



Onderhoud



Wie doet het onderhoud aan uw woning?

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.

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 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

Via 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;
- 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 aanmelden.

Uw reparatieverzoek telefonisch melden

Wilt u uw reparatieverzoek liever telefonisch melden, dan kan dat ook. U kunt ons bellen op werkdagen tussen 8.00 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.

Spoedgeval?

Na 11.00 uur kunt u telefonisch alleen terecht voor een spoedgeval. 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 arbeidsuren 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 [klachtenafhandeling](#) op onze website.

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 het **SOBO**. Zo kunnen bewonersverenigingen ook meedenken en meepraten over de prioriteiten.

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.

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 rechtstreeks 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 leveranciers.

Woont u in postcodegebied 3111 t/m 3117? Dan geeft u de verstopping door aan **Toorn en Elsing** via telefoonnummer (010) 473 51 36.

Woont u in postcodegebied 3118 t/m 3124? Dan geeft u de verstopping bij door aan **TOS** via telefoonnummer 0900 899 88 33.

Cv in storing?

Staat uw cv in storing en functioneert deze niet? Voor alle individuele cv-storingen kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze cv-installeur **Breman** via telefoonnummer 0900 821 21 74.

Cv bijvullen

Wanneer de waterdruk in de cv-installatie 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.

Gebroken ruit in of buiten de woning

Een gebroken ruit kunt u 24 uur per dag rechtstreeks melden bij Centraal Beheer Achmea. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer: 0800 022 99 55. Houdt bij melding uw postcode en huisnummer bij de hand.

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 Tempus huurt of kijk op de onderhoudssticker op de zijkant van uw geiser.

Huurt u uw geiser bij Eneco? Dan kunt dit 24 uur per dag telefonisch melden. Bel hiervoor rechtstreeks met Eneco op telefoonnummer (088) 895 50 00. Op 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 Serviceabonnement.

H: Huurder

W: Woonplus

S: Serviceabonnement

A	Afvoer Onderhoud aan afvoerputten, wastafel en afvoerpluggen.	H	S	
	Afzuigkap Onderhoud van afzuigkappen, afzuigventielen, ontluchtungs- en ventilatieroosters. <i>Opmerking: Het gaat alleen om afzuigkappen die eigendom zijn van Woonplus.</i>			W
	Algemeen Onderhoud als gevolg van beschadigingen, vernielingen, ondeskundig of onjuist gebruik.	H		
B	Balkon Onderhoud van buitentrappen, balustrades en hekken van galerijen en balkons.			W
	Balustrade Zie Galerij.			
	Bestrating Onderhoud van paden en terrassen in bij de woning behorende tuinen. Ophogen van bestratingen.	H		
	Brandblusmiddelen Onderhoud aan brandblusmiddelen in de gemeenschappelijke ruimten.			W
	Brandschade Brandschade, aan woning zelf (casco).			W
	Brandschade Brandschade, inboedel.	H		
	Brievenbus Onderhoud van brievenbus/briefkast.	H	S	
	Buitentrap Zie Galerij.			
C	Cementdekvloer Onderhoud cementdekvloer als deze is beschadigd door de verhuurder.	H		
	Centrale bel Zie Centrale briefkast.			
	Centrale briefkast Onderhoud aan centrale briefkasten, centraal belpaneel en daarin gemonteerde huistelefoon/intercominstallaties en elektrische deur-opener.			W
	CV-installatie Zie verwarming.			
D	Daken/schoorstenen Schoorsteenvegen.	H		
	Dakgoot Zie Riolering.			

