





25. Ophangen schilderijen en handdoeken. Boren is verboden.....	11
26. Meubels mogen niet worden verplaatst.....	12
27. Afvalzakken op de gang niet toegestaan.....	12
28. Calamiteiten nummer van HAavn: .....	12
29. Buitensluiten .....	12
30. Vluchtroutes .....	12
31. Spreekuren .....	13
32. Bereikbaarheid huismeester .....	13
<b>English information</b> .....	14
1. Access tags and Keys .....	14
2. Main entrance .....	15
3. Intercom .....	15
4. Front door to your flat.....	15
5. Mailbox key .....	15
6. Post for the previous tenant .....	16
7. Car in the car park .....	16
8. Bicycles in the bicycle park.....	16
9. Water doesn't drain away properly in the shower: clearing blockages.....	17
10. Toilet is blocked.....	17
11. Light switches in the shower room .....	17
12. Internet.....	17
13. Heating and hot water.....	17
14. Kitchen and other equipment .....	18
15. Window .....	18
16. Waste containers.....	18
17. Electricity and fuse box .....	18
18. Registering with the municipality and applying for housing allowance.....	19
19. Municipal levies.....	19
20. Washing machines.....	19
21. Pets in hAavn .....	20
22. No smoking.....	20



23. Smoke detector .....	20
24. Fire.....	20
25. Hanging up pictures and towels. Drilling is forbidden. ....	20
26. Furniture may not be moved.....	21
27. Rubbish bags not permitted in the corridor.....	21
28. Emergency number for hAavn: .....	21
29. Locked out .....	21
30. Escape routes .....	21
31. How to contact us.....	22
32. Reaching the caretaker.....	22





## 2. Hoofdingang

De buitenschuifdeur van de hoofdentree is vanaf 06.00 uur s 'morgens tot 22.00 uur s 'avonds zonder je toegangstag te openen. Buiten deze tijden zal de schuifdeur alleen met je toegangs-tag bij het paneel op de wand te openen zijn. Je gasten zullen tussen 22.00 en 06.00 uur je huisnummer moeten intoetsen op de intercompaneel, zodat jij voor je gast de buitenschuifdeur vanaf je appartement kunt openen met behulp van de knoppen op je intercomkastje. Bij vertrek kan de deur geopend worden door knop op het trappenhuis.

Om de binnenste schuifdeur te openen heb je altijd je toegangstag nodig. Gasten, postbodes en bezorgdiensten zullen je huisnummer op de intercompaneel moeten intoetsen om binnen te komen.

Wanneer je via de intercom door een bezoeker wordt gebeld, zal de middelste knop (telefoon-symbool) en de rechter knop (sleutel-symbool) lichtblauw oplichten. Door de middelste knop in te drukken kan je met je gast communiceren. Indien je op het knopje met het sleutelsymbool drukt, zal de schuifdeur open gaan. Vervolgens kan je de middelste knop weer indrukken om de verbinding te verbreken en je gast op te halen.



## 3. Intercom

De intercom heeft twee tonen. Eén voor de hoofdentree en één voor de bel van de voordeur van je appartement. Het volume aan de intercom in je appartement kan je veranderen door te draaien aan de kleine stelwieljes aan de rechter zijkant van de intercom. Het bovenste stelwiel is voor de voordeurbel, het onderste stelwiel voor het volume van de intercom. De voordeurbel moet op de gang door de huismeester of installateurs zijn te horen. Mocht de intercom niet goed werken geef dat dan door via [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl)



## 4. Voordeur woning

De voordeur van de appartementen in hAavn zijn 1 uur brandwerend en daardoor ook extra zwaar uitgevoerd. Klap de voordeur dus nooit dicht! De deur, het kozijn en de muren kunnen daardoor schade oplopen. Je voordeur weegt maar liefst 80 kilo.

Door de deur op slot te draaien worden er drie schoten van het deurbeslag in het kozijn worden geduwd, waardoor de voordeur op drie plaatsen wordt vergrendeld (driepuntsluiting). Zorg ervoor dat de driepuntsluiting nooit uitgeklopt staat op het moment dat je de deur dicht doet. De schoten zullen dan tegen het kozijn stoten en hierdoor krom kunnen raken, waardoor je de voordeur niet meer kunt afsluiten. De herstelkosten zijn voor rekening bewoner.





## 5. Postbussleutel

Iedere bewoner heeft zijn eigen postbus. Je hebt hiervoor twee identieke sleutels ontvangen. Je kamernummer komt overeen met het nummer op je postbus. Mocht je een gecertificeerde sleutel van je postbus kwijtraken, dan dien je ons hiervan zo snel als mogelijk in kennis te stellen. We zullen dan het slot moeten gaan vervangen. De kosten voor het omwisselen van het slot plus de sleutels bedragen € 50,-



We raden je aan om de postbussleutels altijd te bewaren op je appartement in de besteklade en niet aan een sleutelbos te hangen. Het komt te vaak voor dat er sleutels kwijt raken. Deze kosten kan je daardoor gemakkelijk voorkomen.

