

BEWONERSINFORMATIE ONDERHOUD AAN UW WONING



Wie doet wat?

Onderhoud aan uw woning! Wie doet wat?



Het spreekt voor zich dat uw huis onderhoud nodig heeft. Samen zijn we hier verantwoordelijk voor. Woonkracht10 is de eigenaar van uw woning en daarom nemen wij een groot deel van het onderhoud voor onze rekening. Dit zijn werkzaamheden die nodig zijn om uw woning in een goede staat van onderhoud te houden. Denk bijvoorbeeld aan werkzaamheden als het buitenschilderwerk, dakreparaties en warmwatervoorziening.

Wie doet wat?

In deze brochure leest u welke reparaties voor uw rekening komen en welk onderhoud Woonkracht10 uitvoert. Bent u zelf niet in staat om kleine reparaties uit te voeren in uw woning? Sluit dan tegen een maandelijkse bijdrage een serviceabonnement af. Voor het verhelpen van verstoppingen kunt u zich apart aanmelden voor het ontstoppingsfonds. De reparaties die binnen het serviceabonnement en het ontstoppingsfonds vallen, staan vermeld in deze brochure.

Reparatie melden

Meld uw reparatie via Mijn Woonkracht10. Dat is het klantportaal van Woonkracht10 op internet. Via Mijn Woonkracht10 kunt u zelf een reparatie inplannen op het tijdstip dat u uitkomt. U vindt het klantportaal via de knop 'Inloggen' op www.woonkracht10.nl. Uiteraard kunt u ook altijd telefonisch een reparatie aan ons doorgeven via telefoonnummer (078) 620 20 00.

Wij wensen u veel woonplezier!

Onderhoud ABC – hoe werkt deze lijst? Als er iets in of aan de woning kapot gaat, kunt u het onderwerp zelf opzoeken in ons Onderhoud ABC. Hieronder vindt u per onderwerp de volledige lijst aan reparaties.

- **Staat er een W bij de reparatie?** De reparatie wordt uitgevoerd op kosten van Woonkracht10 (=W).
- **Staat er een H bij de reparatie?** De reparatie moet door uzelf, de huurder (=H), worden uitgevoerd.
- **Staat er een S of O bij de reparatie?** De reparatie wordt op kosten van Woonkracht10 uitgevoerd, mits u een serviceabbonnement (=S) heeft of lid bent van het ontstoppingsfonds (=O).
- **Staat er een G bij de reparatie?** Meld uw glasschade dan direct bij de Glaslijn (=G). U bent als huurder van Woonkracht10 voor deze genoemde reparatie verzekerd. Informatie over de Glaslijn vindt u op onze website.

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

A

AFVOER

H	O	Afvoersifon, gootsteen, doucheputje en doucheplug ontstoppen voor zover deze verstoppingen niet met gootsteenontstopper of huishoudmiddelen zijn op te lossen (zie ook gootsteen en riolering)
H		Afvoersifon, gootsteen, doucheputje en doucheplug schoonhouden
H	S	Afvoersifon en zwanenhals repareren en vervangen
H	S	Rooster, stop en ketting van wastafel, fonteintje en gootsteen vervangen
ALGEMENE RUIMTES		
H		Gemeenschappelijke ruimte bij voordeur schoonhouden
W		Algemene ruimtes schoonhouden (mits opgenomen in servicekosten)
H		Individuele entree ijsvrij houden
W		Collectieve entree 55+ complex ijsvrij houden
W		Lampen in algemene ruimtes onderhouden, repareren en vervangen
H		Gebreken signaleren

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

ALGEMENE RUIMTES (VERVOLG)

W		Contact met derden over problemen rondom het complex en/of in de openbare ruimte
ASBEST		
W		Asbest verwijderen als uit onderzoek blijkt dat het mogelijk schadelijk is voor de gezondheid van bewoners
BALKON, BALUSTRADE		
W		Balkon of balkonhek onderhouden
H		Balkon, balkongoten en afvoerputjes schoonhouden
BATTERIJEN		
H	S	Batterij van de cv-thermostaat vervangen
H		Batterij van de afstandsbedieningen vervangen
H	S	Batterij van een mechanische ventilatie vervangen
H		Batterij van een rookmelder vervangen
BEHANG		
H		Behang aanbrengen en verwijderen
BERGING		
W		Gangen in berging schoonhouden (mits opgenomen in servicekosten)
W		Berging of schuur in eigendom van Woonkracht10 onderhouden en repareren
BESTRATING		
W		Gemeenschappelijke bestrating ophogen en vernieuwen, mits eigendom van Woonkracht10
H		Beschadiging repareren aan de bestrating die hoort bij de woning (bijv. kapotte tegels)
H	S	Klein onderhoud uitvoeren veroorzaakt door verzakking aan de bestrating van de stoep of het looppad dat hoort bij de woning (bij een onveilige situatie)

B

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

BESTRATING (VERVOLG)

H Bestrating onderhouden die de huurder zelf heeft aangebracht

H Schade herstellen als de bewoner gaten heeft geboord in de bestrating

BEVRIEZING

H Maatregelen nemen tegen bevriezing van leidingen en installatie (mits bereikbaar voor bewoner)

