

DUDOK
WONEN ■ ■ ●
biedt kansen

Alles over onderhoud
in uw woning



Alles over het onderhoud in uw woning

In een goed onderhouden huis, is het prettig wonen. Samen met Dudok Wonen kunt u aan het onderhoud van uw huis een steentje bijdragen. Hoe u dat doet, leest u in dit handige overzicht. Naast een aantal onderhoudstips bevat deze folder ook een Onderhouds-ABC. Hierin staan allerlei mogelijke onderhoudswerkzaamheden op alfabet gerangschikt, zodat u in één oogopslag kunt zien welke reparatieverzoeken u aan Dudok Wonen kunt melden waarna wij de reparatie komen uitvoeren en welke reparatieverzoeken u zelf behoort op te lossen.

Welke soorten onderhoud kent Dudok Wonen?

Dudok Wonen biedt haar huurders verschillende soorten onderhoud aan:

1. Dagelijks onderhoud

Een deel van uw woongenot bestaat ongetwijfeld uit een woning, die in een goede staat verkeert. Het voordeel dat u voor een huurwoning heeft gekozen is dat u weinig zorgen heeft over onderhoud. Bij een huurwoning zorgt Dudok Wonen namelijk altijd voor het casco, de buitenkant van de woning. Als huurder bent u verantwoordelijk voor het onderhoud aan de binnenkant van de woning. Als uw woning ook een tuin heeft, onderhoudt u deze ook zelf.

2. Service onderhoud

Zoals beschreven in uw huurcontract moet u een deel van het onderhoud in de woning zelf doen. Wij willen het u graag gemakkelijker maken en bieden u als extra service aan om het grootste deel van dit onderhoud gratis voor u te doen. Dit noemen we Service onderhoud. In de bijgevoegde Onderhouds-ABC-lijst vindt u de onderdelen die door Dudok Wonen gerepareerd en indien nodig vervangen worden. Wij behouden ons het recht voor om dit Service onderhoud op enig moment te beëindigen.

3. Werkzaamheden bij nieuwe verhuur (mutatieonderhoud)

Voordat wij een woning verhuren, zorgen wij er uiteraard voor dat de woning in goede staat is. Het is aan de nieuwe huurder om te schilderen en te behangen. Mocht u tijdens

het opknappen van de woning nog een mankement tegenkomen, kunt u dit altijd bij ons melden. Dit kan bij de bouwadviseur op de vestiging of na een maand bij de afdeling Service en Reparatie, telefoon (035) 646 16 09. Er wordt dan binnen twee werkdagen (afhankelijk van de urgentie) door de aannemer een afspraak met u gemaakt.

4. Planmatig en groot onderhoud

Dit is het onderhoud dat wij periodiek en op ons initiatief laten uitvoeren aan uw woning. U kunt hierbij denken aan schilderbeurten, het vervangen van CV-ketels of het vervangen van dakgoten. Voordat wij beginnen met planmatig onderhoud aan uw woning ontvangt u van ons een brief met informatie over de werkzaamheden. Indien er veel werkzaamheden gelijktijdig in en om een woning plaatsvinden dan spreken we van groot onderhoud. Over groot onderhoud overleggen we vooraf met vertegenwoordigers van de bewoners. In ons Bewonersblad en de website www.dudokwonen.nl vindt u de informatie over welke projecten we waar en wanneer uitvoeren. Voor vragen belt u met de contactpersoon in de brief of met uw vestiging.

Wat moet u zelf doen

Na de opsomming van soorten onderhoud blijft er nog een klein deel van werkzaamheden over die u zelf moet uitvoeren. Welke dat zijn kunt u terugvinden in het Onderhouds-ABC, pagina 6, onder de kolom *Huurder*.

