

Onderhouds ABC

Wie betaalt reparaties
in uw woning?



**WOON
ZORG**

NEDERLAND

Wie is er verantwoordelijk
voor het onderhoud?
Wij kijken graag met u mee.



Wat leest u in deze brochure?

Wie is verantwoordelijk voor reparaties? En wie betaalt als er iets stuk is in de woning? In deze brochure leest u per onderdeel wie verantwoordelijk is en wie betaalt.

Onderhoud algemene ruimten

Woonzorg Nederland is verantwoordelijk voor het onderhoud van algemene ruimten in het complex waar u woont. Ook als er een reparatie moet plaatsvinden. De algemene ruimten zijn bijvoorbeeld de algemene toegang tot het complex, de hallen en de gangen. Woont u in een complex met een Vereniging van Eigenaren (VvE)? Dan regelt de VvE het onderhoud van de algemene ruimten.

Onderhoud aan, in en om de woning

In deze brochure leest u wie verantwoordelijk is voor het onderhoud van onderdelen aan, in en om uw woning. Is Woonzorg Nederland verantwoordelijk? Dan voeren wij de reparatie, vervanging of het herstel uit. Wij informeren u hier op tijd over. Bijvoorbeeld bij het schilderen van de buitenkant. Voor het onderhoud van andere onderdelen bent u zelf verantwoordelijk. Bijvoorbeeld voor schilderwerk aan de binnenzijde van de woning.

Zelf aansprakelijk

Is er een reparatie nodig omdat er schade is ontstaan door uw schuld? Door de schuld van iemand die in uw opdracht werkt? Of door verkeerd gebruik? En is Woonzorg Nederland verantwoordelijk voor het onderhoud? Dan worden de werkzaamheden door Woonzorg Nederland uitgevoerd. De kosten zijn voor uw rekening.

Onderhoudsabonnement

Bent u zelf verantwoordelijk voor reparatie en onderhoud aan een onderdeel?

Dan hoeft u dat niet altijd zelf uit te voeren als u een onderhoudsabonnement heeft. Meer informatie leest u in de brochure Onderhoudsabonnement.

Vraag deze brochure aan bij uw bewonersconsulent. Of kijk op www.woonzorg.nl.

Verzoek om reparatie

Neem contact op met uw bewonersconsulent als u een reparatie wilt laten uitvoeren. Uw bewonersconsulent is elke werkdag telefonisch bereikbaar van 8.30 tot 13.00 uur.

Uw bewonersconsulent beoordeelt de gevraagde reparatie en regelt dan voor u het bedrijf dat de reparatie uitvoert. Of hij/zij vertelt u dat deze reparatie door uzelf geregeld moet worden.

U kunt bij een aantal storingen ook direct contact opnemen met het reparatiebedrijf. Dit geldt bijvoorbeeld bij storingen aan de lift, centrale verwarming en automatische deuren. En bij het ontstoppen van het riool en reparatie van glas. De contactgegevens vindt u op de informatiekaart die u van uw bewonersconsulent heeft gekregen. Heeft u geen actuele informatiekaart? Vraag deze dan aan bij uw bewonersconsulent.

Of kijk op www.woonzorg.nl op de pagina van uw eigen complex.

Bij een calamiteit kunt u altijd telefonisch contact opnemen met uw bewonersconsulent. Is deze niet bereikbaar, bijvoorbeeld na 13.00 uur en in het weekend? Dan wordt u automatisch doorverbonden met de meldkamer, zij schakelen in geval van een calamiteit een leverancier in. Indien dit niet het geval is, verzoeken zij u de volgende werkdag contact met de bewonersconsulent op te nemen.

Zelf aangebrachte voorzieningen

Misschien wilt u iets in uw woning aanpassen om nog prettiger te wonen. Dat mag alleen als u vooraf toestemming vraagt aan Woonzorg Nederland. Hoe u dat doet leest u in de brochure 'Zelf aangebrachte voorzieningen aan uw woning'. Vraag deze brochure aan bij uw bewonersconsulent. Of kijk op www.woonzorg.nl. U bent zelf verantwoordelijk voor het onderhoud of reparaties aan de zelf aangebrachte voorziening. Behalve als er schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt.





