

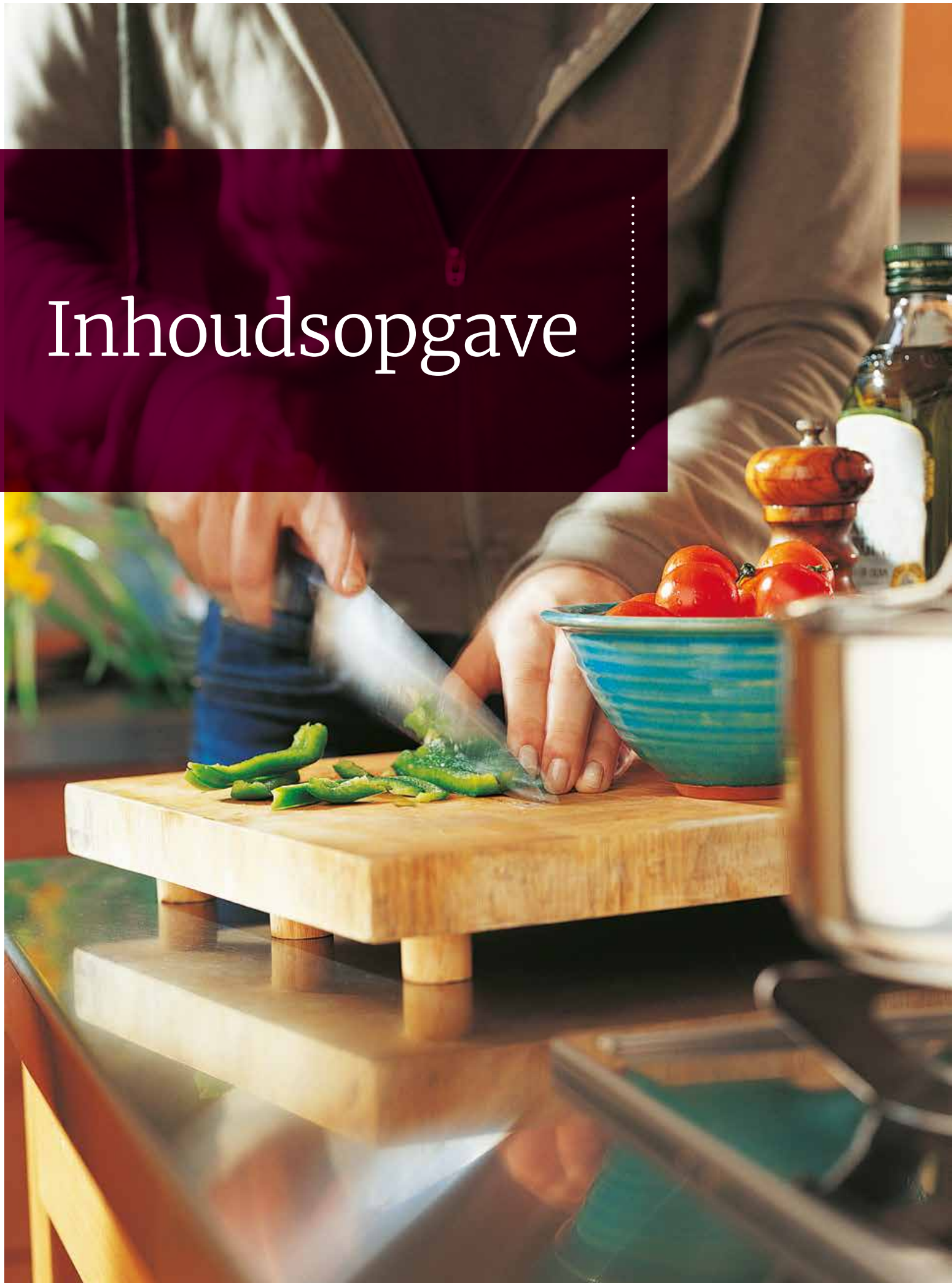


antares

# WoonWijzer

Welkom thuis bij Antares

# Inhoudsopgave



## Welkom thuis!

### Huren bij Antares

- Inschrijven als woningzoekende
- Mijn Antares
- Samen huren
- Medehuurder
- Woningruil
- Parkeerplaatsen en garages
- Huurschuttingen
- Verzekeren
- Uw huurwoning kopen

### Woonlasten

- De huur betalen
- Huurtoeslag
- Huurverhoging
- Servicekosten
- Energiekosten
- Hulp bij betalingsproblemen

### Onderhoud en reparatie

- 3-in-1-fonds
- Reparatieverzoek
- Groot en gepland onderhoud
- Ventileren en luchten
- Gebruiksregels en onderhoudstips

## Klussen in de woning

- Zelf voorzieningen aanbrengen
- Schotel- en vlakantennes
- Uw tuin aanleggen en onderhouden

### Leefbaarheid

- Coördinatoren leefbaarheid
- Toezichthouders
- Fonds Leefbaarheid
- Overlast
- Hulp nodig

### Klachten en suggesties

- Klacht indienen
- Geschillencommissie
- Huurcommissie
- Huurdersbelangenverenigingen

### Verhuizen naar een andere woning

- Huur opzeggen
- Voorcontrole
- Eindoplevering

### Over Antares

- Onze projecten
- Duurzaamheid
- Onze partners
- Maatschappelijke betrokkenheid
- Contactgegevens en openingstijden





# Welkom thuis!

---

*In deze WoonWijzer vindt u praktische informatie over allerlei woonzaken. En antwoorden op vaak gestelde vragen. Heeft u niet gevonden wat u zocht? Kijk dan eens op onze website [www.thuisbijantares.nl](http://www.thuisbijantares.nl). Of neem contact op met ons Klant Service Centrum via (077) 373 36 66. Onze medewerkers helpen u graag op weg!*

# Samen werken aan woongeluk

Antares wil dat u zich gelukkig voelt in uw (nieuwe) woning. Daar werken we samen aan. Met 'samen' bedoelen we niet alleen ons hele team en onze partnerbedrijven, maar ook samen met u. Wij vragen u goed te zorgen voor de woning en de omgeving, zolang u er woont. Wij zorgen er op onze beurt voor dat u bij vragen of problemen altijd bij ons terecht kunt. Zo kunnen we samen tot een goede oplossing komen.

Samen werken aan woongeluk kan alleen als we goede afspraken maken met elkaar. Zodat u weet wat wij van u verwachten en andersom.

## 1 Goed huurderschap

Volgens de huurvoorwaarden bent u verplicht netjes om te gaan met uw woning en woonomgeving. Heeft u een tuin bij uw woning, dan vragen we u om deze bij te houden. Ook een achterompad hoort bij de tuin. Onder goed huurderschap verstaan we ook dat u zich netjes en sociaal gedraagt. U zorgt ervoor dat u anderen niet tot last bent.

Gaat er iets kapot dat u niet zelf kunt repareren? Meld dit dan direct bij ons. Heeft u zelf schade aangebracht, dan bent u zelf verantwoordelijk voor het herstel.

**T!p**

### *Een goede relatie met uw burens is goud waard!*

*Maak kennis met uw burens. Ondervindt u overlast van uw burens? Praat met elkaar om het op te lossen.*

## 2 Toezichthouders

In veel van onze appartementencomplexen is één van de bewoners actief als toezichthouder. Hij of zij heeft vooral een signalerende functie, naar Antares en naar de bewoners. Denk aan meldingen van overlast door gedrag van bewoners of bezoekers, rommel in en om het gebouw of onveilige situaties. Daarnaast verwelkomt de toezichthouder nieuwe bewoners en leidt ze rond in het gebouw. Hij of zij kent de regels en de afspraken in het gebouw als geen ander.

