

Uw woning - onderhouden en (ver) bouwen

In dit document leest u algemene informatie over het onderhouden van uw woning en de voorwaarden die Beter Wonen stelt wanneer u uw woning aan wilt passen.

De volgende onderwerpen komen aan bod:

Spoeisende en niet- spoeisende reparaties

Onderhoud van uw woning

Beter Wonen Onderhoudsabonnement

Trefwoordenlijst - wie doet wat?

Algemene voorwaarden onderhoudsabonnement

Bouwen en verbouwen

Heeft u na het lezen nog vragen over de inhoud van deze folder?
Neemt u gerust contact met ons op met ons Klantencentrum.

Klantencentrum Beter Wonen

Klimopstraat 2a, Almelo

Postadres: Beter Wonen, Postbus 327, 7600 AH Almelo

Telefoonnummer: 0546 - 546 464

Website: www.beterwonen.nl

E-mailadresalgemeen: info@beterwonen.nl

Reparatieverzoeken indienen

Reparatieverzoeken of storingen kunt u melden op onze website via 'Mijn Beter Wonen' met gebruik van uw postcode en huisnummer. Als uw vraag hier niet beantwoord wordt, kunt u contact opnemen met ons klantencentrum. Zie hiervoor de contactgegevens hierboven.

Spoeisreparaties buiten kantoortijden

Ook buiten kantoortijden kunt u ons centrale telefoonnummer bellen bij storingen of spoeisreparaties: 0546 - 546 464. U wordt dan doorverbonden met onze storingsdienst.

Niet thuis?

Bent u niet thuis op het afgesproken tijdstip, dan wordt € 20,- voorrijkosten in rekening gebracht. Om een afspraak te verplaatsen neemt u maximaal één werkdag vooraf contact op met ons Klantencentrum.

Spoeisende en niet-spoeisende reparaties

	Omschrijving	Voorbeelden
Spoeisende verzoeken en storingen	Situaties die onmiddellijk hersteld moeten worden, vanwege grote gevolgschade of gevaar voor mens of dier	<ul style="list-style-type: none"> - Uw waterleiding of CV-leiding is gesprongen - De lift is vastgelopen - Een gasleiding lekt - De verwarming doet het niet (in de wintermaanden)
	Gebreken die uw woongenot verstoren of de veiligheid van uw bezittingen in gevaar brengen	<ul style="list-style-type: none"> - Het slot van een buiten deur werkt niet - Er is geen warm water - Een elektrische installatie werkt niet (bijv. deuropener) - De verwarming doet het niet (buiten de wintermaanden) - Een ruit aan de buitenkant van uw woning is stuk
Verzoeken die niet spoeisend zijn	Overige reparatieverzoeken	<ul style="list-style-type: none"> - De buitendeur klemt - Het stucwerk bladdert af - De stortbak van het toilet werkt niet - Een kraan lekt - Het licht in de hal gaat niet aan

Informatie over kosten

- Bij schade aan de woning door eigen schuld of nalatigheid zal reparatie of vervanging altijd worden verhaald op u.
- Reparaties waarvan de kosten voor u zijn, zijn in het weekend duurder.
- Voor niet spoeisende reparaties, die op uw verzoek worden uitgevoerd na kantoortijd of in het weekend, betaalt u zelf de voorrijkosten.

Meer informatie over wie verantwoordelijk is voor kosten vindt u verderop dit document.

Onderhoud van uw woning

Het onderhoud van uw woning

Goed onderhoud van uw woning is zowel voor u als voor Beter Wonen van belang. Huurder en verhuurder zorgen samen voor het goed onderhouden van uw woning. In de 'Trefwoordenlijst: wie doet wat?', die u verderop in dit boekje aantreft, leest u wie verantwoordelijk is voor welke werkzaamheden. Dit is officieel vastgelegd in de Algemene Huurvoorwaarden van de Huurovereenkomst. Daarnaast bevat dit boekje enkele onderhoudstips.

De verhuurder

In grote lijnen komt het erop neer dat Beter Wonen het elementaire onderhoud verricht dat nodig is om het huis 'in stand' te houden. Daaronder vallen werkzaamheden aan de buitenzijde van de woning, bijvoorbeeld het bouwtechnisch onderhoud van dak, goten, metselwerk, ramen, buitendeuren en riolering.

De huurder

De huurder heeft een 'verzorgingsplicht'. Hij of zij is in hoofdzaak verantwoordelijk voor het onderhoud aan de binnenzijde van de woning. Daaronder valt het sausen en schilderen van de buitenkozijnen aan de binnenkant, het onderhouden van: hang- en sluitwerk, de elektrische schakelaars, contactdozen en de sanitaire voorzieningen. Het verhelpen van lekkages, verstoppingen, het vervangen van kraanleertjes en ook het tuinonderhoud vallen onder de 'verzorgingsplicht'.

Onderhoudstips

U kunt de kosten voor onderhoud beperken door het nemen van voorzorgsmaatregelen. Hieronder treft u de meest voorkomende maatregelen aan.

