



Onderhoud en reparaties

wie doet wat?





Inleiding

Om prettig te kunnen wonen is een goed onderhouden woning noodzakelijk. Daarom voert Woonwenz regelmatig reparaties, periodiek onderhoud en renovaties uit. Sommige reparaties moet u zelf verhelpen, anderen nemen wij voor onze rekening. In deze brochure leest u onder andere wat wij doen en wat u zelf moet onderhouden/herstellen.

Planmatig onderhoud/renovaties

Regelmatig voert Woonwenz aan wooncomplexen planmatig onderhoud uit. Dit is onderhoud dat ruim van tevoren voorbereid is. Meestal wordt (vooral) de buitenzijde van een heel complex opgeknapt. Planmatig onderhoud vindt plaats bij complexen die verouderd zijn en niet meer aan de eisen van deze tijd voldoen of om de materialen waaruit het gebouw bestaat te beschermen.

Periodiek onderhoud

Daarnaast voert Woonwenz regelmatig onderhoud uit aan installaties zoals cv-ketels en liften. Dit noemen we het zogenaamde periodiek onderhoud.

Reparatie- en mutatie onderhoud

Deze vorm van onderhoud vindt plaats wanneer een huurder vertrekt en de woning verhuurklaar gemaakt moet worden én wanneer een huurder een reparatieverzoek indient.

Huurdersonderhoud

Het spreekt voor zich dat de huurder zelf zorgt voor het zo goed mogelijk onderhouden van de woning. Voor het schilderwerk binnenshuis 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 bevrozing van waterleidingen, is de huurder zelf verantwoordelijk. Daarnaast is het belangrijk om in het belang van een

prettig woonklimaat uw woning goed te ventileren. Meer over ventilatie leest u in onze folder "Ventilatie, van groot belang".

Ook reparaties zijn vaak een verantwoordelijkheid van de huurder. Het betreft hier het verrichten van kleine herstellingen in de woning. Voor deze zogenaamde kleine herstellingen dient u bij de meeste corporaties zelf te zorgen of u kunt hier een serviceabonnement voor afsluiten. Woonwenz werkt niet met een serviceabonnement, maar beseft wel dat deze relatief eenvoudig te herstellen gebreken voor veel huurders toch moeilijk te verhelpen zijn. **Woonwenz voert daarom als extra service de meest voorkomende van deze kleine reparaties gratis voor u uit!**

Deze kosteloze service geldt uiteraard niet wanneer er sprake is van vernieling en/of woongedrag dat bovennormale onderhoudskosten vraagt. Herstellingen aan door uzelf aangebrachte voorzieningen dient u zelf te doen.

In de ABC-lijst in deze brochure kunt u nalezen welke reparaties Woonwenz uitvoert en welke u zelf moet verhelpen. Ook vindt u hierin de reparaties die Woonwenz als extra service voor u uitvoert.

U heeft een reparatieverzoek

Wanneer 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. U kunt eenvoudig zelf een



reparatieverzoek indienen via *Mijn Woonwenz* en daar direct een voorkeur aangeven voor een geschikt reparatiemoment. Natuurlijk kunt u ons ook bellen of ons kantoor bezoeken. Na het indienen van het reparatieverzoek maken wij afspraken met u over de verdere afhandeling en de reparatietermijn.

Centrale verwarming

Heeft u problemen met de centrale verwarming? Dan kunt u 24 uur per dag contact opnemen met de installateur.

Woont u in Venlo en heeft u de postcode 5911, 5913, 5914, 5915 of 5916 neem dan contact op met **Installatiebedrijf Fraku BV**, 077-351 2070.

Woont u in Venlo en heeft u de postcode 5912 of woont u in Arcen, Lomm, Velden, Blerick, Meerlo of Melderslo neem dan contact op met **Breman Service Weert**, 0900-821 2174.

Woont u in Belfeld, neem dan contact op met **Installatiebedrijf J. Hoezen en Zn.**, 077-475 1333

Verstopte afvoer

Heeft u in uw woning een verstopping van een afvoer? Dan kunt u 24 uur per dag contact opnemen met: **Van der Velden Rioleringsbeheer**, (077) 387 47 07.

