

Hartelijk gefeliciteerd met uw nieuwe woning van Woonstichting De Key. In deze map vindt u alle informatie die voor u van belang is.¹⁾ Ook het huurcontract kunt u zo op een handige manier bewaren.

Inhoud

- 1 Checklist voor nieuwe huurders
- 2 Mijn De Key
- 3 De huur
- 4 Onderhoud aan uw woning
- 5 Verbouwen aan uw woning
- 6 Regels en tips voor prettig wonen
- 7 Bewonersparticipatie
- 8 Klachten en problemen
- 9 Handige adressen

¹⁾ Let op: De informatie in deze map kan in de loop van de tijd verouderen. Aan de informatie in deze map kunnen geen rechten worden ontleend. Actuele informatie en gegevens vindt u op onze website: www.dekey.nl

Checklist voor nieuwe huurders

1

Niet vergeten!

Binnen een week

› Gas en elektra

Neem direct na het ontvangen van de sleutel van uw woning de meterstanden op. Binnen drie dagen na de ingangsdatum van de huur moet u zelf gas en elektra aanvragen bij de leverancier van uw keuze. Bewaart u een kopie van het aanvraagformulier en de opgenomen meterstanden.

› Water

Check of u watergeld via de servicekosten betaalt. U kunt dit nagaan op de huurprijsspecificatie die u bij het huurcontract heeft gekregen. Als dit inderdaad het geval is, hoeft u niets te doen.

Betaalt u geen watergeld via de servicekosten, dan moet u zich aanmelden bij Waternet. Dit kan telefonisch: 0900 9394, via de website: www.waternet.nl of door het door De Key verstrekte formulier in te vullen en op te sturen naar Waternet.

› Inschrijven bij de gemeente en woonvergunning

Amsterdam

De gemeente verplicht burgers zich binnen vijf werkdagen na het ingaan van het huurcontract op het nieuwe adres te laten inschrijven in de basisadministratie van de gemeente. De Key regelt voor u de inschrijving in de basisadministratie bij de gemeente Amsterdam. U ontvangt een verhuisbevestiging van de Dienst Persoons- en Geo-informatie.

Als er een woonvergunning nodig is voor uw woning, vraagt De Key deze tegelijk met uw inschrijving in de basisadministratie aan bij de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven. U krijgt hiervoor een rekening of u hebt de Dienst toestemming gegeven om de leges voor de woonvergunning van uw bankrekening af te schrijven.

Diemen

Als u in Diemen gaat wonen dient u zelf uw inschrijving bij de gemeente te regelen. Ga hiervoor langs bij het gemeentekantoor in Diemen. Het adres is D.J. Den Hartoglaan 1, telefoon 020 314 46 44.

Als u zich gaat inschrijven, wordt er tegelijkertijd een woonvergunning voor u aangevraagd.

U machtigt de gemeente om de leges van uw rekening af te schrijven.

Binnen twee weken

› Nieuwe sloten

U kunt binnen twee weken na de huuringang gratis de sloten van uw voordeur, berging en brievenbus laten vervangen ¹⁾. Belt u met De Key om een afspraak te maken, telefoon 020 621 43 33.

› Inboedelverzekering

Wij raden u met klem aan een goede inboedelverzekering af te sluiten. Hiermee verzekert u zich tegen schade aan uw inboedel, zoals vloerbedekking en meubelstukken. Deze schade kan bijvoorbeeld ontstaan door brand, storm, lekkage of inbraak. De Key is als eigenaar van uw woning verzekerd voor schade aan de opstal van de woning, zoals het dak, de ramen en muren.

› Aansprakelijkheidsverzekering

Als uw lekkende wasmachine schade veroorzaakt aan het plafond of vloerbedekking van uw onderburen, bent u hiervoor aansprakelijk. U kunt zich hiervoor verzekeren door een aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten.

Binnen een maand

› Oplevering van uw woning

In uw nieuwe woning vindt u een formulier op het aanrecht waarop staat dat de woning is gecontroleerd en goedgekeurd. Wij maken daarbij gebruik van de volgende checklist:

- De woning is leeg, met uitzondering van de zaken die u van de vorige huurder heeft overgenomen;
- Wand en plafonds zijn, na de gebruikelijke voorbehandeling (reinigen, bijwerken kleine beschadigingen, gronden), schilder- of behangklaar;
- De vloer is geschikt voor het leggen van vloerbedekking. In veel gevallen is het nodig dat u eerst een ondervloer aanbrengt;
- Het sanitair is in orde. Kleine beschadigingen kunnen voorkomen;
- Het tegelwerk en kitwerk van badkamer, toilet en keuken is in orde. Kleine beschadigingen en kleurverschillen kunnen voorkomen. Het kitwerk ziet er goed uit;
- Het hang- en sluitwerk van deuren en ramen werkt goed;
- De keuken is heel. Kleine beschadigingen en kleurverschillen – bijvoorbeeld in het aanrechtblad – kunnen voorkomen.

Mocht het zo zijn dat we iets over het hoofd hebben gezien, dan kunt u dit binnen een maand telefonisch melden. Eventuele reparaties worden dan gratis uitgevoerd. Belt u met De Key, telefoon 020 621 43 33.

Overige zaken

› Onderhoud aan uw woning

Als huurder bent u, samen met De Key, verantwoordelijk voor het onderhoud aan uw woning. In het hoofdstuk *'Onderhoud aan uw woning'* in deze map staat omschreven wie waarvoor verantwoordelijk is. Een deel van het onderhoud waarvoor u verantwoordelijk bent kunt u door De Key laten uitvoeren. Daarvoor kunt u een onderhoudsabonnement afsluiten. Lees hierover meer in het hoofdstuk *'Onderhoud aan uw woning'*.

¹⁾ Pensloten vervangen wij niet.

De eerste bewoners van nieuwbouwwoningen kunnen geen gebruik maken van deze service.

› **Melden van reparatieverzoeken**

Reparatieverzoeken kunt u telefonisch melden via De Key, telefoon 020 621 43 33 of via onze website: www.dekey.nl. Buiten kantooruren is De Key alleen voor spoedklachten telefonisch bereikbaar. Spoedklachten zoals lekkages en inbraakschade worden in principe direct, maar uiterlijk binnen twee werkdagen uitgevoerd. Niet spoedeisende reparaties voeren wij binnen tien dagen uit.

› **Veranderingen aan uw woning**

Als u gaat verbouwen in uw woning stellen wij als minimale voorwaarde dat de aangebrachte veranderingen veilig en goed zijn uitgevoerd en dat zij leiden tot een verbetering van de woning. De uitvoering van alle veranderingen moet technisch verantwoord zijn. U mag geen schade aan de constructie van de woning veroorzaken (door bijvoorbeeld dragende muren weg te halen) of gevaarlijke situaties creëren (door bijvoorbeeld zelf gas en elektra aan te leggen). Veranderingen aan de buitenkant van de woning zijn in principe niet toegestaan. Voor monumenten gelden meestal strikte bepalingen. Dit houdt in dat u voor een verbouwing van een monument toestemming nodig heeft van De Key én u een vergunning aan moet vragen. Bij Bureau Monumenten & Archeologie van de gemeente Amsterdam kunnen ze u hierover meer vertellen. Kijk op de hun website www.bma.amsterdam.nl voor meer informatie.

› **Vloerbedekking**

Het is verplicht de woning te voorzien van vloerbedekking. Als u een harde vloerbedekking legt, zoals parket of laminaat, moet u een ondervloer leggen met een minimale geluiddemping van 10 dB. Parket en laminaat moeten zwevend en vrij van de muren gelegd worden om geluidsoverdracht te voorkomen.

Tegels en plavuizen zijn uitsluitend toegestaan op de begane grond of boven boxen en bergingen. Ook onder plavuizen en tegels moet een geluidsisolerende ondervloer gelegd worden. Indien uw woning door De Key is voorzien van een isolatievloer, dan mag daarop geen vloerbedekking gelijmd worden.

› **Schotelantennes**

Het plaatsen van een schotelantenne op de voorgevel, aan een uitpandig balkon aan de straatkant, of op het dak van uw woning is niet toegestaan.