Centrale verwarming

De verhuurder laat de verwarmingsketel regelmatig controleren en schoonmaken. Zelf moet u zorgen dat er voldoende water in de installatie zit en dat deze regelmatig wordt ontluicht. Om dit goed te kunnen doen, krijgt u van de verhuurder een ontluichtingssleutel, een vulslang en een instructie bij de installatie. Doet zich toch een storing voor, controleer dan:

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

Waterdruk

Controleer of er voldoende waterdruk is in de installatie. Dit kunt u aflezen op de manometer bij de ketel of elders in de installatie. Op de manometer is een zwarte variabele wijzer aanwezig. Deze zwarte wijzer geeft de waterdruk aan. Als de zwarte wijzer onder de rode wijzer zakt, moet u water bijvullen.

Bijvullen en ontluchten

Schakel de circulatiepomp uit. Raadpleeg hiervoor de instructies die bij het type ketel horen. In het leidingnet in de keuken of douche bevindt zich de vul- en aftapkraan. Hierop moet de vulslang met koppeling worden aangesloten. Het andere einde van de slang aansluiten op de waterkraan. Waterkraan openen, koppeling van de vulslang iets losdraaien tot er water ontsnapt. De aanwezige lucht in de vulslang is dan voor een groot gedeelte verdwenen. Koppeling weer vastdraaien en daarna de vul-/aftapkraan een kwartslag openen met de bijbehorende sleutel. De waterdruk opvoeren tot 1,5 atmosfeer. Waterkraan en vul-/aftapkraan dichtdraaien. Met een sleuteltje de ontluchtungskraantjes op de radiator één voor één openen tot er water ontsnapt. Begin altijd beneden. Als de waterdruk voldoende is en de installatie ontlucht, vulslang afkoppelen en de circulatiepomp weer inschakelen.

Nota bene: indien nodig, na enkele dagen het ontluchten herhalen. Wanneer u in de installatie een borrelend geluid hoort, betekent dit dat er in ieder geval moet worden ontlucht en zo nodig bijgevuld. Een radiator die borrelt, ontluchten maar eerst de radiatorkraan dichtdraaien.

Instellen ketelthermostaat

Hiermee regelt u de temperatuur van het water dat door de radiatoren stroomt. Stel de temperatuur in op 80°C. Nieuwere typen ketels stellen automatisch de beste temperatuur in.

Kamerthermostaat

De kamerthermostaat heeft als doel om de gewenste temperatuur in de woonkamer te verkrijgen. Controleer bij een storing of de kamerthermostaat hoger staat ingesteld dan de werkelijke temperatuur in de woonkamer is.

Algemene tips

- Controleer bij een storing altijd of er een zekering bij de elektriciteitsmeter is doorgeslagen;
- Zorg voor voldoende ruimte om de ketel. U voorkomt hiermee brandgevaar en het niet goed functioneren van de cv-ketel. Als het branderbed niet voldoende luchttoevoer krijgt, ontstaat er roetvorming in de ketel, met als gevolg onvoldoende verbranding en veel nodig gasverbruik. Voorkomen is beter dan blussen!
- Draai de radiatorkranen van tijd tot tijd open en dicht als radiatoren niet veel gebruikt worden. U voorkomt ermee dat kranen gaan vastzitten;
- Voorkom bevriezing van het verwarmingssysteem:
 - o Zet bij vorst alle radiatoren iets open.
 - o Wanneer u in de periode tussen oktober en maart verhuist, schakel dan de cv-ketel niet uit en laat de thermostaat op 10° staan.
 - o Denk hier ook aan als u om andere redenen in deze periode voor langere tijd afwezig bent. De kosten ten gevolge van bevriezing kunnen behoorlijk oplopen en zijn voor uw rekening.

Storing CV

Controleer bij een storing altijd de display van de ketel. Probeer de resetknop 1 keer. Raadpleeg echter altijd de instructies die bij de cv-ketel horen. Blijft de storing bestaan, noteer dan de storingscode, deze staat in de display. Geef de code door bij het melden van uw reparatieverzoek.

Als uw woning is aangesloten op een collectieve verwarmingsinstallatie, hoeft u alleen af en toe de radiatoren te ontluchten.

Ventilatie

- Vochtproblemen zijn te voorkomen door dagelijks goed te ventileren. Maak bewust gebruik van uitzetraampjes, ventilatierooster of uw mechanische ventilatie. Ontluchttingsopeningen op zolder, in de badcel of in de keuken moet u beslist open laten. Dan

Dan kan er steeds voldoende frisse lucht in uw huis komen en de lucht met waterdamp (leefvocht) en geuren wordt afgevoerd;

- Als u niet goed ventileert, duurt het opwarmen van de woning veel langer, omdat vochtig gelucht moeilijker op te warmen is;
- Vergeet tijdens het ventileren vooral niet de kachel laag te zetten of de thermostaat 5 lager te zetten;
- Koude lucht kan minder waterdamp bevatten dan warme lucht. Als u 's nachts de verwarming lager zet dan kan door temperatuurdaling de in de lucht aanwezige waterdamp op een koude plek in de woning 'neerslaan'. U kunt dit voorkomen door 's avonds voor het naar bed gaan te ventileren. Zet eerst de kachel lager of draai de thermostaat een vijftal graden naar beneden en ventileer dan gedurende een kwartier door bijvoorbeeld een raam of deur flink op een kier te zetten. Zet 's nachts in uw slaapkamer een raam op een kier;
- Als het ondanks voldoende ventileren toch vochtig blijft in uw woning, kan dat verschillende oorzaken hebben, zoals:
 - o u stookt op zo'n lage temperatuur dat het vocht in huis niet volledig verdampt en het via ventilatie niet wegtrekt;
 - o de ventilatiekanalen in uw woning zijn verstopt;
 - o in uw woning wordt zoveel vocht geproduceerd, dat u dat ook met goed ventileren niet meer kwijt raakt. Dan zult u moeten proberen de vochtproductie in uw woning te beperken door bijvoorbeeld uw wasgoed buiten te drogen, ventileren tijdens douchen en koken.

