

# onderhoud

Onderhoud en reparaties

03 Onderhoud en reparaties - Wie doet wat?

Huurderonderhoud

04 Een reparatieverzoek indienen

Spoedeisende zaken

05 Het reparatie-ABC

# Onderhoud en reparaties Wie doet wat?

**Om prettig te kunnen wonen is een goed onderhouden woning noodzakelijk. Daarom voeren wij regelmatig reparaties, periodiek onderhoud en renovaties uit. Het is altijd mogelijk dat er iets kapot gaat in uw woning. Dan is het verstandig om snel actie te ondernemen. Schade of storingen verergeren namelijk naarmate u de zaak op zijn beloop laat.**

Sommige reparaties moet u zelf verhelpen, andere reparaties nemen wij voor onze rekening. In deze brochure vindt u informatie over wat u moet doen als zich in of aan uw woning een probleem voordoet. Ook vindt u informatie over welke reparaties wij verzorgen en voor welke reparaties u zelf verantwoordelijk bent.

## Huurderonderhoud

Het spreekt voor zich dat u als huurder zelf zorgt voor het zo goed mogelijk onderhouden van de woning. Dit betekent dat u zelf verantwoordelijk bent voor het schilderwerk in de woning en het dagelijks onderhoud, zoals

het schoonhouden van de woning inclusief galerij en balkon, het bijhouden van de tuin, het smeren van hang- en sluitwerk en het voorkomen van bevriezing van waterleidingen.

Ook kleine reparaties zijn vaak een verantwoordelijkheid van de huurder. Het gaat hier om het uitvoeren van kleine herstelwerkzaamheden in de woning. Wij zijn ons er van bewust dat deze relatief eenvoudig te herstellen gebreken voor veel huurders toch moeilijk te verhelpen zijn. Wij voeren daarom, als extra service, de meest voorkomende van deze kleine reparaties kosteloos uit. Deze kosteloze service geldt uiteraard niet als er sprake is van vernieling van de woning. Herstelwerkzaamheden aan door uzelf aangebrachte voorzieningen moet u zelf uitvoeren.

Meer informatie over zelf aangebrachte voorzieningen vindt u in onze brochure 'Zelf Aangebrachte Voorzieningen'. Deze folder kunt u op onze website downloaden. Uiteraard kunt u ook een exemplaar bij ons opvragen.

U kunt het meldingsformulier op onze website invullen en mailen.

In het reparatie-ABC verderop in deze brochure vindt u een overzicht met daarin opgenomen de reparaties die wij voor u uitvoeren en voor welke reparaties u zelf verantwoordelijk bent. Ook is in de lijst opgenomen welke reparaties wij als extra service voor u uitvoeren.

## Een reparatieverzoek indienen

Als er iets in uw woning kapot is of niet goed meer functioneert en u bent niet zelf verantwoordelijk voor het verhelpen van het mankement, dan kunt u bij ons een reparatieverzoek indienen. Wilt u een reparatieverzoek indienen? Neemt u dan contact op met ons Servicebureau. Onze medewerkers zijn te bereiken op (0186) 899 800. Ook kunt u het meldingsformulier op onze website hwwonen.nl invullen. Na ontvangst van uw reparatieverzoek maken wij met u afspraken over de verdere afhandeling van het reparatieverzoek en de reparatietermijn.

Als wij na uw reparatieverzoek niet direct kunnen inschatten wat het probleem is of welke reparatie nodig is, dan komen wij bij u op bezoek voor een inspectie. Uiteraard verhelpen

wij het probleem daarna zo snel mogelijk. Voor **glasbreuk** kunt u direct contact opnemen met de Glaslijn 0800 - 0207 207. Voor **verstoppingen** kunt u als bewoner in de gemeenten Oud-Beijerland, Cromstrijen en Korendijk contact opnemen met de firma Stougjesdijk, (0186) 573 064. Voor de gemeenten Binnenmaas en Strijen kan een verstopping rechtstreeks worden doorgegeven aan de firma TOS, 0900 - 899 88 33

**CV-storingen** kunt u melden aan de betreffende installateur. Op de sticker op uw cv-ketel kunt u zien welke installateur uw cv-ketel onderhoudt. Is voor u niet duidelijk met welke installateur u contact moet opnemen? Neemt u dan contact met ons op. Wij helpen u graag verder.

## Spoedeisende zaken

Buiten kantoor tijden kunnen spoedeisende zaken die niet tot de volgende werkdag kunnen wachten, gemeld worden aan ons Servicebureau (0186) 899 800. U wordt dan doorgeschakeld naar een van onze servicemedewerkers. Deze zorgt ervoor dat de storing wordt verholpen of dat er een noodvoorziening wordt getroffen.

