

ONDERHOUDEN, REPAREREN EN VERBETEREN

In een goed onderhouden woning is het plezierig wonen. Onderhoud is een zaak van u en van Volkshuisvesting. Als verhuurder moet Volkshuisvesting de woning dan ook in goede staat houden. Dat is zelfs wettelijk verplicht en het gebeurt meestal in de vorm van periodiek gepland onderhoud.

Wat doet Volkshuisvesting aan onderhoud?

Volkshuisvesting is verantwoordelijk voor een goede conditie van het bouwkundige casco van de woning, voor isolatie, de buitenkant van de woning en voor de installaties voor elektriciteit, gas, water, riolering en ventilatie. Ook zorgen wij dat keuken, douche, toilet, vloeren, wanden, plafonds en trappen tenminste van een goede basiskwaliteit zijn. Bij storing of schade hieraan waarschuwt u Volkshuisvesting direct. Dan kunnen wij zorgen voor snel herstel. Als huurder maakt u het ons mogelijk om de woning te controleren op technische gebreken en om onderhoud en reparaties uit te voeren.

Reparatie: verzoek, afspraak en uitvoering

Een reparatieverzoek kunt u schriftelijk en per e-mail indienen of telefonisch melden via het telefoonnummer (026) 3 712 712. Wij nemen uw verzoek snel in behandeling.

Om vast te stellen wat er precies gerepareerd moet worden, kan het nodig zijn dat een van onze opzichters komt kijken. In dat geval maken wij met u een afspraak voor een inspectie op een moment dat het u schikt.

Van de vakman die bij u thuis een reparatie verricht, krijgt u een akkoordverklaring. Het is de bedoeling dat u dit formulier invult en ondertekent. Zijn de kosten van de reparatie voor uw rekening, dan staat dat vermeld op de akkoordverklaring die u tekent. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

Na afronding van een reparatie ontvangt u een kaart waarop u kunt aangeven of u tevreden bent over het uitgevoerde werk. De kaart kan zonder postzegel naar Volkshuisvesting worden teruggestuurd. Uw antwoord kan ons helpen om de kwaliteit van onze service verder te verbeteren.

Soms komt er op een later moment nog een medewerker van Volkshuisvesting bij u langs om te controleren of de reparatie goed is uitgevoerd.

Spoedreparatie

Is er buiten kantoor tijd en in het weekeinde een schade of storing waarvan de reparatie geen uitstel kan hebben, dan belt u eveneens naar (026) 3 712 712. U wordt automatisch doorverbonden met een dienst die ervoor zorgt dat de spoedreparatie zo snel mogelijk wordt uitgevoerd.

Schade door brand, storm of inbraak

Heeft uw woning schade door brand, storm of inbraak? Meld dit zo snel mogelijk bij Volkshuisvesting. Het herstel van de schade komt voor onze rekening. Gaat het om inbraak of vernieling, dan laat u door de politie een proces-verbaal opmaken. Dit proces-verbaal moet u op verzoek kunnen tonen bij de afwikkeling van de schade.

Voor schade aan uw eigendommen is Volkshuisvesting niet aansprakelijk. Ook niet voor schade aan eigendommen van derden, zoals bijvoorbeeld waterschade bij de burens veroorzaakt door uw kapotte wasmachine. Voor deze schade moet u zelf een W.A.- en inboedelverzekering afsluiten

Wat doet u als huurder zelf?

Ook de huurder heeft zijn aandeel in het verzorgen van de woning. U houdt de woning netjes, u verricht klein onderhoud en u herstelt schade waar u als huurder verantwoordelijk voor bent.

Wat onderhoudt, repareert of vervangt u zelf?

- Witten, sausen, behangen en schilderen binnenshuis.
- Vervangen van gebroken of beschadigde glasruiten en spiegels.
- Onderhouden en vervangen of repareren van hang- en sluitwerk, schakelaars, contactdozen, deurbel, doucheslang, douchesproeier, w.c.-pot, gaskranen en dergelijke.
- Schoonhouden en ontstoppen van closetpotten, vaste wastafels, gootstenen, dakgoten, riolen en afvoeren, putten en dergelijke.
- Schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimten.
- Aanleggen en onderhouden van de tuin.
- Onderhouden van de geiser of boiler, onderhouden van de kranen, voorzieningen treffen om bevriezing te voorkomen van de waterleiding en c.v.- en warmwaterinstallaties.
- Regelmatig laten vegen van rook- en ventilatiekanalen. Als deze door de verhuurder worden geveegd, zorgt u ervoor dat de aangesloten kachels en andere apparatuur zijn weggenomen.

