

STORINGEN / REPARATIEVERZOEKEN EN ZELFSTANDIG KLUSSEN



Voordat u een storing meldt of zelfstandig gaat klussen verzoeken wij u eerst deze brochure zorgvuldig door te lezen. Dit kan voortijdig al vele vragen beantwoorden en eventuele teleurstellingen voorkomen.



1. Storingen en reparatieverzoeken:

Storingen die u niet zelf kunt verhelpen, kunt u op werkdagen tussen 8.30 en 9.30 uur melden bij onze eigen onderhoudsdienst, bereikbaar op nr. 0546-622312.

Onze onderhoudsman is op dat tijdstip aanwezig en kan direct met u een afspraak maken over het tijdstip dat hij de storing komt verhelpen. In de regel begint hij op werkdagen om half tien met de afhandeling van de gemelde klachten.

Bewoners van het woongebouw "Eschede" te Tubbergen dienen storingen of reparatieverzoeken te melden via de telefoniste van de Eeshof (tel. 0546-621469). Indien noodzakelijk zal de Woningstichting Tubbergen worden ingeschakeld.

Ernstige storingen aan elektra, centrale verwarming of warmwatervoorzieningen kunt u buiten kantooruren, in het weekend of tijdens feestdagen rechtstreeks melden aan Installatie- bedrijf Eppink, tel. 0546-622333.



Wat te doen bij storingen?

Allereerst kunt u zelf nagaan waar de storing vandaan komt. Meestal kunt u het probleem zelf eenvoudig oplossen.

Stroomstoring:

Controleer eerst in de meterkast of er geen stoppen zijn doorgeslagen of een groep is uitgeschakeld en of de aardlekschakelaar nog is ingeschakeld. Als dat in orde is, vraag dan eerst de burens of zij ook zonder stroom zitten. Is er een stop in de meterkast doorgeslagen of de groepenschakelaar "uit" gesprongen, dan is wellicht een elektrisch apparaat of het daaraan bevestigde snoer of de stekker defect. Als dat het geval is, dan moet u uiteraard dat apparaat uitschakelen en de betreffende stop in de meterkast vervangen, of de groep opnieuw inschakelen. Is het probleem dan nog niet opgelost, dan doet u er verstandig aan onze onderhoudsdienst te bellen.

Overigens moeten wij wel opmerken dat in het geval de oorzaak niet aan de Woningstichting te wijten is, de kosten van de reparatie en/of de kosten van het ingeschakelde installatiebedrijf voor uw rekening komen.

Storing in de CV- en warmwatervoorziening:

Als uw CV- of warmwater installatie niet werkt, dan dient u eerst zelf het volgende te controleren:

- is de stroom uitgevallen?
- is de waakvlam gedoofd?
- is er voldoende waterdruk?
- is de installatie goed ontluicht?

Voor het bijvullen van de cv-ketel is er een vulslang aanwezig in de woning. Het bijvullen en ontluichten van de cv-installatie dient u zelf te doen.

Indien een nieuwere CV-combi ketel in storing valt kunt u deze storing in veel gevallen zelf oplossen door de ketel te "resetten". Duw hiervoor de witte "reset" knop in aan de voorzijde van de ketel. De ketel zal zichzelf opnieuw opstarten en veelal is de storing verholpen.

Lukt het u niet het probleem zelf te verhelpen? Dan kunt u tijdens kantooruren de storing bij onze onderhoudsdienst melden (telefoonnummer 0546- 622312). 's Avonds en in het weekend kunt u de storing rechtstreeks melden aan Installatiebedrijf Eppink (tel. 0546-622333).

Gaslucht:

In dat geval adviseren wij u eerst de hoofdkraan bij de gasmeter af te sluiten en de ramen open te zetten. Controleer vervolgens of de knoppen van uw gasfornuis goed dicht zijn gedraaid en of de waakvlam van de geiser of Cv-ketel misschien is uitgewaaid. Als de oorzaak daar niet gevonden wordt, mag u op werkdagen onverwijld de Woningstichting bellen en buiten kantooruren Installatiebedrijf Eppink.

