



**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.

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 huurder krijgt u er wel eens mee te maken, dat er iets in of aan uw woning gerepareerd moet worden. Voor een aantal zaken kunt u hiervoor bij ons terecht. Daarover leest u meer in deze folder.

Wilt u een reparatieverzoek indienen? U regelt dit 24 uur per dag, 7 dagen per week via Mijn HW Wonen. Behalve het indienen van uw reparatieverzoek kunt u zelf heel eenvoudig een afspraak inplannen om de reparatie te laten uitvoeren. Na het inplannen ontvangt u een e-mailbevestiging.

Uw reparatieverzoek wordt direct gemeld aan het onderhoudsbedrijf dat voor ons de reparaties uitvoert. Zij zorgen vervolgens dat uw reparatieverzoek wordt afgehandeld. Ook als eerst bepaald moet worden welke werkzaamheden worden uitgevoerd.

Geen computer, tablet of smartphone? Uiteraard kunt u uw reparatieverzoek ook telefonisch aan ons doorgeven. Dit doet u door tijdens werkdagen tussen 08.00 uur en 12.00 uur te bellen naar (0186) 899 899.

### Ruitbreuk

Voor ruitbreuk kunt u direct contact opnemen met Den Hartog Glas via (0186) 612 815.

### Verstoppingen

Voor verstoppingen aan uw afvoeren of het riool kunt u als huurder rechtstreeks contact opnemen met de firma TOS via 0900 - 899 88 33.

### CV-storingen

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 telefonisch contact met ons op via (0186) 899 899. Wij helpen u graag verder.

### Spoedeisende zaken

Buiten kantoor tijden kunnen spoedeisende zaken die niet tot de volgende werkdag kunnen wachten uiteraard aan ons gemeld worden. U kunt bellen naar (0186) 899 899. U wordt dan doorgeschakeld naar een van onze medewerkers, die u met uw spoedeisende klacht verder helpt.

## 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.

<b>A</b>	<b>Rekening huurder</b>	<b>Rekening HW Wonen</b>	<b>Extra Service HW Wonen</b>
<b>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 dak afvoeropeningen/goten		X	
<b>Afzuigkap</b>			
Onderhoud en vervangen van afzuigkap die HW Wonen geplaatst heeft		X	
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>B</b>	<b>Rekening huurder</b>	<b>Rekening HW Wonen</b>	<b>Extra Service HW Wonen</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 (voor deur) bel bij individuele woningen			X
Onderhoud en vervangen spanningsomvormer (beltrafo) en bedrading		X	
<b>Bestrating</b>			
Bestratingen, alleen bij verzakking, in achtertuin/voortuin	X		
Bestratingen, alleen bij verzakking, 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	
<b>Brievenbus</b>			
Reparatie aan de eigen voordeur			X
Reparatie bij flats, gemeenschappelijke ingangen (postkasten)		X	

<b>C</b>	<b>Rekening huurder</b>	<b>Rekening HW Wonen</b>	<b>Extra Service HW Wonen</b>
<b>Centrale verwarming</b>			
Periodiek onderhoud en storingen		X	
Bijvullen en ontluichten		X	
Schade door bevroering	X		
Collectieve cv, bijvullen en ontluichten		X	
Het opnieuw opstarten van de cv na uitval		X	
Vervangen batterij (klok)thermostaat indien aangebracht door HW Wonen		X	
<b>Closet</b>			
Vervangen vanwege veroudering		X	
Closetrolhouder of toiletzitting (met deksel) vervangen		X	
Vlotter/bodemklep in stortbak vervangen			X

## D

<b>Daken</b>			
Onderhoud/vervangen dakbedekking, dak doorvoer, dakgoot, hemelwaterafvoer		X	
Schoonhouden van goot en hemelwaterafvoeren		X	
Herstellen en onderhouden van eigen aanbouwen e.d.	X		
Vervangen van kapotte dakpannen		X	
Onderhoud en herstel van dakramen		X	
<b>Dekvloer</b>			
Reparatie door beschadiging (na verwijderen) van vloerbedekkingen	X		
<b>Deuren</b>			
Vervangen of herstellen na uitwaaien of beschadiging door huurder	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		

<b>D</b>	<b>Rekening huurder</b>	<b>Rekening HW Wonen</b>	<b>Extra Service HW Wonen</b>
<b>Deuren (vervolg)</b>			
Scharnieren en sloten buitendeuren		X	
Klemmende binnendeuren	X		
Inkorten binnendeuren	X		
Schilderwerk van binnendeuren	X		
<b>Deurdranger</b>			
Onderhoud en herstel van deurdrangers op entredeuren		X	
<b>Deuropener (elektrisch)</b>			
Onderhoud en reparatie		X	
<b>Douche</b>			
Onderhoud/vervangen doucheslang, sproeier, glijstang, spiegel, planchet	X		

## **E**

<b>Elektra</b>			
Onderhoud en vervangen van leidingen en		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		
<b>Erfafscheidingen (zien tuinen)</b>			

## **G**

<b>Garages</b>			
Herstel vloeren, onderhoud dak en buitenschilderwerk		X	
Onderhoud en schilderwerk binnenzijde	X		