## 6. Post van vorige bewoner

Wanneer je nog post ontvangt van de vorige bewoner(s), verzoek ik je met een pen een kruis te zetten door de naam van de ontvanger op de voorzijde van de



enveloppe en er boven te schrijven: "RETOUR AFZENDER". Deponeer de enveloppen in de oranje Post NL postbus tegenover de ingang van het treinstation. De verzender van de post krijg de enveloppe dan retour en zal dit aantekenen in haar eigen administratie.



Indien er een pakketje in je postbus is bezorgd dat nog voor de vorige bewoner bestemd is, dan stuur je mij een mail ([hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl)). Ik zal dan de mailadressen aan elkaar uitwisselen, zodat je onderling spraken kunt maken over het toezenden of het afhalen van het pakketje en wie hiervan de kosten draagt.

## 7. Auto in parkeergarage

Naast HAavn bevindt zich een grote parkeergarage en verder op is de parkeergarage Meent. Voor de voorwaarden, check de website:

<https://www.interparking.nl/nl-NL/find-parking/WTC---Beursplein/>

<https://www.rotterdam.nl/locaties/parkeergarage-meent/>



## 8. Fietsen in fietsenstalling

Naast de hoofdingang bevindt zich de deur van de fietsenstalling in de kelder. De deur is te openen met jouw tag. De fietsen dienen in de rekken geplaatst te worden in de fietsenstalling.

### **Let op: het is verboden fietsen te parkeren bij de ingang van hAavn!**

Je fiets moet je (ook al is het maar voor een hele korte tijd) altijd parkeren in de fietsenstalling! Dus niet bij de hoofdingang van hAavn.



## 9. Water doucheputje loopt niet goed weg: oplossen verstopping.

Wanneer je merkt dat het water in de doucheruimte niet snel genoeg wordt afgevoerd, is de afvoer waarschijnlijk verstopt. Door haar- en zeepresten kan het water niet goed of snel genoeg weglopen. Hierdoor zal je doucheruimte overstromen en dat zal gevolgschade geven. Vaak leidt dit tot lekkages. Soms loopt het water je woning in of in de gang, met vaak grote materiële en financiële gevolgen.

We adviseren je om 1 keer per week je douche-afvoerputje schoon te maken om verstoppingen en lekkages te voorkomen. Door het rooster eruit te halen kan je haar- en zeepresten weghalen uit het doucheputje. Hier ben je als bewoner zelf verantwoordelijk voor. Lekkages ten gevolge van het niet regelmatig schoonmaken van de afvoer zijn kostbaar en voor rekening van de bewoner. Gebruik nooit ontstoppingskorrels, want dit verergert juist de verstopping!

Ons advies: giet soda opgelost in flinke hoeveelheid gloeiend heet water in de afvoer. Herhaal dit enkele malen en je zult zien dat de afvoer ontstopt raakt. Spoel desnoods na met een flinke hoeveelheid koud water.

## 10. WC zit verstopt

Als een WC is verstopt dan is dit bijna altijd veroorzaakt doordat er iets verkeerd in de WC is doorgespoeld. Als bewoner moet je daarom zelf op eigen kosten de verstopping laten verhelpen. Hiervoor kun je zelf contact opnemen met Riool Reinigings Service (RRS) via [www.rrs.nl](http://www.rrs.nl) of +31 (0)88 03 01 313.

## 11. Lichtknopjes in douche ruimte

Aan de buitenzijde van de douche zitten twee lichtsakelaars. Met 1 van beide schakelaars bedien je het licht in de badkamer. De andere schakelaar kan je gebruiken wanneer je een lamp aansluit boven de wastafel.

In de douche zit een verse lucht toevoer. Deze wordt centraal aangestuurd. Deze zal niet meer afzuigen tijdens het douchen.

## 12. Internet

Als je vragen hebt over je internetverbinding, neem dan contact op met Teleplaza [Networks](http://Networks). Zij zijn op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur bereikbaar op +31 (0) 13-76 20 777.

Onder het bureau bevindt zich op de wand het internetkastje. Dit kastje is kwetsbaar, het vervangen van het kastje kost € 450,-



Als je aan aanvullend TV abonnement wil, dan kan je dat regelen via [deze website](#).

### 13. Verwarming en warm water

Jouw appartement is aangesloten op het stadswarmte-net van Eneco. Deze duurzame manier van verwarmen maakt gebruik van de warmte die vrijkomt in elektriciteitscentrales, de industrie, of bijvoorbeeld bij het verbranden van afval. Stadsverwarming levert zowel verwarming als warmwater.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het sluiten van een contract! Regel jouw leveringsovereenkomst zo snel als mogelijk via [de website](#) van Eneco.

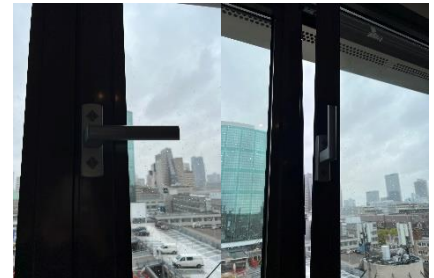
De temperatuur van de radiatoren is te regelen via de knoppen op de radiatoren. Als de knop op 0 gedraaid staat, staat hij uit. Het zal voldoende zijn om de radiatorknop op 2 te zetten om een aangename temperatuur te hebben.

