

English version below

## INFORMATIE OVER UW RECHTEN EN PLICHTEN BIJ DE HUUR VAN EEN WONING

U heeft met ons een huurovereenkomst voor woonruimte. Bij die huurovereenkomst horen de algemene huurvoorwaarden. Hierin staan onze precieze afspraken over het gebruik van uw woning. In dit document geven wij u extra algemene informatie over uw rechten en plichten als huurder van de woning.

### 1. U moet in het gehuurde huis wonen en het alleen als woning gebruiken

Een woning is om erin te wonen. Het is niet bedoeld voor andere activiteiten, tenzij wij u met een brief of e-mail toestemming geven voor ander gebruik. U mag uw huis niet gebruiken voor een bedrijf. Thuiswerken mag wel als dat op geen enkele manier storend is voor uw burens of omwonenden.

In de huurovereenkomst hebben wij afgesproken dat u zelf in uw gehuurde woning woont. Uw gehuurde woning is uw hoofdverblijf. Dat betekent dat u hier woont en dat u niet een andere woning heeft waar u voor langere tijd woont. U mag niet iemand anders in de woning 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.

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 u nog wel in uw woning woont. 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 een iemand anders die een woning zoekt.

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 stopt dan moet u zich weer uitschrijven bij de gemeente.

### 2. Wij mogen uw woning niet betreden zonder uw toestemming, tenzij er een noodsituatie is

Uitgangspunt is dat wij niet zonder uw toestemming uw woning betreden. Tenzij er sprake is van een noodsituatie waarvoor wij direct moeten ingrijpen. Bijvoorbeeld als er een gaslek is, een brand of een gesprongen waterleiding op een moment dat u niet thuis bent.

U moet ons binnenlaten als

- wij dringende werkzaamheden (onderhoud en inspecties) moeten uitvoeren
- wij gaan renoveren en wij u daarvoor een redelijk voorstel hebben gedaan
- uw medewerking nodig is voor werkzaamheden bij uw burens
- een bezichtiging gepland is voor verkoop of nieuwe verhuur.

STADSHERSTEL DEN HAAG EN OMGEVING N.V.

### 3. Verschillende soorten huurovereenkomsten

Er zijn verschillende soorten huurovereenkomsten: tijdelijke huurcontracten, vaste huurcontracten en doelgroepencontracten. Het soort contract is belangrijk voor hoe lang u de woning kunt huren. Meer daarover leest u op [de website van de Rijksoverheid](#).

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 [deze link](#). Let op: het gaat om de kale huurprijs, dus niet meegerekend het voorschot servicekosten.

### 4. Onderhoud

Wij repareren gebreken aan uw woning als u dat vraagt. Wij hoeven dat niet te doen in deze situaties:

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

Als er problemen zijn die u niet zelf kunt oplossen, dan kunt u ons dat melden via het huurdersportaal op [onze website](#).

Heeft het spoed dan kunt u ons bellen op telefoonnummer 070 324 85 35. Dit telefoonnummer is altijd te bereiken. Let op, indien u in het weekend belt en er wordt een monteur uw kant op gestuurd voor iets dat ook op een werkdag had kunnen worden gerepareerd, dan worden de verhoogde weekendkosten aan u doorbelast.

Verdere informatie vindt u op [de website van de Rijksoverheid](#). Hier vindt u 'het besluit kleine herstellingen', neem deze goed door.

U moet zelf dingen onderhouden die u zelf hebt toegevoegd aan de woning. 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 het weghalen als wij daarom vragen.

### 5. Waarborgsom

Als u een borg hebt betaald, krijgt u die binnen twee weken na het einde van de huurovereenkomst terug. Dat is alleen anders als u een betalingsachterstand heeft en/of er opleverschade is aan uw woning. Dan verrekenen wij dat eerst met de waarborgsom. Wat er over blijft betalen wij terug binnen dertig dagen na het einde van de huurovereenkomst. In dat geval krijgt u van ons een overzicht van de kosten.

## 6. Klachten en geschillen

Wij doen ons best voor u. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over ons en u ons dat wil 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 een email aan [beheer](#). U moet uw klacht altijd schriftelijk aan ons vertellen.

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

### 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 uw gemeente.

Voor de gemeente Den Haag is het meldpunt bereikbaar via [de website](#) van de gemeente.

### Kantonrechter/huurcommissie

In een aantal gevallen kunt u ook gaan naar de huurcommissie of de kantonrechter. Via [deze link](#) vindt u meer informatie.

