

ALGEMENE HUURVOORWAARDEN MOZAÏEK WONEN

U leest in uw huurovereenkomst dat de Algemene Huurvoorwaarden gelden.
Dat zijn deze voorwaarden

Inhoud

Artikel 1	Hoe u zich houdt aan deze voorwaarden en uw huurovereenkomst	2
Artikel 2	Als u samen met anderen de woning huurt	2
Artikel 3	Hoe u de woning in gebruik neemt	2
Artikel 4	Hoe u servicekosten en kosten voor bijvoorbeeld gas, water en licht betaalt	3
Artikel 5	Hoe u uw energieleverancier kiest	4
Artikel 6	Wat onze plichten zijn	4
Artikel 7	Wat uw plichten zijn	5
Artikel 8	Hoe u de woning gebruikt	6
Artikel 9	Hoe u overlast voorkomt	7
Artikel 10	Als u de woning door iemand anders wilt laten gebruiken	8
Artikel 11	Waarvoor u aansprakelijk bent bij schade. Waarvoor wij aansprakelijk zijn	9
Artikel 12	Wanneer wij de woning mogen controleren	9
Artikel 13	Hoe wij werkzaamheden uitvoeren	10
Artikel 14	Als u zelf iets aan de woning wilt veranderen	11
Artikel 15	Hoe u de huurovereenkomst stopt	12
Artikel 16	Hoe u de woning achterlaat	12
Artikel 17	Wat verder nog belangrijk is	13
Artikel 18	AVG en Klachtencommissie	14

Meer informatie, voorbeelden en tips over onderwerpen waar deze Algemene Huurvoorwaarden over gaan? Dat vindt u in onze brochure De Woonwijzer

Algemene huurvoorwaarden voor zelfstandige woonruimte voor sociale huur, vastgesteld door Mozaïek Wonen na overleg met de huurdersorganisaties

in werking vanaf 1 oktober 2023

Artikel 1 Hoe u zich houdt aan deze voorwaarden en uw huurovereenkomst

1.1 Deze voorwaarden zijn onderdeel van uw huurovereenkomst

Staat er in uw huurovereenkomst iets anders dan in deze voorwaarden? Dan geldt wat er in uw huurovereenkomst staat. En niet wat er in deze Algemene Huurvoorwaarden staat.

1.2 In bijzondere gevallen kunnen we afwijken van deze voorwaarden

Dit doen we als we het hier samen over eens zijn. We maken hierover een afspraak en leggen die vast in de huurovereenkomst, een brief of e-mail.

Artikel 2 Als u samen met anderen de woning huurt

2.1 In de huurovereenkomst staat vermeld wie de huurders van de woning zijn

Alle huurders die in de huurovereenkomst zijn genoemd hebben evenveel recht op de woning.

2.2 Elke huurder is verantwoordelijk voor het betalen van alle kosten

Dat betekent dat wij aan 1 huurder kunnen vragen om alle kosten te betalen als gevolg van deze huurovereenkomst. Huurders bepalen zelf hoe zij de kosten onderling verdelen. Dit heet hoofdelijk aansprakelijk. Stopt onze huurovereenkomst met één van de huurder(s)? Dan blijven de totale kosten voor uw woning hetzelfde. De huurders die overblijven zijn hiervoor dan verantwoordelijk.

2.3 Laat het ons zo snel mogelijk weten als uw situatie verandert

Dit doet u in ieder geval in de volgende gevallen:

- U gaat trouwen of u gaat een geregistreerd partnerschap aan;
- U gaat samenwonen;
- Iemand komt bij u inwonen;
- Uw partner of een medehuurder verlaat de woning;
- Uw partner of een medehuurder overlijdt;
- U gaat scheiden (uitspraken van rechters moet u naar ons toesturen).

Wij laten u dan weten wat de wijziging voor u zal betekenen. Zolang u ons niets laat weten, blijven alle voorwaarden voor u en uw partner gelden. Ook als u officieel al bent gescheiden.

Artikel 3 Hoe u de woning in gebruik neemt

3.1 U mag de woning vanaf de ingangsdatum van uw huurovereenkomst gebruiken

De ingangsdatum staat in uw huurovereenkomst. Op deze dag krijgt u ook de sleutels van de woning.

3.2 U accepteert de woning zoals in de beschrijving staat (de aanvangstaat)

Mozaïek Wonen stelt de woning in goede staat van onderhoud en zonder gebreken ter beschikking. In de beschrijving (de aanvangstaat) staat hoe de woning er uitziet op het moment dat u de woning accepteert. En welke voorzieningen de woning heeft. De beschrijving kan worden aangevuld met foto's. Er wordt gecontroleerd of de energievoorzieningen zijn aangesloten en functioneren. U krijgt deze beschrijving bij aanvang van de huurovereenkomst.. Door uw handtekening te zetten, accepteert u de beschrijving. Tenzij u binnen 14 dagen schriftelijk laat weten dat er nog gebreken zijn.

Misschien neemt u spullen of veranderingen over van de vorige huurder. Daarvoor maken we een overnameverklaring. Daarin staat precies wat u van de vorige huurder overneemt en welke afspraken worden gemaakt over de overgenomen roerende en onroerende zaken.

Artikel 4 Hoe u servicekosten en kosten voor bijvoorbeeld gas, water en licht betaalt

4.1 *U betaalt elke maand naast de (kale) huurprijs servicekosten en kosten voor bijvoorbeeld gas, water en licht*

Als u servicekosten betaalt, staat dit in uw huurovereenkomst. U betaalt dan mee aan de kosten van de gemeenschappelijke ruimtes van het gebouw waarin uw woning zich bevindt. En de zaken en diensten die wij aan u leveren. Zoals kosten voor elektriciteitsverbruik van de lift, complexbeheer en schoonmaakkosten. Deze kosten heten servicekosten.

U betaalt zelf de kosten voor bijvoorbeeld gas, water en licht voor uw eigen woning. Dit noemen we nutsvoorzieningen. Meestal heeft u hiervoor zelf een meter van in uw woning. Dit noemen we een individuele meter. Heeft u geen individuele meter? Dan zitten de kosten voor bijvoorbeeld gas, water en licht in de servicekosten.

U betaalt elke maand een voorschot. Dat is een inschatting van de kosten. Ieder jaar berekenen wij of het voorschot voor het komende jaar nog steeds klopt met de kosten die wij verwachten.

