



# 'Ik wil weten waar ik aan toe ben'

## Spelregels voor het huren van een woning

- De huurovereenkomst
- Waar betaalt u voor?
- Over onderhoud en reparaties

**Stadgenoot ondersteunt**

## In deze brochure

Inleiding	3
Onze afspraken zwart op wit	4
Hoe zit dat met de huur?	6
Wat verwachten wij van u?	8
Werkzaamheden aan uw woning	10
Als uw woonsituatie verandert	13
Problemen? Doe er iets mee!	16
Klantenservice	19
Colofon	19

## Inleiding

Gefeliciteerd met uw nieuwe woning! We hopen dat u prettig zult wonen op uw nieuwe adres. Bij het huren van een woning hoort een aantal rechten en plichten. In deze brochure zetten wij deze helder op een rij. Hebt u na het lezen van deze brochure toch nog vragen, dan horen we dat graag. U kunt ons bellen, mailen of langskomen. De nummers en adressen staan op de achterzijde van deze brochure.



# Onze afspraken zwart op wit

## Helderheid over het huren van een woning

De wet geeft ons verschillende manieren om een huurovereenkomst met u aan te gaan. Stadgenoot kiest voor duidelijkheid en zet de afspraken over de huur van een woning zwart op wit. Door zo'n schriftelijke huurovereenkomst weten u en wij precies waar we aan toe zijn. Dat is wel zo prettig.



### Huurovereenkomst

U ontvangt de sleutels van uw nieuwe woning na ondertekening van de huurovereenkomst. Hierin leggen wij de belangrijkste afspraken met u vast, zoals de duur van de overeenkomst en de hoogte van de huur.

### Algemene huurvoorwaarden

In de algemene huurvoorwaarden staan alle rechten, plichten en regels voor alle huurders van Stadgenoot. U hebt de huurvoorwaarden van ons gekregen. De algemene huurvoorwaarden maken deel uit van de huurovereenkomst en zijn dus net zo belangrijk.

De algemene huurvoorwaarden zijn erg uitgebreid. Dat is nodig om duidelijk te maken wat wel en niet kan en mag. Bewoners die zich hier niet aan houden, spreken wij op hun gedrag aan. Zo zorgen we er samen voor dat u prettig woont.

Leest u zowel de algemene voorwaarden als deze brochure goed door en bewaar ze bij uw huurovereenkomst. Beide komen goed van pas als u twijfels hebt over uw rechten en plichten. Hebt u vragen? Neem dan gerust contact op met onze Klantenservice, 020 - 511 80 00.

### Afspraak is afspraak

De algemene huurvoorwaarden gelden voor iedere huurder. De huurovereenkomst biedt ruimte om speciale afspraken met u vast te leggen. Als deze afspraken niet overeenkomen met bepalingen in de algemene huurvoorwaarden, gaan de afspraken uit uw huurovereenkomst altijd voor op de algemene huurvoorwaarden.

### Wie tekent, is verantwoordelijk

Meestal tekent één persoon de huurovereenkomst met Stadgenoot: de huurder. Dat bent u. U bent verantwoordelijk voor het nakomen van alle afspraken die in de overeenkomst staan. Staan er twee namen op de huurovereenkomst? Dan bent u allebei volledig verantwoordelijk voor het nakomen van alle verplichtingen, zoals het betalen van de huur.

### Een goed begin

Op het moment dat u de sleutel van uw woning krijgt, is de woning in goede staat. Wij laten u meteen weten of er werkzaamheden zijn die wij nog moeten uitvoeren, uiteraard in overleg met u. Vindt u zelf iets dat wij moeten vervangen of herstellen? Laat het ons weten.

### Waarborgsom

Bij het tekenen van de huurovereenkomst betaalt u meestal borg. Na het beëindigen van de huurovereenkomst krijgt u de borg van ons terug.

