

## **Het onderhoud aan uw huurwoning**

### **Samen onderhouden**

Zowel de huurder als de verhuurder heeft belang bij een goed onderhouden woning.

Daarom is onderhoud een zaak van u en ons samen.

De nu volgende tekst is een vrije weergave van wettelijke bepalingen, waarbij een selectie is gemaakt van de belangrijkste onderwerpen.

Aan deze samenvatting kunnen geen rechten worden ontleend.

### **Wie doet wat?**

Het is goed te weten wat we van elkaar mogen verwachten.

Hoewel een deel, vooral het grotere onderhoud, door ons wordt verzorgd, dient u zelf ook een aantal klussen uit te voeren of te laten uitvoeren.

De door u uit te voeren werkzaamheden zijn wettelijk voorgeschreven en worden wel 'kleine herstellingen' genoemd. Dit zijn over het algemeen kleine klusjes die u eenvoudig zelf kunt uitvoeren of met weinig kosten kunt laten uitvoeren.

### **Fonds Klein Onderhoud**

In het Fonds Klein Onderhoud (F.K.O.) zijn een aantal specifieke onderhoudswerkzaamheden ondergebracht. Deze werkzaamheden dient u zonder lidmaatschap zelf uit te voeren.

Maar als u lid bent van het fonds Klein Onderhoud, verrichten wij ook deze onderhoudswerkzaamheden voor u.

De Algemene Voorwaarden voor deelname aan dit fonds vindt u in dit boekje en op onze website.

### **Glasfonds**

Het herstel van glasschade komt voor rekening van de huurder.

Wij raden u aan een glasverzekering af te sluiten bij Wierden en Borgen of een andere organisatie, omdat de kosten van vervanging en/of herstel behoorlijk op kunnen lopen.

Voor een klein bedrag per maand bent u deelnemer aan het Glasfonds (GF) van Wierden en Borgen.

U belt zelf naar het aangewezen glasschadebedrijf en zij vervangen/herstellen de schade.

De Algemene Voorwaarden voor deelname aan dit fonds vindt u in dit boekje en op onze website. Uiteraard kunt u ook elders een glasverzekering afsluiten.

Het "lek- en blindslaan" van dubbelglas valt niet onder glasschade.

In dit geval kunt u contact opnemen met onze medewerkers van Dagelijks Onderhoud.

De kosten komen voor rekening van Wierden en Borgen.

### **Zelf aangebrachte voorzieningen**

Indien u een wijziging of voorziening wilt aanbrengen in uw huurwoning, dient u dit schriftelijk bij ons aan te vragen.

U ontvangt van ons een bevestiging met de voorwaarden en aanvullende informatie.

In de meeste gevallen zal het onderhoud hiervan voor uw rekening komen.

Bij het verlaten van de woning wordt door ons alleen een vergoeding verstrekt als dit vooraf

met u is overeengekomen én de werkzaamheden zijn uitgevoerd zoals aangegeven in de toestemmingsbrief. Dit alles ter beoordeling van de opzichter.

### **Aansprakelijkheid**

U dient zorg te dragen voor de woning en de daarbij behorende voorzieningen.

U bent aansprakelijk voor schade die ontstaat door verkeerd gebruik, nalatigheid of eigen schuld. Maar u bent ook aansprakelijk voor de schade die ontstaat als u niet of niet tijdig bepaalde gebreken verhelpt, of niet of niet tijdig deze gebreken bij ons hebt gemeld.

Deze schade wordt meestal niet gedekt door uw WA-verzekering.

### **Zelf betalen**

U zult begrijpen dat reparaties die volgen op verkeerd gebruik, nalatigheid of schuld van de huurder, ook voor rekening van de huurder zijn.

Bijvoorbeeld met elektra kan het voorkomen dat de klacht is ontstaan door ondeugdelijke apparatuur of onzorgvuldig handelen van de huurder. In dit geval ontvangt de huurder de nota voor de gemaakte kosten.

### **Gevolgschade**

De verhuurder dient ervoor te zorgen dat de woning in goede staat blijft en dat tijdig het nodige aan onderhoud wordt verricht.

Zolang de verhuurder niet in gebreke is gebleven, is deze niet aansprakelijk voor zogenaamde gevolgschade. Gevolgschade is schade, die ontstaat tengevolge van eerdere schade of tengevolge van gebreken. (Bijvoorbeeld bij lekkage aan een waterleiding kan er schade ontstaan aan behang of vloerbedekking.)

