



# Onderhoud & reparaties

## Heeft u al een serviceabonnement?

*Uw huurwoning heeft onderhoud nodig. De grotere klussen doet de Woonmensen, maar het klein dagelijks onderhoud moet u zelf doen. Als u weinig tijd heeft of niet van klussen houdt, kies dan voor ons serviceabonnement.*

### Onderhoud volgens de wet

Volgens de wet zijn de onderhoudstaken voor uw huurwoning verdeeld. Zo is de Woonmensen verantwoordelijk voor het onderhoud aan de buitenkant van de woning en de installaties. Daarnaast verrichten wij ook reparaties in de woning. Het dagelijks onderhoud en kleine reparaties in de woning vallen onder uw verantwoordelijkheid. De kosten hiervan betaalt u zelf. Met het serviceabonnement voert de Woonmensen veel van deze reparaties voor u uit.

### Wie betaalt wat?

In een wettelijke regeling die het *Besluit kleine herstellingen* heet, is beschreven welk onderhoud voor rekening van de huurder komt. Reparaties die niet zijn opgenomen in dit besluit zijn voor rekening van de Woonmensen. U hoeft dit besluit zelf niet uit te pluizen. Dat hebben wij voor u gedaan. In ons OnderhoudsABC, vanaf de volgende pagina, ziet u wat de Woonmensen betaalt, wat u zelf betaalt en wat onder het serviceabonnement valt.

### Voordelen van het serviceabonnement

Met het serviceabonnement kunt u een deel van het onderhoud waar u zelf verantwoordelijk voor bent,

door de Woonmensen laten uitvoeren. Meld dan de reparatie bij ons en wij lossen het probleem op. Handig als u geen doe-het-zelver bent of niet in staat bent om het zelf te doen. U kunt er van op aan dat de reparaties vakkundig worden uitgevoerd.

### Wat kost het?

U betaalt maandelijks € 5,50 (prijspeil 2019) voor het serviceabonnement. Dit dekt alle kosten van reparaties die onder het abonnement vallen: materiaal, voorrijkosten en uurloon. U betaalt niets bij. Het bedrag kan jaarlijks worden geïndexeerd. Dat melden wij u schriftelijk minimaal een maand van te voren. Het bedrag wordt gelijktijdig met de huurbetaling afgeschreven.

### Hoe word ik lid?

U kunt eenvoudig lid worden via [www.woonmensen.nl](http://www.woonmensen.nl). U kunt ook het aanmeldkaartje invullen of bellen naar de Woonmensen: (055) 548 48 48. U sluit een abonnement af voor minimaal twee jaar. Lees meer over de voorwaarden op de achterzijde van de folder.

## OnderhoudsABC

In het volgend alfabetisch overzicht vindt u een omschrijving van de onderhoudswerkzaamheden waar de Woonmensen of u als huurder verantwoordelijk voor bent. Sommige reparaties komen altijd voor uw rekening. Voor een aantal andere reparaties kunt u deelnemen aan het serviceabonnement.

## Verklaring tabel

W	De Woonmensen betaalt de reparatie
H	Huurder betaalt de reparatie
SA	Als u een serviceabonnement heeft afgesloten, betaalt de Woonmensen deze reparatie
SK	Als u servicekosten betaalt, komen deze werkzaamheden voor rekening van de Woonmensen

## A

### Achterpaden

Schoon- en onkruidvrij houden van achterpaden	H
Onderhoud straatwerk	W
Onderhouden en repareren van verlichting (indien aangebracht door de Woonmensen)	W

### Afvoeren

Schoonmaken (zelf zeep-, haarresten en dergelijke verwijderen) van afvoeren	H
Repareren en vervangen van afvoer van wastafels, douche, gootsteen	W
Ontstoppen van afvoerleidingen van sanitair, gootsteen, wasmachine, afvoerputjes en balkon	W
Ontstoppen van gemeenschappelijke rioleringsleiding	W
Herstellen of vernieuwen van verzakte en/of afgebroken rioleringen en huisaansluitingen	W