	Deurbel Onderhoud van deurbeldrukker, deurbellen, deuropeners, schakelaars, contactdozen en wasmachineschakelaars.	H	S	
	Deuren Deuren vervangen na uitwaaien, inclusief blinderen.	H		
	Deuren Onderhoud van binnendeuren.	H	S	
	Deuren Zie ook Hang- en sluitwerk.			
	Deuren Zie ook Schilderen.			
	Douche Onderhoud van doucheslang, douchestang, handdouche, ophangpen, koppelstuk en overig garnituur, alles met toebehoren.	H	S	
	Drooglijn Aanbrengen en onderhoud van drooglijnsteunen. <i>Opmerkingen: U heeft vooraf toestemming nodig van Woonplus.</i>	H		
E	Elektrische installatie Onderhoud van deurbellen, deuropeners, schakelaars, contactdozen, wasmachineschakelaars enz., voor zover er geen sprake is van normale slijtage en veroudering.	H	S	
	Elektrische installatie Onderhoud als gevolg van schade aan de elektrische installaties door overbelasting of door de huurder aangebrachte uitbreidingen, inclusief herkeuring.	H		
	Elektrische installatie Vervangen van zekeringen en lampen.	H		
G	Galerij Onderhoud van buitentrappen, balustrades en hekken van galerijen en balkons.			W
	Garage Garage (individueel gebruik), onderhoud aan vloeren, wanden, hang- en sluitwerk en draai- en kantelsystemen.	H		
	Gas- en waterleidingen Onderhoud van door verhuurder aangebrachte gasleidingen.			W
	Gaskranen Onderhoud en vervangen (indien noodzakelijk) van gaskranen na de gasmeter.	H	S	
	Gevel Onderhoud, schilderen en indien nodig vervangen van gevelkozijnen, ramen en deuren aan de buitenzijde.			W
	Goot Onderhoud van goten en hemelwaterafvoeren.			W
	Grofvuil Afvoer van achtergebleven goederen bij verhuizing.	H		
H	Hang- en sluitwerk Onderhoud en vernieuwen van alle hang- en sluitwerk.	H	S	
	Hang- en sluitwerk Onderhoud van hang- en sluitwerk in algemene ruimten.			W
	Hekken Zie Galerij en Balkon.			
K	Kasten Onderhoud van tot de woning behorende kasten, incl. het vernieuwen van hang- en sluitwerk.	H	S	
	Keuken Onderhoud van afvoerplug met ketting, hang- en sluitwerk van keukenkasten en ladegeleiders.	H	S	

	Kozijnen Onderhoud van alle in of op de kozijnen aangebrachte tochtprofielen, inclusief vervangen bij beschadiging.	H	S	
	Kozijnen Zie ook Schilderen.			
L	Lampen Zie Verlichting.			
	Leidingen Onderhoud van warm- en koudwaterleidingen na de watermeter voor zover aangebracht door verhuurder.			W
	Leidingen Onderhoud van warm- en koudwaterleidingen na de watermeter, als gevolg van beschadiging, vernieling, ondeskundig/onjuist gebruik.	H		
	Leidingen Voorkomen van bevriezen van leidingen.	H		
	Leuning Vastzetten van leuning en leuningdragers van binnentrappen.	H	S	
M	Mechanische ventilatie Onderhoud van de mechanische ventilatie (m.u.v. het reinigen van de afzuigventielen).			W
N	Naambordje Aanbrengen naambordje bij aanvang huurovereenkomst.			W
	Naambordje Vervangen van naambordjes. <i>Opmerking: In verband met uniformiteit bestellen bij de verhuurder.</i>	H	S	
O	Ontluchtingsrooster Zie Afzuigkap.			
	Openbare ruimten Onderhoud van buitentimmer- en metselwerken en beton, hekken in trappenhuisen, gangen van bergruimten, entreeportalen.			W
	Openbare ruimten Schoonmaken openbare ruimten, trappenhuisen en galerij. <i>Opmerking: Verrekening via servicekosten of schoonmaakabonnement.</i>			W
P	Parkeerbeugel Onderhoud parkeerbeugel inclusief het hang- en sluitwerk.	H	S	
	Plafond Onderhoud van door de huurder aangebrachte plafondafwerkingen, zoals betimmeringen of sierpleister. Onderhoud van plafonds en stucwerk in verband met krimpscheuren en beschadigingen door spijkeren, boren, schroeven, lijmen etc. Sausen van plafonds.	H		
	Plafond Onderhoud van plafondconstructies en loszittend stucwerk voor zover de gebreken niet door de huurder zijn veroorzaakt.			W
	Plinten Vastzetten van plinten, door Woonplus geplaatst.	H	S	
R	Raamventilatie Schoonhouden van raamventilatie, inclusief het vervangen van de koorden en gangbaar houden van de ventilatieroosters, mits van binnenuit bereikbaar.	H	S	
	Riolering Ontstoppen van (binnen)rioleringen, balkonafvoeren, afvoerputten en sifons. Schoonmaken en ontstoppen van dakgoten, hemelwaterafvoeren en putten. <i>Opmerking: Deelname aan ontstoppingsverzekering via Woonplus is mogelijk.</i>	H		
	Ruiten Kapotte ruiten kunnen door de huurder rechtstreeks gemeld worden bij de Glasservice.			