De verhuurder is niet aansprakelijk voor deze gevolgschade, als zij de oorzaak tijdig (zo spoedig als mogelijk) na uw melding herstelt. Van belang is dat u zelf de juiste inboedelverzekering afsluit, zodat gevolgschade wordt gedekt.

### **Brandschade**

De woning zelf is tegen brandschade verzekerd.

Brandschade dient u binnen 24 uur te melden bij Wierden en Borgen.

U dient zelf een goede inboedelverzekering af te sluiten voor schade aan uw interieur/huisraad.

### **Stormschade**

De woning zelf is tegen stormschade verzekerd.

Stormschade dient u binnen 24 uur te melden bij Wierden en Borgen.

De verzekering dekt geen schade door onzorgvuldig handelen, bijvoorbeeld als u ramen of deuren open laat staan terwijl het hard gaat waaien.

### **Vernieling en vandalisme**

Indien derden schade veroorzaken aan uw woning, dient u dit zo spoedig mogelijk bij Wierden en Borgen te melden. Tevens dient u aangifte te doen bij de politie.

Wij vragen u bij de politie een proces-verbaal te laten opmaken en een kopie hiervan in te leveren van Wierden en Borgen.

De schade aan de woning wordt door ons hersteld als de huurder zelf niets te verwijten valt. Schade aan goederen van de huurder wordt niet door Wierden en Borgen vergoed.

### **Melden van klachten**

Op de omslag van dit boekje vindt u diverse bedrijfsgegevens.

Bedrijven en telefoonnummers willen nog wel eens wijzigen. In ons bewonersblad Op Stee en op onze website vindt u de nieuwste gegevens.

U kunt onderhoud en klachten doorgeven via onze **klachtenlijn**, telefoonnummer **0800-0236622**, elke werkdag van 8.30 – 12.00 uur.

### **Legitimatie van onze medewerkers**

Meestal herkent u de medewerkers van Wierden en Borgen wel aan de bedrijfsauto en/of de bedrijfskleding. Mocht u iemand aan de deur krijgen die zich uitgeeft voor één van onze medewerkers, maar u hebt uw twijfels hierover, vraagt u dan gerust naar het legitimatiebewijs.

Onze medewerkers dragen een legitimatiebewijs bij zich met persoonlijke kenmerken en bedrijfsgegevens. Zo weet u zeker dat u iemand van de woningstichting binnenlaat.

### **Centrale verwarming**

Een storing aan de cv-installatie kunt u rechtstreeks melden bij **Inhome Energiewacht**, telefoonnummer **0800-0388**.

Problemen met de verwarming worden binnen 24 uur verholpen, ook 's avonds en in het weekend. Een storing aan de warmwatervoorziening van een combiketel wordt binnen de normale werktijden van het bedrijf opgelost.

### **Verstopingen**

Indien u deelnemer bent aan het Fonds Klein Onderhoud, dan kunt u verstopingen rechtstreeks melden bij **Van der Velden**, telefoonnummer **(050) 3138822**.

Voordat u naar Van der Velden belt, is het zinvol eerst het probleem te lokaliseren.

U bent zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de putjes en sifons.

### **Kunststof buitenkozijnen**

Voor problemen met kunststofkozijnen, -ramen en -deuren, kunt u bellen naar **Eseno**, telefoonnummer **0800-8998182**.

### **Niet tevreden?**

Het kan gebeuren dat de gemelde onderhoudsklacht niet naar uw wens is behandeld.

Graag horen wij dat van u, zodat wij nogmaals in de gelegenheid worden gesteld het onderhoud naar uw tevredenheid uit te voeren.

Wij vragen u de situatie schriftelijk kenbaar te maken en de brief te richten aan de afdeling Dagelijks Onderhoud.

Blijft u ontevreden of heeft u een geschil met onze medewerkers, dan wordt u verzocht dit schriftelijk kenbaar te maken bij de directie van Wierden en Borgen.

Mocht hierna nog onenigheid bestaan, al gaan wij daar niet van uit, dan is de volgende stap de situatie voor te leggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie.

Informatie omtrent de procedure kunt u bij ons aanvragen.