Samen met de bewoners zorgt de toezichthouder ervoor dat het er netjes uitziet in en om het gebouw en dat overlast wordt voorkomen. Ook beheert de toezichthouder de scootmobielruimte (als deze aanwezig is). De gegevens van uw toezichthouder vindt u op het informatiebord in uw woongebouw.

## 3 Algemene ruimten

Woont u in een appartementencomplex, dan vragen wij u vriendelijk om de algemene ruimten, galerijen en de liften schoon te houden. Houd gangen, galerijen en algemene ruimten vrij van blokkades. Zo hebben uw medebewoners, maar zeker ook hulpverleners, altijd een goede doorgang.

Fietsen, rollators en scootmobielen zijn in de algemene ruimten niet toegestaan. Hier zijn in de meeste appartementencomplexen aparte ruimtes voor.

## 4 Verboden te roken

In alle algemene ruimten en liften van onze woongebouwen is roken verboden. Peuken horen in de afvalbak. Laat ze dus niet slingeren rond het gebouw en gooi ze nooit van het balkon.

## 5 Bezoek

Als bewoner bent u verantwoordelijk voor het gedrag van uw bezoekers. Is er sprake van overlast, dan wordt u hierop aangesproken.

## 6 Vluchtdeur/nooduitgang

De nooduitgang is alléén bedoeld om te gebruiken bij calamiteiten. Het is verboden om een voorwerp tussen de deur en het kozijn te plaatsen. Ook mag u de nooduitgang nooit als normale in- en uitgang gebruiken. Dit voor uw eigen veiligheid. Daarnaast voorkomt u dat onbevoegden het woongebouw binnen kunnen.

**T!p**

### *Heeft u vragen over uw woonzaken?*

*Kijk dan eens op ons online platform Mijn Antares. Daar vindt u een uitgebreide kennisbank met veelgestelde vragen. Grote kans dat uw vraag hier ook tussen staat! Liever persoonlijk contact? Neem dan contact op met ons Klant Service Centrum via (077) 373 36 66.*

7

**Afval**

Plaats geen vuilniszakken op uw balkon of galerij. Gooi geen huisvuil en etensresten over het balkon. Gooi geen sigarettenpeuken naar beneden.

Bevindt zich bij uw woning een ondergrondse container waar u uw huisvuil kunt storten? Dan ligt in uw nieuwe woning een pasje klaar waarmee u hiervan gebruik kunt maken. Voor vragen over afval kunt u bij uw gemeente terecht.

8

**Bevestigen**

U mag niets bevestigen aan de buitenzijde of aan het balkon van uw woning zonder toestemming van Antares. Ook bij het plaatsen van zonwering vragen we u altijd even vooraf contact op te nemen.

9

**Open vuur**

Woont u in een appartement, dan is barbecueën met open vuur, zoals kolen, briketten, houtskool of gas streng verboden! U mag alléén gebruik maken van een elektrische barbecue.

10

**Inbraakpreventie**

Naast goed hang- en sluitwerk speelt u zelf een belangrijke rol als het gaat om inbraakpreventie. Sluit altijd ramen en deuren - ook als u maar even weg bent -, laat een lichtje branden als u 's avonds niet thuis bent, zorg dat kostbare spullen niet te zien zijn en haal de sleutel 's nachts uit het slot.

**Woont u in een appartementencomplex,**

*zorg er dan voor dat de centrale toegangsdeur dicht is wanneer u vertrekt of thuiskomt, zodat geen onbevoegden naar binnen kunnen glijpen. En open de deur niet op afstand wanneer iemand aanbelt die u niet vertrouwt.*

11

**Hard tegen drugs**

Hennep kweken, drogen of knippen is absoluut verboden en strafbaar! Constatoren wij dat er zich hennep of andere drugs (GHB, harddrugs of andere geestverruimende middelen) in een van onze woningen bevindt óf als er apparatuur wordt aangetroffen voor het maken van drugs, beëindigen wij direct de huur-overeenkomst. Uiteraard maken wij hiervan ook melding bij de politie. Heeft u het vermoeden dat er drugs worden gekweekt, meld het dan bij de coördinator leefbaarheid.

12

**Onderverhuur**

Onderverhuur betekent dat iemand anders dan uzelf in uw woning verblijft. Antares staat geen onderverhuur toe. Woont u zelf in de woning en komt er iemand bij u wonen, vraag dan altijd eerst toestemming aan bij Antares.



*Omdat wij géén reservesleutel hebben van uw woning, raden wij u aan een sleutel in bewaring te geven bij een familielid of een ander vertrouwd persoon.*

13

**Fietsen, brommers en scootmobielen**

Voor (elektrische) fietsen en brommers zijn in de meeste complexen speciale fietsenbergingen. Let erop dat u de deur met de sleutel afsluit als u de fietsenstalling verlaat. Er mogen géén fietsen en brommers tegen het gebouw staan. Ook is het niet toegestaan fietsen of brommers in de lift of het trappenhuis mee te nemen naar uw woning of berging.

Voor scootmobielen en elektrische fietsen zijn de bergingen voorzien van een laadpunt. Voor het stallen van uw scootmobiel of elektrische fiets betaalt u een maandelijke vergoeding, die wij bij u in rekening brengen via de servicekosten. Wilt u een laadpunt huren? Neem dan contact op met de toezichthouder van uw woongebouw. Is er geen toezichthouder, bel dan ons Klant Service Centrum: (077) 373 36 66.

**Niet in al onze appartementencomplexen zijn bergingen met oplaadpunten voor elektrische fietsen.**

*Kies daarom voor een fiets met afneembare accu. U kunt de accu dan meenemen naar uw woning en daar opladen. Dat maakt het bovendien voor fietsendieven veel minder interessant.*

*Omdat elk appartementencomplex anders is, stelt Antares samen met de bewoners huisregels op die bijdragen aan uw woongeluk. De huisregels voor uw woongebouw vindt u als bijlage bij uw huur-overeenkomst. Zijn er voor uw complex nog geen huisregels, maar wilt u hier graag aan bijdragen? Neem dan contact op met het team leefbaarheid: [leefbaarheid@thuisbijantares.nl](mailto:leefbaarheid@thuisbijantares.nl).*



# Huren bij Antares

---

*We kunnen ons voorstellen dat u vragen heeft over allerlei woonzaken. Ook als u er al een tijdje woont. Bijvoorbeeld over uw woonlasten of het onderhoud aan uw woning. Grote kans dat u het antwoord in deze WoonWijzer vindt. Twijfelt u? Neem dan contact op met ons Klant Service Centrum. Het telefoonnummer is (077) 373 36 66 of stuur een e-mail naar [wonen@thuisbijantares.nl](mailto:wonen@thuisbijantares.nl).*

---



### Inschrijven als woningzoekende

Meteen als u een woning van Antares heeft geaccepteerd, wordt u automatisch uitgeschreven als woningzoekende. Uw wachttijd komt dan weer op nul te staan.



#### **Schrijf u direct opnieuw in als woningzoekende.**

*Zo bouwt u alvast wachtdagen op voor het geval u in de toekomst wilt verhuizen. Inschrijven is gratis en kan met het account dat eerder ook is gebruikt. Ga hiervoor naar [www.thuisbijantares.nl](http://www.thuisbijantares.nl).*

### Mijn Antares

Met Mijn Antares regelt u gemakkelijk en snel online uw woonzaken. Op deze persoonlijke pagina kunt u als huurder altijd en overal uw persoonlijke gegevens beheren, reparatieverzoeken doorgeven, uw betalingen inzien en de huur betalen. Daarnaast vindt u het antwoord op de meest gestelde vragen in onze uitgebreide kennisbank. Ook kunt u via Mijn Antares de huur opzeggen. U heeft een brief ontvangen met uw persoonlijke toegangscode. Geen gegevens (meer)? Neem dan contact met ons op.

