

# Algemene huurvoorwaarden

Deze horen bij uw huurovereenkomst met De Volmacht

## 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.

### 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.

### 1.3 De algemene huurvoorwaarden kunnen veranderen

Inhoudelijke veranderingen van de algemene huurvoorwaarden bespreken we eerst met Huurdersvereniging De Deelmacht. Als zij akkoord gaan met de veranderingen, dan gelden de nieuwe algemene huurvoorwaarden voor alle nieuwe huurders. Als we willen dat de nieuwe algemene huurvoorwaarden ook voor de bestaande huurders gaan gelden, dan vragen we de huurders om akkoord.

## Artikel 2 Als u samen met anderen de woning huurt

### 2.1 Alle huurders hebben evenveel recht op de woning

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

### 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. Huurders bepalen zelf hoe zij de kosten onderling verdelen. Dit heet hoofdelijk aansprakelijk. Stopt onze huurovereenkomst met een van de huurder(s)? Dan blijven de totale kosten voor uw woning hetzelfde. De huurder die in de woning achterblijft, betaalt de totale kosten.

### 2.3 Elke huurder moet zich houden aan verplichtingen

Dat betekent dat elke huurder zich moet houden aan verplichtingen die staan in de huurovereenkomst, deze algemene huurvoorwaarden en de wet en hierop kan worden aangesproken.

Andersom geldt dat als we gemaakte of wettelijke afspraken nakomen bij 1 van de huurders van de woning, we dit niet nog een keer hoeven te doen bij de andere huurders.

### 2.4 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.

Wij laten u dan weten wat de wijziging voor u zal betekenen. Zolang u ons niets laat weten, blijven alle voorwaarden voor u én eventuele uw partner/medehuurder gelden. Dit geldt 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**

Deze datum staat in uw huurovereenkomst.

#### **3.2 U accepteert de woning zoals in de beschrijving staat**

De beschrijving noemen we ook wel opleverinspectierapport. In het opleverinspectierapport staat hoe de woning er uitziet op het moment dat u de woning accepteert. En welke voorzieningen de woning heeft. U krijgt dit opleverinspectierapport wanneer u de huurovereenkomst tekent. Door uw handtekening te zetten, accepteert u ook wat in het opleverinspectierapport staat.

Misschien neemt u spullen of veranderingen over van de vorige huurder. Dan maken we ook een overnameformulier. Daarin staat precies wat u van de vorige huurder overneemt en welke afspraken we maken over wat u heeft overgenomen.

#### **3.3. Is er geen opleverinspectierapport zoals we bedoelen in artikel 3.2?**

Dan geldt het volgende:

- Huurt u de woning voor 1 augustus 2003 en is er geen opleverinspectierapport? Dan gaan we ervan uit dat u de woning 'in goede staat' achterlaat als u de huur opzegt. Met goede staat bedoelen we dat u uw woning achterlaat zoals het was toen u er kwam wonen. Geeft u aan dat het niet in goede staat was toen u ging huren? Dan moet u dit bewijzen.
- Huurt u de woning na 1 augustus 2003 en is er geen opleverinspectierapport? Ook dan gaan we ervan uit dat u de woning 'zonder schade' achterlaat als u de huur opzegt. Als wij kunnen bewijzen hoe de woning was toen u er kwam wonen, levert u het op zoals het toen was.

#### **3.4 Opleverpunten bij een nieuwgebouwde woning**

Bij een nieuwgebouwde woning kan het gebeuren dat er nog opleverpunten zijn. Deze opleverpunten moeten we laten repareren. Het kan zijn dat de reparatie gebeurt als u al in de woning woont. Daar krijgt u geen vergoeding voor. We spreken duidelijk met u af hoelang het duurt en wat dit voor u betekent. Ontstaat er schade tijdens deze werkzaamheden? Dan bent u niet verantwoordelijk voor de kosten van het herstel.

### **Artikel 4 De huurprijs van uw woning**

#### **4.1. Hoe hoog mag de huur van uw woning zijn?**

Dit wordt vooral bepaald door de punten van uw woning. Een woning krijgt punten voor onder meer:

- De oppervlakte van de woning;
- Het energielabel;
- De grootte van uw balkon, tuin of terras.

Het aantal punten zegt iets over de kwaliteit van uw woning. Dit heet het woningwaarderingstelsel (WWS). Bij het tekenen van de huurovereenkomst krijgt u een overzicht van het aantal WWS-punten van uw woning.

#### 4.2 Wij mogen uw huurprijs verhogen

De mogelijkheden voor huurverhoging worden bepaald door de minister. Die stelt jaarlijks vast met hoeveel procent de huur mag worden verhoogd. De maximaal redelijke huurprijs kunt u controleren via de huurcommissie ([www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)). Let op: het gaat om de kale huurprijs, dus niet meegerekend de bijdrage aan het Fonds kleine herstellen of het voorschot servicekosten.

#### 4.3 U betaalt elke maand de huur

U betaalt dit bij voorkeur met een automatische incasso. Dit geldt ook voor uw bijdrage aan het Fonds kleine herstellingen en/of servicekosten. Het totaalbedrag betaalt u vóór de eerste van de maand. Bijvoorbeeld: de huur voor maart betaalt u vóór 1 maart. Betaalt u niet op tijd? Dan betaalt u extra kosten. U betaalt dan wettelijke 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. Betaalt u huur en staat er nog een rekening van de huurbetaling open? Dan zien we uw betaling als betaling van de oudste rekening die nog openstaat.

