

# Onderhoud en veranderingen aan woning en tuin

## Reparaties

### Reparatieverzoek indienen

Wilt u iets laten repareren aan uw woning? Dan kunt u via [Mijn Vesteda](#) een online reparatieverzoek indienen of – bij spoed – direct contact opnemen met de leverancier.

- Bij **regulier onderhoud**, zoals kapotte verlichting in de algemene ruimte, beschadigd buitenschilderwerk of een loszittende tegel, vragen we u een reparatieverzoek in te vullen op [Mijn Vesteda](#).
- Bij een **spoedstoring**, zoals lekkage, geen warmwater en verwarming, of een defecte lift, vragen we u direct met de leverancier te bellen. *U heeft daarvoor een brief gekregen met de telefoonnummers van alle leveranciers.* Zo kunt u snel en zonder tussenkomst van Vesteda een afspraak maken. Weet u niet welke leverancier u bij spoed rechtstreeks kunt bellen? Bel Vesteda op 088 – 456 16 56 en wij zoeken de informatie voor u op.

### Controleer vooraf wie wat doet en de rekening betaalt

In het Besluit kleine herstellingen leest u welke onderhoudswerkzaamheden Vesteda uitvoert en voor welke reparaties u als huurder zelf verantwoordelijk bent.

**V = Vesteda**

**H = huurder**

Omschrijving	V	H
<b>Afvoeren (sanitair)</b>		
Ontstoppen van afvoer van gootsteen, bad, douche, sifon		■
<b>Afvoeren (buiten)</b>		
Schoonmaken van balkonafvoer, dakgoot bij eengezinswoning		■
Vervangen van dakgoten na normale slijtage	■	
Schoonmaken van eventuele dakgoten bij appartementen	■	
<b>Afvoeren (riool)</b>		
Repareren van riolering na verzakking buiten uw woning	■	
Vervanging van riolering bij slijtage	■	
Schoonhouden en ontstoppen van binnenriool tot aansluitpunt op gemeenteriool of hoofdriool		■

Omschrijving	V	H
<b>Afzuigkap</b>		
Repareren afzuigkap bij eigendom Vesteda	■	
Repareren afzuigkap bij eigendom huurder		■
Schoonhouden afzuigkap en vervangen filters		■
<b>Balkon</b>		
Onderhoud en vastzetten balkon- en galerijhekken	■	
<b>Beglazing</b>		
Glasbreuk in gemeenschappelijke ruimten	■	
Glasbreuk binnen en buiten uw woning (Vesteda heeft een glasverzekering voor u afgesloten)	■	
<b>Bel</b>		
Repareren individuele deurbel		■
Repareren gemeenschappelijke belinstallatie	■	
Repareren intercominstallatie en huistelefoon	■	
Repareren IRS-installatie	■	
<b>Bergingen en schuren</b>		
Herstellen van bergingsvloer	■	
<b>Bevriezing</b>		
Voorzieningen ter voorkoming van bevriezing van kranen (of reparatie ervan)		■
<b>Brandgangen</b>		
Onderhoud bestrating in brandgangen en -paden	■	
Schoonhouden brandgangen en -paden		■
<b>Brievenbus</b>		
Vervangen of vernieuwen brievenbuskast in gemeenschappelijke ruimten	■	
Onderhoud aan brievenbusklep van uw eigen woning		■
Repareren en vervangen van brievenbuslot bij duidelijke slijtage	■	
<b>Centrale antenne inrichting</b>		
Storingen ontvangst radio, tv en telefoon (melden bij kabelleverancier)		■

Omschrijving	V	H
<b>Centrale verwarming</b>		
Storingen aan cv-ketels, combiketels, boilers of geisers indien eigendom Vesteda	■	
Storingen aan collectieve cv-installaties	■	
Boilers of geisers, geen eigendom van Vesteda (via derden)		■
Bijvullen cv-ketel		■
Ontluchten van cv-installatie		■
Schoonmaken van cv- of combiketel	■	
Storingen aan cv-leidingen, radiatoren of radiatorkranen	■	
Repareren van thermostaat	■	
Vervangen eventuele batterij van thermostaat		■
Bevriezing van, en schade aan cv-installatie		■
<b>Dak</b>		
Onderhoud en vervangen van dakbedekking, dakdoorvoeren, dakpannen na normale slijtage of ten gevolge van storm	■	
<b>Elektra</b>		
Onderhoud en reparatie elektrische installatie, met groepenkast-bedrading en aarding in uw woning (reparatie op kosten van ongelijk)*	■	■
Reparaties aan elektriciteitsmeter in uw woning (via uw 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		■
Onderhoud of vervangen van zekeringen (stoppen) of lampen in uw woning		■
Schade als gevolg van door u veroorzaakte kortsluiting		■
<b>Hang- en sluitwerk</b>		
Onderhoud, smeren en vervangen van deurkrukken, sloten, scharnieren in deuren en kozijnen in woning, berging of garage		■
Idem, maar dan in gemeenschappelijke ruimten	■	
Vervangen van hang- en sluitwerk bij normale slijtage	■	