<b>G</b>	<b>Rekening</b>	<b>Rekening</b>	<b>Extra Service</b>
<b>Garages (vervolg)</b>			
Scharnieren en sloten		X	
Kanteldeur, geleiders		X	
<b>Gasinstallatie</b>			
Onderhoud en vervangen van leidingen in de		X	
Onderhoud aan gaskranen		X	
<b>Gemeenschappelijke ruimten</b>			
Schoonmaken van portieken, trappenhuis (indien in		X	
Schilderen		X	
<b>Gevels</b>			
Onderhoud aan buitengevels (voeg- en		X	
<b>Geiser</b>			
Indien eigendom van HW Wonen		X	
<b>Glas (zie ruiten)</b>			
<b>Goten (zie daken)</b>			

## H

<b>Hang- en sluitwerk</b>			
Onderhoud en reparatie van deurklinken,	X		
Herstellen van sloten ten gevolge van inbraak (aangifterapport nodig)		X	
Onderhoud toegangsdeuren naar algemene ruimten		X	
Openen deur bij buitensluiting	X		
<b>Hemelwaterafvoer (zie daken)</b>			
<b>Huistelefoon</b>			
Onderhoud van intercom, videofooninstallatie en		X	
Extra tac (elektrische sleutel) of bij verlies, voor de algemene toegangsdeur	X		

I	Rekening	Rekening	Extra Service
<b>Insectenbestrijding (zie ongediertebestrijding)</b>			

## K

<b>Kasten</b>			
Losse kasten onderhoud en vervanging	X		
<b>Kitvoegen</b>			
Onderhoud en vervangen van kitvoegen		X	
<b>Kozijnen</b>			
Schilderwerk aan de buitenzijde, vervangen of		X	
Schilderwerk aan de binnenzijde	X		
Schilderwerk van alle binnen kozijnen	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		X	
Onderhoud aan door HW wonen aangebrachte eenhendel- en thermostaatkranen		X	
Onderhoud buitenkraan, tenzij door HW Wonen aangebracht	X		
Onderhoud aan stop- en aftapkraantjes individueel		X	
Onderhoud aan stop- en aftapkraantjes collectief		X	

## L

<b>Luchtroosters</b>			
Vervangen, onderhoud en reparatie van luchtrooster		X	
<b>Leuningen</b>			
Vastzetten en repareren		X	



<b>L</b>	<b>Rekening huurder</b>	<b>Rekening HW Wonen</b>	<b>Extra Service HW Wonen</b>
<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	

## **M**

<b>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>			

## **N**

<b>Naamplaatjes</b>			
Bij de individuele woning	X		
Bij woongebouwen		X	

## **O**

<b>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 zilversisjes	X		
Muizen en duiven	X		
Vlooien	X		
Wespen en bijen		X	

<b>P</b>	<b>Rekening huurder</b>	<b>Rekening HW Wonen</b>	<b>Extra Service HW Wonen</b>
<b>Plafonds</b>			
Sauzen	X		
Repareren van scheurvorming als gevolg van constructiefouten		X	
<b>R</b>			
<b>Radiatoren (zie ook Centrale Verwarming)</b>			
Vervangen vanwege lekkage door roestvorming		X	
Schade door bevroering	X		
Onderhoud en vervangen van radiatorcransen 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</b>			
<b>Schakelaars</b>			
Vervangen		X	
<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 kanalen	X		

<b>S</b>	<b>Rekening huurder</b>	<b>Rekening HW Wonen</b>	<b>Extra Service HW Wonen</b>
<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		
<b>Stopcontacten (zie Elektra)</b>			
<b>Stortbak (zie Closet)</b>			
<b>Stucwerk</b>			
Losraken van toplaag		X	
Vullen boorgaatjes en dichten van krimp-scheuren	X		
<b>T</b>			
<b>Telefoonaansluiting</b>			
Deze dient u aan te vragen bij een provider	X		
<b>Tegels</b>			
Repareren en vervangen na beschadiging	X		
Vervangen vanwege loslaten		X	
<b>Terrasafscheidings</b>			
Terrasafdeling geplaatst door HW Wonen,		X	

<b>T</b>	<b>Rekening huurder</b>	<b>Rekening HW Wonen</b>	<b>Extra Service HW Wonen</b>
<b>Thermostaatkranen (tapkranen)</b>			
Onderhoud en herstel thermostaatkranen aangebracht door HW Wonen		X	
Vervanging thermostaatkraan aangebracht door HW Wonen		X	
<b>Tochtstrippen</b>			
Vervanging als HW Wonen deze heeft aangebracht		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 erfafscheidingen	X		
<b>V</b>			
<b>Vensterbanken</b>			
Vervanging vanwege ouderdom		X	
<b>Ventilatie</b>			
Gebalanceerde ventilatie		X	
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	

<b>V</b>	<b>Rekening huurder</b>	<b>Rekening HW Wonen</b>	<b>Extra Service HW Wonen</b>
<b>Verlichting (vervolg)</b>			
Vervangen van de buitenlamp, tenzij deze door HW Wonen is geplaatst	X		
Onderhoud en vervangen van lampen in gemeenschappelijke ruimten		X	

## **W**

<b>Wandafwerking</b>			
Repareren, witten, behangen en schilderen, inclusief dichten van boorgaatjes en dichten kripscheuren	X		
<b>Warmte terugwin-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 bevroering	X		

## **Z**

<b>Zand</b>			
Gratis af te halen tot 3 m <sup>2</sup> toevoegen		X	
<b>Zonwering</b>			
Onderhoud en vervanging, als deze door HW Wonen is aangebracht		X	