### Afzuiginstallatie

Schoonmaken of vervangen van filters van individuele afzuiginstallaties	H
Plaatsen, onderhouden, repareren en vervangen van afzuigkap (indien eigendom van de huurder)	H
Repareren/vervangen van afzuiginstallatie of mechanische ventilatie die standaard tot de woning behoort	W

## B

### Behang

Witten, sausen, schilderen en behangen in de woning (incl. voorbereidende werkzaamheden zoals plamuren, schuren, opvullen gaatjes, butsen en geringe krimpseuren)	H
Herstellen van stucwerk bij schade als gevolg van loslatende stuclagen (bv tijdens verwijderen van behang)	W

### Bel

Repareren (ook vastzetten/vastschroeven) van een individuele installatie, zoals drukknop, schel/zoemer en beltransformator (indien zonder noemenswaardige kosten)	H	SA
Vervangen van een individuele installatie, zoals drukknop, schel/zoemer en beltransformator	W	
Elektrische deuropener, intercominstallaties, en bellentableaus	W	

### Bestrating (zie groenvoorziening, bestrating en tuinonderhoud)

### Boiler

Onderhoud van boiler (indien geleverd door de Woonmensen)	W
---	---

### Brandblusmiddelen

In de woning	H
In de gemeenschappelijke ruimten	W

### Brievenbussen

Repareren/vervangen van briefkast, brievenbusklep en -slot (indien zonder noemenswaardige kosten)	H	SA
Vernieuwen of vervangen van brievenbus in eigen voordeur (indien zonder noemenswaardige kosten)	H	SA

### Buiten het huis

Vervangen/vernieuwen van onderdelen buitenlamp en vervangen van lampen	H
Onderhouden en vervangen van armaturen en lampen in gemeenschappelijke ruimten	W
Buitenkraan (tenzij geplaatst door de Woonmensen)	H

## C Centrale antenne

Bekabeling tot aan doos op muur	H	
Vastzetten van centrale antennedozen	H	SA

### Cv-installatie

Periodiek ontluichten, bijvullen, controleren waterdruk en in werking stellen van de cv-ketel	H	SA
Schade aan cv-installatie door verkeerd gebruik van de huurder	H	
Storingen door nalatigheid (zoals het niet tijdig bijvullen, ontluichten en aansteken van de waakvlam)	H	
Onderhouden, repareren of vervangen van gemeenschappelijke centrale verwarming	W	
Repareren of vervangen van individuele centrale verwarming, inclusief radiatoren, cv-kranen en thermostaat	W	

## D Dak

Repareren of vervangen van dakconstructie (waaronder dakkapel, dakluik en dakkoepel), dakbeschot, dakisolatie, dakpakken of andersoortige dakbedekking (tenzij door huurder geplaatst)	W	
--	---	--

### Dakgoten

Periodiek schoonmaken van dakgoten en afvoeren	W	
Repareren of vervangen van de dakgoten en regenpijpen	W	

### Dakramen

Onderhouden en repareren van dakramen (indien eigendom van de Woonmensen)	W	
Onderhouden en repareren van dakramen (indien door huurder aangebracht)	H	

### Deurbel (zie bel)

### Douche (zie sanitair)

### Drempels

Onderhoud van drempels onder buitendeuren	W	
Onderhoud van drempels onder binnendeuren (incl. schilderwerk)	H	

## E Elektrische installaties

Onderhouden, vervangen en vernieuwen van wasmachineschakelaars, wandcontactdozen, stopcontacten, afdekplaten van dozen, smeltzekeringen, trekkoorden	H	SA
Onderhouden en vervangen van kabel-, telefoon- en computeraansluiting en vergelijkbare onderdelen	H	
Repareren of vervangen van groepenkast, automatische stoppen en aardlekschakelaar	W	

## G Galerijen

Schoonhouden van galerijen (tenzij dit wordt betaald via de servicekosten)	H	SK
--	---	----

### Garage

Onderhouden en vervangen van vloer, buitenwanden, dak- en buitenschilderwerk	W	
Onderhouden en repareren van sloten en hang- en sluitwerk in de buitengevels van de garage	W	
Onderhouden van de binnenzijde en binnenschilderwerk	H	