## Het reparatie-ABC

In de volgende tabel kunt u terugvinden wie voor welke reparaties verantwoordelijk is. De eerste kolom geeft aan dat u als huurder verantwoordelijk bent. In deze gevallen moet u de reparatie zelf, op eigen kosten, uitvoeren. Als de tweede kolom is aangekruist zijn wij zonder meer verantwoordelijk en verhelpen wij het probleem. Als de derde kolom is aangekruist is de huurder officieel verantwoordelijk maar komen wij, als extra service, het mankement kosteloos herstellen.

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
<b>A Aanrecht</b>			
Afstellen van front, vervangen van scharnieren, grepen, lades, geleiders, herstel van aanrechtblok, aanrechtblad en keukenkastjes		X	
Herstellen lekkage mengkraan of bladdoorvoering			X
Ontstoppen van de afvoer			X
Vervangen aanrecht door veroudering		X	
<b>Afvoer</b>			
Repareren van afvoeren douche, wastafels, aanrecht, wasmachine, fontein, (schrob) putjes		X	
Herstellen van sifon			X
Ontstoppen van afvoeren toilet, douche, wastafels, aanrecht, wasmachine, fontein (bij normaal gebruik)			X
Ontstoppen bij hoogbouw (standleiding)		X	
Schoonmaak van dakafvoeropeningen/goten		X	
<b>Afzuigkap</b>			
Onderhoud en vervangen van afzuigkap die HW Wonen geplaatst heeft		X	

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
Onderhoud en vervangen van afzuigkap die u geplaatst of overgenomen heeft	X		
<b>Alarminstallatie</b>			
Onderhoud en reparatie aan een door HW Wonen geplaatste alarminstallatie		X	
Onderhoud en reparatie aan een alarminstallatie geplaatst door uzelf	X		
<b>Antenne</b>			
Voor onderhoud en storingen kunt u contact opnemen met uw kabelleverancier	X		
<b>B Balkon</b>			
Onderhoud balkon- en galerijschermen		X	
Schoonhouden van balkons, balkongootjes en afvoerputjes	X		
<b>Bel</b>			
Onderhoud van intercominstallaties bij hoogbouw		X	
Onderhoud en vervangen bel bij individuele woningen			X
Onderhoud en vervangen spanningsomvormer (beltrafo) en bedrading		X	
<b>Bestrating</b>			
Bestratingen in achtertuin/voortuin	X		
Bestratingen gemeenschappelijke paden		X	
<b>Boiler</b>			
Indien eigendom van HW Wonen		X	
<b>Brandpreventie</b>			
Vervangen rookmelders in de woning		X	
Vervangen batterij rookmelder in de woning	X		
Brandpreventie voorzieningen in de gemeenschappelijke ruimten		X	

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
<b>Brievenbus</b>			
Reparatie aan de eigen voordeur			X
Reparatie bij flats, gemeenschappelijke ingangen (postkasten)		X	
<b>C Centrale verwarming</b>			
Periodiek onderhoud en storingen		X	
Bijvullen en ontluften	X		
Schade door bevrozing	X		
Collectieve cv, bijvullen en ontluften		X	
Het opnieuw opstarten van de cv na uitval		X	
Vervangen batterij (klok)thermostaat	X		
<b>Closet</b>			
Onderhoud closetpot en stortbak			X
Vervangen vanwege veroudering		X	
Closetrolhouder of toiletzitting (met deksel) vervangen			X
Vlotter/bodemklep in stortbak vervangen			X
<b>D Daken</b>			
Onderhoud/vervangen dakbedekking, dakdoorvoer, dakgoot, hemelwaterafvoer		X	
Schoonhouden van goot en hemelwaterafvoeren		X	
Herstellen en onderhouden van eigen aanbouwen en dergelijke	X		
Vervangen van kapotte dakpannen		X	
Onderhoud en herstel van dakramen		X	
<b>Dekvloer</b>			
Reparatie door beschadiging (na verwijderen) van vloerbedekkingen	X		

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
<b>Deuren</b>			
Vervangen of herstellen na uitwaaien	X		
Herstellen of vervangen van deuren bij houtrot of normale slijtage		X	
Glas in buitendeuren (tenzij u aan de glasverzekering deelneemt)	X		
Scharnieren en sloten binnendeuren			X
Scharnieren en sloten buitendeuren		X	
Klemmende binnendeuren			X
Inkorten binnendeuren	X		
Schilderwerk van binnendeuren	X		
<b>Deurdranger</b>			
Onderhoud en herstel van deurdrangers op entreedeur		X	
<b>Deuropener (elektrisch)</b>			
Onderhoud en reparatie		X	
<b>Douche</b>			
Onderhoud/vervangen doucheslang, sproeier, glijstang, spiegel, plancet			X
Vervangen sanitair als gevolg van veroudering		X	
<b>E Elektra</b>			
Onderhoud en vervangen van leidingen en groepenkast		X	
Onderhoud en vervangen van verlichting in algemene ruimten		X	
Onderhoud, reparatie en vervanging van wandcontactdozen en schakelaars			X
Storingen ontstaan door eigen apparatuur of overbelasting	X		
Aanbrengen extra groep	X		

