



Ministerie van Marine

Algemene informatie folder / General information folder

[ENGLISH FOLLOWS DUTCH]

Inhoudsopgave / Table of contents

Nederlandse versie	3
1. Wat is mijn adres?	3
2. Hoe kom ik binnen?	3
3. Ik heb mezelf buitengesloten, wat nu?	3
4. Ik ben mijn sleutels verloren, wat nu?	4
5. Er is een gebrek aan mijn woning, wat nu?	4
6. Internet en TV; hoe krijg ik het werkend?	4
7. Waar kan ik mijn fiets parkeren?	5
8. Hoe kan ik gebruik maken van de parkeergarage?	5
9. Hoe gaat het licht in de badkamer uit?	5
10. Waar kan ik mijn kleren wassen?	5
11. Hoe werkt de intercom?	5
12. Hoe houd ik de kookplaat schoon?	5
13. Het water loopt niet goed weg in het doucheputje, wat nu?	6
14. Kan ik de zonnewering gebruiken?	7
15. Mag ik huisdieren houden in Ministerie van Marine?	7
16. Mag ik roken in Ministerie van Marine?	7
17. Hoe werkt de verwarming?	7
18. Hoe werkt de ventilatie?	8
19. Waar en hoe gooi ik mijn huishoudelijk afval weg?	8
20. Hoe werkt de groepenverdeler?	8
21. Hoe kan ik de verbruiksmeters van elektra, water en verwarming uitlezen?	9
22. Mijn afzuigkap zit nergens op aangesloten, hoe zit dat?	9
23. Hoe ga ik om met de rookmelder?	9
24. Mag ik dingen aan de muur hangen?	9
25. Wat moet ik met post van de vorige bewoner doen?	9
26. Kan ik huurtoeslag krijgen?	10
27. Kwijtschelding gemeentelijke belastingen?	10
28. Hoe moet ik de huur opzeggen?	10



29. Waar bevinden zich de nooddeuren en het -trappenhuis?	10
30. Hoe kan ik contact opnemen (in geval van nood)?	11
English version	12
1. What is my address?	12
2. How do I enter the building and my room?	12
3. I have locked myself out, what do I do now?.....	12
4. I have lost my tag/keys, what do I do now?.....	13
5. There is a defect in my room, what now?.....	13
6. TV and internet, how does it work?	13
7. Where can I park my bike?.....	13
8. How can I use the parking garage?	14
9. How do I switch the bathroom light on/off?.....	14
10. Where can I wash my clothes?	14
11. How does the intercom work?	14
12. How do I keep my room clean?.....	14
13. The water (in my shower) doesn't drain, what do I do now?	15
14. Can I use the sunscreens?	16
15. Can I keep a pet in Ministerie van Marine?.....	16
16. Can I smoke in Ministerie van Marine?.....	16
17. How does the heater work?	16
18. How can I ventilate my room?	17
19. Where can I dispose my household trash?	17
20. How does the fuse box work?	17
21. How can I monitor my gas, water and electricity consumption?.....	18
22. The cooker hood is not connected to a vent, how does it work?.....	18
23. How does the smoke detector work?	18
24. Am I allowed to hang things on the wall?	18
25. What to do with mail from previous tenants?	19
26. Do I qualify for housing benefit?	19
27. Tax reduction/waiver?.....	19
28. How do I terminate my contract?	19
29. Where are the emergency exits and staircases located?.....	19
30. How to get in touch (in case of an emergency)?.....	20

Nederlandse versie

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.

1. 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!

2. 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. Je zult een piepton horen en een blauw lampje zien. Draai nu de deurknop met de klok mee om (naar de scharnierkant) om de deur te openen.

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 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.

