

Het onderhoud van uw woning

Wie doet wat?

Om prettig te kunnen (blijven) wonen is het noodzakelijk uw woning goed te onderhouden. Daarbij maken onderscheid tussen klein en groot onderhoud. Denk bij klein onderhoud bijvoorbeeld aan het bijvullen van de cv-ketel, het vervangen van een kraanleertje of het schoonmaken van dakgoten. Groot onderhoud - de naam zegt het al - omvat zaken als het repareren van daken, het buitenschilderwerk of het vervangen van de keuken. Al het groot onderhoud is voor rekening van Vesteda, het klein onderhoud verzorgt u in principe zelf. Hierin leest u wie wat doet bij onderhoud, reparatie, herstel of vervanging van zaken in en rondom uw woning.

Wat doet Vesteda voor u?

Als verhuurder zijn wij verantwoordelijk voor het groot onderhoud en dragen de kosten die hieruit voortvloeien. Naast de genoemde voorbeelden kunt u bij groot onderhoud ook denken aan reparatie of vervanging van de cv-ketel, het opnieuw voegen van de buitengevel of het vervangen van buitendeuren bij slijtage. Eigenlijk allemaal zaken die ervoor zorgen dat u prettig en comfortabel in uw woning kunt wonen. In de lijst op de volgende pagina's leest u direct af welke werkzaamheden wij voor u uitvoeren. Het grootste deel van de kosten is verrekend in de servicekosten. Over het groot onderhoud van uw woning hoeft u zich dus geen zorgen te maken. Dat is een van de vele voordelen van huren.

Wat verwachten wij van u?

Er zijn onderhoudszaken die wij van u als goede huurder verwachten. Zo bent u verantwoordelijk voor voorzieningen in of rondom de woning die u zelf na goedkeuring van Vesteda aangebracht heeft. Denk aan tuinverlichting, een afzuigkap of een zonnenscherm. Het onderhoud hiervan of benodigde reparaties regelt u uiteraard zelf. Ook eventuele kosten van reparaties die het gevolg zijn van vernieling of onjuist, ondeskundig of oneigenlijk gebruik zijn voor uw eigen rekening. Tot slot vallen kleine onderhoudswerkzaamheden die voortkomen uit normaal gebruik van uw woning onder uw verantwoording. Bijvoorbeeld het smeren van het hang- en sluitwerk, het aanbrengen van tochtstrips of het vervangen van een kapotte lichtschakelaar. Al deze onderhoudszaken vindt u terug in de overzichtlijst.

Kosten van ongelijk

Kosten van ongelijk, ook wel KVO genoemd, is een term die aangeeft dat soms pas na de herstelwerkzaamheden duidelijk wordt wat de oorzaak is van de storing. Er geldt dan het volgende principe: de veroorzaker betaalt.

Stel uw riolering is verstopt. Blijkt dat de verstopping is veroorzaakt door een hele rol toiletpapier, een luier of kattenbakkorrels, dan zullen de reparatiekosten aan u worden doorberekend. Is de oorzaak niet verwijtbaar, dan betaalt Vesteda de rekening.

Een ander voorbeeld is wanneer de elektriciteit steeds uitvalt. Blijkt na onderzoek van de monteur dat bijvoorbeeld uw diepvries kort-sluiting veroorzaakt. Dan worden de gemaakte kosten aan u doorbelast. Ligt de oorzaak van de kortsluiting in de meterkast, dan draagt Vesteda uiteraard de kosten. Bij het doorgeven van een dergelijke storing zullen onze medewerkers u altijd op de hoogte stellen dat de reparatie geschiedt op kosten van ongelijk.

Omschrijving werkzaamheden

Hier kunt u eenvoudig aflezen wie wat doet. Een lijst met trefwoorden en synoniemen van klein- en groot onderhoud treft u achterin.

De kleur geeft aan wie wat doet:

■ Dit doet Vesteda

Dit onderhoud valt onder de verantwoordelijk van Vesteda. U heeft hier géén omkijken naar.

■ Dit doet u zelf

Voor dit onderhoud bent u als huurder verantwoordelijk.

Afvoeren

- ■ Ontstoppen van afvoer van gootsteen, bad, douche, sifon, regenpijp enzovoorts (ontstoppen op kosten van ongelijk)
- Schoonmaken van balkonafvoer
- Vervangen van dakgoten na normale slijtage
- Schoonmaken van dakgoot bij een eengezinswoning
- Schoonmaken van eventuele dakgoten bij appartementen
- Repareren van riolering na verzakking buiten uw woning
- Vervanging van riolering bij slijtage

Afzuigkap

- Repareren afzuigkap indien eigendom Vesteda
- Repareren afzuigkap indien eigendom huurder
- Schoonhouden afzuigkap en vervangen filters

Balkon

- Onderhouden en vastzetten van balkon- en galerijhekken

Beglazing

- Glas in gemeenschappelijke ruimten bij breuk
- Glas binnen en buiten uw woning bij breuk (Vesteda heeft, voor haar rekening, voor huurders een glasverzekering afgesloten)

