

# Dagelijks onderhoud







## Dagelijks onderhoud aan uw woning

*Ieder huis heeft onderhoud nodig en wij willen graag dat uw woning in een goede staat blijft. Dit is voor u als huurder van belang, maar ook voor woningbouwvereniging Oudewater. Daarom zijn er af en toe reparaties nodig. Er ontstaat nog wel eens verwarring bij klein dagelijks onderhoud of de werkzaamheden door u of door woningbouwvereniging Oudewater moeten worden uitgevoerd. In deze brochure geven we een overzicht van de **verschillende werkzaamheden rond dagelijks onderhoud**. U kunt zien welk onderhoud uw verantwoordelijkheid is en voor welk onderhoud wij verantwoordelijk zijn. We leggen in deze folder uit hoe u een reparatieverzoek in kunt dienen en wat u kunt verwachten bij de afhandeling daarvan.*

november 2011



## Inhoud

- 3 Dagelijks onderhoud
- 4 Overzicht dagelijks onderhoud
- 15 Reparatieverzoeken indienen
- 16 Klantenservice



## Dagelijks onderhoud

**U hebt met ons een huurovereenkomst afgesloten. In deze huurovereenkomst en de bijbehorende algemene voorwaarden zijn afspraken vastgelegd over uw en onze rechten en plichten. Onderhoud is daarvan een onderdeel.**

Het gaat daarbij alleen over zaken die woningbouwvereniging Oudewater heeft aangebracht. Als u zelf wijzigingen of nieuwe onderdelen in de woning hebt aangebracht, zijn reparaties daaraan uw eigen verantwoordelijkheid. Ook onderhoud en/of reparaties in of aan de woning die het gevolg zijn van beschadigingen, vernielingen, ondeskundig of onjuist gebruik door de huurder, dienen door de huurder gerepareerd te worden. We hopen dat u in deze brochure kunt vinden welk deel van het onderhoud voor uw rekening en welk deel voor rekening van woningbouwvereniging Oudewater (WBVO) komt.

Hebt u nog vragen naar aanleiding van deze brochure, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen.



## Overzicht dagelijks onderhoud

1. Alarmering	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Alarmering	X		Mits door WBVO geleverd en opgenomen in de huur.
2. Beglazing			
Glas binnen en buiten de woning		X	Mogelijk via glasverzekering. Lek isolatieglas is de eerste tien jaar garantie van de leverancier, daarna is het voor rekening van WBVO.
Glas uithalen vanwege verhuizing enz.		X	
Glas in algemene ruimte	X		
3. Bestrating			
Terras (verzakking)		X	Wordt alleen zand geleverd.
Paden voor- en achtertuin (verzakking)		X	Maximaal 3 m <sup>3</sup> (per jaar)
Seniorenwoningen			
Schoutdreef paden naar de voordeur	X		
Gemeenschappelijk pad	X		
Gemeenschappelijk stoepen	X		Mits in eigendom WBVO.
4. Bestrijding van ongedierte			
Nesten van wespen en bijen		X	Informatie is beschikbaar bij gemeente Oudewater
Boktor, houtworm en faraomieren	X		
Muizen en ratten		X	
Kakkerlakken, muggen, mieren en slakken		X	

5. Brandbeveiliging	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Bliksembeveiliging	X		
Brandblusser	X		Indien aangebracht door WBVO
Brandslang	X		Indien aangebracht door WBVO
Rookmelder	X		Alleen voor door WBVO aangebrachte rookmelders.
Batterij voor rookmelder		X	
6. Cv-installatie			
Bijvullen/ontluchten		X	Behalve bij centrale ketels.
Bevriezen		X	Bij vorst dient de huurder alert te zijn op bevrozing.
Kamerthermostaat	X		
Vervangen batterij kamer thermostaat		X	Moet bij mutatie achterblijven in de woning.
Leiding	X		
Ontluchtingsleutel		X	Moet bij mutatie achterblijven in de woning.
Radiator	X		
Radiatorkraan	X		
Thermostaatkraan	X		
Rookgasafvoer	X		
Schoonmaken ketel	X		
Vul slang		X	Moet bij mutatie achterblijven in de woning.
Waakvlam aansteken		X	Indien van toepassing
7. Daken			
Dakbedekking	X		
Dakkapel	X		Mits in eigendom WBVO.
Dakraam	X		
Vervangen raam na uitwaaien		X	

