

Goed Verhuurderschap bij 'thuis

Op 1 juli 2023 is in Nederland de wet Goed Verhuurderschap ingegaan. Deze wet bepaalt wat goed verhuurderschap is en welke regels daarbij horen. Deze regels gelden ook voor **'thuis**. Als verhuurder van woningen zijn we verplicht om onze huurders te informeren over verschillende onderwerpen die te maken hebben met het huren van een woning. In deze flyer leest u daar alles over. Aan het eind van dit document staan verwijzingen naar websites voor meer informatie over de verschillende onderwerpen.

Huurovereenkomsten

Op de website van de Rijksoverheid staat informatie over de verschillende soorten huurovereenkomsten die er zijn en alles wat voor huurders belangrijk is om daarover te weten.

Er is iets kapot in uw woning. Wat is belangrijk om te weten?

Wat is er wettelijk geregeld als uw woning gebreken heeft?

Op de website van de Rijksoverheid vindt u meer informatie over wat u kunt doen als uw woning gebreken heeft en voor wie de kosten zijn: de huurder of de verhuurder.

Hoe is het bij 'thuis geregeld?

Veel grote reparaties zoals het herstellen van daken bij lekkages, of het vervangen van kozijnen, ramen en deuren doen wij.

Kleine herstelwerkzaamheden zoals het smeren en vastzetten van hang- en sluitwerk en het verhelpen van klemmende binnendeuren moet u zelf doen. Maar wij kunnen daarbij helpen. Voor het doen van kleine herstelwerkzaamheden kunt u een Serviceabonnement afsluiten. Meer informatie daarover staat op onze website op de pagina "Serviceabonnement".

De meest voorkomende onderhoudsactiviteiten staan in het Onderhouds ABC

Op onze website, op de pagina "Onderhouds ABC" ziet u precies wie verantwoordelijk is voor het onderhoud en voor de kosten: **'thuis** of u. Ook ziet u of het onderhoud is opgenomen in het Serviceabonnement.

Een reparatieverzoek kunt u op verschillende manieren melden bij 'thuis

Dat kan online, op onze website op de pagina "Reparatieverzoek indienen". Daar logt u in met uw postcode of met uw account (e-mailadres en wachtwoord). In de meeste gevallen kunt u zelf meteen een afspraak inplannen voor de reparatie.

Dat kan door te bellen naar het algemene telefoonnummer van **'thuis** (040) 24 99 999. U kunt bij spoed ook buiten kantoortijden naar dat nummer bellen. U wordt dan doorgeschakeld naar onze storingsdienst. Zij overleggen met u wat er gaat gebeuren.

Laat het ons weten als u niet tevreden bent

Bent u het niet eens met de regels en afspraken van **'thuis**, of met een beslissing die door **'thuis** is genomen? Heeft u een klacht over het gedrag van een medewerker? Laat het ons weten. Want als we weten waarover u ontevreden bent, kunnen we er wat aan doen. In het stappenplan op de volgende pagina ziet u hoe u dat doet.



U heeft een klacht



1 Neem contact met ons op

Een goed gesprek lost vaak al veel op. U bereikt ons op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur via het algemene telefoonnummer (040) 24 99 999.



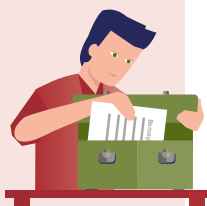
2 Bent u na dit gesprek nog niet tevreden?

Dien dan uw klacht schriftelijk bij ons in via de groene knop op onze website op de pagina "Klacht indienen". Daar kunt u uw klacht indienen met uw postcode en met uw account (e-mailadres en wachtwoord). Wij proberen uw klacht zo goed en snel mogelijk te verhelpen.

3 U heeft uw klacht schriftelijk ingediend, maar u bent niet tevreden over de afhandeling

Het kan gebeuren dat we er samen niet uitkomen. Dan kunt u met uw klacht naar de onafhankelijke klachtencommissie (okc).

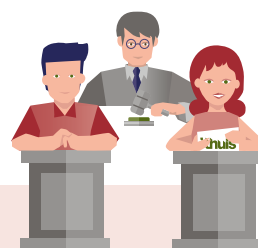
Stuur een brief naar:
Klachtencommissie **'thuis'**
Postbus 589, 5600 AN Eindhoven
of een e-mail naar:
okc.mijnthuis@gmail.com



We noemen dit 'in beroep gaan'. Let op: de okc neemt uw klacht pas in behandeling als u uw klacht schriftelijk bij **'thuis'** heeft gemeld én u het niet eens bent met de schriftelijke reactie die u van **'thuis'** krijgt. U hoort binnen 3 weken van de okc of uw klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.