4.2 *U krijgt elk jaar een eindafrekening van deze kosten*

De eindafrekening is een overzicht. Hierop staat hoeveel u in dat jaar had moeten betalen voor servicekosten / nutsvoorzieningen. Dit verrekenen wij met de kosten die ook echt zijn gemaakt.

Heeft u te veel betaald? Dan krijgt u het verschil van ons terug. Heeft u te weinig betaald? Dan betaalt u het verschil aan ons. Dit geldt niet als u de kosten betaalt voor een fonds dat wij hebben opgericht, zoals het glasfonds. Dan is de afrekening hetzelfde als het voorschot.

Geen terugbetaling aan de huurder of bijbetaling van de huurder vindt plaats als het te verrekenen bedrag te klein is. Daarvan is sprake als het door u te betalen bedrag 7 euro of minder is, of als het door ons te betalen bedrag 2 euro of minder is.

4.3 *In de volgende gevallen mogen wij het voorschot veranderen:*

Dit doen wij altijd binnen de grenzen van de huurovereenkomst en de wet. Als blijkt dat het afgesproken voorschotbedrag te laag of te hoog is, dan stellen we een nieuw voorschotbedrag vast. Dit nieuwe bedrag gaat in vanaf de maand nadat u de eindafrekening (zie artikel 4.2) van ons krijgt. U betaalt dan het nieuwe bedrag als voorschot voor servicekosten en kosten voor bijvoorbeeld gas, water en licht.

4.4 *In de volgende gevallen mogen wij zaken en diensten die wij leveren veranderen:*

Welke zaken en diensten wij aan u leveren staat in de huurovereenkomst. Soms is het nodig daarin iets te veranderen zoals een wijziging van het servicekostenpakket of een wijziging van de berekening. Dat gaat dan om zaken of diensten die we alleen aan een aantal huurders samen kunnen leveren. Bijvoorbeeld als het gaat om schoonmaakkosten van algemene ruimten of bepaalde maatregelen in het kader van duurzaamheid. Over dit soort zaken voeren we overleg met de bewonerscommissie. Dan krijgt u van ons een brief of email met een voorstel.

Wij mogen de verandering doorvoeren als tenminste 70% van de huurders heeft ingestemd met de verandering. Dat laten we u weten met een brief of e-mail. De nieuwe afspraken gelden dan ook voor u. Tenzij u binnen 8 weken naar de rechter gaat. Dat kan als u vindt dat u onredelijk benadeeld wordt door de verandering. U kunt niet meer naar de rechter als u zelf heeft ingestemd met de verandering.

4.5 *U mag ons vragen om zaken en diensten die wij leveren te veranderen*

In de volgende gevallen gaan wij hiermee akkoord:

- uw belang is groot genoeg om de verandering door te voeren, en
- de verandering schaadt onze belangen niet op een onredelijke manier, en
- de verandering gaat over zaken en diensten die we alleen aan een aantal huurders samen kunnen leveren, en
- tenminste 70% van deze huurders heeft ingestemd met de verandering

- 4.6 *Er zijn heffingen, belastingen of andere kosten die wij aan de overheid betalen. Als die kosten eigenlijk voor u zijn, dan moet u deze kosten aan ons terugbetalen zodra wij daarom vragen*
Denkt u bijvoorbeeld aan:
- de afvalstoffenheffing en waterschapslasten, voor zover deze betrekking hebben op het feitelijk gebruik van de woning en gemeenschappelijke ruimtes;
 - overige bestaande of toekomstige belastingen, precarioheffingen, lasten, heffingen, retributies voor zover deze betrekking hebben op gebruik van de woning en/of zaken van u;
 - milieuheffingen, zoals rioolheffing en verontreinigingsheffing oppervlaktewateren, de bijdrage zuiveringskosten afvalwater en/ of aanslagen of heffingen op grond van andere milieuwetten.

Artikel 5 Hoe u uw energieleverancier kiest

Er zijn verschillende mogelijkheden.

5.1 U kiest zelf een energieleverancier

Als niet in de huurovereenkomst is afgesproken dat wij u gas, water of licht leveren dan bent u verplicht om zelf een overeenkomst voor energie af te sluiten met een energieleverancier. Dit doet u vanaf het moment dat de huurovereenkomst ingaat. U houdt zich aan de afspraken met de energieleverancier en netbeheerder. U betaalt zelf de rekeningen van uw energieleveranciers of netbeheerders. Wij zijn daarvoor niet aansprakelijk.

5.2 U sluit een overeenkomst af met de leverancier van blokverwarming, een WKO-installatie of stadsverwarming

Deze vormen van verwarming noemen we duurzaam gecertificeerde warmte. Dit geldt alleen als er voor uw woning blokverwarming of een WKO-installatie of stadsverwarming beschikbaar is. En als uw woning geen gasaansluiting heeft. U betaalt zelf de rekeningen van uw energieleveranciers of netbeheerders. Wij zijn daarvoor niet aansprakelijk

Als u een woning huurt zonder een aansluiting om op gas te koken, dan is het niet toegestaan zelf een kookgasaansluiting aan te (laten) leggen of gasflessen hiervoor te gebruiken. Koken gaat elektrisch.

Artikel 6 Wat onze plichten zijn

6.1 Wij nemen passende maatregelen tegen onze huurders die voor overlast zorgen

Wij doen wat wij kunnen om er voor te zorgen dat u rustig en fijn in de woning kunt wonen. Ervaart u ernstige overlast van één van onze andere huurders, die u in redelijkheid niet hoeft te verwachten, dan zullen we passende maatregelen nemen. Maar wij zijn niet verantwoordelijk voor overlast door anderen dan onze eigen huurders (zie ook artikel 9.1).

6.2 Wij repareren gebreken aan uw woning

U meldt het aan ons, als u een gebrek in de woning ontdekt. Wij repareren dan het gebrek. Maar wij hoeven gebreken niet te verhelpen in deze situaties:

- Het gaat om kleine en eenvoudige herstellingen. Die moet u volgens de wet en deze huurvoorwaarden zelf doen. (Zie daarover meer in artikel 7.6);
- Als het gebrek door uw schuld is ontstaan;
- Het is onmogelijk om het gebrek te repareren;
- De kosten van repareren zijn zo hoog dat het niet redelijk is om herstel of vervanging te vragen.

Dit leggen we altijd uit. En we gaan op zoek naar andere oplossingen.

