



# Ministerie van Marine

## Algemene informatie folder / General information folder

[ENGLISH FOLLOWS DUTCH]

Beste huurder,

Gefeliciteerd met jouw woning aan de Torenstraat in Den Haag!

In dit document geven wij wat nuttige tips over het gebruik van jouw woning.

---

### Wat is mijn adres?

Jouw adres is:

**Torenstraat [appartement nummer] (zie je huurcontract artikel 1.1)  
2513 DR Den Haag**

Let op, jouw adres heeft dus niet huisnummer 172!

### Hoe kom ik binnen?

Je ontvangt de volgende sleutels/tags:

- **1 toegangstag;**
- **1 L vormige nood sleutel;**
- **1 brievenbussleutel;**
- **1 fietsenstallingsleutel.**

[Klik hier](#) voor een afbeelding van de brievenbus- en nood sleutel.

Om het pand binnen te komen moet je je toegangstag tegen de [zwarte kaart lezer](#) houden. Je hoort een piep en ziet een groen lichtje. Na de piep kun je de deur openen door deze naar je toe te trekken.

Om je eigen woning binnen te komen heb je ook je toegangstag nodig. Houd de tag tegen de zwarte deurknop. Draai met de deurknop naar links om de deur te openen nadat het slot heeft gepiept (en je een blauw lampje hebt gezien).

De sloten werken op batterijen. Als de batterij bijna leeg is, zie je een rood lichtje in plaats van een blauw lichtje wanneer je de deur opent. Stuur ons direct een email op [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl) zodra dit gebeurt, zodat wij de batterij zo snel als mogelijk kunnen laten vervangen. Wanneer je wacht totdat de batterij leeg is, gaat de deur niet meer open met de toegangstag. Je kunt dan alleen nog met de nood sleutel je woning binnen.

We adviseren je om de nood sleutel niet in je kamer te bewaren maar bijvoorbeeld bij een bekende in de buurt, zodat de nood sleutel zijn nut niet verliest.



## Ik ben mijn sleutels verloren wat nu?

Bij jouw woning heb je een nood sleutel van ons ontvangen waarmee je jouw appartement kunt openen. Zorg ervoor dat je deze nood sleutel niet in je eigen woning legt maar bij een bekende in de buurt.

Voor het aanvragen van een nieuwe toegangstag kan je contact met ons opnemen via [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl). Een nieuwe toegangstag kost € 50. Het vervangen van de nood sleutel kost € 150.

Als je jezelf hebt buitengesloten en geen nood sleutel hebt, rekenen we €50 om je binnen te laten. Je kunt contact opnemen via [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl) of 070 239 0106 (let op: 's nachts zijn er geen mogelijkheden om je binnen te laten). Laten we hopen dat dit niet nodig is!

## Er is een gebrek aan mijn woning, wat nu?

Stuur ons een mail naar [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl) met wat er volgens jou niet in orde is. Stuur hierbij foto's mee. We zullen indien relevant de betreffende onderhoudspartij informeren om naar het probleem te kijken.

Voor een snelle afhandeling helpt het om naast je naam ook jouw appartementsnummer, (Nederlandse) telefoonnummer in de mail te vermelden en foto's toe te voegen.

Is er bij het inhuizen wat mis en staat dit (nog) niet vermeld op het inspectie rapport dat je met onze collega hebt opgemaakt? Stuur ons dan a.u.b. binnen 24 uur na de ingangsdatum van je contract een email op [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl).

## Internet en TV; hoe krijg ik het werkend?

Er zijn twee mogelijkheden voor het verkrijgen van een internetverbinding:

1. Een internetkabel in de aansluiting in de muur steken en het andere einde van de kabel in je laptop steken;
2. Een router kopen en een eigen draadloos netwerk opzetten.

Heb je problemen met (het installeren van) je internet en/of tv? Neem dan contact op met ITT Desk via 0850140427. [Klik hier](#) voor meer informatie over het verbinden met het internet en het aansluiten van de TV.

Naast het bekabelde internet in je kamer, is er een draadloze WiFi verbinding in de gemeenschappelijke ruimtes. Met onderstaande gegevens kan je op dit netwerk inloggen. Let op: Dit netwerk is niet geschikt voor gebruik in je appartement!

**Netwerk: Ziggo\_ittdesk**

**Wachtwoord: Toren2016!**

## Waar kan ik mijn fiets parkeren?

Aan de zijkant van het gebouw (Snoekstraat) kun je de fietsenstalling betreden. De deur kun je openen met de sleutel van de fietsenstalling, die je bij aankomst hebt ontvangen. Via de fietsenstalling kom je bij de achteringang van het gebouw. Deze ingang is te openen met je toegangstag, die je tegen de zwarte kaartlezer moet houden.

