

# Huren bij Actium



Algemene informatie voor huurders

**U gaat een woning huren bij Actium. Wij wensen u veel woonplezier in uw nieuwe woning!**

**In deze brochure hebben wij de belangrijkste informatie voor u als huurder op een rijtje gezet. U vindt hierin informatie over de huurbetaling, huurtoeslag, onderhoud en reparaties, het aanpassen van uw woning, klachtafhandeling en het opzeggen van de huur.**

#### Huurbetaling

In uw huurovereenkomst staat dat u de huur vooruit moet betalen. De huur voor de maand mei moet voor of op 1 mei zijn voldaan. U kunt de huurbetaling op verschillende manieren regelen: Automatische afschrijving van uw bank- of girorekening.

Dit is de gemakkelijkste manier van betalen: u machtigt ons om de huur automatisch van uw rekening af te schrijven, en u heeft er geen omkijken meer naar. Wijzigingen in de huurprijs, zoals de jaarlijkse huurverhoging, worden automatisch aangepast.

De automatische incasso kan op ieder gewenst moment worden stopgezet.

#### Betaling per acceptgirokaart

Kiest u niet voor automatische betaling, dan ontvangt u iedere maand een acceptgirokaart. Het is uw verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de huur voor de eerste van de maand bij ons binnen is.

#### Pinnen bij Actium

Het is mogelijk om de huur op een van onze vestigingen te betalen via de pinautomaat.

#### Huurtoeslag

Is de huur die u betaalt te hoog in verhouding tot uw inkomen? Dan is het zinvol om na te gaan of u in aanmerking komt voor huurtoeslag. Of u hier recht op heeft en voor hoeveel huurtoeslag u in aanmerking kunt komen, hangt af van de samenstelling van uw huishouden, uw inkomen en vermogen, de huurprijs van uw woning en de eventuele servicekosten.

Wilt u in aanmerking komen voor huurtoeslag, dan kunt u dit aanvragen bij de Belastingdienst. Via de website [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) kunt u een aanvraagformulier downloaden en digitaal indienen. U kunt het aanvraagformulier ook aanvragen via telefoonnummer 0800 0543.

Wij adviseren u de huurtoeslag automatisch te laten verrekenen met de huur. Om ervoor te zorgen dat de huurtoeslag automatisch in mindering wordt gebracht op de huur, moet u bij uw aanvraag een aantal gegevens van Actium invullen. Het gaat hierbij om:

- het nummer van de Kamer van koophandel: KvK 04 01 76 57
- het rekeningnummer voor de uitbetaling van de huurtoeslag: ING 68.29.51.269



Heeft u vragen over (uw aanvraag van) de huurtoeslag, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de Belastingdienst, via telefoonnummer 0800 0543. Natuurlijk kunt u met uw vragen ook bij Actium terecht.

#### Huurachterstand

Wanneer wij de huur niet op tijd van u hebben ontvangen, sturen wij u een herinnering met een betalingsoverzicht en een acceptgiro. Bent u niet in staat om tijdig aan uw verplichtingen te voldoen, dan vragen wij u zo snel mogelijk contact op te nemen met de afdeling administratie Wonen. Wanneer sprake is van regelmatig terugkerende huurachterstand of wanneer de huurachterstand te ver oploopt, dan schakelen wij de deurwaarder in. Als u betalingsproblemen heeft, verwijzen wij u graag naar hulpverlenende instanties, die u op professionele wijze kunnen helpen bij het in balans brengen van uw inkomsten en uitgaven.

#### Onderhoud

Uw woning heeft – net als iedere woning – onderhoud nodig. Actium neemt als eigenaar van de woning het overgrote

deel hiervan voor haar rekening. Om de kwaliteit van onze woningen op peil te houden, hebben wij een uitgebreid onderhoudsprogramma voor ons woningbezit.

Als er voor uw woning onderhoudswerkzaamheden op de planning staan, ontvangt u hierover tijdig bericht.

#### Reparatieverzoeken

Als er iets kapot gaat in uw woning, kunt u dit op verschillende manieren bij ons melden:

- via de website [www.actiumwonen.nl](http://www.actiumwonen.nl) kunt u het reparatieformulier invullen en mailen. U krijgt binnen een werkdag een reactie van ons.
- via ons telefoonnummer 0900 0604, keuze 1. U krijgt dan een medewerker van de afdeling serviceonderhoud aan de lijn, die een afspraak met u maakt wanneer we langskomen om het probleem te verhelpen. We proberen hierbij zoveel mogelijk rekening te houden met uw wensen.

Spoedeisende reparaties – reparaties die beslist niet tot de volgende dag kunnen wachten – kunt u ook buiten kantooruren



aan ons melden via 0900 0604. Wij vragen u dringend hier alleen in geval van nood gebruik van te maken.

#### Aanpassing van uw woning

Uw huurwoning is uw thuis, en u wilt uw woning natuurlijk zoveel mogelijk aanpassen aan uw eigen woonwensen. Met nieuw behang of een andere kleur op de kozijnen en deuren kunt u uw huis op eenvoudige wijze een eigen karakter geven. Gaan uw wensen verder – wilt u bijvoorbeeld plavuizen leggen of een bad plaatsen – dan heeft u daarvoor toestemming van Actium nodig. Het gaat dan om een ingrijpende verandering, die wellicht ook gevolgen heeft voor een volgende huurder van de woning. Actium biedt u graag de mogelijkheid uw huurwoning aan uw woonwensen aan te passen. In goed overleg kan veel. In onze brochure 'Wonen naar wens' vindt u meer informatie hierover.