U kunt ons ook machtigen om het bedrag van uw rekening te schrijven. U zorgt er dan voor dat er op de eerste werkdag van de maand genoeg geld op uw rekening staat. Kunnen wij 2 maanden achter elkaar de huur niet automatisch afschrijven? Dan stopt uw machtiging. U krijgt dan iedere maand een factuur van ons die u zelf op tijd moet betalen.

#### 4.4 U mag geen geld verrekenen

Behalve als u dit doet op het moment dat u zelf een gebrek repareert, terwijl wij dit eigenlijk hadden moeten doen. Zie hiervoor artikel 6.4.

### **Artikel 5 Servicekosten**

#### 5.1 In de huurovereenkomst staat of u servicekosten betaalt en welke dit zijn

Deze kosten betaalt u elke maand.

#### 5.2 U betaalt elke maand een voorschot voor de servicekosten

Dat is een inschatting van de kosten. Ieder jaar krijgt u vóór 1 juli een afrekening van de servicekosten van het jaar ervoor. Op de afrekening ziet u de echt gemaakte kosten en wat u aan voorschotten hebt betaald. Heeft u te veel betaald? Dan krijgt u geld terug. Heeft u te weinig betaald? Dan moet u bijbetalen. Ook wordt er opnieuw gekeken of het voorschot voor het komende jaar nog steeds klopt met de kosten die wij verwachten. Als het nodig is mogen wij het voorschot veranderen. Het nieuwe voorschot gaat in vanaf de maand nadat u de afrekening van ons krijgt.

#### 5.3 Fonds kleine herstellingen

U bent lid van het Fonds kleine herstellingen. U betaalt hiervoor elke maand een vast bedrag. Dit valt niet onder het voorschot servicekosten. Dit wordt niet jaarlijks met u afgerekend. In het bewonersblad wordt een overzicht verstrekt van de inkomsten en uitgaven over het afgelopen jaar. Als er sprake is van een tekort,

mogen wij de bijdrage aan het Fonds kleine herstellingen hierop aanpassen. Meer informatie over het Fonds kleine herstellingen kunt u vinden in bijlage 1.

#### 5.4 Wij mogen 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. Dat gaat dan om zaken of diensten die we alleen aan een aantal huurders samen kunnen leveren. Bijvoorbeeld als het gaat om schoonmaak van algemene ruimten. Wij sturen u daarover dan een brief of e-mail. Ons voorstel stemmen wij af met de bewonerscommissie, als deze aanwezig is. Om er zo voor te zorgen dat de belangen van de huurders en ons belang goed zijn afgewogen.

Als 70% van de huurders instemt met de wijziging dan laten we u dat 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 kan niet meer naar de rechter als u akkoord bent gegaan met de verandering.

#### 5.5 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 u daar om vragen. Denkt u bijvoorbeeld aan:

- de afvalstoffenheffing en waterschapslasten, voor zover deze betrekking hebben op het feitelijk gebruik van de woning en gemeenschappelijke ruimtes;
- milieuheffingen, zoals rioolheffing en verontreinigingsheffing oppervlaktewateren, de bijdrage zuiveringskosten afvalwater en/ of aanslagen of heffingen op grond van enige milieuwet.

### **Artikel 6 Wat onze plichten zijn**

#### 6.1 Wet goed huurderschap

Wij houden ons aan de regels die staan in de Wet goed huurderschap. Een paar voorbeelden van deze regels zijn:

- we discrimineren en intimideren niet;
- de huurovereenkomst leggen we altijd schriftelijk vast;
- we laten weten waar u met uw klachten over ons naartoe kunt.

#### 6.2 Wij nemen maatregelen tegen onze huurders die voor overlast zorgen

Wij doen alles wat wij kunnen om ervoor 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 nemen wij passende maatregelen nemen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor overlast door anderen dan onze eigen huurders. Daartegen kunnen wij namelijk niet zo veel doen.

#### 6.3 Wij repareren gebreken aan uw woning als u dat vraagt.

Wij starten hiermee binnen zes weken. Wij hoeven dit niet te doen als:

- Het gebrek door uw schuld is ontstaan;
- Het gaat om kleine en eenvoudige herstellingen die voor uw rekening komen en niet onder het Fonds kleine herstellingen vallen;
- Het is onmogelijk om het gebrek te repareren;
- De reparatie is te duur. Het is niet redelijk om herstel of vervanging te vragen.

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

#### 6.4 In deze gevallen mag u gebreken zelf repareren

Als u ons vraagt een gebrek te repareren, wij het gebrek moeten repareren volgens artikel 6.3 en wij starten niet binnen zes weken met repareren. Heeft u ons hier in een brief of e-mail nog een tweede keer om gevraagd? En starten wij weer niet met repareren? Dan mag u daarna het gebrek zelf (laten) repareren. De redelijke kosten hiervan mag u van de huur aftrekken. Deze kosten moeten wel redelijk zijn. Dat zijn kosten die voldoen aan de prijzen die op dat moment in de markt gelden. Dit moet u kunnen bewijzen met een rekening. Ook moet u de werkzaamheden goed uitvoeren, volgens de regels en aanwijzingen van vakmensen.

#### 6.5 In deze gevallen kan u ons om vergoeding van uw schade 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 door onze schuld is ontstaan ná het ingaan van de huurovereenkomst.

In alle andere gevallen dat u schade lijdt door een gebrek aan 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 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 waardoor schade zou kunnen ontstaan? Dan laat u dat zo snel mogelijk aan ons weten. Soms vragen we u dit ook per brief of e-mail te doen. Bij spoed kunt u ons 24 uur per dag, 7 dagen in de week bellen op 0592 263155.