U mag een schotelantenne wel plaatsen:

- Op de achtergevel, indien die grenst aan een privé-tuin of gemeenschappelijke tuin;
- In de tuin indien plaatsing op een andere plaats voor de ontvangst niet mogelijk is;
- Op een inpandig balkon, achter de voorgevel.

Voorwaarden voor de plaatsing van een schotelantenne zijn:

- De antenne moet professioneel gemonteerd zijn;
- U dient verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheid door schade;
- Bij vertrek uit de woning moet u de schotel zonder schade aan de woning kunnen verwijderen;
- Omwonenden mogen geen hinder ondervinden van uw schotelantenne;
- U bent aansprakelijk voor alle kosten en schade die verband houden met de door u aangebrachte schotelantenne en u vrijwaart De Key tegen alle vorderingen van derden;
- Loshangende kabels over de gevel van de schotel naar de woning zijn niet toegestaan.

Meer informatie en richtlijnen vindt u in het hoofdstuk 'Verbouwen aan uw woning'.

› **Ventileren**

Vochtproblemen zijn vaak het gevolg van slechte ventilatie. In het hoofdstuk *'Regels en tips voor prettig wonen'* leest u hoe vochtproblemen in een woning ontstaan en hoe u die eenvoudig kunt voorkomen.

› **Huur betalen**

De maandelijkse huur moet – bij vooruitbetaling – op de 1^e van elke maand bij De Key binnen zijn. Automatische incasso is voor u en voor ons de eenvoudigste manier om te betalen. Om dat te regelen hoeft u alleen een machtigingskaart in te vullen.

U kunt ook per acceptgiro betalen. Voor het aanmaken, toesturen en verwerken van de acceptgiro brengen wij u maandelijks een euro in rekening.

Als u problemen krijgt met het betalen van de huur, neem dan direct contact op met onze afdeling Huurincasso. We kunnen dan samen zoeken naar een goede oplossing. De afdeling Huurincasso is bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 - 16.30 uur en vrijdag van 8.30 - 12.30 uur, telefoon 020 621 44 76.

Zie voor meer informatie over huurbetaling het hoofdstuk *'De huur'*.

› **Huurtoeslag**

Mogelijk heeft u recht op huurtoeslag. Of u daarvoor in aanmerking komt hangt af van uw inkomen, leeftijd, gezinssamenstelling en de huurprijs van uw woning. Op www.toeslagen.nl kunt u een proefberekening maken om te zien of u recht heeft op huurtoeslag. De daarbij gevraagde gegevens staan in uw huurcontract en op uw loonstrookje of jaaroverzicht.

U kunt de huurtoeslag ook via www.toeslagen.nl aanvragen. Heeft u geen internet? Bel dan de BelastingTelefoon en u krijgt een aanvraagformulier toegestuurd: telefoon 0800 0543.

Let op: Het is bij De Key niet mogelijk om de huurtoeslag met de huurprijs te laten verrekenen. Geeft u dus op het aanvraagformulier voor huurtoeslag alleen uw eigen rekeningnummer op voor het uitbetalen van de toeslag. U betaalt de volledige huur aan De Key en de Belastingdienst stort de toelage op uw rekening.

› **Kabeltelevisie, telefoon en internet**

Aansluitingen voor kabeltelevisie, telefoon en internet kunt u van uw oude adres laten meeverhuizen. Kijk daarvoor op de website van uw leverancier(s).

Een eventuele nieuwe aansluiting moet u zelf regelen. De leverancier kiest u op basis van uw eigen wensen met betrekking tot prijs, kwaliteit en dienstverlening.

› **Huurdervertegenwoordiging**

Bewonerscommissie

In veel van onze complexen is een bewonerscommissie actief. Bewonerscommissies overleggen met De Key over gemeenschappelijke thema's in buurt of complex. Wilt u weten of er in uw complex een bewonerscommissie aanwezig is? Bel dan met De Key, telefoon 020 621 43 33.

De huur

Het huurbedrag dat u maandelijks betaalt bestaat uit twee onderdelen: de netto huur en de servicekosten.

Netto huur

De netto huur is het bedrag dat u betaalt voor het gebruik van de gehuurde (woon)ruimte.

Servicekosten

Naast de netto huur betaalt u maandelijks met de andere huurders samen voor gezamenlijke voorzieningen, zoals tuinonderhoud, verlichting in gemeenschappelijke ruimtes, blokverwarming, schoonmaakwerk en de huismeester. Per jaar krijgt u een afrekening van de daadwerkelijk gemaakte kosten.

Huurverhoging

De hoogte van de netto huur wordt elk jaar per 1 juli aangepast. De overheid bepaalt het maximale percentage van de huurverhoging. De Key stelt u uiterlijk op 1 mei van elk jaar per brief op de hoogte van de huurverhoging. Als u het niet eens bent met de huurverhoging kunt u een bezwaarformulier aanvragen bij de Huurcommissie (telefoon 0800 488 72 43) of kijk op internet op www.huurcommissie.nl voor meer informatie. Als u bezwaar wilt maken op grond van onderhoudsgebreken, dan bestaat daarvoor een aparte procedure bij de Huurcommissie.

Huurtoeslag

Mogelijk heeft u recht op huurtoeslag. Of u daarvoor in aanmerking komt hangt af van uw inkomen, leeftijd, gezinssamenstelling en de huurprijs van uw woning. Op www.toeslagen.nl kunt u een proefberekening maken om te zien of u recht heeft op huurtoeslag. De daarbij gevraagde gegevens staan in uw huurcontract en op uw loonstrookje of jaaroverzicht. U kunt de huurtoeslag ook via www.toeslagen.nl aanvragen. Heeft u geen internet? Bel dan de BelastingTelefoon en u krijgt een aanvraagformulier toegestuurd: telefoon 0800 0543

Let op: Het is bij De Key niet mogelijk om de huurtoeslag met de huurprijs te laten verrekenen. Geef u dus op het aanvraagformulier voor huurtoeslag alleen uw eigen rekeningnummer op voor het uitbetalen van de toeslag. U betaalt de volledige huur aan De Key en de Belastingdienst stort de toelage op uw rekening.

Huur betalen

Het exacte huurbedrag moet voor elke eerste dag van de maand vooruit betaald worden.

Het gironummer van De Key is 138140.

U kunt op de volgende manieren betalen:

- *Automatische incasso*. Door het invullen van een groen machtigingsformulier geeft u De Key toestemming de huur elke maand van uw rekening af te boeken. U heeft zelf nergens omkijken naar. De machtiging kunt u op elk gewenst moment intrekken;
- *Acceptgiro*. Desgewenst sturen wij u elke maand, rond de 24ste, een acceptgiro voor de betaling van de huur. U kunt vervolgens uw betaling bij ons op kantoor pinnen, contant storten bij GWK Travelex kantoren of overmaken via de bank. Vanwege de kosten van een acceptgiro brengen wij hiervoor een euro per maand in rekening;

Indien u een uitkering ontvangt van de Dienst Werk en Inkomen kunt u de DWI vragen de huur maandelijks rechtstreeks aan De Key over te maken.

Betalingsproblemen

Kunt u de huur niet betalen? Neemt u dan zo snel mogelijk contact op met onze afdeling

Huurincasso. Wij zijn altijd bereid om samen met u naar een oplossing voor de problemen te zoeken.

Als wij de huur op de 15e van de maand niet hebben ontvangen, sturen wij een aanmaning.

Als u daarop niet reageert geven wij de incasso-opdracht uit handen aan de deurwaarder.

De incassokosten bedragen 15% van de huurschuld, plus BTW, en zijn voor uw rekening.

Wordt er ook dan niet betaald, dan start de deurwaarder een procedure bij het kantongerecht.

De kosten van die procedure worden bij u in rekening gebracht.

- **Let op:** Huurschuld kan in drie maanden tot ontruiming van de woning leiden.

Onderhoud aan uw woning

4

Onderhoud

Woonstichting De Key is als verhuurder verantwoordelijk voor het onderhoud van de buitenkant van uw woning. Maar ook van trappenhuizen en gemeenschappelijke ruimtes. Daarnaast voert De Key andere werkzaamheden uit, zoals het herstellen van gebroken ruiten en het verhelpen van verstoppingen. Daarvoor betaalt u elke maand servicekosten.

