

heem
wonen



Onderhoud en
reparaties

waar je thuis bent.....



Wie doet wat?

Als bewoner bent u verantwoordelijk voor het klein dagelijkse onderhoud van de woning. Denk hierbij aan het ontstoppen van de afvoer. In de lijst **Reparaties: wie doet wat?** Verderop in deze folder leest u wie voor welke reparatie verantwoordelijk is.

Waar een V staat is HEEMwonen verantwoordelijk, waar een H staat, bent u als huurder verantwoordelijk en reparaties waar een A staat, vallen binnen ons serviceabonnement. Heeft u geen abonnement, dan komen de reparatieverzoeken met de aanduiding H en A voor rekening van u als huurder.

Serviceabonnement

Het repareren van een lekkende kraan, een losse deurklink, het ontstoppen van de afvoer of het bijvullen van de cv-ketel. Dit zijn klusjes die u als huurder zelf moet oplossen.

Vindt u het fijn als HEEMwonen dit soort reparaties voor u uitvoert? Bijvoorbeeld omdat u weinig tijd heeft of er als een berg tegenop ziet? Kies dan voor ons serviceabonnement!

U betaalt hiervoor zes euro per maand en wij voeren kleine reparaties uit die eigenlijk de verantwoordelijkheid van u als huurder zijn. Reparaties aan zelf aangebrachte voorzieningen (bijvoorbeeld een eigen keuken) vallen niet onder het serviceabonnement.

De voordelen van het serviceabonnement op een rijtje:

- U heeft geen onverwacht hoge uitgaven
- U hoeft niet alle reparaties zelf uit te voeren
- U betaalt geen arbeidsloon en materiaal- of voorrijkosten
- HEEMwonen zorgt dat de werkzaamheden goed en deskundig worden uitgevoerd
- U bespaart tijd.

Het aanvragen van een serviceabonnement kunt u eenvoudig zelf doen. Ga naar www.heemwonen.nl en log in op 'mijn HEEMwonen', uw persoonlijke pagina op internet. Hier kunt u het serviceabonnement direct regelen. U mag ons natuurlijk ook bellen op (045) 645 44 44.

U sluit het serviceabonnement af voor minimaal een jaar. Na dit jaar wordt het serviceabonnement stilzwijgend verlengd. Als u het abonnement wilt stopzetten, geldt een opzegtermijn van een maand. Het serviceabonnement stopt automatisch wanneer u de huur opzegt. Heeft u een huurachterstand? Dan behouden wij ons het recht voor om werkzaamheden die onder het serviceabonnement vallen niet uit te voeren.

Als de voorwaarden van het serviceabonnement veranderen, laten we dat tijdig weten.



Glasverzekering en glasschade

Een glasverzekering kost u slechts één euro per maand en bij glasschade wordt vervanging dan voor u geregeld. U kunt een glasverzekering heel eenvoudig afsluiten.

Ga naar www.heemwonen.nl en log in op 'mijn HEEMwonen', uw persoonlijke pagina op internet. Hier kunt u de glasverzekering aanvragen. U kunt ook bellen op (045) 645 44 44. Wij hebben overeenkomsten gesloten met lokale partners om u de beste service te kunnen bieden in geval van glasschade.

Heeft u een glasverzekering en glasschade? Bel dan (045) 645 44 44. Hier kunt u 24 uur per dag terecht, ook in het weekend. Via het keuzemenu wordt u dan doorgeschakeld naar de glaslijn van Glashandel van Ooyen (Landgraaf) of Glashandel Derissen (Kerkrade).

Reparatieverzoek indienen

Is HEEMwonen verantwoordelijk voor de reparatie? Dan kunt u een reparatieverzoek aan ons doorgeven. Dat kan eenvoudig via het reparatieformulier op onze website www.heemwonen.nl, Bellen mag natuurlijk ook (045) 645 44 44.

Prettig is dat u voor de reparatie niet de hele dag hoeft thuis te blijven, want de afspraak wordt gemaakt binnen een blok van twee uur. De aannemer komt bijvoorbeeld tussen 9.00 en 11.00 of tussen 14.00 en 16.00 uur bij u langs. Bij sommige reparatieverzoeken zal onze technisch beheerder vooraf bij u langskomen om een juist beeld te krijgen van de situatie. Hij zal

hiervoor een afspraak met u maken.

