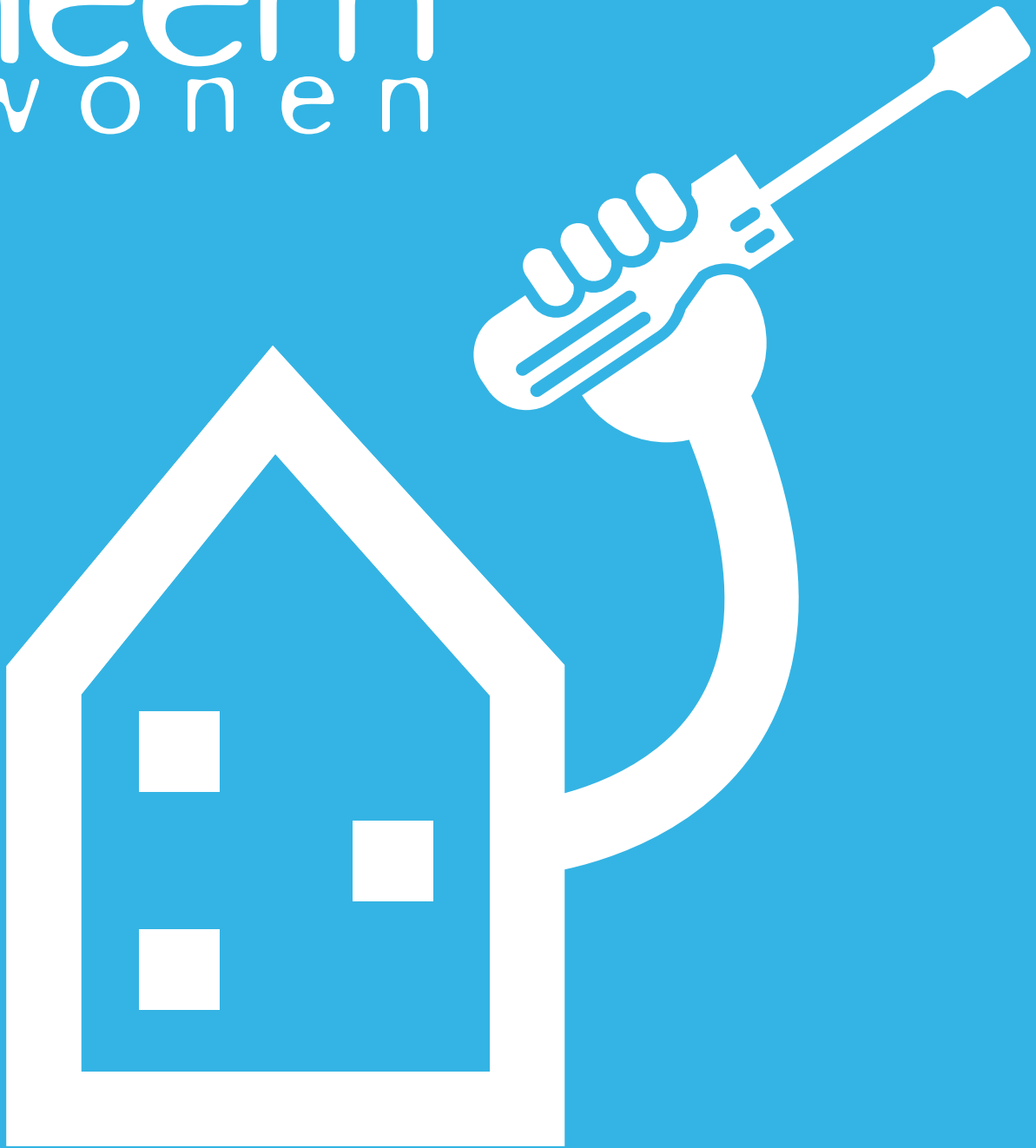
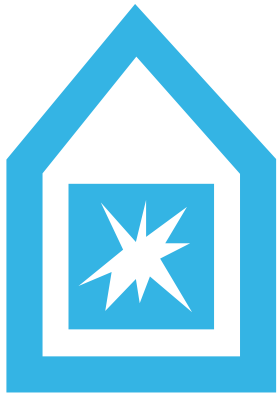


heem
wonen



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. Zelf aangebrachte voorzieningen 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.