Aan het eind van dit hoofdstuk is een compleet overzicht waarin u leest wie wat onderhoudt, repareert of vervangt. Ook in de Algemene Huurvoorwaarden zijn deze zaken duidelijk opgeschreven.

Volkshuisvesting doet huurderonderhoud

Bij een aantal woningcomplexen en flats verricht Volkshuisvesting werkzaamheden die eigenlijk door de huurder gedaan zou moeten worden. Dat is dan zo afgesproken in een overeenkomst met de huurders. Voorbeelden hiervan zijn het schoonmaken van algemene ruimten in flats en het herstel van glasschade. Wij berekenen de kosten voor deze werkzaamheden door aan de huurders van het complex in de vorm van servicekosten.

Servicefonds Huurderonderhoud

Niet alle huurders willen of kunnen zelf het huurderonderhoud uitvoeren. Omdat ze niet zo handig zijn, geen zin hebben in klussen of omdat ze er geen tijd voor hebben. Ook zijn er werkzaamheden die specialisten het beste kunnen uitvoeren, zoals schoorsteenvegen of de afvoer ontstoppen. Aan dit soort onderhoud hangt voor de huurder meestal een flink prijskaartje. Het Servicefonds Huurderonderhoud biedt hiervoor uitkomst.

Voor een bescheiden bedrag per maand neemt Volkshuisvesting een groot aantal werkzaamheden voor onderhoud en reparatie van u over. En is er iets aan de hand, dan is één telefoontje naar het telefoonnummer (026) 3 712 712 genoeg om uw klacht snel te laten verhelpen. Dat is gemakkelijker en vaak goedkoper dan zelf het werk uitvoeren. Bij verhuizing vervalt deelname aan het servicefonds automatisch. Verhuist u naar een andere huurwoning van Volkshuisvesting en wilt u ook daar gebruik maken van het servicefonds? Bij de acceptatiebrief van de nieuwe woning zit een aanmeldingsformulier voor het servicefonds waarmee u zich opnieuw kunt opgeven.

Hieronder staat een aantal zaken dat u met het Servicefonds Huurderonderhoud kunt uitbesteden aan Volkshuisvesting.

- Reparaties aan sloten, scharnieren en deurkrukken.
- Herstel van elektriciteitschakelaars en contactdozen.
- Storing van de deurbel.
- Defecten aan wc-pot en stortbak.
- Reparaties aan waterkranen en doucheslangen.
- Ontstoppen van afvoeren en rioleringen.
- Schoonhouden van dakgoten.
- Vegen van schoorstenen.
- Bijvullen en ontluchten van de cv-installatie.

In het Reglement Servicefonds Huurderonderhoud vindt u een volledige lijst van de werkzaamheden. Dit reglement zit bij het aanmeldingsformulier voor het servicefonds.

Het Servicefonds Huurderonderhoud kost per maand een bedrag van slechts enkele euro's dat met de huur wordt geïnd. Jaarlijks publiceren wij een overzicht van de kosten en opbrengsten van het Servicefonds op onze internetsite.

Let op:

Het Servicefonds Huurderonderhoud is iets anders dan servicekosten. Dat zijn kosten voor bijvoorbeeld verwarming, elektra en schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten van flatgebouwen.

Uw woning zelf veranderen/verbeteren

Onze huurders hebben veel vrijheid om hun woongenot te vergroten door zelf verbeteringen en voorzieningen aan te brengen. Zoals het plaatsen van een keuken of een aanbouw realiseren. Als u een aanpassing wilt doen, moet u eerst het [Meldingsformulier wijzigingen](#) invullen en opsturen naar Volkshuisvesting. Zodra u toestemming heeft voor de aanpassing, kunt u het gaan uitvoeren.

