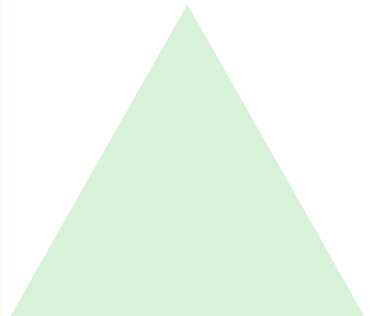

Inleiding

In deze informatiefolder staat wat u moet doen bij huurbetaling en wat u van Oost Flevoland Woondiensten (OFW) mag verwachten. Verder wordt de mogelijke oplossing van betalingsproblemen toegelicht en wordt de gang van zaken bij incasso van de huur uiteengezet.

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Huurbetaling	3
Wat moet u doen bij Huurbetaling	3
Wat doet de afdeling Huuradministratie	4
Als het even niet zo goed uitkomt...	4
Schuldhelpverlening	5
Incassobeleid	5
Huurtoeslag	6
Huurverhoging	6
Beëindiging van de huur	7



Huurbetaling

Door ondertekening van het huurcontract bent u de verplichting aangegaan om de huurprijs bij vooruitbetaling te voldoen. De huur bestaat meestal uit twee delen: de 'kale' huur voor de woning en de 'servicekosten'. Met deze servicekosten, die verschillen per woning, worden leveringen en diensten bedoeld zoals de glasverzekering, het servicefonds, waterverbruik, stookkosten en het schoonmaken van de entree of trappenhallen etc. Voor enkele appartementen incasseert OFW ook de bijdrage voor Warmte en Koude Opslag namens OFW Vastgoed BV.

Wat moet u doen bij huurbetaling?

U dient de totale huurprijs bij vooruitbetaling vóór de 1^e van iedere kalendermaand te betalen. Huurbetaling is op verschillende manieren mogelijk:

1. *Automatische incasso*: u geeft een machtiging aan OFW om de verschuldigde huur per de 25^e, 28^e of 1^e vooraf aan de

maand automatisch van uw bank- of girorekening af te schrijven.

Wij adviseren u te kiezen voor automatische incasso. Dit geeft de minste kans op een huurachterstand. Een tweede voordeel is dat u zelf geen omkijken meer heeft naar huurprijswijzigingen en de huurbetaling.

2. *Acceptgiro*: u stuurt de acceptgiro die u aan het eind van de maand van OFW ontvangt naar uw bank. De juiste huurprijs die al op de acceptgiro vermeld staat wordt daarna door de bank of giro van uw rekening afgeschreven.
3. *Kasbetaling*: u pinst de huur op het kantoor van OFW of op een van de wijkposten. Contante betaling is niet mogelijk.
4. *Periodieke overboeking*: u geeft zelf uw bank de opdracht om elke maand de huur over te maken. Wij maken u erop attent dat u bij deze betaalwijze de bank bij elke huurwijziging de nieuwe huurprijs moet doorgeven.

Het enige waar u dus voor hoeft te zorgen is dat u de huur

op tijd voldoet. Controleer uw rekeningafschriften altijd op juistheid, zodat u zeker weet dat de acceptgiro of de automatische machtiging correct door de bank is verwerkt.

Wat doet de afdeling Huuradministratie?

De afdeling Huuradministratie regelt dat de huur op tijd afgeschreven wordt in het geval u ons een machtiging tot *automatische incasso* heeft afgegeven. Als u per *acceptgiro* betaalt, zorgen we er voor dat u de acceptgirokaart een week voor het begin van de nieuwe maand in uw brievenbus ontvangt. Wij houden de administratie van uw huurbetalingen bij. Uiteraard kunt u er van verzekerd zijn dat de privacy van uw gegevens hierbij gewaarborgd is. De afdeling Huuradministratie is altijd bereid u nadere informatie te geven over alle zaken rondom de 'kale' huur, servicekosten, huurverhoging, huurtoeslag en huurbetaling.

Als het even niet zo goed uitkomt...

Normaal gesproken betalen de huurders hun huur op tijd en zorgen zij er zo voor dat zij aan hun betalingsverplichting voldoen. Door onvoorziene omstandigheden kunt u echter op een bepaald moment (tijdelijk) in financiële moeilijkheden raken.