4 Als de okc uw klacht in behandeling neemt dan worden u en 'thuis' gehoord

Dat gebeurt tijdens een hoorzitting binnen 8 weken na ontvangst van uw klacht. Beide partijen kunnen dan hun standpunt toelichten.



5 De okc beoordeelt of we goed of niet goed hebben gehandeld en geeft een advies aan 'thuis'

De okc beoordeelt of **'thuis'** het beleid van haar eigen organisatie goed heeft toegepast en heeft gehandeld volgens de wettelijke regels. Uiterlijk 2 weken na deze zitting brengt de okc een schriftelijk advies uit aan het bestuur van **'thuis'**.



6 'thuis' neemt een besluit

Het bestuur van **'thuis'** neemt over het advies van de okc binnen 2 weken een besluit. Dit besluit sturen we samen met het advies van de okc naar u toe. Bent u het niet eens met de inhoud van het advies of met de manier waarop **'thuis'** het advies van de okc opvolgt, dan kunt u daarover een klacht indienen bij de Huurcommissie. U kunt ook naar de rechter. Op de website van de Rijksoverheid is uitgelegd wanneer u terecht kunt bij de Huurcommissie en wanneer bij de rechter.

Bent u het niet eens met de wijze waarop de okc haar taak uitvoert, dan kunt u terecht bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties.



Meldpunten

Vanaf 1 juli 2023 moet er in elke gemeente een meldpunt zijn voor klachten over ongewenst gedrag van verhuurders.



Meldpunt Best

www.gemeentebest.nl/meldpunt-wet-goed-verhuurderschap?q=meldpunt



Meldpunt Eindhoven

www.eindhoven.nl/stad-en-wonen/wonen/huren-en-verhuren-in-eindhoven/meldpunt-goed-verhuurderschap



Meldpunt Oirschot

www.oirschot.nl/meldpunt-wet-goed-verhuurderschap



Meldpunt Son en Breugel

www.sonenbreugel.nl/ongewenst-verhuurgedrag



Meldpunt Veldhoven

www.veldhoven.nl/meld-problemen-met-een-verhuurder



Meldpunt Waalre

www.waalre.nl/inwoners-en-ondernemers/ongewenst-gedrag-van-verhuurders-melden

Meer informatie

Hieronder staan per onderwerp verwijzingen naar websites voor meer informatie.

Huurovereenkomsten



Informatie over verschillende soorten huurovereenkomsten:

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/verschillende-soorten-huurcontracten-voor-een-woning



Onderhoud en gebreken aan uw woning



Informatie van de overheid over wat er wettelijk geregeld is als uw woning gebreken heeft en voor wie de kosten zijn:

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/welke-kosten-zijn-voor-de-huurder-en-welke-voor-de-verhuurder



Informatie over het afsluiten van een serviceabonnement bij 'thuis:

www.mijn-thuis.nl/serviceabonnement



Het Onderhouds ABC van 'thuis met de meest voorkomende onderhoudsactiviteiten:

www.mijn-thuis.nl/onderhoudsabc



Uw reparatieverzoek online melden bij 'thuis:

www.mijn-thuis.nl/reparatieverzoek



Klachten



Onze klachtenprocedure op onze website

www.mijn-thuis.nl/klachten



Een klacht indienen bij 'thuis

www.mijn-thuis.nl/klacht-indienen

en www.mijn-thuis.nl/klachten



Een klacht indienen bij de Huurcommissie

www.huurcommissie.nl



Wanneer gaat u naar de rechter of wanneer naar de Huurcommissie

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woning-huren/vraag-en-antwoord/wanneer-kan-ik-terecht-bij-de-huurcommissie-en-wanneer-bij-de-kantonrechter



De Commissie Governancecode Woningcorporaties

www.aedes.nl/governance-en-integriteit/commissie-governancecode-woningcorporaties



Hoofdvestiging

Kronehoefstraat 83
Eindhoven

Postadres

Postbus 787
5600 AT Eindhoven

(040) 24 99 999

mijn-thuis.nl