U bent als huurder zelf verantwoordelijk voor klein onderhoud in huis. Een aantal van die werkzaamheden kunt u door De Key laten uitvoeren als u een onderhoudsabonnement heeft. Een onderhoudsabonnement van De Key kost slechts 7 euro ¹⁾ per maand. Wilt u zich abonneren? Bel met De Key, telefoon 020 621 43 33.

Let op: U bent verantwoordelijk voor onderhoud en reparatie van alle voorzieningen die u zelf in of aan uw woning heeft aangebracht of veranderd; óók wanneer het werkzaamheden zijn die anders door De Key worden uitgevoerd.

Reparaties

Is er iets stuk, beschadigd of versleten dat De Key moet repareren ²⁾, belt u ons dan meteen met een reparatieverzoek. Dan blijft uw woning in optimale staat. De Key heeft loodgieters, timmermannen en elektriciens in dienst om reparaties vakkundig uit te voeren. Soms laten wij werk uitvoeren door door De Key gecontracteerde aannemers. Zij kunnen zich desgewenst altijd bij u identificeren. Reparaties worden binnen 10 dagen uitgevoerd. Spoedeisende reparaties worden in principe direct, maar uiterlijk binnen 2 werkdagen uitgevoerd. Soms kan het nodig zijn het werk op te nemen voor het daadwerkelijk kan worden uitgevoerd. Indien nodig wordt dan een noodvoorziening getroffen.

Reparatieverzoek indienen

› Telefonisch

Een reparatieverzoek kunt u tijdens onze kantooruren telefonisch indienen bij De Key. Wij maken dan direct een afspraak met u voor uitvoering van het werk. Voor spoedeisende reparaties kunt u ons ook buiten onze kantooruren bellen. Een reparatie is spoedeisend wanneer de beschadiging direct gevaar voor de bewoners oplevert, zoals een gaslek of inbraakschade. Het telefoonnummer voor reparatieverzoeken is 020 621 43 33 (ook spoedeisend).

› Internet

Als u een reparatieverzoek via www.dekey.nl indient, kunt u meteen aangeven wanneer de reparateur (ten minste twee werkdagen later) bij u terecht kan. Wij laten u binnen twee werkdagen weten of dat mogelijk is, of dat wij een andere afspraak moeten maken.





¹⁾ Dit tarief geldt per 1 juli 2010



















²⁾ In de onderhoudstabel die is opgenomen in dit hoofdstuk kunt u zien wie verantwoordelijk is voor welke werkzaamheden

Het onderhoudsabonnement

Voor 7 euro³⁾ per maand kunt u een aantal onderhoudswerkzaamheden die voor rekening van de huurder komen laten uitvoeren door De Key. Dit is een extra service die u veel geld kan besparen, zeker als u zelf niet erg handig bent. Met het onderhoudsabonnement kunt u zaken als het vullen van de CV-ketel en het vervangen van kraanleertjes overlaten aan De Key. Het complete overzicht van werkzaamheden die De Key verricht als u een onderhoudsabonnement heeft, vindt u in onderstaande onderhoudstabel. U kunt zich telefonisch bij ons aanmelden voor het onderhoudsabonnement. De kosten ervan worden tegelijk met de huur geïncasseerd. Het reglement van het onderhoudsabonnement vindt u aan het eind van dit hoofdstuk.

In de volgende tabel vindt u een overzicht van de meest voorkomende onderhoudswerkzaamheden. Achter elk onderdeel ziet u wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden.
















-  *De Key*; dit onderhoud valt onder de verantwoordelijkheid van De Key.
-  *Servicekosten*; De Key voert deze werkzaamheden uit. U betaalt hiervoor servicekosten. Deze maken onderdeel uit van de maandelijkse huur.
-  *Onderhoudsabonnement*; Voor dit onderhoud bent u zelf verantwoordelijk. Als u een onderhoudsabonnement heeft afgesloten voert De Key deze werkzaamheden voor u uit.
-  *Uzelf*; Voor dit onderhoud bent u als huurder zelf verantwoordelijk.








Afvoeren en riolering				
Herstellen gebroken rioleringen en huisaansluitingen				
Verhelpen lekkages van afvoer en standleiding				
Ontstoppen riolering en afvoeren gootsteen, douche, wastafel, wasmachine, putjes en balkon				
Verhelpen lekkage van sifons PVC en chroom				
Schoonhouden afvoeren				
Afzuiginstallatie en ventilatie				
Onderhoud mechanische afzuigkap, ventilator en luchtafvoer, indien eigendom De Key				
Repareren of vervangen van in gevel of raam geplaatst ventilatierooster				
Onderhoud ventilatieroosters in wand of plafond (gangbaar houden, koordjes vernieuwen)				
Onderhoud afzuigkap ²⁾ , geplaatst door uzelf of vorige huurder				
Schoonmaken alle aanwezige roosters				
Algemene ruimte(s)				
Galerijvloeren en plafondafwerking				
Onderhoud voorzieningen behorend tot gemeenschappelijke ruimte(s)				
Wandafwerking onderhouden, repareren en vervangen				
Schoonmaken portiek, trappenhuizen en gemeenschappelijke gangen en portalen ³⁾				










¹⁾ Dit tarief geldt per 1 juli 2010










²⁾ Voor het aanbrengen van een afzuigkap is toestemming van De Key nodig
















³⁾ Afhankelijk van het complex










Balkon				
Onderhoud balkonkast, indien eigendom van De Key				
Onderhoud balkonvloer en hek				
Onderhoud privacyschotten, indien eigendom van De Key				
Onderhoud waslijnframe, indien eigendom van De Key				
Schoonhouden balkon en balkonafvoer				
Vernieuwen waslijnen				
Bel / halofoon / videofoon				
Repareren deurbel				
Repareren elektrische deuropener en halofoon (spreek)installatie en video				
Repareren gemeenschappelijke belinstallatie				
Bliksembeveiliging				
Onderhoud en repareren, indien aangebracht door De Key				
Brievenbussen en slot				
Onderhoud brievenbuskast				
Onderhoud brievenbusklep				
Repareren en vervangen van brievenbusslot				
Vervanging slot als gevolg van gebroken of zoekgeraakte sleutel(s)				
Centrale verwarming				
Onderhoud CV-ketels en moederhaarden, indien eigendom De Key				
Onderhoud leidingen en radiator (-en)				
Repareren of vervangen thermostaat				
Storingen collectieve CV-ketels, radiators, leidingen en kranen				
Vegen schoorsteenkanalen				
Vullen en inbedrijfstelling CV-ketel bij nieuwe huurder				
Vulset voor CV				
Vullen van CV-ketel				
Onderhoud gaskachels, CV-ketels en moederhaarden, géén eigendom van De Key				
Schilderen van radiatoren en leidingen				
Dak				
Dakbedekking en dakconstructie				
Dakisolatie, indien eigendom van De Key				
Dakpannen vervangen				
Hang- en sluitwerk van zolderraam en dakraam				
Dakgoten				
Repareren gootconstructie en herstellen van lekkage				
Schoonmaken dakgoot, niet zijnde eengezinswoning				
Schoonmaken dakgoot, van eengezinswoning				

Data-aansluitingen					
Aanleg en onderhoud internetaansluiting ¹⁾					
Aanleg en onderhoud kabel aansluiting ¹⁾					
Aanleg en onderhoud satelliet aansluiting					

Deuren en kozijnen binnen					
Onderhoud versleten binnendeurkozijnen ²⁾					
Vervangen cilinderslot binnen 2 weken na ingang huurcontract					
Onderhoud hang- en sluitwerk deuren binnen de woning					
Onderhoud, repareren en schilderen binnendeuren					
Vervangen cilinderslot, op verzoek					

Deuren en raamkozijnen buiten en in trapportaal					
Repareren deurdrangers gemeenschappelijke deuren en ramen, indien eigendom van De Key					
Onderhoud deuren					
Onderhoud buitenkozijnen van ramen en deuren					
Onderhoud hang- en sluitwerk buiten de woning					
Schilderwerk binnenzijde van buitendeuren en raamkozijnen ³⁾					