H Bevroren leidingen en radiatoren herstellen

BOILER

W Boiler die bij de woning hoort onderhouden en repareren

H Boiler die niet van Woonkracht10 is onderhouden en repareren

BRIEVENBUS

W Brievenbus in portieken en in gemeenschappelijke ruimtes repareren en vervangen

H S Brievenbus in de voordeur van de woning gangbaar houden, repareren en vervangen

H S Tochtwering plaatsen en tochtborstel bij de brievenbus aanbrengen

BUITENTRAP

W Buitentrap onderhouden en repareren

C CAI, TELEFOON EN INTERNETAANSLUITING

H Storingen aan CAI, telefoon- en internetaansluiting verhelpen

H CAI, telefoon- en internetaansluiting en vergelijkbare onderdelen en datawerken vastzetten en/of vervangen

CENTRALE VERWARMING / VLOERVERWARMING

H S Vulslang, wartels (=moer aan de slang) en sleutels bij verlies vervangen

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

CENTRALE VERWARMING / VLOERVERWARMING (VERVOLG)

W Vulslang, wartels (=moer aan de slang) en sleutels bij slijtage vervangen

W Individuele verwarmingsketel na uitval opnieuw opstarten

W Collectieve centrale verwarmingsketel na uitval opnieuw opstarten

H S Individuele verwarmingsketel ontluichten en bijvullen

W Collectieve verwarmingsketel ontluichten en bijvullen

H Ketelthermostaat en/of kamerthermostaat op juiste temperatuur zetten

W Storingen aan de kamerthermostaat verhelpen (met uitzondering van storingen veroorzaakt door demontage, montage of te lage waterdruk)

W cv-installatie en vloerverwarming (die bij het gehuurde hoort) onderhouden, repareren en vervangen

H Buitenzijde van de cv-installatie en boiler schoonhouden

DAKEN

W Dakconstructie en dakbedekking onderhouden, repareren en vervangen

W Beschadiging aan dakbedekking repareren

H Beschadiging aan dakbedekking repareren, veroorzaakt door betreding door huurder

DAKGOTEN EN HEMELWATERAFVOER (HWA) REGENPIJP

W Dakgoten en dakafvoeropeningen schoonmaken en een verstopping verhelpen, als deze niet met een ladder bereikbaar zijn voor de huurder

H S Dakgoten en dakafvoeropeningen schoonmaken en een verstopping verhelpen, als deze met een ladder bereikbaar zijn voor de huurder

W Hemelwaterafvoer ontstoppen (ook van garages en bergingen), als deze niet met een ladder bereikbaar is voor de huurder

H S Hemelwaterafvoer ontstoppen (ook van garages en bergingen), als deze met een ladder bereikbaar is voor de huurder

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

DAKGOTEN EN HEMELWATERAFVOER (HWA) REGENPIJP (VERVOLG)

W Dakgoot en hemelwaterafvoer repareren en vervangen

DAKRAAM

W Dakraam onderhouden en repareren, als het geen zelf aangebrachte verandering is

H Gootje van dakraam schoonhouden

DEUREN

W Klemmende buitendeuren (inclusief garage- en bergingsdeuren) verhelpen

W Deuren in gemeenschappelijke ruimtes schilderen, repareren en vervangen

W Buitendeuren schilderen, repareren en vervangen

W Groot onderhoud aan of vervangen van poort/deur naar achterpad, als deze eigendom is van Woonkracht10

H S Klein onderhoud aan poort/deur naar achterpad, als deze eigendom is van Woonkracht10

W Binnendeuren vervangen bij normaal gebruik

H Binnendeuren vervangen of herstellen door onzorgvuldig/onjuist gebruik, nalatigheid of vernieling

H Binnendeuren schilderen

H S Binnendeuren repareren

H Schade aan deuren en kozijnen herstellen door nalatigheid of bewonersgedrag

DEUOPENER EN DRANGER

W (Elektrische) deuopener/dranger in gemeenschappelijke ruimtes onderhouden, repareren en vervangen

DEURBEL

W Gemeenschappelijke deurbel onderhouden, repareren of vervangen

8

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

DEURBEL (VERVOLG)

H S Onderhoud en herstel van een individuele installatie zoals een drukknop, schel/zoemer en beltransformator

DICHTEN VAN GATEN EN NADEN

H S Geringe (krimp)scheuren plamuren, schuren en opvullen met een daarvoor geschikt reparatiemortel

H Gaatjes, naden en butsen plamuren, schuren en opvullen met een daarvoor geschikt reparatiemortel

DOUCHE

W Groot onderhoud uitvoeren aan wastafel en beugels, lavet, bad, douchebak, planchetten en spiegels

H S Klein onderhoud uitvoeren aan wastafel en beugels, lavet, bad, douchebak, planchetten en spiegels vervangen (kraanleertje vervangen, stop met ketting vervangen en douchebeslag repareren)

DOUCHEZITJE

H Douchezitje onderhouden, repareren en vervangen (WMO)

DREMPEL

H S Loszittende onderdelen van de drempel vastzetten

W Drempel vervangen

ELEKTRA

H (Aardlek)schakelaar omzetten/aanzetten

H Zekering/stoppen vervangen

H S Trekkoord vervangen

H S Loszittende onderdelen van elektrische schakelaars en wandcontactdozen vastzetten

