

Service van Wonion

Onderhoud, reparaties en schade

Wij zijn verheugd u als nieuwe bewoner te verwelkomen. Samen met u willen wij ervoor zorgen dat u tevreden in een goed onderhouden woning woont. Daarom hebben we deze folder Service van Wonion voor u gemaakt.

Zo weet u wie bepaalde onderhoudswerkzaamheden uitvoert en waar u op welk moment een storing kunt melden. In het gedeelte '**Onderhoud van A tot Z**' leest u wie voor welke reparatie zorgt. Dat kan Wonion zijn of uzelf. Als u deelneemt aan het Riool- en/of Glasfonds heeft u al een groot deel van de reparaties uitbesteed. Zo proberen wij uw woongenot te vergroten. Natuurlijk kunt u ons altijd bellen als u nog vragen heeft.

Wonion staat voor u klaar!

Heeft u algemene vragen over onderhoud en reparaties?
Neem dan contact op via de Reparatielijn **(0315) 69 60 96**.

Het melden van storingen en reparatieverzoeken

Wij onderhouden uw woning zo goed mogelijk. Helaas kunnen wij niet altijd voorkomen dat er iets stuk gaat in of aan de woning. Na uw melding zullen wij zo snel mogelijk komen om het defect te herstellen. U kunt uw reparatieverzoek op verschillende manieren aan ons bekend maken:

Mondeling aan de balie van ons kantoor:

Wonion, Hutteweg 115, 7071 BV Uift.
Maandag tot en met vrijdag van 8.30 en 17.00 uur

Schriftelijk:

Wonion, Postbus 145, 7070 AC Uift.

Telefonisch:

De reparatielijn (0315) 69 60 96
Bij ernstige storingen buiten onze openingstijden, kunt u ons toch bellen. Onze telefoon wordt dan automatisch doorgeschakeld naar de meldkamer. De meldkamer schakelt zonodig bedrijven of personen in om de storing te verhelpen.

E-mail:

info@wonion.nl

Website:

www.wonion.nl



Belangrijke telefoonnummers

Soort melding	Wie	Telefoon
Verwarming	Geas Energiewacht Tijdens kantooruren Buiten kantooruren en in weekenden	(0900) 05 50 (0900) 05 50
Riolering	Te Kloeze Reiniging Tijdens kantooruren Buiten kantooruren en in weekenden	(0315) 33 03 75 info@tekloezereiniging.nl (06) 20 62 17 27
Glasschade	Meldkamer Tijdens kantooruren Buiten kantooruren en in weekenden	(0800) 022 61 00 info@serviceglasherstel.nl (0800) 022 61 00
Gas, water, elektra, sanitair, dakgoten en platte daken		
- in Terborg, Silvolde, Varsseveld, Westendorp, Sinderen, Aalten of Lintelo	Hendriksen Installatietechniek Tijdens kantooruren Buiten kantooruren en weekenden	(0315) 32 30 05 service@hendriksenbv.nl (06) 51 89 37 02
- in Ulft, Gendringen, Etten, Varsselder, Megchelen, Netterden of Breedenbroek	Oldenhave Service en onderhoud Tijdens kantooruren Buiten kantooruren en in weekenden	(0315) 63 16 50 service@oldenhave.nl (0315) 63 16 50

Niet-dringend onderhoud

Als u een onderhoudsklacht meldt, willen wij deze klacht zo snel mogelijk voor u verhelpen. Wij stellen onderhoud- en reparatiewerkzaamheden alleen maar uit als zij niet dringend zijn. Dit doen wij in overleg met u.

Onderhoud- en reparatiewerkzaamheden

Wie doet wat?