Elektra					
Aarding					
Aardlekschakelaar					
Bedrading, uitsluitend indien aangebracht door De Key					
Repareren groepenkasten					
Rookmelder op het elektriciteitsnetwerk, indien eigendom van De Key					
Schakelaars en wandcontactdozen in gemeenschappelijke ruimte(s)					
Schakelaars en wandcontactdozen in woning en berging, indien eigendom van De Key					
Aanleggen extra groep					
Rookmelder op batterijen					
Schade aan installatie veroorzaakt door uzelf, bijv. bij kortsluiting					
Stoppen en houders voor groepenkast					
Meter					UW ENERGIEBEDRIJF






Erfafscheiding					
Onderhoud perceelafscheidingen en privacyschotten, indien eigendom van De Key					
Onderhoud frame waslijn, indien eigendom van De Key					
Onderhoud draaihekjes in tuinafscheidingen					
Onderhoud schuttingen en privacyschotten, geplaatst door uzelf of vorige huurder					
Vernieuwen waslijnen					







¹⁾ Met uitzondering van studentencplexen die door De Key zijn voorzien van UPC contactdoos en/of supersnel internet






²⁾ Ter beoordeling van De Key





³⁾ Planmatig door De Key












Garages				
Onderhoud hang- en sluitwerk garagedeur				
Repareren hang- en sluitwerk na (poging tot) inbraak, met kopie aangifteformulier				
Vervangen cilinderslot binnen 2 weken na ingang huurcontract				
Onderhoud wegens ondeskundig gebruik				
Vervanging cilinderslot op verzoek				









Gasinstallatie				
Gaskranen, indien aangebracht door De Key				
Gasleiding vanaf de gasmeter, indien aangebracht door De Key				
Aansluiten kooktoestel				
Gasslang kooktoestel				
Gasleiding vanaf hoofdleiding tot en met meter, inclusief de hoofdkraan				UW ENERGIEBEDRIJF

Geiser				
Geiser, indien eigendom van De Key				
Geiser, geen eigendom van De Key of van vorige huurder				

Gevel				
Onderhoud buitengevel, zoals schilderwerk en herstel voegwerk en metselwerk				

Glas		
Glas binnen en buiten de woning		
Glas gemeenschappelijke ruimte(s)		









































Hang- en sluitwerk				
Vervangen cilinder(sloten) in woningtoegangsdeur bij slijtage				
Idem in gemeenschappelijke ruimte(s)				
Onderhoud deurkrukken, sloten, scharnieren, raamuitzetters, raamboompjes van deuren en ramen in de buitengevel				
Onderhoud sloten in binnendeuren				
Vervanging cilinderslot als gevolg van gebroken, zoekgeraakte sleutels en/of buiten sluiting				
Sleutels sluitplan (bestellen via De Key) en overige sleutels				
Vervangen sloten of cilinders als gevolg van verlies sleutels of ondeskundig gebruik				

Hemelwaterafvoer				
Ontstoppen regenpijp				
Repareren en onderhouden inbraakvoorzieningen, indien eigendom van De Key				
Repareren regenwaterafvoer				
Aanbrengen extra braakwering (extra sloten en onderhoud)				





Keukenblok en kasten				
Onderhoud balkonkasten, indien eigendom van De Key				
Vervangen keukenblok bij einde levensduur ¹⁾				
Onderhoud inbouwkasten planken en plankdragers				
Onderhoud keukenlade, scharnieren, sluitingen en afstellen keukenkastdeur				
Onderhoud als gevolg van niet tijdig gemelde lekkage				
Onderhoud losse kasten en kastplanken				
Kranen				
Kranen gemeenschappelijke ruimten studentencomplexen				
Repareren hoofd- en stopkranen				
Vervangen van kranen bij slijtage (einde levensduur ¹⁾)				
Onderhoud aan kranen, kraanleertjes, kraanknoppen en kraanuitlopen				
Liften				
Onderhoud, repareren en verhelpen storingen				
Naamplaatjes²⁾				
Vastschroeven bij voordeur of op brievenbus				
Vastzetten op r.v.s.-brievenbussen met popnagel				
Ongedierte				
Bestrijden en verdelgen kakkerlakken en faraomieren				
Bestrijden ongedierte dat de constructie van de woning ernstig aantast, zoals de houtworm, boktor en wespen				
Bestrijden en verdelgen van mieren, muggen, muizen, vliegen, vlooien, wespen, wandluizen, zilvertisjes en dergelijke				
Duiven (bij veel overlast Dienst Ongedierte Bestrijding van de GGD)				
Rattenverdelging				GGD, DIENST ONGEDIERTEBESTRIJDING
Plafonds en wanden				
Onderhoud plafonds en wanden met grote diepe scheuren n.a.v. verzakkingen (n.b. het sauzen is voor uw eigen rekening)				
Behangen of behang verwijderen				
Witten en klein herstel, zoals gaatjes en krimpscheuren				







¹⁾ Ter beoordeling van De Key

²⁾ Naamplaatjes alleen bestellen bij De Key





Sanitair					
Onderhoud en vervangen van douchegarnituur, spiegel, planchet en houders, indien eigendom van De Key					
Onderhoud stopkraan, stortbak, toiletbril, toiletsok, vlotter, valpijp en drukmechanisme, indien eigendom van De Key					
Vastzetten of opnieuw bevestigen toilet, wastafel, lavet, fonteintje en afvoer ¹⁾					
Onderhouden en schoonhouden					
Vernieuwen toilet of wastafel bij beschadiging (gebroken of gebarsten)					
Vervangen toiletrolhouder					
Schilderwerk					
Buiten ¹⁾					
Gemeenschappelijke ruimte(s) ¹⁾					
Binnen in de woning van o.a. gevelkozijnen en ramen					
Schimmelbehandeling als gevolg van onvoldoende ventileren					
Schoorsteen					
Vegen en/of kogelen van schoorsteenkanalen ¹⁾					
Werkzaamheden aan de constructie van schoorstenen, rookgasafvoer en ventilatiekanalen					
Tegels van wand en vloer					
Onderhoud aan door De Key aangebrachte vloer-, wand- en vensterbanktegels (n.b. tegels die niet meer leverbaar zijn, worden in overleg met De Key door de best bijpassende tegels vervangen)					
Gemeenschappelijke ruimte(s)					
Door uzelf of vorige huurder aangebracht					
Trappen					
Onderhouden en vernieuwen trappen in gemeenschappelijke ruimte(s)					
Repareren hang- en sluitwerk vlizotrappen, indien eigendom van De Key					
Vastzetten leuning binnen de woning					
Schilderen trappen en leuning binnen de woning					
Vernieuwen trappen en leuning binnen de woning					

¹⁾ De Key biedt eens in de drie jaar gratis controle en onderhoud aan uw schoorsteenkanaal aan. Wij informeren u hierover via een brief.