Aanmelden is eenvoudig, kan op ieder gewenst moment en op verschillende manieren:

- Ga naar www.heemwonen.nl en log in op 'mijn HEEMwonen', uw persoonlijke pagina op internet. Vul hier het formulier *direct serviceabonnement afsluiten* in
- door te bellen met ons servicecentrum: (045) 645 4444. Wij sturen u dan een *aanmeld-*formulier
- door langs te komen op ons kantoor Markt 52 in Kerkrade.



U sluit het serviceabonnement af voor minimaal een jaar. Na dit jaar wordt het serviceabonnement stilstaand 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. Vul hier het *aanmeld*-formulier *glasverzekering* in. U kunt ook bellen met ons servicecentrum via (045) 645 4444. 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 4444. Via het keuzemenu wordt u dan doorgeschakeld naar de glaslijn van Glashandel van Ooyen (Landgraaf) of Glashandel Derissen (Kerkrade). Hier kunt u 24 uur per dag, 7 dagen in de week terecht.

Reparatieverzoek indienen

Is HEEMwonen verantwoordelijk voor de reparatie? Dan kunt u op verschillende manieren een reparatieverzoek bij ons indienen:

- In geval van spoed kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week bellen met HEEMwonen op telefoonnummer (045) 645 4444.
- Bij niet-spoedeisende reparaties kunt u uw reparatieverzoek via onze website indienen. Ga naar www.heemwonen.nl en log in op 'mijn HEEMwonen', uw persoonlijke pagina op internet. Vul hier het formulier *reparatieverzoek* in. HEEMwonen informeert u dan over het verdere verloop.
- U kunt op werkdagen ook bellen met ons servicecentrum (045) 645 4444 of langskomen op ons kantoor Markt 52 in Kerkrade. Ook kunt u het reparatieverzoek schriftelijk aan ons doorgeven via e-mail of per brief. Onze contactgegevens vindt u op de laatste pagina van deze folder.
- Heeft u een CV-storing? Bel dan altijd (ook buiten kantooruren en in het weekend) ons servicecentrum (045) 645 44 44. Via een keuzemenu komt u direct terecht bij de juiste CV-installeur die u verder kan helpen.
- Heeft u glasschade maar geen glasverzekering? Dan bent u zelf verantwoordelijk voor reparatie of vervanging.

Prettig is dat u voor de reparatie niet de hele dag hoeft thuis te blijven, want de afspraak wordt gemaakt binnen een blok van 2 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.

Reparaties: wie doet wat?

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

V = verhuurder (HEEMwonen)

H = huurder

A = serviceabonnement

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

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

schoonhouden, bladeren verwijderen
(bergingen, stalletjes, garages)

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)

A kranen / gasslang / afdopstop H

V Geisers H
veelal gehuurd bij derden

A Glas vervangen H
glasverzekering via HEEMwonen V
lekkage / glas V

A Graffiti V
verwijderen

V H
A Hang- en sluitwerk A
A onderhoud / smeren V
A vervangen

A Huistelefoon / Videfoon V

I
A Intercom V

K
A Vaste kasten A
A sloten / scharnieren H
A planksteunen / roedehouders

A Kitvoegen (sanitair) A

H Kelders V
leegpompen als gevolg van rioolbreuk /
kapotte waterleiding A
leegpompen (grondwater)

V Kranen A
V wasmachinekraan A
H koudwaterkraan A
A stop-/hoofdkraan (achter watermeter) V
V mengkranen A
H kraanleertjes A
A thermostaatkranen H
(aangebracht door HEEMwonen)