Verstopping in de waterafvoer:

Probeer een verstopping van de afvoer of gootsteen zelf te verhelpen. De kosten van een dergelijke ontstopping komen namelijk altijd ten laste van de huurder. Veelal kan een verstopping worden verholpen door het doorspuiten van het riool met de tuinslang. Hiervoor dient u in de tuin een "ontstoppingsstuk" op te sporen.

De kosten van het oplossen van storingen in door huurder (of in opdracht van de huurder) gewijzigde rioolleidingen en waterinstallaties komen te alle tijde voor rekening van de huurder.

Als de verstopping te wijten is aan het gemeenteriool blijft u verantwoordelijk voor het opzoeken en vrijmaken van de inspectieput nabij de erfscheiding.

Storingen kabeltelevisie:

Controleer eerst of de stroomvoorziening is uitgevallen en of de aansluitsnoeren van radio en televisie in orde zijn. Vraag vervolgens even bij uw burens of zij ook dezelfde storing hebben. Indien u gebruik maakt van Kabel tv van Cogas kunt u in geval van storingen bellen met de storingsdienst (Telefoonnummer 0546-836660, optie 1)

2. Wie zorgt voor het onderhoud van de huurwoning?

Huurder en verhuurder zorgen er gezamenlijk voor dat de woning in goede staat van onderhoud is en blijft. In grote lijnen zorgt de huurder voor de kleine en dagelijkse reparaties en de verhuurder voor het grote onderhoud.

In de Algemene Huurvoorwaarden uitgave januari 2011 van de Woningstichting Tubbergen is een "besluit kleine herstellingen" toegevoegd. Deze Algemene Huurvoorwaarden vindt u elders in deze informatie map.

Welk Onderhoud voert de huurder uit?

Als huurder bent u verantwoordelijk voor kleine en dagelijkse reparaties. Denk daarbij aan reparaties van sloten, vervanging van kraanleertjes en reparaties aan kranen, douche en toilet, het schoonhouden en ontstoppen van rioleringen, het schoonmaken van de dakgoten en ongediertebestrijding. Ook het binnenschilderwerk, sausen en behangen is een zorg van de huurder. Schade aan isolatieglas zullen wij voor onze rekening nemen, u bent zelf verantwoordelijk voor schade aan enkelglas.



Wat zijn de verplichtingen van de verhuurder?

De verhuurder is verplicht om de woning in goede staat ter beschikking van de huurder te stellen en te onderhouden. De verhuurder is bovendien verplicht alle reparaties en andere onderhoudswerkzaamheden uit te voeren, behalve die waartoe de huurder op grond van de huurovereenkomst is verplicht.

3. Klussen met beleid

Geeft later geen spijt.

Wij willen graag dat u zich in uw woning thuis voelt en dat u het interieur van de woning daarom naar eigen smaak kunt vormgeven. Een andere kleur verf, een verbrede vensterbank, een houten of plavuizenvloer, dat vinden wij allemaal prima. Maar doet u het dan wel met beleid: dat wil zeggen netjes, vakkundig en zo mogelijk eenvoudig weer verwijderbaar. Hier heeft u dubbel voordeel van. In de eerste plaats direct omdat een kwalitatief goed uitgevoerde klus u meer voldoening schenkt en in de tweede plaats later als u gaat verhuizen, u komt zo niet voor onverwachte kosten te staan voor verwijder- of herstelwerkzaamheden.

Schilderwerk:

Verf alleen de onderdelen die al geschilderd zijn. Kozijnen van kunststof of aluminium mogen dus niet geschilderd worden. Hetzelfde geldt voor kunststof deuren, vensterbanken en aanrechtkastjes.



Waarschijnlijk hoeven wij u niet te vertellen dat het verven van wandtegels, wastafels en toiletputten ook uit den boze is. Gebruik voor radiatoren speciale radiatorenverf die hittebestendig is.