Maatregelen om legionellabesmetting te voorkomen

Legionella is een ziekte die veel weg heeft van een ernstige longontsteking. Ouderen en mensen met een slechte weerstand kunnen er aan overlijden. De legionellabacterie vermenigvuldigt zich in stilstaand water, bij een temperatuur tussen 20°C en 60°C. Boven de 60°C gaat de bacterie dood, in water dat kouder is dan 20°C blijft hij wel in leven maar hij vermeerdert zich niet. Men krijgt de bacterie binnen via een nevel bijvoorbeeld bij het douchen. Als u langere tijd de waterleiding niet hebt gebruikt, kunt u besmetting voorkomen door de warmwaterkraan ongeveer 10 minuten te laten lopen. Vergeet vooral de doucheslang niet door te spoelen en adem vooral de nevel niet in. Houdt de douchekop bijvoorbeeld in een emmer. Als u dit gedaan hebt kunt u weer veilig douchen.

Wintermaatregelen

Als huurder dient u te zorgen voor bevroering van waterleidingen en leidingen van de centrale verwarming te voorkomen. Zorg daarom bij vorst dat uw kamerthermostaat niet te laag staat, minimaal op 16°C. Verder kunt u waterleidingen die tegen de buitenmuur of in de kruipruimte van uw woning lopen tegen vorst beschermen. U kunt ze afdekken met warmte-isolerend materiaal of u kunt ze leeg laten lopen en afsluiten. Leidingen die in gemeenschappelijke ruimten lopen, moeten ook tegen vorst worden beschermd. Maak hierover afspraken met uw medebewoners. Lukt dit niet, neem dan contact op met Beter Wonen.

Schoorsteenvegen

Bewoners van eengezinswoningen en boven- en benedenwoningen met gas of houtkachel dienen éénmaal per jaar de schoorsteen te laten vegen. Dit ter voorkoming van een schoorsteenbrand.

Maatregelen bij schade aan de woning

Uw woning is door Beter Wonen tegen schade door storm en brand verzekerd. Meld dergelijke schade zo snel mogelijk bij Beter Wonen. U dient de kans op schade zo klein mogelijk te maken. Dit kan bijvoorbeeld door bij storm ramen en deuren op tijd te sluiten, voorzichtig te zijn met open vuur en nooit te roken in bed!

Maatregelen bij schade aan de inboedel

Water-, rook-, diefstal- en andere schade aan de inboedel wordt niet door de verzekering van Beter Wonen gedekt. Alleen de onroerende goederen zijn door Beter Wonen verzekerd. Het is daarom verstandig zelf een uitgebreide brand- en inboedelverzekering af te sluiten.

Beter Wonen Onderhoudsabonnement

Door deelname aan het onderhoudsabonnement van Beter Wonen kunt u een groot deel van het onderhoud aan uw woning door de woningstichting laten uitvoeren. Dat spaart u tijd, moeite en geld. Tegen een geringe vergoeding per maand verzekert u zich van vakkundige en voordelige uitvoering van de meest voorkomende onderhouds- en reparatiewerkzaamheden.

Verzorgingsplicht - Onderhoudsabonnement

De 'verzorgingsplicht' betekent, zoals eerder gezegd, dat u verantwoordelijk bent voor het onderhoud en reparatie van een groot aantal onderdelen in uw woning. In het Beter Wonen Onderhoudsabonnement zijn de meest voorkomende reparaties opgenomen. Zo maakt de complete 'Top Tien', deel uit van het onderhoudsabonnement.

Top Tien Reparatieverzoeken

1. Lekkende afvoeren van: gootsteen, wastafel en fonteintjes.
2. Lekkage in wc van: valpijp, stortbak en afvoer.
3. wc loopt door (vlotter van stortbak is niet goed).
4. Raamsluitingen werken slecht.
5. Kast- en binnendeursloten en scharnieren werken niet goed.
6. Defecte stopcontacten en (trek)-schakelaars.
7. Aanrechtdeurtjes sluiten niet goed.
8. Rioolverstoppingen (eengezinswoningen).
9. Voordeurbel defect (eengezinswoningen).
10. Lekkende kranen van aanrecht, wastafel en douche.

Verderop in dit document vindt u een compleet overzicht van alle reparaties die onder het abonnement vallen.

Voordelen onderhoudsabonnement op een rijtje

- U hoeft zelf niet alle reparaties uit te voeren;
- Beter Wonen zorgt dat de werkzaamheden vakkundig worden verricht;
- Het wooncomfort in uw woning blijft op gewenst niveau;
- Alle kosten zijn gedekt, wat in de meeste gevallen een flinke besparing oplevert ten opzichte van reparatie of vervanging door uzelf.

Trefwoordenlijst: wie doet wat?

In de 'Trefwoordenlijst' ziet u overzichtelijk gerangschikt wie verantwoordelijk is voor welk onderhoud, huurder of verhuurder.