U bent verplicht gevolgschade zoveel mogelijk te beperken. Meldt u niet of niet op tijd gebreken? Dan kan er schade aan uw woning ontstaan. U moet dan de kosten voor die reparaties zelf betalen. Ook moet u zelf de kosten betalen van schade aan de woning die door uw schuld is veroorzaakt.

#### 7.2 U laat onze medewerkers binnen als het nodig is dat we controles uitvoeren

Wij controleren dan of er technische of andere gebreken zijn. Wij kunnen ook een bedrijf naar uw woning sturen om dit voor ons te doen. Als u twijfelt of iemand die bij u voor de deur staat echt van of namens De Volmacht komt, kunt u De Volmacht bellen om dit te controleren.

Als wij een vermoeden hebben van woonfraude of onrechtmatig gebruik komen wij ook controleren. Dat is (over)bewoning, gebruik of onderverhuur van de woning zonder onze toestemming in een brief of e-mail. We zullen u altijd eerst uitnodigen voor een persoonlijk gesprek en in gesprek gaan met omwonenden om onze vermoedens te bespreken voordat we zonder aankondiging langskomen.

#### 7.3 We mogen alleen naar binnen als u ons binnenlaat

Behalve als er sprake is van een noodsituatie waarvoor we direct moeten ingrijpen. Bijvoorbeeld een gaslek of een gesprongen waterleiding als u niet thuis bent. Dan mogen we naar binnen zonder uw toestemming.

#### 7.4 Wij controleren uw woning 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 een vermoeden van woonfraude of onrechtmatig gebruik. Dan kunnen we ook onaangekondigd en buiten werktijd langskomen.

### **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. Voorbeelden wat wij verstaan onder een goed huurder zijn:

- U gebruikt de installaties en apparaten in uw woning waarvoor ze bedoeld zijn. Daarbij houdt u zich aan de aanwijzingen die u hiervoor krijgt;
- U mag uw woning niet gebruiken om heel veel spullen op te slaan. Als dit wel gebeurt, dan mogen die spullen de woning niet moeilijk bereikbaar maken. Ook mag de situatie geen gevaar zijn voor de gezondheid en veiligheid van u en/of de mensen in de buurt;
- U houdt uw tuin netjes. Als eerste huurder van een nieuwgebouwde woning legt u een tuin aan. Alle huurders onderhouden de tuin en gebruiken deze alleen als sier- of moestuin. U mag de tuin niet gebruiken voor opslag en/of stalling van caravans, auto's, motorfietsen, aanhangers, afval, gevaarlijke stoffen enzovoort.
- U houdt uw balkon netjes. U mag het balkon niet gebruiken voor opslag van spullen zoals bijvoorbeeld fietsen, afval of oude meubels. Ook laat u hier geen huisdieren uit.
- U moet de vluchtroutes (gangen, galerijen, trappen(huizen) etc.), altijd vrijhouden. Dat betekent dat u daar geen spullen mag neerzetten. Dat geldt ook voor scootmobielen en plantenbakken.
- Zijn er bij u gemeenschappelijke achterpaden? Dan houdt u deze helemaal vrij van spullen. U mag de achterpaden alleen als toegangspad gebruiken.
- Het achterpad en/of de brandgang die grenst aan uw tuin onderhoudt u netjes.

Zet u toch (te veel) spullen in/op uw woning, tuin, balkon of gemeenschappelijke achterpaden en/of vluchtwegen? Dan kunnen wij u hierop aanspreken en vragen om de spullen binnen een redelijke termijn weg te halen. Komen we er samen in gesprek niet uit en heeft u na 1 schriftelijke waarschuwing de spullen nog steeds niet weggehaald? Dan mogen we deze spullen weghalen, zonder ze te hoeven bewaren. U betaalt de kosten van het weghalen van de spullen.

#### 8.2 U vervuult uw woning niet en ventileert op een manier die bij de woning past

Zo voorkomt u vervuiling, vochtproblemen en overlast van onder meer ongedierte, vocht en schimmelvorming. Gaat het niet om een technisch gebrek en ontstaat dit toch door uw eigen gedrag? Dan kunnen wij u hierop aanspreken. Heeft u na een redelijke termijn en 1 schriftelijke waarschuwing nog niets gedaan om de problemen op te lossen? Dan lossen wij het probleem op. U betaalt hiervan de kosten.

#### 8.3 U woont zelf in uw gehuurde woning

Dat betekent dat u feitelijk in deze woning woont en dat u geen andere woning heeft waar u voor langere tijd woont. 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.

De woning is uw hoofdverblijf. Het betekent ook dat u niet iemand anders in de woning laat wonen. Behalve als het gaat om uw partner of uw nog thuiswonende kinderen. 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.

#### 8.4 U mag geen spullen plaatsen in de gemeenschappelijke ruimtes

Met gemeenschappelijke ruimtes bedoelen we de ruimtes die u deelt met andere huurders. Bijvoorbeeld het trappenhuis, de lift, de galerijen en buitenruimten.

U houdt de gemeenschappelijke ruimtes vrij. En u houdt zich altijd goed aan onze aanwijzingen om brand te voorkomen. U mag in de gemeenschappelijke ruimtes, die bij de woning horen zoals de galerijen of de portiek dus geen fietsen of scootmobielen stallen. Ook mag u geen huisraad, afval of andere spullen neerzetten.

Doet u dit toch, dan mogen wij deze zaken weghalen. U betaalt ons een boete van € 30,- per dag met een maximum van € 3.000,-. Daarnaast mogen we u nog steeds vragen zich aan de regels te houden. En u betaalt eventuele schade.