Zorg voor een glad en strak schilderwerk door goed voor te bereiden (schuren en plamuren) en door een goede kwaliteit materialen te gebruiken. In principe bent u vrij in uw kleurkeuze, doch opvallend felle of ongebruikelijke kleuren zult u later moeten overschilderen. Ook bonte combinaties op binnenkozijnen of decoraties op bijvoorbeeld slaapkamerdeuren worden niet geaccepteerd. Voor de goede orde delen wij u mede dat het **buitenschilderwerk** aan uw woning wordt verzorgd door de Woningstichting Tubbergen. Omdat wij hierin continuïteit cq. eenheid wensen is het niet toegestaan om hierin zelf wijzigingen aan te brengen.

Wanden:

Betegelde wanden en stukadoorswerk in douche, toilet en keuken mogen niet worden beplakt met welk materiaal dan ook. De overige wanden in huis dient u bij voorkeur te behangen. Granol, steenstrips, sierpleisterwerk of andere ruwe afwerkingen zijn in principe toegestaan doch zullen meestal moeten worden verwijderd, tenzij de volgende huurder het wil overnemen. Schrootjeswanden en andere wanddecoraties brengt u bij voorkeur aan met schroeven en pluggen in de muur. Het bevestigen met bouwlijm of montagekit geeft vaak problemen bij het verwijderen. Bedenk wel dat u bij het verlaten van de woning alle boor- en schroefgaatjes in de wanden dicht te stoppen.

Een brede vensterbank legt u bij voorkeur los op de oude vensterbank. Zet hem klem met een latje dat u tegen het raamkozijn spijkert.

Vloeren:

Parket en laminaatvloeren dient u op een losse ondervloer te leggen, uw leverancier kan u hierover voorlichten. In appartementencomplexen en duplex woningen is het leggen van harde vloerbedekking niet toegestaan omdat dit geluidsoverlast kan geven voor de (onder)buren. Nieuwbouwcomplexen welke na 2004 zijn gereedgekomen beschikken over een zogeheten geïsoleerde appartementenvloer, hierbij is de geluidsoverlast te verwaarlozen en is het leggen van een parket- of laminaatvloer toegestaan, mits men zich houdt aan een aantal voorwaarden. Wenst u in een wooncomplex of duplexwoning (gereedgekomen na 2004) een harde vloer te leggen dan dient u ten allen tijde hiervoor toestemming te vragen. U kunt hiervoor contact opnemen met onze technische dienst. Wij zullen u op verzoek een verklaring en de hierbij horende technische voorwaarden toezenden.

Het leggen van een plavuizenvloer in de woonkamer raden wij ten allen tijde af. Bij het verlaten van de woning is een plavuizenvloer niet gemakkelijk te verwijderen. In wooncomplexen is het leggen van een plavuizenvloer niet toegestaan.

4. Zelfstandig klussen in uw woning

U bent dus vrij om uw huurwoning aan uw persoonlijke smaak en woonwensen aan te passen. Wij gaan akkoord als u veranderingen in uw woning wilt aanbrengen, mits u zich houdt aan de voorwaarden van WT.

Vraag altijd toestemming aan ons:

Voor een aantal klussen heeft u toestemming nodig, voor andere weer niet. Een overzicht met de meest voorkomende klussen in uw woning vindt u achter in deze brochure.

Als u uw klusplannen kenbaar maakt bij ons dan heeft dat de volgende voordelen:

- Met schriftelijke toestemming weet u exact waar u aan toe bent.
- Het kan zijn dat uw woning op de planning staat om gerenoveerd te worden. Het zou jammer zijn als u uw werk voor niets doet.
- Onze medewerkers kunnen u adviseren over de uit te voeren werkzaamheden.
- Eventueel kunt u de klussen door / of via ons laten uitvoeren. Dit kan soms voordeliger uitvallen.