Als u daardoor niet in staat bent om de huur tijdig te voldoen, adviseren wij u om zo snel mogelijk contact op te nemen met onze medewerkers van de afdeling Huuradministratie telefoonnummer (0321) 38 55 88. Samen met hen kunt u een oplossing zoeken voor de huurbetaling en voorkomt u grotere betalingsproblemen.

OFW biedt klanten de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen, waarmee de huur in gedeelten kan worden voldaan. Het treffen van een betalingsregeling is kosteloos.

Schuldhulpverlening

Wanneer de huur regelmatig te laat wordt betaald, is er vaak meer aan de hand. Hiervoor worden aanmaningen verstuurd. Als u hierop reageert, maar wij komen er samen niet uit, kunnen wij u doorverwijzen naar de professionele schuldhulpverlening. OFW werkt nauw samen met het Maatschappelijk Dienstverlening Flevoland (MDF). Zij kunnen huurders die schulden hebben beter begeleiden. Op ons kantoor is informatie beschikbaar over het MDF. U kunt natuurlijk ook zelf contact op nemen met het MDF. Zij zijn gevestigd aan De Helling 15, 8251 GH Dronten, telefoonnummer (0321) 31 95 22.

Incassobeleid

Als de huur niet wordt betaald krijgt u van ons rond de 20^e van de maand een eerste herinnering. Hierin wordt u erop attent gemaakt dat de huur nog niet is betaald. Bij geen reactie of betaling wordt aan het begin van de volgende maand de 2^e herinnering verstuurd waarin u nogmaals wordt gewezen op de huurachterstand van de vorige en

de nieuwe maand. Om dit te betalen heeft u 7 dagen de tijd anders wordt vanuit ons incassobureau de eerste aanmaning verzonden waarna de eerste kosten worden doorberekend. Probeer dit te voorkomen!

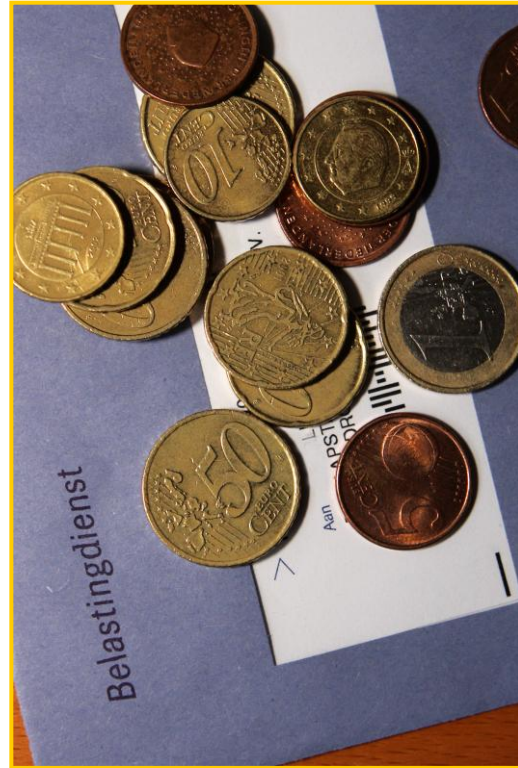
Bij geen reactie op bovenstaande procedure zijn wij genoodzaakt het dossier over te dragen aan een van onze deurwaarders: Flevoland
Gerechtsdeurwaarders
of H.N.L. Incassodiensten
beiden te Lelystad.



Wanneer er dan nog niet betaald wordt, zal dit leiden tot ontruiming van de woning. Wij wijzen u erop dat de hoge kosten van de deurwaarder voor uw eigen rekening komen.