W Elektra in de schuur/berging onderhouden en repareren, als deze is aangebracht door Woonkracht10

9

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

ELEKTRA (VERVOLG)

H		Storing verhelpen die veroorzaakt wordt door oneigenlijk gebruik van de elektrische installatie
W		Groepenkast onderhouden, repareren en vervangen
W		Bedrading en aarding onderhouden, als het geen zelf aangebrachte verandering is
H	S	Elektrische schakelaar, trekschakelaar, lichtsakelaar en wandcontactdoos vervangen
W		Elektrische leidingen onderhouden, repareren en vervangen, als het geen zelf aangebrachte verandering is

ERFAFSCEIDING

W		Erfafscheiding (1e schuttingdeel) die eigendom is van Woonkracht10 onderhouden en repareren
H		Schutting onderhouden en repareren
H		Kapotte planken of delen van houten afscheidingen vervangen
H		Houten afscheidingen recht zetten en recht houden

F FUNDERING

W		Fundering onderhouden en repareren
---	--	------------------------------------

G GALERIJ

W		Galerij onderhouden en repareren
H		Galerij schoon en begaanbaar houden
W		Galerij periodiek schoonspuiten (mits opgenomen in servicekosten)

GAS

W		Gaskranen en gasleidingen onderhouden, repareren en vervangen, als het geen zelf aangebrachte verandering is
H		Gas slang bij kookaansluiting vervangen

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

GEISER

H		Geiser die niet van Woonkracht10 is onderhouden en repareren
---	--	--

GEVEL

W		Gevel onderhouden en herstellen
---	--	---------------------------------

GOOTSTEEN

H	O	Gootsteen ontstoppen voor zover niet met gootsteenontstopper of huishoudmiddelen op te lossen (zie ook afvoer en riolering)
---	---	---

GLAS

H	S	Beschadigde glaslaten (waar nodig met schroeven) vervangen
	G	Eventuele noodvoorziening aanbrengen om een door glasbreuk ontstane opening (tijdelijk) te dichtten
	G	Glasschade ter plaatse van een gemeenschappelijke ruimte herstellen
	G	Gebrand en gebogen glas, glas in lood, glas met etswerk en hard- en volglazen deuren die eigendom van de huurder zijn herstellen en vervangen door standaard glas
W		Glas in schermen vervangen, mits aangebracht door Woonkracht10
H		Beschadigingen aan versieringen, beschilderingen, folie, alarmstrippen en/of opschriften op glas aanbrengen en vervangen
W		Glas vervangen na lek in dubbelglas (isoglas)
H		Glasschade herstellen die opzettelijk door de huurder of derden is veroorzaakt
H		Glas dat bereikbaar is voor bewoner wassen en schoonhouden
W		Glas wassen en schoonhouden in appartementencomplexen. Kosten installatie voor Woonkracht10
H		Glas wassen en schoonhouden in appartementencomplexen. Kosten arbeidsloon via servicekosten

GRAFFITI

W		Graffiti verwijderen
---	--	----------------------

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING	
H	HANG- EN SLUITWERK
W	Hang- en sluitwerk in gemeenschappelijke ruimtes onderhouden en repareren
H	Woning openmaken en/of sloten vervangen na verlies of breuk sleutels
H S	Scharnieren, ladegeleiders, hang- en sluitwerk van deuren, ramen en luiken stellen
H S	Kleine reparaties aan hang- en sluitwerk en deurknoppen uitvoeren
H	Sleutel vervangen wanneer een sleutel ontbreekt bij huuropzegging (mutatie)
H	Sleutel vervangen wanneer een sleutel in de liftschacht is gevallen
H	Sleutel vervangen of bijbestellen via sleutelmaker (bijvoorbeeld wanneer een sleutel is afgebroken)
H	Gecertificeerde sleutel, keycard en afstandsbediening vervangen of bijbestellen via Woonkracht10 (bijvoorbeeld bij verlies of diefstal)
W	Defect hang- en sluitwerk, cilinder en deurkruk van voor- en achterdeur, bergingsdeur en buitenramen vervangen (als gevolg van normale slijtage)
H S	Defect hang- en sluitwerk, cilinder en deurkruk van binnendeuren vervangen
W	Cilinder bij mutatie vervangen
H	Extra sleutels bij laten maken
	HOUTWERK
W	Aftimmering van de woning onderhouden, repareren of vervangen (exclusief binnenschilderwerk)
	HUISNUMMER- EN NAAMPLAATJE
W	Huisnummerplaatje vastzetten en vervangen in het geval van vervaging
W	Naamplaatje in appartementencomplex (in bellentableau) bij verhuizing vervangen
H S	Naamplaatje om persoonlijke redenen aanpassen en vastzetten