### Schriftelijk opzeggen

U zegt de huurovereenkomst op door ons schriftelijk te laten weten vanaf wanneer u de woning niet meer wilt huren. Dit kan iedere dag van de maand zijn. Uw brief moet in ieder geval één maand voor deze dag in ons bezit zijn. Volgens de wet moet u de opzegging per aangetekende post versturen, wat u de zekerheid geeft dat wij de brief (op tijd) ontvangen. Een opzegging per gewone post accepteren wij ook, maar het risico van verlies of vertraging is dan voor u. Na ontvangst sturen wij u een bevestiging van de huuropzegging.

### Voor- en eindinspectie

Bij het einde van de huurovereenkomst laat u de woning leeg en netjes achter. Wat wij hieronder verstaan, vertelt één van onze medewerkers die voor het einde van de huurovereenkomst bij u langskomt. Tijdens dit bezoek wordt een inspectierapport opgemaakt, dat u samen ondertekent. De eindinspectie doen we waar u bij bent. Als alles in orde is, levert u ter plekke de sleutels in.

Weet u al dat u gaat verhuizen, maar weet u nog niet precies wanneer? Dan kunt u tegen betaling een extra voorinspectie laten uitvoeren, zodat u tijdig weet wat u nog moet doen. Zegt u de huurovereenkomst kort na de extra inspectie op? Dan is onze normale voorinspectie overbodig. In dat geval betalen wij u de kosten van de extra inspectie via uw eindafrekening terug.

Wanneer een huurder overlijdt, dan geldt in principe ook een opzegtermijn van een maand. Als erfgenamen meer tijd wensen om de woning leeg te halen kan er in onderling overleg vaak een afspraak gemaakt worden over de langere termijn. Ontvangen wij geen huuropzegging van erfgenamen, dan eindigt de huurovereenkomst aan het eind van de tweede maand na het overlijden. Als er zich geen erfgenamen bij ons melden, dan ontruimen wij de woning aan het eind van die periode.

# Hoe zit dat met de huur?

## Weten hoe en wat u betaalt

Wij vinden het belangrijk dat u prettig woont. Daar spannen wij ons dagelijks voor in. Daar staat tegenover dat u de huur iedere maand op tijd betaalt. In dit hoofdstuk leest u alles over de maandelijkse huur.



### Het gemak van automatisch betalen

Een automatische incasso is de makkelijkste manier van betalen. Daarmee bent u er zeker van dat Stadgenoot elke maand op het afgesproken tijdstip het juiste bedrag van uw rekening ontvangt. Zelfs naar de jaarlijkse huuraanpassing hebt u geen omkijken. Bent u het niet eens met een bepaalde afschrijving? Dan laat u de betaling terugboeken.

Bij het tekenen van de huurovereenkomst vult u een machtigingsformulier in voor de automatische incasso. Bovenop het betaalgemak krijgt u éénmalig € 20,- korting op de administratiekosten.

Betaalt u ondanks alle voordelen liever niet met een automatische incasso? Dat kan. U ontvangt dan een acceptgirokaart. Zorgt u er wel voor dat de huur steeds vóór de eerste van de maand bij ons binnen is.

### Jaarlijkse huurverhoging

De huur van uw woning gaat jaarlijks op 1 juli omhoog. Hierover ontvangt u twee maanden van tevoren schriftelijk bericht. U kunt hier bezwaar tegen aantekenen, maar de wet geeft u weinig ruimte om de huurverhoging te weigeren. Als u meer wilt weten over de hoogte van de huur belt u met onze Klantenservice via 020 - 511 80 00.

### Waarvoor betaalt u precies?

Uw maandelijkse huurbedrag bestaat uit twee onderdelen: de nettohuur en de servicekosten. Samen is dit de brutohuur. De nettohuur, ook wel 'kale huur' genoemd, is het bedrag dat u betaalt voor het huren van de woning. De servicekosten zijn de kosten voor bijvoorbeeld water, tuinonderhoud, trapverlichting, glasverzekering en soms stookkosten. Deze servicekosten betaalt u maandelijks.