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
<b>Erfafscheidingen (zie Tuinen)</b>			
<b>G Garage</b>			
Herstel vloeren, onderhoud dak en buitenschilderwerk		X	
Onderhoud en schilderwerk binnenzijde	X		
Scharnieren en sloten		X	
Kanteldeur, geleiders		X	
<b>Gasinstallatie</b>			
Onderhoud en vervangen van leidingen in de woning		X	
Onderhoud aan gaskranen	X		
<b>Gemeenschappelijke ruimten</b>			
Schoonmaken van portieken, trappenhuis (indien in servicekosten opgenomen)		X	
Schilderen		X	
<b>Gevels</b>			
Onderhoud aan buitengevels (voeg- en schilderwerk)		X	
<b>Geiser</b>			
Indien eigendom van HW Wonen		X	
<b>Glas (zie Ruiten)</b>			
<b>Goten (zie Daken)</b>			
<b>H Hang- en sluitwerk</b>			
Onderhoud en reparatie van deurklinken, scharnieren en sloten van binnendeuren			X
Herstellen van sloten ten gevolge van inbraak (aangifterapport nodig)		X	
Onderhoud toegangsdeuren naar algemene ruimten		X	

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
<b>Hang- en sluitwerk (vervolg)</b>			
Openen deur bij buitensluiting	X		
<b>Hemelwaterafvoer (zie Daken)</b>			
<b>Huistelefoon</b>			
Onderhoud van intercom, videofoon- installatie en bellentableaus		X	
Extra tac (elektrische sleutel) of bij verlies, voor de algemene toegangsdeur	X		
<b>I Insectenbestrijding (zie Ongediertebestrijding)</b>			
<b>K Kasten</b>			
Losse kasten behoren niet meer tot de inventaris en worden niet meer onderhouden of vervangen	X		
<b>Kitvoegen</b>			
Onderhoud en vervangen van kitvoegen		X	
<b>Kozijnen</b>			
Schilderwerk aan de buitenzijde, vervangen of repareren bij houtrot		X	
Schilderwerk aan de binnenzijde	X		
Schilderwerk van alle binnenkozijnen	X		
Schilderwerk van alle kozijnen in gemeenschappelijke ruimten		X	
Onderhoud aan kunststof of aluminium kozijnen		X	
Schoonhouden van kozijnen	X		
<b>Kranen</b>			
Onderhoud aan door HW Wonen aangebrachte (meng)kranen			X
Onderhoud aan door HW Wonen aange- brachte eenhendel- en thermostaatkranen			X

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
Onderhoud buitenkraan, tenzij door HW Wonen aangebracht	X		
Onderhoud aan stop- en aftapkraantjes individueel			X
Onderhoud aan stop- en aftapkraantjes collectief		X	
<b>Luchtroosters</b>			
Vervangen, onderhoud en reparatie van luchtrooster		X	
<b>Leuningen</b>			
Vastzetten en repareren		X	
<b>Liften en liftinstallaties</b>			
Onderhoud		X	
<b>Ligbad</b>			
Indien geplaatst door HW Wonen		X	
<b>Luiken</b>			
Vervangen en repareren vlizotrap en kruipruimte		X	
<b>M Mechanische ventilatie</b>			
Onderhoud en herstel		X	
Schoonmaken van de filters	X		
Vervangen filter (WTW)			X
Inregelen en vervangen van afzuigventielen		X	
<b>Muren (zie Stucwerk)</b>			
<b>N Naamplaatjes</b>			
Bij de individuele woning	X		
Bij woongebouwen		X	

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
<b>O Ongediertebestrijding</b>			
HW Wonen is alleen verantwoordelijk en bestrijdt alleen bij ongedierte door bouwkundige gebreken			
Faraomier	X		
Houtworm en boktor	X		
Kakkerlakken, ratten, oven- en zilversjjes	X		
Muizen en duiven	X		
Vlooiën, vliegen en overige insecten	X		
Wespen en bijen			X
<b>P Plafonds</b>			
Sauzen	X		
Repareren van scheurvorming als gevolg van constructiefouten		X	
<b>R Radiatoren (zie ook Centrale verwarming)</b>			
Vervangen vanwege lekkage door roestvorming		X	
Schade door bevriezing	X		
Onderhoud en vervangen van radiatorkranen en -knoppen		X	
<b>Ramen (zie Kozijnen en Ruiten)</b>			
<b>Regenpijpen en Rioleringen</b>			
Onderhoud		X	
Ontstoppen			X
Herstellen van verzakkingen en breuken		X	
<b>Ruiten</b>			
Vervangen van buitenruiten bij breuk, tenzij u aan de glasverzekering deelneemt	X		
<b>S Schakelaars</b>			
Vervangen			X

