



# Onderhoud

U woont graag in een woning waarin alles werkt. Dat vraagt om onderhoud. De verhuurder en huurder zijn daar allebei verantwoordelijk voor. In de wet is officieel geregeld welke onderhoudswerkzaamheden voor rekening van de huurder komen en welke voor de verhuurder zijn. In deze folder leest u meer over de spelregels van Onderhoud. Welke rechten en plichten u heeft als huurder en wat u daarin van Woonplus kunt verwachten.

# Wie doet het onderhoud aan uw woning?

## Instandhoudingsplicht Woonplus

Als verhuurder heeft Woonplus instandhoudingsplicht. Dat betekent dat we ervoor moeten zorgen dat uw woning goed bewoonbaar is (en blijft).

## Zorgplicht en meldplicht voor de huurder

Als huurder heeft u zorgplicht. Dat betekent dat u goed voor uw woning moet zorgen en dat u kleine dagelijkse reparaties en onderhoud zelf uitvoert. Bij klussen die vallen onder uw zorgplicht, gaan we ervan uit dat u deze goed uitvoert. Behang mag niet scheef en te strak zijn aangebracht en stucwerk mag niet te grof zijn. Is dat wel het geval, dan kan Woonplus u bij verhuizing vragen de woning in oude staat terug te brengen.

## Spelregels onderhoud

De spelregels van onderhoud zijn een vertaling van de regels die in de wet beschreven staan.

Wilt u meer weten over het Huurrecht?

Op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) vindt u veel informatie.

Ook kunt u hiervoor terecht bij de Woonbond.

Naast de zorgplicht, heeft u een meldplicht bij gebreken. Dit betekent dat als er iets mis is, zoals een kapot keukenkastje, een niet goed sluitend raam, een lekkage van de bovenbuurman, dat direct moet melden bij Woonplus. Daarnaast bent u verplicht om reparaties die door uw nalatigheid noodzakelijk zijn geworden, zelf te laten repareren. De kosten hierbij zijn voor uw eigen rekening.

## Reparatieverzoek indienen via [www.woonplus.nl](http://www.woonplus.nl)

Via [www.woonplus.nl](http://www.woonplus.nl) kunt u een reparatieverzoek indienen. Het digitaal melden van reparatieverzoeken heeft de volgende voordelen:

- U kunt het reparatieverzoek 24 uur per dag indienen;
- U kunt aangeven wanneer de afspraak voor reparatie u het beste uitkomt;



**Naast de zorgplicht, heeft u een meldplicht bij gebreken. Dit betekent dat als er iets mis is, u dat direct moet melden bij Woonplus.**

- De melding komt meteen op de juiste plek binnen. Hierdoor kunnen we uw verzoek sneller verwerken;
- Wanneer een reparatieverzoek digitaal gemeld is, nemen we binnen één werkdag contact met u op.

**Tip:** logt u in op [Mijn Woonplus](#), dan kunt u uw reparatieverzoek nog eenvoudiger aan melden.

## Uw reparatieverzoek telefonisch melden

Wilt u uw reparatieverzoek liever telefonisch melden, dan kan dat ook. U kunt ons bellen op werkdagen tussen 08.00 tot 11.00 uur. Bel naar (010) 204 51 00 en kies 1. U krijgt dan de juiste persoon aan de telefoon.

Na 11.00 uur is Woonplus niet meer telefonisch bereikbaar.

## Spoeedgeval?

Na 11.00 uur kunt u telefonisch alleen terecht voor een spoeedgeval. Een spoedeisend reparatieverzoek is bijvoorbeeld een ernstige lekkage of een ravage na een inbraak. Als huurder bent u verplicht ons dit te melden. Zo kunnen we gezamenlijk voorkomen dat de kosten voor reparatie onnodig hoog worden. Bel bij een spoedreparatie naar Woonplus via telefoonnummer (010) 204 51 00. U wordt 's avonds, 's nachts en in het weekend automatisch doorgeschakeld naar onze meldkamer die u dan verder helpt.