### 14. (Keuken) apparatuur

Heb je vragen over de werking van de ovenmagnetron, de ijskast, de kookplaat, de afzuigkap of rookmelder? Via de Area of People App kan je de instructies downloaden.

### 15. Raam

Iedere kamer heeft een raam dat open kan worden gezet. Het is een draai/kiép raam. Het raam kan op kiepstand naar binnen geopend worden en in zijn geheel open door de hendel horizontaal te plaatsen. Wanneer je de hendel horizontaal plaatst kan je het raam volledig open zetten en wanneer je de hendel naar boven draait verticaal kan je het raam op kiepstand openen.



### 16. Afval containers,

Vrijwel naast het complex zijn er ondergrondse afvalcontainers ten hoogte van 1<sup>e</sup> Westewagenhof. Hier kan je al je afval kwijt. Je hoeft je afval er niet gescheiden in te doen. (Afvalscheiding vindt pas plaats op een afvalcentrale).







## 17. Elektriciteit en groepenverdeler

In je kamer bij de ingang of in de kast op de gang zit een zwarte bak met daarop een sticker. Dit is de groepenverdeler. Deze regelt de stroomvoorziening in je kamer en zal de stroomtoevoer stoppen zodra er sprake is van een ernstige storing of een kortsluiting.

Wanneer je merkt dat een grijze schakelaar naar beneden staat is er een storing in de groep die overeenkomt met de gegevens op de sticker. Je kunt de stroomtoevoer herstellen door die betreffende schakelaar omhoog te drukken. Mocht deze schakelaar direct weer naar beneden terugslaan, dan is er sprake van een niet opgeheven kortsluiting.

Controleer dan eerst of er nog apparaten zijn aangesloten via een stopcontact (waterkoker, koffiezetapparaat, telefoon-oplader, föhn, krultang, tv...) en haal deze allemaal direct uit het stopcontact. Zet daarna de omlaag gesprongen schakelaar(s) naar boven. Grote kans dat je stroomvoorziening het weer doet. Het apparaat wat de kortsluiting veroorzaakte moet je vervangen. Het is defect.



Mocht de schakelaar desondanks weer naar beneden slaan, of de stroomvoorziening komt niet op gang ondanks dat de schakelaars omhoog staan, dan moet er een installateur langs komen om de stroomstoring te verhelpen. Stuur in dat geval een mail naar [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl). Wij zullen dan zo snel als mogelijk de installateur waarschuwen. Mocht de stroomuitval plaatsvinden na kantooruren (kantooruren zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 -17.00 uur) dan zit er niets anders op dan ons calamiteitenummer +31 (0)10-31 00 218 te bellen en de stroomstoring aan te melden.

## 18. Inschrijven bij de gemeente en het aanvragen van huurtoeslag

Onder andere om je huurtoeslag aan te vragen is het belangrijk dat je je inschrijft bij [de gemeente](#). Om huurtoeslag aan te vragen ga je naar de website van de belastingdienst. Wat de juiste bedragen zijn op om in te vullen, zie je op onze website: <https://www.hAavn.com/faq-financieel/>

Of je in aanmerking komt voor huurtoeslag kan je nagaan bij de [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). De huurtoeslag per maand kan oplopen tot € 193,- (bij de meeste woningen) en € 260,- (bij de grote woningen). [Bekijk voorbeeld berekening](#)

De volgende bedragen dien je op te geven bij de aanvraag huurtoeslag:

- Kale huur (zie Prijzen en je eigen huurcontract)
- Schoonmaak algemene ruimtes € 12,-
- Nutsverbruik algemene ruimtes € 3,-
- Huismeesterkosten € 5,-
- Kosten dienst en recreatieruimte € 0,-

De overige servicekosten maken geen deel uit van de 'rekenuur' die bepaalt of je huurtoeslag ontvangt. Zodra de belastingdienst vraag naar een kopie van je huurovereenkomst, dan kan je het digitale ondertekende contract gebruiken dat je hebt ontvangen via SignRequest.



## 19. Gemeentelijke heffingen

Alle huishoudens in de gemeente Rotterdam ontvangen een aanslag riool- en reinigingsheffing en een aanslag waterschapsbelasting. Deze facturen die je van gemeente Rotterdam ontvangt betreffen een persoonlijke belastingheffing. Omdat je in hAavn woont en dus staat ingeschreven in de gemeente Rotterdam ontvang je deze aanslagen. Jij moet net als alle andere ingezetenen deze gemeentelijke heffingen zelf betalen.

Wat betreft eventuele vragen m.b.t. facturen die de gemeente jou stuurt, kan je het best de website van de gemeente Rotterdam bezoeken. Daar vind je ook informatie over het eventueel in aanmerking komen voor gedeeltelijke kwijtscheldingen.