Een reparatie wordt binnen vijf werkdagen verholpen. Is uw reparatieverzoek ernstig, dan komt er uiterlijk binnen 24 uur iemand bij u langs.



Onderhoud tuin en achterpad

Als uw woning beschikt over een tuin en/of achterpad, bent u als bewoner zelf verantwoordelijk voor het onderhoud hiervan. Omdat slecht onderhouden tuinen en rommel op de achterpaden vaak zorgt voor ergernis in de buurt hebben we een aantal regels opgesteld. Deze vindt u in de folder *Tuinonderhoud en achterpaden*.

Onderhoudsprojecten

Voor de grotere onderhoudswerkzaamheden stellen wij jaarlijks een planning op. Een overzicht van alle actuele onderhouds- en renovatieprojecten van HEEMwonen kunt u vinden op onze website. Als uw woning of het appartementencomplex waarin u woont aan de beurt is voor onderhoud informeren wij u hier tijdig over.

Reparaties: wie doet wat?

In onderstaand overzicht ziet u wie verantwoordelijk is voor een reparatie:

V = verhuurder (HEEMwonen)

H = huurder

A = serviceabbonement

Staat uw reparatie niet in de lijst? Bel dan (045) 645 4444.

A		
Aanrecht		
scharnieren keukenkastjes	A	
blad	V	
lade en ladegeleider	A	
handgrepen	A	
afvoer ontstoppen (in de woning)	A	
Aardlekschakelaar (zie elektra)		
Afvoer		
reparatie	V	
schoonhouden t/m stankfilter	H	
ontstoppen (in de woning)	A	
Afstandsbediening		
batterij vervangen	A	
afstandsbediening defect	V	
B		
Bedrading elektrische installatie	V	
Behang	H	
Bel		
deurbel bij gemeenschappelijke installatie	V	
deurbel bij afzonderlijke woningen (meterkast)	A	
beldrukker	A	
Bestrating		
gemeenschappelijke terreinen	V	
in eigen tuin/ eigen perceel	H	
Binnendeurslot	A	
Brandgangen - Achterpaden		
schoonhouden en onkruid bestrijden/verwijderen	H	
Brand-/rookmelder		
gemeenschappelijk	V	
batterijen in de woning	A	
Brievenbus		
aan voordeur	A	
aan een gemeenschappelijke entree	V	
bij tuinhek / in tuin		H
slotjes brievenbussen in hallen en dergelijke		H
Buitendeurslot		A
C		
Centrale blok verwarming (collectief)		V
ontluchten radiatoren		V
Centrale verwarming (individueel)		
leidingen en ketel		V
bijvullen en ontluchten		A
ontluchtingskraan		V
radiatoren inclusief kranen		V
vulkraan		V
vulslang (wordt éénmaal geleverd)		H
vulsleutel (wordt éénmaal geleverd)		H
uitwendig roestvrij houden van leidingen en radiatoren		H
kamerthermostaat		V
Closet		
bril en eventueel deksel (vervangen)		A
closetrolhouder (vervangen)		A
vlotterkraan en inwendig gedeelte reservoir		A
fonteintje (periodiek vervangen)		V
closetpot vervangen (periodiek vervangen)		V
ontstoppen		A
schoonhouden t/m stankfilter		H
valpijp en aansluiting		A
stortbak/reservoir vervangen (periodiek vervangen)		V
stopkraan		A
bevestiging closetpot (doorgeroeste schroeven)		A
lekkage		V
D		
Dakgoten		
schoonhouden, bladeren verwijderen (etagewoning)	V	V
schoonhouden, bladeren verwijderen (grondgebonden/eengezinswoning)	A	V
schoonhouden, bladeren verwijderen (bergingen, stalletjes, garages)	A	A

Dakonderhoud

Deuren (binnen)

klemmen
reparatie na uitwaaien
deurklinken + sloten
veiligheidshaak / dievenklauw

Deuren (buiten)

klemmen
vastzetten
reparatie na uitwaaien
deurknop/-klink + slot

Dorpelstrip (mits aanwezig)

Douche

handdouche
slang
mengkraan
opsteekinrichting (haak of glijstang)
planchet
spiegel
spatscherm
sifon
ontstoppen
schoonhouden afvoer