De lijst bestaat uit alfabetisch gerangschikte trefwoorden. De trefwoorden hebben betrekking op een deel van de woning. Als er sprake is van bijvoorbeeld 'douche' worden daarvan de afzonderlijke elementen opgesomd.

BW voor rekening van en uit te voeren door BW 2017 H... voor rekening van en uit te voeren door huurder O...kosten/uitvoering vallen onder door huurder af te sluiten onderhoudsabonnement					
			Huurder	O	Verhuurder
A	Aanrecht	Onderhoud/herstel/vervanging aanrechtblok, aanrechtblad, keukenkastjes			BW
		Het afstellen van kastdeurtjes, vervangen van scharnieren en ladegeleider			BW
		Het ontstoppen van de afvoer	H	O	
		Vervangen roostertje in gootsteen, kettinkje en plug, handgrepen	H	O	
		Aanrechtverlichting vernieuwen	H		
	Afvoeren	Repareren van afvoer van wastafels, douche, gootsteen e.d.			BW
		Ontstoppen van de afvoer	H	O	
	Afzuigkap	Behorend bij de woning onderhoud en vervanging			BW
		Verlichting, schoonmaak en vervanging van de filter	H		
	Achterpadverlichting	(indien op BW-terrein) onderhoud en vervanging			BW
	Aardlekschakelaar	Onderhoud			BW
B	Balkon	Onderhoud, balkonschem, hekwerk			BW
		Schoonmaken	H		
	Behang	Alle werkzaamheden	H		
	Bel	Onderhoud en reparaties van centrale installatie bij een gemeenschappelijke installatie (bijvoorbeeld flats)			BW
		Voordeurbel	H	O	
	Bestrating	Bestrating toegangspad naar voordeur, naar en in schuur, in inpandige garages en terras. Ook onkruidbestrijding.	H		
		Bestrating gemeenschappelijke paden en dergelijke			BW
	Brievenbus	In eigen voordeur	H	O	
		In portieken en gemeenschappelijke ruimten			BW

C	Centrale antennedoos	Herstellen	H		
	Centrale verwarming	Individueel – Onderhoud en storingen			BW
		Individueel – Bijvullen en ontluchten	H		
		Individueel – Voorkomen van bevroering	H		
		Collectief – Onderhoud en storingen			BW
		Collectief – Bijvullen en ontluchten			BW
	Closet	Onderhoud closetpot, -sok, -bril en stortbak	H	O	
		Vernieuwen na veroudering closetpot en/of stortbak			BW
		Closetrolhouder	H	O	
D	Daken	Onderhoud en vervanging van dakbedekking, dakdoorvoer, dakgoot, dakluik en dergelijke			BW
		Schoonmaken dakgoten	H	O	
	Dakramen	Onderhoud en herstel van het dakraam en de beglazing			BW
		Hang- en sluitwerk gangbaar houden en herstellen	H	O	
	Dakkapel	Onderhoud uitvoeren			BW
	Deuren (binnen en buiten)	Herstellen of vervangen bij houtrot of normale slijtage			BW
		Vervangen en/of repareren na uitwaaien	H		
		Glas in deuren vernieuwen bij breuk (glasverzekering)			BW
		Scharnieren en sloten, buffers, deurkrukken enz. herstellen	H	O	
	Deurdranger	Repareren en vervangen van deurdrangers op toegangsdeuren in gemeenschappelijke ruimten (alleen als aangebracht door BW)			BW
	Deuropener	Onderhoud en reparatie			BW
	Drempel	Loszittend vastzetten (houten)	H	O	
	Douche	(Indien standaard in de woning) onderhoud en vervanging van doucheslang, douchestang, handdouche, ophangpen, zeepbakje + houder, dekselput, spatschem, kraan	H	O	
	Doucheplug	Verstopping verhelpen	H	O	

E	Elektra	Onderhoud en vervanging van leidingen en zekeringskast			BW
		Onderhoud en vervanging van zekeringen en lampen	H		
		Onderhoud en vervanging van afdekplaatjes, schakelaars	H	O	
	Erfafscheiding	Regulier onderhoud en planken vastzetten	H		
		Vervanging door houtrot en/of storm			BW
G	Gasinstallatie	Onderhoud en vervanging van leidingen behorende bij de woning incl. gaskranen			BW
		Onderhoud van de zelf aangebrachte gaskraan en leidingen (BW verplicht de huurder deze werkzaamheden deskundig te laten uitvoeren)	H		
	Gemeenschappelijke ruimten	Schoonhouden van portiek, trappenhuis en gemeenschappelijke gangen voor zover opgenomen in de servicekosten			BW
		Schilderwerk en sauswerk			BW
	Gevel	Onderhoud aan de buitengevel, zoals schilderwerk en herstel van het voegwerk			BW
	Glas	Indien aangesloten bij de collectieve glasverzekering via BW worden de gebroken ruiten binnen en buiten vervangen			BW
	Goten	Reparatie			BW
		Schoonmaken van de goten	H	O	
H	Hang- en sluitwerk	Onderhoud en reparatie van deurkrukken, scharnieren en sloten aan de binnenzijde van de woning	H	O	
		Onderhoud buitenzijde, kozijn			BW
		In de toegangsdeuren van de gemeenschappelijke ruimten			BW
	Huistelefoon (intercom)	Onderhoud van de huistelefoon en bijbehorende installatie voor flats			BW
K	Kamerthermostaat	Onderhoud en herstel			BW
	Kozijnen	Schilderwerk aan de buitenzijde van de woning, de kozijnen en vervanging of reparatie bij houtrot			BW