Stal je fiets alleen in de daarvoor bestemde rekken en niet hierbuiten. Zorg er voor dat je fiets goed (e.g. zowel met normaal slot als met kettingslot) op slot staat.



## Hoe kan ik gebruik maken van de parkeergarage?

Je kunt gebruik maken van de parkeergarage middels de [ParkBee app](#). Met deze app kun je de garagedeur openen.

Mocht je in het bezit zijn van een eigen auto en deze standaard bij Ministerie van Marine willen parkeren, kun je hier een abonnement voor afsluiten. Neem contact met ons op via [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl).

## Hoe gaat het licht in de badkamer uit?

In de badkamer gaat het licht vanzelf aan en uit met behulp van een bewegingssensor. In sommige kamers bevindt zich een koord waarmee het licht bediend kan worden.

## Waar kan ik mijn kleren wassen?

De wasmachines en droogtrommels staan in het souterrain (tweede deur links in de gang met kamers 180 t/m 206). Je kunt gebruik maken van de wasmachines en drogers middels de terminal op de muur in de wasruimte. In de wasserette hangt ook een gebruikershandleiding van de terminal en de machines. Een was of droogbeurt kost € 2,- per beurt. Je kunt betalen met je pinpas.

## Hoe werkt de intercom?

Wanneer iemand bij de hoofdingang naar jouw kamer belt, kun je voordeur van het gebouw openen met de intercom, die zich in je kamer bevindt. Let op: de intercom goed indrukken a.u.b.

## Hoe houdt ik de kookplaat schoon?

Een keramische kookplaat is schoon te maken met een speciaal schoonmaakmiddel (merk: Cerafix of HG). Het is belangrijk om de kookplaat regelmatig schoon te maken, anders trekt het vuil in de kookplaat. Indien je dit niet doet, kan je hem alsnog schoon krijgen met een speciale glasschraper voor keramische kookplaten en een intensieve keramische kookplatreiniger (let op: deze is niet voor dagelijks gebruik!).

Houd naast de kookplaat ook de wc en douche ook goed schoon! We raden aan de douche 1x per maand met antikalk (merk: HG) te behandelen.

## Kan ik de zonnewering gebruiken?

Ieder appartement is voorzien van gordijnen om het zonlicht buiten de woningen te houden. Gebruik van de zonnewering is niet nodig en om problemen met de zonnewering te voorkomen niet toegestaan!

## Waar bevindt zich het noodtrappenhuis?

De noodtrappenhuizen bevinden zich aan de uiteinden van beide gangen en dus het uiteinde van het gebouw. De deuren naar buiten in de noodtrappenhuizen zijn voorzien van een alarm. Gebruik van de noodtrappen is daarom alleen toegestaan in geval van nood!

## Hoe werkt de ventilatie?

De ramen aan de Torenstraat en Noordwal zijn niet te openen vanwege regelgeving vanuit de gemeente. Door middel van mechanische ventilatie wordt ervoor gezorgd dat je woning van frisse lucht wordt voorzien. Over de werking van de mechanische ventilatie verwijzen we je naar de bijlage

[Klik hier](#) voor de gebruikershandleiding.



De ramen worden vier keer per jaar op vaste momenten gewassen.

## Waar en hoe gooi ik mijn huishoudelijk afval weg?

Je kunt je huishoudelijk afval kwijt in de perscontainer bij de ingang van de parkeergarage/fietsenstalling. Al het huishoudelijk afval (i.e. GFT, karton, glas) wordt gezamenlijk ingezameld. Wanneer de perscontainer geledigd wordt, gaat de inhoud naar het een afval sorteer bedrijf om de herbruikbare afvalstoffen te scheiden voor recycling.

[Klik hier](#) voor informatie over het gebruik van de perscontainer of zie de informatie op (de muur bij) de perscontainer.

Ondanks dat het afval gesorteerd wordt voor recycling, moedigen we je aan om zelf afval gescheiden aan te bieden. [Klik hier](#) voor de dichtstbijzijnde containers waar glas en karton aangeboden kan worden.

Contacteer de gemeente als je grofvuil wilt inleveren (e.g. meubels). Hiervoor dien je zelf een afspraak in te plannen. Dergelijk afval wordt niet meegenomen door het bedrijf dat het huisafval ophaalt.

## Hoe kan ik de verbruiksmeters van elektra, water en verwarming uitlezen?

De meters zijn allemaal op afstand digitaal uit te lezen. Voor meer informatie kan je hierover contact opnemen met het bedrijf Techem via +31 (0)76 57 25 800.