### Samen huren

Gaat u samenwonen of komt er iemand anders dan uw partner (tijdelijk) bij u wonen? Dan bent u verplicht dit

bij ons te melden. De persoon die bij u komt wonen, wordt geen medehuurder. U blijft als hoofdhuurder zelf verantwoordelijk voor de woning en de huur. Ook kan de persoon die bij u inwoont uw woning niet overnemen als u zelf verhuist.

Voor (tijdelijke) inwoning kunt u het 'aanvraagformulier samenwoning/inwonen' invullen en ondertekenen. U vindt het formulier op onze website. Ook ziet u hier welke documenten wij van u nodig hebben.

### Medehuurder

Woont u als hoofdhuurder minimaal twee jaar samen met uw partner? Dan kan hij of zij medehuurder worden via het 'aanvraagformulier medehuurderschap'. Uw medehuurder heeft dan dezelfde rechten en plichten als u. Zo bent u allebei verantwoordelijk voor de woning en het betalen van de huur.

### Woningruil

Wanneer uw woning niet meer past bij uw woonwensen, is het mogelijk deze te ruilen. Voorwaarde is wel dat u zelf iemand vindt die met u van woning wil ruilen. Dit kan een huurder van Antares zijn, maar dat hoeft niet. Gaat u beiden akkoord, dan kunt u bij ons toestemming vragen. Vul hiervoor het 'aanvraagformulier woningruil' in op onze website. Hier vindt u ook de voorwaarden voor woningruil.





De administratiekosten van woningruil bedragen € 75,- voor elke nieuw op te stellen huurovereenkomst. Heeft u toestemming, dan geeft Antares aan onder welke voorwaarden de woningruil kan doorgaan. Wilt u meer weten over de voorwaarden voor een woningruil? Neem dan contact op met ons Klant Service Centrum.

### Parkeerplaatsen en garages

Op verschillende plaatsen kunt u losse parkeerplaatsen en garages huren. Deze bieden wij aan via ons woningaanbod op de website. U hoeft zich hiervoor niet in te schrijven, met uitzondering van de garages van enkele complexen. Bewoners van het complex waar de garages bij horen, krijgen voorrang bij de toewijzing.

### Huurschuttingen

Huurt u een (gezins)woning van Antares, dan kunt u een schutting – al dan niet met poort – huren. Voor een klein bedrag per maand zorgt u op die manier voor meer privacy in uw tuin. De schutting blijft van Antares en hoort bij de woning. De volgende huurder neemt de schutting automatisch over. Dit verrekenen we in de servicekosten. Op onze website vindt u alle informatie over huurschuttingen.

Wilt u een huurschutting aanvragen? Vul dan het 'aanvraagformulier huurschuttingen' in op onze website. Geef op het formulier zo nauwkeurig mogelijk aan hoe lang de schutting moet worden en hoeveel poorten u wilt. Des te beter kunnen wij de huurprijs berekenen. Onze leverancier komt bij u langs om precies voor u te berekenen hoeveel de schutting per maand gaat kosten. Wilt u de huurschutting samen met uw burens aanvragen? Dat kan! U deelt de kosten dan samen met uw burens.

### Verzekeren

Antares heeft voor al zijn woningen een opstalverzekering afgesloten. Dit betekent dat het huis, maar ook de bijgebouwen en fundering zijn verzekerd tegen schade van bijvoorbeeld brand, blikseminslag, storm of (een poging tot) inbraak. Zelf dient u een aansprakelijkheidsverzekering (WA) en een inboedelverzekering af te sluiten.

Een WA-verzekering is volgens de wet verplicht. U bent verzekerd voor alle schade die u, uw gezinsleden of huisdieren aan anderen toebrengen. Een inboedelverzekering verzekert u tegen diefstal en schade die uw inboedel of huisraad kan oplopen. Bijvoorbeeld door brand, water, blikseminslag, storm, diefstal en vandalisme. Ook voor gevolgschade, bijvoorbeeld beschadigingen door een lekkage, spreekt u uw inboedelverzekering aan.

### Wij adviseren u een 'huurdersbelangenverzekering' af te sluiten.

Daarmee verzekert u schade aan 'onroerende' zaken die u zelf heeft aangebracht, zoals rolluiken, maar ook binnenschilderwerk. Bij de meeste verzekeringsmaatschappijen maakt het huurdersbelang onderdeel uit van de inboedelverzekering. Uw verzekeringsagent kan u hierover meer vertellen. Net als over de dekking; deze verschilt per verzekering.

### Uw huurwoning kopen

In sommige gevallen kunt u uw huurwoning kopen. Komt uw woning op de verkooplijst, dan informeren wij u hierover. De verkooplijst vindt u ook op onze website. U kiest zelf of u uw woning wel of niet koopt. Besluit u de woning niet te kopen, dan blijft u gewoon huurder. Antares verkoopt uw woning dan zodra u verhuist.

Woont u al een tijd in een huurwoning van Antares, dan krijgt u korting op de verkoopprijs. Deze kan oplopen tot duizenden euro's, dat ligt aan het aantal jaren dat u van ons huurt. Maar let op: als u uw woning binnen vijf jaar weer verkoopt, dan betaalt u (een deel van) de korting aan ons terug.

U verkoopt uw huis:	Van het kortingsbedrag betaalt u terug (in procenten):
minder dan 1 jaar na aankoop	100%
1 tot 2 jaar na aankoop	80%
2 tot 3 jaar na aankoop	60%
3 tot 4 jaar na aankoop	40%
4 tot 5 jaar na aankoop	20%
meer dan 5 jaar na aankoop	0%



# Woonlasten

---

*Woonlasten zijn meer dan alleen het bedrag dat u per maand betaalt voor de huur. Onder woonlasten verstaan we alle kosten die uw woning met zich meebrengt, dus ook de energiekosten, servicekosten en verzekeringen. We lichten het graag aan u toe.*

---



### De huur betalen

Bij Antares betaalt u vóór de eerste dag van de maand uw huur. Dit is de vooruitbetaling voor de komende maand. U kunt de huur zelf overmaken op ons bankrekeningnummer NL07INGB0001152448. U ontvangt van ons geen facturen; dus u dient er zelf aan te denken om op tijd te betalen. Ook kunt u de huur betalen op ons kantoor in Tegelen. Maar let op: hier kunt u alléén pinnen; contante betalingen zijn niet mogelijk.

Nog veel makkelijker is het om gebruik te maken van automatische incasso. Zo hoeft u niet meer aan het betalen van de huur te denken en voorkomt u huurachterstand. Een leuke bijkomstigheid is dat huurders die automatisch betalen drie keer per jaar kans maken op een attentie. Om automatisch te betalen, kunt u het formulier 'doorlopende machtiging incasso huur' invullen. De verhuurmakelaar neemt dit mee bij de sleuteluitgifte én u vindt het op onze website. Ook kunt u inloggen bij Mijn Antares om uw betalingswijze aan te passen.

**T!p**

**Betaalt u via automatische incasso, dan maakt u drie keer per jaar kans op een leuke prijs in onze loterij!**

Tot slot kunt u ervoor kiezen om via het online klantportaal Mijn Antares de huur te betalen. In Mijn Antares ziet u bij 'mijn contracten' de specificatie van uw huurprijs. U ontvangt elke maand een AcceptEmail in uw eigen mailbox. Daarin zit een betaalverzoek om de huur eenvoudig en veilig via iDeal te voldoen.

### Hulp bij betalingsproblemen

Lukt het u een keer niet om op tijd uw huur te betalen? Neem dan zo snel mogelijk contact op met het incassoteam van Antares. De inzet van het incassoteam richt zich erop een verdere achterstand te voorkomen en u te helpen bij een mogelijke betalingsachterstand. Als u zich vroegtijdig meldt, kunnen we vaak voorkomen dat een deurwaarder eraan te pas komt. Hoe langer u wacht met hulp inschakelen, des te meer de problemen zich opstapelen.