Bel

- Repareren individuele deurbel
- Repareren gemeenschappelijke belinstallatie
- Repareren intercom installatie en huistelefoon
- Repareren IRS-installatie

Bergingen en schuren

- Herstellen van bergingsvloer

Brandgangen

- Onderhoud bestrating in brandgangen/-paden
- Schoonhouden brandgangen/-paden

Brievenbus

- Vervangen of vernieuwen brievenbuskast in gemeenschappelijke ruimten
- Onderhoud aan brievenbusklep van uw eigen woning
- Repareren en vervangen van brievenbusslot bij duidelijke slijtage

Centrale antenne inrichting (cai)

- Storingen ontvangst radio en/of tv (dit svp melden bij uw kabelleraar)

- Dit doet Vesteda
- Dit doet u zelf

Centrale verwarming

- Storingen aan cv-ketels, combiketels, boiler of geiser, indien eigendom Vesteda
- Storingen aan collectieve cv-installaties
- Boilers of geisers, geen eigendom Vesteda (via derden)
- Bijvullen van cv-ketel
- Ontluchten van cv-installatie
- Schoonmaken van cv- of combiketel
- Storingen aan cv-leidingen, radiator of radiatorkranen
- Repareren van thermostaat
- Vervangen van eventuele batterij van thermostaat
- Bevriezing van en schade aan cv-installatie

Dak

- Onderhouden en vervangen van dakbedekking, dakdoorvoeren, dakpannen na normale slijtage of ten gevolge van storm

Elektra

- ■ Onderhoud en reparatie elektrische installatie, met groepenkastbedrading en aarding in uw woning (reparatie op kosten van ongelijk)
- Reparaties aan elektriciteitsmeter in uw woning (via energiebedrijf)
- Reparaties aan schakelaars en wandcontactdozen in uw woning of berging
- Onderhoud en reparaties aan verlichting, schakelaars en wandcontactdozen in gemeenschappelijke ruimten en parkeergarages
- Onderhoud en reparaties aan door uzelf aangebrachte buitenverlichting
- Onderhouden of vervangen van zekeringen (stoppen) of lampen in uw woning
- Schade als gevolg van door huurder veroorzaakte kortsluiting

Hang- en sluitwerk

- Onderhouden, smeren en vervangen van deurkrukken, sloten, scharnieren in deuren en kozijnen in uw woning, berging of garage
- Idem, maar dan in gemeenschappelijke ruimten
- Vervangen van hang- en sluitwerk bij normale slijtage
- Vervangen of reparatie van hang- en sluitwerk ten gevolge van ondeskundig of onjuist gebruik
- Repareren en nastellen of vervangen van deurdrangers in gemeenschappelijke ruimten
- Laten bijmaken van nieuwe sleutels al dan niet na zoek raken (indien de sleutel gecertificeerd is, bijmaken alleen via Vesteda)
- Buitensluiting

Inbraak

- Herstellen van inbraakschade aan deuren, ramen, kozijnen of hang-en sluitwerk, na aangifte bij de politie

Kasten

- Onderhoud en reparatie aan ingebouwde en losse kasten, inclusief hang- en sluitwerk

Keuken

- Vervangen van keukenblok en aanrechtblad op einde van levensduur
- Repareren keukenlade, scharnieren, sluitingen, handgrepen en afstellen van deurtjes
- Schade als gevolg van een niet tijdig gemelde lekkage

Kitvoegen

- Onderhouden en herstellen van kitvoegen aan buitenzijde van uw woning
- Onderhouden en herstellen van kitvoegen in uw woning

Kozijnen, ramen en deuren

- Repareren en vernieuwen van buitenkozijnen, -ramen en -deuren (zie ook schilderwerk)
- Vernieuwen van buitenkozijnen, -ramen en -deuren in verband met houtrot
- Repareren en onderhouden van binnenkozijnen en -deuren in uw woning of berging (zie ook schilderwerk)
- Vernieuwen binnendeuren bij duidelijke slijtage

- Dit doet Vesteda
- Dit doet u zelf

Leidingen; water en gas

- Gasleiding vanaf hoofdleiding tot aan gasmeter inclusief hoofdkraan (via de gasleverancier)
- Reparatie of vervanging van gasleiding vanaf hoofdkraan, inclusief gaskranen voor zover aangebracht door Vesteda
- Onvoldoende gastoevoer (via gasleverancier)
- Reparatie van waterleiding tot en met hoofdkraan (via waterleverancier)
- Reparatie van standaard aangelegde waterleiding vanaf hoofdkraan
- Onderhoud en reparatie aan zelfaangebrachte waterleidingen
- Ontdooien en herstel ten gevolge van bevrozing van waterleiding