## 20. Wasmachines

Op de 1<sup>e</sup> etage nabij het trappenhuis is de was-bar geïnstalleerd. Hier kan je je wasgoed wassen en drogen. Bij het bedieningsapparaat staan twee panelen met instructies. Via het bedieningsapparaat kan je een wasmachine en een droger boeken en deze betalen. Het wasmiddel wordt met de wasbeurt automatisch toegevoegd. Je kan alleen per pin betalen.

Voor het gebruik van de was- en droogmachines gelden de volgende tarieven:

- Wassen = € 3,50
- Drogen = € 2,00

Ingeval van een storing kan je een mail sturen naar [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl) De storing zal dan op de eerst volgende werkdag worden aangemeld bij de leverancier.

## 21. Dieren in HAavn

Het is niet toegestaan dieren (tijdelijk) op je kamer te houden. Deze regel geldt voor alle (huis) dieren en staat in het huishoudelijk reglement wat bij je huurcontract zit. Bij het overhandigen van de sleutel word je hierop geattendeerd. Ook bezoekers mogen geen huis- dieren meenemen in hAavn. Alleen in het geval van medisch noodzakelijke situaties (blindengeleidehond, hulphond) zullen we je schriftelijk verzoek hiervoor beoordelen. Pas na een schriftelijk akkoord is je huisdier welkom in hAavn. Bij geconstateerde overlast zeggen we de overeenkomst onmiddellijk op.



## 22. Rookverbod

Er geldt een rookverbod in HAavn. Dat betekent dat je nergens binnen mag roken. Niet in de gemeenschappelijke ruimtes, (binnen en buiten), het dakterras en ook niet in je eigen woning. Het branden van wierrook is ook niet toegestaan. De rook zal in de muren en meubels trekken en heeft tot gevolg dat we het inventaris moeten reinigen of zelfs gaan vervangen. Op overtreding van het rookverbod staat een forse boete. Je mag wel (geur) kaarsjes branden, mits dit veilig gebeurt. Ga nooit slapen met een nog brandende kaars.





### 23. Rookmelder

In ieder appartement zijn rookmelders geïnstalleerd. Deze hangen aan het plafond en zijn aangesloten op het netstroom. In geval van rookdetectie zal de rookmelder een irritant piepend signaal gaan produceren. Mocht je iets laten aanbranden in je magnetron of op de kookplaat, dan heb je kans dat de rookmelder af gaat. Door je kamer te luchten zal de rook verdwijnen. De rookmelder dient wel gereset te worden, anders blijft hij afgaan.



### 24. Brand

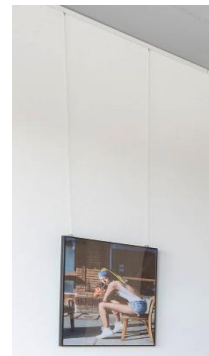
In geval van een echte brand wordt je door de brandmelder gewaarschuwd. Ga onmiddellijk je woning uit, sluit je voordeur en bel onmiddellijk **112**. Waarschuw zo mogelijk ook je burens en vang de hulpdiensten op en wijs hen de weg naar de brandhaard.

Let op: het is streng verboden de brandmelder af te dekken. Indien we dit constateren zullen we een boete opleggen van € 50,- Je brengt hiermee jezelf en je medebewoner ernstig in gevaar.

### 25. Ophangen schilderijen en handdoeken. Boren is verboden.

Het is niet toegestaan om in de wanden gaten te boren om spullen op te hangen. Er hangt een ophangstelsel met twee haakjes. Hieraan kan je fotolijstjes, schilderijen of andere items ophangen.

Het gebruik van haakjes om handdoeken op te hangen is mogelijk mits deze zijn uitgerust met een zuignap of een **verwijderbare** plakstrip (Tessa). Alle andere goedkope haakjes met plakstrips geven grote problemen. Bij het verwijderen brengen ze schade toe aan de wanden of het keukenmeubel omdat ze plakresten achter laten die niet verwijderbaar zijn. De schade is dan erg groot en dat zal dan weer consequenties hebben voor het terugontvangen van je borg.

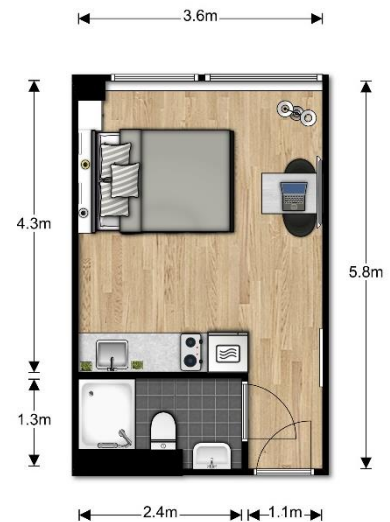




## 26. Meubels mogen niet worden verplaatst

Het is niet toegestaan de meubels zoals bed, bureau en kast te verplaatsen. Wanneer je deze meubels verplaatst zal er schade ontstaan aan de hoekverbindingen en de geïntegreerde kastdelen. Schade ten gevolge van het verplaatsen is direct waarneembaar en niet te maskeren. Bij de eindcontrole van je kamer wordt hier goed op gelet. Vaak zal de vloer beschadigen. De schade aan de meubels zal al snel even hoog zijn als je borg.