Als huurder heeft u, samen met uw huisgenoten, de plicht uw woning goed te verzorgen. Het behangen, het schilderen en het witten in de woning vallen daaronder, net als het tuinonderhoud. Ook schades die als gevolg van het handelen van u of uw huisgenoten zijn ontstaan moet u zelf (laten) repareren. Hierbij kunt u denken aan buitensluiten, uitgewaaide ramen en deuren, gebroken sanitair of kortsluitingen door uw eigen apparatuur.

Tips

U kunt de kosten van het onderhoud beperken door het nemen van voorzorgsmaatregelen. Hieronder treft u een aantal van deze maatregelen aan.

Centrale verwarming

Dudok Wonen laat de verwarmingsketel eens in de twee jaar controleren en schoonmaken. De installateur plakt na het voltooiën van de werkzaamheden op de verwarmingsketel een controlesticker met datum. Zelf moet u zorgen dat er voldoende water in de installatie zit en dat deze regelmatig wordt ontlucht. Doet een storing zich voor, kijk dan eerst of:

- de stekker van de ketel in het stopcontact zit;
- er geen stroomstoring is opgetreden;
- er wel gas wordt geleverd;
- de waakvlam brandt;
- er voldoende water in de installatie zit;
- de ketelthermostaat goed staat ingesteld;
- de radiatorkranen open staan;
- de waterpomp van de ketel draait (dit geeft een lichte trilling);
- de kamerthermostaat op de goede temperatuur staat ingesteld.

Als uw woning is aangesloten op een collectieve verwarmingsinstallatie, oftewel u heeft geen eigen installatie in huis, hoeft u alleen af en toe de radiatoren te ontluchten.

Heeft u desondanks nog een storing van uw centrale verwarming?

Dan kunt u zelf bellen met de Bogro BV, telefoonnummer 0900-8455.

Wintermaatregelen

Als huurder moet u het bevrozen van waterleidingen en leidingen van centrale verwarming voorkomen. Zorg daarom bij vorst dat uw kamerthermostaat niet te laag staat, maar op minimaal 16 °C. Verder kunt u waterleidingen die tegen de buitenmuur of in de kruipruimte van uw woning lopen tegen vorst beschermen door ze af te dekken met warmte-isolerend materiaal of door de leidingen leeg te laten lopen en af te sluiten.

Glasbreuk

Wie verantwoordelijk is voor glasbreuk kan leiden tot discussies en vervelende situaties. Om dit te vermijden hebben wij een glasfonds in het leven geroepen. Als u hier in uw servicekosten aan mee betaalt, draait u niet zelf op voor de kosten. De meeste huurders geven bij het tekenen van het huurcontract aan dat zij willen meebetalen aan het glasfonds. Als u dit heeft gedaan, kunt u voor reparaties direct bellen met ons. Mocht u geen prijs (meer) stellen op het glasfonds, dan dient u dit schriftelijk aan ons te melden.

Het spreekt voor zich dat eventuele reparaties aan ruiten en afvoeren dan voor uw eigen rekening zijn.

Maatregelen bij schade aan de woning

Uw woning is door Dudok Wonen tegen schade door storm en brand verzekerd. Als er schade is, meldt u dit dan zo spoedig mogelijk bij Dudok Wonen. Als huurder kunt u de kans op schade zo klein mogelijk maken. Bijvoorbeeld door bij storm ramen en deuren tijdig te sluiten.

Maatregelen bij schade aan de inboedel

Water, rook en andere schade aan de inboedel die veroorzaakt wordt door onvoorziene gebeurtenissen, zoals brand, lekkage enzovoorts, worden niet door de verzekering van Dudok Wonen gedekt. Het is verstandig hiervoor zelf een uitgebreide inboedelverzekering af te sluiten.

Reparatieverzoeken

U kunt uw reparatieverzoek of storing melden op de volgende manieren:

- telefonisch op werkdagen van 8.00 tot 16.30 uur (vrijdag tot 12.30 uur) op tel. (035) 646 16 09, het telefonisch melden van een reparatie heeft als voordeel dat u snel een afspraak kunt maken om het te laten verhelpen.
- schriftelijk, Dudok Wonen, postbus 1854, 1200 BW HILVERSUM
- Via de website www.dudokwonen.nl
- Mondeling op een van onze vestigingen op werkdagen van 8.00 tot 16.30 uur (vrijdag tot 12.30 uur)

Spoedreparaties

Spoedreparaties zijn gebreken die onveiligheid voor mensen of de woning opleveren.