6.3 In deze uitzonderlijke gevallen mag u gebreken zelf (laten) verhelpen

Stel, u heeft ons een paar keer heeft gevraagd een gebrek te repareren en wij repareren het niet. Terwijl we dat wel hadden moeten doen. Heeft u ons hier een paar keer in een brief of e-mail om gevraagd? Dan mag u daarna het gebrek zelf (laten) repareren. De kosten hiervan mag u bij ons in rekening brengen. Deze kosten moeten wel redelijk zijn en u moet het kunnen bewijzen met een rekening. Ook moet u de werkzaamheden goed uitvoeren, volgens de regels en aanwijzingen van vakmensen.

6.4 In deze gevallen kunt u ons om vergoeding van uw schade bij een gebrek vragen:

- De schade komt door een gebrek dat er al was toen u de huurovereenkomst tekende, en wij wisten toen al van het gebrek of we hadden dat moeten weten;
- Het gebrek is ontstaan ná het ingaan van de huurovereenkomst én is door ons veroorzaakt.

In andere gevallen dat u schade lijdt door een gebrek aan de woning (of het gebouw) of door een gebrek aan door ons aan u geleverde zaken zijn wij niet aansprakelijk.

Artikel 7 Wat uw plichten zijn

7.1 U betaalt ons elke maand het huurbedrag van de woning die u huurt

Dit bedrag bestaat uit de (kale) huurprijs en de servicekosten. Mogelijk ook stookkosten en de kosten voor bijvoorbeeld gas, water en licht. U betaalt het hele bedrag vooruit, vóór de eerste van de maand. Dit gaat via een incassomachtiging, tenzij een andere wijze van betalen is afgesproken.

Bijvoorbeeld: de huurprijs en servicekosten voor mei betaalt u vóór 1 mei.

U betaalt extra kosten als u niet op tijd betaalt. U betaalt dan namelijk rente over het bedrag dat u niet op tijd betaalt. U betaalt deze rente vanaf de eerste dag dat u niet op tijd heeft betaald.

7.2 Als u ons heeft gemachtigd om het bedrag iedere maand van uw rekening te schrijven

Dan zorgt u er voor, dat er op de eerste werkdag van de maand genoeg geld op uw rekening staat. Als de incassomachtiging is ingetrokken of om een andere reden de betaling niet plaatsvindt moet u het bedrag zelf gaan betalen. Dat kan met iDEAL via MIJN Mozaïek, via een digitale acceptgiro of door het bedrag over te maken op onze rekening.

7.3 U mag geen geld verrekenen met verplichtingen aan ons

Behalve als u dit doet in het geval zoals hierboven beschreven in artikel 6.3.

De kosten hiervan kunt u dan verrekenen met het geld dat u aan ons moet betalen

7.4 U meldt (dreigende) schade aan de woning meteen

Vooraf schade door brand, storm, water of vorst. Is er schade? Of denkt u dat er binnenkort schade kan ontstaan? Of heeft de woning een gebrek (bijvoorbeeld een lekkend dak) waardoor schade zou kunnen ontstaan? Dan laat u dat zo snel mogelijk aan ons weten in een brief of e-mail of via MIJN Mozaïek. Als u niet of niet tijdig gebreken meldt kunnen wij de schade daarvan op u verhalen. Ook moet u zelf de kosten betalen voor schade aan de woning die door uw schuld is veroorzaakt.

U geeft ons de gelegenheid noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. Meer daarover staat in artikel 12 en 13.

7.5 U houdt uw tuin en/of balkon netjes

U legt uw tuin aan en u onderhoudt uw tuin. U gebruikt deze alleen als siertuin of moestuin. Het gaat er om, dat de tuin een verzorgde indruk maakt en dat bomen en beplanting geen hinder, overlast en/of schade voor anderen veroorzaken. U gebruikt uw tuin of balkon niet om spullen die daar niet horen op te slaan. U plaatst geen grote hoeveelheid afval langere tijd op het balkon. De tuin mag u niet gebruiken als parkeerplaats en u plaatst geen fietsen op het balkon of de galerij. Ook laat u geen huisdieren uit in de tuin of het balkon.

Plaatst u bomen of struiken of wilt u bijvoorbeeld een schutting plaatsen? Dan overlegt u met ons en uw burens. Bomen en beplanting mogen geen hinder voor anderen veroorzaken. Voor het plaatsen van bomen is onze toestemming nodig. U volgt ook de regels van de gemeente en de overheid. Wij kunnen u aanwijzingen geven om te snoeien en om bomen die zonder toestemming zijn geplaatst weg te halen.

Gaat u verhuizen en heeft u bomen of grote planten in de tuin gezet? Dan kunnen wij u vragen die op eigen kosten te (laten) weghalen. Wij hebben meer uitleg over het plaatsen van bomen gegeven in onze **brochure "Bomen"**. Deze ontvangt u op aanvraag of u kunt een PDF versie downloaden op onze website.

7.6 U doet en betaalt kleine reparaties zelf

U houdt zich daarbij aan het Besluit Kleine herstellingen. De overheid maakt dit besluit. Dat betekent dat u kleine reparaties aan uw woning of tuin goed uitvoert of laat uitvoeren. U betaalt dit zelf. U houdt zich daarbij goed aan de regels en aanwijzingen van vakmensen. Wij hebben hierover meer uitleg gegeven in onze **brochure "de Woonwijzer"**. Deze ontvangt u bij het tekenen van de huurovereenkomst. U kunt ook een PDF versie downloaden op onze website.

Artikel 8 Hoe u de woning gebruikt

8.1 U onderhoudt en gebruikt de woning netjes

Dat doet u zoals wij dat kunnen verwachten van een goede huurder.

8.2 U woont zelf in uw gehuurde woning. Uw gehuurde woning is uw hoofdverblijf

Dat betekent dat u feitelijk in deze woning woont en dat u geen andere woning heeft waar u voor langere tijd woont. Het betekent ook, dat u niet iemand anders in de woning laat wonen. Iemand anders in de woning laten wonen mag alleen als wij per brief of e-mail toestemming geven.