Regelmatig maken de incassomedewerkers mee dat mensen zich schamen voor hun financiële problemen. Ook als die ontstaan buiten hun schuld om. Begrijpelijk, maar zeker niet nodig. Vaak blijkt het een enorme opluchting als mensen hun verhaal kwijt kunnen. Wilt u hulp vragen aan het incassoteam, bel dan naar Antares of mail ze rechtstreeks: [incasso@thuisbijantares.nl](mailto:incasso@thuisbijantares.nl).

### Huurtoeslag

Om woningen betaalbaar te houden, kunt u via de Belastingdienst huurtoeslag aanvragen. Dit is een tege-

moetkoming in de woonlasten. Huurtoeslag is afhankelijk van uw inkomen. Kijk op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) of u recht heeft op huurtoeslag. Ook kunt u de toeslag hier direct aanvragen.

### Huurverhoging

Elk jaar stelt de overheid vast met welk percentage de huren maximaal omhoog mogen. Woningcorporaties bepalen zelf of ze deze huurverhoging geheel, voor een deel of niet doorvoeren. De inkomsten uit de huurverhoging zijn nodig om de afdracht aan de overheid te voldoen en om onderhoud aan de woningen uit te voeren.

Het aanpassen van de huren doen we vanaf 1 juli. Twee maanden hiervoor ontvangt u een brief van ons. Hierin leest u wat er voor u wijzigt. Want niet al onze huren stijgen altijd met hetzelfde percentage. Ook leest u in deze brief wat u kunt doen als u het met de huurverhoging niet eens bent.

### Servicekosten

Servicekosten zijn bijkomende kosten voor bijvoorbeeld het verbruik van gemeenschappelijk water, het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimtes, liften, portieken en galerijverlichting, groenvoorziening, toezichthouder en 3-in-1-fonds. Omdat we de servicekosten zoveel mogelijk afstemmen op de wensen en woonsituatie van onze huurders, verschillen de servicekosten per woongebouw. U betaalt dus alleen servicekosten voor diensten die wij in úw woongebouw uitvoeren. Sommige gebouwen maken gebruik van een gezamenlijk cv-systeem. De kosten hiervan worden apart afgerekend via een partnerbedrijf.

Voor de servicekosten betaalt u maandelijks een voorschot. Aan het eind van het jaar rekenen we de werkelijke servicekosten met u af. Vóór 1 juli van het volgende jaar ontvangt u de definitieve eindafrekening. Heeft u te weinig betaald als voorschot, dan betaalt u de rest bij. Heeft u te veel betaald, dan storten wij het te veel betaalde bedrag terug op uw rekening. Het bedrag dat u betaalt aan servicekosten is gelijk aan de werkelijke kosten die wij maken om de service te leveren. Wij maken dus geen winst.

Bent u het niet eens met uw afrekening? Dan kunt u bezwaar maken. Stuur ons hiervoor een brief of e-mail waarin u duidelijk omschrijft waar u het niet mee eens bent en waarom. Bent u het niet eens met onze reactie, dan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de onafhankelijke huurcommissie. Hierover leest u meer in het hoofdstuk 'Klachten en suggesties' of kijk op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl).

### Energiekosten

Een belangrijk deel van alle woonlasten vormen de energiekosten. Hoe zuiniger u omgaat met elektriciteit en verwarming, hoe lager uw energiekosten. Daarnaast doet Antares zijn best om woningen, waar dit kan, zo energiezuinig mogelijk te maken. Bijvoorbeeld door extra isolatie en zonnepanelen. Kijk voor tips om energie te besparen en informatie over duurzaam wonen eens op [www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl). Heeft u interesse in zonnepanelen? Vul dan het interesseformulier in op de website. Wij nemen dan contact met u op.

Bij de sleuteluitgifte van uw nieuwe woning neemt de verhuurmakelaar met u de meterstanden op. Geef deze zelf zo snel mogelijk door aan uw eigen water- en energieleverancier.

Is er in uw woning een collectieve cv-installatie met warmtemeters, dan legt het bedrijf ista of EBG de meterstanden vast. In dat geval geeft de verhuurmakelaar de meterstanden direct door aan ista of EBG. Diverse nieuwbouwcomplexen hebben een warmtepompinstallatie. De afrekening van uw energiekosten gebeurt dan door Croonwolter&dros, EBG of Ennatuurlijk. Nadat u bent aangemeld, ontvangt u van uw leverancier een informatiepakket. Ook kunt u op de website van uw leverancier veel informatie vinden.





# Onderhoud en reparatie

---

*Als bewoner komt u vroeg of laat in aanraking met kleine onderhoudsklussen. Denk bijvoorbeeld aan een kapot slot of een klemmend raam. Voor sommige reparaties en klein huurdersonderhoud bent u zelf verantwoordelijk; andere komen voor rekening van Antares. We leggen graag uit hoe het zit.*

---



### 3-in-1-fonds

In de wet is geregeld dat u zelf verantwoordelijk bent voor kleinere, dagelijkse reparaties aan uw woning. De kosten zijn voor uw rekening. Omdat de kosten van deze klusjes stiekem flink kunnen oplopen, bieden wij het 3-in-1-fonds aan. Voor een kleine bijdrage per maand nemen wij veel onderhoudswerkzaamheden van u over. Ook rioolontstopping en de glasverzekering vallen hieronder.

Als nieuwe huurder bent u automatisch lid van het 3-in-1-fonds. Meldt u zich pas aan als er veel dingen gerepareerd moeten worden, dan verzoeken wij dat u eerst alle gebreken zelf repareert voor u lid kunt worden.

De bijdrage voor het 3-in-1-fonds verrekenen wij in uw servicekosten. Wilt u geen lid meer zijn, dan heeft u een opzegtermijn van één maand. Zegt u de huur op? Dan beëindigen wij het abonnement automatisch. U hoeft hiervoor niets te doen.

Hiernaast vindt u een overzicht van de meest voorkomende onderhoudswerkzaamheden die huurders bij Antares melden. Onderhoud aan zelf aangebrachte voorzieningen is altijd voor eigen rekening. Wilt u weten of uw onderhoudsklus in het 3-in-1-fonds valt of voor eigen rekening is? Neem dan contact op met Antares. Onze medewerkers adviseren u graag wat u het beste kunt doen.

Meest voorkomende onderhoudswerkzaamheden		Voor rekening
1	Schimmel op de wanden of in de badkamer	Huurder
2	Tochtproblemen bij ramen en deuren	3-in-1-fonds
3	Lekkende kranen en/of reservoirs	3-in-1-fonds
4	Defecte verlichting	Huurder
5	Lekkende of overlopende dakgoten	3-in-1-fonds
6	Ramen of deuren die klemmen of niet goed sluiten	3-in-1-fonds
7	Problemen met mechanische ventilaties	3-in-1-fonds
8	Slotcilinders die niet goed werken	3-in-1-fonds
9	Defecte badkamer- of toiletaccessoires	3-in-1-fonds
10	Lekkages aan waterleidingen	Antares

## Reparatieverzoek

Gaat er iets kapot in uw woning, dan kunt u dit meteen melden bij Antares. Dit kan op twee manieren:

- U doet uw reparatieverzoek via Mijn Antares. In enkele handige stappen geeft u precies aan wat het probleem is. Uw verzoek wordt direct doorgestuurd naar het servicebedrijf dat deze melding zelf oppakt.
- U geeft uw reparatieverzoek telefonisch door. U belt hiervoor naar (077) 373 36 66. Via ons keuzemenu wordt u direct doorverbonden met het servicebedrijf. De medewerker noteert uw reparatieverzoek, uw adresgegevens en uw telefoonnummer. U hoort meteen hoe het verder gaat en wie de reparatie betaalt: u of Antares. Bent u geen lid van het 3-in-1-fonds, dan geeft de aannemer u een schatting van de kosten. Bij spoedgevallen buiten kantooruren belt u gewoon hetzelfde telefoonnummer: (077) 373 36 66.