Ook bij controlerondes, het uitvoeren van reparaties of visites van de beheerder wordt hier op gecontroleerd. Bij de constatering van een verplaatst meubel zal worden aangetekend dat minimaal € 250,- wordt ingehouden op de borg. Hiervan ontvang je bij de constatering direct een mail.



## 27. Afvalzakken op de gang niet toegestaan

Het is niet toegestaan afvalzakken op de gang te zetten. Het veroorzaakt stank op de gang en ook de vloertegels raken vies door vocht wat uit de afvalzak kan lekken. Deze schade zal dan voor jouw rekening komen. Daarnaast is de gang een vluchtweg en mag er niets in de weg staan. Mocht de huismeester wel een afvalzak tegen komen dan zal je hiervoor een boete krijgen van € 25,-

## 28. Calamiteiten nummer van HAavn: +31 (0)10-31 00 218

Wanneer er sprake is van een calamiteit buiten kantooruren (kantooruren zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur) en in het weekend, dan dien je ons calamiteitennummer te bellen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een stroomstoring, een grote lekkage of als je deur niet meer te openen is met je tag.



**Natuurlijk bel je direct met 112 wanneer met spoed een brandweer, politie of ambulance nodig is.**

Niet dringende zaken mail je naar [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl) en voorziet de mail van foto's of video indien mogelijk.

## 29. Buitensluiten

Wanneer je je zelf buitensluit, dan zal je zelf moeten zorgen dat je met behulp van de reservesleutel toegang verschaft. Hiervoor kan je het calamiteitennummer niet bellen.

## 30. Vluchtroutes

Op de gangen zie je aan het plafond groene borden die je in geval van nood naar de dichtstbijzijnde vluchtroute wijst. De deuren in de gangen naar de vluchtroutes kan je altijd openen zonder dat daarbij je tag nodig is. Neem direct de trap naar beneden om zo snel als mogelijk het pand te verlaten. Je komt bij alle vluchtroutes buiten op straat uit.





Het is uiteraard niet toegestaan om de vluchtdeuren te gebruiken zonder dat er sprake is van een noodgeval. Dit staat trouwens ook op de sticker die op de vluchtdeuren is aangebracht. Het openzetten van de vluchtdeuren op de begane grond is streng verboden. Hierdoor kunnen bovendien ongewenste personen toegang krijgen tot hAavn.

De tussendeuren op de gang moeten altijd automatisch dicht gaan wanneer je er door bent gelopen. Deze branddeuren zorgen ervoor dat het overslaan van brand met een uur wordt vertraagd. Dus mocht je een deur ontdekken die niet dicht gaat, dit graag melden via [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl). Het is dan ook niet toegestaan iets tussen de deuren te plaatsen om ze daarmee open te houden. Hiermee breng je je de medebewoners in gevaar en werkt de brandvertraging niet optimaal.

### 31. Spreekuren

We kunnen ons voorstellen dat je nog een paar vragen hebt. Zoals je weet kan je de meeste antwoorden in dit document of op <https://haavn.nl/faq/> vinden. Ook sturen we je af en toe e-mails om je te informeren. Wellicht blijven er toch nog vragen over. Ik verzoek je deze te mailen naar [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl). Wij doen ons best deze zo snel als mogelijk te beantwoorden.

### 32. Bereikbaarheid huismeester

Wanneer je de regiomanager/huismeester van Wolf Huisvestingsgroep wilt bereiken, dan stuur je een mail naar [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl). We doen ons best binnen 24 uren je mail te beantwoorden. Het is niet mogelijk om de huismeester te appen of rechtstreeks te bellen. In het weekend wordt de mail niet gelezen. De werktijden zijn van maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur.



Andere veel gestelde vragen? Kijk op [de FAQ pagina](#) van onze website.

Staat je vraag er niet tussen stuur ons dan een e-mail. Verder wensen we je heel veel plezier in je nieuwe woning.

Met vriendelijk groet,

Wulf Van den Eshof, de huismeester

[FAQ pagina](#)

[hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl)





## 2. Main entrance

The outer sliding door of the main entrance can be opened without your key tag from 06:00 to 22:00. Outside these times you can only open this sliding door with your key tag at the panel on the wall. Between 22:00 and 06:00 your guests must enter your flat number on the intercom panel, so that you can open the outer sliding door from your flat using the buttons on your intercom unit. When you leave, the door can be opened by pressing the button in the stairwell.

You always need your tag to open the inner sliding door. Guests, postmen and delivery services must enter your flat number on the intercom panel.

If a visitor calls you via the intercom, the middle button (phone symbol) and the right button (key symbol) will light up blue. Press the middle button to communicate with your guest. To open the sliding door, press the button with the key symbol. Then press the middle button again to end the call and go and meet your guest.