Krijgen wij signalen dat u niet meer in uw woning woont? Of dat u voor een langere periode ergens anders woont? Dan verwachten we van u dat u ons uitlegt hoe de situatie is. U moet feiten en omstandigheden aandragen waaruit blijkt dat ons vermoeden niet klopt. Stellen wij vast dat u zelf niet meer in uw woning woont? Dan zullen wij de rechter vragen de huurovereenkomst te beëindigen. Wij kunnen de woning dan toewijzen aan iemand anders die een woning zoekt. *Zie ook artikel 10.*

8.3 U schrijft zich in bij de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeente

U blijft op dit adres ingeschreven staan zolang u de woning van ons huurt. Als de huur eindigt moet u zich weer uitschrijven. Voor deze overeenkomst geldt dat u in het gehuurde woont, als uw officiële adres. Ook als u tijdelijk geen bekend adres hebt volgens de gemeente.

8.4 U mag geen spullen plaatsen in de gemeenschappelijke ruimtes

Met gemeenschappelijke ruimtes bedoelen we de ruimtes die u gezamenlijk deelt met andere huurders. Bijvoorbeeld de trappenhuis, liften, galerijen, kelders, garages, vluchtroutes, paden en buitenruimtes. U houdt gemeenschappelijke ruimtes vrij en u houdt zich altijd goed aan aanwijzingen die wij geven met het oog op brandveiligheid.

U mag in de gemeenschappelijke ruimtes die bij de woning horen dus geen fietsen, voertuigen of kinderwagens stallen of huisraad, afval of andere spullen neerzetten. Een scootmobiel of een elektrische fiets mag alleen worden geplaatst op een plaats die wij vooraf hebben bepaald, na onze goedkeuring én met onze voorwaarden die daarbij horen. In gemeenschappelijke buitenruimtes mogen geen voer- of vaartuigen, caravans, aanhangwagens worden gezet.

Doet u dit toch, dan mogen wij deze zaken weghalen. Wij kunnen u een boete van € 30,- euro per dag in rekening brengen, met een maximum van € 3.000,-. Daarnaast mogen we u nog steeds vragen zich aan de regels te houden. Ook mogen we u vragen de schade te betalen.

Als wij bij u de boete in rekening brengen om deze reden, vragen wij niet daarnaast ook nog een andere boete uit deze Algemene Huurvoorwaarden voor dezelfde gedraging.

Tenzij andere afspraken zijn gemaakt bent u, met andere huurders, ook verantwoordelijk voor het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten, zoals stoepen, galerijen, trappen en portieken.

8.5 *U gebruikt uw woning niet voor een bedrijf*

Een bedrijf in de woning mag alleen als:

- U vooraf onze toestemming krijgt in een brief of e-mail.
- Wonen de hoofdbestemming blijft van de woning.
- De activiteiten van het bedrijf op geen enkele manier storend zijn voor uw burens en omwonenden.
- U zich houdt aan alle wetten en regels.

U mag de woning niet gebruiken voor toeristische doeleinden of als sexinrichting.

8.6 *U zorgt dat u de woning netjes inricht*

Dat betekent dat u zorgt voor behoorlijke stoffering en meubilering in de woning. U legt een vloerbedekking aan die voldoende geluidwerend is.

8.7 *U bewaart geen verboden goederen of brandbare, ontvlambare of explosieve stoffen in uw woning (en eventuele schuur)*

Zoals bijvoorbeeld benzine, niet voor thuisgebruik bedoelde chemische middelen, lachgas of vuurwerk. Dit is gevaarlijk. Materialen en goederen die een gevaar opleveren voor de veiligheid, de gezondheid of het milieu zijn niet toegestaan. Maar ook wapens of gestolen goederen horen niet in uw woning (en eventuele schuur). Eventuele boetes die de overheid hiervoor oplegt worden aan u doorberekend.

8.8 *U komt niet op het dak en ruimtes waarin gemeenschappelijke technische installaties staan*

Zo'n ruimte is bijvoorbeeld het ketelhuis van een flatgebouw. Ook mag u niet in de goten lopen of staan, behalve als u toestemming van ons heeft in een brief of e-mail.

8.9 *U houdt zich aan de woonafspraken*

Dit zijn de woonafspraken die gelden voor het gebouw waarin u woont. Deze ontvangt u bij het tekenen van de huurovereenkomst. U kunt ze ook vinden op onze website.

8.10 *U maakt geen reclame aan de buitenkant van de woning*

U hangt geen aanplakbiljetten, reclameborden of andere bekendmakingen op aan de muren of buitendeuren van uw woning of het gebouw waarin u woont. Behalve als u hiervoor toestemming van ons heeft in een brief of e-mail.

8.11 *U hangt geen (beveiligings)camera op die de openbare ruimte of de weg filmen*

Dus ook de galerij en het trappenhuis van een portiek mogen niet gefilmd worden.

U richt deze camera ook niet op anderen, behalve als u hiervoor toestemming van ons heeft in een brief of e-mail met een bepaalde reden. U mag wel een (beveiligings)camera (al dan niet met deurbel) ophangen die alleen uw eigen tuin en/of de voordeur filmt.

8.12 *U mag niet boren in de buitenkant van de woning of asbest bewerken*

Boren in de buitenkant van de woning mag alleen als u hier in een brief of e-mail toestemming voor heeft gekregen. U mag ook niet boren, zagen, schuren, knippen, vijlen of breken in asbest. Het gaat om delen van de woning waarvan wij hebben aangegeven dat hierin asbest zit of kan zitten.

Artikel 9 Hoe u overlast voorkomt

9.1 *U zorgt ervoor dat omwonenden geen last van u hebben*

U mag geen overlast, schade of hinder veroorzaken. Voorbeelden hiervan zijn: geluidsoverlast, overlast door alcohol- of drugsgebruik of lachgas, prostitutie in of bij de woning. U bent ook verantwoordelijk voor uw huisgenoten, huisdieren, gasten of anderen die voor u zijn gekomen. Ook voorkomt u dat de inrichting van uw woning voor overlast zorgt. U zorgt er bijvoorbeeld voor dat uw vloer(bedekking) voldoende geluiddempend is.

Wij willen graag dat iedereen rustig en fijn kan wonen. Veroorzaakt u ernstige en voortdurende overlast dan zullen wij de huurovereenkomst met u beëindigen en uw woning laten ontruimen.