Tuinen en bestrating    

Onderhoud schuttingen en privacyschotten, indien eigendom van De Key	
Aanleg en onderhoud gemeenschappelijke tuinen	
Aanleg en onderhoud, zoals knippen van afscheidingshagen, individuele tuinen	
Onderhoud privé-tuinen en privé-terrassen	
Onderhoud schuttingen en privacyschotten, geplaatst door uzelf	
Onderhoudbestrating behorende bij de woning, voor en achter, tuinen en terras (kleine verzakkingen)	



Vloeren

Repareren draagvloer en vloerluik, indien eigendom van De Key	
Herstel dek- en draagvloer na beschadiging door bijvoorbeeld lijmresten	
Onderhoud, vervangen en vastzetten plinten in de woning	
Verwijderen vloerbedekking, gelegd of overgenomen door uzelf	




Waterleiding

Repareren standaard binnenleiding vanaf de hoofdkraan	
Aanpassen en/of aanleg leidingen ten behoeve van vaatwasser, wasmachine en wasdroger	
Binnenleiding, aangelegd door uzelf of vorige huurder	
Ontdooien en herstel als gevolg van bevriezing in de woning	
Repareren hoofdleiding (vanaf buiten) tot en met hoofdkraan	VIA WATERNET

Zonwering

Onderhoud en repareren, indien eigendom van De Key	
Onderhoud en repareren, indien van uzelf ¹⁾	

Speciale aanpassingen voor mensen ouder dan 65 jaar of met een medische verklaring van arts of specialist

Onderhoud voorzieningen, aangebracht door of in opdracht van De Key	
Plaatsen douchezitje, verhoogde toiletpot en beugels op medische indicatie	
Verwijderen voorzieningen zoals bijvoorbeeld drempels, indien van tevoren overeengekomen	
Grote aanpassingen woning zoals bijvoorbeeld een traplift	CIZ, CENTRUM INDICATIESTELLING ZORG

¹⁾ Aangebracht met toestemming van De Key

Reglement van het onderhoudsabonnement

A Prijs van het onderhoudsabonnement

- 1 De prijs van het onderhoudsabonnement is 7 euro. Dit tarief geldt per 1 juli 2010. Het prijspeil kan jaarlijks per 1 juli worden aangepast met de consumentenprijsindex zoals bekend gemaakt door het Centraal Bureau voor de Statistiek. De Key kan een prijsaanpassing doorvoeren die hoger is dan de genoemde index als De Key kan aantonen dat de overeengekomen prijs niet kostendekkend is. Doet zich dit voor? Dan kunt u het onderhoudsabonnement met ingang van de datum van prijswijziging beëindigen.
- 2 De abonnementsprijs wordt maandelijks door de huurder betaald. De huurder zal de prijs van het abonnement gelijktijdig en in één bedrag voldoen met de huurprijs van zijn van De Key gehuurde woning.

B Ingang en opzegging van het onderhoudsabonnement

- 3 Het abonnement gaat direct in op de dag van aanvraag.
- 4 Het abonnement wordt aangegaan voor minimaal één jaar. Na verloop van een jaar wordt het abonnement stilzwijgend verlengd of kan schriftelijk worden opgezegd. Deze opzegging kan geschieden zonder opgaaf van reden en kan op elke dag van de maand. Er geldt een opzeggingstermijn van een maand.
- 5 Bij het opzeggen van het huurcontract eindigt het onderhoudsabonnement vanzelf.

C Services behorende bij het onderhoudsabonnement

- 6 Huurders kunnen reparatieverzoeken die onder het abonnement vallen melden bij de afdeling Woonservice van De Key. Die reparatieverzoeken worden door een onderhoudsmedewerker verholpen.
- 7 Een reparatie die valt onder de verantwoordelijkheid van de huurder wordt alleen door De Key uitgevoerd indien de huurder een onderhoudsabonnement heeft en de reparatie onder het onderhoudsabonnement valt.
- 8 Onder het onderhoudsabonnement vallen niet werkzaamheden die direct of indirect het gevolg zijn van opzettelijk handelen / nalaten van de huurder of andere gebruikers/bewoners van de woning of indien hen terzake grove schuld te verwijten is. Onder werkzaamheden bedoeld in de vorige zin vallen ondermeer werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden wanneer de huurder geen of onvoldoende maatregelen heeft genomen om bijvoorbeeld bevroering van waterleidingen en CV-leidingen tegen te gaan.
- 9 Een onderhoudsabonnement heeft uitsluitend betrekking op de door de huurder gehuurde woning met bijbehorende onroerende aanhorigheden. Het onderhoudsabonnement heeft geen betrekking op wijzigingen/zaken die de huurder zelf heeft aangebracht of van een vorige huurder heeft overgenomen.
- 10 Als er onduidelijkheid is of een reparatie wel of niet tot het onderhoudsabonnement hoort, beoordeelt De Key (naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid) of aan de voorwaarden is voldaan. Het is de huurder uiteraard toegestaan tegenbewijs te regelen.

Verbouwen aan uw woning

5

Verbouwen aan uw woning

U mag zelf veranderingen in uw woning aanbrengen, mits u voldoet aan bepaalde voorwaarden. U hoeft daarvoor niet vooraf toestemming te vragen aan De Key, tenzij u in een monument woont. Veranderingen moeten een verbetering van de woning inhouden, de verbouwing moet veilig en professioneel worden uitgevoerd en de woning moet nog goed verhuurd kunnen worden als u vertrekt. Bovendien moeten wijzigingen voldoen aan het Bouwbesluit en worden uitgevoerd door een erkende aannemer. Het afvoeren van puin dient volgens de gemeentelijke eisen te gebeuren.

Als u de huur opzegt komt een verhuurmakelaar van De Key bij u langs om de aangebrachte veranderingen te beoordelen. Als blijkt dat de veranderingen voldoen aan de voorwaarden, hoeft u de woning niet in originele staat te herstellen.

Let op: U kunt voor uw verbouwingsplannen advies vragen aan De Key. Een bindend oordeel over de uitgevoerde verbouwing geven wij echter pas wanneer u de woning weer oplevert.

Voor verbouwingen gelden de volgende algemene voorwaarden:

1 Algemeen

- Het onderhoud aan de veranderingen blijft voor uw rekening gedurende de gehele huurperiode;
- De veranderingen worden bij verhuizing door De Key alleen geaccepteerd als aan alle eisen voor de veranderingen zijn voldaan;
- Herstelkosten ten gevolge van zelf aangebrachte voorzieningen die niet geaccepteerd zijn door De Key, zijn geheel voor uw rekening;
- Verzekering, belasting en aansprakelijkheid moeten door uzelf worden geregeld;
- Alle kosten die verband houden met de voorgenomen veranderingen zijn voor uw rekening;
- De Key geeft geen vergoeding voor zelf aangebrachte veranderingen als u gaat verhuizen.

2 Veiligheid en kwaliteit van wonen

- Omwonenden mogen geen (geluids)overlast of hinder ondervinden door de veranderingen;
- De veiligheid qua sterkte en brandwerendheid van de materialen, vluchtwegen, ventilatie et cetera moet gewaarborgd blijven;
- Brandgevaarlijke materialen mogen niet gebruikt worden (bijvoorbeeld plastic schrootjes en polystyreen plafondafwerking).

3 Technisch verantwoord

- Veranderingen aan de gasinstallatie en elektrische installatie mogen alleen worden uitgevoerd door een erkend installateur;
- Er mag geen schade ontstaan aan de constructie van de woning;
- De werkzaamheden dienen vakkundig te worden uitgevoerd;
- Er mag niet in strijd met het Bouwbesluit, eisen van de nutsbedrijven en overige gemeentelijke verordeningen worden gehandeld;
- De verhuurbaarheid of de waarde van de woning mag niet verminderen. Dit is ter beoordeling van De Key. Vooraf advies inwinnen bij De Key voorkomt teleurstellingen bij verhuizing;
- Voor de eventueel benodigde vergunningen en/of ontheffingen dient u zelf zorg te dragen;
- De bereikbaarheid van de woning dient gewaarborgd te blijven;
- Wijzigingen aan de buitenkant van de woning zijn meestal niet toegestaan! Overlegt u in die gevallen altijd met De Key voordat u begint.

4 Sanitair en keukens

- Leidingwerk en aansluitpunten van gas en elektra mogen alleen worden veranderd als dat noodzakelijk is. Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd door een erkend installateur met goedgekeurde materialen;
- Een metalen bad of douchebak moet geaard zijn;
- De ombouw van het bad moet een inspectieluik hebben;
- Aansluitingen op waterleiding en binnenriolering moeten waterdicht zijn.

5 Harde vloeren

- Onder een harde vloerbedekking (laminaat, parket, plavuizen, tegels, etc.) moet een geluidsisolerende laag worden aangebracht, totaal goed voor minimaal 10 dB demping;
- De vloer moet vrij van de wanden worden aangelegd om geluidsoverdracht te voorkomen;
- Vloer en ondervloer moeten zwevend worden gelegd;
- Plavuizen en tegels zijn alleen toegestaan op de begane grond of boven boxen en bergingen. Ook onder plavuizen en tegels moet een geluidsisolerende vloer gelegd worden;
- Vloer- en inspectieluiken moeten toegankelijk blijven;
- Er mag geen geluidsoverlast ontstaan bij de overige woningen.