Huurtoeslag

Als u denkt dat de huur te hoog is in verhouding tot uw inkomen, komt u misschien in aanmerking voor *huurtoeslag*. Het ontvangen van deze tegemoetkoming is een wettelijk recht dat u heeft en hiermee kunt u uw woonlasten verlagen. Of u in aanmerking komt voor huurtoeslag hangt af van uw inkomen, de huurprijs, vermogen en de gezinssamenstelling. U kunt gratis de Belastingtelefoon (0800-0543) raadplegen om gegevens door te geven of een huurtoeslag-formulier op te vragen. OFW helpt haar klanten graag met het invullen van het *aanvraagformulier huurtoeslag*. De Belastingdienst beoordeelt uiteindelijk of u hiervoor in aanmerking komt. U kunt op **www.toeslagen.nl** een proefberekening maken of u hiervoor in aanmerking komt.



Huurverhoging

Wettelijk is bepaald dat de netto huur ieder jaar op 1 juli verhoogd mag worden. De overheid bepaalt jaarlijks het maximale percentage waarmee de huur verhoogd mag worden.

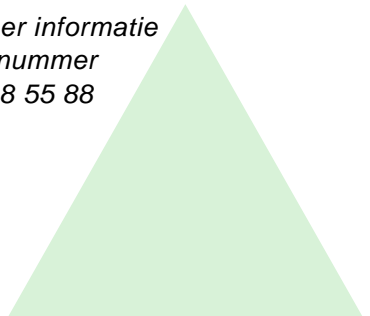
OFW streeft naar een huur die in overeenstemming is met de kwaliteit van de woning en tevens marktgericht, kostendekkend en passend voor de mensen die de woning huren. Vóór 1 mei ontvangt u als huurder de vastgestelde nieuwe huur zoals die op 1 juli gaat gelden. U heeft de mogelijkheid om bij de Huurcommissie bezwaar aan te tekenen tegen een huurverhoging als de woning ernstige gebreken vertoont of de woningwaardering niet correct is.

De onafhankelijke Huurcommissie beoordeelt dan of uw bezwaar terecht is en de huurverhoging toegestaan is.

Beëindiging van de huur

Nadat u de huur van een woning heeft opgezegd, ontvangt u van OFW een eindafrekening. Binnen twee weken nadat de eindinspectie heeft plaatsgevonden krijgt u deze eindafrekening met daarop de nog te betalen of nog te ontvangen huur en eventuele onderhoudskosten. Op deze rekening kan uiteraard ook staan dat u niets meer hoeft te betalen en alles dus 'netjes' geregeld is.

*Voor meer informatie
telefoonnummer
(0321) 38 55 88*





Meer informatie

Indien u meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met Oost Flevoland Woondiensten. Voor algemene vragen over huur en verhuur kunt u terecht bij de afdeling Wonen. Voor technische vragen kunt u terecht bij de afdeling Serviceonderhoud.

Dronten

De Noord 47-49

Tel. Algemeen (0321) 38 55 00

Tel. Afd. Wonen (0321) 38 55 89

Tel. Afd. Serviceonderhoud (0321) 38 55 87

Tel. Afd. Huuradministratie (0321) 38 55 88

Fax (0321) 31 77 33

Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag

08.00 tot 17.00 uur

Wijkpost Biddinghuizen

De Baan 33

Tel. (0321) 33 07 31

Open spreekuur:

Maandag 13.00 tot
14.00 uur

Wijkpost Swifterbant

De Heraldiek 2

Tel. (0321) 32 37 01

Open spreekuur:

Dinsdag 13.00 tot
14.00 uur

Oost Flevoland Woondiensten

Postbus 89

8250 AB DRONTEN

www.ofw.nl

woondiensten@ofw.nl

Privacybeleid

OFW gaat zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. De door u verstrekte gegevens worden **alleen** gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn. Dat kan bijvoorbeeld zijn voor inschrijving voor een woning, keuzemogelijkheden bij onderhoud of eventuele geschillen. Gegevens worden **niet** aan derden verstrekt, tenzij u daar uitdrukkelijk en persoonlijk toestemming voor hebt gegeven. Mocht u inzage willen in de gegevens die wij van u geregistreerd hebben of wijzigingen of aanvullingen aanbrengen, neemt u dan contact met ons op. Ook als gegevens vervallen, bijvoorbeeld bij uw inschrijving, geeft u dit dan zo spoedig mogelijk door, zodat wij uw gegevens kunnen verwijderen.

UITGAVE: SEPTEMBER 2011