## 3. Intercom

The intercom has two tones, one for the main entrance and one for the doorbell of your flat. You can change the volume of the intercom in your flat by rotating the small adjusting wheels to the right of the intercom. The top wheel is for your own doorbell and the lower wheel is to adjust the intercom volume. Your doorbell must be audible in the corridor for the caretaker or installers. If the intercom does not work properly, please report this via [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl)

## 4. Front door to your flat

The front doors to the flats in hAavn are fire-resistant for one hour and are therefore particularly heavy and robust. So never slam the front door as this may cause damage to the door itself, the frame and the walls. Your door weighs as much as 80 kilos.

When locking the door, three bolts in the door will engage in the frame and lock the door in three places (three-point lock). Make sure that the bolts are never sticking out when you shut the door, as they will bang against the frame and may become bent, making it impossible for you to lock your door again. The repair costs will be at the tenant's expense.

## 5. Mailbox key

Each tenant has his or her own mailbox. You have been given two identical keys for it. The number on your mailbox corresponds to your flat number. If you lose a certified key for your mailbox, please report this to us as soon as possible, as we will have to replace the lock. The costs of changing the lock and the new keys are € 50.





We recommend that you always keep the mailbox keys in the cutlery drawer in your flat, and don't keep them with your bunch of keys. It happens too often that keys get lost, and by keeping the keys separate you will avoid these costs.

## 6. Post for the previous tenant

If you are still receiving post for the previous tenant(s), please cross out the name of the recipient on the front of the envelope and write: 'RETOUR AFZENDER' (return to sender). Drop the envelopes in the orange Post NL letterbox. The envelope will then be returned to the sender who will note this in its administration.



If a parcel has been delivered to your mailbox that is addressed to a previous tenant, email me at ([hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl)). I will then pass on your email addresses to each other, so that you can make contact and arrange delivery or collection of the parcel and decide who will pay the costs.

## 7. Car in the car park

There is a large car park next to hAavn, and also a car park at Meent. Check the website for the conditions:

<https://www.interparking.nl/nl-NL/find-parking/WTC---Beursplein/>

<https://www.rotterdam.nl/locaties/parkeergarage-meent/>

## 8. Bicycles in the bicycle park

Next to the main entrance there is a door to the bicycle park in the basement. You can open the door with your tag. The bicycles must be placed in the racks in the bicycle park.

**Please note: it is prohibited to park bicycles at the entrance to hAavn!**

You must always park your bicycle (even if only for a short time) in the bicycle park, not by the main entrance to hAavn.







## 9. Water doesn't drain away properly in the shower: clearing blockages.

If you notice that the water in the shower room isn't draining away fast enough, the drain is probably blocked. Hair and soap residue can build up and prevent the water from draining away properly, which may cause your shower room to overflow and cause damage. Often it leads to leaks and sometimes the water can run into your flat or the corridor, often with considerable material and financial consequences.

We advise you to clean your shower drain once a week to prevent blockages and leaks. Remove the grating to clear hair and soap residue from the shower drain. You, as the tenant, are responsible for this yourself. Leaks caused by failure to clean the drain regularly are expensive and will be charged to the tenant. Never use drain clearing granules as this only makes the blockage worse!

Our advice: pour washing soda dissolved in a large quantity of boiling water into the drain. Repeat this a few times to unblock the drain. Rinse if necessary with plenty of cold water.

## 10. Toilet is blocked

Blockages in the toilet are nearly always caused by flushing items down the toilet that should not be disposed of in this way. You, as the resident, are therefore responsible for having the blockage cleared at your own expense. You should contact the Riool Reinigings Service (RRS) via [www.rrs.nl](http://www.rrs.nl) or +31 (0)88 03 01 313.

## 11. Light switches in the shower room

There are two light switches outside the shower room. One switch is for the light in the shower room, and the other switch can be used for a light above the basin.

The shower has an extractor fan which is operated centrally. The fan will cease operation when showering.

## 12. Internet

If you have any questions about your internet connection, please contact Teleplaza [Networks](#). They can be reached on working days between 09:00 and 17:00 on +31 (0) 13-76 20 777.

The internet box is located against the wall under the desk. This box is susceptible to damage and a replacement costs €450.

If you want an additional TV subscription, you can arrange it via [this website](#).

## 13. Heating and hot water

Your flat is connected to the Eneco district heating network. This sustainable form of heating uses the heat released from power stations, industry, or from incinerating waste, for example. District heating supplies both heating and hot water.

You yourself are responsible for concluding a contract! Arrange your supply contract as soon as possible via the [Eneco website](#).



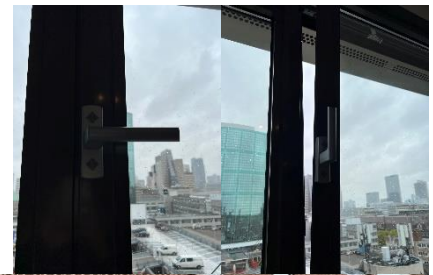
The radiator temperature can be adjusted using the valves on the radiators. The radiator is turned off when the valve is set to 0. Setting the radiator valve to 2 is sufficient to maintain a pleasant temperature in the room.