De volgende gebreken zijn spoedeisend:

- ernstige waterlekkage;
- gaslekkage;
- geen verwarming in de winter;
- glasschade (mits u hiervoor verzekerd bent);
- inbraakschade;
- algehele elektrastoringen;

Dudok Wonen zorgt in deze gevallen voor een spoedreparatie binnen 24 uur.

Spoedreparaties buiten kantoor

Voor het verhelpen van bovengenoemde spoedreparaties buiten kantoortijd belt u gewoon met (035) 646 16 09. U krijgt dan contact met ons antwoordapparaat dat u doorverwijst naar de servicedienst. Zij zorgen ervoor dat uw melding op de juiste manier wordt afgehandeld.

Indien u zelf iemand inschakelt en u daarvoor een rekening ontvangt, dan krijgt u hiervoor geen vergoeding van Dudok Wonen. Wij hebben immers niet de gelegenheid gehad om zelf (of via onze vaste aannemers) de reparatie uit te voeren. Bel bij twijfel altijd ons nummer.

Hoe lang duurt het voordat Dudok Wonen een reparatieverzoek verhelpt?

Een aantal verzoeken zijn voor ons spoedreparaties. Dat betekent dat wij ervoor gaan zorgen dat het gebrek zo spoedig mogelijk wordt opgelost. Wij verwachten van u dat u ons ook in de gelegenheid stelt om zo snel mogelijk te reageren. Bij niet-spoedeisende reparatieverzoeken proberen wij (of een aannemer die het werk bij u gaat uitvoeren) binnen 24 uur een afspraak met u te maken. Uiteraard zullen wij daarbij rekening houden met uw wensen en ook met de mate waarin het reparatieverzoek urgent is.

Onderhouds-ABC

In dit Onderhouds-ABC staan vrijwel alle onderdelen van de woning alfabetisch op een rijtje. In de kolommen Dagelijks onderhoud, Serviceonderhoud en Huurder is met een sterretje aangegeven welk soort onderhoud het betreft en ten laste van wie het onderhoud aan de betreffende voorziening komt.

Onderdeel	Werkzaamheden	Dagelijks onderhoud	Service onderhoud	Huurder	Uitzonderingen of extra informatie
A	Afvoeren	Het ontstoppen van afvoeren, sifons, gootsteen, douche, wastafel, bad, fonteintje, wasmachine, closet en andere niet gezamenlijke afvoeren en riolen		★	
		Reparatie van afvoer van wastafels, douche en gootsteen		★	
		Repareren en vernieuwen van gemeenschappelijke afvoeren	★		
B	Beglazing	Alle glasschade		★	Glasfonds is mogelijk
		Lekke dubbele ruiten	★		Glasfonds is mogelijk
		Schoonmaken beglazing gestapelde bouw			★
Behang	Verwijderen en aanbrengen behang			★	
Bel	Belinstallatie in en aan de woning		★		
	Onderhoud en reparatie belinstallatie in gemeenschappelijke ruimte	★			
Bestrating	Bestrating gemeenschappelijke paden (onderhoud en vernieuwen)	★			
	Onkruidvrij houden van gemeenschappelijke paden			★	
Beton	Repareren en beschermen beton	★			
Boiler	Repareren van boiler			★	Storingen melden bij verhuurder van apparaat
Brandblus-apparatuur	Repareren en onderhouden van brandblusapparatuur (in eigendom van Dudok Wonen)	★			