K	Kozijnen	Schilderwerk van alle kozijnen en deuren in de woning	H		
		Schilderwerk van kozijnen in gemeenschappelijke ruimten			BW
	Kranen	Onderhoud en reparatie van kranen, mengkranen, kraan-uitlopen en -knoppen, kraanleertje welke onderdeel zijn van de woning	H	O	
		Vervanging na veroudering			BW
		Voorkomen van bevrozing	H		
	Kruipluik	Tochtdicht en kraakvrij maken			BW
L	Lekkage	Reparatie van leidingen, daken en gevels of dak			BW
		Indien dit door onzorgvuldig gebruik plaatsvindt bijvoorbeeld door bevrozing van leidingen of belopen van het dak	H		
		Schade aan inboedel en dergelijke als gevolg van de lekkage (wordt door eigen inboedelverzekering gedekt)	H		
	Leuning		H		
	Lift en installatie	Onderhoud en reparatie			BW
	Lavet	Onderhoud en reparatie			BW
		Afvoeren ontstoppen	H	O	
	Losse kasten		H		
M	Mechanische ventilatie	Storing en reparatie, vervanging van roosters en ventielen			BW
		Schoonmaken van roosters en ventielen	H		
N	Naamplaatjes	Eengezinswoningen	H		
		Bij postkasten en bellenpanelen in woongebouwen/BW voert uit			BW
O	Ongediertebestrijding		H		
P	Pannen (dakpannen)				BW
	Plafonds	Repareren van beschadigingen, sausen en witten (schilderen van plafonds is niet toegestaan; het sausen van de plafonds wel)	H		
	Planchet	Vervanging bij beschadiging	H		
	Plinten	Onderhoud - reparatie	H		
R	Radiator	Repareren en vervangen			BW
		Schilderen	H		

R	Ramen	Schilderen buitenzijde			BW
		Reparatie of vervanging bij houtrot			BW
		Schilderen binnenzijde (met uitzondering van kunststof of aluminium kozijnen)	H		
		Reparatie of vervanging na beschadiging (bijvoorbeeld uitwaaien)	H		
	Regenpijp	Vervanging of reparatie (bij mollest is het rekening H)			BW
		Verstopping individueel	H	O	
		Verstopping woongebouw			BW
	Riolering	Reparatie na verzakking of vervanging na slijtage			BW
		Verstopping	H	O	
	Rookgasafvoer	Onderhoud			BW
	Rookmelders	Herstel			BW
		Batterijvervanging	H		
	Ruiten	Zie: Glas			
S	Sanitair (standaard aanwezig)	Bad, lavet, wastafel, stortbak, wc-pot na veroudering vervangen			BW
		Ketting en kettinghouder, verwerking van de spiegel, closetrolhouder, planchet, wc-bril, wc-trekkoord en stang	H	O	
	Schakelaars	(Elektra)/onderhoud en herstel	H	O	
	Schilderen	Schilderwerk aan de buitenzijde van de woning			BW
		Schilderen in de woning en berging	H		
		Schilderwerk in gemeenschappelijke ruimten			BW
	Schoonhouden	Schoonhouden van trappenhuizen, hal en dergelijke (tenzij opgenomen in de servicekosten)	H		
	Schoorstenen	Herstel kanaal, voegwerk en dergelijke, verwijderen van nesten			BW
		Het vegen van de schoorsteen <i>tenminste 1x per jaar</i>	H		
	Schuren	Herstel vloeren, onderhoud dak en buitenschilderwerk			BW
		Onderhoud binnenzijde en schilderwerk binnen	H		
	Sifons	Verstopping herstellen	H	O	

S	Sleutels	Sleutel verloren	H		
		Herstel van beschadigde of gebroken sleutel	H	O	
	Spiegels	Spiegelklemmen	H	O	
		Verweerde spiegels vervangen	H	O	
	Stopcontacten	Herstel + onderhoud	H	O	
	Stortbak	Onderhoud	H	O	
		Vernieuwen na veroudering			BW
	Stucwerk	Als het stucwerk loskomt van de ondergrond/flinke scheurvorming			BW
		Haarscheuren herstellen	H		
		Reparatie na beschadiging door de huurder	H		
T	Tegels	Repareren en vervangen van tegels na beschadiging	H		
		Schimmelbestrijding in voegen	H		
		Vervanging kitvoegen			BW
	Telefoonaansluiting	Vervanging en herstel	H		
	Tochtstrippen/profielen	Vervanging			BW
		Onderhoud	H		
	Trappen	Onderhoud en reparatie van trap			BW
	Tuinen	Aanleg en onderhoud	H		
		Aanleg en onderhoud van gemeenschappelijke tuinen (wordt verrekend via voorziening onderhoud tuinen)			BW
		Onderhoud erfafscheidingen behorend bij de woning	H		BW
V	Vensterbank	Onderhoud			BW
		Vervanging of herstel na beschadiging	H		
	Ventilatiekanalen	Knop ventilatierooster vervangen	H	O	
		Natuurlijke ventilatiekanalen herstellen			BW
	Verlichting	Onderhoud en vervanging van verlichting in gemeenschappelijke ruimten (voorziening en onderhoud mogelijk opgenomen in servicekosten)			BW
	Vloeren	Onderhoud en reparatie aan, door BW aangebrachte, vloeren en vloertegels			BW
		Herstellen vloerbedekking na reparatie	H		
	Vloerbedekking	(Tapijt, laminaat, parket enz.)	H		