Glasbreuk

Indien u aan het glasfonds van Woonwenz deelneemt, wordt alle glasschade aan de binnen- en buitenkant van de woning hersteld. U kunt in dit geval glasschade rechtstreeks melden bij:

Service Glasherstel Limburg, 0800-022 66 88 (gratis nummer). Of via internet: www.serviceglasherstel.nl. U kunt uw schade hier 24 uur per dag, 7 dagen per week melden.

Indien u niet aan het glasfonds van Woonwenz deelneemt, dient u zelf voor herstel van glasschade te zorgen. Houd er rekening mee dat de herstelling van dezelfde kwaliteit moet zijn als het glas vóór de schade. Wanneer u graag deel wilt nemen aan het glasfonds, dan kunt u contact opnemen met Woonwenz of het aanmeldingsformulier via onze website invullen. Voor een klein bedrag per maand kunt u deelnemen. Het glasfonds dekt schade aan alle ramen binnen en buiten, enkel en dubbel glas. Dus ook schade aan balkonschermen, door u zelf aangebracht glas in bijvoorbeeld een zelf gebouwde aanbouw en zelf aangebracht glas zoals "glas in lood" is gedekt.

Brandschade

Brandschade moet u binnen 24 uur melden bij Woonwenz. Wij overleggen dan samen met u hoe we zo snel mogelijk de schade kunnen herstellen.

Noodgevallen

Wanneer u een ernstig technisch probleem (calamiteit) tijdens de avonduren of in het weekend heeft, kunt u rechtstreeks met ons contact opnemen, (077) 389 31 31. U wordt dan verder geholpen door ons callcenter.

Een nieuwe badkamer, keuken of toilet

Bij Woonwenz is het mogelijk om in aanmerking te komen voor een nieuwe badkamer, keuken of een nieuw toilet. Hier zijn wel een aantal eisen aan verbonden.

- De huidige voorziening is minimaal 25 jaar oud;
- De woning heeft nog minimaal een levensduur van 10 jaar;
- De huurder stemt in met de huurverhoging, die bij de verbetering hoort.

Informatiefolders hierover kunt u bij ons opvragen, maar zijn ook te vinden op onze website woonwenz.nl.



4

Schade en verzekeringen

Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt ook voor schade aan de woning. Het voorkomen van schade zit vaak in simpele dingen. Zoals bijvoorbeeld het sluiten van ramen tijdens storm. Of het tijdig nemen van maatregelen tijdens strenge vorst, zodat radiatoren en leidingen niet bevriezen. Woonwenz heeft voor uw woning een brand- en stormverzekering afgesloten. Deze dekt de schade aan het huis, niet de schade aan uw eigendommen of de door u aangebrachte voorzieningen. Wij adviseren u een inboedelverzekering en een WA-verzekering (Wettelijke Aansprakelijkheid) af te sluiten. Zoals u al heeft kunnen lezen kunt u zich via Woonwenz verzekeren tegen glasbreuk door deel te nemen aan het glasfonds.

Zelf Klussen

Woonwenz geeft u veel vrijheid om veranderingen in/aan uw woning aan te brengen. Meer hierover leest u in onze brochure "Zelf klussen in uw woning".



Het Reparatie-ABC

In de volgende tabel kunt u lezen wie verantwoordelijk is voor welke reparaties. Wanneer de eerste kolom aangekruist is, bent u als huurder verantwoordelijk en dient u het ongemak zelf te verhelpen. Wanneer de tweede kolom is aangekruist is Woonwenz zonder meer verantwoordelijk en verhelpen wij het probleem. Wanneer de derde kolom is aangekruist is de huurder officieel zelf verantwoordelijk, maar komt Woonwenz als extra service het mankement gratis herstellen.



Het Reparatie-ABC: Wie doet wat ?