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
<b>Schilderwerk</b>			
Schilderwerk aan de buitenzijde en gemeenschappelijke ruimten		X	
Schilderwerk in de woning	X		
<b>Schoorsteen</b>			
Onderhoud en herstel aan rook(gas)-kanalen en voegwerk		X	
Vegen	X		
<b>Sifon</b>			
Ontstoppen			X
Vervangen vanwege veroudering		X	
<b>Sleutels</b>			
Bij zoekraken of beschadiging van de sleutels dient huurder zelf nieuwe sleutels bij te laten maken	X		
<b>Sloten (zie Hang- en sluitwerk)</b>			
<b>Spiegels</b>			
Vervangen bij beschadiging	X		
Vervanging van spiegels als gevolg van veroudering		X	
<b>Stopcontacten (zie Elektra)</b>			
<b>Stortbak (zie Closet)</b>			
<b>Stucwerk</b>			
Losraken van toplaag		X	
Vullen boorgaatjes en dichten van krimpscheuren	X		
<b>T Telefoonaansluiting</b>			
Deze dient u aan te vragen bij een provider	X		

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
<b>Tegels</b>			
Repareren en vervangen na beschadiging (boren en dergelijke)	X		
Vervangen vanwege loslaten		X	
<b>Terrasafscheidingsen</b>			
Terrasafdeling geplaatst door HW Wonen, vervanging vanwege ouderdom		X	
<b>Thermostaatkranen (tapkranen)</b>			
Onderhoud en herstel thermostaatkranen aangebracht door HW Wonen			X
Vervanging thermostaatkraan aangebracht door HW Wonen		X	
<b>Tochtstrippen</b>			
Vervanging		X	
<b>Toilet (zie Closet)</b>			
<b>Trappen</b>			
Onderhoud en herstellen van vlizotrap		X	
Vastzetten en herstellen van leuning en traphekken		X	
Schoonhouden van trappen in algemene trappenhuizen (indien in servicekosten opgenomen)		X	
<b>Tuinen</b>			
Aanleg en onderhoud	X		
Onderhoud aan tuinmuren en schuttingen door HW Wonen geplaatst		X	
Onderhoud van eigen geplaatste erfafscheidingsen	X		
<b>V Vensterbanken</b>			
Vervanging vanwege ouderdom		X	

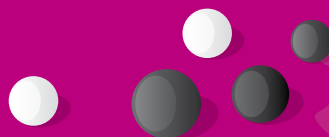
	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra service HW Wonen
<b>Ventilatie</b>			
Inregelen van raamroosters		X	
Schoonhouden van (raam)roosters	X		
Ventilatiekanalen voorzien van boldraadroosters			X
<b>Verlichting</b>			
Vervangen van lampen en fittingen	X		
Vernieuwen van oude bedrading		X	
Vervangen van de buitenlamp (tenzij deze door HW Wonen is geplaatst)	X		
Onderhoud en vervangen van lampen in gemeenschappelijke ruimten		X	
<b>Wandafwerking</b>			
Repareren, witten, behangen en schilderen, inclusief dichten van boorgaatjes en dichten krimpseuren	X		
<b>Warmteterugwin-unit (zie Mechanische ventilatie)</b>			
<b>Wastafels</b>			
Onderhoud en vervangen na beschadiging	X		
Vervangen als gevolg van veroudering		X	
<b>Waterleidingen</b>			
Vervangen/herstellen		X	
Herstellen na schade of bevriezing	X		
<b>Z Zonwering</b>			
Onderhoud en vervanging, mits door HW Wonen aangebracht		X	

## Algemene gegevens

Postbus 1502  
3260 BA Oud-Beijerland  
[www.hwwonen.nl](http://www.hwwonen.nl)  
[post@hwwonen.nl](mailto:post@hwwonen.nl)  
Telefoon: (0186) 899 899  
Rekeningnummer:  
BNG 28.50.66.439 (huurbetalingen)

## Bezoekadressen

Voor bezoekadressen  
en openingstijden kijk op  
[hwwonen.nl](http://hwwonen.nl)  
of bel (0186) 899 899



## Reparaties

Melden van reparatieverzoeken:  
(0186) 899 800  
[servicebureau@hwwonen.nl](mailto:servicebureau@hwwonen.nl)

Spoedeisende reparatieverzoeken:  
buiten kantooruren (0186) 899 800

informatie