9.2 *U mag geen drugs hebben in de (buurt van de) woning.*

U mag niets doen wat verboden is in de Opiumwet en te maken heeft met drugs. Bijvoorbeeld het bewaren, verkopen, kweken of bewerken (drogen) van drugs en alle zaken die daarmee te maken kunnen hebben. Denk aan grondstoffen voor drugs, assimilatielampen, groeikasten, speciale elektra voorzieningen en dergelijke. Hennep, softdrugs (waaronder lachgas) of harddrugs maakt niet uit, het geldt voor elke soort drug. Dit verbod geldt voor de woning zelf maar ook voor de kelder, het balkon of het dak. Ook in de gemeenschappelijke ruimtes of buitenruimte, zoals uw tuin of schuur, zijn activiteiten die met drugs hebben te maken niet toegestaan.

Doet u dit toch? Dan zullen wij de rechter vragen de huurovereenkomst te beëindigen en u te verplichten de woning te verlaten.

9.3 *Het heeft vervelende gevolgen als u zich niet houdt aan artikel 9.2*

Behalve dat u uw woning kwijt kunt raken moet u ons ook een boete betalen.

- U betaalt 1 keer een boete van € 2.500,-.
- U betaalt daarnaast € 50,- per dag voor iedere dag dat u zich niet houdt aan dit artikel. Tot een maximum van € 15.000,-.
- U betaalt eventueel nog een schadevergoeding, waaronder de kosten die wij moeten maken voor juridische stappen.

Als wij bij u deze boete in rekening brengen om deze reden, vragen wij niet daarnaast ook nog een andere boete uit deze Algemene Huurvoorwaarden voor dezelfde gedraging.

9.4 *U pleegt geen misdrijf of overtreding in de woning*

Ook geeft u de overheid geen reden om op te treden omdat u iets illegaals doet. U mag ook niets doen wat verboden is in de Wet wapens en munitie. Doet u dit toch? Dan kunnen wij de rechter vragen de huurovereenkomst te beëindigen en u te verplichten uw woning te verlaten.

9.5 *Wij behandelen elkaar met respect*

U behandelt ons, onze medewerkers en de mensen die wij inhuren met respect. Dat mag u ook van onze medewerkers verwachten. Ook uw huisgenoten en mensen die bij u op bezoek zijn behandelen ons en andere mensen die wij inhuren met respect. Dat betekent dat u:

- Niet scheldt;
- Niemand bedreigt;
- Geen geweld gebruikt;
- Geen discriminerende of beledigende opmerkingen maakt;
- Geen foto- of filmmateriaal verspreidt van ons of omwonenden, onze medewerkers of mensen die wij inhuren. Bijvoorbeeld via social media.

Doet u dit toch? Dan helpen wij u niet verder. Ook kunnen wij dan aan de rechter vragen uw huurovereenkomst te beëindigen en u te verplichten de woning te verlaten.

Artikel 10 Als u de woning door iemand anders wilt laten gebruiken

10.1 *U mag de woning alleen onderverhuren met onze toestemming per mail of brief*

Onderverhuren betekent dat u iemand anders in (een deel van) de woning laat wonen en daar geld voor vraagt. Wij mogen aan onze toestemming voorwaarden verbinden. Dit geldt ook als u de woning door iemand anders wilt laten gebruiken, bijvoorbeeld bij samenwonen, inwoning bij

mantelzorg of tijdelijke huisbewaring. Of als u iemand langer dan 14 dagen in uw woning wilt laten overnachten, bijvoorbeeld via Air-bnb. Voor verhuur van een kamer geven we toestemming als u dat vraagt, maar alleen als u zelf in de woning blijft wonen en er geen sprake is van overbewoning.

Verhuurt u uw woning (of een deel) aan een ander zonder onze schriftelijke toestemming of geeft u de woning zomaar aan een ander in gebruik? Dat noemen we woonfraude. De bewijslast dat u wel onafgebroken het hoofdverblijf in de woning heeft behouden ligt dan bij u.

Als we woonfraude vaststellen, gaan we de rechter vragen uw huurovereenkomst te beëindigen en u te verplichten de woning te verlaten.

10.2 *Het heeft vervelende gevolgen als u zich niet houdt aan artikel 10.1*

Behalve dat u uw woning kwijt kan raken moet u ons ook een boete betalen.

- U betaalt 1 keer een boete van € 2.500,-.
- U betaalt daarnaast € 50,- per dag voor iedere dag dat u zich niet houdt aan dit artikel. Tot een maximum van € 15.000,-.
- U betaalt eventueel nog een schadevergoeding, waaronder de kosten die wij moeten maken voor juridische stappen.

Als wij bij u deze boete in rekening brengen om deze reden, vragen wij niet daarnaast ook nog een andere boete uit deze Algemene Huurvoorwaarden voor dezelfde gedraging.

Artikel 11 Waarvoor u aansprakelijk bent bij schade. Waarvoor wij aansprakelijk zijn.

11.1 *U bent aansprakelijk voor schade aan de woning*

U bent aansprakelijk als de schade door u komt, of als u uw verplichtingen uit de huurovereenkomst en deze Algemene Huurvoorwaarden niet nakomt. Bij alle schade, behalve bij brandschade en schade aan de buitenkant, geldt volgens de wet een vermoeden dat dit door de huurder is gekomen. Het is dan aan u om het tegendeel te bewijzen.

11.2 *U bent ook aansprakelijk voor de mensen die voor u in of bij de woning zijn*

Veroorzaken zij schade of doen zij iets wat verboden is? Dan betaalt u de kosten die het gevolg zijn van de schade of verboden activiteiten. Dit geldt overigens niet voor een aannemer/medewerker die in opdracht van Mozaïek Wonen schade aan uw spullen veroorzaakt. Dan kunt u in aanmerking komen voor schadevergoeding (*zie ook artikel 13.2*).

11.3 *U moet zelf een inboedelverzekering afsluiten*

Het is aan u om een inboedelverzekering af te sluiten en te houden. Schade die valt onder de dekking van de inboedelverzekering meldt u eerst bij uw verzekering. Als bijvoorbeeld door lekkage of brand uw vloerbedekking of meubilair wordt beschadigd zijn wij daarvoor niet aansprakelijk. Met een inboedelverzekering betaalt uw verzekeraar (een deel van) kosten voor vervanging of herstel. Zonder inboedelverzekering moet u dat zelf betalen. Dit wordt schade en/of gevolgschade genoemd.