#### 14. Kitchen and other equipment

If you have any questions about how to operate the combi-microwave, fridge, hob, extractor hood or smoke alarm, download the instructions via the Area or People App.

#### 15. Window

Each room has a window that can be opened. It is a tilt-and-turn window. The window can be tilted open inwards or fully opened inwards. Turn the handle horizontally to open the window fully inwards, and turn the handle vertically upwards to tilt the window open.



#### 16. Waste containers

Just around the corner from the complex there are underground waste containers on 1e Westewagenhof, where you can deposit your rubbish. You do not need to sort your rubbish as this is done at a waste depot.



#### 17. Electricity and fuse box

In the entrance to your room or in a cabinet in the corridor there is a black box with a sticker on it. This is the fuse box and controls the power supply in your room. It will shut down the power supply if there is a serious malfunction or short-circuit.

If you find a grey switch in the down position, there is a malfunction in the circuit corresponding to the details on the sticker. You can restore the power by putting the switch in the up position. If the switch flips down again immediately, there is still a short-circuit somewhere.



In that case, check first whether any appliances are still plugged in to a socket (kettle, coffee machine, phone charger, hairdryer, hair tongs, TV, etc.) and unplug them all straight away. Then flip up the switch again. There's a good chance that you will have power again. The appliance that caused the short-circuit is faulty and must be replaced.

If the switch still flips down or the power is not restored even if the switches are all in the up position, an electrician will need to come and deal with it. In that case, email us at [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl) and we will alert the electrician as soon as possible. If the power cut occurs after office hours (office hours are Monday to Friday from 09:00 to 17:00), all you can do is call us on our emergency phone number +31 (0)10-31 00 218 and report the power cut.



## 18. Registering with the municipality and applying for housing allowance

In order to apply for a housing allowance, amongst other things, it is important to register with [the municipality](#). To apply for a housing allowance, go to the website of the Tax and Customs Administration (*Belastingdienst*). For the correct amounts to be filled in, go to our website: <https://www.hAavn.com/faq-financieel/>

To find out whether you are eligible for a housing allowance, go to [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). The monthly housing allowance can be as much as €193 (for most flats) and €260 (for the larger flats). [See the example calculation.](#)

You must state the following amounts when applying for a housing allowance:

- Basic rent (see Prices and your own tenancy agreement)
- Cleaning of general areas €12
- Mains services for general areas €3
- Caretaker costs €5
- Costs of service and recreation area €0

The other service charges do not form part of the calculation rent which determines whether or not you will receive a housing allowance. When the Tax and Customs Administration asks for a copy of your tenancy agreement, send them the digitally signed contract you have received via SignRequest.

## 19. Municipal levies

All households in the Municipality of Rotterdam receive a tax assessment for sewerage and refuse collection charges and a water authority tax assessment. These assessments the Municipality of Rotterdam sends you are for personal taxes. Since you live in hAavn and are recorded in the population register of the Municipality of Rotterdam, you will receive these assessments. Just as any other resident, you must pay these municipal levies yourself.

If you have any questions about the invoices the Municipality sends you, the easiest thing to do is visit the Municipality of Rotterdam website where you will also find information on whether you are eligible for a partial remission.

## 20. Washing machines

On the first floor next to the stairwell there is a laundry bar where you can wash and dry your laundry. There are two instruction panels next to the operating unit. Book and pay for a washing machine and a tumble dryer using this operating unit. Detergent is added to the wash automatically. Payment is by PIN only.

The following charges apply for the use of the washing machines and tumble dryers:

- Wash = €3.50
- Dry = €2.00

In the event of a breakdown, you should email [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl) The breakdown will be reported to the supplier the next working day.



## 21. Pets in hAavn

It is not permitted to keep an animal, even temporarily, in your room. This rule applies to all pets and animals and is laid down in the standing rules forming part of your tenancy agreement. You will be reminded of this when receiving your keys. Visitors may not bring pets into hAavn either. Only in medically necessary situations (guide dog for the blind, assistance dog) will we consider your written request. You may only bring your pet to hAavn once you have received written approval. If any nuisance is caused by the pet, we will cancel the agreement immediately.



## 22. No smoking

It is not permitted to smoke in hAavn. That means that you may not smoke anywhere indoors, in the communal areas (both inside and outside the building), on the roof terrace or in your own flat. It is also not permitted to burn incense. The smoke will penetrate the walls and furniture which will require us to clean the contents of your room and even replace items. Any violation of the smoking ban will incur a considerable fine. You may however burn scented and unscented candles provided you do so safely. Never leave candles lit when you go to sleep.



## 23. Smoke detector

Smoke detectors are installed in each flat. They are affixed to the ceiling and connected to the mains power supply. If smoke is detected the smoke detector will emit a shrill, peeping sound. The smoke detector may go off if you let something burn in your microwave or on the hob. Ventilate the room to disperse the smoke. The smoke alarm will need to be reset, otherwise it will continue to go off.