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING	
	HUISNUMMER EN NAAMPLAATJE (VERVOLG)
H S	Naamplaatje bij eigen voordeur vervangen
	HYDROFOORINSTALLATIE
W	Hydrofoorinstallatie onderhouden en repareren
	INBRAAKSCHADE / VANDALISME
H	Hang- en sluitwerk en overige schade herstellen aan de woning na een (politie)inval bij calamiteiten of criminele activiteiten door huurder, m.u.v. sociale hulpverlening
H	Vernielingen en schade aan de woning, verwijtbaar aan de huurder, herstellen
W	Schade herstellen en defecte cilinder vervangen bij inbraak en vandalisme, wanneer Woonkracht10 binnen 14 dagen een proces-verbaal ontvangt
H	Schade herstellen en defecte cilinder vervangen bij inbraak en vandalisme, wanneer Woonkracht10 niet binnen 14 dagen een proces-verbaal ontvangt
	INTERCOM
W	Gemeenschappelijke onderdelen van bellentableau, intercominstallatie, deuropener en huistelefoon onderhouden, repareren en vervangen
H S	Intercomstoring als gevolg van het niet goed terughangen van de hoorn in de woning verhelpen
H S	Ander belgeluid en/of volume van intercom instellen
	KABELS
	Zie elektra en CAI, telefoon en internetaansluiting
	KASTEN
H S	Vaste ingebouwde kasten, inclusief hang- en sluitwerk, roedehouders, hangroedes, plankendragers, kastplanken en kastdeuren repareren en vervangen

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

KEUKEN

H	Afzuigkappen en inbouwapparatuur aanschaffen, onderhouden en vervangen, als deze niet bij de woning horen
W	Afzuigkappen en inbouwapparatuur aanschaffen, onderhouden en vervangen, als deze bij de woning horen
W	Keukenblokken, bovenkasten, keukenlades en gebroken of beschadigde aanrechtbladen repareren en vervangen als gevolg van normale slijtage
H	Keukenblokken, bovenkasten, keukenlades, gebroken of beschadigde aanrechtbladen repareren en vervangen als gevolg van bewonersgedrag
H S	Planken en plankdragers repareren en vervangen
H S	Klein onderhoud uitvoeren, bijvoorbeeld aan sluitingen, deurtjes en greepjes

KITWERK

W	Loszittend of verweerd kitwerk herstellen en vernieuwen
H	Beschimmeld kitwerk schoonmaken

KOZIJNEN

W	Kozijnen in gemeenschappelijke ruimtes onderhouden, repareren en vervangen
W	Buitenkozijnen van ramen en deuren onderhouden, schilderen, repareren en vervangen
H S	Binnenkozijnen van ramen en deuren onderhouden, repareren en vervangen
H	Binnenkozijnen van ramen en deuren schilderen

KRANEN

W	Groot onderhoud aan kranen uitvoeren en vervangen
H S	Kleine reparaties aan kranen uitvoeren, bijvoorbeeld kraan ontkalken, kraanleertjes, spindels of omstelinrichting vervangen

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

KRANEN (VERVOLG)

H S	(Meng)kranen, thermostaatkranen, -knoppen en handvatten vastzetten
H	Hoofdkraan open en dicht draaien

LEKKAGE

W	Daklekkage repareren
W	Binnenkant woning (opstal) herstellen na waterschade
H	Inboedel (meubels, behang, vloerbedekking, etc.) herstellen na waterschade

LEIDINGEN

	Zie ook bevroren
W	Gesprongen leidingen repareren m.u.v. doorboring door de huurder
H	Klapperende leidingen als gevolg van eigen aanpassingen en/of apparatuur vastzetten
W	Klapperende leidingen niet als gevolg van eigen aanpassingen en/of apparatuur vastzetten

LICHTKOEPEL

W	Lichtkoepel onderhouden, repareren en vervangen
---	---

LIFT

W	Lift keuren, onderhouden, repareren en storingen oplossen
---	---

MECHANISCHE VENTILATIE

W	Mechanische ventilatie repareren en vervangen
H S	Ventielen mechanische ventilatie schoonhouden en foamringen vervangen bij slijtage

L

M

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

METSELWERK

W Buitenmetselwerk onderhouden en repareren

MUREN

W Groot onderhoud en reparaties in gemeenschappelijke ruimtes uitvoeren

W Groot onderhoud en reparaties in de woning uitvoeren

H S Geringe (krimp)scheuren plamuren, schuren en opvullen met een daarvoor geschikt reparatiemortel

O ONGEDIERTEBESTRIJDING / VOGELNEST

W Ongedierte of vogelnest in de bouwkundige constructie, bijvoorbeeld in de spouw of schoorsteen, verwijderen en eventuele schade herstellen

H S Vogelnest uit dakgoot verwijderen

H Overlastgevend ongedierte bestrijden, bijvoorbeeld wespen, muizen, zilvervisjes, ovenvisjes, mieren, bedwantsen en andere kleine insecten

W Ongedierte verwijderen in een gemeenschappelijke ruimte van een woongebouw

W Ongedierte verwijderen, zoals muizen, ratten, kakkerlakken, faraomieren en boktorren, wanneer deze schadelijk zijn voor de bouwkundige staat van de woning en/of wanneer bestrijding alleen effectief collectief kan plaatsvinden of schade toe kan brengen aan de volksgezondheid (meerdere woningen en/of gemeenschappelijke ruimtes tegelijk)