	Voor rekening huurder	Voor rekening Woonwenz	Extra service van Woonwenz	Bijzonderheden
A Aanrecht				
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, ouder dan 15 jaar		X		
Afvoer				
Repareren van afvoeren douche, wastafels, aanrecht, wasmachine, fontein, (schrob)putjes		X		
Herstellen van sifons			X	
Ontstoppen			X	
Ontstoppen bij hoogbouw (standleiding)		X		
Afzuigkap				
Onderhoud en vervangen van afzuigkap die wij geplaatst hebben		X		
Onderhoud en vervangen van afzuigkap die u zelf geplaatst hebt	X			
Alarminstallatie				
Onderhoud en reparatie aan een alarminstallatie geplaatst door ons		X		
Onder en reparatie aan een alarminstallatie geplaatst door uzelf	X			
Antenne				
Voor onderhoud en storingen kunt u contact opnemen met uw kabelleverancier	X			
B Balkon				
Onderhoud balkon-, galerijschermen		X		
Behang				
Behang	X			
Bel				
Onderhoud van intercominstallaties bij hoogbouw		X		
Onderhoud en vervangen bel bij individuele woningen			X	
Onderhoud en vervangen spanningsomvormer (beltrafo) en bedrading		X		
Bestrating				
Bestratingen in achtertuin, voortuin en gemeenschappelijke bestratingen		X		
Bestratingen van het toegangspad naar voordeur bij erge verzakkingen		X		
Schoonhouden van gemeenschappelijke bestratingen		X		
Brandblusmiddelen				
Brandmelders in de woning		X		
Batterijen vervangen in de brandmelders	X			
In de gemeenschappelijke ruimtes		X		
Brievenbus				
Reparatie in de eigen voordeur			X	
Reparatie bij flats, gemeenschappelijke ingangen (postkasten)		X		

Het Reparatie-ABC: Wie doet wat ?

	Voor rekening huurder	Voor rekening Woonwenz	Extra service van Woonwenz	Bijzonderheden
C Centrale verwarming				
Periodiek onderhoud en storingen		X		
Bijvullen en ontluchten			X	
Schade door bevrozing	X			
Collectieve cv, bijvullen en ontluchten		X		
Closet				
Onderhoud closetpot en stortbak			X	
Vervangen door veroudering (>15 jaar)		X		
Closetrolhouder of toiletzitting (met deksel) vervangen		X		
Vlotter/bodemklep in stortbak vervangen		X		
6 Repareren van de vlotter			X	
D Daken				
Onderhoud/vervangen dakbedekking, dakdoorvoer, dakgoot, hemelwaterafvoer		X		
Schoonhouden van goot en hemelwaterafvoer bij hoogbouwoningen		X		
Schoonhouden van goot en hemelwaterafvoer bij laagbouwoningen			X	
Herstellen en onderhouden van eigen aanbouwen e.d.	X			
Vervangen van kapotte dakpannen		X		
Onderhoud en herstel van dakramen		X		
Dekvloer				
Reparatie door beschadiging (na verwijderen) van vloerbedekkingen	X			
Deuren				
Vervangen of herstellen na uitwaaien	X			
Herstellen of vervangen van deuren bij houtrot of normale slijtage		X		
Glas in deuren (tenzij u aan het glasfonds deelneemt)	X			
Scharnieren en sloten binnendeuren			X	
Scharnieren en sloten buitendeuren		X		
Klemmende binnendeuren		X		
Schilderwerk van binnendeuren	X			
Deurdranger				
Onderhoud en herstel van deurdrangers op entreedeur		X		
Deuropener (elektrisch)				
Onderhoud en reparatie		X		
Douche				
Onderhoud/vervangen doucheslang, sproeier, glijstang, spiegel, plancet, zeepbakje			X	
Vervangen t.g.v. veroudering (geriefverbetering tegen huurverhoging mogelijk)	X			

Het Reparatie-ABC: Wie doet wat ?