### Gasleiding/gasinstallatie

Repareren of vervangen van gasleidingen of gaskraan	W	
Aansluiten of vervangen van gaslang achter gaskooktoestel	H	

### Gemeenschappelijke ruimten

Schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten	H	SK
Vervangen van lampen in gemeenschappelijke (buiten)ruimten	W	SK
Onderhouden en repareren van bel en belinstallatie bij gemeenschappelijk gebruik, incl. huistelefoon, elektrische deuropener, intercominstallaties, en bellentableaus	W	
Deurdrangers in gemeenschappelijke ruimten (indien aangebracht door de Woonmensen)	W	
Bestrijden van ongedierte in gemeenschappelijke ruimten	W	
Onderhouden en repareren van hang- en sluitwerk in gemeenschappelijke ruimten	W	
Schilderwerk in gemeenschappelijke ruimten	W	

## Geiser/boiler

Onderhouden, repareren of vervangen van geiser/boiler die tot de woning behoort

W

## Gevel

Onderhoud aan de buitengevel, zoals schilderwerk en herstellen van voegwerk

W

## Gevelkachels

Periodieke servicebeurt gevelkachel (indien eigendom van huurder)

H

## Glas/ruiten

Vervangen van gebroken ruiten binnen en buiten

W

Repareren van glas in gemeenschappelijke ruimten

W

Repareren of vervangen van zelf aangebrachte ruiten van sierglas, glas-in-lood, gekleurd glas e.d.

H

Wassen/schoonhouden van binnen- en buitenruiten (indien bereikbaar voor huurder)

H

Wassen/schoonhouden van buitenruiten onbereikbaar (hoogbouw)

W

SK

Wassen/schoonhouden van glas in de algemene ruimten binnen/buiten

W

SK

## Graffiti

Verwijderen van graffiti

W

## Groenvoorziening, bestrating en tuinonderhoud

Onderhouden van gemeenschappelijke groenvoorzieningen en bestrating

H

SK

Aanleg, onderhoud en egaliseren van bij de woning behorende tuin: beplanten, snoeien van bomen en struiken, rooien van te grote bomen en knippen van hagen, verwijderen van onkruid, grasmaaien, onderhouden (waaronder schilderen) ophogen, repareren en vervangen van bestrating, terras, hek, schutting en andere afscheiding

H

Aanbrengen of rechtzetten/rechthouden van erfafscheiding

H

Bestrating in tuin en carport incl. terrassen (indien aangebracht door huurder)

H

Bestrating en onderhoud van gemeenschappelijke paden

W

Schoonhouden van gemeenschappelijke paden

H

## Hang- en sluitwerk

Gangbaar houden, regelmatig controleren van de beweegbaarheid en zonodig oliën en smeren van beweegbare onderdelen: scharnieren van deuren, luiken en ramen en sloten.

H

SA

Repareren of vervangen van deurkrukken, scharnieren en sloten van buitendeuren en buitenramen van de woning

W

Repareren van sloten als dit een gevolg is van inbraak of vernieling (kopie van proces-verbaal is noodzakelijk)

W

Repareren en onderhouden van hang- en sluitwerk in de toegangsdeuren van de gemeenschappelijke ruimten

W

Zie verder bij kozijnen, ramen en deuren

## Hekken

Onderhoud aan hekken, balkons en balustrades van gemeenschappelijke ruimten en/of gestapelde bouw

W

## Huistelefoon (zie bel)

## Inbraak

Herstel aan opstal na inbraak (kopie van proces-verbaal is noodzakelijk)

W

## Kabel (zie ook schotelantenne)

Vervangen en vernieuwen van kabel- telefoon- en computeraansluitingen en vergelijkbare onderdelen

H

## Kasten

Onderhoud en reparatie van losse kasten

H

Onderhoud en reparatie van vaste kasten en kastwanden

W

Onderhoud en reparatie van hang- en sluitwerk van vaste kasten

H

SA

## Keuken

Onderhouden of repareren van aanrechtblok en aanrechtblad ten gevolge van slijtage bij normaal gebruik