P PARKET

H Parket in de woning onderhouden, repareren en vervangen

PLAFOND

W Groot onderhoud aan plafonds uitvoeren

H S Klein onderhoud aan plafonds uitvoeren en kleine scheurtjes in stucwerk herstellen

H Bladderend of loslatend schilderwerk herstellen

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

PLAVUIZEN

H Plavuizen in de woning onderhouden, repareren en vervangen

PLINTEN

H S Plinten onderhouden en repareren, mits door Woonkracht10 aangebracht

H Plinten aanbrengen als bij aanvang van de huur geen plinten zijn aangebracht

W Plinten die bij de woning horen vervangen, als gevolg van normale slijtage

RAMEN

W Klemmende ramen herstellen

H Opengewaaid raam repareren of vervangen (nalatigheid)

RIOLERING

H O Riolering tussen woning en hoofdriolering ontstoppen

H O Schrobputje in de tuin ontstoppen, wanneer eigendom van Woonkracht10

W Straatkolken/leiding in achterpaden ontstoppen, wanneer eigendom van Woonkracht10

H O Verstoppingen in de woning:
- afvoeren, doucheputje, sifon, afwateringen; verstoppingen verhelpen voor zover deze niet met gootsteenontstopper en/of met huishoudmiddelen zijn op te lossen

H O - verstopping cv- en wc-afvoer verhelpen

H - verstoppingen verhelpen als gevolg van onvoldoende afvoeren, oneigenlijk gebruik, nalatigheid of grove schuld van bewoner(s)

H - afvoerputten zand- en bladvrij houden

W Verstoppingen verhelpen als gevolg van bouwvuil door uitvoering van eerdere werkzaamheden in opdracht van Woonkracht10

W Schade als gevolg van vorst herstellen

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

ROOKMELDER

W Rookmelder in eigendom van Woonkracht10 repareren en vervangen

ROOSTERS EN FILTERS

H S Roosterkoordjes en stangetjes repareren en vervangen

W Vervangen van:
 • lucht- en ventilatierooster(s)
 • lucht- en ventilatiefilter(s)
 • ventilatierozetten en ventielen

S SANITAIR

W Wastafel, planchet (en beugels), fonteintje, stortbak en toiletspot vervangen, bij normale slijtage

H S Rooster, stop en ketting van wastafel en fonteintje repareren of vervangen

H S Garnituur van de douche en toiletruimte (doucheslang, douchekop, glijstang, koppelstuk) vastzetten en vervangen

H S Wastafel, planchet (en beugels), fonteintje, stortbak en toiletspot vastzetten en bij beschadiging vervangen

W Vlotter in de stortbak (reservoir), trekker of drukknop en hoekstopkraan repareren of vervangen

H S Deksel/rooster van de doucheafvoer vervangen

W Lekkage aan de douchebak of ligbad repareren, wanneer eigendom van Woonkracht10

H S Toiletbril vervangen

H S Toiletspot afkitten

H S Sifon en zwanenhals repareren of vervangen

H Sifon en doucheput schoonhouden

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

SCHILDERWERK

W Schilderwerk in gemeenschappelijke ruimte uitvoeren

W Schilderwerk aan de buitenkant van de woning uitvoeren

H Schilderwerk in de woning uitvoeren

H Plafond en wand witten en sauzen

W Glaslatten (buitenzijde) na vervangen glas in bestaande kleur schilderen

H Wanden in 1x dekkend wit schilderen

H Beschimmelde plafonds en wanden sauzen als gevolg van bewonersgedrag (onvoldoende ventileren en/of verwarmen)

SCHOONMAAKWERKZAAMHEDEN

W Gemeenschappelijke ruimtes in gebouwen periodiek schoonmaken (mits opgenomen in servicekosten)

SCHOORSTEEN

H Schoorsteen vegen

W Schoorsteen onderhouden, repareren en vervangen

SCHUTTING

Zie erfafscheiding

SLEUTELS

Zie hang- en sluitwerk

SPIEGEL

H S Spiegel vastzetten en vervangen

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

STOFFERING

- H Stoffering aanbrengen en onderhouden
- H Gordijnrail/-roede aanbrengen en onderhouden

STUCWERK

- W Groot onderhoud en reparaties uitvoeren aan stuclagen op muren en plafond
- H Stucwerk herstellen na het ondeskundig verwijderen van wandbekleding, bijvoorbeeld na behang afsteken i.p.v. afstomen
- H S Krimpscheuren herstellen

T

TEGELWERK

- H Voegen herstellen en vernieuwen na schade door boorgaten, eigen schilderwerk of bewonersgedrag
- W Voegen herstellen en vernieuwen vanwege normale slijtage
- W Kapotte, losse of gescheurde wand- en vloertegels herstellen, m.u.v. een zelf aangebrachte verandering

TELEFOON

Zie CAI, telefoon en internetaansluiting

THERMOSTAAT

Zie centrale verwarming

TOCHT

- W Tochtstrippen die bij de woning horen vervangen
- H Tochtprofielen aan binnendeuren aanbrengen, onderhouden en vervangen