8. Dakgoot	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Gootconstructie	X		
Dakgoot (onderhoud)	X		
Dakgoot (schoonmaken)		X	Bij gestapelde bouw zorgt WBVO voor het schoonmaken van de dakgoot. De huurder betaalt hiervoor via de servicekosten. Voor overige huurders is het mogelijk een ladder van WBVO te lenen. Of tegen betaling de goot schoon te laten maken.
9. Elektra			
Aardlekschakelaar	X		
Aarding	X		
Armatuur	X		Alleen in gemeenschappelijke ruimte.
Bedrading	X		
Beltransformator		X	
Bellentableau	X		
Centraaldoosdeksels		X	
Bel		X	In gestapelde woning onderhoud bij WBVO.
Bel drukker		X	In gestapelde woning onderhoud bij WBVO.
Gezamenlijke belinstallatie flats	X		
Deuropener	X		
Elektriciteitsmeter			Onderhoud nutsbedrijf.
Groepenkast	X		
Huistelefoon	X		
Kroonsteentje		X	
Lampen	X		Alleen in gemeenschappelijke ruimte.
Zekering / stop		X	
Mechanische afzuiging	X		
Mechanische afzuigventielen schoonmaken		X	
Stopcontact / schakelaar		X	Geldt tevens voor wasmachines



10. Efscheiding	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Efscheiding		X	Behalve specifiek in de huurovereenkomst vastgelegde complexen.
Privacy schot (muurtje en/of schutting)	X		Bijbehorende bij woning (circa 1.80 m).
11. Gasinstallatie			
Gasleiding (hoofdleiding tot gasmeter)			Onderhoud bij nutsbedrijf.
Gasmeter			Onderhoud bij nutsbedrijf.
Gasleiding (gasmeter tot en met de gaskraan)	X		
Aansluiting vanaf gaskraan		X	Kooktoestel of gaskachel.
Geiser of boiler		X	

12. Hang-en-sluitwerk	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Vervangen	X		Bij normaal gebruik (slijtage).
Brievenbus in eigen voordeur		X	
Postkasten in gezamenlijke ruimte	X		Bij normaal gebruik (slijtage).
Deurkruk (deurbeslag)		X	
Grendels		X	
Openen van deur woning bij vergeten of verlies sleutel		X	
Scharnier		X	
Sleutel / slot / slotplaat		X	
Sleutels		X	
Vervangen van gebroken en verloren sleutels		X	Bij beschermde sleutels via WBVO.
Stootdop		X	
Raamboom		X	
Raamuitzetter		X	
Sluitingen		X	



13. Invalidenaanpassingen	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Douchestoeltje (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Invalidesteunen (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Handgrepen (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Handgrepen verhuurder (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Verhoogde closetpot (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Eenhendelmengkraan (WMO) en de gemeente.	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Thermostaatkraan (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Kantelspiegel (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Glijstang (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Lift (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Intercom (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Oprijplaten (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.
Aanpassingen bel (WMO)	X	X	Afhankelijk van de afspraken van WBVO en de gemeente.

14. Kasten	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Vaste kasten	X		
15. Keuken			
Vervangen	X		Bij normaal gebruik (slijtage).
Aanrechtblad		X	
Gootsteen		X	
Aanrechtblok		X	
Laden		X	
Afzuigkap		X	
Bovenkastjes		X	Afstellen is het meest voorkomende onderhoud.
Handgreep		X	
Geleiders van laden		X	
Gootsteenstop		X	
Plankdrager		X	
Scharnier		X	
Sluitingen kastjes		X	
Keukenkraan		X	
Eenhendelmengkraan		X	
16. Kozijnen			
Binnenkozijn		X	
Binnendeur		X	
Buitenkozijn	X		
Buitendeur	X		
Vervangen raam en/of deur na uitwaaien		X	In overleg met WBVO.
Klemmende deuren en ramen	X		
Raam	X		Zie ook hang-en-sluitwerk.
Herstel houtrot (deuren, ramen, boeidelen en dergelijke)	X		

17. Lift	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Onderhoud en storingen	X		
Schoonmaken	X		Opgenomen in servicekosten.
<b>18. Riool- en hemelwaterafvoer</b>			
Vervangen/herstellen gebreken	X		Bij normaal gebruik (slijtage).
Ontstoppen		X	Alleen van sifon.
Doucheputje schoonhouden		X	
Schoonhouden en ontstoppen van riolering	X		Mits eigendom WBVO.
Ontstoppingspunt	X		
Ontstoppen van putten van gezamenlijke paden en pleinen	X		Mits eigendom WBVO.
Leegzuigen van beerputten en septictanks	X		
Schoonmaken sifons		X	
Binnenriolering	X		Met uitzondering van sifons.
Hemelwaterafvoer	X		Mits goot schoongemaakt is.
<b>19. Sanitair</b>			
Vervangen	X		Bij normaal gebruik (slijtage).
Sanitair		X	
Toiletbril		X	
Douchegarnituur		X	
Kranen		X	
Planchet, spiegel		X	

20. Schilderwerk	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Schilderwerk binnen		X	
Sausen		X	
Behangen		X	
Schilderwerk buiten	X		
Kitwerk (glas) binnen	X		
Kitwerk (glas) buiten	X		
21. Tuinen			
Gemeenschappelijke tuinen	X		Opgenomen in servicekosten.
Aanleg en onderhoud van de bij de woning behorende tuin		X	
22. Buitenverlichting			
Armaturen buiten eengezinswoning		X	
Armaturen buiten gemeenschappelijk	X		