Als wij u vragen deze boete te betalen, dan zullen wij niet ook nog een andere boete uit deze algemene huurvoorwaarden van u vragen voor dezelfde overtreding.

#### 8.5 U gebruikt uw woning niet voor een bedrijf

Dit 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 de woning niet gebruikt voor toeristische doeleinden of als seksinrichting.

#### 8.6 U zorgt dat u de woning netjes inricht

Dat betekent dat u zorgt voor raambedekking, zoals gordijnen, lamellen of rolgordijnen. Ook richt u de woning in met meubels. Woont u in een appartement of flat? Dan legt u een vloer en ondervloer die voldoende geluidwerend is. Zie hiervoor bijlage 2.

**8.7 Geen verboden goederen of brandbare, ontvlambare of explosieve stoffen**

U bewaart geen verboden goederen of brandbare, ontvlambare of explosieve stoffen in uw woning. Zoals bijvoorbeeld benzine, niet voor thuisgebruik bedoelde chemische middelen, lachgas of vuurwerk. Dit is gevaarlijk. Ook wapens of gestolen goederen horen niet in uw woning.

**8.8 Deze punten mogen alleen als u vooraf onze schriftelijke toestemming hebt:**

- U komt niet op het dak. Ook mag u niet in de goten lopen of staan;
- U plaatst geen voorwerpen zoals airco's, antennes of antenneschotels op het dak, balkon of tegen de gevel;
- U sluit geen allesbrander, hout-, gaskachel of openhaard aan. Ook legt u geen rookkanalen aan;
- U maakt geen reclame aan de buitenkant van de woning;
- U verandert de buitenkant van uw woning niet, waaronder het schilderwerk;
- U hangt geen (beveiligings)camera's op die de openbare weg filmen of andere mensen filmen. U mag wel een (beveiligings)camera ophangen die alleen uw eigen tuin en/of voordeur filmt. Meer informatie over (beveiligings)camera's leest u in bijlage 3.

**Artikel 9 Hoe u de tuin of balkon gebruikt**

**9.1 U houdt uw tuin, balkon en gemeenschappelijke ruimtes netjes**

Als eerste bewoner van de woning legt u een tuin aan. Alle huurders onderhouden de tuin en gebruiken deze alleen als sier- of moestuin. U gebruikt uw tuin of balkon niet om spullen die daar niet horen op te slaan, zoals vuilniszakken. U mag de tuin niet gebruiken als parkeerplaats en u plaatst geen fietsen op het balkon of de galerij. Ook laat u hier geen huisdieren uit. Dat geldt ook voor de gemeenschappelijke ruimtes, zoals het achterpad, portiek en de galerij.

Plant u struiken of bomen of wilt u bijvoorbeeld een schutting plaatsen? Dan overlegt u met ons en uw bureu. U volgt ook de regels van de gemeente. Gaat u verhuizen? En heeft u grote bomen of planten in de tuin gezet? Dan kunnen wij u vragen die op eigen kosten te (laten) weghalen.

**9.2 U onderhoudt de erfafscheiding**

Als er al een erfafscheiding is, zoals een schutting of een heg, dan moet u deze onderhouden. Ook mag u de erfafscheiding niet verwijderen. U mag de erfafscheiding wel vervangen als u dit in overleg doet u met uw bureu.

**Artikel 10 Hoe u overlast voorkomt**

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

U mag geen overlast, schade of hinder veroorzaken. 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 bijvoorbeeld dat uw vloer en ondervloer voldoende geluiddempend is. Zie ook artikel 8.6.

Wij willen graag dat iedereen rustig en fijn kan wonen. Veroorzaakt u steeds ernstige en bewijsbare overlast en hebben we u daar al een aantal keren op



aangesproken? Dan kunnen we de rechter vragen om de huurovereenkomst te beëindigen.

#### 10.2 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 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. Of het om soft- of harddrugs gaat maakt niet uit. Dit verbod geldt voor de woning zelf maar ook voor de kelder, het balkon of het dak. Ook in de gemeenschappelijke ruimten of buitenruimte, zoals uw tuin, zijn activiteiten verboden die met drugs te maken hebben.

Doet u dit toch? Dan zullen wij de rechter vragen de huurovereenkomst te beëindigen en u te verplichten uw woning te verlaten. 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 herstellkosten voor de woning en de kosten die wij moeten maken aan juridische bijstand, deurwaarders en rechtbankkosten.

Als wij u vragen deze boete te betalen, dan zullen wij niet ook nog een andere boete uit deze algemene huurvoorwaarden van u vragen voor dezelfde overtreding.

#### 10.3 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 omwonenden, onze medewerkers of mensen die wij inhuren. Bijvoorbeeld via sociale media.

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

### **Artikel 11 Als u de woning door iemand anders wilt laten gebruiken**

#### 11.1 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. Dit geldt ook als u de woning door iemand anders wilt laten gebruiken. Ook als u daar geen geld of andere vergoeding voor vraagt. Bijvoorbeeld bij samenwonen of als iemand bij u komt wonen omdat u of een van uw huisgenoten zorg nodig heeft (mantelzorg). Of als u iemand anders langer dan 14 dagen in uw woning wilt laten overnachten. Wij mogen aan onze toestemming voorwaarden verbinden.

Verhuurt u (een gedeelte) van uw woning aan een ander zonder onze schriftelijke toestemming, noemen we dit woonfraude. Dan gaan wij de rechter vragen de huurovereenkomst te beëindigen en u te verplichten uw woning te verlaten.