S	Sanitair Onderhoud van sanitaire toestellen en stortbakken, kranen, kraanleertje, vlotter, closetzitting, douchegarnituur etc. voor zover niet aangebracht door huurder. <i>Opmerking: Breuk van keramiek voor rekening huurder.</i>	H	S
	Sanitair Vervangen van kranen, kraan vaatwasser/wasmachine, en sanitair, zoals wasbakken, fonteintjes, vaste wastafels, spiegels, closetpotten, stortbakken, trekkers en closetzittingen (alles met toebehoren).	H	S
	Schakelaar Zie Verlichting.		
	Schilderen Binnenschilderwerk, behang- en sauswerk.	H	
	Schilderen Schilderen van gevelkozijnen, ramen en deuren aan binnenzijde, ook na vernieuwen of onderhoud.	H	
	Sleutel Afgebroken sleutel.	H	S
	Sleutel Zoekgeraakte sleutel.	H	
	Spiegel Vervangen van planchet en spiegel bij beschadiging of breuk.	H	
	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.		W
T	Telefoon, tv en internet Telefoonaansluiting en aansluiting kabelmaatschappij, internet-aansluiting, snoeren, stekkers, contactdozen.	H	
	Terras Zie Bestrating.		
	Tuin Aanleg en onderhoud van tuinen, die bij de woning horen.	H	
V	Vensterbank Onderhoud van vensterbanken.	H	S
	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. <i>Opmerking: Verrekening via servicekosten.</i>		W
	Verwarming Onderhoud van installaties voor verwarming en warmtapwaterbereiding, voor zover door de verhuurder aangebracht en er geen sprake is van verkeerde bediening of bevriezing. Onderhoud van radiatoren, radiatorcranken en aansluiters, voor zover niet aangebracht door huurder.		W
	Verwarming Opname, onderhoud en vervanging van warmtekostenverdelers. <i>Opmerking: Verrekening via stook- en servicekosten.</i>	H	
	Vloer Onderhoud van door de huurder aangebrachte vaste vloerafwerkingen.	H	
	Vloertegels Onderhoud in verband met beschadigingen aan of breken van vloertegels.	H	
	Vuilstortkoker Onderhoud vuilstortkoker.		W
W	Warmte terugwininstallatie Twee keer per jaar reinigen filters	H	S

	Warmte terugwininstallatie Een keer in de twee jaar vernieuwen van de filters Tijdens onderhoudswerkzaamheden cv installatie	W
Z	Zekeringen Vervangen van zekeringen en lampen.	H
	Zelf aangebrachte voorzieningen Onderhoud, herstel of vervanging van door de huurder aangebrachte voorzieningen.	H
	Zonwering Zonwering aanbrengen en onderhouden incl. het verwijderen en herplaatsen bij onderhoudswerken. <i>Opmerking: Toestemming vragen bij Woonplus.</i>	H

*Aan de inhoud van deze folder kunnen
geen rechten worden ontleend.*

Woonplus Schiedam

Bezoekadres

Valeriusstraat 3
3122 AM Schiedam
(010) 204 51 00

Postadres

Postbus 25
3100 AA Schiedam

Internet

www.woonplus.nl

Openingstijden

Via www.woonplus.nl 24 uur per dag
Telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08:00 tot 11:00 uur
Op **afspraak** via www.woonplus.nl

Woonplus Schiedam werkt aan uw woonwens