6 Wand- en plafondafwerking

- Leidingwerk en aansluitpunten van gas en elektra mogen alleen worden veranderd als dat noodzakelijk is. Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd door een erkend installateur met goedgekeurde materialen;
- Het gebruik van brandgevaarlijke materialen is niet toegestaan.

7 Plaatsen of verwijderen van wanden

- Wijzigingen aan dragende muren dienen te voldoen aan het Bouwbesluit en te worden uitgevoerd door een erkende aannemer;
- Het afvoeren van puin dient volgens de gemeentelijke eisen te gebeuren.

8 Betegelen

- Tegels moeten strak, vlak en waterpas worden aangebracht;
- Vloertegels moeten met voldoende afschot (1 cm per m²) naar de afvoerput worden aangebracht;
- In de badkamer dienen de naden tussen vloer en wanden afgewerkt te worden met kimband en kitnaad;
- Geen tegels aanbrengen die kleiner zijn dan ½ tegel.

Tip: Bewaar ongeveer ½ m² tegel. Dit is handig in het geval er reparaties nodig zijn.

9 Tuinafscheidingen

- De maximumhoogte aan de zijkant en achterkant van het erf is 2 meter, mits niet zichtbaar vanaf de openbare weg;
- De maximumhoogte aan de straatkant is 1 meter;
- Bij plaatsing op de erfgrens is toestemming nodig van de aangrenzende burens. Indien de burens geen toestemming geven, dient u de schutting binnen de erfgrens te zetten; tegen de erfgrens aan.

10 Tuinhuisjes

- Voor losstaande tuinhuisjes en bergingen moet indien nodig een bouwvergunning zijn aangevraagd.

11 Vijvers en bomen

- Vijvers moeten bij verhuizing altijd worden verwijderd;
- Bomen mogen niet hoger zijn dan 2 meter.

Tips voor uw verbouwing

Houd bij uw verbouwing rekening met de voorschriften in het Bouwbesluit van het ministerie van VROM. U vindt het Bouwbesluit op www.vrom.nl.

Woont u in een Rijksmonument of gemeentelijk monument? Dat heeft u voor uw verbouwing altijd een akkoordverklaring nodig van het stadsdeel waar u woont en van De Key. Kijk voor meer informatie op www.amsterdam.nl

Laat uw burens weten dat u gaat verbouwen en maak afspraken over momenten dat u gaat breken (niet na 22.00 uur).

Twijfelt u aan de technische haalbaarheid van uw plannen? Vraag dan advies aan de afdeling Woonservice van De Key, telefoon 020 621 43 33.

Regels en tips voor prettig wonen

6

Geluid, vocht, overlast, onveiligheid, ongedierte – er zijn heel veel dingen die uw woongenot of dat van uw buren kunnen verstoren. De volgende huisregels en tips kunnen deze ongemakken voorkomen.

› **Gemeenschappelijke ruimtes**

Trappenhuisen, hallen en andere gemeenschappelijke ruimtes dienen als vluchtweg.

In geval van nood moeten ook hulpdiensten snel naar binnen kunnen. Het is daarom verboden gemeenschappelijke ruimtes te gebruiken als opslag of als berging voor fietsen of scooters.

Boxen mogen niet gebruikt worden als slaappleats, als werkplaats of als plaats om gevaarlijke stoffen op te slaan. Een band plakken mag natuurlijk wel, maar intensief gebruik als werkplaats geeft overlast voor de buren. In trappenhuisen, op gangen en in andere gemeenschappelijke ruimtes mag niet worden gerookt, gespeeld of rondgehangen.

Laat uw kinderen niet met de lift spelen en houd de liften schoon. Gaat u verhuizen? Gebruik de lift bij voorkeur niet voor 9.00 uur 's ochtends of na 16.30 uur 's middags. Pas op dat u de lift niet overbelast.

› **Tuin**

Het is niet toegestaan afval, etensresten en grote goederen zoals afgedankte koelkasten in de tuin te deponeren. Brandgangen en trottoirs in gemeenschappelijke tuinen en tussen tuinen moeten begaanbaar zijn.

U kunt uw buren vragen overhangend groen of overhangende takken van een boom te verwijderen. Doen zij dit niet, dan mag u de takken zelf verwijderen vanuit uw eigen tuin. Bomen mogen niet minder dan twee meter van de erfgrans staan. Heggen moeten 50cm van de erfgrans staan, tenzij u een heg samen met uw buren als erfgrans plaatst. Een schutting tussen twee gesloten binnentuinen mag niet hoger zijn dan twee meter. Voor andere tuinen geldt een maximum hoogte van één meter. Huurders van De Key zijn zelf verantwoordelijk voor de privétuin. Het is toegestaan om bomen of struiken te plaatsen, maar dit is voor uw eigen risico. Wanneer u de huur opzegt zal de verhuurmakelaar ook de tuin inspecteren. Als blijkt dat de boom of struik te hoog is en/of voor overlast kan zorgen, moet deze verwijderd worden. Hiervoor is een kapvergunning van de gemeente nodig (circa 60 euro) en ook de kosten van het kappen of snoeien van de boom of (grote) struik zijn voor rekening van de huurder.

› **Balkon**

Als u bloembakken aan of op uw balkon bevestigt moet dat vakkundig gebeuren. Gebruik niet-metalen haken om beschadiging te voorkomen. Zet bloembakken bij storm op de vloer van het balkon. Wanneer een bloembak wegwaait en schade veroorzaakt bent u daarvoor verantwoordelijk.

› **Barbecue op gas**

Barbecueën met houtskool geeft veel rook. Met gas- of elektrische barbecue heeft u hier geen last van. Let op dat de barbecue niet in de buurt staat van brandbare voorwerpen en houd blusmateriaal bij de hand.

› **Voorkom geluidsoverlast**

- Zet de speakers van uw geluidsinstallatie op speciale rubberen doppen;
- Bespeelt u een muziekinstrument? Maak dan afspraken met uw burens over wanneer en hoe lang u dat kunt doen. Gebruik zo mogelijk trillingsdempers. Bespeelt u een elektrisch instrument, maak dan zoveel mogelijk gebruik van een koptelefoon;
- Timmeren en boren kunnen hinderlijk zijn. Doe dat niet voor 8.00 uur 's ochtends of na 22.00 uur 's avonds. Heeft u een grote klus te doen? Waarschuwt u dan even de burens;
- Geluidstrillingen van wasdrogers en wasmachines kunt u opvangen door een MDF plaat met rubber doppen op de vloer vast te zetten;
- Geeft u een feest? Laat het uw burens van tevoren even weten, of nodig ze uit. Als uw gasten weg gaan is het prettig als u binnenshuis afscheid neemt. Dan heeft niemand er last van;
- Laat honden niet te lang alleen thuis.

› **Vloerbedekking**

De Key hanteert een paar duidelijke regels voor het aanbrengen van vloerbedekking:

- Plavuizen vloeren mogen alleen gelegd worden op benedenverdiepingen en boven garages en bergingen;
- Parket en laminaatvloeren moeten zwevend en vrij van de muur gelegd worden op een ondervloer die minstens 10 dB demping geeft;
- De Key weet uit ervaring dat sommige vloeren die aan alle vereisten voldoen, tóch hinder kunnen veroorzaken bij de burens. Het gaat dan om contactgeluiden zoals lopen, rollen (wieltjes) en schuiven over de vloer. Dit kan het woongenot van burens verstoren. Dit kan voorkomen worden door bijvoorbeeld binnenshuis geen hakken te dragen of een extra kleed neer te leggen.

› **Wasgoed**

Hangt u uw was te drogen op of aan het balkon? Zorg dan dat uw burens er geen hinder van ondervinden. Wasgoed mag niet in het trappenhuis, de gang of in een andere gemeenschappelijke ruimte te drogen worden gehangen.

› **Vuilnis**

Bewaar het huisvuil tot de ophaaldag in huis. Zet het niet op de gang, balkon of in gemeenschappelijke ruimtes.