V	Vuilnis	Ook huisvuil achtergebleven na verhuizing, afvoeren	H		
		Grof huisvuil	H		
	Vulset slang voor cv	Onderdeel van cv. Indien deze niet goed functioneert of niet compleet is en op grond daarvan moet worden vervangen	H	O	
W	Wandafwerking	Reparatie aan stucwerk (zijnde geen beschadiging door de huurder)			BW
		Sausen, behangen en schilderen	H		
	Warmwatertoestel	Alleen indien gehuurde van BW			BW
		Geiser, boiler, close-in boiler van huurder	H		
	Wastafel	Onderhoud en vervanging na beschadiging	H		
		Vervanging na veroudering			BW
	Waterleiding	Onderhoud en vervanging			BW
		Voorkomen van bevriezing, herstel na bevriezing	H		
	Warmteterugwinning	Herstel en onderhoud			BW
Z	Zonneboiler	Herstel en onderhoud			BW
	Zonnecollector	Herstel en onderhoud			BW
	Zonnescherm	Herstel, onderhoud voor zover behorende bij de woning			BW

Algemene voorwaarden onderhoudsabonnement

Algemeen

Deelnemers zijn huurder/huursters van een woning van de Almelose Woningstichting Beter Wonen, die door middel van een ondertekende en retour gezonden antwoordkaart deelnemen aan het onderhoudsabonnement van Beter Wonen. Het onderhoudsabonnement is een dienstverlening van Beter Wonen. Het onderhoud vanuit het onderhoudsabonnement wordt uitgevoerd door of in opdracht van Beter Wonen.

Artikel 1 Omvang van de dekking

Onder de dekking vallen alle zaken die omschreven zijn in artikel 10 van de algemene huurvoorwaarden en die zijn ontleend aan het bepaalde in het Burgerlijk Wetboek en/of aan voorschriften van het Ministerie van Volkshuisvesting en die in eigendom toebehoren aan Beter Wonen en voor zover die zijn benoemd in deze algemene voorwaarden van het onderhoudsabonnement. Wanneer er wordt gesproken van vervangen of repareren wordt daarmee bedoeld alle materialen loonkosten die daarmee zijn gemoeid.

Artikel 2 Uitsluitingen

Buiten het onderhoudsabonnement vallen:

- Alle overige, niet genoemde huurderonderhoudswerkzaamheden;
- Zaken, waarbij reparatie of vervanging noodzakelijk is als gevolg van opzet of grove schuld van deelnemer of huisgenoten;
- Zaken, waarbij reparatie of vervanging noodzakelijk is als gevolg van schade door vorst. reparatie of vervanging van zaken die eigendom zijn van de huurders/huursters;
- Alle Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV).

Artikel 3 Melding en uitvoering

Melding van schades of gebreken van onder artikel 1 genoemde zaken dienen te geschieden op werkdagen tussen 8.00 uur en 17.00 uur, telefoonnummer 0546 - 546464. Dit nummer gebruikt u ook voor spoedeisende reparatieverzoeken na werktijd en in het weekend. Vernieuwing van onderdelen zal slechts dan plaatsvinden indien dit technisch gezien noodzakelijk is. Beter Wonen bepaalt daarbij of vervanging noodzakelijk is. In alle andere gevallen wordt uitgegaan van reparatie van de oorspronkelijke toestand of het oorspronkelijke onderdeel.

Artikel 4 betaling, bijdrage en schorsing

1. Deelnemer is verplicht de bijdrage aan het onderhoudsfonds maandelijks te doen, bij vooruitbetaling, tegelijkertijd met de maandelijks verschuldigde huur.
2. Niet betaling van de bijdrage binnen dertig dagen na de vervaldag betekent schorsing van de deelname aan het onderhoudsabonnement, dit zonder dat enige ingebrekestelling is vereist en onverminderd de verplichting van deelnemer tot betaling van het verschuldigde en tot verdere betaling van de bijdrage. De schorsing wordt geacht te zijn ingegaan op de eerste dag van het tijdvak, waarover de bijdrage is verschuldigd.
3. Deelnemer kan geen aanspraak maken op reparatie of vervanging, ontstaan in de tijd, dat de deelneming was geschorst.
4. Zittende huurders/huursters die willen deelnemen, dienen een entreegeld te betalen van € 25,00.
5. Zittende huurders/huursters die na eigen opzegging opnieuw deelnemer wensen te worden dienen opnieuw een entreegeld te betalen van € 25,00.
6. Bij wijziging van de tenaamstelling van de huurovereenkomst ten gevolge van wijziging in de samenstelling van het huishouden kan kosteloos worden toegetreden.

Artikel 5 Wijziging van de bijdrage of omvang van de dekking

Beter Wonen zal jaarlijks in haar verslaglegging (jaarverslag) een overzicht opnemen van de baten en lasten van het onderhoudsabonnement. Als uit genoemd overzicht blijkt dat aanpassing van de te betalen bijdrage of omvang van de dekking noodzakelijk is, zal tot aanpassing worden overgegaan, nadat overeenstemming is bereikt met de Stichting Huurdersplatform Beter Wonen (SHBW).

