



Hallo!

Je huurt een woning van Eigen Haard.

In dit boekje vind je nuttige informatie.



EIGEN HAARD

Scan mij met je mobiel!



Contact

Contact met Eigen Haard

www.eigenhaard.nl -> Voor alle informatie
mijn.eigenhaard.nl -> Maak je eigen account aan
www.eigenhaard.nl/contactformulier -> Stel je vragen via het contactformulier.

Bezoekadres (op afspraak):
Arlandaweg 88
1043 EX Amsterdam.
Telefoonnummer: (020) 6 801 801



Mijn Eigen Haard
Scan mij met je mobiel!

Jouw wijkbeheerder

Naam:
Telefoonnummer:

Op www.eigenhaard.nl/wijkbeheerders zie je wie jouw wijkbeheerder is. Hier kun je terecht voor vragen over veiligheid in de buurt, taallessen, hulp bij schulden en meer.



Jouw wijkbeheerder
Scan mij met je mobiel!

Hoe maak je een Mijn Eigen Haard-account aan?

- Ga naar www.eigenhaard.nl/inloggen
- Vul de gegevens in die we vragen.
Let op: je hebt het rekeningnummer nodig dat bij ons bekend is.
- Let bij het invullen van je gegevens goed op dat ook de toevoeging correct is. Bijvoorbeeld 'PP1'. De juiste postcode met toevoeging staat ook in je huurcontract.
- Klik op activeren. Eigen Haard stuurt je een e-mail.
- Klik op de link in de mail en activeer je account definitief
- Je kunt nu inloggen op www.eigenhaard.nl/inloggen



De huur

Huur betalen

Je kunt de huur betalen via automatische incasso, door het zelf over te maken óf met iDEAL via Mijn Eigen Haard mijn.eigenhaard.nl/mijn-eigen-haard/inloggen/ Je betaalt de huur voor de 1ste van de maand.



Automatische incasso aanvragen
Scan mij met je mobiel!

Problemen met huur betalen?

Kun je de huur niet betalen of heb je een huurachterstand? Laat het ons weten. Samen kijken we naar een oplossing.

Ga naar www.eigenhaard.nl/huurachterstand of bel met (020) 6 801 801.

Huurtoeslag

Misschien heb je recht op huurtoeslag. Dit hangt af van je inkomen en je huur. Ga naar www.toeslagen.nl voor meer informatie. Kijk ook of je recht hebt op andere regelingen.

Ga naar berekenuwrecht.nibud.nl of bel de belastingtelefoon op (0800) 0543.

Huur opzeggen

Ga je verhuizen? Vul het formulier in om je huur op te zeggen op www.eigenhaard.nl/huuropzeggen.

Huurcontracten

Er zijn verschillende soorten huurcontracten. Het soort contract is belangrijk voor hoe lang je je woning kan huren. Meer informatie vind je op www.eigenhaard.nl/soortcontract.

Waarborgsom

Heb je een borg betaald en zeg je de huur op? Dan krijg je de borg binnen 2 weken na het einde van je contract terug. Soms krijg je niet alles terug. Bijvoorbeeld als je een huurachterstand hebt, of als er schade aan de woning is. Je krijgt dan binnen 30 dagen terug wat er nog over is, samen met een overzicht van de kosten.

!Woon

!Woon geeft huurders gratis advies en ondersteuning over wonen en huren. Bijvoorbeeld over de puntentelling en energiebesparing. Meer weten: www.wooninfo.nl of bel (020) 52 30 130.



Samen prettig wonen

Schoon en veilig

- Kijk op de website van je gemeente voor informatie over grofvuil ophaaldagen, afvalpunten, etc.
- Gooi vuilnis in de container;
- Geen rotzooi op je balkon of in je tuin;
- Gebruik algemene ruimten niet als speelplekken;
- Houd de gemeenschappelijke ruimten (zoals gangen, liften, etc.) vrij van spullen. Bij brand is een vrije doorgang van levensbelang!
- Voer geen vogels, dit trekt ongedierte zoals ratten aan!
- Kijk op www.eigenhaard.nl/opgeruimdstaatveilig

Prettig leven met je burens

Houd rekening met je burens:

- Geen geluidsoverlast;
- Barbecue niet op het balkon;
- Spreek je burens rustig aan als je iets niet prettig vindt.