Lift en lif tinstallatie

- Onderhoud en reparatie lift
- Keuringen en opheffen storingen lift

Luchtroosters

- Onderhoud en reparaties aan ontluuchtings- en ventilatieroosters in uw woning
- Schoonhouden en vervangen filters in uw woning
- Vervangen van ontluuchtings- en ventilatieroosters bij duidelijke slijtage

Mechanische ventilatie

- Onderhouden en herstellen van mechanische ventilatie

Metselwerk

- Onderhoud en reparatie van buitenmetselwerk en voegwerk

Naamplaatjes

- Nabestellen van naamplaatjes voor appartementen (alleen via Vesteda)

Ongedierte

- Bestrijden van ongedierte zoals luizen, wespen, bijen, mieren, kevers, ratten, muizen, vlooiën en andere ongedierte (eventueel via gemeente)
- Ontsmetten van de woning in verband met kakkerlakken of boktor
- Bestrijden van ongedierte in algemene ruimten

Plinten

- Onderhoud, reparatie of vervanging van plinten
- Onderhoud, reparatie of vervanging van plinten gemeenschappelijke ruimten

Sanitair

- Vervanging van wastafel, douche, ligbad, toiletputten en reservoir bij normale slijtage
- Onderhoud en vervanging planchetten, spiegels, toiletbrillen, manchet en handdouches, glijstang, doucheslang en andere sanitaire toebehoren
- Onderhoud en reparatie aan reservoir van toilet, eventueel vervangen van onderdelen zoals drijver, vlotterkraan etc
- Ontkalken van vlotter, reservoir, toiletput of drukmechanisme
- Onderhoud en reparatie van kranen en mengkranen, waaronder het vervangen van het leertje
- Vervangen van kranen en mengkranen bij normale slijtage
- Schoonhouden van en kleine reparaties aan ligbad

Schilderwerk

- Buitenschilderwerk van kozijnen, ramen en deuren
- Binnenschilderwerk in gemeenschappelijke ruimten
- Binnenschilderwerk/behang in uw woning of berging

Schoonmaak

- Schoonhouden van algemene ruimten (wordt meestal via servicekosten verrekend)
- Schoonhouden van uw eigen woning en berging

Schoorstenen

- Reparatie aan schoorstenen en ventilatiekanalen
- Vegen van schoorstenen bij eengezinswoningen, als regel één maal per jaar

Stucwerk

- Herstellen van wand- of plafondstucwerk indien het van ondergrond loskomt
- Onderhoud of herstel aan stucwerk van door huurder aangebrachte voorzieningen, inclusief gaten, pluggen etc
- Reparatie aan stucwerk in algemene ruimten

Tegelwerk

- Reparatie van loszittende wand- of vloertegels
- Onderhoud of herstel aan tegelwerk van door huurder aangebrachte voorzieningen, inclusief gaten, pluggen etc
- Reparatie aan tegelwerk in algemene ruimten

Telefoonaansluiting

(via leverancier van telefoondiensten)

Tochtstrips

- Onderhouden en vervangen van tochtstrips

Trappen

- Vernieuwen van trap of trapleuning bij duidelijke slijtage
- Onderhoud en reparatie van leuningen en trappen in uw woning
- Vastzetten van leuning in uw woning
- Onderhoud en reparatie van trappen of leuningen in algemene ruimten
- Onderhoud en reparatie aan buitentrappen

Tuinen

- voor en achter uw woning (kleine verzakkingen)
- Ophogen tuinen, bestrating en terrassen na ernstige verzakking
- Onderhoud en aanleg van individuele tuinen
- Wegnemen beplanting en dergelijke ten behoeve van ophogen individuele tuin
- Onderhoud aan gemeenschappelijke bestrating indien eigendom Vesteda
- Onderhoud en aanleg van gemeenschappelijke tuinen indien eigendom Vesteda
- Onderhoud of vervangingen van erfafscheidingen die door Vesteda zijn geplaatst
- Onderhoud of vervangingen van erfafscheidingen die door de huurder zijn geplaatst

Vensterbanken

- Vervanging van vensterbanken bij normale slijtage
- Onderhouden en reparatie aan vensterbanken in uw woning

Woningaanpassing

- Aanbrengen en verwijderen van voorzieningen ten behoeve van gehandicapten in kader van de WVG (voor informatie via de gemeente; altijd in overleg met Vesteda)
- Het onderhouden van voorzieningen ten behoeve van gehandicapten in kader van de WVG (voor informatie via de gemeente)

Zonwering

- Onderhoud en reparatie indien eigendom huurder
- Onderhoud en reparatie indien eigendom Vesteda

- Dit doet Vesteda
- Dit doet u zelf

Meldpunt storingen

Voor storingsmeldingen, reparatieverzoeken of vragen hierover belt u met het meldpunt storingen:

0800 - 837 83 32

of naambellen

0800 - VESTEDA

Voor spoedeisende gevallen zijn wij uiteraard 24 uur per dag bereikbaar. Voor overige meldingen verzoeken wij u vriendelijk op werkdagen tijdens kantooruren te bellen.