	Voor rekening huurder	Voor rekening Woonwenz	Extra service van Woonwenz	Bijzonderheden
E Elektra				
Onderhoud en vervangen van leidingen en groepenkast		X		
Onderhoud en vervangen van verlichting in algemene ruimten		X		
Erfafscheidingen (zie tuinen)				
G Garage				
Herstel vloeren, onderhoud dak en buitenschilderwerk.		X		
Onderhoud en schilderwerk binnenzijde	X			
Scharnieren en sloten		X		
Kanteldeur, geleiders		X		
Gasinstallatie				
Onderhoud en vervangen van leidingen in de woning		X		
Onderhoud aan zelf aangebrachte gaskranen en -leidingen	X			
Onderhoud door WVB aangebrachte gaskraan en slang		X		
Gemeenschappelijke ruimten				
Schoonmaken van portieken, trappenhuis (indien in huur opgenomen)		X		
Schilderen		X		
Gevels				
Onderhoud aan buitengevels (voeg- en schilderwerk)		X		
Geiser				
Indien eigendom van Woonwenz		X		
Glas (zie Ruiten)				
Goten (zie daken)				
H Hang- en sluitwerk				
Onderhoud en repareren van deurklinken, scharnieren en sloten van binnendeuren			X	
Herstellen van sloten ten gevolge van inbraak of vernieling (aangifte rapport nodig)		X		
Onderhoud toegangsdeuren naar algemene ruimten		X		
Hemelwaterafvoer (zie daken)				
Huistelefoon				
Onderhoud van huistelefoon en bellentableaus		X		
I Insectenbestrijding (zie ongediertebestrijding)				
K Kasten				
Losse kasten behoren niet meer tot de inventaris en worden niet meer onderhouden of vervangen	X			
Kitvoegen				
Onderhoud kitvoegen		X		
Vervangen kitvoegen		X		

Het Reparatie-ABC: Wie doet wat ?

	Voor rekening huurder	Voor rekening Woonwenz	Extra service van Woonwenz	Bijzonderheden
Kozijnen				
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			
Kranen				
Onderhoud aan (meng)kranen			X	
Onderhoud aan éénhendel- en thermostaatkranen			X	
Onderhoud aan stop- en aftapkraantjes individueel			X	
Onderhoud aan stop- en aftapkraantjes collectief		X		
L Luchtroosters				
Reparatie door beschadiging (na verwijderen) van vloerbedekkingen	X			
Vervangen		X		
Lekkages				
Repareren van leidingen, daken en gevels		X		
Lekkages tgv bevroering of belopen van daken	X			
Schades aan inboedel, behang e.d. agv lekkage worden in de meeste gevallen door de eigen inboedelverzekering gedekt (ter beoordeling AON)				
Leuningen				
Vastzetten en repareren		X		
Liften en liftinstallaties				
Onderhoud		X		
Ligbad				
Indien geplaatst door Woonwenz		X		
Luiken				
Vervangen en repareren		X		
Vlizotrap en kruipruimte		X		
M Mechanische ventilatie				
Onderhoud en herstel		X		
Schoonmaken van de filters	X			indien dit mogelijk is
Inregelen, schoonmaken en vervangen van afzuigventielen		X		
Muren (zie stucwerk)				
N Naamplaatjes				
Bij de individuele woning	X			
Bij woongebouwen		X		

	Voor rekening huurder	Voor rekening Woonwenz	Extra service van Woonwenz	Bijzonderheden
O Ongediertebestrijding	Woonwenz is alleen verantwoordelijk en bestrijdt alleen bij ongedierte door bouwkundige gebreken.			
Faraomier	X	X		
Houtworm en boktor	X	X		
Hommels	X	X		
Kakkerlakken, ratten				Gem. Venlo bestrijdt
Ovenvisjes, papiervisjes, vliegen, etc.		X		
Muizen, duiven, wespen	X		X	
Vlooien	X	X		
P Plafonds				
Texen	X			
Repareren van scheurvorming als gevolg van constructiefouten		X		
R Radiatoren (zie ook centrale verwarming)				
Vervangen i.v.m. doorroesten		X		
Schilderen (met radiatorenlak)	X			
Schade door bevroering	X			
Onderhoud en vervangen van radiatorkranen en -knoppen		X		
Ramen (zie kozijnen en ruiten)				
Regenpijpen en rioleringen				
Onderhoud bij laagbouwoningen		X		
Onderhoud bij hoogbouwoningen		X		
Ontstoppen bij laagbouwoningen			X	
Ontstoppen bij hoogbouwoningen		X		
Herstellen van verzakkingen en breuken		X		
Ruiten				
Vervangen van ruiten bij breuk (bij deelname glasfonds Woonwenz)		X		
S Schakelaars				
Vervangen			X	
Schilderwerk				
Schilderwerk aan de buitenzijde en gemeenschappelijke ruimtes		X		
Schilderwerk in de woning	X			
Schoorsteen				
Onderhoud en herstel aan rook(gas) kanalen en voegwerk		X		
Vegen	X			
Sifon				
Ontstoppen			X	
Vervangen door veroudering		X		
Sleutels				
Bij zoekraken of beschadiging van de sleutels dient huurder zelf nieuwe sleutels bij te laten maken (dit geldt niet voor sleutels voor hoofdtoegangsdeuren / sluitsystemen. Daarvoor zorgt Woonwenz)	X			