Bij een calamiteit
kunt u altijd contact
opnemen met uw
bewonersconsulent,
hij of zij helpt u graag!



Overzicht Onderhouds ABC

Op de volgende pagina's staan onderdelen die in uw woning onderhouden moeten worden. De onderdelen staan op volgorde van alfabet. Voor elk onderdeel is aangegeven wie verantwoordelijk is voor het onderhoud of de reparatie.

Staat er een

Dan is Woonzorg Nederland verantwoordelijk voor reparatie en onderhoud van dit onderdeel.

Staat er een

Dan bent u verantwoordelijk voor reparatie en onderhoud van dit onderdeel.

Staat er een

En heeft u een onderhoudsabonnement afgesloten? Dan verzorgt Woonzorg Nederland de reparatie en onderhoud van dit onderdeel voor u.

Staat er een

Dan verzorgt Woonzorg Nederland de reparatie en onderhoud van dit onderdeel. U betaalt hiervoor via de servicekosten.

Afvoerleiding (riolering) - zie riolering en hemelwaterafvoer



Automatische deuren en schuifdeursysteem

Reparatie en onderhoud van automatische deuren, schuifdeuren, elektrische deurdrangers in de algemene ruimten (bij eigendom Woonzorg Nederland). Zijn individuele deurdrangers via de Wmo aangebracht op uw verzoek? Dan is de gemeente verantwoordelijk voor het onderhoud. Behalve als er andere afspraken zijn gemaakt.



Balkon

Schoonhouden balkon en balkonafvoer.



Reparatie en onderhoud balkonvloer, hekwerk, balkonafscheiding.



Ontstoppen hemelwaterafvoer balkon.



Behang

Aanbrengen, vervangen of reparatie behang in woning.



Boiler

Is de boiler eigendom van Woonzorg Nederland? Dan is Woonzorg Nederland verantwoordelijk voor reparatie bij storingen en voor periodiek onderhoud.



Huurt of least u de boiler van een ander bedrijf? Neem dan contact op met dit bedrijf voor reparatie bij storingen of voor onderhoud.



Brandblusmiddelen

Periodiek controleren en onderhouden van aanwezige brandblusmiddelen in algemene ruimten.

	Brievenbus Reparatie en onderhoud centrale brievenbussen en postkasten bij de algemene entree.
	Reparatie en onderhoud sloten brievenbussen.
 	Reparatie en vervangen individuele brievenbus of briefklep bij de voordeur.
	Dak Reparatie en onderhoud aan dakpannen en andere dakbedekking, dakramen en dakluiken.
Dakgoot - zie riolering en hemelwaterafvoer	
	Deurbel, intercom en videofoon Reparatie en onderhoud centrale belsysteem, intercom of videofoonsysteem. Hieronder vallen: deurbel bij hoofdentree, gezamenlijke belinstallatie, spreek-luisterverbinding met hoofdentree, hallofoon, beeldverbinding met hoofdentree, deuropener vanuit woning, intercomtoestel in woning, belsignaal in woning bij intercomsysteem.
 	Reparatie of vervangen deurbel voordeur. Hieronder vallen: beldrukker bij voordeur, mechanische bel in woning, draadloos belsysteem en beltransformator.
 	Vervangen batterij draadloos belsysteem.
	Deuren, ramen en kozijnen Reparatie en onderhoud aan houtwerk van buitenkozijnen en buitendeuren.