### Over servicekosten

Van de meeste servicekosten weten we van tevoren niet precies hoe hoog ze uitvallen. Daarom betaalt u deze kosten in de vorm van een voorschot. Aan het eind van het jaar berekenen

we het verschil met de daadwerkelijke kosten. Kleine bedragen verrekenen we met de kosten voor het volgende jaar. Grote verschillen betalen we zo snel mogelijk aan u uit, of vragen wij

voor huurtoeslag in aanmerking komt? Kijkt u dan op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl), waar u meteen het aanvraagformulier kunt downloaden. Of bel de Belastingdienst via telefoonnummer 0800 - 0543.

## 'Met de automatische incasso is mijn huur altijd op tijd overgemaakt'

van u terug.

Stijgen de kosten voor bijvoorbeeld energie in de loop van een jaar veel sneller dan verwacht? Dan kan het gebeuren dat we het bedrag voor servicekosten al vóór 1 juli verhogen. Ieder jaar krijgt u van ons een overzicht van:

- de berekening van de servicekosten voor het komende jaar;
- de verschillen tussen de begrote en de werkelijk gemaakte kosten.

Als wij het Servicepakket van uw woning willen veranderen, dan doen wij daarvoor een voorstel. Is 70 procent of meer van de huurders het met dit voorstel eens? Dan gaat de wijziging door.

Twijfelt u aan de juistheid van de servicekosten of de eindafrekening? Bel dan met onze Klantenservice. Blijven er vragen of onduidelijkheden dan schakelt u de Huurcommissie in. Hoe u dat doet, leest u verderop in deze brochure.

### Huurtoeslag

In sommige gevallen hebt u recht op huurtoeslag van de Belastingdienst. Dit hangt af van uw huur, uw inkomen, uw vermogen en uw gezinsamenstelling. Wilt u snel weten of u

### Betaalproblemen?

#### Laat het ons weten.

Bij een huurachterstand is het verstandig om zelf het initiatief te nemen en ons zo snel mogelijk te bellen. Is er iets ernstigs aan de hand, dan kunnen wij daar rekening mee houden. Bijvoorbeeld door een regeling te treffen om de huurachterstand in termijnen terug te betalen. Maar dat doen we niet zomaar, daar moet wel een goede reden voor zijn. Houdt een huurder zich niet aan die afspraken, dan treffen wij maatregelen die in de meeste gevallen hoge kosten met zich mee brengen. In het uiterste geval ontruimen wij de woning. Dit doen wij liever niet - voorkomen is beter dan genezen. Het is de verantwoordelijkheid van de huurder om het niet zover te laten komen. En wij kunnen daarbij helpen.

### Tip

Als u huurtoeslag krijgt, kunt u de Belastingdienst vragen het bedrag direct naar Stadgenoot over te maken. Wij verrekenen de maandelijkse huurtoeslag met uw huur, zodat u ons alleen de rest van het huurbedrag hoeft te betalen.

# Wat verwachten wij van u?

## Waar u als huurder rekening mee moet houden

Als huurder hebt u veel rechten, maar ook een aantal plichten. Veel van deze plichten staan beknopt in de wet. Om u duidelijk te maken wat uw plichten precies zijn, hebben we deze uitgebreid in de algemene huurvoorwaarden gezet. De belangrijkste voorwaarden lichten wij in deze brochure toe.



### Goed huurder

Als huurder bent u verplicht om u als 'goed huurder' te gedragen. Het betekent in ieder geval dat u:

- uw woning als woning gebruikt (en dus niet als winkel of opslagruimte bijvoorbeeld)
- goed voor de woning zorgt
- geen overlast veroorzaakt

Het neerleggen van zachte vloerbedekking is bijvoorbeeld een goede manier om geluidsoverlast te voorkomen. Wilt u toch harde vloerbedekking dan vraagt u hiervoor eerst toestemming bij ons aan.

Bij uw woning hoort misschien ook een tuin, een balkon of een berging. Of u maakt gebruik van gemeenschappelijke ruimtes, zoals het trappenhuis. Alle plichten die gelden voor de woning, gelden in principe ook voor deze ruimtes.

