



Informatie over uw rechten en plichten bij de huur van uw woning

U heeft met ons een huurovereenkomst voor woonruimte. Bij die huurovereenkomst horen de algemene huurvoorwaarden. Hierin staan afspraken over het gebruik van uw woning. In dit document geven wij u *extra informatie* over uw rechten en plichten als huurder van uw woning. Wij vinden het belangrijk dat u hiervan op de hoogte bent.

Uw woning

U woont in het gehuurde huis en u gebruikt het alleen als woning.

Een woning is om in te wonen. In de huurovereenkomst hebben wij afgesproken dat u zelf in uw gehuurde woning woont. Uw gehuurde woning is uw hoofdverblijf.

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 u verhuist dan schrijft u zich in op uw nieuwe adres.

Uw woning is niet bedoeld:

- ***voor andere activiteiten dan wonen***
U mag uw woning niet gebruiken voor andere activiteiten, zoals een bedrijf. Behalve als wij u met een brief of e-mail toestemming geven. Thuiswerken mag wel als dat niet storend is voor uw burens.
- ***om anderen in uw woning te laten 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.
- ***om langere tijd niet in uw woning te wonen***
Krijgen wij berichten 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 bewijzen dat u nog wel in uw woning woont.
Blijkt dat u zelf niet meer in uw woning woont? Dan vragen wij de rechter de huurovereenkomst te stoppen. Wij wijzen de woning dan toe aan iemand anders die een woning zoekt.

Toegang tot uw woning

Wij gaan uw woning niet binnen zonder uw toestemming. Behalve bij een noodsituatie.

Soms is directe toegang tot uw woning nodig. Bijvoorbeeld bij een noodsituatie waarbij wij direct moeten ingrijpen. Denk bijvoorbeeld aan een gaslek, een brand of een gesprongen waterleiding.

In deze situaties laat u ons ook binnen:

- als wij dringende werkzaamheden (onderhoud en controles) uitvoeren;
- wij uw woning opknappen;
- uw medewerking nodig is voor werkzaamheden bij uw burens;



- een bezichtiging gepland is voor verkoop of nieuwe verhuur.

Huurverhoging

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: [Huurprijscheck zelfstandige woonruimte | Huurcommissie helpt | Huurcommissie](#). *Let op: het gaat om de kale huurprijs, dus zonder het voorschot van de servicekosten*

Onderhoud aan uw woning

Wat repareren wij voor u en wat niet.

We proberen u zo goed mogelijk te helpen als er gebreken zijn in uw woning. Toch zijn er gevallen waarbij we gebreken niet repareren:

Gebreken aan uw woning

Zijn er gebreken aan uw woning, die u niet zelf kunt oplossen? Dan kunt u een reparatieverzoek indienen via het klantportaal op onze website www.samenwerking.nl. Heeft het spoed? Dan kunt u ons bellen op telefoonnummer (010) 475 96 66.

We repareren geen gebreken wanneer:

- Het gebrek door uw schuld is ontstaan;
- Het om kleine en eenvoudige reparaties gaat;
- Het onmogelijk is om het gebrek te repareren;
- De reparatie te duur is. Het is niet redelijk om herstel of vervanging te vragen.

Meer informatie vindt u hier: [Welke kosten zijn voor de huurder en welke voor de verhuurder? | Rijksoverheid.nl](#)

Onderhoud aan iets dat u zelf aan uw woning heeft toegevoegd

Heeft u zelf iets aan uw woning toegevoegd? Dan moet u dit zelf onderhouden. Wij noemen dit *Zelf Aangebrachte Voorzieningen* (ZAV's).

Heeft u iets toegevoegd aan uw woning waarvoor wij u geen toestemming hebben gegeven? Dan moet u dit weghalen als wij daar om vragen.

Klachten en geschillen

Waar kunt u terecht met klachten?

Wij doen ons best voor u. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over ons en u ons dat wilt vertellen. Ook kan het gebeuren dat wij met u van mening verschillen over een belangrijk onderwerp. In beide gevallen kunt u uw klacht melden via [onze website](#): klacht of compliment indienen via www.samenwerking.nl. U moet uw klacht altijd schriftelijk aan ons doorgeven.

Als uw klacht niet wordt opgelost, dan kunt u terecht bij andere organisaties. Hieronder staan ze voor u op een rij.



De klachtencommissie

Er is een speciale onafhankelijke klachtencommissie die klachten over onze dienstverlening behandelt. Een klacht melden kan via <https://www.geschillenadvies.com/>.

Gemeente

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 de gemeente Vlaardingen.

Voor de gemeente Vlaardingen is het meldpunt bereikbaar op https://www.vlaardingen.nl/Onderwerpen/Wonen/Meldpunt_Ongewenst_Verhuurbedrag.

Let op: Heeft u een klacht over het gedrag van Samenwerking. Meld deze dan altijd eerst bij onze onafhankelijke klachtencommissie.

Kantonrechter/huurcommissie

In een aantal gevallen kunt u ook gaan naar de huurcommissie of de kantonrechter. Via deze link vindt u meer informatie:

[Wanneer kan ik terecht bij de Huurcommissie en wanneer kan ik naar de kantonrechter? | Rijksoverheid.nl](#)