## Kleine reparaties voor uw kosten

Niet elk reparatieverzoek wordt door Woonplus verholpen. Kleine reparaties komen volgens het huurcontract en

volgens het 'Besluit Kleine herstellingen' voor uw eigen rekening. In de tabel achterin deze folder kunt u in de kolom 'Huurder' lezen om welke reparaties het gaat. Klust u liever niet zelf en vindt u een monteur te duur? Dan is het Serviceabonnement van Woonplus wellicht iets voor u. Voor het vaste maandbedrag van € 4,55 staat er een vakman voor u klaar.

#### **De voordelen van een Serviceabonnement**

- U betaalt maandelijks een klein bedrag en koopt hiermee de kosten voor kleine reparaties af;
- U voorkomt hoge reparatiekosten;
- Reparaties worden vakkundig uitgevoerd;
- Voorrijkosten, materiaalkosten en de arbeids uren worden niet in rekening gebracht.

#### **Hoe sluit u een Serviceabonnement af?**

Huurders van Woonplus kunnen direct een Serviceabonnement afsluiten door het aanmeldingsformulier in te vullen en terug te sturen naar Woonplus.

Verhuist u naar een andere woning van Woonplus, dan wordt uw huidige Serviceabonnement niet zomaar overgenomen. Vergeet in dat geval niet een nieuw abonnement af te sluiten voor uw nieuwe adres.

#### **Niet tevreden?**

Woonplus doet er alles aan om uw reparatieverzoek zo goed en zo snel mogelijk af te handelen. Dat zijn wij als verhuurder ook verplicht. Wordt u reparatieverzoek niet binnen een redelijke termijn of naar tevredenheid afgehandeld? Of vindt u dat Woonplus het onderhoud niet naar behoren uitvoert? Meldt het ons dan. Wilt u weten hoe u een klacht kunt indienen? Kijk dan bij 'ik heb een klacht over een reparatie' op onze website [woonplus.nl](http://woonplus.nl).

#### **Planmatig onderhoud**

Woonplus repareert niet alleen de reparatieverzoeken van huurders, we zorgen er ook voor dat uw woning en complex goed onderhouden blijft. Voor het grotere onderhoud stelt Woonplus jaarlijks een plan op (planmatig onderhoud). Planmatig onderhoud is het onderhoud dat Woonplus periodiek bij alle woningen verricht. Denk aan buitenschilderwerk, het onderhouden van de mechanische ventilatie, onderhoud aan de dakbedekking, het vervangen van cv-ketels of keukens, douche en toilet.

#### **Meerjarenplanning**

Deze onderhoudswerkzaamheden zijn opgenomen in een meerjarenplanning. Regelmatig testen wij de conditie van het onderhoud en stellen we, waar nodig, de planning bij. Jaarlijks bespreken we het planmatig onderhoud met de Huurdersbelangenorganisatie Woonplus (HOW).

#### **Huurdersinformatie bij werkzaamheden planmatig onderhoud**

Woont u in een flat waar wij groot onderhoud gaan uitvoeren? Dan wordt u daarvan schriftelijk door ons op



de hoogte gesteld. Ruim van tevoren krijgt u van ons te horen wanneer we beginnen met de werkzaamheden en welke gevolgen dat voor u heeft. Ook laten we u weten welke maatregelen wij treffen tijdens de werkzaamheden. Heeft u vragen over planmatig onderhoud? Neem dan contact met ons op via het contactformulier.

#### **Renovatie**

Woont u in een woning waar twee of meer ingrepen plaatsvinden die achtereenvolgens achttien werkdagen of meer in beslag nemen? Dan kan het zijn dat u op basis van het plan Renovatie in Bewoonde Staat recht hebt op een vergoeding. Als deze regeling voor u geldt, informeren wij u daar ook persoonlijk over voordat we starten met de werkzaamheden.

#### **Schade**

Behalve vervelend, is schade in huis of aan uw eigendommen soms ook ingewikkeld. Want wie is aansprakelijk voor wat? Hieronder leggen we in het kort de meest voorkomende situaties uit over schade en aansprakelijkheid tussen huurder en verhuurder.

