reparatie aan tegelwerk in algemene ruimten	●	
<b>Telefoonaansluiting</b>		
Aanbrengen en onderhoud van telefoonaansluiting /+ internet-diensten (via leverancier telefoondiensten)		●
<b>Tochtstrips</b>		
Onderhoud en vervangen van tochtstrips		●
<b>Trappen</b>		
Vernieuwen van trap of trapleuning bij duidelijke slijtage	●	
Onderhoud en reparatie van leuningen en trappen in uw woning		●

Omschrijving	V	H
Vastzetten van leuning in uw woning		●
Onderhoud en reparatie van trappen of leuningen in algemene ruimten	●	
Onderhoud en reparatie aan buitentrappen	●	
<b>Tuinen</b>		
Kleine verzakkingen		●
Aanleveren ophoogzand voor ophogen tuinen bij grote verzakkingen	●	
Onderhoud en aanleg van individuele tuinen		●
Wegnemen van beplanting en dergelijke voor ophogen individuele tuin		●
Regelmatig verwijderen van onkruid tussen tegels		●
Regelmatig snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen		●
Kappen van bomen (zie voorwaarden gemeente)		●
Onderhoud aan gemeenschappelijke bestrating indien eigendom Vesteda	●	
Onderhoud en aanleg gemeenschappelijke tuinen indien eigendom Vesteda	●	
Onderhoud of vervanging van erfafscheidingen door Vesteda geplaatst	●	
Onderhoud of vervanging van erfafscheiding door huurder geplaatst		●
<b>Vensterbanken</b>		
Vervanging van vensterbanken bij normale slijtage	●	
Onderhoud en reparatie van vensterbanken in uw woning		●
<b>Woningaanpassing</b>		
Aanbrengen en verwijderen van voorzieningen voor gehandicapten in het kader van de WMO (meer informatie via gemeente; altijd in overleg met Vesteda)	●	●
Onderhouden van voorzieningen voor gehandicapten in het kader van de WMO (meer informatie via gemeente)		●
<b>Zonwering</b>		
Onderhoud en reparatie indien eigendom huurder		●
Onderhoud en reparatie indien eigendom Vesteda	●	



## Storingen verhelpen op kosten van ongelijk

Soms wordt pas na de herstelwerkzaamheden duidelijk wat de oorzaak is van een storing. Vesteda verhelpt die storingen op kosten van ongelijk. Daarbij geldt: de veroorzaker betaalt.

Stel, uw riolering is verstopt. Blijkt dat de verstopping is veroorzaakt door een hele rol toiletpapier, een luier of kattenbakkorrels, dan berekenen we de reparatiekosten aan u door. Is de oorzaak niet verwijtbaar, dan betaalt Vesteda de rekening. Ander voorbeeld: de elektriciteit in uw woning valt steeds uit. Blijkt na onderzoek van de monteur dat bijvoorbeeld uw diepvries kortsluiting veroorzaakt, dan betaalt u de gemaakte kosten. Ligt de oorzaak in de meterkast, dan draagt Vesteda de kosten.

Geeft u een dergelijke storing door, dan vertellen onze medewerkers (en/of gecontracteerde samenwerkende partij) u vooraf dat de reparatie op basis van kosten van ongelijk wordt uitgevoerd.

## Zelf veranderingen aanbrengen in de woning

### Harde vloerbedekking: parket of laminaat leggen

Een parket- of laminaatvloer geeft een woning doorgaans een warme uitstraling, maar kan tegelijkertijd ook zorgen voor geluidsoverlast. In een Vesteda-woning of -appartement mag u een geïsoleerde, 'zwevende' parket- of laminaatvloer leggen, mits u voldoet aan deze voorwaarden:

- **Het gebruik en/of de constructie van de vloer mag geen geluidsoverlast veroorzaken voor andere bewoners.** U moet eventueel kunnen aantonen dat de isolatie van het contactgeluid van de kale vloer inclusief vloerbedekking een waarde bereikt van  $L_{co} \geq +10$  dB of meer. Lees: vloer en vloerbedekking moeten minimaal 10 decibel dempen ten opzichte van de kale vloer. De platen moeten 2 mm van elkaar liggen; langs wanden en vaste objecten is dat 10 mm.
- **U mag geen schade toebrengen aan de woning.** Houd er rekening mee dat u ingekorte deuren moet vervangen als u uit de woning vertrekt. De vervangende deuren moeten van dezelfde kleur, dezelfde (originele) afmetingen en minstens dezelfde kwaliteit zijn.
- **Bij vertrek uit de woning moet u de vloer verwijderen en alle schade herstellen.** Neemt de nieuwe huurder de vloer van u over, dan geldt dat uiteraard niet. Ook hoeft u eventueel ingekorte deuren dan niet te vervangen.
- **De duur van de toestemming staat of valt met de naleving van de voorwaarden.** Bij overtreding kan Vesteda de toestemming intrekken en moet u de vloer direct verwijderen.

## Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) en toestemming

Iedereen richt zijn woning graag naar eigen smaak en ideeën in. Vesteda begrijpt dat en biedt u graag de gelegenheid om zelf veranderingen in of aan de woning aan te brengen. Maar dat kan niet altijd zomaar: voor sommige zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) heeft u toestemming van Vesteda nodig. We zetten de mogelijkheden op een rij:

- **Kleine veranderingen** zijn veranderingen die u zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunt maken. Denk aan het boren van gaatjes voor gordijnrails of planken aan de muur, het vervangen van badkameraccessoires (wc-bril, toilethouder) of het aanbrengen van behang of binnenschilderwerk dat niet sterk afwijkt van gangbare kleurstellingen.

Voor kleine veranderingen hoeft u geen toestemming te vragen. In de huurovereenkomst staat dat u deze veranderingen bij vertrek in de oorspronkelijke staat herstelt. Zo moet u bijvoorbeeld de boorgaten weer dichtmaken. Kleine veranderingen komen nooit voor vergoeding in aanmerking.

- Voor **grote veranderingen** moet u altijd vooraf de schriftelijke toestemming van Vesteda hebben gekregen. Deze veranderingen zijn vaak blijvend en kunnen alleen tegen aanmerkelijke kosten in de oorspronkelijke staat worden teruggebracht. Voorbeelden hiervan zijn een andere keuken, een nieuwe badkamer, het plaatsen van binnenwanden, het vervangen van binnendeuren, het leggen van plavuizen of het omtimmeren van radiatoren.

Vertrekt u uit de woning? Bij grote veranderingen betaalt Vesteda soms een vergoeding voor uw zelf aangebrachte voorzieningen. Bij de behandeling van uw aanvraag geven we precies aan hoe we in die gevallen een eventuele vergoeding vaststellen.

Het aanbrengen van grote veranderingen zonder voorafgaande toestemming van Vesteda zorgt ervoor dat al uw rechten vervallen. Bij verhuizing moet u de woning dan weer in oorspronkelijke staat terugbrengen. Een aanvraag voor een zelf aangebrachte voorziening dient u in via [Mijn Vesteda](#).

- **Veranderingen en toevoegingen aan de buitenzijde van de woning** zijn in principe niet toegestaan, tenzij u hiervoor voorafgaand de schriftelijke toestemming van Vesteda heeft gekregen. Wilt u een dakkapel of schutting plaatsen, een aanbouw realiseren of een zonwering en rolluiken aanbrengen? Vraag het aan via [Mijn Vesteda](#). Belangrijk is dat u Vesteda inzicht biedt in het plan, de materialen en de uitvoering.

## Tuinonderhoud

### Aanleggen en onderhouden als siertuin

Huurt u een woning met tuin? Dan moet u de tuin aanleggen, gebruiken en onderhouden als siertuin. U mag het erf en de tuin niet gebruiken voor de opslag van zaken of voor de stalling van auto's, caravans, boten en dergelijke.

Andere tuinregels:

- **Plant bomen minimaal twee meter van de erfgrans.** Laat ze niet hoger worden dan de dakgoot en snoei ze regelmatig bij. Vesteda kan altijd van u vragen om bomen of struiken terug te snoeien tot de hoogte van de dakgoot.
- **Bomen en struiken mogen geen overlast voor de buren veroorzaken.** Denk aan bladverlies, wegnemen van licht et cetera. Veroorzaken ze toch overlast? Dan moet u ze op uw kosten (laten) verwijderen. Ook de schade veroorzaakt door bomen, struiken of andere beplanting is voor uw rekening.
- **Heesters en struiken plaatst u minimaal een halve meter van de erfgrans.** Ze mogen maximaal 1,50 meter hoog worden.
- **Bomen die gevaarlijk scheef staan of rot zijn moet u zelf (laten) kappen.** Is een kapvergunning nodig? Dan moet u deze zelf bij de gemeente aanvragen en Vesteda hierover informeren.
- **Klimplanten tegen gevels zijn niet toegestaan.**
- **De bestrating in de tuin moet u zelf aanleggen en onderhouden.**
- **De erfafscheiding om uw achtertuin mag maximaal 2 meter hoog zijn.** In de voortuin geldt een maximale hoogte van 1 meter. De erfafscheiding moet van deugdelijk materiaal gemaakt zijn.