\*voor uitleg over kosten van ongelijk zie pagina 21

Omschrijving	V	H
Vervangen of reparatie van hang- en sluitwerk ten gevolge van ondeskundig of onjuist gebruik		■
Repareren, nastellen of vervangen van deurdrangers in gemeenschappelijke ruimten	■	
Laten bijmaken van nieuwe sleutels, al dan niet na zoek raken (bijmaken van een gecertificeerde sleutel kan alleen via Vesteda)		■
Buitensluiting		■
<b>Inbraak</b>		
Herstellen van inbraakschade aan deuren, ramen, kozijnen of hang- en sluitwerk, na aangifte bij de politie	■	
<b>Kasten</b>		
Onderhoud en reparatie aan ingebouwde en losse kasten, inclusief hang- en sluitwerk		■
<b>Keuken</b>		
Vervangen van keukenblok en aanrechtblad op einde van levensduur	■	
Repareren keukenlades, scharnieren, sluitingen, handgrepen en afstellen van deurtjes		■
Schade als gevolg van niet tijdig gemelde lekkage		■
<b>Kitvoegen</b>		
Onderhoud en herstel van kitvoegen aan de buitenzijde van uw woning	■	
Onderhoud en herstel van kitvoegen in uw woning	■	
<b>Kozijnen, ramen en deuren</b>		
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 van binnendeuren bij duidelijke slijtage	■	
<b>Leidingen: water en gas</b>		
Gasleiding vanaf hoofdleiding tot aan gasmeter inclusief hoofdkraan (via 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)		■

Omschrijving	V	H
Reparatie van standaard aangelegde waterleiding vanaf hoofdkraan	■	
Onderhoud en reparatie aan zelfaangebrachte waterleidingen		■
Ontdooien en herstel bij bevriezing van waterleiding		■
<b>Lift en liftinstallatie</b>		
Onderhoud, keuringen, reparatie, storingen aan de lift	■	
<b>Luchtroosters</b>		
Onderhoud en reparaties aan ontluchting- en ventilatieroosters in uw woning		■
Schoonhouden en vervangen filters in uw woning		■
Vervangen van ontluchting- en ventilatieroosters bij duidelijke slijtage	■	
<b>Mechanische ventilatie</b>		
Onderhoud en herstel van mechanische ventilatie	■	
<b>Metselwerk</b>		
Onderhoud en reparatie van buitenmetselwerk en voegwerk	■	
<b>Naamplaatjes</b>		
Nabestellen van naamplaatjes voor appartementen (alleen via Vesteda)		■
<b>Ongedierte</b>		
Bestrijden van ongedierte zoals luizen, wespen, bijen, mieren, kevers, ratten, muizen, vlooiën en ander ongedierte (eventueel via gemeente)		■
Ontsmetten van de woning in verband met kakkerlakken of boktor	■	
Bestrijden van ongedierte in algemene ruimten	■	
<b>Plinten</b>		
Onderhoud, reparatie of vervanging van plinten		■
Onderhoud, reparatie of vervanging van plinten in gemeenschappelijke ruimten	■	
<b>Sanitair</b>		
Vervanging van wastafel, douche, ligbad, toiletputten en reservoir bij normale slijtage	■	
Onderhoud en vervanging van planchetten, spiegels, toiletbrillen, manchetten, handdouches, glijstangen, doucheslangen 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		■

Omschrijving	V	H
Onderhoud en reparatie van kranen en mengkranen, waaronder vervangen leertje		■
Vervangen van kranen en mengkranen bij normale slijtage	■	
Schoonhouden van, en kleine reparaties aan ligbad		■
<b>Schilderwerk</b>		
Buitenschilderwerk van kozijnen, ramen en deuren	■	
Binnenschilderwerk in gemeenschappelijke ruimten	■	
Binnenschilderwerk/behang in uw woning of berging		■
<b>Schoonmaak</b>		
Schoonhouden van algemene ruimten (meestal via servicekosten verrekend)	■	
Schoonhouden van uw eigen woning en berging		■
<b>Schoorstenen</b>		
Reparatie aan schoorstenen en ventilatiekanalen	■	
Vegen van schoorstenen bij eengezinswoningen, doorgaans eenmaal per jaar		■
<b>Stucwerk</b>		
Herstel van wand- of plafondstucwerk, indien het van de ondergrond loskomt	■	
Onderhoud of herstel aan stucwerk van door huurder aangebrachte voorzieningen, inclusief gaten, pluggen etc.		■
Reparatie aan stucwerk in algemene ruimten	■	
<b>Tegelwerk</b>		
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	■	
<b>Telefoonaansluiting</b>		
Aanbrengen en onderhoud van telefoonaansluiting /+ internetdiensten (via leverancier telefoondiensten)		■
<b>Tochtstrips</b>		
Onderhoud en vervangen van tochtstrips		■
<b>Trappen</b>		
Vernieuwen van trap of trapleuning bij duidelijke slijtage	■	