3. Ik heb mezelf buitengesloten, wat nu?

Wanneer je jezelf buitensluit uit je kamer, kun je met de L-vormige nood sleutel, die je van ons ontvangen hebt, jezelf toegang tot de woning geven. Om er voor te zorgen dat deze sleutel zijn nut niet verliest, raden wij je aan om deze nood sleutel niet in je eigen kamer te leggen maar bij een bekende in Ministerie van Marine/in de buurt.

Indien je L-vormige nood sleutel in je kamer ligt en je jezelf hebt buitengesloten, kun je een email sturen naar info@minvm.nl of contact opnemen met ons noodnummer +31 (0)70 239 0106. Wij kunnen de



deur dan voor je openen. Deze service kost €50. Let op: 's nachts zijn er geen mogelijkheden om je binnen te laten.

4. Ik ben mijn sleutels verloren, wat nu?

Bij jouw woning heb je een L-vormige 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 en/of andere sleutels n.a.v. verlies, kan je contact met ons opnemen via info@minvm.nl. Een nieuwe toegangstag, brievenbus- en fietsenstalling sleutel kost € 50. Het vervangen van de nood sleutel kost € 150.

We raden je aan om je brievenbussleutel in je appartement te bewaren (bijvoorbeeld in de keukenlade), zodat je deze niet kwijt kan raken en dus onnodige kosten voorkomt.

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 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!

5. Er is een gebrek aan mijn woning, wat nu?

Stuur ons een mail naar 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, up-to-date (Nederlandse) telefoonnummer in de mail te vermelden en foto's toe te voegen.



Is er bij het inhuzen 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.

6. 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!



7. 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.

8. Hoe kan ik gebruik maken van de parkeergarage?

Je kunt gebruik maken van de parkeergarage middels de [ParkBee website](#) en/of parkeer applicaties, zoals ParkMobile. Via deze website en/of 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 of kijk op de [ParkBee website](#).

9. 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.

10. 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. Een was of droog beurt kost € 2,- per beurt. Je kunt betalen met je pinpas.

In de wasserette hangt ook een gebruikershandleiding van de terminal en de machines.

In geval van een storing aan een machine en/of de betaalterminal kun je een email sturen naar info@minvm.nl. De storing zal dan zo snel als mogelijk bij de leverancier gemeld worden.

11. 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.

12. Hoe houd 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.



13. Het water loopt niet goed weg in het doucheputje, wat nu?

Wanneer je merkt dat het water in de douchebak 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 douchebak overstromen en dat zal gevolgschade geven.

We adviseren je om 1 keer per week je douche-afvoerputjes schoon te maken om verstoppingen en lekkages te voorkomen. Hier ben je als bewoner zelf verantwoordelijk voor. Gebruik nooit ontstoppingskorrels, want dit verergert juist de verstopping!

Ons advies: maak het putje open en haal eerst alle haar- en zeepresten weg. Giet daarna soda opgelost in een flinke hoeveelheid gloeiend heet (tegen kokend aan) 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.

Hierbij de instructies om de douche afvoer schoon te maken:

1. Verwijder het stalen afdekklepje met een schroevendraaier of mesje door het omhoog te liften;



2. Let op de veer- en groef-verbinding voor het terugplaatsen na de actie!;



3. Haal eerst de zeef eruit en daarna het overloopemmertje;



4. Maak de zeef, het emmertje en de afvoerbuis schoon en plaats de onderdelen daarna terug. Let op: plaats de onderdelen in de juiste volgorde en correct terug! Plaats de afdekklaap met een lichte klap terug op de afvoer.



5. Herhaal deze schoonmaakactie het liefst 1x per week.



14. Kan ik de zonnewering gebruiken?

Nee, gebruik van de buitenpandige zonnewering is NIET toegestaan.

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!

15. Mag ik huisdieren houden in Ministerie van Marine?

Je dient schriftelijk toestemming te vraag indien je een huisdier wenst te houden in je kamer in Ministerie van Marine. Hiervoor kun je een email sturen naar info@minvm.nl.