Onderdeel	Werkzaamheden	Dagelijks onderhoud	Service onderhoud	Huurder	Uitzonderingen of extra informatie
Brievenbus	Herstel en onderhoud brievenbus in eigen voordeur		★		
	Herstel en onderhoud brievenbus in portiek en gemeenschappelijke ruimte - repareren klep - vervangen gebroken sleutel	★	★ ★		
Buitentrappen	Onderhoud en reparatie van buitentrappen	★			
	Schoonhouden van buitentrappen			★	Eventueel meegenomen in servicekosten
Buitenverlichting	Onderhoud en reparatie van buitenverlichting op galerijen	★			
	Onderhoud en reparatie van verlichting achterpaden	★			
Centrale Antenne Inrichting (CAI)	Snoer en aansluiting			★	Storing melden bij kabel-exploitant
	Centrale verwarming	Periodiek onderhoud en reparatie van installatie	★		Storingen rechtstreeks melden bij Bogro BV 0900-8455 (zie website)
Dak	Bijvullen en ontluchten van installatie		★		
	Vorkomen van bevrozing en waakvlam aansteken			★	
	Onderhoud en repareren van dakbedekking, dakdoorvoer, dakgoot, dakraam (zie ramen), dakpannen na normale slijtage of tengevolge van storm	★			
Dakgoten	Repareren van goot	★			
Dakraam	Onderhoud van dakraam	★			
Deurbel	Zie Bel				
Deuren	Herstel bij houtrot of normale slijtage	★			
	Reparatie en vervangen na uitwaaien			★	
	Onderhoud aan kunststof en aluminium buitendeuren	★			
	Scharnieren en sloten onderhouden		★		
	Schilderwerk binnendeuren en binnenkant van buitendeuren			★	

Onderdeel	Werkzaamheden	Dagelijks onderhoud	Service onderhoud	Huurder	Uitzonderingen of extra informatie
Deuren	Schilderwerk buitenkant buitendeuren	★			
	Onderhoud binnendeur incl. hang/sluitwerk		★		
Deurdranger	Reparatie van deurdrangers op toegangsdeuren in gemeenschappelijke ruimten	★			
Deuropener (elektrische)	Onderhoud en reparatie van deuropener	★			
Drempels	Onderhoud van binnendorpels (stofdorpels)		★		
E Elektra in de woning	Repareren van verouderde leidingen en groepenkast	★			
	Kortsluiting na storing in eigen apparaat			★	
	Repareren van schakelaars en contactdozen		★		
Elektra in gemeenschappelijke ruimten	Onderhoud en reparatie	★			
Erfafscheidingen	Onderhouden van zelf aangebrachte erfafscheidingen			★	
F Fundering	Onderhoud en herstel van fundering	★			
G Garagedeur	Onderhoud en hang en sluitwerk	★			
	Gasinstallatie	Onderhoud en reparatie van leidingen en gaskraan in de woning met uitzondering van schadeherstel en onderhoud aan de door huurders aangebrachte uitbreidingen	★		
Gasmeter	Onderhoud bij Continuon				Tel. 0900 - 263 26 30 € 0,10 per minuut
Geiser	Repareren van geiser			★	storingen melden bij verhuurder van apparaat
Gemeenschappelijke ruimten	Schoonhouden van portiek, trappenhuis, beglazing en gemeenschappelijke gangen			★	Wellicht geregeld via servicekosten
Gevel	Onderhoud aan de buitengevel, zoals schilderwerk, herstel houtrot, plaatwerk en herstel van het voeg- en metselwerk	★			
Glas	Zie Beglazing				
Gootsteen	Zie Afvoeren Zie ook Ontstoppen				