W

Afstellen en vervangen van scharnieren en sluitingen van deurtjes

H

SA

Vervangen van hangkastjes door slijtage bij normaal gebruik

W

H

I  
K

## Keuken

Onderhouden en vervangen van zelf aangebrachte extra keukenelementen en keukenonderdelen	H	
Onderhoud van inbouwapparatuur (indien eigendom van de Woonmensen)	W	
Onderhoud van inbouwapparatuur (indien eigendom van huurder)	H	

## Kitvoegen

Repareren of vernieuwen van (kit)voegen (binnen en buiten de woning)	W	
--	---	--

## Kozijnen, ramen en deuren

Repareren, onderhouden en vernieuwen van deurkrukken, sloten, scharnieren, raamuitzetters, raamboompjes en ventilatieroosters in de woning (indien zonder noemenswaardige kosten)	H	SA
Repareren of vervangen van ramen, kozijnen en (binnen)deuren na open- of dichtwaaien	H	
Herstellen, onderhouden (draaiend en sluitend houden) en vervangen van beschadigde binnendeuren voor zover geen normale slijtage	H	
Schilderen van (gevel)kozijnen, ramen en deuren in de woning	H	
Wassen en schoonhouden van kozijnen, ramen en deuren (buiten en bereikbaar)	H	
Wassen en schoonhouden van kozijnen, ramen en deuren (buiten en onbereikbaar)	W	SK
Repareren of vernieuwen van kozijnen, ramen en deuren (incl. hang- en sluitwerk) aan de buitenzijde bij schade door normaal gebruik	W	

## Kranen

Repareren of vervangen van kraanonderdelen zoals kraanuitlopen, kraanleertjes en afsluitringen	W	
Repareren of vervangen van kranen (na beoordeling door de Woonmensen)	W	

## L Lekkage

Repareren van lekke gas- of waterleidingen	W	
Repareren van lekke gas- of waterleidingen als gevolg van doorboren door huurder	H	
Repareren van dak- en gevellekkages	W	

## M Liften

Onderhoud, reparaties, keuringen en verhelpen van storingen lift	W	
--	---	--

## Mechanische ventilatie

Onderhoud van mechanische ventilatiebox of warmteterugwin-unit	W	
Vervangen van filters warmteterugwin bij onderhoudsbeurt	W	
Schoonmaken van warmteterugwinfilters en afzuig- en/of aanvoerventielen	H	

## Muren

Kleine reparaties aan binnenmuren zoals gaten dichten, pluggen verwijderen e.d.	H	
Onderhoud en reparatie van zelf aangebrachte muurafwerking (ook als die van een vorige huurder is overgenomen)	H	

## O Ongediertebestrijding

Bestrijden van ongedierte (overlast van ratten moet u melden aan de gemeente)	H	
Bestrijden van kakkerlakken, faraomieren, houtworm, kelderzwammen en wespennesten bij hoogbouw op moeilijk bereikbare plekken	W	

## P Plafonds

Kleine reparaties aan plafonds zoals gaten dichten, pluggen verwijderen etc.	H	
Vervanging door normale slijtage incl. schilderen of sausen	W	
Onderhoud en reparatie van plafondconstructies, loszittend stucwerk en gipsplaten	W	
Onderhoud en reparatie van zelf aangebrachte plafondafwerkingen (ook als die van een vorige huurder zijn overgenomen)	H	

## R Radiatoren

Ontluchten van radiator bij individuele centrale verwarming	H	SA
Schilderen van radiator	H	

## Ramen (zie glas/ruiten)

## Regenpijp

Schoonhouden van hemelwaterafvoeren (regenpijp)	H	SA
Vervangen van hemelwaterafvoer (regenpijp)	W	

## Rookmelder

Vervangen van batterij (indien rookmelder eigendom is van de Woonmensen)	H	SA
Onderhouden/vervangen/vastzetten van losse rookmelders in de woning	H	
Onderhouden/vervangen/vastzetten van rookmelders in de woning (aangesloten op lichtnet, aangebracht door de Woonmensen)	W	

## Sanitair

Onderhouden, repareren, opnieuw bevestigen of vervangen van badkameraccessoires zoals bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) planchet, wastafel, handdouche, glijstang, opsteekhaak en doucheputrooster	H	SA
Vervangen, repareren en/of vastzetten van sanitair na schade of breuk	H	
Vervangen van spiegels	H	SA