Alleen met schriftelijke toestemming is het mogelijk om een huisdier te houden. Let wel: als huurder ben je verantwoordelijk voor jouw huisdier en deze mag geen overlast veroorzaken voor andere bewoners.

16. Mag ik roken in Ministerie van Marine?

Nee, het is NIET toegestaan in Ministerie van Marine te roken. Dit geldt voor alle ruimtes en dus ook de gemeenschappelijke ruimtes, de eigen kamer, en het dakterras op de vierde verdieping! Op overtreding van het rookverbod staat een forse boete.

Indien je wilt roken dien je naar buiten te gaan.

Het branden van wierrook is ook NIET toegestaan. Je mag wel (geur)kaarsen branden mits je dit op een veilige manier doet. Ga nooit slapen met een brandende kaars!

Het roken en gebruiken van drugs is NIET toegestaan en er geldt een zerotolerantie beleid.

17. Hoe werkt de verwarming?

Je woning is voorzien van een Jaga verwarming met Oxygen filter. Naast het verwarmen van je kamer, zorgt dit systeem ook voor ventilatie waardoor een gezond binnenklimaat ontstaat.

Bovenop de radiator vind je zilverkleurige druktoetsen. Met deze druktoetsen kun je de hoeveelheid aangevoerde geventileerde lucht regelen. Je verhoogt de luchttoevoer door op '+' te drukken. Je verlaagt de luchttoevoer door op '-' te drukken. Om de ventilatietoever in te schakelen, druk je 30 seconden op het midden van de druktoets. Om de ventilatietoever uit te schakelen, druk je ook 30 seconden op het midden van de druktoets. [Klik hier](#) voor de gebruikershandleiding.

Met de witte thermostaatknop aan de zijkant van de verwarming regel je de temperatuur in je kamer. De minimale stand (= vorststand) wordt aangeduid met *. De maximale stand wordt aangeduid met cijfer 5. Een normale kamertemperatuur is 21 graden Celsius. Wanneer je de verwarming op stand 2 tot 4 zet, creëer je een fijne temperatuur.





Let op: als je je kamer voor korte tijd (e.g. werkdag) verlaat, raden we je aan de verwarming op stand 2 of 3 te laten staan. Als je je kamer voor langere tijd (e.g. vakantie) verlaat, raden we je aan om de verwarming op stand * te zetten. Op deze stand blijft het water in de verwarming in beweging en kunnen de buizen niet bevriezen. Op deze stand wordt de kamer niet meer verwarmd.

18. 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.

19. 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 geleedigd 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.

Het is NIET toegestaan om afvalzakken en andere spullen tijdelijk op de gang te stallen. Het veroorzaakt stank en vervuult de tapijttegels. Bovendien beïnvloedt het het woongenot van je medehuurders. Daarnaast zijn de gangen ook vluchtwegen, welke ten alle tijden vrij begaanbaar dienen te zijn. Indien wij een afvalzak en/of overige spullen op de gang zien, zul je hier een boete van €25 voor krijgen.

20. Hoe werkt de groepenverdeler?

In je keukenkastje boven de keuken zit de groepenverdeler. Deze regelt de stroomvoorziening in je kamer en zal de stroomtoevoer stoppen zodra er sprake is van een storing en/of kortsluiting.

Wanneer je merkt dat een van de zwarte schakelaars naar beneden staat is er een storing in die betreffende groep. Je kunt de stroomtoevoer herstellen door die betreffende schakelaar omhoog te schuiven/drukken. Mocht deze schakelaar direct weer naar beneden terugslaan dan is er sprake van een niet opgeheven kortsluiting. Controleer in dat geval of er nog apparaten zijn aangesloten via een stopcontact (e.g. waterkoker, koffiezetapparaat, oplader, föhn, krultang, etc.) en haal deze allemaal direct uit het stopcontact. Zet daarna de omlaag gesprongen schakelaar(s) naar boven. De kans is groot dat de stroomvoorziening het nu weer doet; het apparaat dat de kortsluiting veroorzaakte moet je vervangen want het is defect.