Onderdeel	Werkzaamheden	Dagelijks onderhoud	Service onderhoud	Huurder	Uitzonderingen of extra informatie
H	Groen-voorziening			★	Wellicht geregeld via servicekosten
	Hang en sluitwerk	Reparatie van deurkrukken, tochtstrippen, raamboompjes, uitzetjers, scharnieren, sloten, inbraakpreventieve voorzieningen		★	
		Reparatie en onderhoud van hang en sluitwerk in toegangsdeuren van gemeenschappelijke ruimten	★		
	Hemelwaterafvoer	Zie Dakgoten			
Huistelefoon	Zie Intercom				
I	Inbraak	Herstel van schade aan opstal als gevolg van of poging tot inbraak	★		proces verbaal van de politie moet worden overlegd
	Intercom	Onderhoud van de intercom en bijbehorende installatie bij meergezinswoning	★		
K	Kabeltelevisie	Zie Centrale Antenne Inrichting			
	Keuken	Onderhoud en herstel van het aanrechtblok, bladen en keukenkastjes ten gevolge van slijtage (dus niet door bewoner zelf veroorzaakt)	★		
		Het onderhouden en bijstellen van scharnieren, sluitingen, deurtjes, laden, tegelstrips, ladegeleiders en handgrepen		★	
	Kitvoegen	Onderhoud en herstel van kitvoegen	★		
Kranen	Reparatie van keukenkraan, badkamerkraan, buitenkraan, hoofdkraan, stopkraan		★		
L	Lekkage	Reparatie van waterleidingen, afvoer of dak	★		
	Leuningen	Herstel en reparatie van leuningen of vastzetten	★		
	Liften	Lift en liftinstallatie (gemeenschappelijk) onderhoud en installatie	★		
M	Metselwerk	Onderhoud en herstel van buitenmetselwerk	★		
	Mechanische ventilatie	Zie Afzuiginstallatie			
O	Ongedierte	Bestrijden van houtworm, boktor, zwam en ratten	★		
		Overig ongedierte bestrijden			★

Onderdeel	Werkzaamheden	Dagelijks onderhoud	Service onderhoud	Huurder	Uitzonderingen of extra informatie	
P	Ontstoppen	Zie Afvoeren				
	Pannen	Zie Dak				
	Paden	Zie Bestrating				
	Plafond	Schilderen, sauzen en herstel van plafonds, ook na waterschade en herstelwerkzaamheden die door Dudok Wonen verricht zijn			★	
		Onderhoud en herstel van plafondconstructies	★			
	Plinten	Vastzetten of bij beschadiging herstellen van plinten		★		
	Poort	Onderhouden van zelf aangebrachte poorten			★	
	Putten	Zie afvoeren				
R	Ramen	Herstel van ramen bij houtrot of normale slijtage	★			
		Reparatie en vervangen van ramen van na uitwaaien			★	
	Riolering	Onderhoud aan kunststof en aluminium buitenramen	★			
		Scharnieren en sloten onderhouden		★		
		Schilderwerk binnenramen en binnenkant buitenramen			★	
		Schilderwerk buitenkant van buitenramen	★			
		Kijk ook bij Beglazing en Tochtstrippen				
		Zie Afvoeren				
	Rookmelders	Onderhoud van rookmelders in gemeenschappelijke ruimte	★			
		Rookmelder in woning			★	Veelal vervangen batterij
Ruiten	Zie Beglazing					
S	Sanitair	Onderhoud en herstel van toiletspot, wastafel, douchebak, bad kranen en douchegarnituur		★		
	Schakelaars	Zie Elektra in de woning				
	Scharnieren	Zie Hang- en sluitwerk				
	Schilderwerk	Schilderwerk in woning en berging			★	
		Schilderwerk in gemeenschappelijke ruimten en aan buitengevel	★			