# Inwonen, medehuurderschap en deelopzegging

## Wijzigingsverzoeken huurovereenkomst

### Partner als medehuurder

Als u met iemand samenwoont en daar een gemeenschappelijke huishouding mee voert, kan deze persoon het medehuurderschap aanvragen. Informatie over de voorwaarden en kosten kunt u aanvragen via [Mijn Vesteda](#).

U moet in ieder geval de volgende documenten kunnen overleggen:

- Een veilige kopie (zie kader op pagina 25) van een **legitimatiebewijs** (paspoort of identiteitskaart, indien van toepassing ook een kopie van de verblijfsvergunning);
- Een **uittreksel Basisregistratie Personen\*** (BRP), waaruit blijkt dat uw partner twee jaar of langer zijn/haar hoofdverblijf heeft in de Vesteda-woning;
- Een kopie van de **laatste drie loonstroken** of een **inkomensverklaring\*** (IB 60 formulier);
- Een bewijs waarmee u aantoont dat u minimaal twee jaar **een gemeenschappelijke huishouding** heeft gevoerd (denk aan pensioenaanspraken op elkaars naam, partners bij aangifte Belastingdienst of een gemeenschappelijke rekening waarvan de vaste lasten worden betaald).

Bij een huwelijk of geregistreerd partnerschap wordt uw partner automatisch (mede)huurder. De huurovereenkomst hoeft niet te worden aangepast. Wel moet u de gegevens van uw echtgeno(o)t(e) aan ons doorgeven via [Mijn Vesteda](#).

### Scheiding/beëindiging geregistreerd partnerschap

Is er sprake van een echtscheiding of het verbreken van een geregistreerd partnerschap? Geef dit dan door aan Vesteda. Via [Mijn Vesteda](#) kunt u een verzoek tot aanpassing van de huurovereenkomst na scheiding/beëindiging geregistreerd partnerschap indienen.

### Overlijden partner

Is uw partner overleden? Geef dit door aan Vesteda. Was uw partner de hoofdhuurder, dan wordt u als medehuurder automatisch contractueel huurder.

Was uw partner medehuurder, dan wordt deze van rechtswege uit het contract geschreven. Kijk voor meer informatie bij de veel gestelde vragen op [Mijn Vesteda](#).



\* Zorg dat u bij deze documenten het BSN-nummer onleesbaar maakt. Anders kunnen we ze niet in behandeling nemen.



## Deelopzegging

### Eenzijdige opzegging hoofd- of medehuurder

Vertrekt een van de twee partners (hoofd- of medehuurder) uit de woning, bijvoorbeeld door een echtscheiding of het verbreken van de relatie? En wil de ander in de woning blijven wonen? Dan kunt u een verzoek tot eenzijdige huuropzegging doen via Mijn Vesteda. Beide huurders moeten dit verzoek ondertekenen.

De huurder die in de woning achterblijft, vragen we extra informatie (zoals een veilige kopie legitimatiebewijs, drie loonstroken en een uittreksel Basisregistratie Personen (BRP)\*) aan te leveren, zodat Vesteda het verzoek kan beoordelen. Blijkt dat de achterblijver de huur kan betalen, dan kunnen we de andere huurder uitschrijven. Blijkt de achterblijver niet te kunnen voldoen aan het vereiste inkomen, dan moeten beide partners de huur opzeggen.

#### Legitimatiebewijs aanleveren? Alleen als veilige kopie

Vesteda mag uw paspoort of ID-kaart alleen verwerken als veilige kopie:

- **Scherp uw BSN-nummer af:** op de kopie van uw paspoort maakt u de onderste regel onleesbaar.
- Schrijf '**KOPIE VOOR VESTEDA**' met de datum schuin op de kopie.



- ❗ **TIP 1:** met de app **KopieID** van de Rijksoverheid maakt u eenvoudig een veilige kopie met uw smartphone.
- ❗ **TIP 2:** verwijder ook van **andere documenten** die u als kopie aanlevert, het BSN-nummer. Anders kan Vesteda deze niet in behandeling nemen.

# De huur opzeggen

## Als u de huur wilt opzeggen

### Huur opzeggen bij verhuizing

Gaat u verhuizen en wilt u de huurovereenkomst beëindigen? Geef dit tijdig door via [Mijn Vesteda](#). De minimale opzegtermijn is één maand. De opzegging kan iedere werkdag van de maand ingaan. U betaalt huur tot en met uw laatste huurdag. De definitieve beëindigingdatum kan in verband met de planning bij Vesteda enkele dagen afwijken van uw voorkeur (de huur loopt dan ook door tot deze definitieve datum).