#### **Opstal en inboedel**

Allereerst wordt er onderscheid gemaakt tussen twee soorten schade: opstalschade en inboedelschade. Opstalschade is schade aan (een onderdeel van) de woning. Bij brand is Woonplus als eigenaar verzekerd voor de opstal van uw woning. Inboedelschade is schade aan uw spullen of aan de spullen van anderen.

#### **Veranderingen aanbrengen in uw woning**

Het kan zijn dat u naast het reguliere verfwerk ook aan de slag wilt met een grotere klus in uw woning. U heeft het recht een nieuwe keuken, badkamer of cv-installaties te plaatsen. Daarvoor heeft u wel toestemming nodig van Woonplus. De voorwaarden, een stappenplan en de vergoedingen vindt u terug in de folder 'Zelf aangebrachte voorzieningen'.



In het geval van brand gaat het dan om uw bezittingen. Meubels, radio en televisie en kleding zijn via een inboedelverzekering verzekerd. Dit geldt ook voor behang, gordijnen en vloerbedekking. Om die reden is het belangrijk dat u een inboedelverzekering heeft afgesloten. Bijna alle verzekeraars bieden er een aan. Kijk eens op [www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl).

#### **Aansprakelijkheid**

Het kan gebeuren dat een medewerker van Woonplus tijdens het repareren van de verwarming per ongeluk de vaas op uw kast om stoot. In dat geval is Woonplus aansprakelijk voor deze schade. Woonplus is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht (storm of noodweer).

#### **Tips en advies**

Niet elk reparatieverzoek hoeft u bij Woonplus te melden. In sommige gevallen kunt u recht streeks contact opnemen met de leverancier van Woonplus. Hieronder een overzicht van bedrijven die u rechtstreeks kunt inschakelen als u een probleem heeft.

#### **Verstopte leiding**

Heeft u een verstopte gootsteen of loopt het water in de wastafel niet door? Voor alle problemen met leidingen kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze leverancier.

**Niet elk reparatieverzoek hoeft u bij Woonplus te melden. In sommige gevallen kunt u recht streeks contact opnemen met de leverancier van Woonplus.**

Een verstopping geeft u door aan de firma TOS via (010) 438 35 99 of 0900 899 88 33.

#### **Cv in storing?**

Staat uw cv in storing en functioneert deze niet? Voor alle individuele cvstoringen kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze cv-installateur firma Breman via (010) 298 33 50 of 0900 821 21 74.



### Cv bijvullen

Wanneer de waterdruk in de cvinstallatie te laag is, kunt u de ketel zelf bijvullen. De druk is te laag als uw ketel dat aangeeft. Bij de ene ketel is het zichtbaar op de meter, op de andere ketel is het zichtbaar op het digitale afleesvenster. In de handleiding van uw ketel kunt u er meer over lezen. Heeft u een Service-abonnement dan vult Woonplus uw cv bij.

### Gebroken ruit in of buiten de woning

Een gebroken ruit kunt u 24 uur per dag recht streeks melden bij Centraal Beheer Achmea. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer: 0800 022 99 55. Houdt bij melding uw postcode en huisnummer bij de hand. Woont u in een VvE-complex? Neem dan contact op met de firma Midglas via 0800 020 50 10.

### Geisers

Heeft u een keukengeiser die gerepareerd moet worden? Of heeft u een storing? Kijk op de afrekening van gas, water en licht of u een geiser van Eneco huurt of kijk op de onder houdssticker op de zijkant van uw geiser.

Huurt u uw geiser bij Eneco? Dan kunt dit 24 uur per dag telefonisch melden. Bel hier voor rechtstreeks met Eneco op telefoonnummer (088) 895 50 00. Op [www.eneco.nl](http://www.eneco.nl) kunt u terecht voor meer informatie.

