



# WELKOM BIJ MERCATUS en in uw nieuwe woning

Wij heten u van harte welkom als nieuwe huurder en wensen u veel geluk met uw woning. Deze informatie bevat verschillende belangrijke onderwerpen. Heeft u vragen? Medewerkers van de afdeling klant & advies staan u graag te woord.

## Mercatus

Mercatus is met circa 5.000 woningen een actieve vastgoedbeheerder in Noordoostpolder. Ons hoofddoel is zorg dragen voor voldoende, betaalbare en kwalitatief goede woningen in een goede woonomgeving. Heeft u wensen, ideeën of vragen, dan horen wij graag van u.

## Openingstijden

Mercatus is op werkdagen geopend van 08.00 tot 17.00 uur. U kunt dan een afspraak maken, zonder afspraak binnenlopen of telefonisch contact met ons opnemen. Telefoonnummer (0527) 635500.

## Buiten kantooruren

Het is mogelijk dat een calamiteit plaatsvindt buiten de kantooruren. Als de melding niet tot de volgende dag kan wachten, bijvoorbeeld een ernstige lekkage, dan kunt u met Mercatus bellen. Het bedrijf "Service Meldkamer Hoorn bv" neemt dan namens Mercatus de telefoon aan. Deze zal volgens richtlijnen de situatie met u bespreken.

## Verhuisbericht

Wij adviseren u uw verhuizing binnen vijf dagen na daadwerkelijke bewoning te melden bij de gemeente Noordoostpolder, afdeling Publiekszaken.

## Huurtoeslag

In veel gevallen heeft u recht op huurtoeslag. Deze kunt u aanvragen bij de Belastingdienst. Meer informatie vindt u in onze aparte informatiebrochure over huurtoeslag.

## Wie onderhoudt de woning?

Huurder en Mercatus hebben elk hun eigen verplichtingen voor het onderhoud van de woning. Mercatus zorgt ervoor dat de woning in goede, betrouwbare staat blijft. U, als huurder, heeft bepaald onderhoud dat u zelf moet doen. In de brochure "Onderhoudswijzer" staat aangegeven wie voor welk onderhoud zorgt. In de informatiemap vindt u nog allerlei tips voor het onderhoud en gebruik van de woning.

## Reparaties in en aan de woning

Reparatiemeldingen voor Mercatus kunt u op de volgende manieren kenbaar maken, te weten:

telefonisch op telefoonnummer (0527) 635500	}	wij maken dan direct een afspraak met u
mondeling aan de balie van de afdeling beheer & onderhoud		
via e-mail <a href="mailto:reparatie@mercatus.nl">reparatie@mercatus.nl</a>	}	wij bellen u dan binnen 24 uur om een afspraak te maken
op onze website <a href="http://www.mercatus.nl">www.mercatus.nl</a>		
per brief		

Afspraken voor reparaties plannen wij in overleg met u in binnen een tijdseenheid van 2 uur. Wij houden hierbij de volgende tijdsblokken aan:

- tussen 08.00 en 10.00 uur
- tussen 10.00 en 12.00 uur
- tussen 13.00 en 15.00 uur
- tussen 15.00 en 17.00 uur

## Zelf andere onderhoudsbedrijven bellen

Voor enkele uit te voeren onderhoudswerkzaamheden kunt u rechtstreeks met uitvoerende bedrijven telefonisch contact opnemen.

Cv-onderhoud	Breman Service en Onderhoud	tel. nr. 0900 8212174
Storingen geiser	Energiewacht	tel. nr. 0800 0825
Electra en gas	Enexis	tel. nr. 0800 9009
Centrale antenne (CAI)	Ziggo	tel. nr. 0800 1884
Verstopping riolering	Lamers Kraggenburg	tel. nr. 0527 252330
Water (ook hoofdkraan)	Vitens	tel. nr. 0800 0359
Glasbreuk	De Glaslijn	tel. nr. 0800 0205050

## Informatiebrochures

Informatie over de volgende onderwerpen kunt u in gratis brochures vinden:

- Algemene huurvoorwaarden
- Alles over het wijzigen van het huurcontract
- Buren, bomen, heesters, heggen en erf afscheidingen
- Economische urgentie
- Folders huurcommissie (hoogte huurprijs, de huurcommissie, puntensysteem, onderhoud woonruimte en servicekosten)
- Geschillenbehandeling
- Huur betalen
- Huurkrant
- Huurtoeslag
- Jaarplan en onderhoudsplanning (Emmeloord en dorpen)
- Kortingspas
- Medische en sociale urgentie
- Mercatus overzicht producten en dienstverlening
- Omgaan met burenoverlast
- Onderhoudsvrije berging
- Onderhoudswijzer
- Overname van veranderingen in de woning
- Persoonsalarmering
- Procedure klachtenbehandeling
- Reglement geschillencommissie
- Routebeschrijving
- Statuten
- Uw woning veranderen? Dat kan!
- Verhuizen en huur opzeggen
- Vochtoverlast en ventilatie in de woning
- Welkom bij Mercatus en in uw nieuwe woning
- Woningruil
- Zorgeloos huren bij Mercatus

De brochures kunt u bij Mercatus ophalen, op onze website ([www.mercatus.nl](http://www.mercatus.nl)) bekijken en downloaden of telefonisch aanvragen. Telefoonnummer (0527) 635500.



**Bezoekadres**  
Nijverheidstraat 10  
Emmeloord

**Correspondentie**  
postbus 20  
8300 AA Emmeloord

**Telefoon** 0527 - 63 55 00  
Fax 0527 - 6148 51

E-mail [info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl)  
Internet [www.mercatus.nl](http://www.mercatus.nl)