### Nette gemeenschappelijke ruimtes

Binnen het complex waar u woont, deelt u een aantal ruimtes met uw medebewoners. Denkt u hierbij aan de entree, de hal, het trapportaal en de boxgang. Wij verzoeken u deze ruimtes schoon en vrij te houden. Op deze manier kunnen niet alleen uw medebewoners, maar ook hulpdiensten altijd zonder problemen passeren.

Staan er toch vuilniszakken, fietsen of andere zaken in de weg? Spreek dan uw medebewoners hierop aan of meld het ons.

### Extra verzekeringen

Wij hebben onze woningen verzekerd, maar niet de inboedel. Dat regelt u zelf. Een inboedelverzekering dekt schade aan uw bezittingen, bijvoorbeeld als er bij u is ingebroken of als er brand is geweest. Wanneer uw kapotte wasmachine waterschade veroorzaakt bij uw burens, komt ook een aansprakelijkheidsverzekering goed van pas. Meer over verzekeringen leest u in onze brochure 'Wegwijs in mijn woning'.

### Inschrijven bij de gemeente

In Amsterdam zorgt een woonruimteverdelingssysteem voor een eerlijke toewijzing van het beperkte aantal beschikbare huurwoningen. Ook wij willen onze woningen verhuren aan mensen die daar recht op hebben. Daarvoor is het van belang precies te weten wie u bent en wie er bij uw gezin hoort. Met de gegevens die wij hebben ontvangen zorgen wij ervoor dat uw verhuizing wordt doorgegeven aan de Dienst Persoons- en Geoinformatie. Binnenkort ontvangt u een bevestiging van deze dienst.

### Conflicten oplossen

Als een huurder zijn of haar verplichtingen niet nakomt, kan een conflict met burens of met Stadgenoot ontstaan. Om dit conflict op te lossen schakelen wij medewerkers van onze afdeling Huurzaken in. Vaak is het nodig dat zij toegang krijgen tot de woning van de huurder die het conflict veroorzaakt. Volgens de algemene huurvoorwaarden bent u verplicht om onze medewerkers daarvoor binnen te laten.

### Huisadres is postadres

Wij sturen uw post altijd naar het adres van de woning die u van ons huurt. Wij maken hierop alleen een uitzondering als u ons schriftelijk laat weten waarom u een ander postadres wilt gebruiken. Pas na onze toestemming sturen wij de post door naar het door u opgegeven adres.

# Werkzaamheden aan uw woning

## Zo houden we uw woning in goede staat

Aan elke woning mankeert wel eens wat. Om uw woning in goede staat te houden zijn onderhoud en reparaties nodig. Groot onderhoud en grote reparaties nemen wij natuurlijk op ons. Maar voor kleine reparaties bent u zelf verantwoordelijk.



### Kleine klussen doet u zelf

Volgens de huurovereenkomst voert u kleine onderhoudsklussen in uw woning zelf uit. Denk bijvoorbeeld aan het witten en schilderen. Of het vervangen van een kraanleertje of deurkruk. Wij noemen dit onderhoudsplicht. Wat u zelf moet doen en wat Stadgenoot doet leest u in de brochure 'Wat zit er in mijn Service-abonnement?'

### Wij doen het 'grote werk'

Wij zijn verplicht om alle gebreken die niet vallen onder uw onderhoudsplicht snel te verhelpen tenzij er sprake is

herstellen. De overige voorwaarden vindt u terug in de algemene huurvoorwaarden.

### Ruimte voor uw woonwensen

Misschien wilt u uw woning aanpassen aan uw wensen en uw eigen smaak. Wij geven u onder bepaalde voorwaarden graag de ruimte. De regels die hiervoor gelden staan in de algemene huurvoorwaarden.

Voor de meeste wijzigingen hebt u onze toestemming nodig. Lees ook de brochure 'Ik wil zelf mijn woning

Toch bestaat de kans dat u niet alle veranderingen ongedaan hoeft te maken. Daarom inspecteren wij uw woning voordat u de sleutel inlevert. U hoort dan van ons wat wij nog van u verwachten.