### Help! ik heb mijzelf buitengesloten

U gooit de deur achter u dicht terwijl de huis sleutel nog op tafel ligt of uw sleutel breekt af in het slot van de voordeur. Een vervelende situatie die u als huurder zelf moet oplossen. Ons advies is altijd een reservesleutel achter te laten bij een persoon in uw nabije omgeving die u vertrouwt. Zo is er altijd iemand in de buurt die een sleutel heeft en kunt u vervelende situaties voorkomen.

### Wie betaalt wat van A tot Z

In het algemeen geldt dat reparaties die het gevolg zijn van beschadigingen, vernielingen, onjuist of ondeskundig gebruik door de huurder, altijd voor rekening zijn van de huurder. Dit geldt ook voor het onderhoud en reparaties aan zelf aangebrachte voorzieningen.

Is er in uw woning iets defect dat gerepareerd moet worden? In onderstaande lijst kunt u zien wie verantwoordelijk is voor het onderhoud of herstel ervan.

Achter elk onderdeel ziet u wie er betaalt als er reparatie of vervanging nodig is of dat het valt onder het Service-abonnement.

**H** Huurder

**W** Woonplus

**S** Serviceabonnement

## **A** Afvoer **H S**

Onderhoud aan afvoerputten, wastafel en afvoerpluggen.

## **Afzuigkap W**

Onderhoud van afzuigkappen, afzuigventielen, ontluchttings en ventilatieroosters.

*Opmerking: Het gaat alleen om afzuigkappen die eigendom zijn van Woonplus.*

## **Algemeen H**

Onderhoud als gevolg van beschadigingen, vernielingen, ondeskundig of onjuist gebruik.

## **B** Balkon **W**

Onderhoud van buitentrappen, balustrades en hekken van galerijen en balkons.

## **Balustrade**

Zie Galerij.

## **Bestrating H**

Onderhoud van paden en terrassen in bij de woning behorende tuinen. Ophogen van bestratingen.

## **Brandblusmiddelen W**

Onderhoud aan brandblusmiddelen in de gemeenschappelijke ruimten.

## **Brandschade W**

Brandschade, aan woning zelf (casco).

## **Brandschade H**

Brandschade, inboedel.

## **Brievenbus H S**

Onderhoud van brievenbus/briefkast.

## **Buitentrap**

Zie Galerij.

## **C** Cementdekvloer **H**

Onderhoud cementdekvloer als deze is beschadigd door de verhuurder.

## **Centrale bel**

Zie Centrale briefkast.

## **Centrale briefkast W**

Onderhoud aan centrale briefkasten, centraal belpaneel en daarin gemonteerde huistelefoon/intercominstallaties en elektrische deur opener.

## **CV-installatie**

Zie verwarming

**D Daken/schoorstenen** **H**

Schoorsteenvegen.

**Dakgoot**

Zie Riolering.

**Deurbel** **H** **S**

Onderhoud van deurbeldrukker, deurbellen, deuropeners, schakelaars, contactdozen en wasmachineschakelaars.

**Deuren** **H**

Deuren vervangen na uitwaaien, inclusief blinderen.

**Deuren** **H** **S**

Onderhoud van binnendeuren.

**Deuren**

Zie ook Hang en sluitwerk.

**Deuren**

Zie ook Schilderen.

**Douche** **H** **S**

Onderhoud van doucheslang, douchestang, handdouche, ophangpen, koppelstuk en overig garnituur, alles met toebehoren.

**Drooglijn** **H**

Aanbrengen en onderhoud van drooglijnsteeunen.  
*Opmerkingen: U heeft vooraf toestemming nodig van Woonplus.*

**E Elektrische installatie** **H** **S**

Onderhoud van deurbellen, deuropeners, schakelaars, contactdozen, wasmachineschakelaars enz., voor zover er geen sprake is van normale slijtage en veroudering.

**Elektrische installatie** **H**

Onderhoud als gevolg van schade aan de elektrische installaties door overbelasting of door de huurder aangebrachte uitbreidingen, inclusief herkeuring.