	Deuren, ramen en kozijnen - vervolg Reparatie en onderhoud schilderwerk buitenzijde van de buitenkozijnen en buitendeuren.
	Reparatie en onderhoud schilderwerk binnenkozijnen, binnendeuren en binnenzijde van de buitenkozijnen en buitendeuren. Deuren, ramen en kozijnen van kunststof, staal of aluminium mogen niet geschilderd worden.
	Dorpels Reparatie of vervangen buitendorpels.
	Reparatie of vervangen binnendorpels.
 	Douche Reparatie of vervangen van de doucheglijstang of ophangpen.
 	Reparatie of vervangen van handdouche en doucheslang.
	Reparatie of vervangen van een douchezitje (Wmo). De kosten van herstel van boorgaten in tegelwerk zijn voor uw rekening. Maak daarom gebruik van een losse douchestoel.
	Elektriciteit Vervangen schakelaars en wandcontactdozen bij normale slijtage.
 	Vervangen kapotte of beschadigde schakelaars en wandcontactdozen. Schakelaars en wandcontactdozen moeten vervangen worden door een gelijkwaardig exemplaar. Dat betekent dezelfde functies en kwaliteit als de oorspronkelijke onderdelen aangebracht door Woonzorg Nederland. De reparatie dient uitgevoerd te worden door een gekwalificeerd persoon.

 Verhuurder
  Huurder
  Onderhoudsabonnement
  Servicekosten

	Reparatie en onderhoud elektrische bekabeling.
	Reparatie en onderhoud aardlekschakelaars.
 	Vervangen zekeringen en houders zekeringen.
	Reparatie en onderhoud extra schakelaars, extra wandcontactdozen en extra bekabeling.
 	Vervangen batterij draadloze elektraschakelaar.
Garage	
	Reparatie en onderhoud systeem en sluitwerk kanteldeur.
	Reparatie en onderhoud vloer, binnenwanden en plafond garagebox.
	Leveren extra tags, afstandsbedieningen, transponders of andere elektronische sleutels parkeergarage. U kunt deze alleen bestellen bij uw bewonersconsulent. De kosten zijn voor uw rekening.
	Reparatie en onderhoudslagboom of toegangssysteem parkeergarage.
Gasleiding	
	Reparatie en onderhoud gasleiding, inclusief gaskraan woning. U mag geen veranderingen aanbrengen aan de gasleiding en de gaskraan zonder schriftelijke toestemming van Woonzorg Nederland. Zelf aanbrengen van gasleiding (bijvoorbeeld om te koken) is niet toegestaan.
	Periodiek vervangen gas slang met GASTEC-keurmerk. Dit is de gele slang tussen gaskraan en kooktoestel.

	Gevel Reparatie en onderhoud buitengevels.
	Glas Woonzorg Nederland verzorgt het vervangen van kapotte ruiten. Deze kosten worden betaald vanuit het glasfonds. Is de ruit met opzet kapot gemaakt of beschadigd? Dan zijn de reparatiekosten voor u.
 	Vervangen vaste, verweerde spiegels.
Gootsteen - zie riolering en hemelwaterafvoer	
	Hang- en sluitwerk Vervangen hang en sluitwerk binnendeuren bij normale slijtage.
 	Reparatie of vervangen kapot of beschadigd hang- en sluitwerk binnendeuren. Onder hang- en sluitwerk vallen: Scharnieren, deurkrukken, sloten en sluitingen. Hang en sluitwerk moet vervangen worden door een gelijkwaardig exemplaar.
	Reparatie of vervangen hang- en sluitwerk ramen en buitendeuren.
 	Smeren, vastzetten en afstellen hang- en sluitwerk ramen, buitendeuren en binnendeuren.
	Reparatie of vervangen van cilinders. Gecertificeerde cilinders kunt u alleen bestellen bij uw bewonersconsulent. De kosten zijn voor uw rekening. Bijbestellen sleutels: zie Sleutels en tags.
	Aanbrengen inbraakwerende middelen, bijvoorbeeld anti-inbraakstrips en verbeterd hang- en sluitwerk.



Inbouwapparatuur keuken

Reparatie of vervangen (inbouw)apparatuur door u aangebracht.



Reparatie of vervangen inbouwapparatuur door Woonzorg Nederland aangebracht. Is de storing ontstaan door verkeerd gebruik? Dan zijn de kosten voor uw rekening.



Schoonhouden en onderhouden inbouwapparatuur.



Vervangen recirculatiefilters van afzuigkap door Woonzorg Nederland aangebracht.