Onderdeel	Werkzaamheden	Dagelijks onderhoud	Service onderhoud	Huurder	Uitzonderingen of extra informatie
S	Schoorsteen	Herstel van schoorsteen	★		
		Het vegen van schoorsteenkanalen, tenminste 1x per jaar door een erkend schoorsteenbedrijf			★
		Vervangen van bolrooster en kap op rookgasafvoer		★	
	Schuttingen	Zie Erfafscheiding			
	Schuren	Onderhoud van dak en buitenschilderwerk (niet van zelf gebouwde schuren)	★		
	Sifon	Zie Afvoer			
	Sleutels	Leveren van de sleutels bij aanvang van de huur	★		
		Het bijmaken van sleutels (i.v.m. verlies, beschadiging of extra sleutels. Als sprake is van een beveiligd sleutelsysteem, contact opnemen met Dudok Wonen. Deze sleutels kunnen alleen bijgemaakt worden in opdracht van Dudok Wonen)			★
	Sloten	Zie Hang- en sluitwerk			
	Stortbak	Zie Sanitair			
Stukadoorswerk	Indien het stukadoorswerk loskomt van de ondergrond	★			
	Herstel na beschadiging door huurder (eigen stukadoorswerk blijft voor rekening huurder)			★	
T	Telefoon-aansluiting			★	storing melden bij KPN
	Tegels	Reparatie van wand- en vloertegels na beschadiging		★	
		Los en gescheurd tegelwerk (in verband met uitzetten en krimpen)	★		
	Tochtstrippen	Onderhoud en reparatie van tochtstrippen in de woning (voor zover aangebracht door Dudok Wonen)		★	
	Toilet	Zie Sanitair			
	Trappen	Onderhoud en reparatie van trappen, trapleuningen en hekken in gemeenschappelijke ruimten en in de woning na slijtage	★		

Onderdeel	Werkzaamheden	Dagelijks onderhoud	Service onderhoud	Huurder	Uitzonderingen
Tuinen en terras	Aanleg, onderhoud en ophogen van tuinen en terras			★	
Tuinhekjes	Zie Erfafscheidingen				
V Vensterbanken	Onderhoud en reparatie van vensterbanken		★		
Ventilatie	Reparatie van mechanische ventilatie en kanalen	★			
	Schoonmaken van ventielen en filters van mechanische ventilatie e.d.			★	
	Vervangen van filters van mechanische ventilatie-inrichtingen, warmteterugwininstallaties (WTW)	★			
	Repareren van ventilatieroosters in buitenkozijnen		★		
Verlichting	Zie Elektra				
Vloeren	Egaliseren t.b.v. vloerafwerking (bijvoorbeeld zeil)			★	
	Onderhoud en herstel vloerconstructie en dekvloer in gemeenschappelijke ruimten en woningen	★			
	Opnemen en herleggen van vloerbedekking met eventuele ondervloer (ook plavuizen en parket) i.v.m. uitvoering van reparatiewerk of noodzakelijke inspecties onder de vloeren			★	
	Repareren van deksel en rand meterput en kruipruimte	★			
W Warmtemeters	Reparatie van warmtemeter	★			
Wasmachine-aansluiting	Onderhoud en reparatie van wasmachineaansluiting		★		
Wasmachine-afvoer	Zie Afvoeren				
Wastafels	Zie Sanitair				
Waterleidingen	Onderhoud en herstel van waterleidingen	★			
	Voorkomen van bevrozing en ontdooien en repareren als gevolg daarvan			★	
WC	Reparatie van closetpot, -sok, -bril, reservoir/stortbak		★		

Bij de totstandkoming van deze brochure is zeer zorgvuldig te werk gegaan. Toch kan het voorkomen dat u in deze brochure niet direct de informatie vindt die u zoekt. In dat geval kunt u contact opnemen met de vestiging het dichtst bij u in de buurt of telefonisch met de afdeling service en reparatie. Zij helpen u verder.

Deze brochure geeft u informatie over hoe Dudok Wonen het onderhoud aan uw woning uitvoert. Het beschrijft onze dienstverlening, het is geen aanhangsel van het huurcontract en daarmee kunnen aan deze brochure geen rechten worden ontleend.

Bij het verschijnen van een nieuwe versie, zal de inhoud van deze versie niet meer van kracht zijn.

Dudok Wonen
Postbus 1854
1200 BW Hilversum
www.dudokwonen.nl

september 2009



Meer informatie?

Kijk op www.dudokwonen.nl