Meldingen voor je buurt

Rotzooi op straat? Volle containers of scheve stoeptegels? Meld het op www.verbeterdebuurt.nl of bij jouw gemeente. De gemeente gaat met je melding aan de slag.

Bewonerscommissie

Misschien heeft jouw gebouw een bewonerscommissie. Zij zet zich in voor de leefbaarheid in het gebouw.
Kijk op www.eigenhaard.nl/bewonerscommissies.
De commissies bespreken, namens de bewoners, onderwerpen met Eigen Haard die zij belangrijk vinden.

Wijkbeheerder

In veel wijken houdt een wijkbeheerder toezicht en spreekt bewoners aan op hun gedrag. Samen met jou en de burens zorgt de wijkbeheerder ervoor dat het in en om het woongebouw netjes blijft. Zijn er zaken waar je niet zelf uitkomt? De wijkbeheerder helpt.

Vloeren en geluidsoverlast

Geluidsoverlast is vervelend. Houd bij het kiezen van een vloer rekening met je burens. Voor vloeren die je niet gemakkelijk weghaalt, zoals plavuizen, heb je onze toestemming nodig. Leg je een houten vloer, laminaat of zeil, dan heb je meestal geen toestemming nodig.

Bij harde vloerbedekking moet je altijd een geluidsisolerende ondervloer leggen.

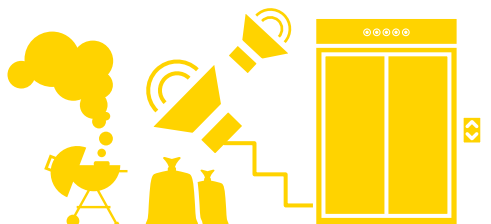


Scan de QR-code voor alle voorwaarden en voor het aanvragen van toestemming.

Veilig wonen

Het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) is een keurmerk voor woningen die extra zijn beveiligd. Zo wordt het voor inbrekers moeilijker om de woning binnen te komen.

Wil jij dit keurmerk ook? Dan kun je dat aanvragen. Voor meer informatie, ook over de kosten, ga je naar www.eigenhaard.nl/veiligwonen.



Energie en geld besparen

Met deze tips kun je besparen

- Zet de thermostaat een graad lager en bespaar 7% op je energierekening. Verwarm alleen de ruimten waar je vaak bent.
- Gebruik zuinige lampen. Doe het licht uit als je niet in een kamer bent. Je bespaart al snel € 70,- per jaar.
- Met wassen op lage temperatuur bespaar je ongeveer € 30,- per jaar.
- Met kort douchen bespaar je al snel € 150,- per jaar.
- Koken? Deksel op de pan! Zo ontsnapt er geen warmte en bespaar je € 20,- per jaar.
- Een koelkast met A+ verbruikt € 77,- aan stroom. Een koelkast met label A+++ maar € 22,-! Zo'n koelkast met A+++ is misschien duurder, maar dat verdient je in een paar jaar terug. Toe aan een nieuw apparaat? Ga voor het zuinigste model. Je bespaart al snel € 50,- per jaar. Voor meer tips kijk op www.milieucentraal.nl/energie-besparen/

Gratis bespaaradvies aanvragen

De energiecoach kijkt naar het energieverbruik in je huis. Aanvragen kan via Stichting Woon: www.wooninfo.nl/vraagbaak/energie/energiecoach/ Of kijk op www.eigenhaard.nl/energiecoach voor meer informatie over hulp bij energie besparen in jouw gemeente.

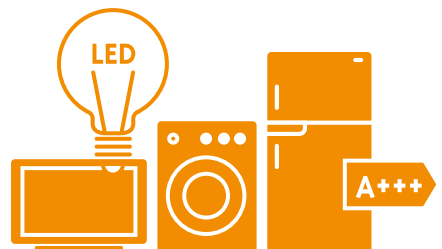
Energie label

Elke woning heeft een energielabel. Wil je weten welk label jouw woning heeft? Kijk op www.ep-online.nl.