TOILET

Zie sanitair

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

TRAPLEUNING

- H S Loszittende leuning vastzetten

TRAPPEN

- W Trappen, trapleuningen en hekken in de entree van meergezinswoningen onderhouden en vernieuwen
- H Vaste trapafwerking in de woning onderhouden, repareren of vervangen

TUINEN

- H Terrassen en paden ophogen. Zand wordt 1x per jaar kosteloos door Woonkracht10 geleverd (maximaal 6 m³, wel tijdig bestellen)
- H Regelmatig heggen en opschietende bomen snoeien
- H Regelmatig gras maaien
- H Regelmatig onkruid in de tuin verwijderen, bijvoorbeeld tussen de tegels van paden, het terras en overige bij de woning horende bestrating

VENSTERBANK

- H S Klein onderhoud aan vensterbanken uitvoeren
- W Vensterbanken vervangen

VENTILATIE

- H S Kanalen voor natuurlijke ventilatie vegen en schoonhouden
- W Ventilatieroosters die geïntegreerd zijn in de beglazing repareren en vervangen

VERLICHTING

- W Verlichting in gemeenschappelijke ruimtes onderhouden, repareren en vervangen
- H Gloeilamp in armatuur buitenlamp van een eengezinswoning vervangen

V

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

VERLICHTING (VERVOLG)

H	S	Gloeilamp in armatuur buitenlamp in brandgang of achterpad van een eengezinswoning vervangen
W		LED-lamp in brandgang of achterpad onderhouden, repareren en vervangen

VLIZOTRAP

W		Vlizotrap onderhouden of vervangen
---	--	------------------------------------

VLOEREN

W		Vloerconstructies, dekvloeren en vloerbedekking in gemeenschappelijke ruimtes en woningen onderhouden en herstellen
W		Verrotte vloerdelen en balken repareren en vernieuwen
H		Beschadiging van de vloer herstellen, bijvoorbeeld lijmresten van vloerbedekking
H	S	Kleine reparaties uitvoeren aan de vloer en/of binnendorpels/drempels
W		Losliggende tegelvloeren en cementvloeren die standaard tot de woning behoren repareren

VOORDEUR

Zie deuren

W

WANDAFWERKING

W		Wandafwerking in gemeenschappelijke ruimtes (entrees en hallen e.d.) onderhouden en repareren
H		Door de huurder aangebrachte vaste wandafwerking (tegels, betimmeringen, textiel, e.d.) onderhouden en repareren

WARMTEMETERS

W		Warmtemeters onderhouden en repareren
H		Warmtemeters repareren bij beschadiging door bewoner

22

W = WOONKRACHT10 H = HUURDER S = SERVICEABONNEMENT O = ONTSTOPPINGSFONDS G = GLASVERZEKERING

WARMWATERVOORZIENING

W		Warmwatervoorziening (boiler of geiser) onderhouden en vervangen wanneer eigendom van Woonkracht10
---	--	--

WASLIJN

W		Waslijnconstructie onderhouden en vervangen wanneer eigendom van Woonkracht10
H		Waslijn vervangen

WASTAFEL

Zie sanitair

WATERLEIDING

H	S	Bevroren waterleiding ontdooien
H	S	Een door vorst gesprongen waterleiding repareren of vervangen
H		Een doorboorde waterleiding repareren
W		Waterleiding repareren of vervangen

WATERSCHADE

Zie lekkage

WIND-/BALKONSCHERMEN

Zie erfafscheiding

WC

Zie sanitair

ZAV (ZELF AANGEBRACHTE VERANDERING)

H		Zelf aangebrachte verandering onderhouden, repareren en vervangen
---	--	---

23

ZONNESCHERM

W	Zonnescherm dat bij de woning hoort onderhouden en repareren
H	Zonnescherm aangebracht door de huurder onderhouden en repareren

ZWANENHALS

Zie afvoer

Met een serviceabonnement komen wij voor de kleine reparaties graag bij u langs. Voor het verhelpen van verstoppingen kunt u zich apart aanmelden voor het ontstoppingsfonds.

De algemene voorwaarden leest u op de volgende pagina's.

Wilt u zich aanmelden?

Neem dan contact op met ons Service Center via telefoonnummer (078) 620 20 00.



Algemene voorwaarden

Met het serviceabonnement komen wij ook voor kleine reparaties graag bij u langs. Voor het verhelpen van verstoppingen kunt u zich apart aanmelden voor het ontstoppingsfonds.

SERVICEABONNEMENT

Algemeen Met het tekenen van de instapkaart of door het insturen van het aanvraagformulier via de website van Woonkracht10 wordt de huurder aangesloten bij het serviceabonnement. De huurder gaat daarmee ook akkoord met de algemene voorwaarden van het serviceabonnement. Wijzigingen in de algemene voorwaarden worden door de verhuurder, Woonkracht10, altijd gemeld aan de huurder.