Reparatie, onderhoud en vervangen filters, van afzuigkap door huurder aangebracht.



Kasten

Reparatie en vervangen losse- en inbouwkasten, kastplanken en kastinterieurs.



Keuken

Reparatie of vervangen aanrechtblokken, aanrechtbladen, keukenkastjes, lades, deurtjes en scharnieren vanwege slijtage.



Smeren, afstellen en vastzetten scharnieren en sluitingen keukendeurkastjes.



Kranen

Reparatie of vervangen kapotte mengkranen en tapkranen, aangebracht door Woonzorg Nederland.



Vervangen kraanleertjes en andere eenvoudig te vervangen onderdelen van kranen.

V	Legionellapreventie en legionellabestrijding Regelmatig doorspoelen tappunten in algemene ruimten.
H	Wekelijks gebruik of doorspoelen van warm- en koudwater tappunten in de woning. Ook bij afwezigheid (bijvoorbeeld vanwege vakantie).
V	Uitvoeren desinfectiemaatregelen bij besmetting. Ligt de oorzaak binnen de woning? Dan zijn de kosten voor uw rekening. Ligt de oorzaak buiten de woning? Dan zijn de kosten voor Woonzorg Nederland. U bent verplicht mee te werken aan de desinfectiemaatregelen.
V	Lekkage Reparatie daklekkage, gevellekkage en leidinglekkage.
H	Reparatie waterschade aan inboedel. Het is verstandig een inboedelverzekering af te sluiten. Uw bewonersconsulent kan u daarbij helpen.
V	Lift en liftinstallatie Reparatie en onderhoud lift en liftinstallatie, inclusief keuringen.
V	Reparatie en onderhoud aan spreek-luisterverbinding in de lift.
SK	Periodiek testen en in stand houden van de spreek-luister verbinding in de lift.
V	Mechanische ventilatie Reparatie en onderhoud aan mechanische ventilatie. Sluit apparatuur zoals wasdrogers of afzuigkappen niet aan op de mechanische ventilatie.
V	Reparatie en onderhoud ventilatiekanalen.

 Verhuurder
  Huurder
  Onderhoudsabonnement
  Servicekosten

 H

Schoonhouden ventilatie- en afzuigroosters.

 H

 O

Vervangen filters mechanische ventilatie.

 V

Meters

Reparatie of vervangen individuele meters. Zoals elektra-, water- en warmtemeter.

 V

Naamplaatjes

Plaatsen naamplaatjes bij belbord, brievenbus en voordeur bij start huur.

 V

Ongedierte bestrijding

Verwijderen ongedierte in bouwkundige nissen en kieren.

 H

Bestrijden ander ongedierte (zoals kakkerlakken, boktorren, muizen, zilvervisjes).

 V

Paden/terrassen

Reparatie en onderhoud paden en terrassen die bij de woning horen.

 V

Reparatie en onderhoud algemene paden die bij het complex horen.

 H

Reparatie en onderhoud zelf aangelegde paden en terrassen.

 V

Riolering en hemelwaterafvoer

Reparatie en onderhoud afvoerleiding douche of toilet.

 H

 O

Reparatie of vervangen sifon wastafel en gootsteen.

 H

 O

Vervangen afvoerstoppen met bijbehorende kettingen.



Riolering en hemelwaterafvoer - vervolg

Schoonhouden sifons om verstopping te voorkomen. Woonzorg Nederland verzorgt het ontstoppen van leidingen en riolering.



Schoonmaken van verstopte afvoeren. Woonzorg Nederland betaalt deze kosten uit het ontstoppingsfonds. Is de afvoerleiding met opzet verstopt? Dan zijn de reparatiekosten voor u.



Schoonhouden goten lager dan 2,5 meter.



Schoonhouden goten hoger dan 2,5 meter.



Reparatie en onderhoud hemelwaterafvoer balkon, galerij of (dak)goot.



Reparatie en onderhoud riolering en huisaansluitingen.



Rookmelder

In woningen gebouwd voor 2003 hangt een rookmelder of wordt een rookmelder opgehangen. Storingen melden bij uw bewonersconsulent.