Mocht de schakelaar naar beneden blijven 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 email naar info@minvm.nl . Wij zullen dan zo snel als mogelijk de installateur waarschuwen. Controleer altijd of er geen algemene stroomstoring is in de gehele stad/de wijk.

21. 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.

22. 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: Beko 9188065345) moet 2 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.

23. Hoe ga ik om met de rookmelder?

Jouw appartement is voorzien van een rookmelder. Deze hangt aan het plafond en is voorzien van een 9 volts batterij. De rookmelder dient te allen tijde aan te staan en mag niet van het plafond verwijderd worden of afgedekt worden! [Klik hier](#) voor de gebruiksaanwijzing van de rookmelder.

In geval van rookdetectie zal de rookmelder een irritant piepend signaal produceren. Mocht je iets laten aanbranden dan is er een kans dat de rookmelder afgaat. Door je kamer te luchten zal het signaal na een poosje vanzelf stoppen.

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. Doe je dit niet dan kan de rookmelder afgaan zonder reden.

Klik [hier](#) en [hier](#) voor meer informatie over (het onderhoud van) de rookmelder.

24. Mag ik dingen aan de muur hangen?

Het is NIET toegestaan om gaten in de wanden te boren om spullen op te hangen.

Je kunt wel dingen ophangen mits je gebruikt maakt van haakjes met zuignap en/of een verwijderbare (!) plakstrip (e.g. merk Tesa). Alle andere soorten (goedkope) haakjes geven schade aan de wand bij het verwijderen. Dit zal consequenties hebben voor het terugontvangen van je borg.

25. Wat moet ik met post van de vorige bewoner doen?

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

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



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 breng deze naar een PostNL post en pakket punt.**

Op deze manier krijgt de verzender van de post de envelop retour.

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

We verzoeken je vriendelijk GÉÉN 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).

26. 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](#).

27. Kwijtschelding gemeentelijke belastingen?

Alle huishoudens ontvangen een aanslag riool- en reinigingsheffing en een aanslag waterschapsbelasting. Deze facturen die je van de gemeente ontvangt betreffen een persoonlijk belastingheffing. Je dient deze heffingen zelf te betalen.

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

28. Hoe moet ik de huur opzeggen?

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

29. Waar bevinden zich de nooddeuren en het -trappenhuis?

De vluchtroutes worden aangegeven door de groende borden aan het plafond. Deze wijzen je de dichtstbijzijnde vluchtroute in geval van nood.

De noodtrappenhuizen bevinden zich aan de uiteinden van beide gangen en dus het uiteinde van het gebouw.

De nooduitgangen komen buiten op straat uit en bevinden zich in de noodtrappenhuizen. Deze nooduitgangen zijn voorzien van een alarm om misbruik te voorkomen. In geval van nood kun je deze openen (let op: je hebt hier GEEN tag voor nodig).

Gebruik van de nooduitgangen en -trappenhuizen is alleen toegestaan in geval van nood! Het openen en/of openzetten van een nooddeur is verboden. Op misbruik staat een forse boete.



30. 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



We doen ons best om je mail te beantwoorden binnen 24 uur. Het is niet mogelijk om de huismeester te appen of rechtstreeks te bellen. De werktijden zijn van maandag t/m vrijdag van 09.00 uur tot 17.00 uur. In het weekend wordt de mail niet gelezen.

In het geval van spoedgevallen gerelateerd aan het gebouw (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 version

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.

1. 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!

2. 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 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.

3. I have locked myself out, what do I do now?

In case you have locked yourself out, you can open your room door again with the L-shaped emergency key, which you received upon arrival at Ministerie van Marine. In order to make sure that this emergency key does not lose its function, we strongly recommend you to not keep this key inside your room but with a friend/relative in Ministerie van Marine/in the neighborhood.