Het Reparatie-ABC: Wie doet wat ?

	Voor rekening huurder	Voor rekening Woonwenz	Extra service van Woonwenz	Bijzonderheden
Sloten (zie hang- en sluitwerk)				
Spiegels				
Vervangen bij beschadiging	X			
Vervanging van spiegels waar "het vuur" in zit		X		
Stopcontacten (zie elektra)				
Stortbak (zie closet)				
Stucwerk				
Losraken van toplaag		X		
Vullen boorgaatjes en dichten van krimpscheuren	X			
T	Telefoonaansluiting			
Deze dient u aan te vragen bij de KPN	X			
Tegels				
Repareren en vervangen na beschadiging (boren e.d.)	X			
Vervangen door loslaten		X		
Terras-afscheidings geplaatst door Woonwenz				
Vervangen door ouderdom		X		
Thermostaatkranen (tapkranen)				
Onderhoud en herstel, indien kranen zijn geplaatst door Woonwenz			X	
Tochtstrippen				
Vervanging		X		
Toilet (zie closet)				
Trappen				
Onderhoud en herstellen van vlizotrap		X		
Vastzetten en herstellen van leuningen en traphekken		X		
Schoonhouden van trappen in algemene trappenhuizen		X		
Tuinen				
Aanleg en onderhoud	X			
Onderhoud aan tuinmuren en schuttingen door Woonwenz geplaatst		X		
Onderhoud van eigen geplaatste erfafscheidings	X			
V	Vensterbanken			
Onderhoud en schoonhouden	X			
Ventilatie				
Inregelen van roosters		X		
Schoonhouden van roosters en dauerlufungen	X			
Verlichting				
Onderhoud en vervangen van lampen in gemeenschappelijke ruimten		X		
Vervangen van fittingen in de woning	X			
Vernieuwen van oude bedrading		X		

Het Reparatie-ABC: Wie doet wat ?

	Voor rekening huurder	Voor rekening Woonwenz	Extra service van Woonwenz	Bijzonderheden
W				
Wandafwerking				
Repareren, witten, behangen en schilderen, inclusief dichten van boorgaatjes en dichten krimpscheuren	X			
Warmtemeter				
Jaarlijkse registratie		X		
Vervangen a.g.v. stoten e.d. (Woonwenz voert vervanging uit en belast kosten door aan huurder)	X			
Warmteterugwin-unit				
Schoonzuigen filters	X			
Vervanging filters		X		
Wastafels				
Onderhoud en vervangen na beschadiging	X			
Vervangen als gevolg van veroudering		X		
Waterleidingen				
Vervangen / herstellen		X		
Herstellen na schade of bevroering	X			
Z				
Zeepbakjes				
Vervangen na beschadiging	X			
Zonwering				
Onderhoud en vervanging, mits door Woonwenz aangebracht		X		



woonwenz

Bezoekadres
Molenbossen 618
5923 AJ Venlo-Blerick

Postadres
Postbus 337
5900 AH Venlo
t 077 389 3131

woonwenz.nl
info@woonwenz.nl