Het veranderen van uw woning:

Het veranderen van uw woning is dus toegestaan. Voor het aanbrengen van veranderingen die zonder noemenswaardige kosten ongedaan kunnen worden gemaakt, heeft u vooraf geen toestemming van ons nodig.

Denkt u hierbij aan het vervangen van binnendeuren en dorpels of het plaatsen van gordijnrails.

Voor diverse andere veranderingen en voorzieningen dient u vooraf toestemming aan ons te vragen. Ook zijn er voorwaarden verbonden aan een zelf aangebrachte voorziening. De volgende huurder mag niet de dupe worden van slecht uitgevoerde werkzaamheden. Ook voor ons is het van belang dat de woning weer goed verhuurd kan worden en dat de waarde van de woning niet verminderd.

Algemene voorwaarden:

Wij hanteren de volgende voorwaarden voor het beoordelen van uw aanvraag:

- De veiligheid qua sterkte, brandwerende materialen, vluchtwegen, ventilatie e.d. moet gewaarborgd zijn.
- De voorzieningen en het gebruik daarvan mogen geen overlast of hinder veroorzaken voor de omwonenden.
- De bereikbaarheid van de woning dient gewaarborgd te blijven.
- De verhuurbaarheid van de woning mag niet negatief beïnvloed worden.
- De bouwtechnische kwaliteit van de woning moet op peil blijven.
- Veranderingen moeten op een juiste wijze en met deugdelijke materialen worden aangebracht en moeten voldoen aan de eisen.
- Alle uit de woningveranderingen voortkomende kosten en risico's zijn voor rekening van de huurder.
- De veranderingen moeten voldoen aan de richtlijnen en voorschriften van het Bouwbesluit en Nutsbedrijven.



Wijzigingen die niet zijn goedgekeurd dienen bij mutatie verwijderd te worden en in oorspronkelijke staat teruggebracht te worden. Wanneer deze niet of onvoldoende hersteld zijn, dan zullen wij dit voor uw rekening uitvoeren.

Kwaliteitseisen:

De nieuwe huurder mag niet de dupe worden van een niet juist uitgevoerde klus. Daarom zijn aan de verschillende klussen, door ons richtlijnen gesteld om de bouwtechnische staat, veiligheid, het onderhoud en verhuurbaarheid van de woning te garanderen.

Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud:

Als huurder bent u zelf verantwoordelijk voor het onderhouden van een zelf aangebrachte voorziening. Na beëindiging van de huurovereenkomst zullen wij het onderhoud van de zelf aangebrachte voorziening overnemen, indien aan bovenstaande voorwaarden is voldaan. Als in de toekomst de door u aangebrachte voorziening wordt aangemerkt om complexmatig te worden vervangen, dan zullen wij in overleg met u de noodzaak hiervan bepalen. Wanneer u vervanging van de door u aangebrachte voorziening wenst, dan gebeurt dit op standaardniveau.

Financiële vergoedingen:

Voor de kosten van de klussen verstrekken wij geen financiële vergoeding of subsidie, deze kosten zijn voor uw eigen rekening. Bij het verlaten van de woning wordt beoordeeld of u eventueel in aanmerking komt voor een vergoeding. Als algemeen uitgangspunt voor vergoedingen gelden de volgende regels:

- Zelf aangebrachte voorzieningen ouder dan 10 jaar komen niet in aanmerking voor een vergoeding.
- Uitzonderingen zijn het plaatsen van een cv-installatie en het plaatsen van isolatieglas, hiervoor geldt een afschrijftermijn van 20 jaar.
- Vergoedingen worden berekend over de materiaalkosten, uren worden niet vergoed.
- Voor keukens en badkamer / toilet renovaties gelden de hierna te noemen richtlijnen:

Modelbeleid voor financiële bijdrage t.b.v. het vervangen van keukens in eigen beheer:

Het komt regelmatig voor dat huurders in eigen beheer de keukenopstelling willen vernieuwen en hiervoor een financiële bijdrage vragen van WT. Om hier toch enigszins paal en perk aan te stellen kunnen zij in aanmerking komen voor een financiële bijdrage indien zij:

1. De keukenopstelling vernieuwen in het jaar voorafgaand aan de periodieke keukenvervanging van het complex.
2. De keukenopstelling vernieuwen in het jaar van de periodieke keukenvervanging van het complex.
3. De keukenopstelling vernieuwen binnen een jaar na de periodieke keukenvervanging van het complex, waarbij de keuken nog niet is vervangen.