**11.2 Het heeft vervelende gevolgen als u zich niet houdt aan artikel 11.1**

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 de eventuele winst die u heeft gemaakt aan ons
- U betaalt eventueel nog een schadevergoeding, waaronder de kosten die wij moeten maken aan juridische bijstand, deurwaarders en rechtbankkosten.

Als wij u vragen deze boete te betalen, dan zullen wij niet ook nog een andere boete uit deze algemene huurvoorwaarden van u vragen voor dezelfde overtreding.

**Artikel 12 Aansprakelijkheid**

**12.1 U bent aansprakelijk voor schade aan de woning**

U bent aansprakelijk als de schade door u komt, of als u uw plichten niet nakomt. Ook schade aan de buitenmuren van uw woning, de tuin en aan leidingen, kabels en buizen die in de grond zitten die bij uw woning hoort, valt onder uw aansprakelijkheid.

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

Maken zij schade of doen zij iets wat verboden is? Dan betaalt u de kosten die het gevolg zijn van schade of verboden activiteiten.

**12.3 U moet zelf een inboedelverzekering afsluiten**

Wij hebben de woning verzekerd tegen brand en stormschade en dergelijke. U moet zelf een inboedelverzekering afsluiten. Belangrijk om te weten is dat schade als gevolg van bijvoorbeeld brand, storm en lekkage aan uw eigendommen door u moeten worden verzekerd. Wij zijn niet aansprakelijk voor de schade. Wij zijn alleen aansprakelijk in de situatie van artikel 6.5. Wij adviseren u om een zogenoemde uitgebreide inboedelverzekering af te sluiten zodat ook lekkage en dergelijke is ingedeekt. Een glasverzekering is niet noodzakelijk, want u bent lid van het fonds kleine herstellingen.

**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. Ook werkzaamheden om uw woning te verduurzamen kunnen dringende werkzaamheden zijn. Bijvoorbeeld het gebouw waar u woont aansluiten op een duurzaam warmtenet of het aardgasvrij maken van het gebouw.

Dit geldt ook voor dringende werkzaamheden aan de buitenzijde van het gebouw of de gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen. Zoals cv-ketels, liften en zonnepanelen.

Onder meewerken aan dringende werkzaamheden valt ook dat u zorgt voor een nette en schone werkplek voor medewerkers van De Volmacht of medewerkers van bedrijven die De Volmacht inhuurt.

**13.2 Bij een redelijk voorstel moet u meewerken**

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 wanneer wij uw woning of uw gebouw willen renoveren. In dit voorstel staat hoe wij dat willen doen en wat dat voor u betekent. In het voorstel houden we rekening met uw belangen.

Wij maken hierover afspraken met Huurdersvereniging De Deelmacht en de bewonerscommissie in een sociaal plan. Wij zullen u in ons voorstel vragen om ons per brief of email te vertellen wat u van het voorstel vindt. Of u het eens bent met het voorstel. Of dat u ons voorstel niet redelijk vindt.

Stemt meer dan 70% van de andere huurders in met het voorstel? En bent u het er niet mee eens? Dan kunt u bezwaar maken bij de rechter. 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 dat u meewerkt aan het werk aan uw woning of gebouw.

**13.3 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 renoveren, 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 verbetering klaar is.

**Artikel 14 Als u zelf iets aan de woning wilt veranderen**

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

Het gaat om veranderingen zoals het ophangen van spiegels, lampen of lamellen. Veranderingen die u makkelijk weer weg kunt halen, zonder hoge kosten. 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 heeft u altijd onze toestemming in een brief of e-mail nodig. Als u onze toestemming krijgt, vertellen we u ook 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 of wij akkoord gaan met de aanpassing. En wat de voorwaarden zijn.

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

De voorwaarden kunnen bijvoorbeeld gaan over:

- De constructie;
- De materialen;
- De uitstraling van het gebouw;
- De manier waarop u de aanpassing uitvoert en onderhoudt;
- Wat u doet om overlast te voorkomen;
- De verzekering(en) die u moet afsluiten;
- De belasting(en) die u moet betalen;
- Dat u de benodigde vergunningen moet hebben;
- Uw aansprakelijkheden;
- Verplichtingen van de Vereniging van Eigenaars.

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 weghalen. Het kan zijn dat u deze daarna niet meer mag terugplaatsen.

- 14.4 Soms moet u een grote verandering weghalen aan het einde van de huur  
Wij laten het u weten als u een grote verandering weg moet halen aan het einde van de huur. Dit hoort u van ons als u toestemming krijgt voor de verandering.
- 14.5 Veranderingen waarvoor u geen toestemming kreeg, haalt u weer weg  
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 bewoner zijn aangebracht, overgenomen toen u de huurovereenkomst ondertekende? Dan geldt hetzelfde als u zelf de veranderingen zou hebben aangebracht.

## **Artikel 15 Hoe u uw huur stopt**

- 15.1 U stuurt ons een bericht als u de huur wilt opzeggen  
U stuurt ons dan een brief of e-mail waarin u schrijft op welke datum u de huur wilt stoppen en de woning zal verlaten. Of u zegt de huur op via onze website.
- 15.2 U heeft een opzegtermijn van 1 maand  
U kunt de huur alleen opzeggen op een werkdag. Zegt u de huur op in het weekend of op een feestdag? Dan gaat de opzegtermijn in op de eerste werkdag daarna.
- 15.3 U kunt de huur alleen opzeggen met toestemming van de andere huurders  
Huurt u de woning met meer mensen? Dan kunt u de huur alleen samen opzeggen. Ook uw echtgenoot, geregistreerd partner of de door ons erkende medehuurder

moeten de opzegging 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 e-mail waarin we aangeven of we instemmen en welke voorwaarden zullen gelden.