In woningen gebouwd na 2003 hangt een rookmelder aangesloten op het lichtnet. Vervangen van batterij is voor huurder. Storingen melden bij uw bewonersconsulent.



Maandelijks testen rookmelder is voor huurder.



Sanitair

Ontkalken closetpot.



Vervangen sanitair vanwege slijtage, defect of breuk. Hieronder vallen closetpot, wastafel, fonteinbakje of lavet.

V Verhuurder
 H Huurder
 O Onderhoudsabonnement
 SK Servicekosten

V	Reparatie of vervangen closetreservoir. Inclusief drijver (flotteur) of hoekstopkraan.
V	Reparatie lekkage sanitair.
H O	Vervangen toiletbril.
H O	Vervangen planchet.
H	Reparatie of vervangen toiletbeugels (Wmo). Let op dat reparatie van boorgaten in tegelwerk voor uw rekening is.
H	Reparatie of vervangen zeepbakje en closetrolhouder.
H	Schilderwerk Sausen wanden en plafonds in woning.
H	Herstellen en sausen wanden en plafonds na lekkage.
V	Schilderwerk algemene ruimten aan binnenkant gebouw (bijvoorbeeld hallen en gangen).
V	Reparatie en onderhoud schilderwerk buitengevels.
V	Schoorsteen en rookgasafvoer Reparatie en onderhoud schoorsteen of rookgasafvoer.
V	Schoonmaken en vegen schoorsteen of kanalen rookgasafvoer.
V	Schuur en berging Reparatie en onderhoud van gevel, dak en buitenschilderwerk van een schuur of berging die standaard bij de woning hoort.



Schuur en berging - vervolg

Reparatie en onderhoud van de schuur of berging die u zelf geplaatst heeft. U hebt toestemming nodig van Woonzorg Nederland voor het zelf plaatsen of bouwen. Vraag bij uw bewonersconsulent de brochure 'Zelf aangebrachte voorzieningen aan uw woning'.



Reparatie en onderhoud binnenzijde en binnenschilderwerk van schuur en berging.



Schutting, hekwerk en balkonafscheiding

Reparatie of vervangen schutting, hekwerk en balkonafscheiding die standaard bij de woning hoort.



Reparatie en onderhoud schutting, hekwerk en balkonafscheiding die niet standaard bij de woning hoort. U hebt toestemming nodig van Woonzorg Nederland voor het zelf plaatsen of bouwen. Vraag bij uw bewonersconsulent de brochure 'Zelf aangebrachte voorzieningen aan uw woning'.



Sleutels en tags

Leveren van (extra) sleutels toegangsdeur woning en/of entree complex. Heeft de woning een beveiligd sluitplan? Dan kunt u sleutels alleen bijbestellen bij uw bewonersconsulent. De kosten zijn voor uw rekening.



Leveren van (extra) tags, druppels of andere elektronische toegangssleutels. U kunt deze alleen bestellen bij uw bewonersconsulent. De kosten zijn voor uw rekening.



Bij vergeten van de huissleutel is het uw eigen verantwoordelijkheid een slotenmaker in te schakelen.

	Stucwerk Reparatie of vervangen stucwerk op wanden en plafonds vanwege loskomen stucwerk van ondergrond (bij stucwerk aangebracht door Woonzorg Nederland).
	Reparatie kleine beschadigingen of gebruiksschade aan stucwerk.
 	Reparatie krimp-scheuren kleiner dan 1,5 mm.
	Tegels Vervangen beschadigde tegels wand, vloer, en/of vensterbank, vanwege beschadiging veroorzaakt door huurder (bijvoorbeeld boorgaten in tegels).
	Reparatie of vervangen kitvoegen.
	Telefoon/internet aansluiting Reparatie en onderhoud bekabeling tot en met vast aansluitpunt in woning. Het vaste aansluitpunt bevindt zich meestal in de meterkast of in de woonkamer van de woning.
	Realisatie en reparatie extra aansluitpunten en extra bekabeling.
	Televisie en centrale schotelantenne Reparatie en onderhoud bekabeling tot en met vast aansluitpunt woning.
	Realisatie en reparatie extra aansluitpunten en bekabeling ná vast aansluitpunt woning.