In alle andere gevallen zullen wij hier niet financieel aan bijdragen en zijn alle kosten voor de huurder.

De financiële vergoeding zal maximaal bedragen: het bedrag conform begroting WT (inclusief wandtegels). Bovendien dient de keuken van een goede en degelijke kwaliteit te zijn. Wanneer wij hier financieel aan hebben bijgedragen is de keukenopstelling van ons en zal deze bij mutatie in de woning moeten blijven staan. De in de keuken aanwezige apparatuur neemt de verhuurder niet in eigendom over. De huurder kan deze overdragen aan de nieuwe huurder of meenemen.



In de periode dat de huurder de huurwoning bewoond met de eigen keuken, is de huurder volledig verantwoordelijk voor het onderhoud, incl. apparatuur.

Verlaat de huurder de woning en neemt de huurder de keuken mee waaraan wij financieel hebben bijgedragen en is deze keuken nog geen 10 jaar oud, dan is de huurder volledig verantwoordelijk voor de kosten van het plaatsen van een standaard keukenblok incl. wandtegels. Is de keuken die door de huurder wordt meegenomen ouder dan 10 jaar, dan draagt WT bij in de kosten voor het vernieuwen van de keuken: gelijk aan het budget doch verminderd met een afschrijfbedrag per jaar, uitgaande dat de maximale afschrijving 20 jaar bedraagt.

Keukenapparatuur in wooncomplexen:

Het is bij ons gebruikelijk dat wij tijdens de nieuwbouw van wooncomplexen bij de keukenopstelling inbouwapparatuur leveren zoals inductiekookplaten en inbouwkoelkasten. Na de oplevering zijn de bewoners verantwoordelijk voor het onderhoud en / of vervangen van deze

inbouwapparatuur. Wij zijn alleen verantwoordelijk voor het onderhouden cq. vervangen van de afzuigkappen. Als u een inductiekookplaat vervangt, bent u verplicht om weer een inductiekookplaat terug te plaatsen, dit i.v.m. (brand)veiligheid voor zowel uzelf als voor alle andere medebewoners van het complex. Bij mutatie zal er op worden gelet dat al het inbouwapparatuur nog aanwezig is, deze mag u niet meenemen.

Modelbeleid voor financiële bijdrage renovatie douche- en toiletruimte in eigen beheer:

Ook komt het regelmatig voor dat huurders in eigen beheer de douche- en toiletruimte willen vernieuwen en hiervoor een financiële bijdrage vragen van WT. U kunt in aanmerking komen voor een financiële bijdrage indien:

1. De douche- en toiletruimte vernieuwd wordt in het jaar van de periodieke renovatie van het complex.
2. De douche- en toiletruimte vernieuwd wordt binnen een jaar na de periodieke renovatie van het complex.

In alle andere gevallen zullen wij hier niet financieel aan bijdragen en zijn alle kosten voor de huurder.

De financiële vergoeding zal maximaal bedragen: **70%** van het bedrag conform begroting WT incl. BTW.

De uitbetaling gebeurt op de volgende wijze:

50% op moment dat de werkzaamheden zijn gestart.

50% nadat de werkzaamheden zijn gereedgekomen en zijn goedgekeurd door onze opzichter.

Bovendien dient al het toe te passen materiaal van een goede en degelijke kwaliteit te zijn. Wanneer WT hier financieel aan heeft bijgedragen kan een huurder bij mutatie geen aanspraak meer maken op een financiële tegemoetkoming en wordt de douche- en toiletruimte eigendom van WT.