**15.4 Wij kunnen de huur 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 3 tot 6 maanden van tevoren. Ook vertellen we u in deze brief om welke wettelijk toegestane reden wij de huurovereenkomst opzeggen. Bijvoorbeeld omdat we uw woning gaan slopen of heel erg ingrijpend moeten renoveren. Gaat u niet akkoord met de opzegging? Dan vragen we aan de rechter om de zaak te beoordelen.

Wij kunnen de huur ook opzeggen als de burgemeester uw huis sluit vanwege ernstige (vrees voor) verstoring van de openbare orde vanuit uw huis. Bijvoorbeeld als er een hennepplantage of een handelshoeveelheid drugs is ontdekt in uw woning. De burgemeester doet dat dan op basis van de Gemeentewet, de Woningwet of de Opiumwet. We hoeven hiervoor niet naar de rechter.

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

Heeft u of hebben wij de huur opgezegd? En zijn er mensen die de woning misschien willen huren of kopen? Dan laat u deze mensen op verzoek van De Volmacht binnen om de woning te bekijken. U kunt deze mensen vragen om een legitimatiebewijs te laten zien.

**15.6 Als u overlijdt en er is geen medehuurder**

In dat geval stopt de huurovereenkomst aan het einde van de 2<sup>e</sup> maand na uw overlijden. Uw erfgenamen mogen de huur met een brief of e-mail opzeggen tegen het einde van de 1<sup>e</sup> maand na het overlijden.

**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 op de manier 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 16.4.

**16.2 Voor het einde van de huur controleren wij samen de woning**

Dit heet een voorinspectie. Tijdens de voorinspectie spreken wij met u af hoe u de woning moet opleveren en welke reparaties u nog moet doen. Ook schatten we zelf de kosten voor de reparatie. We schrijven onze afspraken op en sturen ze naar u op. Dit noemen we het inspectierapport. U werkt mee aan deze controle.

**16.3 We doen ook een eindinspectie**

Als de woning leeg en ontruimd is zal er een eindinspectie plaatsvinden. De nieuwe huurders kunnen hierbij aanwezig zijn. Voor de eindinspectie moet u zelf een afspraak maken met De Volmacht. Bij de eindinspectie wordt de lege woning nogmaals samen met u gecontroleerd of er nog bepaalde gebreken moeten worden hersteld of onvoldoende zijn hersteld. De afspraken hierover worden opgeschreven in het opnamerapport.

16.4 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.

16.5 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.

16.6 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.

16.7 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.

16.8 Blijft u of iemand anders in de woning wonen 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 wij dan vragen is minimaal de huurprijs maar 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 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 het artikel dan aan, zodat het weer geldig is.

17.2 Wij mogen ons beleid aanpassen

Zijn de huurdersorganisaties volgens de Wet op het overleg huurders verhuurder (WOHV) het eens met deze aanpassingen? Dan passen we ons beleid aan. En hebben wij deze aanpassing in een brief, e-mail of op onze website bekendgemaakt? Dan moeten wij ons allemaal aan deze aanpassing houden. Tenzij u bezwaar heeft gemaakt.

**17.3 U houdt zich aan alle afspraken als het gebouw van uw woning uit verschillende appartementen bestaat.**

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 er voor u relevante besluiten worden genomen.

**17.4 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. We houden ons aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

**17.5 Meterstanden gas, elektra en water**

Voor het doorgeven van de meterstanden gas, elektra en water kunt u gebruik maken van de aanmeldingsformulieren voor de desbetreffende nutsbedrijven. Deze formulieren zijn u uitgereikt bij tekenen van de huurovereenkomst. Voor de levering van gas en stroom staat het u vrij om een energieleverancier te kiezen.

Bij verhuizing in de winterperiode dient u vanaf het tijdstip dat u de sleutels hebt ontvangen zelf de nodige maatregelen te treffen ter voorkoming van bevriezing van waterleidingen en cv-installatie.

## **Artikel 18 Klachten en Geschillen**

**Bent u ergens niet tevreden over?**

Meld het ons zodat we het kunnen oplossen. Dat doet u door ons te bellen of een e-mail of brief te sturen. U kunt natuurlijk ook contact opnemen met Huurdersvereniging De Deelmacht. Wordt uw klacht niet opgelost? Dan kunt u terecht bij andere organisaties. Welke organisaties dit zijn, leest u in bijlage 4.

## Bijlage 1: Fonds kleine herstellingen

### Als huurder bij De Volmacht bent u lid van het fonds kleine herstellingen

Volgens de huurovereenkomst komen de kleine reparaties ten laste van de huurder. Als huurder van De Volmacht bent u lid van het Fonds kleine herstellingen waardoor wij deze kleine reparaties voor u uitvoeren. Het servicefonds omvat naast het verrichten van deze reparaties o.a.:

- een glasverzekering
- ontstoppen van het riool
- het schoonhouden van de dakgoten
- het vegen van de schoorsteen (indien deze nog als schoorsteen wordt gebruikt)

### Welke reparaties vallen onder het Fonds kleine herstellingen?

#### Waterleiding en sanitair

het repareren en/of vervangen van:

- closetpot
- closetzitting(en)
- closetsok(ken)
- closetrolhouder(s)
- flotteur/drijver e.d.
- doucheslang
- sifons
- spiegels
- planchet
- stop
- zeepbakje
- kraanleertjes
- alle soorten tap- en mengkranen

#### Elektriciteit

het repareren en/of vervangen van:

- schakelaars
- wandcontactdozen
- deurbel

#### Gasleidingen en-kranen

het repareren en/of vervangen van door ons aangebrachte leidingen en kranen

#### Hang- en sluitwerk binnen de woning

het repareren en/of vervangen van:

- deurkrukken
- raamboompjes
- uitzetijzers
- sloten en scharnieren
- vrij/bezetsloten
- snapsloten
- deurbel
- sleutels
- onderdelen van de brievenbus in of naast de deur

#### Riolering

het ontstoppen van:

- putten
- gootstenen
- wastafels
- sifons
- binnen- en buitenriolering tot de aansluiting op het gemeenteriool

#### Dakgoten en schoorstenen

- het schoonhouden van de dakgoten
- het leveren en plaatsen van kraaien-kappen
- het controleren en/of vegen van de schoorstenen en ventilatiekanalen

### Wat valt niet onder het Fonds kleine herstellingen?

- Het witten van binnenmuren en plafonds en het schilderen van binnenhoutwerk en zo nodig het behangen van de binnenmuren;
- De voorbereidende werkzaamheden voor de onder vorige omschreven werkzaamheden, waaronder in elk geval het plamuren, schuren en opvullen van gaatjes, butsen en geringe (krimp)scheuren;
- Het vervangen en vernieuwen van sleutels van binnen- en buitensloten, en ook de eigen bijdrage in verband met de hulp bij buitensluiting;



- Het onderhoud aan tuinen, erven, opritten en erfafscheidingen, zodanig dat deze onroerende aanhorigheden een verzorgde indruk maken, waaronder in elk geval:
  - bij eerste bewoning van een woonruimte de tot het woonruimtegedeelte van het gehuurde behorende tuin of erf: de aanleg van de tuin of erf met uitzondering van de aanleg van opritten en toegangspaden en het aanbrengen van een eenvoudige erfafscheiding;
  - het egaliseren van de tuin en het opbrengen van teelaarde;
  - het regelmatig maaien van het gras;
  - het regelmatig verwijderen van onkruid in de tuin en tussen tegels van opritten, toegangspaden en terrassen;
  - het vervangen van gebroken tegels;
  - het regelmatig snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen;
  - het vervangen van beplanting die is doodgegaan;
  - het vervangen van kapotte planken of segmenten van houten erfafscheidingen, het rechtzetten en recht houden van houten erfafscheidingen;
  - indien de erfafscheidingen zijn geverfd of gebeitst: erfafscheidingen regelmatig verven of beitsen.
- Het schoonhouden en zo nodig ontstoppen van de vuilstortkoker en het schoonhouden van de vuilniscontainerruimte, voor zover deze voorziening en ruimte voor de huurder bereikbaar zijn;
- Het schoonhouden van het woonruimtegedeelte van het gehuurde en van de gemeenschappelijke ruimten;
- Het wassen en schoonhouden van de binnen- en buitenzijde van de ruiten, kozijnen, deurposten, het geverfde houtwerk en andere geverfde onderdelen, voor zover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
- Het regelmatig verwijderen van zwerfvuil;
- Het verwijderen van graffiti, voor zover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voor zover deze graffiti voor de huurder bereikbaar is.

### **Hoeveel kost het Fonds kleine herstellingen?**

Het totale pakket, onderhoud en de glasverzekering samen, kost u € 5,77 per maand. Dit bedrag wordt maandelijks toegevoegd aan de door u te betalen huur voor de woning.

## **Bijlage 2: Vloeren voldoende geluidswerend**

### **Waar moet de vloer aan voldoen**

Vloerbedekkingen die de contactgeluidsisolatie met 10 dB of meer verbeteren zijn toegestaan. Dit wordt beoordeeld aan de hand van Nederlandse normen, met name NEN-EN-ISO 717-2 en de toelichting daarop NPR 5079:1999.

### **Als hier twijfels over zijn**

Om te laten zien dat u aan deze eis hebt voldaan, kunnen we vragen naar een akoestisch onderzoek. Bij dat onderzoek zijn contactgeluidsmetingen uitgevoerd aan een (beton)vloer en aan dezelfde vloer met de betreffende vloerbedekking. Uit het onderzoek moet blijken dat de verbetering van de contactgeluidsisolatie een waarde bereikt van  $L_{lin} = 10$  dB of hoger.

Er zijn leveranciers van harde vloerdekkingen die hun vloeren, inclusief de ondervloeren, lieten testen op basis van bovenstaande normen. U mag ook een testrapport, waaruit blijkt dat de vloer aan de eis voldoet, laten zien. Wel moet de vloer aan dezelfde specificaties voldoen als de geteste vloer en moet de vloer worden gelegd door een deskundig bedrijf.

### **Wat u nog meer kunt doen tegen geluidsoverlast**

Naast bovenstaande eis, waar de vloer aan moet voldoen, zijn er ook andere mogelijkheden om geluidsoverlast te voorkomen.

#### *Meubilair: viltjes*

Het schuiven met stoelen kan veel geluidhinder opleveren. Hiervoor zijn diverse goede producten verkrijgbaar (onder andere viltjes).

#### *Blote voeten, sloffen en sneakers*

In veel probleemsituaties is geconstateerd dat bewoners hun best doen om loopgeluid te beperken door op sloffen (of sokken of blote voeten) te lopen. Veel mensen lopen dan 'op de hielen' en dit veroorzaakt dreunen of gebonk. Dit kan opgelost worden als men loopt op pantoffels/schoenen/sneakers/slippers met zachte en dikke zolen.