#### Klachtenafhandeling en geschillenprocedure

Alle medewerkers van Actium doen hun best ervoor te zorgen dat u plezierig kunt wonen. Helaas gaat er ook wel eens iets mis. In het algemeen komen we dan in onderling overleg tot een goede oplossing.

Wanneer u ontevreden bent over de manier waarop Actium heeft gehandeld, of juist niet heeft gehandeld, is er sprake van een klacht. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om de manier waarop u bent behandeld, een fout op financieel gebied of de gang van zaken rond het onderhoud aan uw woning. Het gaat dus niet om de melding van storingen of defecten aan uw woningen – hiervoor kunt u een reparatieverzoek indienen.

Als u een klacht meldt, hoort u binnen tien werkdagen van ons hoe we uw klacht gaan behandelen. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, dan is sprake van een geschil. U kunt dan van de mogelijkheid gebruik maken dit voor te leggen aan de onafhankelijke geschillenadviescommissie. Deze brengt na behandeling van het geschil een gemotiveerd advies uit aan de directeur van Actium, waarop deze een definitieve beslissing neemt.

Als u aan het eind van de procedure niet tevreden bent met de afhandeling van uw geschil, dan kunt u overwegen een juridische procedure te starten.

Meer informatie over de afhandeling van klachten en de geschillenprocedure vindt u in onze brochure Klachtenafhandeling en geschillenprocedure. Hierin vindt u ook het klachtenformulier, waarmee u een klacht in kunt dienen. Dit formulier kunt u ook downloaden via onze site,

[www.actiumwonen.nl](http://www.actiumwonen.nl).

#### Ergernis of overlast?

Prettig wonen, dat willen we allemaal. In een goed huis, in een fijne buurt. Maar als u regelmatig last heeft van overlast, dan is het snel gedaan met het woonplezier. Soms kunt u de situatie zelf oplossen, soms is hulp nodig. In onze brochure 'Overlast' leest u hier meer over. U kunt overlast melden via het meldingsformulier overlast.

#### Het beëindigen van de huur

Wij hopen dat u lange tijd met veel plezier in uw woning zult wonen. Wilt u gaan verhuizen? U kunt dagelijks (op werkdagen) de huur van uw woning



beëindigen. Voorwaarde is wel dat u uw huur minimaal een maand voor de einddatum opzegt. Dus als u de huur per 12 mei wilt beëindigen, dan moet u dit uiterlijk 12 april aan ons melden.

Opzeggen kan op twee manieren:

- u vult het formulier Huuropzegging in. U kunt dit formulier downloaden van onze site [www.actiumwonen.nl](http://www.actiumwonen.nl) of aanvragen via telefoonnummer 0900 0604.
- u stuurt ons een ondertekende brief met daarin de datum waarop u de huur wilt beëindigen, uw nieuwe adres en het telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent. Als er sprake is van medehuuderschap, moet ook de medehuuder de opzegging ondertekenen.

Na ontvangst van uw opzegging sturen wij u een bevestiging hiervan, met daarbij de richtlijnen voor de oplevering van uw woning en het overnameformulier. Hierop kunt u aangeven welke goederen u ter overname wilt aanbieden aan de volgende huurder.

Onze woninginspecteur komt bij u langs voor een eerste inspectie van de woning. Hij loopt samen met u de woning door en noteert in het opnamerapport wat er voor oplevering aan de woning moet gebeuren. Tijdens de eindinspectie controleert de woninginspecteur of de punten uit het opnamerapport zijn uitgevoerd. Gebreken die op de einddatum niet hersteld zijn, repareren wij op uw kosten.

Na het inleveren van de sleutels volgt de schriftelijke afrekening. Te veel of te weinig betaalde huur, eventuele reparatiekosten en mogelijk nog openstaande rekeningen worden hierin verrekend.

### Vragen?

Heeft u vragen, dan kunt u terecht bij de afdeling wooninformatie via telefoonnummer 0900 0604. Langskomen in een van onze vestigingen kan natuurlijk ook.

### Openingstijden

Onze vestigingen in Assen, Oosterwolde en Ruinen zijn geopend van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur.

Onze vestiging in Smilde is geopend op maandag en vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur en op dinsdag, woensdag en donderdag van 12.30 tot 16.30 uur.

### Adressen

#### Hoofdkantoor

Assen, Industrieweg 15

#### Rayonkantoren

Oosterwolde, Nanningaweg 37

Ruinen, Leeuwte 31

Smilde, Tramweg 61



Ons huis wordt geschilderd terwijl wij volop van onze vrije tijd kunnen genieten. Dat is één van de voordelen van huren bij Actium.

## Actium

Postbus 500, 9400 AM Assen

**T.** 0900 0604

**F.** (0592) 400 400

**E.** [info@actiumwonen.nl](mailto:info@actiumwonen.nl)

**I.** [www.actiumwonen.nl](http://www.actiumwonen.nl)

## Bezoekadressen

### Hoofdkantoor

Assen, Industrieweg 15

### Rayonkantoren

Oosterwolde, Nanningaweg 37

Ruinen, Leeuwte 31

Smilde, Tramweg 61