Een afspraak voor reparatie maken wij altijd in overleg met u. U geeft zelf aan welke dag en tijdstip u het beste uitkomt.

**T!p**

### Heeft u een storing aan uw cv-ketel?

Neem dan zelf rechtstreeks contact op met uw installatiebedrijf. De gegevens vindt u op de sticker op uw ketel.

## Groot en gepland onderhoud

Antares voert het (preventief) groot onderhoud aan uw woning uit. Onderhoud aan de gevel, buitenschilderwerk, verwarmings- en warmwaterinstallaties en allerlei bouwtechnische zaken komen voor onze rekening. Deze grote werkzaamheden laten wij planmatig uitvoeren, oftewel volgens een planning voor de komende jaren. Daar hoeft u zelf niets voor te doen. U ontvangt altijd persoonlijk bericht wanneer wij werkzaamheden uitvoeren.

## Ventileren en luchten

Voor een gezond binnenklimaat is het nodig om elke dag te luchten én te ventileren. Bij luchten zet u ramen open voor een snelle extra afvoer en aanvoer van lucht. Zo drijft u vervuilde lucht het huis uit en komt er frisse lucht binnen. Meestal is tien tot dertig minuten luchten voldoende. Zo gauw de vervuilde lucht weg is, heeft luchten geen effect meer.

Ventileren moet continu; dit is nodig voor uw gezondheid en om schimmel te voorkomen. Voortdurende aanvoer van frisse lucht kan bijvoorbeeld via (klep)raampjes, ventilatieroosters of een mechanische ventilatie. Ook in de winter! Dat is beter voor uw gezondheid én het scheelt in de energiekosten omdat verse lucht sneller verwarmt dan vervuilde lucht. Controleer regelmatig of de roosters goed werken en houd ze goed schoon. Kijk voor meer tips eens op [www.milieucentraal.nl](http://www.milieucentraal.nl).

**T!p**

*Door uw afval goed te scheiden en op tijd weg te gooien, goed te ventileren en uw binnentemperatuur vrij constant te houden, voorkomt u ongedierte in en om uw woning. Heeft u toch last van ongedierte? Neem dan direct contact op met een ongediertebestrijder.*

*Op de volgende pagina vindt u praktische gebruiksregels en onderhoudstips, die u helpen bij het onderhouden van uw woning.*



## Gebruiksregels en onderhoudstips

Antares wil zijn woningen goed onderhouden, veilig en schoon houden. Van u als huurder vragen wij daarom met een aantal dingen rekening te houden.

- 1** Boren en schroeven in kunststof kozijnen is niet toegestaan. Wilt u boren in de muur, kijk dan eerst uit welk materiaal de muur bestaat. Zo kunt u het juiste bevestigingsmateriaal kiezen.
- 2** Houdt u er bij het leggen van een vloer rekening mee dat u deze moet verwijderen als u de woning verlaat en de volgende bewoner deze niet wilt overnemen. We adviseren u daarom de vloerbekleding met een stevig, dubbelzijdig plakband te bevestigen.
- 3** Boren in de vloer of iets op de vloer bevestigen met spijkers en/of schroeven is verboden. U kunt mogelijk een leiding raken.
- 4** Wij juichen het toe dat u uw woning naar uw eigen smaak inricht. Maar houd bij het schilderen van muren, deuren of kozijnen rekening met het kleurgebruik. Mochten de gebruikte kleuren de verhuurbaarheid en/of de waarde van de woning schaden, dan dient u bij het vertrek uit de woning alles weer over te schilderen in een gangbare kleur.
- 5** Gebruik een onderzetter om hete pannen op het aanrecht te zetten.
- 6** Draai kranen die u (bijna) nooit gebruikt minimaal één keer per jaar open en dicht. Zo voorkomt u dat ze gaan vastzitten.

- 7** Goede ventilatie is belangrijk voor het binnenklimaat en uw gezondheid. Maak roosters daarom regelmatig schoon.
- 8** Droog na het douchen de tegels af en laat de handdoek goed drogen. Zet raam en deur open om de vochtige lucht af te voeren. Heeft u mechanische ventilatie? Laat deze dan in de hoogste stand draaien totdat de badkamer droog is. Zo krijgt schimmel geen kans.
- 9** Gaat u op vakantie? Druppel dan wat slaolie in het doucheputje en de sifon van de cv-ketel. Dit voorkomt stank door verdamping van het water uit het waterslot.
- 10** Draai regelmatig alle radiatorkranen open en dicht. Zo komt de kraan niet vast te zitten door kalkaanslag. Dit geldt ook voor de hoofdafsluiter van de watermeter.
- 11** Binnenschilderwerk dient u zelf bij te houden. Gebruik hiervoor een goede lak, dan kunnen kozijnen of deurstijlen er weer jaren tegen.
- 12** Controleer maandelijks uw meterstanden. Merkt u een vreemd verbruik? Neem dan direct contact op met uw energieleverancier of Antares.

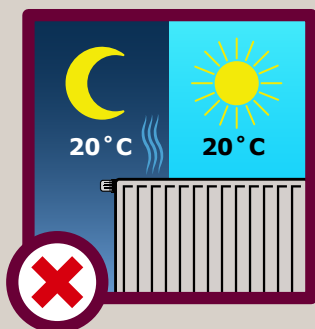
**T!p**

*Heeft u een lekkage? Meld dit dan direct bij Antares om schade te voorkomen!*



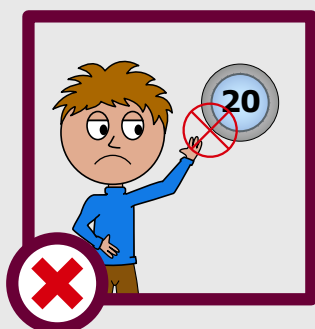
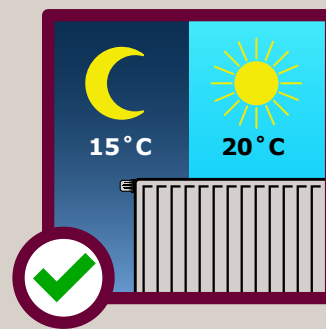


# Voorkom vocht en schimmel



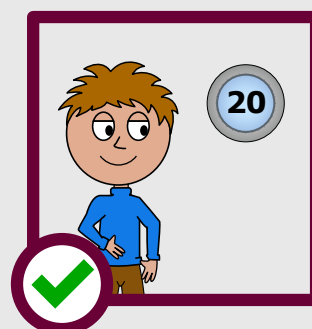
## CV-ketel

- Zet uw verwarming 's nachts op 15 graden
- Zet uw verwarming overdag op maximaal 20 graden
- Zet uw verwarming nóóit uit!



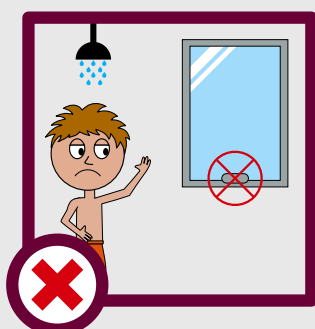
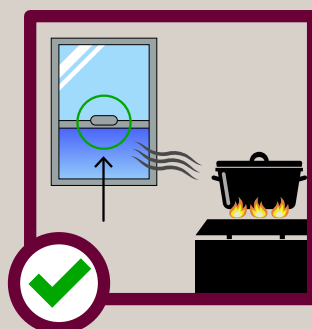
## Warmtepomp en/of vloerverwarming

- Hou de temperatuur constant
- Zet uw verwarming nóóit uit!