Omschrijving	V	H
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	■	
<b>Tuinen</b>		
Kleine verzakkingen		■
Aanleveren ophoogzand voor ophogen tuinen bij grote verzakkingen	■	
Onderhoud en aanleg van individuele tuinen		■
Wegnemen van beplanting en dergelijke voor ophogen individuele tuin		■
Regelmatig verwijderen van onkruid tussen tegels		■
Regelmatig snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen		■
Kappen van bomen (zie voorwaarden gemeente)		■
Onderhoud aan gemeenschappelijke bestrating indien eigendom Vesteda	■	
Onderhoud en aanleg gemeenschappelijke tuinen indien eigendom Vesteda	■	
Onderhoud of vervanging van erfafscheidingen door Vesteda geplaatst	■	
Onderhoud of vervanging van erfafscheiding door huurder geplaatst		■
<b>Vensterbanken</b>		
Vervanging van vensterbanken bij normale slijtage	■	
Onderhoud en reparatie van vensterbanken in uw woning		■
<b>Woningaanpassing</b>		
Aanbrengen en verwijderen van voorzieningen voor gehandicapten in het kader van de WMO (meer informatie via gemeente; altijd in overleg met Vesteda)	■	■
Onderhouden van voorzieningen voor gehandicapten in het kader van de WMO (meer informatie via gemeente)		■
<b>Zonwering</b>		
Onderhoud en reparatie indien eigendom huurder		■
Onderhoud en reparatie indien eigendom Vesteda	■	

### Storingen verhelpen op kosten van ongelijk

Soms wordt pas na de herstelwerkzaamheden duidelijk wat de oorzaak is van een storing. Vesteda verhelpt die storingen op kosten van ongelijk. Daarbij geldt: de veroorzaker betaalt.

Stel, uw riolering is verstopt. Blijkt dat de verstopping is veroorzaakt door een hele rol toilet papier, een luier of kattenbakkorrels, dan berekenen we de reparatiekosten aan u door. Is de oorzaak niet verwijtbaar, dan betaalt Vesteda de rekening. Ander voorbeeld: de elektriciteit in uw woning valt steeds uit. Blijkt na onderzoek van de monteur dat bijvoorbeeld uw diepvries kortsluiting veroorzaakt, dan betaalt u de gemaakte kosten. Ligt de oorzaak in de meterkast, dan draagt Vesteda de kosten.

Geef u een dergelijke storing door, dan vertellen onze medewerkers (en/of gecontracteerde samenwerkende partij) u vooraf dat de reparatie op basis van kosten van ongelijk wordt uitgevoerd.

## Zelf veranderingen aanbrengen in de woning

### Harde vloerbedekking: parket of laminaat leggen

Een parket- of laminaatvloer geeft een woning doorgaans een warme uitstraling, maar kan tegelijkertijd ook zorgen voor geluidsoverlast. In een Vesteda-woning of -appartement mag u een geïsoleerde, 'zwevende' parket- of laminaatvloer leggen, mits u voldoet aan deze voorwaarden:

- **Het gebruik en/of de constructie van de vloer mag geen geluidsoverlast veroorzaken voor andere bewoners.** U moet eventueel kunnen aantonen dat de isolatie van het contactgeluid van de kale vloer inclusief vloerbedekking een waarde bereikt van  $L_{c0} \geq +10$  dB of meer. Lees: vloer en vloerbedekking moeten minimaal 10 decibel dempen ten opzichte van de kale vloer. De platen moeten 2 mm van elkaar liggen; langs wanden en vaste objecten is dat 10 mm.
- **U mag geen schade toebrengen aan de woning.** Houd er rekening mee dat u ingekorte deuren moet vervangen als u uit de woning vertrekt. De vervangende deuren moeten van dezelfde kleur, dezelfde (originele) afmetingen en minstens dezelfde kwaliteit zijn.
- **Bij vertrek uit de woning moet u de vloer verwijderen en alle schade herstellen.** Neemt de nieuwe huurder de vloer van u over, dan geldt dat uiteraard niet. Ook hoeft u eventueel ingekorte deuren dan niet te vervangen.
- **De duur van de toestemming staat of valt met de naleving van de voorwaarden.** Bij overtreding kan Vesteda de toestemming intrekken en moet u de vloer direct verwijderen.