23. Ventilatie	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Vervangen/herstellen gebreken	X		Bij normaal gebruik (slijtage) (exclusief afzuigkap, behalve bij complex Pr. Margrietstraat 145 t/m 183).
Afzuigkap schoonmaken		X	
Afzuigkap vervangen filter		X	
Bolrooster		X	
Ventilatiekanaal onderhouden	X		
Ventilatiekanaal schoonmaken	X		
Ventilatie rooster onderhouden	X		
Ventilatie rooster schoonmaken		X	
Vewi klep schoonmaken		X	Terugslagklep
Mechanische ventilatie unit	X		
Balansventilatie unit	X		
Filters balansventilatie unit		X	
<b>24. Water</b>			
Vervangen/herstellen gebreken	X		Bij normaal gebruik (slijtage).
Tap- en afsluitkraan		X	
Hoofdleiding tot de watermeter			Onderhoud bij nutsbedrijf.
Watermeter			Onderhoud bij nutsbedrijf.
Waterleiding vanaf de meter	X		

25. Diversen	Verhuurder	Huurder	Opmerkingen
Vervangen/herstellen gebreken	X		Bij normaal gebruik (slijtage).
Balkonhek schoonmaken		X	
Balkons schoonmaken		X	
Gemeenschappelijke ruimten (schoonmaken)	X		
Opgenomen in servicekosten.			
Huisnummerplaat		X	
Buitenkraan		X	
Naamplaatje		X	Naamplaatjes beltableaus via WBVO.
Nisbusdeksel		X	
Onderhoud- en reparatie werkzaamheden aan de door de huurder zelf aangebrachte wijzigingen in en om het gehuurde		X	
Plinten		X	
Schoorsteen onderhouden	X		
Schoorsteen vegen		X	
Verwijderen van nesten uit schoorsteen- en ventilatiekanalen		X	
Plaatsen van kraaikappen	X		
Stucwerk (kleine beschadigingen)		X	
Zonwering	X		Indien opgenomen in de huur .



## Reparatieverzoeken indienen

Als de reparatie de verantwoordelijkheid is van woningbouwvereniging Oudewater kunt u een reparatieverzoek indienen. U mag een reparatie welke uw eigen verantwoordelijkheid is natuurlijk ook bij ons indienen. De reparatie wordt in dit geval voor u geregeld. U ontvangt hier een rekening van.

Als u een reparatieverzoek wilt indienen kan dit op een aantal manieren:

- Via onze website **[www.wbvoudewater.nl](http://www.wbvoudewater.nl)**. Hier wordt u door verschillende stappen van het verzoek geleid en kunt u zelfs een foto toevoegen;
- Via ons e-mail adres **[info@wbvoudewater.nl](mailto:info@wbvoudewater.nl)** of door een brief te sturen naar ons kantoor aan de Kapellestraat 19, 3421 CT, Oudewater;
- U kunt ook bellen naar **0348 – 404 622**. De klantenservicemedewerker neemt uw reparatieverzoek aan.





## Klantenservice

Onze klantenservicemedewerkers hebben de beschikking over de agenda's van de buitendienst medewerker en de medewerker reparatieverzoeken.

Als duidelijk is dat onze buitendienst medewerker het probleem kan oplossen, dan wordt er direct met u een afspraak ingepland. Als niet helemaal helder is wat het probleem is, maken we een afspraak met de medewerker reparatieverzoeken om de situatie ter plekke te inspecteren. Over het algemeen wordt een afspraak op een vast tijdstip gemaakt.

Indien het probleem door een extern bedrijf opgelost wordt, bijvoorbeeld door een loodgieter, dan laten we u direct weten wie de opdracht van ons krijgt. We zijn in staat om de opdrachten na uw melding per e-mail naar de bedrijven te sturen. De opdrachten zijn voorzien van het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent. U kunt er vervolgens van uit gaan, dat het bedrijf binnen 2 werkdagen contact met u opneemt, om een afspraak in te plannen. Voor het uitvoeren van reparaties worden geen afspraken ingepland in een tijdvak dat langer is dan twee uur. Daarnaast ontvangt u een brief van ons, met een omschrijving van het reparatieverzoek en het telefoonnummer van het bedrijf die de reparatie gaat uitvoeren, tenzij we weten dat het reparatieverzoek al is afgehandeld voordat u de brief zou kunnen ontvangen.

Dit is vaak het geval als de reparatie met spoed uitgevoerd wordt. In de opdracht naar de bedrijven staat een uiterste datum genoemd waarvoor de werkzaamheden uitgevoerd moeten zijn. Als de datum verstrijkt en wij geen melding hebben ontvangen, dat de werkzaamheden gereed zijn, nemen wij contact met u of met het bedrijf op om de situatie te bespreken.





**Woningbouwvereniging Oudewater**

Kapellestraat 19  
3421 CT Oudewater

Telefoon: 0348-404 622

Fax: 0348-404 633

Email: [info@wbvoudewater.nl](mailto:info@wbvoudewater.nl)

Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag van 08.30 - 16.30 uur

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

[www.wbvoudewater.nl](http://www.wbvoudewater.nl)