› **Houd ongedierte buiten de deur**

- Ruim huisvuil regelmatig op en sluit afvalbakken goed af. Muizen, ratten, kakkerlakken en mieren komen vooral op etensresten af. Zorg dat ze daar niet bij kunnen;
- Voer geen vogels vanaf het balkon of in de tuin. Vooral duiven veroorzaken veel overlast;
- Broodresten in de tuin kunnen ratten aantrekken;
- Houd uw huisdieren schoon. Katten zijn prima muizenvangers, maar katten (en honden) kunnen wel een vlooiënplaag veroorzaken;

- In de zomer kunnen wespen veel overlast geven. Een wespennest is moeilijk te bestrijden. U kunt daarvoor contact opnemen met de ‘Dienst Ongediertebestrijding’ van de gemeente;
- Bel direct met De Key als u faraomieren of kakkerlakken in huis ziet. Hoe langer u wacht hoe moeilijker het is om ze te bestrijden.

› **Wie doet wat?**

- De Key bestrijdt alleen faraomieren en kakkerlakken;
- Als u last heeft van een ander soort ongedierte, moet u contact opnemen met de ‘Dienst Ongediertebestrijding’. De kosten van het bestrijden zijn voor rekening van de huurder zelf.

› **Voorkom schimmelvorming**

Wanneer er schimmel in een woning ontstaat (meestal in de badkamer of keuken) is dat meestal het gevolg van onvoldoende ventilatie.

- Zorg dat de mechanische ventilatie, indien aanwezig, altijd aan staat op de laagste stand;
- Zet de ventilatie hoger voor u gaat douchen of koken en zorg dat er frisse lucht naar binnen kan;
- Zet regelmatig ramen voor en achter open om het huis te laten doorwaaien;
- Als uw ramen ventilatieroosters hebben, laat die dan open staan.

› **Inbraakpreventie**

De woningen van De Key zijn voorzien van goed hang- en sluitwerk. Maar u kunt zelf extra maatregelen treffen om inbrekers buiten de deur te houden. Bij de politie kunt u de folder ‘Veilig wonen, prettig wonen’ krijgen, met tips om uw huis nog beter te beveiligen.

Mocht er onverhoopt toch ingebroken worden, doe dan altijd aangifte. U heeft een proces verbaal van de politie nodig om eventuele beschadigingen aan de voordeur van uw woning kosteloos door De Key te laten repareren.

› **Verzekering**

Zorg dat u voldoende verzekerd bent. Als u zelf verbeteringen aan uw woning heeft aangebracht, zoals een luxe keuken of badkamer, dan vallen die niet onder de opstalverzekering van De Key. U zult hier dus een aanvullende verzekering voor moeten afsluiten.

› **Bestrijding van woonfraude**

Een woning van De Key mag alleen door de huurder zelf gebruikt worden, en alleen om er ook echt in te wonen. De hoofdhuurder dient zijn of haar hoofdverblijf in de woning te hebben.

Helaas komt misbruik van huurwoningen regelmatig voor. Er zijn huurders die hun woning doorverhuren aan vrienden, familie of anderen. De Key vindt dit onacceptabel, omdat hiermee mensen worden benadeeld die jaren op de wachtlijst staan voor een woning. De Key treedt daarom streng op tegen onderhuur. Ook worden huurwoningen gebruikt als bijvoorbeeld hennepplantage of illegaal pension. Dergelijke activiteiten ondermijnen de veiligheid en de leefbaarheid van de buurt. De Key treedt streng op tegen onderhuur en woonfraude en doet een beroep op u om woonfraude te bestrijden.

Heeft u een vermoeden van woonfraude? Dan kunt u dat (desgewenst anoniem) melden bij De Key. Een formulier is te vinden op de site van De Key:

www.dekey.nl/service/klachten/onderhuur/meldingsformulier-onderhuur/.

› **Wat te doen bij overlast**

Heeft u last van uw buren? Probeer er dan eerst samen uit te komen. Stap niet boos op uw buren af, maar maak een afspraak. Veel mensen zijn zich er niet van bewust dat ze overlast veroorzaken, dus een goed gesprek kan zeker helpen. Bereid u voor op het gesprek zodat u rustig kunt uitleggen wat het probleem is en misschien een oplossing kunt voorstellen.

Als een goed gesprek niet helpt en de overlast blijft voortduren, kunt u andere omwonenden vragen of zij ook overlast ondervinden. Bij aanhoudende en ernstige overlast adviseren wij een logboek bij te houden en te noteren welke overlast door wie en wanneer wordt veroorzaakt en hoe lang het duurt. Houd ook bij wanneer de politie is ingeschakeld en houd bij wanneer er contact is met de buurtregisseur.

Wij verzoeken u klachten in verband met overlast schriftelijk bij De Key te melden, dit in verband met de opbouw van een dossier. Dossieropbouw is nodig voor eventuele juridische stappen die u, of in uitzonderlijke gevallen De Key tegen de overlastveroorzaker kan ondernemen. U staat dan sterker in het juridisch proces.

Als De Key uw schriftelijke klacht heeft ontvangen, neemt de Key contact met u op. Anonieme meldingen van overlast nemen wij niet in behandeling.

U kunt bij ernstige overlast ook contact opnemen met het Meldpunt Zorg en Overlast. Alle stadsdelen hebben zo'n meldpunt. Zij hebben een coördinerende functie bij overlastzaken.

De Key heeft bij overlastmeldingen altijd contact met het Meldpunt.

Verder kunt u aanhoudende ernstige overlast bespreken met de buurtregisseur van de politie.

Buurtregisseurs zijn ervaren politiemensen die meerdere jaren werkzaam zijn in een buurt.

De buurtregisseur kan bemiddelen, een stevig gesprek voeren met uw buren, maar ook een bekeuring uitdelen. De buurtregisseur werkt samen met het meldpunt Zorg en Overlast.

› **Burenruzie**

In veel gevallen verwijst De Key overlastzaken door naar de Stichting Beter Buren, een bemiddelingsbureau. Voorbeelden van zaken die wij doorverwijzen zijn ruzies tussen buren, waarbij beide partijen overlast van elkaar hebben en er samen niet uitkomen. U kunt ook zelf contact opnemen met Stichting Beter Buren.

› **Zorg om uw buur**

Als u zich zorgen maakt om één van uw buren, bijvoorbeeld omdat deze nooit meer buiten komt, zichzelf of zijn of haar kinderen verwaarloost of om een andere reden, dan kunt u dat melden bij De Key. Ook raden wij u aan dit rechtstreeks te melden bij de juiste instanties zoals bijvoorbeeld het Meldpunt Zorg en Overlast, Steunpunt Huiselijk Geweld of Advies en Meldpunt Kindermishandeling. Deze instanties kunnen zorgen dat de juiste hulp geboden wordt.

Bewonersparticipatie

7

De Key gaat graag met u in gesprek om te horen wat u belangrijk vindt voor uw gebouw en/of buurt. U weet als geen ander wat er speelt. Kunt u uw burens vinden en binden? Wellicht wilt u in het kader van veiligheid meer verlichting in en rond uw gebouw of meer groen om de buurt mee op te fleuren? Misschien wilt u een straatfeest organiseren of heeft u een idee voor het tentoonstellen van kunst? Laat het ons weten! Heeft u ideeën of wilt u meepraten over wat er in uw complex, straat of buurt moet gebeuren? Stuur dan een email met uw naam, adresgegevens en het onderwerp naar participatie@dekey.nl of bel met De Key via 020 621 43 33 en vraag naar de accountmanager in uw buurt. Samen met u maken we ons sterk voor een prettige leefomgeving!

Bewonersvertegenwoordiging

U kunt ook via de bewonersvertegenwoordiging uw stem laten horen. Voor overleg en contact met bewoners is voor veel gebouwen van De Key een bewonersvertegenwoordiging opgericht. Deze behartigt de belangen van de bewoners in een gebouw. Via de bewonersvertegenwoordiging kan er bij De Key aandacht gevraagd worden voor actuele zaken op het gebied van leefbaarheid, onderhoud, buurtactiviteiten, schoonmaak, veiligheid of servicekosten. Op deze manier weten wij goed wat er leeft onder de bewoners en kunnen we daar waar nodig actie ondernemen.