#### › Handige tips bij uw verhuizing

- Noteer voor de zekerheid alle meterstanden.
- Verhuis uw telefoon-, televisie- en internetaansluiting.
- Meld uw verhuizing bij uw gemeente, afdeling Burgerzaken.
- Maak gebruik van de PostNL verhuisservice.
- Geef uw verhuizing zo spoedig mogelijk door aan de leverancier van gas, water, licht en warmte om uw contract te beëindigen of mee te laten verhuizen. Gebruik hiervoor de meterstanden die bij de eindopname zijn genoteerd.

### Huur opzeggen bij overlijden

Na het overlijden van een (alleenstaande) huurder kunnen nabestaanden de huur opzeggen. Dat kan via [Mijn Vesteda](#). Voor de huuropzegging is een kopie van de overlijdensakte nodig. Zonder deze akte kan Vesteda het verzoek helaas niet in behandeling nemen.

### Opzeggen parkeerplaats

Huurt u een parkeerplaats die hoort bij uw woning? Dan wordt deze automatisch opgezegd bij de huuropzegging. Huurt u een aparte parkeerplaats? Zeg dan de huur op via [Mijn Vesteda](#).

## De woning netjes achterlaten

### **Twee controles van de woning**

Nadat u de huur heeft opgezegd, komt Vesteda de woning twee keer controleren. De vooropname doen we zo snel mogelijk na uw opzegging. De datum hiervoor kiest u via [Mijn Vesteda](#). De eindopname valt samen met de laatste huurdatum.

### **Vooropname van de woning**

Bij de vooropname komt een medewerker van Vesteda bij u langs om samen met u de woning te controleren. Zo weet u precies hoe u de woning straks correct achterlaat.

Onze medewerker noteert eventuele gebreken en wijzigingen op het formulier Vooropname, en spreekt met u af welke werkzaamheden u moet uitvoeren en voor uw rekening zijn. Deze werkzaamheden moeten af zijn bij de eindopname.

### **Eindopname van de woning**

Tijdens de eindopname inspecteert onze medewerker samen met u de woning. Ook kijkt hij of u de herstelwerkzaamheden, zoals afgesproken bij de vooropname, heeft uitgevoerd. Is dat naar het oordeel van onze medewerker niet het geval? Dan vraagt Vesteda een externe partij om de gebreken te herstellen. De kosten daarvan zijn voor uw rekening.

## Overname van zaken

### **Overnameformulier**

Wilt u bepaalde goederen of zaken in uw woning ter overname aanbieden? Als de nieuwe huurder bekend is, brengen wij u in contact met elkaar. Zo kunt u direct overleggen en samen afspraken maken over wat er achterblijft in de woning en welke vergoeding ertegenover staat. De afspraken legt u vast in een overnameformulier van Vesteda.

➤ **Belangrijk: een nieuwe huurder is niet verplicht tot overname.**

### **Als er geen nieuwe huurder is**

Heeft u een week voor eindopname nog geen bericht ontvangen over een nieuwe huurder? Neem dan contact op met Vesteda. Hebben we nog geen nieuwe huurder gevonden, dan moet u zaken voor overname alsnog verwijderen.

# Klachten en belangenbehartiging

## Melden van klachten

### Maak uw klacht kenbaar

Vesteda heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Wij doen er dan ook alles aan om u als huurder goed en snel te helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent of dat u een klacht heeft. Bijvoorbeeld over overlast van uw burens of omgeving, over onderhoud in en om de woning of over een van onze medewerkers. U kunt deze klacht dan kenbaar maken via [Mijn Vesteda](#).

## Uw belangen behartigd

### Huurdersbelangenvereniging

Binnen een complex kan een huurdersbelangenvereniging (HBV) of bewonersvereniging actief zijn. Zij behartigt de belangen van de huurders in het complex en zorgt voor afstemming en informatievoorziening. Twee keer per jaar bespreekt de vereniging alles rondom en in het complex met Vesteda Property Management (de beheerder).

Iedere huurdersbelangenvereniging van een Vesteda-complex kan zich aansluiten bij het Vesteda Platform. Dit platform overlegt ook met Vesteda, maar dan op eigenaarsniveau. Het gaat dan om portefeuilleaangelegenheden zoals het onderhouds-, huurprijs- en servicekostenbeleid.

# Contact met Vesteda

## Contactgegevens Vesteda

Heeft u een vraag of opmerking voor Vesteda?  
We helpen u graag via [Mijn Vesteda](#).

### **Vesteda**

Postbus 75675  
1070 AR AMSTERDAM  
T +31 (0)88 456 16 56

Aan de samenstelling van deze brochure is de grootste zorg besteed door een zo nauwkeurig mogelijke verwerking van de beschikbare informatie. Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. © Vesteda 2017



[www.vesteda.com](http://www.vesteda.com)



**vesteda**

Voel je thuis bij Vesteda