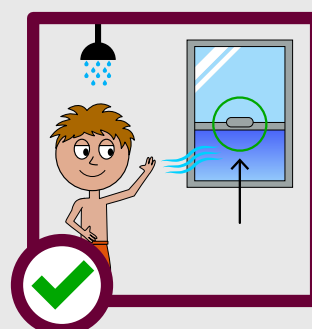
## Ventileer na het koken

- Vochtige lucht eruit
- Frisse lucht erin
- Minimaal 30 minuten



## Raam open na het douchen

- Vocht eruit
- Frisse lucht erin
- Minimaal 30 minuten



Toch schimmel? Bel of mail Antares:



(077) 373 36 66



info@thuisbijantares.nl



antares

A photograph of a person in a blue long-sleeved shirt working on a white ceiling vent. The person's hands are visible, and they appear to be adjusting or cleaning the vent. The background is a plain white ceiling. A green semi-transparent banner is overlaid on the left side of the image, containing the title text.

# Klussen in de woning

---

*Wij snappen dat u uw woning naar uw eigen smaak wilt inrichten. Zo kunt u van uw huis uw thuis maken. Er zijn wel regels waar u zich aan moet houden.*

---



### Zelf voorzieningen aanbrengen

Bent u van plan zelf een voorziening aan te brengen aan uw woning, zoals extra stopcontacten toevoegen, een ligbad plaatsen, de keuken uitbreiden, airconditioning of zonwering bevestigen? Dan heeft u in de meeste gevallen toestemming nodig van Antares. Voor sommige veranderingen aan uw woning heeft u behalve toestemming van Antares ook een vergunning van de gemeente nodig. Dit kunt u nakijken op de website van de rijksoverheid: [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bouwregelgeving](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bouwregelgeving).

Op onze website [www.thuisbijantares.nl](http://www.thuisbijantares.nl) vindt u een overzicht van de meest voorkomende voorzieningen die huurders zelf aanbrengen. Achter iedere voorziening staat of u toestemming nodig heeft, aan welke minimale (kwaliteits)eisen de voorziening moet voldoen en of de voorziening mag blijven als u de huur opzegt. Voor de veranderingen waarvoor u toestemming nodig heeft, vult u het aanvraagformulier in op onze website [www.thuisbijantares.nl](http://www.thuisbijantares.nl).

Staat de verandering die u wilt aanbrengen niet op de lijst? Vraag dan altijd vooraf toestemming aan ons. U weet dan precies waar u aan toe bent, wat de gevolgen zijn en aan welke voorwaarden de voorziening moet voldoen. Bovendien krijgt u vrijblijvend advies.

T!p

### *Wilt u parket of laminaat leggen?*

*Houd dan rekening met de burens. Laminaat en parket kunnen namelijk geluidshinder veroorzaken. Zorg daarom voor een goede isolatie. Wij vertellen u graag welke isolatie voor uw woning het beste is.*

Als u de huur van uw woning opzegt, kunt u de zelf aangebrachte voorziening altijd meenemen. U hoort daar dan wel een gelijkwaardige voorziening voor terug te plaatsen. Neemt u bijvoorbeeld de keuken mee, dan vervangt u deze door een keuken die gelijk is aan de originele keuken.

### Schotel- en vlakantennes

Bij woningen die na 2005 zijn gebouwd en bij hoogbouw zijn schotel- en vlakantennes niet toegestaan. Bij laagbouw is het plaatsen onder bepaalde voorwaarden toegestaan. Vraag daarom altijd vooraf toestemming. Een antenne die voldoet aan onze eisen mag u zonder gemeentelijke vergunning plaatsen.

Aan welke eisen moet de antenne voldoen?

- De doorsnee van de antenne mag niet meer dan zestig centimeter bedragen
- De totale hoogte van een vrijstaande antenne is niet meer dan drie meter
- De afwerking van de schotel moet mat zijn
- Alle bevestigingsmaterialen zijn gemaakt van roestwerend materiaal

Het onderhoud van de antenne is net als het plaatsen voor uw rekening. Als u gaat verhuizen, dan verwijdt u de antenne. U kunt de antenne namelijk niet overdragen aan de nieuwe huurder. Meer informatie over schotel- en vlakantennes vindt u op onze website [www.thuisbijantares.nl](http://www.thuisbijantares.nl).

**T!p**

*Als u twijfelt of u een verandering aan de woning mag aanbrengen, neem dan altijd vooraf contact met ons op. Op die manier voorkomt u dat u de veranderingen weer moet (laten) verwijderen.*

### Uw tuin aanleggen en onderhouden

Een woning met een tuin is voor veel huurders een bewuste keuze. Wij geven u graag de ruimte om uw tuin aan te leggen. Veel kan zonder toestemming. Een gazon met bloemenborder en een terras aanleggen bijvoorbeeld, is geen probleem. Struiken en bomen kan ook. Maar houd er wel rekening mee dat u bomen minstens twee meter van de rand van de tuin plant. Voor het plaatsen van een tuinafscheiding, afdak of tuinhuisje en voor de aanleg van een vijver is wél toe-

stemming nodig. Afhankelijk van de grootte van het bouwwerk is soms ook een gemeentelijke vergunning, omgevingsvergunning of melding bij de gemeente vereist. Vraag daarom vooraf of u toestemming nodig heeft voor uw plannen met de tuin.

Een tuin vraagt net als een woning regelmatig onderhoud. Zorg ervoor dat de tuin netjes blijft. Daarmee voorkomt u dat wij dat op uw kosten moeten doen. Bent u niet (meer) in staat om de tuin te onderhouden? Schakel dan de hulp van vrienden en kennissen in of neem contact op met een vrijwilligersorganisatie bij u in de buurt.

**T!p**

### *Wilt u een nieuwe tuinafscheiding plaatsen?*

*Overleg dan eerst even met de burens. Misschien kunt u samen een heg planten of een schutting plaatsen en de kosten en het onderhoud daarvan delen. Ook kunt u kiezen voor een huurschutting. Neem contact op met Antares voor de mogelijkheden of kijk op onze website [www.thuisbijantares.nl](http://www.thuisbijantares.nl).*





# Leefbaarheid

---

*Woongeluk is meer dan een comfortabele woning. Een verzorgd en veilig woongebouw is ook belangrijk. Net als een prettige buurt waarin bewoners geen (over)last hebben van elkaar. Daarom investeren wij ook in de leefbaarheid van uw woongebouw en woonomgeving. Wij stimuleren de leefbaarheid in de wijken door ruimte te bieden aan sociale voorzieningen en (gezamenlijke) initiatieven.*

---



T!p

### **Cöördinatoren leefbaarheid**

Bij Antares zijn twee wijkteams actief: het wijkteam Venlo-Blerick en het wijkteam Tegelen-Peel en Maas. Binnen deze wijkteams zijn coördinatoren leefbaarheid actief. Zij zijn bijna dagelijks in de verschillende wijken te vinden. Ze zijn het aanspreekpunt voor vragen over leefbaarheid in de wijk.

Maakt u zich zorgen over zaken die u signaleert in het gebouw, uw buurt of bij uw medebewoners, of heeft u vragen over uw leefomgeving? Dan kunt u contact opnemen met de coördinator leefbaarheid via het algemene telefoonnummer van Antares: (077) 373 36 66. Ook kunt u een e-mail sturen naar [leefbaarheid@thuisbijantares.nl](mailto:leefbaarheid@thuisbijantares.nl).

### **Toezichthouders**

Naast de coördinatoren leefbaarheid, zijn in veel van onze appartementencomplexen en wijken toezichthouders actief. Dit zijn huurders die vooral een signalerende functie hebben, naar Antares en naar de bewoners.