## Schilderwerk

Schilderen, lakken en sausen in de woning (let op: aluminium en kunststof kozijnen nooit schilderen)	H	
Schilderen, lakken en sausen aan de buitenzijde van de woning	W	

## Schoonhouden

Alle schoonmaakwerkzaamheden in en buiten de woning	H	
Schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten (tenzij dit wordt betaald via servicekosten)	H	SK

## Schoorsteen en rookkanalen

Onderhoud van schoorsteen en rookkanaal	W	
Jaarlijks vegen van de schoorsteen	H	

## Schotelantenne

Onderhouden en vervangen van schotelantenne (eigendom huurder)	H	
--	---	--

## Schutting (zie groenvoorziening, bestrating en tuinonderhoud)

## Sleutels

Vervangen van zoekgeraakte, gestolen of afgebroken sleutels of bij laten maken van extra sleutels	H	
Vervangen van slot en/of cilinder door beschadiging of verlies van sleutels	H	

## Stuc en tegelwerk

Repareren van kleine beschadigingen en krimpnaad aan het stucwerk van wanden en plafonds	H	
Repareren van loslatend en ernstig beschadigd stucwerk van wanden en plafonds (niet veroorzaakt door huurder, bv tijdens verwijderen van behang)	W	
Vervangen of vastzetten van loslatend tegelwerk dat standaard tot de woning behoort	W	
Repareren van tegelwerk na beschadiging door gaten of pluggen	H	

## Telefoonaansluiting

Aanvraag, aanleg aansluiting, reparatie en opzeggen van telefoonaansluiting	H	
---	---	--

## Tochtstrippen/profielen

Aanbrengen en onderhouden van aanvullende tochtwerende voorzieningen	H	SA
--	---	----

## Toilet

Repareren of vervangen van onderdelen van closetpot en reservoir zoals manchetsok (aansluiting op afvoer), afdichtingsringen, vlotter en drijver	H	SA
Vervangen van stortbak en toiletspot bij normaal gebruik door slijtage	W	
Ontstoppen van toilet	W	
Verwijderen aanslag in toiletspot	H	
Vervangen toiletrolhouder	H	SA
Vervangen toiletbril	H	SA
Onderhouden en repareren fonteintje op het toilet	H	SA
Vervangen fonteintje op het toilet bij normaal gebruik door slijtage	W	

## Trappen

Vastzetten trapleuning	H	SA
Onderhoud aan vlizotrappen (indien eigendom van de Woonmensen)	W	

## V **Tuin** (zie groenvoorziening, bestrating en tuinonderhoud)

### Vensterbanken

Onderhouden en repareren van vensterbanken	W	
--	---	--

### Ventilatie

Schoonhouden van direct in de ramen of gevel opgenomen ventilatieroosters en overige ventilatieroosters	H	SA
Herstellen of vernieuwen van direct in de ramen of gevel opgenomen ventilatieroosters	W	

### Vloeren en tegels

Onderhouden en repareren van tegels (indien aangebracht door huurder)	H	
Repareren of vervangen van vloerbalken, vloerdelen en alles wat tot de vloerconstructie behoort	W	

### Vloerbedekking

Verwijderen van vloerbedekking, zeil, marmoleum, laminaat etc. inclusief lijmresten e.d.	H	
--	---	--

## W **Warmwatertoestellen**

Onderhoud en reparatie bij normaal gebruik van de boiler of combiketel (indien eigendom van de Woonmensen)	W	
Herstellen van boiler of combiketel door ondeskundig gebruik of nalatigheid	H	
Onderhouden, repareren of vervangen van zelf aangebrachte warmwatervoorziening	H	

### Wasmachine

Onderhouden en repareren van wasmachineaansluiting en -afvoer	W	
---	---	--

### Wastafel

Onderhouden, repareren en vervangen van wastafels door beschadiging	H	
---	---	--

### Waterleidingen

Ontdooien, repareren of vervangen van bevroren leidingen en installaties en herstel gevolgschade als huurder onvoldoende maatregelen genomen heeft om bevrozing te voorkomen	H	
Repareren of vervangen van waterleidingen die standaard tot de woning behoren	W	