In case you do not have your L-shaped emergency key and have locked yourself out, you can send an email to info@minvm.nl or call our 24/7 emergency number +31 (0)70 239 0106. We can open your door for you. This service costs €50. Note: there is no possibility to let you in during night time.



4. 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 strongly recommend 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 and/or other key(s) after you have lost it/them, send an email to info@minvm.nl. A new entrance tag/bike shed/mailbox key costs €50. The replacement of an emergency key costs €150.

We advise you to keep your mailbox key in your room (e.g. in a kitchen drawer) in order to prevent you from losing the key and hence preventing any unnecessary costs.

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 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!

5. 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 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 while clearly describing the situation and providing the relevant (personal) details (name, room number, up-to-date (Dutch) phone number) and pictures.



Please note that you are responsible for minor repairs and replacements as a tenant (e.g. replacing light bulbs and batteries). In case you are in doubt whether you are responsible for something yourself, you can send us an email.

6. 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!

7. 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 correctly in the bike shed racks, and that your bike is (double) locked securely.

8. How can I use the parking garage?

You can make use of the park spots in the parking garage using the [ParkBee website](#) and/or mobile parking applications, such as ParkMobile. With this website/these applications, 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 or check the [ParkBee website](#) for more information.

9. 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.

10. 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. Payment is wireless with your debit card. The cost is € 2 per load for the washing machine or the tumble dryer.

A user manual of the terminal and the machines is available in the laundry room.

In the event of a malfunction of (one of) the machine(s) and/or the payment terminal, you can send an email to info@minvm.nl. We will report the malfunction as soon as possible to the service provider.

11. How does the intercom work?

In case you expect someone to visit you, this person can call to your room using the intercom available at the main entrance. When someone dials your room number on the intercom, you can open the main entrance from your room to let someone in.

12. 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).

In addition, do not forget to regularly clean the room and to keep it clean by dusting and vacuuming. You can clean general surfaces by mixing warm water with an all-purpose cleaning detergent and soaking a cleaning towel in this mixture before going over the general surfaces.



13. The water (in my shower) doesn't drain, what do I do now?

If you notice that the water in the shower tray 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 tray to overflow and cause damage.

We advise you to clean your shower drain once a week to prevent blockages and leaks. 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.

Below are the instructions for cleaning the shower drain.

1. Remove the steel drain cover by lifting it up with a screwdriver or knife;



2. Take note of the clip mechanism when replacing the cover;



3. First remove the sieve and then the overflow cup;



4. Clean the sieve, cup and drain and replace the parts. Align the cover plate correctly on the drain and click it into place;



5. Repeat this process at least once a week.



14. Can I use the sunscreens?

No, you are NOT allowed to use the sunscreens that are present on the outside of the building.

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.

15. Can I keep a pet in Ministerie van Marine?

You need to ask for permission in case you wish to keep a pet in you room at Ministerie van Marine. To ask for permission, send an email to info@minvm.nl.

Only with written permission from the Ministerie van Marine administration, you are allowed to keep a pet in your room at Ministerie van Marine. Note: as a tenant, you are responsible for your pet and your pet may not cause any disturbance to other tenants.

16. Can I smoke in Ministerie van Marine?

No, you are NOT allowed to smoke anywhere in Ministerie van Marine. Not in your room, not in the common rooms, not on the roof top terrace on the fourth floor! In case you break this rule, you will be fined with a €50 fine.

In case you do want to smoke, you need to go outside the building.

Het use of incense fragrance sticks is also NOT allowed. You are allowed to light candles if you do so in a correct and safe manner. Never go to sleep with a burning candle!

Smoking and/or using drugs is NOT allowed. We have a zero tolerance policy regarding drugs.

17. How does the heater work?

You room is provided with a Jaga heater with Oxygen filter. Besides heating the room, this system also provides ventilation to create a healthy indoor climate.