Signaleert u overlast door gedrag van bewoners of bezoekers, rommel in of rondom het gebouw, onveilige situaties? Of heeft u vragen over zaken die in en om uw woongebouw spelen? Neem dan eerst even contact met uw toezichthouder op. De gegevens vindt u op het informatiebord in uw woongebouw.

*Behalve toezichthouders zijn in veel van onze wijken en woongebouwen bewoners actief als vrijwilliger.*

*Bijvoorbeeld om de (gezamenlijke) tuintjes bij te houden. Wilt u ook een steentje bijdragen? Vraag uw toezichthouder of uw coördinator leefbaarheid naar de mogelijkheden.*

### **Fonds Leefbaarheid**

Als bewoner heeft u vaak goede ideeën om uw woonomgeving te verbeteren. U stelt bijvoorbeeld voor om een bank voor uw woongebouw te plaatsen of een jeu-de-boulesbaan aan te leggen, of u wilt de hal van uw woongebouw opfleuren. In de praktijk stranden dit soort plannen vaak, onder meer omdat ze geld kosten.

Antares geeft goede ideeën graag een kans. Daarom is het Fonds Leefbaarheid opgericht. Het geld uit dit fonds komt ten goede aan projecten die de leefbaarheid van een wijk of woongebouw vergroten. Ook kan het Fonds Leefbaarheid hulp bieden bij bewonersinitiatieven, zoals een bijdrage in de huur van een springkussen of het beschikbaar stellen van een partytent en/of een picknickbank.

Voorwaarde is wel dat u zelf, samen met uw buren, de handen uit de mouwen steekt. Heeft u een idee dat u samen met uw medebewoners wilt uitvoeren? Neem dan contact op met uw coördinator leefbaarheid via (077) 373 36 66 of leefbaarheid@thuisbijantares.nl.

Let op: bijdragen uit het fonds verstrekken wij in de vorm van nodige materialen en arbeidsuren. Er worden geen geldbedragen overgemaakt.

### **Overlast**

Alleen samen kunnen we ervoor zorgen dat het prettig wonen is in uw woongebouw, straat en buurt. Het gedrag van u en uw medebewoners bepaalt voor een groot deel het woongeluk in een wijk. Daarom is het belangrijk dat we elkaar niet tot last zijn. Voorkom dat uw buurtbewoners last hebben van uw gedrag.

Het is moeilijk aan te geven wanneer er nu echt sprake is van overlast; dat is vaak heel persoonlijk. Wij raden u altijd aan om eerst met elkaar in gesprek te gaan, mocht u overlast ervaren. Soms is de veroorzaker zich niet bewust van zijn hinderlijke gedrag. Op een respectvolle

manier uw irritaties kenbaar maken, kan dan al voldoende zijn om de overlast te verhelpen.

Leiden de gesprekken met de veroorzaker niet tot verbetering, dan kunt u een buurtbemiddelaar inschakelen. Een kleine ergernis kan soms flink uit de hand lopen. Buurtbemiddeling probeert buren die met elkaar overhoop liggen weer bij elkaar te brengen. Deskundige vrijwilligers treden daarbij op als onafhankelijke bemiddelaars. Wilt u buurtbemiddeling inzetten? Bel dan naar (077) 359 65 65 als u in de gemeente Venlo woont en naar (077) 308 26 65 voor de gemeente Peel en Maas.

Komt u er echt niet meer uit, dan kunt u altijd terecht bij Antares. Wij nemen uw melding in behandeling en zoeken samen met u naar een geschikte oplossing.

### **Hulp nodig**

Het kan zo zijn dat u zelf hulp nodig heeft óf dat u ziet dat uw medebewoners hulp nodig hebben. Bijvoorbeeld als u verward gedrag of verwaarlozing opmerkt. Er zijn diverse instanties die u hierbij kunnen helpen. Uw coördinator leefbaarheid kan u helpen om de juiste hulpverlener in te schakelen.



# Klachten en suggesties

---

*Wij willen u graag een goede en betrouwbare service bieden. Wij luisteren naar uw ideeën en wensen. Deze kennis gebruiken wij om u nog beter van dienst te kunnen zijn. Natuurlijk kan het voorkomen dat u niet (helemaal) tevreden bent over onze dienstverlening. Dat horen of lezen we graag van u. Want alleen op die manier kunnen we samen werken aan woongeluk.*

---





### **Klacht indienen**

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Of wilt u een suggestie doen hoe wij zaken beter kunnen aanpakken? Vul dan het klacht- of suggestieformulier in op onze website. Onze klachtencoördinator neemt elke klacht of suggestie direct in behandeling en laat u binnen vijf dagen weten hoe wij uw klacht gaan afhandelen.

Het kan zijn dat er meer informatie nodig is om de klacht of suggestie goed te kunnen behandelen. In dat geval neemt de persoon die de klacht of suggestie behandelt contact met u op. Bent u, ook na onze inspanningen om uw klacht correct af te handelen, niet tevreden? Dan kunt u e-mailen naar [klacht@thuisbijantares.nl](mailto:klacht@thuisbijantares.nl). Omschrijf duidelijk waarover u nog niet tevreden bent. Zo kan de klachtencoördinator verdere stappen ondernemen en kunnen wij als Antares een standpunt innemen.

### **Geschillencommissie**

Mocht u niet tevreden zijn over het standpunt van Antares, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Regionale Geschillencommissie. Deze onafhankelijke commissie behandelt uw klacht en spreekt een bindend advies uit. U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen. Het klachtenformulier kunt u ophalen bij het kantoor van Antares of downloaden op onze website.

### **Huurcommissie**

Heeft u een klacht over de huurprijs, het onderhoud of de servicekosten van uw woning en u komt er met ons niet uit? Dan kunt u de Huurcommissie vragen een uitspraak te doen. De huurcommissie is een landelijke, onafhankelijke en onpartijdige overheidsorganisatie voor huurders en verhuurders. Kijk op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) voor alle informatie en het downloaden van de juiste formulieren.

### **Huurdersbelangenverenigingen (hbv)**

Antares vindt het belangrijk dat huurders inspraak hebben in het beleid en de werkwijze. Daarom werken wij samen met de Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o. en met de Huurdersbelangenvereniging Kessel-Meijel. Zij behartigen de belangen van onze huurders. Belangrijke zaken die de huurder aangaan bespreken wij altijd met beide huurdersbelangenverenigingen. Denk aan de jaarlijkse huurverhoging, de prijs-kwaliteitverhouding van de woningen en meer.

*Wilt u lid worden van de huurdersbelangenvereniging of meer informatie? Neem dan gerust contact op met de hbv in uw gemeente:*

- *Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o.: [info@hbvvenlo.nl](mailto:info@hbvvenlo.nl) of (077) 354 45 61*
- *Huurdersbelangenvereniging Kessel-Meijel: [secretariaat@hbvkm.nl](mailto:secretariaat@hbvkm.nl) of (077) 466 29 59 / (077) 466 25 27*

# Verhuizen naar een andere woning



---

*Er kunnen allerlei redenen zijn om de huur op te zeggen en naar een andere woning te verhuizen. Wel zijn er eerst nog enkele belangrijke dingen te regelen.*

---



### Huur opzeggen

U kunt de huur van uw woning op iedere dag van de maand opzeggen. De opzegtermijn is minimaal één maand. Weet u al langer dan een maand van tevoren dat u gaat verhuizen? Zeg dan de huur direct op; want hoe eerder, hoe liever. U heeft dan meer tijd om alles goed te regelen. En wij kunnen eerder op zoek naar een nieuwe huurder voor uw woning. Want hoe eerder de nieuwe huurder bekend is, hoe meer tijd u heeft om samen te overleggen over mogelijke overname van zaken.

Opzeggen kan telefonisch, schriftelijk, persoonlijk op kantoor of online via onze website of Mijn Antares. U krijgt van ons een bevestiging van de huuropzegging.