11.4 *Uitzonderlijke situaties*

Wij zijn niet aansprakelijk voor de schade aan u als persoon of aan uw zaken, van uw huisgenoten, veroorzaakt door storm, vorst, blikseminslag, ernstige sneeuwval, overstromingen, stijging of daling van het grondwaterpeil, atoomreacties, gewapende conflicten, burgeroorlogen, opstanden, onlusten, molest en andere calamiteiten. Aansprakelijkheid volgens de artikelen 6:173 en 6:174 Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

Artikel 12 Wanneer wij de woning mogen controleren

12.1 *U laat onze medewerkers binnen als het nodig is dat wij controles uitvoeren*

Wij controleren dan of er technische of andere gebreken zijn. Of wij nemen de meterstanden op.

Wij kunnen ook een bedrijf naar uw woning sturen om dit voor ons te doen. U kunt de medewerkers aan de deur vragen om een legitimatiebewijs te laten zien.

12.2 Wij controleren de woning als wij een gegronde vermoeden hebben van woonfraude of onrechtmatig gebruik

Dat is (over)bewoning, gebruik of onderverhuur van een woning zonder onze toestemming in een brief of e-mail.

12.3 Wij controleren uw woning en voeren werkzaamheden uit op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur

Behalve als dit op een ander moment echt nodig is, bijvoorbeeld omdat u een lekkage heeft. We laten het u altijd vooraf weten als er iemand langskomt. Behalve als er sprake is van een controle op grond van artikel 12.2. Dan kunnen we ook onaangekondigd en buiten werktijd langskomen.

Artikel 13 Hoe wij werkzaamheden uitvoeren

13.1 U werkt mee als wij dringende werkzaamheden willen uitvoeren aan uw woning

Met dringende werkzaamheden bedoelen we onderhoud, reparaties en inspecties die nodig zijn. Dit geldt ook voor dringende werkzaamheden aan de buitenzijde van het gebouw of de gemeenschappelijke ruimten en centrale voorzieningen. Zoals cv-ketels, liften en zonnepanelen, centrale antenne, telefoonsysteem, ventilatiesysteem, alarmering, (blok)verwarming, rookmeld-installaties en spreek/luisterverbindingen. Het kan ook nodig zijn toegang te krijgen tot uw tuin om reparaties aan omliggende woningen uit te kunnen voeren.

Ook werkzaamheden om uw woning te verduurzamen kunnen soms dringende werkzaamheden zijn. Bijvoorbeeld het gebouw waar u woont aansluiten op een duurzaam warmtenet of het aardgasvrij maken van het gebouw. Dus situaties dat het niet anders kan.

13.2 U krijgt alleen een compensatie bij dringende werkzaamheden als wij zeer onzorgvuldig zijn geweest

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als wij, of de aannemer, schade aan uw spullen hebben veroorzaakt. Of als de werkzaamheden in redelijkheid veel te lang duren naar de omstandigheden. Dan kunt u in aanmerking komen voor schadevergoeding. In andere gevallen is er geen recht op schadevergoeding of vermindering van de huurprijs bij de uitvoering van werkzaamheden.

13.3 U werkt mee als wij u een redelijk voorstel doen om verbeteringen aan uw woning aan te brengen

Met verbeteren bedoelen we het aanbrengen van veranderingen of toevoegingen gericht op het verbeteren van het wooncomfort van uw woning. Dit noemen we renoveren. Dit willen we doen zonder uw huurovereenkomst op te zeggen.

U krijgt altijd een brief of e-mail met een voorstel hoe en wanneer wij uw woning of uw gebouw willen renoveren en wat dat voor u betekent. In dit voorstel houden we rekening met uw belangen. We maken hierover afspraken met de huurdersorganisatie en de bewonerscommissie, bijvoorbeeld in een reglement of sociaal plan. Wij vragen in ons voorstel het ons te laten weten of u zich kan vinden in het voorstel. U laat aan ons uw reactie weten.

Stemt u niet in met ons voorstel, maar stemt tenminste 70% van de huurders van het complex hier wel mee in? Dan geldt het vermoeden dat ons voorstel redelijk is maar dan kunt u nog wel bezwaar maken bij de rechter. Dat moet wel binnen 8 weken. Doet u dat niet binnen 8 weken nadat u onze brief of e-mail heeft gekregen? Dan gaan we er van uit dat u alsnog instemt met ons voorstel en moet u meewerken aan de werkzaamheden aan uw woning of gebouw.

13.4 *U gaat akkoord met een huurverhoging door de verbeteringen aan uw woning*

In onze brief of e-mail met een voorstel om uw woning of gebouw te verbeteren (volgens artikel 13.3), kunnen wij ook een huurverhoging voorstellen. Hier gaat u dan ook mee akkoord. De huurverhoging gaat in op de eerste dag van de maand na de maand waarin de verandering klaar is.

Artikel 14 Als u zelf iets aan de woning wilt veranderen

14.1 *U mag zelf kleine veranderingen in uw woning doen*

Het gaat om veranderingen zoals het ophangen van spiegels, lamellen of lampen. Veranderingen die u makkelijk weer weg kunt halen, zonder hoge kosten of schade en die geen gevaar opleveren voor u, uw burens of anderen. Ook mag een kleine verandering geen overlast geven.

Voor alle veranderingen aan de buitenkant van de woning heeft u altijd onze toestemming in een brief of e-mail nodig. In het geval u onze toestemming krijgt, laten we weten wat de voorwaarden zijn.

14.2 *U mag alleen grote veranderingen aan uw woning doen na onze toestemming*

U heeft hiervoor eerst onze toestemming in een brief of e-mail nodig. U hoort binnen 8 weken van ons (maar als het kan wat eerder) of wij akkoord gaan met de aanpassing en wat de voorwaarden zijn.

Aanbrengen van grote veranderingen en/of toevoegingen betekent bijvoorbeeld:

- aan-, bij-, op- of verbouwen;
- wegbreken of weghalen;
- het aanbrengen van zonweringen, luiken en soortgelijke voorzieningen;
- het plaatsen van schuttingen, schuren en hokken;
- het planten van een boom;
- het plaatsen van (schotel)antennes op of aan de woning;
- het leggen van vloerbedekkingen van hout, steen, steenachtig of ander hard (kunststof) materiaal, waaronder van verhuisbare soorten;
- het treffen van isolatievoorzieningen.

Wilt u bijvoorbeeld een schutting plaatsen? Dan volgt u onze aanwijzingen op en ook eventuele regels van de gemeente. Aan toestemming kunnen we voorwaarden verbinden om te voorkomen dat hinder, overlast of schade ontstaat voor omwonenden of aan de woning.