With the silver colored press buttons on top of the heater, you can manage the amount of ventilated air getting into the room. You can increase the amount of air by pressing the '+' button. You can decrease the amount of air by pressing the '-' button. In order to switch on the ventilation, press the middle of the press button for 30 seconds. In order to switch off the ventilation, press the middle of the press button for 30 seconds. [Click here](#) for the (Dutch) user manual.

You adjust the temperature in your room using the grey thermostat dial on the side of the heater. The minimum setting (= frost setting) is indicated by a snowflake symbol (*). The maximum temperature is indicated by the number 5. Normal room temperature is around 21 degrees Celsius. The most comfortable temperature is achieved when the thermostat dial is between 2 and 4.





Note: when leaving your room for a short time (e.g. work day), leave the heating knob at mode 2 or 3. If you are leaving your room for a longer period (e.g. holiday), turn the knob to minimum *. This will keep the water moving and prevent it from freezing in the pipes. Your room will no longer be heated, of course.

18. 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. In addition, the Jaga heater is provided with a ventilation system as well. Download the (Dutch) manual [here](#).

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

19. 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. 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 refer to [the user manual](#), which is also available on the container itself, for information on how to use it properly.

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!

It is NOT allowed to (temporarily) place garbage bags and/or other items in the corridors. This creates a smell disturbance and/or contaminates the carpet tiles. In addition, it negatively affects the ambience. Finally, the corridors are part of the emergency exit scheme and hence need to be freely passable in case of an emergency. If we notice a garbage bag and/or other items to be placed outside your room, you will be fined with a €25 fine.

20. How does the fuse box work?

In the cupboard above the kitchen, there is a fuse box, which 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 black switch in the down position, there is a malfunction in the group corresponding to the details on the sticker. You can restore the power by putting the switch in the upright 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 (e.g. kettle, coffee machine, charger, hairdryer, 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 info@minvm.nl and we will



alert the electrician as soon as possible. Do not forget to check whether a general power outage is going on in the whole city/neighbourhood.

21. 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.

22. 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 twice a year (type of filter: Beko 9188065345). 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.

23. How does the smoke detector work?

Your apartment is equipped with a smoke alarm, that is hanging on the ceiling and works on a 9 volt battery. This alarm should be active 24/7. Do not remove the alarm from the ceiling nor cover it! Download the instructions [here](#).

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 your room and the signal will stop after a short time.

You need to change the battery at least once a year. This is your own responsibility.

In addition, clean the fire alarm carefully twice a year to make it dust free. If you do not do so, the smoke detector might go off for no reason.

Click [here](#) and [here](#) for more information on (the maintenance of) the smoke detector.

24. Am I allowed to hang things on the wall?

It is NOT allowed to drill holes in the walls.

You may use hooks to hang up towels provided these have a suction cup or removable (!) adhesive strip (brand Tesa). All other (cheap) hooks with adhesive strips pose problems when they are removed as 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.



25. 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).

26. 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. 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.

27. Tax reduction/waiver?

The Municipality of The Hague and the *Regionale Belasting Groep* imposes a tax on all households for sewerage and refuse collection charges as well as a water authority tax assessment. These are personal taxes. You may be able to apply for a refund or waiver. Just as any other resident, you must pay these municipal levies yourself.

You may apply for a reduction/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](#).

28. How do I terminate my contract?

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

29. Where are the emergency exits and staircases located?

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.

The emergency staircases and exits are located at the end of both corridors and hence at the end of the building. The emergency exits accessible from the emergency staircases lead you outside, and are equipped with an alarm to prevent misuse. The emergency exits can always be opened in case of an emergency (note: you do NOT need a tag to open these doors).

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. Misuse is fined.



30. 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.



We try our best to answer your email within 24 hours. It is not possible to WhatsApp or call us directly. General office hours run from Monday until Friday from 09:00 until 17:00. We do not read our email during the weekends.

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.