#### *Spelende kinderen*

Bij spelende en rennende kinderen is het risico op geluidhinder groter dan bij lopen van volwassenen. Het herkenbare geluid en de indruk dat dit overbodige geluiden zijn, levert extra irritatie op. Kinderen schoeisel met dikke verende zolen te laten dragen kan extra geluidhinder verminderen. Ook kunnen speelmatten van 15 mm kunststofschuim worden gelegd op de plaats waar de kinderen vaak spelen.

### **Bijlage 3: Camera's en Videodeurbellen**

#### **Mag ik een camera ophangen aan mijn woning?**

U mag alleen een camera ophangen bij uw huis zolang deze de bezittingen van uw buurtgenoten en/of de openbare weg niet filmt. Filmt uw camera ook de bezittingen van uw buurtgenoten of de openbare weg? Dan is de kans groot dat deze ook andere personen filmt, zoals uw burens of voorbijgangers. Dat maakt een grote inbreuk op hun privacy.

Voor meer informatie hierover kunt u ook terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens via [Cameragebruik in en om het huis | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

#### **Heb ik toestemming nodig om een camera te plaatsen?**

Bent u van plan om een camera op te hangen aan de buitenzijde van uw woning, dan heeft u toestemming nodig van De Volmacht.

#### **Mag ik een slimme deurbel met camera plaatsen?**

U mag een slimme deurbel met camera alleen plaatsen onder bepaalde voorwaarden. Het is daarom van belang dat u van tevoren om toestemming vraagt.

Voor galerij- en portiekwoningen geeft De Volmacht geen toestemming voor het plaatsen van een slimme deurbel met camera. Het betreft hier namelijk een algemene ruimte, waardoor we te maken hebben met de privacy van uw burens.

#### **Mag De Volmacht voorwaarden verbinden aan de toestemming?**

De Volmacht mag voorwaarden verbinden aan de toestemming. Bijvoorbeeld dat u ervoor moet zorgen dat u alleen uw eigen woning, voordeur of eigendommen filmt. Of dat u ervoor moet zorgen dat mensen weten dat ze gefilmd worden. Bijvoorbeeld door een sticker te plakken op uw deur. De Volmacht mag ook andere voorwaarden aan de toestemming verbinden.

Als u niet aan de voorwaarden voldoet, moet u de camera of slimme deurbel met camera verwijderen na het eerste schriftelijke verzoek daartoe van De Volmacht.

#### **Ik heb een klacht over de camera van mijn burens**

Heeft u het vermoeden dat uw burens zich niet aan de regels houden? Dan kunt u de volgende stappen ondernemen:

1. De eerste stap is om uw burens aan te spreken. Misschien is het probleem in overleg eenvoudig op te lossen;
2. Komt u er samen met uw burens niet uit? Vraag hulp aan 'Buurtbemiddeling' of aan de wijkagent om te bemiddelen. Informatie over buurtbemiddeling kunt u vinden op de website: [Buurtbemiddeling- Impuls Welzijn \(impulsaanhunze.nl\)](#)
3. Wanneer het probleem blijft bestaan dan kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Informatie over de Autoriteit Persoonsgegevens is: [Home | Autoriteit Persoonsgegevens](#)
4. Tot slot kunt u naar de rechter gaan. U kunt eventueel voor advies en ondersteuning terecht bij het Juridisch Loket. De website van het Juridisch Loket is: [Gratis juridisch advies | Het Juridisch Loket](#)

## **Bijlage 4: Klachten en geschillen**

### De regionale klachtencommissie

Er is een speciale onafhankelijke klachtencommissie die klachten over onze dienstverlening behandelt. Een klacht melden kan via: [www.geschillenbehandelen.nl](http://www.geschillenbehandelen.nl). Hier kunt u via het formulier uw geschil indienen bij de Regionale Geschillencommissie.

### Gemeente Aa en Hunze

Vanaf 1 januari 2024 heeft elke gemeente een meldpunt voor klachten over verhuurders of verhuurbemiddelaars. Iedere huurder kan daar terecht. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw gemeente. Voor de gemeente Aa & Hunze is het meldpunt online bereikbaar:

[www.aaenhunze.nl/Alle\\_onderwerpen/Bouwen\\_en\\_wonen/Alle\\_onderwerpen\\_bouwen\\_en\\_wonen/Melding\\_ongewenst\\_verhuurdergedrag](http://www.aaenhunze.nl/Alle_onderwerpen/Bouwen_en_wonen/Alle_onderwerpen_bouwen_en_wonen/Melding_ongewenst_verhuurdergedrag)

### Buurtbemiddeling

Iedereen kan te maken krijgen met ergernissen of ruzie met de buren. Je ergert je aan het gedrag van je buren door bijvoorbeeld harde muziek, hondengeblaf of een verkeerd geparkeerde auto. Vaak leidt een gesprek tot een oplossing, maar dat lukt niet altijd. Is de relatie met je buren verslechterd en dreigt dit te escaleren? Laat het niet zo ver komen en schakel buurtbemiddeling in. Voor meer informatie of vragen kunt u terecht bij [buurtbemiddeling@impulsaenhunze.nl](mailto:buurtbemiddeling@impulsaenhunze.nl)

### Kantonrechter/huurcommissie

In een aantal gevallen kunt u ook gaan naar de huurcommissie of de kantonrechter. Via deze link vindt u meer informatie: [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/wanneer-kan-ik-terecht-bij-de-huurcommissie-en-wanneer-bij-de-kantonrechter](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/wanneer-kan-ik-terecht-bij-de-huurcommissie-en-wanneer-bij-de-kantonrechter)