E

Elektra

leidingen
groepenkast
stop/smeltzekering en -houder
wandcontactdoos
schakelaars
aardlekschakelaar vervangen
aardlekschakelaar inschakelen
laagspanning 42 volt (lampen)

F

filters (wasemkap. e.d.) onderhoud
filters vervangen periodiek
(zie ook mechanische ventilatie)

G

Garagebox

slot/cilinder
armen en veren van de poort

Gas

leidingen door huurder zelf aangelegd,
(en niet overgenomen door HEEMwonen)
kranen / gasslang / afdopstop

V

Geisers

veelal gehuurd bij derden

H

A

Glas vervangen

A

glasverzekering via HEEMwonen

H

A

lekkage / glas

V

A

Graffiti

verwijderen

V

V

H

A

Hang- en sluitwerk

A

onderhoud / smeren

A

A

vervangen

V

A

Huistelefoon / Videfoon

V

A

I

A

Intercom

V

A

A

K

A

Vaste kasten

A

sloten / scharnieren

A

A

planksteunen / roedehouders

H

A

Kitvoegen (sanitair)

A

A

H

Kelders

leegpompen als gevolg van rioolbreuk /
kapotte waterleiding

V

leegpompen (grondwater)

A

V

V

Kranen

H

wasmachinekraan

A

A

koudwaterkraan

A

A

stop-/hoofdkraan (achter watermeter)

V

V

mengkranen

A

H

kraanleertjes

A

A

thermostaatkranen

H

(aangebracht door HEEMwonen)

L

H

Lekkage

V

reparatie leidingen of dak

V

herstel schade aan inboedel, behang
en schilderwerk

H

M

A

V

Mechanische ventilatie en WTW-installatie

onderhoud unit/motor/filter van
centraal afzuigstelsysteem

V

H

vervanging filters van muur- c.q.

H

H

plafondventilators

schoonhouden van afzuigventielen en roosters

H

Medische aanpassingen (onderhoud)	H	Schuttingen (zie tuinen)	V
O		indien geplaatst door HEEMwonen	H
Ongediertebestrijding		in alle overige gevallen	
nesten van wespen en bijen (in of aan de woning)	A	Sleutels	H
houtworm in de constructie van de woning	V	zoekgeraakt / gebroken	
alle overige ongedierte	H	Sloten (zie hang- en sluitwerk)	V
rattenoverlast	V	vervangen 3-puntssluitingen	A
complexe ongediertebestrijding (dure ingreep)	V	vervangen overige sloten	V
		vervangen sloten vanwege slijtage	A
P		smeren sloten	A
Plinten	A	Stucwerk	V
Putje (op terras in de tuin)		T	
schoonhouden	H	Tegels binnenshuis	V
ontstoppen	H		
R		Telefoonaansluiting	H
Ramen		Tochtprofielen	
hang- en sluitwerk	V	indien door HEEMwonen aangebracht	A
sloten	H	aanbrengen	H
klemmende ramen	V	Trapleuning	
oliën en smeren	A	vastzetten	A
Regenwaterafvoeren	V	vervangen	V
Riolering		V	
verzakkingen en dergelijke	V	Ventilatieschuif	A
ontstoppen riolering in de woning	A		
ontstoppen riolering buiten de woning	V	Vlizotrap	V
Rolluiken (aangebracht door HEEMwonen)		Vloeren (exclusief afwerking)	V
lint vervangen	A	W	
Roosters van ventilatiesysteem		Wandafwerking	
reparatie	V	witten / schilderen / behangen	H
S		Wasmachineschakelaar	A
Schakelmateriaal	A	Waterleiding	
Scharnieren		onderhoud	V
reparaties en dergelijke	A	voorkoming bevriezing (inclusief ontdooien)	H
smeren	A	Waterschade door lekkage	H
Schilderwerk		Z	
binnen (incl. binnenzijde van buitenkozijn)	H	Zwanenhals / sifon	
buiten	V	schoonhouden	H
Schoorsteenvegen	H	ontstoppen	A

Contactgegevens HEEMwonen

Bezoekadres: Markt 52, Kerkrade ☎ (045) 645 4444

Postadres: Postbus 135, 6460 AC Kerkrade

✉ info@heemwonen.nl 🌐 www.heemwonen.nl

juni 2018