Wil jij ook weten waar je op moet letten om minder energie te verbruiken en het milieu een handje te helpen? Scan de QR-code.

Je kunt met handige tips besparen op je energierekening.



Reparatieverzoek

Iets stuk in huis?

Plan zelf een reparatieverzoek in op www.eigenhaard.nl/reparatieverzoek of bel met (020) 6 801 801.

Bij een spoedreparatie altijd bellen, ook als dat buiten kantoor tijd is. Woon je in een gebouw met huur- en koopwoningen? Meld een storing of reparatieverzoek dan direct bij Eigen Haard.

Bel met (020) 6 801 801 of ga naar www.eigenhaard.nl/contactformulier

Onderhoudsabonnement

Voor een aantal reparaties kun je een onderhoudsabonnement afsluiten. Valt de reparatie onder het abonnement? Dan lossen wij dit kosteloos voor je op. Meer weten of aanmelden?

www.eigenhaard.nl/onderhoudsabonnement
Kijk hier www.eigenhaard.nl/kostenreparaties welke reparaties wij voor je doen en wat je zelf moet (laten) doen.

CV (verwarming) werkt niet

Neem contact op met de storingsdienst. Het nummer staat op de sticker op je cv-installatie. Geen sticker? Neem contact met ons op.

Daklekkage

Bel met Dakteamlijn: (088) 5 471 001. Woon je in een VvE? Neem contact op met Eigen Haard.

Glas stuk

Heb je een glasverzekering bij Eigen Haard en is er glas kapot (zoals een raam)? Bel zelf met Firma AA Glashandel via 085 303 28 28.

Woon je in een gemengd gebouw met huur- en koopwoningen? Neem dan contact op met ons.

Kapotte elektra

Bel zelf direct met het bedrijf in jouw gemeente.

Gemeente of stadsdeel	Bedrijf en telefoonnummer
Amsterdam, Zaanstad,	SDR/Unica
Landsmeer, Oostzaan,	(020) 4 082 701
Ouder-Amstel, Aalsmeer of	of gebruik
Badhoevedorp	www.storingplannen.nl
Amstelveen, Hoofddorp	Zelhorst
of Cruquius	(020) 6 452 485
Uithoorn	De Beij (0297) 561 386

Woon je in een gemengd gebouw met huur- en koopwoningen? Neem dan contact op met ons.

Verstopt riool/afvoer

Ben je aangesloten bij het rioolfonds van Eigen Haard en is het riool of de afvoer verstopt? Bel zelf direct met het bedrijf in jouw gemeente of stadsdeel.

Gemeente of stadsdeel	Bedrijf en telefoonnummer
Amsterdam Centrum,	Firma AORC
West en Nieuw-West	(020) 6 311 331
Overige stadsdelen en gemeenten	Firma Van der Velden Rioleringsbeheer (020) 6 329 329

Heb je zelf voor de verstopping gezorgd? Dan betaal je zelf de kosten voor de reparatie. Woon je in een gemengd gebouw met huur- en koopwoningen? Neem dan contact op met ons.



Woonfraudewijzer

Er zijn weinig beschikbare huurwoningen en wel veel mensen op zoek. Een van de oorzaken van woningnood is woonfraude. Onze afdeling Woonfraude onderzoekt daarom of huurders zich aan hun huurcontract houden en zich als goede huurders gedragen.

Hieronder zie je een paar voorbeelden van woonfraude. En lees je waar je rekening mee moet houden als je huurt van ons.

Het is niet toegestaan om:

- › Iemand anders in de woon- en/of bedrijfsruimte te laten wonen of de ruimte te verhuren aan anderen zonder schriftelijke toestemming van Eigen Haard (onderhuur);
- › Kamer(s) te verhuren zonder schriftelijke toestemming van Eigen Haard (kamerverhuur);
- › Een huurwoning van Eigen Haard aan te houden terwijl je ergens anders woont;
- › Een woning (gedeeltelijk) te gebruiken als bedrijfs- en/of kantoorruimte zonder schriftelijke toestemming van Eigen Haard;
- › Een bedrijfs- en/of kantoorruimte (gedeeltelijk) te gebruiken als woonruimte zonder schriftelijke toestemming van Eigen Haard;
- › Een woning (gedeeltelijk) te gebruiken voor:
 - Prostitutie;
 - Hennepteelt;
 - Drugshandel;
 - Het opslaan van wapens, drugs, explosieve stoffen (bijvoorbeeld vuurwerk en lachgas) of andere spullen die strafbaar zijn.