**Elektrische installatie** **H**

Vervangen van zekeringen en lampen.

**G Galerij** **W**

Onderhoud van buitentrappen, balustrades en hekken van galerijen en balkons.

**Garage** **H**

Garage (individueel gebruik), onderhoud aan vloeren, wanden, hang en sluitwerk en draai en kantelsystemen.

**Gas- en waterleidingen** **W**

Onderhoud van door verhuurder aangebrachte gasleidingen.

**Gaskranen** **H** **S**

Onderhoud en vervangen (indien noodzakelijk) van gaskranen na de gasmeter.

**Gevel** **W**

Onderhoud, schilderen en indien nodig vervangen van gevelkozijnen, ramen en deuren aan de buitenzijde.

**Goot** **W**

Onderhoud van goten en hemelwaterafvoeren.

**Grofvuil** **H**

Afvoer van achtergebleven goederen bij verhuizing.

**H Hang- en sluitwerk** **H** **S**

Onderhoud en vernieuwen van alle hang en sluitwerk.

**Hang- en sluitwerk** **W**

Onderhoud van hang en sluitwerk in algemene ruimten.

**Hekken**

Zie Galerij en Balkon.

**K Kasten** **H** **S**

Zie verwarming.

**Kuiken** **H** **S**

Onderhoud van afvoerplug met ketting, hang en sluitwerk van keuken kasten en ladegeleiders.

**Kozijnen** **H** **S**

Onderhoud van alle in of op de kozijnen aangebrachte tochtprofielen, inclusief vervangen bij beschadiging.

**Kozijnen**

Zie ook Schilderen.

**L Lampen**

Zie Verlichting.

**Leidingen**

Onderhoud van warm en koudwaterleidingen na de watermeter voor zover aangebracht door verhuurder.

**Leidingen** **H**

Onderhoud van warm en koudwaterleidingen na de watermeter, als gevolg van beschadiging, vernieling, ondeskundig/onjuist gebruik.

### **Leidingen** **H**

Voorkomen van bevriezen van leidingen.

### **Leuning** **H** **S**

Vastzetten van leuningen en leuningdragers van binnentrappen.

### **M** **Mechanische ventilatie**

Onderhoud van de mechanische ventilatie (m.u.v. het reinigen van de afzuigventielen).

### **N** **Naambordje**

Aanbrengen naambordje bij aanvang huurovereenkomst.

### **Naambordje** **H** **S**

Vervangen van naambordjes.

*Opmerking: In verband met uniformiteit bestellen bij de verhuurder.*

### **O** **Ontluchtingsrooster**

Zie Afzuigkap.

### **Openbare ruimten**

Onderhoud van buitentimmer en metselwerken en beton, hekken in trappenhuizen, gangen van bergruimten, entreeportalen.

### **Openbare ruimten** **H** **S**

Schoonmaken openbare ruimten, trappenhuizen en galerij.

*Opmerking: Verrekening via servicekosten of schoonmaakabonnement.*

### **P** **Parkeerbeugel** **H** **S**

Onderhoud parkeerbeugel inclusief het hang en sluitwerk.

### **Plafond** **H**

Onderhoud van door de huurder aangebrachte plafondafwerkingen, zo als betimmeringen of sierpleister. Onderhoud van plafonds en stucwerk in verband met krimpscheuren en beschadigingen door spijkeren, boren, schroeven, lijmen etc. Sausen van plafonds.

### **Plafond**

Onderhoud van plafondconstructies en loszittend stucwerk voor zover de gebreken niet door de huurder zijn veroorzaakt.

### **Plinten** **H** **S**

Vastzetten van plinten, door Woonplus geplaatst.

### **R** **Raamventilatie** **H** **S**

Schoonhouden van raamventilatie, inclusief het vervangen van de koorden en gangbaar houden van de ventilatieroosters, mits van binnenuit bereikbaar.

### **Riolering** **H**

Ontstoppen van (binnen)rioleringen, balkonafvoeren, afvoerputten en sifons. Schoonmaken en ontstoppen van dakgoten, hemelwaterafvoeren en putten.