14.3 *Wij mogen u voorwaarden geven voor het doen van de verandering*

De voorwaarden kunnen bijvoorbeeld gaan over:

- de constructie;
- de materialen;
- de verhuurbaarheid en de uitstraling van het gebouw;
- de manier waarop u de aanpassing uitvoert;
- de manier waarop u de aanpassing onderhoudt;
- wat u doet om overlast te voorkomen;
- de verzekering(en) die u moet afsluiten;
- de belasting(en) die u moet betalen;
- uw aansprakelijkheden;
- verplichtingen van de Vereniging van Eigenaars (als er een VvE is),

Bijvoorbeeld: bij harde vloerbedekking is het verplicht te zorgen voor een geluiddempende ondervloer. Meer voorbeelden staan in onze **brochure "de Woonwijzer"** genoemd.

U moet er altijd voor zorgen dat wij onderhoud en renovatie kunnen blijven uitvoeren. Mocht het nodig zijn, dan moet u op eigen kosten de door uw aangebrachte veranderingen weg halen. Het kan zijn dat u deze daarna niet meer mag terugplaatsen.

14.4 *Wij laten het u weten als u een grote verandering weg moet halen aan het einde van de huurperiode*

Dit hoort u van ons als u toestemming krijgt voor de verandering.

14.5 *Veranderingen waarvoor u geen toestemming kreeg, moet u weer weghalen*

Dus ook de kleine veranderingen. Dit doet u meteen als wij dit aan u vragen.

Dat geldt ook als u wel toestemming heeft gekregen maar de verandering niet voldoet aan de voorwaarden die we hebben gesteld.

14.6 *U onderhoudt de veranderingen zelf*

Dat betekent ook dat als er iets kapot gaat aan de verandering u deze zelf repareert of laat repareren.

14.7 *U bent aansprakelijk bij schade die te maken heeft met de verandering*

Is er schade door uw verandering? Bijvoorbeeld aan de woning of aan de woning van iemand anders? Dan betaalt u alle kosten die daarmee te maken hebben.

14.8 *Deze afspraken gelden ook voor 'overgenomen' veranderingen*

Heeft u veranderingen, die door een vorige huurder zijn aangebracht, overgenomen toen u de huurovereenkomst tekende? Dan geldt hetzelfde als wanneer u zelf de veranderingen zou hebben aangebracht.

Artikel 15 Hoe u de huurovereenkomst stopt

15.1 *U stuurt ons een bericht als u de huurovereenkomst wilt opzeggen.*

U stuurt ons dan een brief of e-mail waarin u schrijft op welke datum u de huurovereenkomst wilt stopzetten en de woning verlaat. Of u zegt de huurovereenkomst op via de website via het huurdersportaal MIJN Mozaïek.

15.2 *U heeft een opzegtermijn van 1 maand*

U kunt de huurovereenkomst alleen opzeggen op een werkdag. Zegt u de huurovereenkomst op in het weekend of op een feestdag? Dan gaat de opzegtermijn in op de eerste werkdag daarna.

15.3 *Huuropzegging als er ook andere huurders zijn*

Huurt u de woning met meer mensen? Uw echtgenoot, geregistreerd partner of de door ons erkende medehuurder moeten de opzegging dan ook ondertekenen. Als u wilt opzeggen maar de andere huurders of medehuurders willen in de woning blijven, dan vraagt u daarvoor eerst onze toestemming. Dan krijgt u van ons een brief of email waarin we aangeven of we instemmen en welke voorwaarden gelden.

15.4 *Wij kunnen de huurovereenkomst ook opzeggen*

Wij sturen dan altijd een aangetekende brief of een bericht van de deurwaarder. Daarin geven wij aan op welke dag de huur eindigt. Dat doen we tenminste drie tot zes maanden van te voren (dat hangt er volgens de wet vanaf hoe lang u huurder bent). Ook vermelden we in deze brief om welke reden wij de huurovereenkomst opzeggen, gelet op de wetgeving. Bijvoorbeeld omdat we uw woning gaan slopen of heel erg ingrijpend moeten renoveren.

15.5 *U laat anderen binnen om uw woning te bekijken*

Heeft u of hebben wij de huur opgezegd? Dan zijn er mensen die daarna misschien in de woning gaan wonen. Als wij aangeven wie dat zijn, dan laat u deze mensen na een gemaakte afspraak binnen om de woning te bekijken. U kunt deze mensen vragen om een legitimatiebewijs te laten zien.

Artikel 16 Hoe u de woning achterlaat

- 16.1 *U laat de woning leeg en schoon achter en u levert alle sleutels in*
We gaan ervan uit dat u de woning achterlaat zoals die was toen u er kwam wonen. Veranderingen door normaal gebruik of slijtage mag u laten zitten. Heeft u in de woning zelf veranderingen aangebracht? Dan geldt artikel 16.3.
- 16.2 *Voor het einde van de huurovereenkomst controleren wij samen de woning*
Tijdens deze controle, de voor-inspectie, spreken wij met u af welke reparaties u nog moet doen. U krijgt daarvoor zelf de tijd en de gelegenheid. Ook schatten we zelf de kosten voor de noodzakelijk reparatie. We schrijven onze afspraken op en sturen ze naar u op. Dit noemen we de opleverstaat. U werkt mee aan deze controle.
- 16.3 *Heeft u de woning zelf veranderd? Dan geldt het volgende:*
- Veranderingen waarvoor u geen toestemming van ons heeft, haalt u weg. Dat doet u als wij dat vragen. Dit geldt ook voor veranderingen die niet voldoen aan de voorwaarden die we hadden gesteld.
 - U haalt veranderingen weg als wij dit zo hebben afgesproken toen u ons toestemming voor de verandering vroeg.
 - U mag er altijd voor kiezen om de veranderingen weg te halen. Behalve als we eerder iets anders hebben afgesproken. U laat uw woning dan achter op de manier zoals die was toen u er kwam wonen.
- 16.4 *Laat u de woning niet goed achter? Dan voeren wij werkzaamheden uit op uw kosten*
U betaalt de kosten voor alle werkzaamheden die nog nodig zijn. Het gaat om de werkzaamheden die in het opnamerapport staan. Het gaat ook om werkzaamheden die verder nog nodig blijken te zijn en we niet eerder hadden kunnen zien aankomen. Bijvoorbeeld het weghalen van uw spullen als die nog in de woning staan. Of het herstellen van schade als uw woning beschadigd is.
- 16.5 *Staan er nog spullen in de woning? Dan halen wij die weg op uw kosten*
Na het inleveren van de sleutels moet de woning leeg zijn. Staan er nog spullen in de woning? Dan doet u hier afstand van. Deze spullen zijn dan niet meer van u. Wij mogen naar binnen in de woning en halen uw spullen weg. U betaalt alle kosten van het weghalen. Wij hoeven deze spullen niet te bewaren. Dit doen wij ook als na uw overlijden niemand uw spullen komt ophalen.
- 16.6 *Laat het ons weten als de nieuwe huurder spullen overneemt*
Dan laten wij deze spullen namelijk in de woning staan. Lees ook artikel 3.2 van deze Algemene Huurvoorwaarden.
- 16.7 *Blijft u of iemand anders nog in de woning nadat uw huurovereenkomst gestopt is?*
Dan betaalt u ons een vergoeding voor het niet tijdig opleveren van de woning. Dat noemen we een schadeloosstelling. We kijken dan naar de schade die wij hebben omdat we de woning niet zelf kunnen gebruiken of aan iemand anders kunnen verhuren. De schadeloosstelling die we dan vragen is minimaal de huurprijs, maar het kan ook meer zijn.