Nieuwe huurders Met het ondertekenen van de huurovereenkomst gaat de huurder ook een serviceabonnement aan en stemt de huurder in met de op het serviceabonnement van toepassing zijnde algemene voorwaarden. De huurder heeft voorafgaand aan de ondertekening van de huurovereenkomst de brochure 'Onderhoud aan uw woning', waarin de algemene voorwaarden van het serviceabonnement zijn opgenomen, van Woonkracht10 ontvangen en kennis genomen van de inhoud. De kosten voor het serviceabonnement zijn opgenomen in de specificatie van de servicekosten. Voor nieuwe huurders komen de abonnementsgelden voor de eerste drie maanden voor rekening van Woonkracht10. Op de eerste verhuurnota wordt het abonnementsgeld voor de eerste drie maanden in mindering gebracht.

Onderhoudswerkzaamheden Het serviceabonnement heeft betrekking op kleine herstellingen in de woning die op grond van de wet, artikel 7:217 BW en het Besluit kleine herstellingen, door de huurder moeten worden uitgevoerd.

VvE Het kan voorkomen dat er in een wooncomplex naast huurwoningen ook koopwoningen zijn. In dat geval is er een 'Vereniging van Eigenaren (VvE)' opgericht. Werkzaamheden aan gevel, dak en gemeenschappelijke ruimtes vallen dan onder de verantwoording van de VvE. Datzelfde geldt voor eventueel complexgebonden afspraken binnen het VvE-reglement. Voor complexgebonden informatie kan de huurder contact opnemen met het Service Center van Woonkracht10.

Werkzaamheden De werkzaamheden worden alleen uitgevoerd op werkdagen (tussen 8.30 en 17.00 uur). De verhuurder bepaalt de keuze van materialen en door wie de werkzaamheden worden uitgevoerd. Reparaties aan zelf aangebrachte veranderingen (ZAV) zijn uitgesloten van het serviceabonnement. De te repareren of te vervangen onderdelen moeten standaard tot de woning behoren. Reparaties of vervanging via het serviceabonnement zijn inclusief voorrij-, materiaal- en loonkosten. In het algemeen geldt dat gebreken als gevolg van oneigenlijk gebruik, nalatigheid of grove schuld van bewoners(s), zijn huisgenoten of personen waar hij aansprakelijk voor is, voor rekening van de huurder komen.

Prijs De bijdrage voor het serviceabonnement wordt opgeteld bij de maandelijkse huurprijs. De bijdrage wordt tegelijk met de huurprijs voldaan voor de eerste van iedere maand. De prijs van het serviceabonnement kan maximaal één keer per jaar worden aangepast op basis van gewijzigde loon- en materiaalkosten. De kosten van het serviceabonnement staan los van andere eerder overeengekomen kosten,

zoals kosten voor het collectief glasfonds (glasverzekering), overige servicekosten en dergelijke. De stelregel is dat bij het service-abonnement de totale kosten gedekt moeten worden door de abonnementsgelden. Jaarlijks beoordeelt Woonkracht10 opnieuw hoe hoog de totale kosten zijn en of een prijswijziging van het serviceabonnement per 1 juli van dat jaar noodzakelijk is.

Verantwoording en wijziging Jaarlijks geeft Woonkracht10 de CombiRaad inzicht in de financiële stand van zaken van het service-abonnement. Als blijkt uit de vergelijking van de kosten en opbrengsten dat een wijziging van de bijdrage gewenst is, wordt in overleg met de CombiRaad besloten of de bijdrage wordt gewijzigd. Een wijziging in (of het wijzigen van) de bijdrage wordt ingevoerd per 1 juli van een lopend jaar. Woonkracht10 brengt hiervan de huurder minimaal dertig dagen voor de wijzigingsdatum op de hoogte. Woonkracht10 verzorgt geen jaarlijkse afrekening voor individuele huurders. Als de huurder het niet eens is met een prijswijziging of wijziging van de voorwaarden, kan de huurder binnen dertig dagen na aankondiging van de wijziging het serviceabonnement opzeggen. De opzegging gaat in op de datum waarop de wijziging van kracht wordt.

Duur van het serviceabonnement Het serviceabonnement wordt aangegaan voor minimaal een jaar en wordt hierna stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd.

Beëindiging van het serviceabonnement Bij beëindiging van de huurovereenkomst tussen huurder en verhuurder eindigt ook het serviceabonnement op dezelfde datum als de huurovereenkomst eindigt. Na een periode van een jaar, kan zowel de huurder als de verhuurder het serviceabonnement op iedere dag van de maand opzeggen (via een uitstapkaart of via Mijn Woonkracht10). Hierbij geldt een opzegtermijn van een maand.

ONTSTOPPINGSFONDS

Algemeen Met het tekenen van de instapkaart of door het insturen van het aanvraagformulier via de website van Woonkracht10 wordt de huurder aangesloten bij het ontstoppingsfonds. De huurder gaat daarmee ook akkoord met de algemene voorwaarden van het ontstoppingsfonds. Wijzigingen in de algemene voorwaarden worden door de verhuurder, Woonkracht10, altijd gemeld aan de huurder.