L
Lekkage V
reparatie leidingen of dak H
herstel schade aan inboedel, behang
en schilderwerk

M
Mechanische ventilatie en WTW-installatie V
onderhoud unit/motor/filter van
centraal afzuigstelsysteem H
vervanging filters van muur- c.q.
plafondventilators

schoonhouden van afzuigventielen en roosters

H

Schuttingen (zie tuinen)

indien geplaatst door HEEMwonen

V

Medische aanpassingen (onderhoud)

H

in alle overige gevallen

H

O

Ongediertebestrijding

nesten van wespen en bijen
(in of aan de woning)

A

houtworm in de constructie van de woning

V

alle overige ongedierte

H

rattenoverlast

V

complexe ongediertebestrijding (dure ingreep)

V

P

Plinten

A

Putje (op terras in de tuin)

schoonhouden

H

ontstoppen

H

R

Ramen

hang- en sluitwerk

V

sloten

H

klemmende ramen

V

oliën en smeren

A

Regenwaterafvoeren

V

Riolering

verzakkingen en dergelijke

V

ontstoppen riolering in de woning

A

ontstoppen riolering buiten de woning

V

Rolluiken (aangebracht door HEEMwonen)

lint vervangen

A

Roosters van ventilatiesysteem

reparatie

V

S

Schakelmateriaal

A

Scharnieren

reparaties en dergelijke

A

smeren

A

Schilderwerk

binnen (incl. binnenzijde van buitenkozijn)

H

buiten

V

Schoorsteenvegen

H

Sleutels

zoekgeraakt / gebroken

H

Sloten (zie hang- en sluitwerk)

vervangen 3-puntssluitingen

V

vervangen overige sloten

A

vervangen sloten vanwege slijtage

V

smeren sloten

A

Stucwerk

V

T

Tegels binnenshuis

V

Telefoonaansluiting

H

Tochtprofielen

indien door HEEMwonen aangebracht

A

aanbrengen

H

Trapleuning

vastzetten

A

vervangen

V

V

Ventilatieschuif

A

Vlizotrap

V

Vloeren (exclusief afwerking)

V

W

Wandafwerking

witten / schilderen / behangen

H

Wasmachineschakelaar

A

Waterleiding

onderhoud

V

voorkoming bevriezing (inclusief ontdooien)

H

Waterschade door lekkage

H

Z

Zwanenhals / sifon

schoonhouden

H

ontstoppen

A



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*.

Bij een langdurig slecht onderhouden tuin of achterpad ondernemen wij de volgende stappen:

1. HEEMwonen biedt hulp aan om uw tuin en/of achterpad weer op orde te krijgen. De kosten hiervan zijn voor rekening van u als bewoner.
2. Als u niet ingaat op onze hulp, gaan wij ervan uit dat u de tuin en/of het achterpad zelf (voor een bepaalde datum) op orde brengt. Hierover ontvangt u een brief.
3. Onderneemt u dan nog geen actie dan sturen wij u een herinnering met hierin een nieuwe datum waarop het onderhoud klaar moet zijn.
4. Geeft u geen gehoor aan onze herhaalde verzoeken? Dan schakelen wij een advocaat in die u voor de laatste keer dringend verzoekt om de tuin en/of het achterpad te onderhouden.
5. Geeft u ook hieraan geen gehoor? Dan leggen wij de zaak voor aan de kantonrechter. De kosten hiervan komen voor rekening van u als bewoner.

Onderhoudsprojecten

Voor de grotere onderhoudswerkzaamheden stellen wij jaarlijks een planning op. Op Mijn HEEMwonen, uw persoonlijke pagina op internet, vindt u een overzicht van actuele onderhouds- en renovatieprojecten van HEEMwonen bij u in de buurt.

Als uw woning of het appartementencomplex waarin u woont aan de beurt is voor onderhoud informeren wij u hier tijdig over.



Contactgegevens HEEMwonen

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

Postadres: Postbus 135, 6460 AC Kerkrade

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