De in de douche- en toiletruimte aanwezige bijzondere voorzieningen zoals een douchecabine, spatwand, meubilair en armaturen neemt de verhuurder niet in eigendom over. De huurder kan deze overdragen aan de nieuwe huurder of meenemen.

In de periode dat de huurder de huurwoning bewoond met de in eigen beheer gerenoveerde douche- en toiletruimte, is de huurder volledig verantwoordelijk voor het onderhoud.

Het verlaten van de woning:

De door u aangebrachte voorzieningen kunt u in uw woning achterlaten als u de voorwaarden en de kwaliteitseisen in acht heeft genomen en toestemming van ons heeft ontvangen. Natuurlijk kunt u de door u zelf aangebrachte voorzieningen ook meenemen. In dat geval dient u een gelijkwaardige voorziening terug te plaatsen die voldoet aan de standaard norm van WT.

Aanpassingen waarvoor geen toestemming is verleend en welke bij de huuropzegging niet geaccepteerd worden door ons, dient u te verwijderen. Overname door de volgende huurder kan alleen als deze de veranderingen accepteert onder dezelfde voorwaarden. De nieuwe huurder is hier uiteraard niet toe verplicht. De veranderingen waarvoor wij ten alle tijden geen toestemming geven, moeten altijd worden verwijderd.

Veranderingen die in het verleden zijn aangebracht zullen door WT bij het verlaten van de woning beoordeeld worden volgens eerder genoemde voorwaarden, of de al eerder gemaakte afspraken.

Aanvragen:

Het aanvraagformulier kunt u bij WT opvragen. Wij zullen aan de hand van het door u ingevulde formulier uw aanvraag beoordelen. U ontvangt op korte termijn bericht of u de klus mag uitvoeren of niet. Wanneer u vragen heeft kunt u altijd contact opnemen met een medewerker van onze technische dienst. Zij zijn op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur bereikbaar onder nummer 0546-622312.



Geschillenregel:

Indien er meningsverschillen ontstaan tussen u en WT, kunt u een beroep doen op de klachtenadviescommissie. Voorwaarde is wel dat het meningsverschil al aan de directie van WT moet zijn voorgelegd.

Klussenoverzicht:

De meest voorkomende klussen hebben wij ondergebracht in een overzicht. U kunt direct zien of de verandering bij verhuizing in de woning wel of niet achtergelaten kan worden.

Als in het overzicht vermeld staat dat de aanpassing "mag blijven", dan hoeft u bij het verlaten van de woning deze niet ongedaan te maken als deze met schriftelijke toestemming van WT is aangebracht en de kwaliteitseisen in acht zijn genomen.

In enkele gevallen staat vermeld "verwijderen bij verlaten van de woning". Dit betekent dat u de klus mag uitvoeren, mits u de aanpassing bij het verlaten van de woning verwijderd of dat de nieuwe huurder deze overneemt, en de woning weer in goede staat brengt. In een aantal gevallen wordt door WT nooit toestemming gegeven, zie "geen toestemming".

De volgende klussen behoeven geen toestemming van ons. Wel dienen onderstaande zaken bij het verlaten van de woning verwijderd cq. aangepast te worden wanneer de nieuwe bewoner de zaken niet overneemt of accepteert. Wij wijzen u er nogmaals op dat u ten alle tijden de kwaliteit van de toe te passen materialen in acht dient te houden.

- Het aanbrengen, vervangen en verbreden van vensterbanken
- Het vervangen van binnendeuren en dorpels
- Het moderniseren van schoorsteenmantels
- Het plaatsen van wandcontactdozen en schakelaars
- Het aanbrengen van buitenverlichting
- Het aanbrengen van tochtstrips
- Het vervangen van het aanrechtblad
- De kleur van het binnenschilderwerk en behang (afwijkende kleuren moeten in een lichte kleur worden overgeschilderd wanneer de nieuwe bewoner dit niet accepteert).