Nieuwe huurders Met het ondertekenen van de huurovereenkomst geeft de huurder ook aan deel te nemen aan het ontstoppingsfonds en stemt de huurder in met de op het ontstoppingsfonds van toepassing zijnde algemene voorwaarden. De huurder heeft de brochure 'Onderhoud aan uw woning' met daarin de algemene voorwaarden van het ontstoppingsfonds ontvangen van Woonkracht10 en kennis genomen van de inhoud. De bijdrage voor het ontstoppingsfonds is opgenomen in de servicekosten. Voor nieuwe huurders is de bijdrage voor het ontstoppingsfonds de eerste drie maanden voor rekening van Woonkracht10. Op de eerste verhuurnota wordt de bijdrage voor de eerste drie maanden in mindering gebracht. Deelname aan het ontstoppingsfonds is gedurende de looptijd van de huurovereenkomst niet opzegbaar.

Ontstoppingswerkzaamheden Het ontstoppingsfonds heeft betrekking op het verhelpen van verstoppingen die volgens de wet onder verantwoordelijkheid van de huurder vallen, zoals opgenomen in het Besluit kleine herstellingen. Welke verstoppingen concreet vallen

onder het ontstoppingsfonds staan vermeld in de brochure 'Onderhoud aan uw woning'. In het algemeen geldt dat verstoppingen als gevolg van oneigenlijk gebruik, nalatigheid of grove schuld van bewoners(s), zijn huisgenoten of personen voor wie hij aansprakelijk is, voor rekening van de huurder komen.

VVE Het kan voorkomen dat er in een wooncomplex naast huurwoningen ook koopwoningen zijn. In dat geval is er een 'Vereniging van Eigenaren (VvE)' opgericht. Werkzaamheden aan gevel, dak en gemeenschappelijke ruimtes vallen onder de verantwoording van de VvE. Datzelfde geldt voor eventueel complexgebonden afspraken binnen het VvE-reglement. Voor complexgebonden informatie kan de huurder contact opnemen met het Service Center van Woonkracht10.

Melding en uitvoering Verstoppingen moeten direct worden gemeld bij het ontstoppingsbedrijf. De huurder vindt de contactgegevens van het ontstoppingsbedrijf op Mijn Woonkracht10, het klantportaal van Woonkracht10 op internet. Bij iedere melding geeft de huurder alle inlichtingen door over de (mogelijke) oorzaak van de verstopping. De huurder is verplicht om het ontstoppingsbedrijf in de gelegenheid te stellen de verstopping te verhelpen. Voor het verhelpen van verstoppingen wordt onderscheid gemaakt tussen urgent en niet urgent. Als er gevaar is voor overstroming, of wanneer een verstopping is opgetreden bij het enige toilet in de woning, dan is er sprake van urgentie. In dat geval wordt de verstopping zo spoedig mogelijk en in beginsel dezelfde dag verholpen. De niet urgente verstoppingen kunnen in principe wachten tot de eerstvolgende werkdag. De huurder moet tijdens de gemaakte afspraak met het ontstoppingsbedrijf aanwezig zijn. Is dit niet het geval, dan worden er voorrijkosten in rekening gebracht door Woonkracht10.

Prijs De bijdrage voor het ontstoppingsfonds wordt maandelijks voldaan en opgeteld bij de maandelijke huurprijs. De bijdrage wordt tegelijk met de huurprijs voldaan voor de eerste van iedere maand. De kosten van het ontstoppingsfonds staan los van andere eerder overeengekomen kosten, zoals kosten voor het collectief glasfonds (glasverzekering), overige servicekosten en dergelijke. De stelregel is dat bij het ontstoppingsfonds de totale kosten gedekt moeten worden door de bijdrages van de huurders. Jaarlijks beoordeelt Woonkracht10 opnieuw hoe hoog de totale kosten zijn en of een prijswijziging van het ontstoppingsfonds per 1 juli van dat jaar noodzakelijk is.

Verantwoording en wijziging Jaarlijks geeft Woonkracht10 aan de CombiRaad inzicht in de financiële stand van zaken van het ontstoppingsfonds. Als blijkt uit de vergelijking van de kosten en opbrengsten dat een wijziging van de bijdrage gewenst is, wordt in overleg met de CombiRaad besloten of de bijdrage wordt gewijzigd. Een wijziging van de bijdrage wordt ingevoerd per 1 juli van een lopend jaar. Woonkracht10 brengt hiervan de huurder minimaal dertig dagen voor de wijzigingsdatum op de hoogte. Woonkracht10 verzorgt geen jaarlijkse afrekening voor individuele huurders.

Duur van het ontstoppingsfonds De huurder is gedurende de looptijd van de huurovereenkomst aangesloten bij het ontstoppingsfonds. Deelname aan het ontstoppingsfonds is gedurende de looptijd van de huurovereenkomst niet opzegbaar.

MEER INFORMATIE

De volledige lijst met reparaties die binnen het serviceabonnement of ontstoppingsfonds vallen en de algemene voorwaarden kunt u nalezen in deze brochure 'Onderhoud aan uw woning'. Of kijk op www.woonkracht10.nl/service. Heeft u nog vragen over het serviceabonnement of het ontstoppingsfonds? Neem dan contact op met het Service Center van Woonkracht10 via telefoonnummer (078) 620 20 00.

Deze brochure 'Onderhoud aan uw woning - wie doet wat?'
is een uitgave van Woonkracht10.

Editie 12 september 2016.

Bij geschillen is het Huurreglement bepalend. Alle eerdere uitgaven komen hiermee te vervallen.



www.woonkracht10.nl