*Opmerking: Deelname aan ontstoppingsverzekering via Woonplus is mogelijk.*

### **Ruiten**

Kapotte ruiten kunnen door de huurder rechtstreeks gemeld worden bij de Glasservice.

### **S** **Sanitair** **H** **S**

Onderhoud van sanitaire toestellen en stortbakken, kranen, kraanleertje, vlotter, closetzitting, douche-garnituur etc. voor zover niet aangebracht door huurder.

*Opmerking: Breuk van keramiek voor rekening huurder.*

### **Sanitair** **H** **S**

Vervangen van kranen, kraan vaatwasser/wasmachine, en sanitair, zoals wasbakken, fonteintjes, vaste wastafels, spiegels, closetpotten, stortbakken, trekkers en closetzittingen (alles met toebehoren).

### **Schakelaar**

Zie Verlichting.

### **Schilderen** **H**

Binnenschilderwerk, behang en sauswerk.

### **Schilderen** **H**

Schilderen van gevelkozijnen, ramen en deuren aan binnenzijde, ook na vernieuwen of onderhoud.

### **Sleutel** **H** **S**

Afgebroken sleutel.

### **Sleutel** **H**

Zoekgeraakte sleutel.

### **Spiegel** **H**

Vervangen van planchet en spiegel bij beschadiging of breuk.

### **Stuc- en tegelwerk**

Onderhoud aan stuc-/tegelwerk en betonemaille, voor zover door verhuurder aangebracht en deze gebreken niet zijn ontstaan door toedoen van de huurder.

## **T** Telefoon, tv en internet **H**

Telefoonaansluiting en aansluiting kabelmaatschappij, internet aansluiting, snoeren, stekkers, contactdozen.

### **Terras**

Zie Bestrating.

### **Tuin** **H**

Aanleg en onderhoud van tuinen, die bij de woning horen.

## **V** Vensterbank **H S**

Onderhoud van vensterbanken.

### **Verlichting**

Onderhoud van door de verhuurder aangebrachte verlichtingarmaturen en schakelaars, op galerijen en in gemeenschappelijke ruimten.

Vervangen van lampen, starters e.d. van verlichting op galerijen en in gemeenschappelijke ruimten.

*Opmerking: Verrekening via servicekosten.*

### **Verwarming**

Onderhoud van installaties voor verwarming en warmtapwaterbereiding, voor zover door de verhuurder aangebracht en er geen sprake is van verkeerde bediening of bevrozing. Onderhoud van radiatoren, radiatorcranken en aansluiters, voor zover niet aangebracht door huurder.

### **Verwarming** **H**

Opname, onderhoud en vervanging van warmte-kostenverdelers.

*Opmerking: Verrekening via stook- en servicekosten.*

## **Vloer** **H S**

Onderhoud van door de huurder aangebrachte vaste vloerafwerkingen.

### **Vloertegels** **H**

Onderhoud in verband met beschadigingen aan of breken van vloertegels.

### **Vuilstortkoker**

Onderhoud vuilstortkoker.

## **W** Warmte terugwininstallatie **H S**

Twee keer per jaar reinigen filters.

### **Warmte terugwininstallatie**

Een keer in de twee jaar vernieuwen van de filters Tijdens onderhoudswerkzaamheden cv-installatie.

## **Z** Zekeringen **H**

Vervangen van zekeringen en lampen.

### **Zelf aangebrachte voorzieningen** **H**

Onderhoud, herstel of vervanging van door de huurder aangebrachte voorzieningen.

### **Zonwering** **H**

Zonwering aanbrengen en onderhouden incl. het verwijderen en herplaatsen bij onderhoudswerken.

*Opmerking: Toestemming vragen bij Woonplus.*

---

## **Woonplus Schiedam**

Valeriusstraat 3

3122 AM Schiedam

(010) 20 45 100

Telefonisch bereikbaar

ma t/m vr 08.00 – 11.00 uur

[woonplus.nl](http://woonplus.nl)