Kijk op www.dekey.nl om te zien of er een bewonersvertegenwoordiging bij u in de buurt actief is. Indien er nog geen vertegenwoordiging is opgericht, helpen wij of huurderskoepel Arcade u graag om deze op te zetten.

Huurderskoepel Arcade

Veel bewonersorganisaties zijn aangesloten bij Arcade. Huurderskoepel Arcade is de onafhankelijke huurdersvereniging voor en door huurders van De Key. Zij komt op voor de belangen van de huurders en ondersteunt de aangesloten bewonersorganisaties. De Key en Arcade hebben afspraken gemaakt, die zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Daarin is geregeld hoe huurders, bewonersvertegenwoordiging en De Key met elkaar omgaan en dat er overleg moet zijn over zaken als huurverhoging, klachtenafhandeling, onderhoud, renovatie en nieuwbouw. Meer informatie vindt u op de website van Arcade www.hvarcade.nl. Voor vragen kunt u contact opnemen met Arcade via 020 623 36 28.

Klachten en problemen

8

Heeft u klachten over De Key of over een van onze medewerkers? Laat het ons weten, dan kunnen we er iets aan doen. In dit hoofdstuk leest u hoe u een klacht kunt indienen en wat de procedure is. Voor informatie over overlast en woonfraude verwijzen wij u graag naar hoofdstuk 6: 'Regels en tips voor prettig wonen'.

Klacht indienen

Klachten over onze dienstverlening kunt u het best schriftelijk aan ons doorgeven. Dan ligt uw klacht ook meteen vast. Wij hebben daarvoor een 'meldingsformulier klacht' dat u kunt vinden op onze website www.dekey.nl. U kunt uw klacht ook per e-mail doorgeven aan info@dekey.nl.

U kunt uw klacht ook per brief indienen:

De Key
T.a.v. de Klachtenmanager
Postbus 2643
1000 CP Amsterdam

Vergeet niet uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden. Als u moeite heeft om uw klacht op papier te zetten, dan kunt u bellen met De Key, telefoon 020 621 43 33.

Behandeling van de klacht

Binnen enkele dagen na het indienen van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging. Daarin staat wie uw klacht bij De Key in behandeling heeft. Binnen tien werkdagen krijgt u een inhoudelijke reactie op uw klacht. Als het langer duurt om een oplossing te vinden, dan laten wij u dat in elk geval binnen tien werkdagen weten.

Geschillencommissie

Indien u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht is behandeld, dan kunt u uw klacht onder bepaalde voorwaarden voorleggen aan de onafhankelijke *Geschillencommissie* van De Key. Dat kan pas nadat u van de verantwoordelijke manager schriftelijk een inhoudelijke reactie op uw klacht heeft ontvangen. Alle details over een procedure bij de Geschillencommissie staan in het geschillenreglement. U kunt het reglement vinden op www.dekey.nl of opvragen bij De Key (telefoon 020 621 43 33 of info@dekey.nl)

De Huurcommissie

Als u het niet eens bent met de jaarlijkse huurverhoging, de servicekosten of de servicekostenafrekening, dan kunt u de *Huurcommissie* inschakelen. U kunt de Huurcommissie ook inschakelen als De Key een door u schriftelijk gemelde klacht over een ernstig onderhoudsgebrek aan uw woning, niet binnen zes weken na melding heeft verholpen.

De Huurcommissie is een onafhankelijke commissie van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM). Ook De Key kan de Huurcommissie vragen om een uitspraak bij een geschil. Mocht u het ook niet eens zijn met de uitspraak van de Huurcommissie, dan kunt u nog in beroep gaan bij de Kantonrechter.

Meer informatie over de Huurcommissie en meldingsformulieren vindt u op www.huurcommissie.nl. De Huurcommissie is telefonisch bereikbaar op 0800 488 72 43

Handige Adressen

9

› **Woonstichting De Key**

Postbus 2643
1000 CP Amsterdam
www.dekey.nl

Bezoekadres

Hoogte Kadijk 179, Amsterdam

› **Informatie, reparatieverzoeken en onderhoudsabonnement:**

Woonservice
Telefoon 020 621 43 33
Reparatieverzoeken kunt u tijdens en buiten kantoor tijden melden bij de afdeling Woonservice van De Key. Buiten kantoor uren is het telefoonnummer alleen bedoeld voor spoedeisende klachten.
E-mail: woonservice@dekey.nl

› **Woningruil of huur opzeggen**

Kijk voor actuele informatie over het opzeggen van de huur of het aanvragen van woningruil op www.dekey.nl of bel de afdeling Woonservice.

› **Voor vragen over huurbetaling**

Huurincasso
Postbus 2643
1000 CP Amsterdam
Telefoon 020 621 44 76
incasso@dekey.nl

› **Klachtencommissie**

Woonstichting De Key
T.a.v. de klachtenmanager
Postbus 2643
1000 CP Amsterdam

› **Geschillencommissie**

Woonstichting De Key
T.a.v. de geschillencommissie
Postbus 2643
1000 CP Amsterdam

- › **De Huurcommissie**
Postbus 16495
2500 BL Den Haag
Telefoon 0800 488 72 43 (0800 huurcie)
www.huurcommissie.nl

- › **De Nederlandse Woonbond**
Nieuwe Achtergracht 17
1018 XV Amsterdam
Telefoon 020 551 77 00
E-mail: info@woonbond.nl
www.woonbond.nl

- › **Nuon**
Storingsnummer: telefoon 0800 9009, gratis en dag en nacht bereikbaar
Klantenservice: telefoon 0900 0808
www.nuon.nl

- › **UPC**
Telefoon 0900 1580
www.upc.nl

- › **Waternet**
Telefoon 0900 9394
www.waternet.nl

- › **CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)**
Telefoon 020 527 74 00
www.ciz.nl

- › **GGD Ongediertebestrijding**
Telefoon 020 555 56 00
www.gezond.amsterdam.nl

- › **Grofvuil en afval**
Telefoon 0800 665 05 66
www.afval.amsterdam.nl

- › **Politie**
Niet spoedeisend: telefoon 0900 8844
Spoedeisend: telefoon 112
www.politie-amsterdam-amstelland.nl

› **Brandweer**

Niet spoedeisend: telefoon 020 555 66 66

Spoedeisend: telefoon 112

www.brandweer.nl/amsterdam-amstelland.nl

› **Huurtoeslag**

Belastingtelefoon 0800 0543

www.toeslagen.nl

› **Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM)**

Rijnstraat 8

2515 XP Den Haag

Telefoon 070 339 39 39

www.vrom.nl

› **Gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven**

Hier kunt u terecht voor algemene informatie over wonen in Amsterdam en voor vragen over onder andere de WMO, Wibo en urgentieverklaringen.

Jodenbreestraat 25, Amsterdam

Telefoon 020 14 020

Fax 020 552 76 11

www.wonen.amsterdam.nl

› **Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW)**

Voorlichting en cursussen over woonlasten, huurprijzen, woningverbetering en woonomgeving.

Nieuwezijds Voorburgwal 32

1012 RZ Amsterdam

Telefoon 020 523 01 30

Fax 020 638 29 76

www.steunpuntwonen.nl

info@steunpuntwonen.nl

› **Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst (GGD)**

Nieuwe Achtergracht 100

1018 WT Amsterdam

Telefoon 020 555 59 11

www.ggd.amsterdam.nl

› **Stichting Beter Buren (voorheen Stichting Bemiddeling Amsterdam)**

Telefoon 020 689 18 59

www.beterburen.nl

info@beterburen.nl

› **Meldpunten Zorg en Overlast**

Voor het melden van extreme overlastzaken kunt u contact opnemen met uw stadsdeel.
Alle stadsdelen zijn te vinden op www.amsterdam.nl

› **Steunpunt Huiselijk Geweld**

Telefoon 0900 126 26 26
www.huiselijkgeweld.nl

› **Advies en Meldpunt Kindermishandeling**

Telefoon 0900 123 12 30
www.amk-nederland.nl

› **Meldpunt Woonfraude, Bureau Zoeklicht**

Telefoon 14020
Zoeklicht@wonen.amsterdam.nl