## 24. Fire

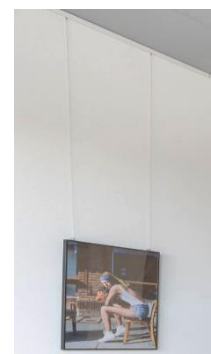
In the event of a genuine fire, you will be alerted by the fire alarm. Leave your room straight away, close your front door and phone **112** immediately. Warn your neighbours too if possible. When the emergency services arrive, direct them to the source of the fire.

Please note: it is strictly forbidden to cover the fire alarm. Anyone found having done this will be fined €50, as by doing so you put yourself and your fellow tenants in danger.

## 25. Hanging up pictures and towels. Drilling is forbidden.

It is not permitted to drill holes in the walls to hang up items. There is a hanging system with two hooks which you can use to hang up photo frames, pictures and suchlike.

You may use hooks to hang up towels provided these have a suction cup or **removable** adhesive strip (Tessa). All other cheap hooks with adhesive strips pose huge problems, as when they are removed they leave behind sticky residue on the walls or kitchen unit which is impossible to clean off. This causes considerable damage and any costs this involves will be deducted from your deposit refund.

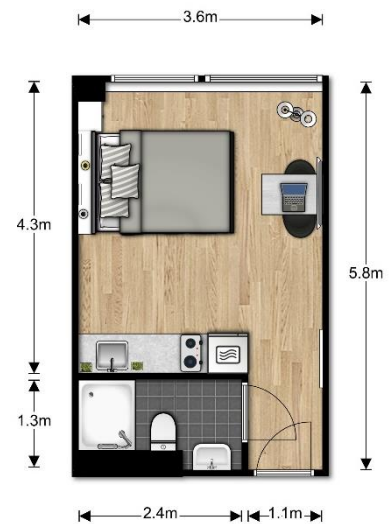




## 26. Furniture may not be moved

It is not permitted to move the furniture, such as the bed, desk and cupboard. Moving this furniture will damage the corner fittings and the integrated cupboard units. Damage caused by moving furniture is immediately apparent and cannot be covered up. This will be thoroughly checked during the final inspection of your room. The floor will often be damaged too. The damage to furniture may quickly cost as much as the value of your deposit.

This will be checked during inspection rounds, when carrying out repairs or during visits by the manager. If a piece of furniture is found to have been moved, it will be noted and at least €250 will be deducted from the deposit. You will be notified of this immediately by email.



## 27. Rubbish bags not permitted in the corridor

It is not permitted to leave rubbish bags in the corridor. They cause unpleasant odours and leaking bags will soil the tiles. This damage will be at your expense. In addition, the corridor is an escape route and must be kept clear at all times. If the caretaker does come across a rubbish bag you have left in the corridor, you will be fined €25.

## 28. Emergency number for hAavn: +31 (0)10-31 00 218

If there is an emergency outside office hours (office hours are Monday to Friday from 09:00 to 17:00) or during the weekend, you must call us on the emergency telephone number. Examples of emergencies are power cuts, a major leak, or if you can no longer open your door with your tag.



**You must of course call 112 straight away if you urgently need the fire brigade, police or an ambulance.**

For non-urgent matters, email us at [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl), attaching photos or a video if possible.

## 29. Locked out

If you lock yourself out, you must ensure that you can gain access using the spare tag. You cannot call the emergency number for this purpose.

## 30. Escape routes

In the corridors you will see green signs fixed to the ceiling directing you to the nearest escape route in the event of an emergency. You can always open the doors in the corridors to the escape routes without your tag. Take the stairs down immediately to exit the building as fast as possible. All escape routes lead outside to the street.





Naturally it is not permitted to use the escape doors if there is no emergency. This is also clearly written on the sticker on the escape doors. Opening the escape doors on the ground floor is strictly prohibited, as this can also enable unauthorized persons to enter hAavn.

The communicating doors in the corridor must always close automatically behind you. These fire doors ensure that the spread of fire will be delayed by an hour.

So if you come across a door that does not close, please report this via [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl).

You must not wedge these doors open either, as by doing so you endanger your fellow tenants and reduce the effectiveness of the fire-delaying measures.

### 31. How to contact us

We can imagine that you will still have a few questions. As you know, you can find answers to most questions in this document or on the website at <https://haavn.nl/faq/>. We also send emails to you from time to time with information. If you still have any questions, please email us at [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl) and we will do our best to reply as soon as possible.

### 32. Reaching the caretaker

If you need to contact the regional manager or caretaker of Wolf Huisvestingsgroep, send an email to [hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl). We will do our best to reply to your mail within 24 hours. It is not possible to app or call the caretaker direct. Emails are not read in the weekend. Working hours are Monday to Friday from 09:00 to 17:00.



Any other frequently asked questions? Go to the [FAQ page](#) on our website .

If you can't find the answer to your question there, please email us. We hope you will enjoy living in your new flat.

With best wishes,

Wulf Van den Eshof, caretaker

[FAQ page](#)

[hAavn@wolfhvg.nl](mailto:hAavn@wolfhvg.nl)