**T!p**

**Zegt u de huur minimaal twee maanden van tevoren op?**

*Dan ontvangt u als dank een bloemenbon van € 20,- bij de eindcontrole!*

**T!p**

**Heeft u het voornemen om de huur op te zeggen, maar wilt u eerst graag weten aan welke zaken u moet denken? Neem dan contact met ons op voor het inplannen van een zogenoemde 'voor-voorcontrole'.**

### Voorcontrole

De verhuurmakelaar maakt een afspraak met u voor een voorcontrole. Hij of zij geeft dan duidelijk aan welke zelf aangebrachte veranderingen aan de woning mogen blijven zitten en welke zaken u terug dient te brengen in de oorspronkelijke staat. De verhuurmakelaar legt alle gemaakte afspraken vast in een inspectierapport en stuurt u deze per e-mail toe.

Zodra de nieuwe huurder bekend is, neemt deze – als u hiervoor toestemming heeft gegeven – contact met u op. U kunt dan samen een afspraak maken om de woning te bekijken. De nieuwe huurder kan alleen zogenoemde 'roerende zaken' overnemen. Denk daarbij aan losliggende vloerbedekking of vrij liggend kliklaminaat. Ook



verlichting, raambekleding en gordijnrails zijn roerende goederen. In een overnameovereenkomst legt u samen vast welke zaken de kandidaat-huurder wil overnemen en tegen welke prijs.

Als de kandidaat-huurder de woning toch niet meer wil, dan is de overname ongeldig. Wij stellen dan een nieuwe kandidaat-huurder aan u voor. Hebben wij geen nieuwe huurder voordat u verhuist, dan gaan wij er bij de eindcontrole vanuit dat u de woning helemaal in de

juiste staat heeft teruggebracht. Mocht u meer tijd nodig hebben hiervoor, dan kan een huurverlenging een optie zijn. Met de verhuurmakelaar kunt u de mogelijkheden bespreken.

### **Eindoplevering**

Behalve een afspraak voor de voorcontrole, maken wij ook direct een afspraak voor de eindcontrole en sleuteloverdracht. Ook daarvoor komt de verhuurmakelaar weer langs. Samen met u bekijkt hij of zij of alle herstellwerkzaamheden in orde zijn. Zijn zaken nog niet in orde, dan repareren wij deze op uw kosten. Kunt u zelf niet bij de oplevering van de woning aanwezig zijn, dan kunt u iemand hiervoor machtigen. Bespreek dit dan tijdens de voorcontrole met de verhuurmakelaar.

Zodra u de sleutels heeft ingeleverd, ontvangt u alleen nog een eindafrekening van ons. Deze ontvangt u binnen twee maanden na de sleuteloverdracht.

**T!p**

### **Geen zin om uw woning weer op orde te brengen?**

*Geen probleem; wij doen dit graag voor u.*

*Wij geven van tevoren aan wat de kosten zijn als wij de werkzaamheden uitvoeren.*



# Over Antares



.....

*U huurt uw woning van Antares, een middelgrote woningcorporatie met ongeveer 6.000 woningen. Ons kantoor is gevestigd in Venlo, stadsdeel Tegelen. Woningen bouwen, verhuren en onderhouden; dat is onze belangrijkste taak. Bij alles wat Antares onderneemt, nemen duurzaamheid en de leefbaarheid van buurten en wijken een belangrijke plek in. Met collega's, partners én onze huurders werken wij elke dag samen aan woongeluk.*

.....



### Onze projecten

De woningen van Antares bevinden zich in twee gemeenten: Venlo (zo'n 5.000 woningen) en Peel en Maas (zo'n 1.000 woningen). Ze zijn verdeeld over 23 wijken en buurten.

Om ons woningbezit up to date te houden, voeren wij regelmatig renovatieprojecten uit. Daarbij voorzien we bestaande woningen of woongebouwen van onder meer energiebesparende maatregelen. Ook bouwen we gericht nieuwe woningen of complexen, afgestemd op de (toekomstige) woonbehoefte in de wijk. U vindt een overzicht van actuele projecten op onze website [www.thuisbijantares.nl](http://www.thuisbijantares.nl).

### Duurzaamheid

Klimaatverandering en de uitputting van natuurlijke hulpbronnen gaan steeds meer invloed hebben op ons leven. Dat geldt ook voor onze huurders, onze organisatie en onze omgeving.

Ons uitgangspunt is dat duurzaamheid een vast onderdeel van onze werkwijzen moet worden. We betrekken daarbij graag onze huurders, gemeenten, leveranciers en andere belanghouders. Iedereen telt én doet dus mee. Duurzaamheid doe je samen!

Onze inspanningen op het gebied van duurzaamheid hebben we verdeeld over drie pijlers:



**De gelukkige bewoner:** we passen duurzaamheidsconcepten toe die de energiekosten voor de huurders omlaag brengen, maken huurders bewust van hun gedrag én horen graag van huurders zelf welke behoeftes ze hebben als het gaat om duurzame verbeteringen aan hun woning.



**Het groene vastgoed:** we voeren nieuwbouw minstens energieneutraal en gasloos uit; bij renovatie realiseren we minstens een energie-index < 1,4, (label B), maar bij voorkeur label A of energieneutraal en toegepaste materialen in onze woningen zijn duurzaam en voldoen aan de criteria van de Milieu Prestatienorm Gebouwen.



**De duurzame bedrijfsvoering:** we geven zelf het goede voorbeeld door duurzaamheidsaspecten standaard mee te nemen bij inkoop, contractvorming en selecties van materialen en bedrijven en een routekaart te ontwikkelen op weg naar een energieneutrale bedrijfsvoering.

## Onze partners

Wij werken op diverse vlakken samen met partnerorganisaties. Zo zijn de gemeenten Venlo en Peel en Maas belangrijke partners. Maar ook installatie- en bouwbedrijven, zorg- en welzijnsorganisaties, politie, andere woningcorporaties en bewonersorganisaties.

Heeft u bijvoorbeeld een reparatieverzoek, dan komt u via het algemene nummer van Antares direct in contact met onze servicebedrijven, die de reparatie bij u komen uitvoeren. Per gebied werken wij hiervoor met vaste partners samen.

## Maatschappelijke betrokkenheid

Hoewel de klant bij ons centraal staat, gaat onze zorg verder. Niet alleen onze huurders zijn we graag van dienst. Ook maatschappelijke initiatieven kunnen op onze steun rekenen. Antares ondersteunt daarom graag aansprekende en sprankelende initiatieven, waarvan onze huurders kunnen profiteren of waarbij zij betrokken zijn.



*Wilt u meer weten over wie we zijn en wat we doen?  
Kijk dan op onze website [www.thuisbijantares.nl](http://www.thuisbijantares.nl).*



## CONTACTGEGEVENS EN OPENINGSTIJDEN

### Bezoekadres

Antares  
Venloseweg 7  
5931 GR Tegelen

### Bereikbaarheid

(077) 373 36 66  
[info@thuisbijantares.nl](mailto:info@thuisbijantares.nl)  
[www.thuisbijantares.nl](http://www.thuisbijantares.nl)

*Wij zijn bereikbaar van maandag t/m donderdag van 9.00 tot 16.30 uur en op vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur.*

### Openingstijden

- **KANTOOR TEGELEN**  
Vrije inloop: maandag t/m vrijdag van 9.00-12.30 uur  
Op afspraak: maandag t/m donderdag van 12.30-16.30 uur
- **SERVICEDESK KESSEL**  
(Keverbergstraat 2-B, Kessel)  
Donderdag van 9.00-12.30 uur (vrije inloop)
- **SERVICEDESK MEIJEL**  
(Alexanderplein 2, Meijel)  
Elke eerste donderdag van de maand van 9.00-12.00 uur (vrije inloop)