Artikel 6 duur en beëindiging

1. De deelname is aangegaan voor de periode van drie jaar en wordt telkens stilzwijgend voor drie jaar verlengd, tenzij deelnemer de deelname in het onderhoudsabonnement bij Beter Wonen schriftelijk opzegt.
2. Onverminderd hetgeen elders is bepaald, geschiedt de opzegging van het abonnement schriftelijk met inachtneming van een termijn van één maand.
3. Bij tariefverhoging, anders dan aanpassing met het landelijke inflatiecijfer, staat het de deelnemer vrij de deelname te beëindigen. Opzegging van de deelname dient in dat geval uiterlijk dertig dagen na ontvangst van het bericht met betrekking tot de tariefverhoging te geschieden.
4. Tevens vervalt deelname in het onderhoudsabonnement automatisch indien deelnemer de door hem/haar gehuurde woning van Beter Wonen verlaat, waarbij de opzegtermijn identiek is aan de termijn die geldt bij het opzeggen van de huur van de woning.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

Beter Wonen is niet aansprakelijk voor schade die deelnemer lijdt ten gevolge van door of namens Beter Wonen uitgevoerde werkzaamheden, dan wel voor stagnaties in de tot de woning behorende installaties, tenzij Beter Wonen ter zake grove schuld of ernstige nalatigheid kan worden verweten. De aansprakelijkheid voor schade is beperkt tot een bedrag van maximaal € 500,-.

Bouwen en verbouwen

De spelregels

U wilt iets veranderen aan de woning die u huurt van Beter Wonen? Dan is er een aantal spelregels waaraan u zich moet houden. In de meeste gevallen heeft u toestemming nodig van Beter Wonen en soms ook van de gemeente. Neem dus vooraf contact met ons op. Wij helpen u graag bij het nemen van de juiste stappen.

Drie categorieën

De veranderingen die u aan uw woning aanbrengt, verdelen wij onder in drie categorieën. Voor elke categorie gelden aparte spelregels.

Categorie 1: Zelf Aan te brengen Voorzieningen (ZAV)

Als u uw woning zelf wilt aanpassen aan uw woonwensen.

Categorie 2: Wonen op maat

Als u Beter Wonen vraagt uw woning aan te passen aan uw woonwensen. (Tegen huurverhoging)

Categorie 3: Aanpassingen op grond van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG)

Als u om medische redenen bepaalde aanpassingen nodig heeft in uw woning.

Categorie 1: Zelf Aan te brengen Voorzieningen (ZAV)

Als u zelf uw woning aanpast, moet uw ZAV voldoen aan onder meer:

- Bouwtechnische eisen op het gebied van veiligheid, kwaliteit van de materialen en er mag geen overlast voor omwonenden door ontstaan;
- Onderhoudstechnische eisen; reparaties of vervangingen moeten eenvoudig uit te voeren zijn met materiaal van Beter Wonen;
- Verhuurtechnische eisen; de huurprijs voor een eventuele volgende huurder mag niet te hoog worden als gevolg van uw ZAV.

In de tabel verderop dit document ziet u wanneer een aanvraag noodzakelijk is.

Het ZAV-stappenplan

Hieronder staat wat u moet doen voor een aanvraag ZAV.

Stap 1: U neemt contact op met ons Klantencentrum en legt uit welke voorziening u wenst.

Stap 2: U ontvangt van ons een formulier: 'Aanvraag toestemming ZAV'.

Stap 3: U levert uw 'Aanvraag toestemming ZAV' in bij Beter Wonen. Als u een bouwvergunning nodig heeft, levert u ook een aanvraag in bij de gemeente; zie verder bij 'Toetsing door Gemeente'. Van Beter Wonen ontvangt u vervolgens schriftelijk bericht. Krijgt u toestemming? Dan ontvangt u tevens de voorwaarden waaraan uw voorziening moet voldoen.

Stap 4: U laat Beter Wonen minstens 2 dagen van tevoren weten wanneer u begint met uw ZAV. Onze opzichter controleert dan de uitvoering van uw werk.

Als u gaat verhuizen

Goed onderhouden voorzieningen, die voldoen aan de hiervoor gestelde eisen, kunt u laten zitten wanneer u hiervoor schriftelijk toestemming van Beter Wonen heeft ontvangen. In de tabel 'Voorzieningen' vindt u in alfabetische volgorde alle voorzieningen die hiervoor in aanmerking komen.

Hoe zit het met bestaande voorzieningen?

Misschien zijn er in uw huurwoning ooit al voorzieningen aangebracht door een vorige huurder. Er kan dan onduidelijkheid bestaan over de vraag of die voorzieningen zijn goedgekeurd door Beter Wonen. Neem in dat geval contact op met ons Klantencentrum. Onze medewerkers kunnen u hierover informatie verstrekken.

Categorie 2: Wonen op Maat

U bent zelf geen klusser? Dan kan Beter Wonen in uw woning voorzieningen aanbrengen waarvoor u 'betaalt' in de vorm van een huurverhoging. Neem voor informatie over de mogelijkheden in uw woning contact op met ons Klantencentrum.

Hoe werkt het?