### Dringende werkzaamheden en renovatie

Als uw woning niet meer aan de eisen van de tijd voldoet, kunt u te maken krijgen met (ingrijpende) renovatie- of sloopplannen. Hiervoor zijn wij afhankelijk van uw medewerking.

U kunt uw medewerking alleen

## 'In overleg met Stadgenoot mag ik mijn eigen woonwensen realiseren'

van bijzondere omstandigheden. Gaan wij onderhoud of reparaties uitvoeren? Dan laten wij u dat tijdig weten.

### Doe het zelf

Soms mag u zelf de gebreken (laten) herstellen. Daarvoor geldt wel een aantal voorwaarden. Zo moet u ons van de gebreken op de hoogte stellen en ons de kans geven deze te

aanpassen'. Of neem contact op met onze Klantenservice, 020 511 80 00. Als u zonder onze toestemming veranderingen in de woning aanbrengt, loopt u het risico dat u deze weer ongedaan moet maken. U kunt zelfs een boete krijgen. Bij het einde van de huurovereenkomst hoort u de woning in de oorspronkelijke staat achter te laten.

weigeren als ons voorstel tot renovatie onredelijk is. Als 70 procent of meer van de huurders het met het voorstel eens is, gaat de rechter er vanuit dat het voorstel redelijk is. Wij stellen u hiervan schriftelijk op de hoogte. U hebt daarna acht weken de tijd om naar de rechter te gaan. Maar zelfs als onze huurders akkoord gaan met onze plannen, kan bijvoorbeeld



een geweigerde vergunning roet in het eten gooien. U kunt ons daarom nooit aan de uitvoering van de plannen houden.

Verbeter de kwaliteit van uw woning door ons onderhoud? Dan mogen wij de huurprijs van uw woning verhogen. Als we geen huurverhoging met u hebben afgesproken, laten wij de Huurcommissie de huurprijs na verbetering vaststellen. Tot drie maanden na de renovatie kunt u ook zelf de huurverhoging door de Huurcommissie laten toetsen.

#### Wanneer bent u aansprakelijk voor schade?

Als huurder bent u aansprakelijk:

- als er schade ontstaat doordat u uw verplichtingen uit de huurovereenkomst of de algemene huurvoorwaarden niet nakomt.
- voor het gedrag van huisgenoten, huisdieren of anderen die in uw woning aanwezig zijn.
- voor schade die gevolg is van veranderingen die u zelf hebt aangebracht.

Hebben derden schade toegebracht aan de buitenkant van uw woning? Dan adviseren wij u om onmiddellijk aangifte te doen bij de politie.

#### Let op!

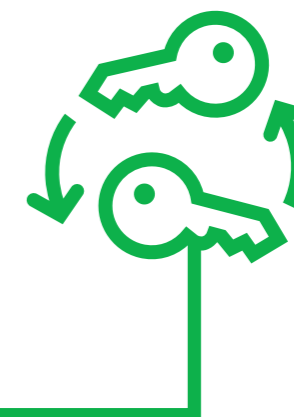
Geef gebreken direct aan ons door. Als er schade ontstaat doordat u te lang wacht, bent u daarvoor aansprakelijk. Reageren wij niet meteen op uw melding? Geef uw klacht dan ook schriftelijk aan ons door, zodat u altijd kunt bewijzen dat u aan uw verplichting hebt voldaan.

# Als uw woonsituatie verandert

## Omdat niet alles bij het oude hoeft te blijven

Terwijl u een woning van ons huurt, kan uw woonsituatie ingrijpend veranderen. Mensen gaan samenwonen, trouwen of scheiden. Of ze vertrekken of overlijden. Misschien wilt u van woning ruilen of iemand tijdelijk op uw huis laten passen. In zulke gevallen is het niet alleen verstandig, maar vaak ook verplicht om uw huurovereenkomst aan te passen.