Zorg dat je je woning niet kwijtraakt!

Houd je aan de regels en voorkom dat we je huurcontract ontbinden (stoppen) en jij je woning of bedrijfsruimte kwijtraakt. Lees daarom goed de algemene voorwaarden van het huurcontract. Je kunt ons altijd bellen als je vragen hebt.

Wat kan ik doen als ik woonfraude zie of vermoed?

Geef dit altijd door aan ons! Dit kan op verschillende manieren:

- Via Eigen Haard (anoniem): (020) 6 801 801
- Via www.eigenhaard.nl/contact
- Scan de QR-code;

Scan mij met je mobiel!



Meldingen behandelen we altijd vertrouwelijk.



Overlastwijzer

Overlast	Wat kan ik doen?
<ul style="list-style-type: none"> > Feestjes bij de buren > Spelende kinderen > Rokende buren (binnen of buiten) > Blaffende hond > Beginnende geluids-overlast > Overlast van ongedierte dat bij de buren vandaan komt > Kookgeuren van de buren > Last van schuttingen of overhangende takken > Barbecue > Wasgoed 	<p>Ga in gesprek met je buren of doe een vriendelijk en duidelijk briefje bij de buren in de bus</p>
<p>Geen resultaat? Meld je aan bij BeterBuren via www.beterburen.nl of (085) 9022810 Voor de gemeente Haarlemmeer: www.meerwaarde.nl of (023) 5698888</p>	
<ul style="list-style-type: none"> > Ongediertebestrijding 	<p>Meld dit bij de GGD in jouw gemeente of kijk voor meer informatie op www.eigenhaard.nl</p>
Ernstige overlast en zorgen	Wat kan ik doen?
<ul style="list-style-type: none"> > Geluidsoverlast die niet stopt na een gesprek met je buren en inzet BeterBuren > Vervuiling en stankoverlast van de buren > Woonfraude, prostitutie of hennepsteelt 	<p>Meld bij Eigen Haard</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Overlast of zorgen vanwege verward gedrag, eenzaamheid, fysieke en psychische klachten van mijn buren. 	<p>Meld bij Eigen Haard of bij het meldpunt in jouw gemeente</p>
Geweld en criminaliteit	Wat kan ik doen?
Bij spoed bel 112	
<ul style="list-style-type: none"> > Drugsgebruik en criminaliteit die met drugs samenhangt 	<p>Meld bij de wijkagent via 0900-8844 en bij Eigen Haard</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Bedreigingen in en om de woning 	<p>Doe aangifte op het dichtstbijzijnde politiebureau en meld het ook bij Eigen Haard</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Huiselijk geweld of kindemishandeling 	<p>Meld bij het Meldpunt Veilig Thuis, tel. 0800-2000 of bij de wijkagent</p>
<ul style="list-style-type: none"> > Criminele activiteiten in jouw buurt 	<p>Meld bij de wijkagent</p>

Een overlastmelding bij Eigen Haard

Ga naar www.eigenhaard.nl en vul het formulier Melden Overlast in.

Een overlastmelding bij buurtbemiddeling

Gemeente Haarlemmeer: www.meerwaarde.nl of bel (023) 5698888.
 Alle andere gemeenten: www.beterburen.nl of bel (085) 9022810.

Melden bij de wijkagent

Bel 0900-8844 of kijk voor jouw wijkagent op www.politie.nl/mijn-buurt/wijkagenten

Meldpunten in jouw gemeente

Amsterdam Meldpunt Zorg en Woonoverlast, via www.amsterdam.nl of bel (020) 255 2914.