U leest hier meer over in de brochure 'Uw woning naar uw smaak'. U kunt deze brochure downloaden van www.volkshuisvesting.nl of bij ons afhalen of bestellen.

Voor wie zelf aan de slag wil in zijn woning hebben wij op onze internetsite www.volkshuisvesting.nl een aantal video's met tips en adviezen. Voor praktische klus- en verbouwtips kunt u terecht bij een bouwmarkt.

Aanvraag voor woningverbetering

U kunt als zittende huurder een aanvraag voor woningverbetering indienen, maar ook als nieuwe huurder. Dat kan al vanaf het moment dat u samen met iemand van Volkshuisvesting uw toekomstige woning bekijkt.

Verbeteringen aan uw woning vraagt u schriftelijk (per post of via e-mail) of telefonisch bij ons aan. Wij beoordelen uw aanvraag. Een dragende muur, bijvoorbeeld, mag u niet wegbreken zonder de juiste voorzorgsmaatregelen. In de muur kunnen misschien leidingen zitten die eerst door een vakman verplaatst moeten worden. Over dat soort zaken overlegt u met een medewerker van Volkshuisvesting. Als alles in orde is, krijgt u van ons schriftelijk toestemming voor de woningverbetering en de voorwaarden die we daaraan stellen. Daarna kunt u aan de slag.

Wie werkt en wie betaalt?

U kunt de verbouwing uitvoeren in eigen beheer of het aan Volkshuisvesting overlaten. Voert u het werk zelf uit of schakelt u zelf vakmensen of een aannemer in, dan zijn de kosten voor uw rekening. In dat geval bent u er natuurlijk verantwoordelijk voor dat het werk wordt uitgevoerd zoals u met Volkshuisvesting hebt afgesproken. Bij grotere veranderingen komt onze opzichter meestal tussentijds of na afronding kijken of alles goed is uitgevoerd.

De kosten voor een woningverbetering kunt u meestal middels een eenmalige betaling voldoen. In sommige gevallen is het ook mogelijk om de kosten in een huurverhoging te betalen. Bij het aanvragen van de aanpassing bespreken we dit met u.

Laat u de woningverbetering uitvoeren door Volkshuisvesting of door een door ons ingeschakelde aannemer, dan overleggen we met u over de wijze van verrekenen. Dat kan zijn betaling ineens, door een financiering met gespreide betaling of door een verhoging van de huur. Zijn we het eens, dan kan het werk beginnen. De aannemer neemt zelf contact met u op over de precieze uitvoering en de oplevering.

Verbeteringen overdragen

Bij Volkshuisvesting mag u veel aan uw woning veranderen zonder dat u bij vertrek zaken 'in de oude staat' hoeft te herstellen. Het werk moet natuurlijk netjes en goed gebeuren, zodat een volgende bewoner er ook nog plezier van heeft.

Het kan zijn dat u de volgende bewoner iets wilt laten betalen voor het overnemen van voorzieningen die door u zijn aangebracht. Dat is een kwestie van overleg tussen u beiden. Volkshuisvesting is daarin geen partij. Onze opzichter heeft bij woninginspectie een formulier bij zich waarop u vastlegt wat en tegen welke prijs u aan de volgende bewoner overdraagt. Wilt u precies weten wat gebruikelijk is en wat de mogelijkheden zijn, neem dan contact met ons op.

Keuken en sanitair van Woondroom

Volkshuisvesting werkt samen met Woondroom, een professionele showroom op het gebied van tegelwerk, sanitair en keukens. Is uw keukenblok aan vervanging toe, dan kiest u bij Woondroom zelf het aanrechtblad, tegels, kranen en frontjes voor kasten en laden uit.

Omdat het om een vervanging gaat, zijn de kosten voor ons.

Ook als uw keuken nog niet aan vervanging toe is, maar u bent toe aan iets nieuws, dan kunt u terecht bij Woondroom. Hebt u een keus gemaakt uit het ruime assortiment, dan betaalt u Volkshuisvesting de nog resterende waarde van uw oude keuken terug. Dit geldt ook voor het toilet en de badkamer.