### Huurovereenkomst

Alle veranderingen die van belang zijn voor uw huurovereenkomst geeft u schriftelijk aan ons door. Als wij het eens zijn met de verandering, laten wij u dit met een brief weten. Die brief is een officiële aanvulling op uw huurovereenkomst. Voor sommige aanpassingen betaalt u administratiekosten.

### Partner als medehuurder

Gaat u na het begin van het huurovereenkomst samenwonen zonder dat u trouwt of uw partnerschap registreert? Dan geeft de wet u, onder voorwaarden, de mogelijkheid uw partner na twee jaar te laten erkennen als medehuurder met dezelfde rechten en plichten als u. Wilt u dat u partner medehuurder wordt? Stuur u ons dan een schriftelijk verzoek.

Als u trouwt of uw partnerschap registreert, is uw partner automatisch medehuurder zolang hij of zij bij

u woont. Stuur u ons een kopie van de trouwakte of de partnerregistratie, dan passen wij dit aan in onze administratie.

### Tijdelijk iemand anders in uw woning

Gaat u voor langere tijd op reis? Hebt u tijdelijk ergens anders werk? Of trekt u bij uw partner in en wilt u uw woning niet meteen opzeggen? Dan kunt u iemand anders op uw woning laten passen. Dat noemen we huisbewaring. Na de afgesproken periode (die maximaal twee jaar duurt) vertrekt de ander uit uw woning en keert u erin terug. Voor huisbewaring hebt u altijd toestemming nodig van Stadgenoot en van de Dienst Wonen van de gemeente Amsterdam. Ook gelden er bepaalde voorwaarden. Het aanvraagformulier voor huisbewaring bestelt u bij onze Klantenservice.

### Woning ruilen?

Als u verhuisplannen heeft, is woningruil ook een manier om aan een nieuwe woning te komen. U zoekt iemand met wie u van woning wilt ruilen; iemand die dat andersom ook wil. Deze 'ruilpartner' hoeft niet per se een huurder van Stadgenoot te zijn. Kijkt u voor een ruilpartner en het aanbieden van uw woning ook eens op [www.dewoningruiler.nl](http://www.dewoningruiler.nl) of [www.woningruil.nl](http://www.woningruil.nl).

Als u een ruilpartner hebt gevonden, stuur u beiden het aanvraagformulier voor woningruil naar uw verhuurder. Ook dit formulier bestelt u bij onze Klantenservice. Na akkoord van beide verhuurders en de gemeente Amsterdam ontvangen u en uw ruilpartner een uitnodiging om de nieuwe huurovereenkomsten te tekenen.

Houdt u bij woningruil rekening met het volgende:

- Is de woning geschikt voor u? Is de woning niet te klein, te groot, of te duur?
- U mag ook ruilen met iemand die niet van Stadgenoot huurt.
- Woningruil met iemand uit een andere gemeente is ook mogelijk.

kosten voor de woningruil.

De kans bestaat dat de huur van de woning na de woningruil omhoog gaat. Vraag vooraf of dat voor uw woning ook geldt.

### Als u een kamer verhuurt

Om wat bij te verdienen of om iemand te helpen, mag u een kamer verhuren.

### Geen onderverhuur

Verhuurt u zonder onze toestemming (een deel van) uw woning aan iemand anders? Dan loopt u het risico dat uw woning ontruimd wordt en u een boete krijgt. Wij treden hard tegen illegale onderverhuur op omdat mensen zo 'voordringen' op anderen, die vaak jaren moeten wachten voordat ze een

## 'Ik vind het prettig dat iemand op mijn woning past als ik voor langere tijd op reis ga'

U hebt daarvoor wel een principeverklaring van de twee ruilgemeenten nodig, waaruit blijkt dat de gemeenten geen bezwaar hebben tegen de ruil.

- De hele procedure neemt zo'n drie maanden in beslag.
- Uw ruilpartner betaalt administratie-

Hiervoor hebt u vooraf onze toestemming nodig, waarbij wij afspraken met u maken over de hoogte van de huurprijs. Over de inkomsten uit kamerverhuur hoeft u tot een bepaald bedrag géén belasting te betalen. Kijk voor de actuele regels op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

huurwoning krijgen. Het voorkomt ook dat huurders via onze woningen winst maken ten koste van anderen.