Amstelveen Meldpunt Overlast, via www.amstelveen.nl of bel (020) 540 4911.

Aalsmeer Sociaal loket via www.aalsmeer.nl of bel (020) 540 4911.

Haarlemmeer Meldpunt Zorg & Overlast via www.ggdkennerland.nl of bel (023) 515 9998.

Ouder-Amstel via www.ouder-amstel.nl of bel (020) 496 2121.

Uithoorn Sociaal Loket via www.uithoornhelp.nl of bel (0297) 513 111.

Zaanstad / Landsmeer / Oostzaan Meldpunt Overlast en Bemoezorg via www.ggdzw.nl of bel (075) 6518380.



Ook belangrijk

Schimmel voorkomen en verwijderen

Schimmel in huis is vervelend en ongezond. Scan de QR-code en bekijk hoe je schimmel kunt voorkomen en veilig weg kunt halen.



Wonen in een monument

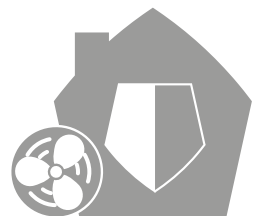
Een monument is een gebouw met een bijzondere culturele historische of architectonische waarde. Wonen of werken in een monument is bijzonder. Samen zorgen we dat je prettig kunt wonen en werken in een monument. Zo houden we de geschiedenis van het pand levend. Verander niets aan een monument zonder onze toestemming:



Toestemming aanvragen doe je in je Mijn Eigen Haard-account. Scan de code om in te loggen of om een account aan te maken.

Wonen in een Vereniging van Eigenaren

In gebouwen met huurders en kopers beslist de Vereniging van Eigenaren (VvE) over alle belangrijke zaken. Zoals schoonmaak, duurzaamheid en onderhoud aan de gemeenschappelijke delen van het gebouw. De VvE bestaat uit je burens die hun appartement hebben gekocht en Woningstichting Eigen Haard als eigenaar van de huurwoningen.



Niet tevreden over Eigen Haard?

Ben je niet tevreden over Eigen Haard. Dan horen we dat graag, daar kunnen we van leren. Hier lees je waar je je klacht kunt melden.

Melden bij Eigen Haard

Geef je klacht altijd eerst door aan Eigen Haard. Dat kan online www.eigenhaard.nl/klacht. We proberen er dan samen met jou uit te komen.

Onafhankelijke geschillencommissie

Is jouw klacht niet goed opgelost? Dan kun je dit doorgeven aan de Geschillencommissie. Stuur een mail naar geschillencommissie@eigenhaard.nl of een brief naar:

De Geschillencommissie,
Postbus 67065 1060 JB Amsterdam.
Meer weten over de geschillencommissie?



Geschillencommissie
Scan mij met je mobiel!

De Huurcommissie

Hebben we een klacht over de woning niet goed opgelost. Of ben je het niet eens met de hoogte van je huur of de servicekosten? Neem dan contact op met de Huurcommissie. Dat kan via hun website. Ga naar www.huurcommissie.nl of bel gratis naar (0800) 4887243.

Kantonrechter

Soms lukt het niet om een klacht goed op te lossen. Je kunt je klacht dan voorleggen aan de kantonrechter. Ga naar www.eigenhaard.nl/kantonrechter.

Het Juridisch Loket

Het Juridisch Loket is er voor mensen met een laag inkomen. Het loket geeft eerste hulp bij juridische vragen. Op hun website vind je informatie, tips en voorbeeldbrieven. Je kunt het Juridisch Loket www.juridischloket.nl/contact gratis bellen op werkdagen tussen 9 en 17 uur op telefoonnummer 0800-8020.

Meldpunt gemeente

Sinds 1 juli 2023 is er de Wet Goed Verhuurderschap. In deze wet staan duidelijke regels waar een verhuurder zich aan moet houden. Je leest ze op www.eigenhaard.nl/goedverhuurderschap. Houdt Eigen Haard zich niet aan deze regels? Dan kun je dat ook melden bij de gemeente. Op onze website vind je het adres van het meldpunt in jouw gemeente.





EIGEN HAARD

www.eigenhaard.nl