## Wat houdt het maandelijkse voorschot servicekosten in?

Het maandelijkse voorschot dat je betaalt hangt af van het type appartement dat je huurt. Eén keer per jaar rekenen we de servicekosten af en bepalen we of je moet bijbetalen of geld terug krijgt op basis van het betaalde voorschot. De afrekening van de servicekosten vindt plaats in het opvolgende jaar.

We verwijzen je naar je huurovereenkomst (artikel 4) voor meer informatie over de onderdelen van de servicekosten.

## Mijn afzuigkap zit nergens op aangesloten, hoe zit dat?

De afzuigkap in je woning is een recirculatiekap. [Klik hier](#) voor een uitleg over de werking van recirculatie afzuigkap.

Het filter (type BOSCH DHZ2702) moet 1 keer per jaar vervangen worden. Dit is je eigen verantwoordelijkheid. Indien het filter vervangen moet worden bij de oplevering van je woning, worden deze kosten ingehouden van je borg (zie de checklist in appendix 5 van de huurovereenkomst).

[Klik hier](#) voor een uitleg over het vervangen van de diverse onderdelen (o.a. lamp) van de recirculatie afzuigkap.



## Hoe ga ik om met de rookmelder?

Jouw appartement is voorzien van een rookmelder. Deze moet te allen tijde aan staan en mag niet van het plafond verwijderd worden of afgedekt worden! [Klik hier](#) voor de gebruiksaanwijzing van de rookmelder.

De batterij moet je minimaal één keer per jaar vervangen. Dit is je eigen verantwoordelijkheid. Maak de rookmelder eens in de twee jaar voorzichtig schoon en stofvrij.

## Mag ik dingen aan de muur hangen?

Je mag ophangen wat je wilt maar bij het ophangen mogen er GEÉN gaten in de muur gemaakt worden. Let er bij het plakken op muren op dat het er zonder plakresten achter te laten weer afgehaald kan worden.

## Wat moet ik met post van de vorige bewoner doen?

Het is mogelijk dat je soms post van de vorige bewoner ontvangt.

Aangezien het openen en weggooien van post gericht aan andere mensen verboden is, vragen we je vriendelijk het volgende proces te volgen:

1. **Streep het adres op de envelop goed door;**
2. **Schrijf “Vetrokken – retour afzender” duidelijk op de envelop;**
  - a. **Indien je het nieuwe adres van de vorige bewoner kent, kun je “Verhuisd” op de envelop schrijven gevolgd door het nieuwe adres.**
3. **Post de envelop in een PostNL brievenbus of bring deze naar een PostNL post en packet punt.**

Tip: Als je vragen of meer informatie nodig hebt (e.g. de dichtsbijzinde brievenbus), ga dan naar [de website van PostNL](#).

We verzoeken je vriendelijk GEÉN post van oud bewoners boven op de brievenbussen of in de hal achter te laten!

Wanneer je zelf uit Ministerie van Marine vertrekt, raden wij je aan een briefje in de brievenbus achter laten om de volgende bewoner te informeren over je nieuwe Nederlandse adres en/of je contactgegevens (email, telefoonnummer).

## Kan ik huurtoeslag krijgen?

Ben je 23 jaar of ouder, dan kan je huurtoeslag oplopen tot € 365,- per maand. Zie voor de benodigde informatie de [FAQ pagina op onze website](#).

## Kwijtschelding gemeentelijke belastingen?

Bekijk de website van de gemeente Den Haag om te zien of je voor kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen in aanmerking komt via [deze link](#).

## Hoe moet ik de huur opzeggen?

Als je je huur wilt opzeggen, stuur ons dan email op [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl). Houd rekening met de opzegtermijn van één maand, tegen de eerste van de maand.



## Hoe kan ik contact opnemen (in geval van nood)?

Indien je een vraag hebt, verzoeken we je eerst deze algemene informatie folder en [de FAQ pagina op onze website](#) goed te bekijken. Mocht je vraag hier niet beantwoord worden en/of heb je een onderhoudsverzoek? Stuur ons dan een email op [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl)

In het geval van spoedgevallen (e.g. grot(ere) lekkages in je kamer/gemeenschappelijke ruimtes) kun je 24/7 contact opnemen met +31 (0)70 239 0106.

Voor levensbedreigende spoedgevallen (e.g. brand, medische situatie) dien je ten alle tijden contact op te nemen met het Nederlandse noodnummer, 112.



## [ENGLISH]

Dear tenant,

Congratulations on your apartment at Torenstraat in The Hague!