# Problemen? Doe er iets mee

## Hoe sneller u reageert, hoe beter

Voor Stadgenoot staat uw woonplezier voorop. Maar soms kunnen er problemen ontstaan. U bent bijvoorbeeld niet tevreden over de behandeling van uw klacht. Of er zijn gebreken in uw woning. In dit hoofdstuk leest u wat u dan doet.



### Sta op uw strepen

Onze medewerkers zijn er om u vriendelijk en zorgvuldig van dienst te zijn. Wat doet u als u vindt dat u niet correct bent behandeld?

- Als een medewerker uw vraag of probleem onjuist of onzorgvuldig heeft aangepakt, geeft u dit door aan ons via de Klantenservice. De verantwoordelijke manager moet een eventueel probleem kunnen oplossen.
- Is de kwestie daarmee niet opgelost? Dan stapt u naar de Ombudsman. U kunt zelf een brief schrijven of een speciaal klachtenformulier aanvragen bij de Klantenservice. Zie ook de brochure 'Ombudsman' of onze website.

### De Huurcommissie

Hebt u een geschil met ons, en komt u er met ons niet uit? Dan biedt de Huurcommissie misschien uitkomst. Deze commissie doet bijvoorbeeld uitspraak over de redelijkheid van onze huurprijzen, de voorschotten of de afrekening van de servicekosten. Ook beoordeelt de Huurcommissie

De Huurcommissie is een onafhankelijke landelijke instantie die helpt bij geschillen tussen huurders en verhuurders. Voor een procedure bij de Huurcommissie betaalt u een klein bedrag aan leges. Hebt u erg weinig te besteden? Dan kunt u de Huurcommissie vragen om vrijstelling van het betalen van leges.

## 'Als ik een klacht heb, wil ik dat die serieus wordt genomen'

eventuele gebreken in uw woning. Let er bij het starten van een gebrekenprocedure wel op dat u ons eerst een brief stuurt waarin u ons vraagt de gebreken te verhelpen.

De Huurcommissie doet onderzoek en vaak komt er een zitting, gevolgd door een uitspraak. Bij deze uitspraak geeft de commissie een termijn aan waarbinnen de betrokken partijen het

geschil alsnog aan de rechter kunnen voorleggen. Gebeurt dit niet dan is de uitspraak bindend voor zowel de huurder als Stadgenoot.

Voor meer informatie schrijft u naar:  
Secretariaat van de Huurcommissie  
Postbus 16495  
2500 BL Den Haag  
Telefoonnummer: 0800 - 488 72 43  
[www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)



# Klantenservice



## Stadgenoot

**Postadres**  
Postbus 700  
1000 AS Amsterdam

**Bezoekadres**  
Sarphatistraat 370  
1018 GW Amsterdam

**T 020 - 511 80 00**

**E** [info@stadgenoot.nl](mailto:info@stadgenoot.nl)  
**W** [stadgenoot.nl](http://stadgenoot.nl)

De Klantenservice is van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.

## Colofon

Dit is een uitgave van Stadgenoot.

Deze brochure is met zorg samengesteld en is bedoeld als leidraad.

U kunt aan deze brochure geen rechten ontleen. In geval van discussie geldt de huurovereenkomst en hetgeen in de wet bepaald is.

Voor vragen of opmerkingen kunt u terecht bij Stadgenoot, Postbus 700, 1000 AS Amsterdam.

Uitgave: December 2010



**Stadgenoot**  
bouwt  
verhuurt  
verkoopt  
onderhoudt  
**ondersteunt**

**Stadgenoot**

**Postadres**

Postbus 700  
1000 AS Amsterdam

**Bezoekadres**

Sarphatistraat 370  
1018 GW Amsterdam

**T** 020 511 80 00

**I** [info@stadgenoot.nl](mailto:info@stadgenoot.nl)

**W** [stadgenoot.nl](http://stadgenoot.nl)

December 2010

**Stadgenoot**