Artikel 17 Wat verder nog belangrijk is

- 17.1 *Is een deel van deze voorwaarden niet geldig? Dan blijft de rest wel geldig*
Stel: de wet verandert. Dan kan het zijn dat een artikel in deze Algemene Voorwaarden vanaf dan tegen de wet in gaat. Dat artikel is dan niet (meer) geldig. Maar alle andere artikelen in deze voorwaarden wel. Wij passen dat artikel dan aan, zodat het weer geldig is.

17.2 *Wij mogen onze voorwaarden en ons beleid aanpassen*

Wij kunnen veranderingen aanbrengen in deze Algemene Voorwaarden als het gaat om redelijke veranderingen. Die moeten passen binnen de wetgeving. Dat geldt ook voor een aanpassing van ons beleid. De huurdersorganisaties volgens de Wet op het overleg huurders verhuurder (WOHV) worden dan advies gevraagd. Hebben we een aanpassing in een brief, e-mail of op onze website bekend gemaakt? Dan moeten wij ons allemaal aan deze aanpassing houden. Tenzij u bezwaar heeft gemaakt.

17.3 *Wij mogen de huurprijs veranderen*

Dat kunnen we ieder jaar doen. Dat doen we volgens de wet en de afspraken in uw huurovereenkomst. Wij laten altijd in een brief of e-mail weten als de huurprijs verandert.

17.4 *Als u zich niet houdt aan deze Algemene Huurvoorwaarden*

In een brief of e-mail laten wij u het weten als we vinden dat u zich niet houdt aan de Algemene Huurvoorwaarden. We kunnen dan een boete in rekening brengen zoals dat in enkele artikelen van deze Algemene Voorwaarden is beschreven.

Bij achterstallige huurbetaling en andere vorderingen kunnen we wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. Hier geldt artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek als u, of als wij ons niet aan de wet of deze overeenkomst houden. Voor het in rekening brengen van incassokosten houden we ons aan de wettelijke procedure en termijnen die daarvoor gelden. Deze staan in artikel 6:96 lid 2 tot en met 7 Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Daarbij gelden als voorwaarden voor het in rekening brengen van incassokosten:

- a) De vordering is opeisbaar, de betalingstermijn is verstreken, er is juridisch "verzuim";
- b) Degene die in verzuim is heeft minimaal een (1) aanmaning ontvangen waarin is gewezen op de openstaande vordering en waarin nogmaals is gevraagd om te betalen;
- c) In deze aanmaning is een betalingstermijn van minimaal 14 dagen gegeven, die begint op de dag na het bezorgen van de aanmaning;
- d) In deze aanmaning staat hoe hoog de incassokosten zijn wanneer niet binnen de termijn van 14 dagen is betaald.
- e) In deze aanmaning is aangegeven dat de incassokosten worden verhoogd met door de ons te betalen BTW;

Wel moet u de afspraken in deze Algemene Huurvoorwaarden alsnog verder nakomen. Ook kunnen we nog steeds een andere schadevergoeding aan u vragen.

17.5 *U houdt zich aan alle afspraken als het gebouw van uw woning uit verschillende appartementen bestaat met meerdere eigenaren*

De afspraken staan in de volgende documenten:

- Het splitsingsreglement: dat is het document waarin de afspraken en regels van de Vereniging van Eigenaars (VVE) staan.
- het huishoudelijk reglement en voorschriften.
- Besluiten van de Vereniging van Eigenaars. Wij zullen u steeds op de hoogte brengen als in de VVE voor u relevante besluiten worden genomen

Artikel 18 AVG en Klachtencommissie

18.1 *Wij gaan met zorg om met uw gegevens*

Wij mogen uw persoonsgegevens vastleggen en delen met anderen. Dat doen we als dat nodig is om de huurovereenkomst uit te voeren. Daarom staat in de huurovereenkomst: Het verwerken van persoonsgegevens door verhuurster vindt plaats binnen de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit gebeurt met het oog op de huur of verhuur, het beheren en onderhouden van woonruimte. Daarbij inbegrepen zijn het voorkomen en bestrijden van overlast en woonfraude, en ook het bevorderen van leefbaarheid en communicatie over dit alles. In het Privacyreglement van Mozaïek Wonen is vermeld hoe Mozaïek Wonen uitvoering

geeft aan de AVG. Daarbij zijn de rechten van huurders nader beschreven. Het Privacyreglement is gepubliceerd op de website van Mozaïek Wonen. Door ondertekening van de huurovereenkomst is huurder bekend met opname en verwerking van persoonsgegevens in een bestand.

18.2 U kunt naar een Klachtencommissie

Woningcorporaties hebben volgens de Woningwet een Klachtencommissie. We stellen u in de gelegenheid klachten over ons handelen of nalaten in te dienen bij een onafhankelijke Klachtencommissie. Dat geldt ook voor handelen of nalaten van personen die voor ons werken. De Klachtencommissie heeft tot taak ons te adviseren over de afhandeling van de klacht. U vindt meer informatie over de Klachtencommissie op onze website.