This document provides you with some useful information about moving in and living in your new apartment.

---

## What is my address?

Your address is:

**Torenstraat [room number]** (see Article 1.1 of your tenancy agreement)  
**2513 DR The Hague**

Please note that your address is not Torenstraat 172!

## How do I enter the building and my room?

Upon arrival, you receive the following keys:

- **1 entry tag/card;**
- **1 L-shaped emergency key;**
- **1 mailbox key;**
- **1 key to the bicycle shed.**

[Click here](#) to see what the bike shed and emergency key look like.

To enter the building, open the door using your entry tag by holding it against the [black card reader](#). You should hear one bleep and see a green light. After the bleep, pull to open the door.

To enter your apartment, open the door using your entry tag by holding it against the black door knob. You'll hear a bleep and see a blue light. Now you can open the door by turning the black knob to the left.

The lock works on batteries, which will occasionally die. Before that happens, you will see a red light instead of a blue light when you open the door. Send us an email on [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl) when you see the red light and we will change the battery as soon as possible.

We recommend not to keep the emergency key in your room.

## I have lost my tag/keys, what do I do now?

You have been given an emergency key that opens your apartment door manually. We advise you to not leave this key in your room, but put it somewhere accessible (e.g. at a friend's who lives nearby) in case you are locked out of your room.

If you need a new tag/card, email us at [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl). A new tag costs €50. The replacement of an emergency key costs €150.

If you have locked yourself out and don't have your emergency key, we will charge you €50. Please send an email to [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl) or call 070 239 0106 (important note: we cannot open your door at night). It is best to make sure that you have put the emergency key in a handy place so you won't need assistance!



## There is a defect in my room, what now?

Check your apartment for any defects, damage or missing furnishings and fittings. If you find anything that has not been mentioned in the inspection report that you made up with our colleague, please send an email including photos to [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl) within 24 hours after the contract has started.

If you need maintenance after you have moved in, you can also send us an email on [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl) while clearly describing the situation and providing the relevant (personal) details (name, room number, (Dutch) phone number) and pictures.

## TV and internet, how does it work?

There are two ways to set up an internet connection:

1. Plug an Ethernet cable from your laptop into the wall socket;
2. Buy a router and set up your personal wireless network.

If you have any problems with your internet connection and/or TV, please contact the ITT Desk on 085-0140427. Download more information [here](#).

You can connect to the wireless WiFi network in the common areas using the information stated below. Please note: This network is not suitable for use in your apartment!

**Network: Ziggo\_ITTdesk**

**Password: Toren2016!**

## Where can I park my bike?

You can access the bike shed with your bike shed key, which you received upon arrival. The entrance of the bike shed is located at the Snoekstraat. Cross the car park to enter the building through the rear entrance using your entry tag on the black card reader.

Please make sure you only store your bike in the bike sheds and that it is (double) locked securely.

## How can I use the parking garage?

You can make use of the park spots in the parking garage using the [ParkBee application](#). With this application, you can open the garage door.

In case you own a care and wish to park this car permanently at Ministerie van Marine, you can apply for a parking subscription. Please get in touch via [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl) for more information.

## How do I switch the bathroom light on/off?

The bathroom light is operated by a motion sensor and thus automatically switches on and off. In some rooms, the bathroom light can be operated using the string.

## Where can I wash my clothes?

The washing machines and dryers are located in the basement (second door on the left in the corridor with rooms 180 until 206). You can select a machine using the terminal on the wall in the laundry room. A user manual of the terminal and the machines is available in the laundry room. Payment is wireless with your debit card. The cost is € 2 per load for the washing machine or the tumble dryer.





## How do I keep my room clean?

Your ceramic stove should be cleaned with Cerafix or HG cleaning agent. It is important to clean the stove regularly. If you don't clean it regularly and it becomes very dirty, clean it using a special glass scraper and an intensive stove cleaning agent for ceramic stoves. Please note that such cleaning agents are not for daily use!

In addition, please keep the toilet clean by hanging a toilet rim block over the toilet pan, to prevent the buildup of limescale.

Keep the shower clean by cleaning it at least once a month with an anti-limescale cleaning agent (e.g. HG).

## Can I use the sunscreens?

The windows in your apartment have curtains to provide shade from the sun. The orange blinds outside the apartments are not to be used to prevent damages.

## Where are the emergency staircases?

The emergency staircases and exits are located at the end of both corridors and hence at the end of the building. The doors that connect the emergency staircases with outside are equipped with an alarm. The emergency staircase may only be used in case of an emergency! In all other situations, you should use the main staircase or the lift.