## Z **Warmteterugwin (WTW) (zie mechanische ventilatie)**

### Zonwering

Verwijderen van zelf aangebrachte zonwering bij onderhoudswerkzaamheden aan de gevels	H	
Aanbrengen, repareren, onderhouden en verwijderen van zelf aangebrachte zonwering	H	
Repareren en vervangen van zonwering aangebracht door de Woonmensen	W	

## Welke reparaties betaalt u altijd zelf?

Schade aan voorzieningen in de woning die u zelf (of huisgenoten en personen waarvoor u aansprakelijk bent) heeft veroorzaakt, vallen niet onder het serviceabonnement. Deze reparaties en vervangingen betaalt u altijd zelf. Dat is bijvoorbeeld het geval bij:

- onnodige of opzettelijke schade, bijvoorbeeld stukgeslagen ruiten;
- onjuist of ondeskundig gebruik, zoals verstopping van de riolering door o.a. frituurvet;
- vervanging van sleutels en sloten bij verlies of het afbreken van sleutels;
- nalatigheid zoals lekkage door bevrozing van leidingen;
- onoplettendheid, bijvoorbeeld buitensluiting;
- schade aan deuren of ramen door open- of dichtwaaien.

Ook voor ouderdomsslijtage en verkleuringen van materialen kunt u geen beroep doen op het serviceabonnement. Voor woningen die tijdelijk verhuurd worden, kunt u geen serviceabonnement afsluiten.

Glasschade betaalt u via het glasfonds. Bij het aangaan van de huurovereenkomst neemt u hier automatisch en verplicht aan deel. De kosten zijn afhankelijk van de woning die u huurt.

## Hoe meld ik een reparatie?

Een reparatie melden doet u eenvoudig online op [www.woonmensen.nl](http://www.woonmensen.nl). Lukt dat niet, dan kunt u ons van maandag tot en met vrijdag bellen tussen 8.00 en 16.30 uur op (055) 548 48 48.

## Heeft u een spoedreparatie?

Voor een spoedreparatie kunt u ons dag en nacht bellen via (055) 548 48 48. Ook in het weekend en op feestdagen. Wij lossen het zo snel mogelijk voor u op.

*Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. November 2020.*

## Tips voor verzekeringen

Een ongeluk zit in een klein hoekje. Gelukkig kunt u zich voor veel ongemakken verzekeren. Zo voorkomt u dat u voor hoge kosten komt te staan. Verzekeringen die u zelf kunt afsluiten zijn bijvoorbeeld:

- Een inboedelverzekering. Bij inbraak, brand of waterschade is het belangrijk dat u een goede inboedelverzekering heeft. Deze dekt de schade aan uw persoonlijke eigendommen.
- Een aansprakelijkheidsverzekering personen (AVP) dekt schade die u of uw huisgenoten toebrengen aan de eigendommen van anderen.

## Voorwaarden serviceabonnement

- Opzeggingen worden verwerkt per de eerste van de volgende hele maand.
- U sluit een abonnement af voor minimaal twee jaar. Na deze twee jaar geldt een opzegtermijn van ten minste 30 dagen. Als u niet opzegt, wordt uw abonnement stilzwijgend verlengd. Heeft u uw abonnement opgezegd, dan mag u zich nog één keer opnieuw aanmelden. Bij beëindiging van uw huurovereenkomst stopt automatisch ook uw serviceabonnement.
- Onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan een door huurder zelf aangebrachte voorziening zijn uitgesloten.
- Het bedrag voor deelname wordt jaarlijks per 1 juli geïndexeerd.
- Als er wijzigingen zijn in de servicediensten, ontvangt u hiervan ten minste één maand van te voren bericht. U kunt dan binnen dertig dagen na bekendmaking van de wijziging opzeggen. Ook als dit binnen de eerste twee jaar is.
- Schade aanwezig tijdens de aanmelding valt niet onder het serviceabonnement, alleen de schade die u meldt wordt gerepareerd. In geval er meer schade is (bij melding of geconstateerd door de aannemer), kan de Woonmensen uw lidmaatschap van het serviceabonnement alsnog weigeren.