V	Tochtstrippen Aanbrengen of vervangen tochtprofielen bij kieren groter dan 8 mm.
H O	Aanbrengen of vervangen 'losse' tochtstrippen bij kieren kleiner dan 8 mm.
V	Trappen Reparatie en onderhoud trappen, trapleuningen en hekken in woning na slijtage.
H O	Vastzetten van trappen, trapleuningen en hekken binnen woning.
H	Tuinen Onderhoud van erf en tuin bij woning, net als beplanting, knippen afscheidingshagen, maaien gras. Het erf of de tuin moet er verzorgd uitzien.
SK	Onderhoud gemeenschappelijke tuin die hoort bij het complex.
V	Vandalisme Reparatie of vervangen bij vandalisme, inclusief verwijderen graffiti.
V	Vensterbank Reparatie of vervangen vensterbanken.
H	Ventilatieroosters in gevel of kozijnen Schoonmaken en gangbaar houden ventilatieroosters in gevel, ramen of kozijnen.
V	Reparatie en onderhoud ventilatieroosters in gevel, ramen of kozijnen.

V	Verlichting Reparatie en onderhoud verlichtingsarmaturen in algemene ruimten en buitengevel woning.
SK	Vervangen lampen, buizen en starters in algemene ruimten en buitengevel woning.
H O	Verwarming individueel systeem Bijvullen en ontluchten individueel verwarmingssysteem. Een individuele CV-ketel bevindt zich in de woning.
H O	Starten/resetten individuele CV-ketel na uitval.
H O	Vervangen batterij thermostaat.
V	Periodiek onderhoud individueel verwarmingssysteem.
V	Reparatie bij storingen individueel verwarmingssysteem. Is de storing ontstaan door verkeerd gebruik? Bijvoorbeeld door het niet op tijd bijvullen of ontluchten? Dan zijn de reparatiekosten voor u.
V	Verwarming gemeenschappelijk systeem Bijvullen gemeenschappelijk verwarmingssysteem. Een gemeenschappelijke CV-ketel bevindt zich in de centrale stookruimte van het complex.
V	Onderhoud gemeenschappelijk verwarmingssysteem.
V	Reparatie bij storingen gemeenschappelijk verwarmingssysteem.

 H

Vloerbedekking (zowel harde als zachte)

Aanbrengen, vervangen of reparatie vloerbedekking binnen woning. U hebt toestemming nodig van Woonzorg Nederland voor het zelf plaatsen/aanbrengen van bepaalde soorten harde vloerbedekking zoals plavuizen. Vraag bij uw bewonersconsulent de brochure 'Zelf aangebrachte voorzieningen aan uw woning'.

 H

Verwijderen van vloerbedekking. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen van vloerbedekking. Ook al heeft Woonzorg Nederland u toestemming gegeven om vloerbedekking aan te brengen. Behalve als er andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

 H

Reparatie dekvloeren binnen woning na beschadiging vanwege verwijderen van door huurder aangebrachte vloerbedekking.

 H

Reparatie of terugplaatsen plinten.

 V

Waterleiding

Reparatie en onderhoud waterleiding, bijvoorbeeld bij lekkage.

 H  O

Ontdooien en/of herstellen bevroren waterleidingen als huurder passende maatregelen had kunnen nemen.

 V

Zonwering

Reparatie en onderhoud zonwering aangebracht door Woonzorg Nederland.

 H

Reparatie en onderhoud zonwering die u zelf heeft aangebracht of niet tot het gehuurde behoort. U hebt toestemming nodig van Woonzorg Nederland voor het zelf plaatsen van zonwering. Vraag bij uw bewonersconsulent de brochure 'Zelf aangebrachte voorzieningen aan uw woning'.

Amstelveen, december 2019

Drukfouten en wijzigingen voorbehouden.



www.woonzorg.nl