## Where can I dispose my household trash?

We have our own internal waste collection for [general household waste](#). The container is located at the end of the parking garage, near the garage door. Please also refer to the user manual on the container for information on how to use it properly.

All household waste (e.g. food waste, glass, carton) can be disposed in the container. When the container is emptied, the content is brought to a waste sorting company that separates the waste from any reusable materials for recycling. Nevertheless, you are encouraged to sort your waste (plastic and glass) yourself already! [Click here](#) to locate all the containers nearby.

Please contact the municipality yourself in case you wish to dispose bulky waste (e.g. furniture). You need to schedule an appointment in order to get it picked up. Please know that bulky waste is not collected by the company that picks up the general household waste. It is not allowed to place any of these items in the common rooms!

## How can I ventilate my room?

Due to municipal regulations, the windows facing Torenstraat and Noordwal cannot be opened. Mechanical ventilation will provide your apartment with fresh air. Download the (Dutch) manual [here](#).

All windows are cleaned four times a year according to a fixed schedule.

## How can I monitor my gas, water and electricity consumption?

The company Techem reads the meters in your apartment. If you have any questions about this, contact them direct on +31 (0)76-57 25 800.



## What are the monthly service costs about?

Depending on the type of apartment you rent, you pay an amount for the service charges. This is an advance payment and will be settled once a year for the previous year. You may need to pay extra or receive a refund depending on your personal energy and water consumption.

Please refer to article 4 of your tenancy agreement to find more information about the elements that compose the service costs.

## The cooker hood is not connected to a vent, how does it work?

This is nothing to worry about, as the hood filters and recirculates the air. [Click here](#) for an explanation on how a recirculation range hood works.

You should replace the filter once a year (type of filter: BOSCH DHZ2702 Recirculation filter). In case your filter needs to be replaced upon the final inspection after the termination of your contract, these costs will be deducted from your deposit (see the checklist in appendix 5 of your tenancy agreement).

[Click here](#) for an explanation on how to replace several parts (e.g. light bulb) of cooker hood.

## How to deal with the smoke detector?

Your apartment is equipped with a smoke alarm. This alarm should be active 24/7. Do not remove the alarm from the ceiling nor cover it! Download the instructions [here](#).

You need to change the battery at least once a year. In addition, clean the fire alarm carefully twice a year to make it dust free.

## Am I allowed to hang things on the wall?

You may hang things on the wall as long as you do NOT drill holes. If you stick things to the wall, you must make sure that no residue remains when you remove them.

## What to do with mail from previous tenants?

It is possible that you might receive mail in your mailbox from the previous tenant.

Since opening and throwing away other people's mail is not allowed, please follow below guidelines:

- 4. Cross off the address on the envelop;**
- 5. Write "*Vetrokken – retour afzender*" on the envelop in a clearly visible way;**
- 6. Bring the envelop to a PostNL mailbox or to a PostNL mail/package point.**

Tip: If you have any questions or are in need for more information (e.g. the closes PostNL mailbox), please check [de website van PostNL](#).

Please do NOT put former tenants' mail on top of the mailboxes or in the entrance hall!

When moving out yourself, we strongly advise you to put a note in the mailbox informing the next tenant of the room about your new address in the Netherlands and/or your contact details (email, phone number).



## Do I qualify for housing benefit?

If you are aged 23 years or older, you may be entitled to housing benefit. You can check this on [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). The housing benefit may vary from €10,- up to €365,- per month.

Please refer to the [FAQ page on our website](#) for the overview of the required breakdown of the rent and service costs.

## Tax reduction/waiver?

The Municipality of The Hague and the *Regionale Belasting Groep* imposes a tax on residents. You may be able to apply for a refund or waiver.

There are two options to apply for a refund or waiver:

- Municipality of The Hague: Go to [their website](#) and click on the button 'Apply'. You can fill in the form with or without your DigiD. [Click here](#) for instructions.
- *Regionale Belasting Groep*: go to [their website](#).

## How do I terminate my contract?

You can terminate the contract by sending an email to [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl). You must give at least one calendar months' notice.

## How to get in touch (in case of an emergency)?

In case you have a question, we advise you to first consulting this general information folder as well as the [FAQ page on our website](#). Is your question is not answered here and/or you have a maintenance request? Send an email to [info@minvm.nl](mailto:info@minvm.nl).

In case of emergencies (e.g. big(ger) leakages in your room or common areas), you can get in touch with our 24/7 available emergency line on +31 (0)70 239 0106.

For any life threatening emergencies (e.g. fire, medical situation) always call the Dutch emergency number, 112.