*This translation can only be used in combination with and as an explanation to the Dutch text. In the event of a disagreement or dispute relating to the interpretation of the English text the Dutch text will be binding. These general conditions are subject to Dutch law. This tenancy is subject to Dutch law.*

## INFORMATION ABOUT YOUR RIGHTS AND OBLIGATIONS WHEN RENTING A HOUSE

You have a housing rental agreement with us. Accompanying that rental agreement are the general rental conditions. These contain our precise agreements on the use of your property. In this document we give you additional general information about your rights and obligations as a tenant of the house.

### 1. You must live in the rented house and only use it as a home

A home is for living in. It is not meant for other activities unless we give you permission for other uses with a letter or email. You may not use your home for a business. Working from home is allowed if it does not disturb your neighbors or nearby residents in any way.

In the rental agreement, we have agreed that you live in your rented home yourself. Your rented home is your main residence. This means that you live here and that you do not have another home where you live for an extended period of time. You may not let someone else live in the property. Unless it is your partner or your children still living at home. Letting someone else live in the home is only allowed if we give permission by letter or e-mail.

Do we receive signals that you are no longer living in your home? Or that you are living somewhere else for a longer period of time? Then we expect you to explain the situation to us. You must provide facts and circumstances that show that you are still living in your home. Do we establish that you are no longer living in your home? Then we will ask the court to terminate the rental agreement. We can then assign the residence to someone else who is looking for a home.

You register at the Municipal Personal Records Database (BRP). You will remain registered at this address as long as you rent the house from us. If the rental ends then you must deregister from the municipality again.

### 2. We are not allowed to enter your home without your permission, unless there is an emergency.

The basic principle is that we will not enter your home without your permission. Unless there is an emergency situation that requires our immediate intervention. For example, if there is a gas leak, a fire or a burst water pipe at a time when you are not at home.

You must let us in if:

- we have to carry out urgent work (maintenance and inspections)
- we are going to renovate and we have made you a reasonable proposal for this
- your cooperation is required for work at your neighbors' premises
- a viewing is planned for a sale or new rental.

### 3. Different types of rental agreements

There are different types of leases: temporary leases, permanent leases and target group leases. The type of contract is important for how long you can rent the property. You can read more about this on the [government website](#).

The possibilities for rent increases are determined by the Minister. The Minister determines annually the percentage by which the rent may be increased. You can check the maximum reasonable rent via [this link](#). Note: this refers to the basic rent, not including the advance payment for service costs.

### 4. Maintenance

We will repair defects in your property if you ask us to. We do not have to do this in these situations:

- \* If the defect was caused by your fault.
- \* It involves minor and simple repairs that are at your expense.
- \* It is impossible to repair the defect.
- \* The repair is too expensive. It is not reasonable to ask for repair or replacement.

If there are problems that you cannot fix yourself, you can notify us through the tenant portal on [our website](#).

If it is urgent you can call us at telephone number 070 324 85 35. This phone number can be reached at any time. Please note, if you call during the weekend and a technician is sent your way for something that could have been repaired on a working day, you will be charged the increased weekend costs.

Further information can be found on the central [government website](#). Here you will find "the Minor Repairs Decree," read it carefully.

You must maintain things you have added to the house yourself. We call these self-installed facilities. Have you added anything to your home for which we have not given you permission? Then you must remove it if we ask for it.

### 5. Deposit

If you have paid a deposit, it will be returned to you within two weeks of the end of the rental agreement. This is only different if you are in arrears with payments and/or there is consequential damage to your home. In that case, we will first set this off against the deposit. We will pay back what remains within thirty days of the end of the rental agreement. In that case, we will give you an overview of the costs.



## 6. Complaints and disputes

We do our best for you. Nevertheless, it may happen that you are not satisfied with us and you want to tell us so. It can also happen that we disagree with you about an important issue. In either case, you can report your complaint by [emailing](#) management. You should always tell us your complaint in writing.

If your complaint is not resolved, you can turn to other organizations. Below they are listed for you.

### Municipality

Starting January 1, 2024, every municipality will have a hotline for complaints about landlords or rental agents. Every tenant can go there. For more information, please contact your municipality.

For the municipality of The Hague, the hotline can be reached through the [municipality's website](#).

### Cantonal court/rent committee

In a number of cases you can also go to the Rent Commission or the Cantonal Court. You can find more information via [this link](#).