U dient een aanvraagformulier in bij ons Klantencentrum. Wij bekijken of de door u aangevraagde voorziening past binnen de mogelijkheden. Zo ja, dan ontvangt u van Beter Wonen een opgave van de huurverhoging die u straks gaat betalen. Als u met deze opgave akkoord gaat, brengen wij de gewenste voorziening voor u aan.

Categorie 3: Voorzieningen op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)

Als er om medische redenen iets aan uw woning moet veranderen, vraagt u dat aan bij de gemeente. De afdeling WMO beoordeelt of de gewenste aanpassing mogelijk is. Zij laten u weten wat de eventuele financiële consequenties voor u zijn. Zodra de gemeente akkoord is en u de eigen bijdrage heeft betaald, voert Beter Wonen de benodigde werkzaamheden uit. Vanwege het kostenaspect kunnen kleine voorzieningen als beugels, een douchezitje of een verhoogde toiletpot sneller worden aangebracht dan dure voorzieningen.

Toetsing door de gemeente

Voor sommige aanpassingen, met name aan de buitenkant van de woning, heeft u een vergunning of toestemming van de gemeente nodig. De gemeente onderscheidt de drie volgende categorieën:

1. Regulier bouwvergunningplichtig bouwwerk - bouwvergunning vereist.
2. Licht bouwvergunningplichtig bouwwerk - bouwmelding vereist.
3. Bouwvergunningvrij bouwwerk - geen bouwvergunning of -melding vereist.

Voor uw contacten met de gemeente is het wenselijk dat u vast een situatieschets heeft van uw plan en documentatie over het bouwwerk dat u wenst te bouwen.

Meer weten?

Voor meer informatie over bouwen en het aanvragen van bouwvergunningen neemt u contact op met de gemeente.

In deze tabel vindt u alle ZAV voorzieningen. Zowel die waarvoor u toestemming nodig heeft als ook die waarvoor geen toestemming nodig is.

Aanvragen die aangeduid zijn met een '0' dienen bij verhuizing in alle gevallen verwijderd te worden.

Voorziening	Aanvraag ZAV noodzakelijk	
	ja	nee
1 aanrecht vervangen	x	
2 afzuigkap plaatsen	x	
3 balkenplafond aanbrengen	x	
4 behangen		x
5 brievenbus plaatsen		x
6 cv aanleggen	x	
7 dakisolatie aanbrengen	x	
8 dakkapel aanbrengen	x	
9 deurbel vervangen		x
10 dierenverblijven bouwen	x	
11 douche/badkamer verbeteren	x	
12 elektra: schakelaar monteren		x
* 13 elektra: contactdozen monteren		x
14 elektra: groepen uitbreiden	x	
15 fonteintje aanbrengen	x	
16 garage bouwen	x	
17 gasleiding uitbreiden/aanleggen	x	
18 geiser aanbrengen	x	
19 gemetselde schutting plaatsen	x	
20 gordijnrails		x
21 handdoekhouder		x
22 handgrepen plaatsen		x
23 horren monteren		x
24 inbouwapparatuur aanbrengen	x	
25 inbraakwerend hang- en sluitwerk		x
26 isolatieglas	x	
27 kranen vervangen		x
28 laminaatvloer leggen	x	
29 lavet verwijderen	x	
30 luxe keuken plaatsen	0	
31 open haard	0	
32 open keuken maken	x	
33 parket leggen	x	
34 plafondornamenten aanbrengen		x
35 plafondplaten		x
36 plafondplinten		x
37 plafonds sausen		x
38 Plavuizen/natuursteen leggen	x	
39 rolluiken buitenzijde monteren	0	
40 schilderwerk binnen de woning		x
41 schotelantenne aanbrengen	x	
42 schouw verwijderen	x	
43 schuttingen plaatsen	x	
44 schuur bouwen	x	
45 sierpleister aanbrengen	x	
46 sloten vervangen		x
47 spiegels monteren		x

Voorziening	Aanvraag ZAV noodzakelijk	
	ja	nee
48 spouwisolatie	x	
49 steenstrips	0	
50 tochtprofielen aanbrengen		x
51 toiletruimte verbeteren	x	
52 tuinbestrating uitbreiden	x	
53 tuinbestrating vervangen		x
54 tuinkekken plaatsen		x
55 tuinpoorten plaatsen	x	
56 vaste kasten maken	x	
57 vaste kasten verwijderen	x	
58 vaste trap naar zolder	x	
59 verlaagd plafond maken	x	
60 vloerisolatie	x	
61 wandbeplating lijmen		x
62 wandbetimmeringen		x
63 wanden verwijderen	x	
64 wandtegels aanbrengen	x	
65 wasmachineafvoer monteren	x	
66 wasmachinekraan plaatsen	x	
67 woning uitbreiden	x	
68 zonnesherm monteren	0	

* 13 Elektra: contactdozen monteren

Hoewel er geen aanvraag ingediend hoeft te worden voor het monteren van een contactdoos, bestaat hier een uitzondering op. Het gaat er dan om wanneer u een contactdoos wilt aanbrengen in een 'natte' ruimte, zoals uw badkamer. Hier zijn strenge eisen aan verbonden:

- Een contactdoos in een 'natte' ruimte, zoals een badkamer, moet worden aangebracht volgens de norm van gearde stopcontacten;
- Een contactdoos in een 'natte' ruimte, zoals een badkamer, moet worden aangebracht op een minimale afstand van 60 cm van een watertappunt.