Huurder en verhuurder hebben elk hun eigen taak bij het onderhoud van de woning. In de voorwaarden bij uw huurovereenkomst en in het Burgerlijk Wetboek kunt u lezen welke verplichtingen huurder en verhuurder hebben. Daarnaast verrichten de nutsbedrijven en het centrale verwarmingsbedrijf ook onderhoud. Zo krijgen we de volgende verdeling:



- Onderhoud en reparaties door de huurder
- Onderhoud en reparaties door Wonion
- Overig onderhoud en reparaties voor derden
- Rioolfonds
- Glasfonds

Onderhoud en reparaties door de huurder

Een deel van de werkzaamheden die u als huurder zelf moet uitvoeren, kent u vast wel. Denk aan het binnenschilderwerk, het behangen en het onderhoud van de tuin. In de wet staat dat de huurder "verzorgingsplicht" heeft. Dat wil zeggen dat hij "de woning moet verzorgen als een goed huisvader". Daaronder vallen verschillende kleine reparaties die in het gedeelte "Onderhoud van A tot Z" in deze folder staan. Deze werkzaamheden staan ook in de voorwaarden die bij uw huurcontract horen. Reparaties die zijn ontstaan door schuld of nalatigheid van de huurder zijn altijd voor zijn of haar rekening. Ook het onderhoud aan zelf aangebrachte veranderingen is altijd voor rekening van de huurder. Het vervangen van gebroken ruiten in deuren, ramen en kozijnen is ook voor uw rekening, behalve als u deelneemt aan het Glasfonds.

Wonion is aansprakelijk voor schade aan onroerende goederen als gevolg van brand, storm, lekkages en dergelijke. De huurder is zelf aansprakelijk voor schade aan roerende goederen (inrichting van de woning). Door brand, storm en lekkages kan ook schade ontstaan aan eigendommen van derden. Voor deze schades kunt u als huurder soms aansprakelijk worden gesteld. Wij adviseren u daarom een Inboedelverzekering en een Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA) af te sluiten. Deze laatste verzekering is voor iedereen verplicht.

Onderhoud en reparaties door Wonion

In de wet staat dat de verhuurder "instandhouding plicht" heeft. Voorbeelden van deze verplichting zijn het buitenschilderwerk en het onderhoud aan daken. Inbraakschade aan een woning komt voor rekening van Wonion. Als een huurder echter nalatig is geweest (bijvoorbeeld bij afwezigheid de deuren heeft laten openstaan, waarna de cv-ketel wordt gestolen) zal hij of zij aansprakelijk worden gesteld voor de schade aan de woning. Wij adviseren u dringend om altijd proces-verbaal van de inbraak op te laten maken.

Storingen aan de centrale verwarming

U kunt storingen aan de verwarmingsinstallatie 24 uur per dag melden bij Geas Energiewacht via telefoonnummer (0900) 05 50.

Tips voor onderhoud van een verwarmingsketel van Wonion

U heeft langer plezier van uw verwarmingsketel als u deze tips gebruikt.



Bijvullen en ontluichten cv installatie

U moet water bijvullen als de waterdruk onder de 1 bar gezakt is. Dit leest u af op de manometer. In de woning is een speciale vulslang en een ontluichtings sleutel aanwezig. Voordat u de slang aansluit moet u de waterpomp stil zetten. Aan de hand van de bijgeleverde handleiding kunt u deze werkzaamheden eenvoudig uitvoeren. Na het bijvullen kunt u de pomp weer inschakelen en korte tijd later de installatie op het hoogste punt met de sleutel ontluichten. Lucht in de installatie is vaak hoorbaar door geruis in de leidingen of de radiatoren. Om alleen te ontluichten hoeft de pomp niet uitgeschakeld te worden. Tegen betaling kunnen deze werkzaamheden ook voor u worden uitgevoerd.

Controleer bij een storing of:

- de bedieningsknop bij de ketel op 'in' of 'on' staat;
- de zekeringen (stoppen) in de meterkast niet zijn doorgeslagen;
- de gaskraan geopend is;
- de waakvlam brandt (voor zover uw ketel over een waakvlam beschikt);
- er voldoende water (meer dan 1 bar) in de installatie aanwezig is;
- er geen lucht in de installatie zit;
- de ketel- en de kamerthermostaat voldoende hoog zijn ingesteld;
- de radiatorcransen geopend zijn;
- de waterpomp draait (lichte trilling te voelen bij het pomphuis).

Storingen aan installaties

Hieronder ziet u waar u storingen aan installaties, zoals elektra, waterleidingen, sanitair, gasleidingen, goten- en hemelwaterafvoeren en lekkages van of aan platte daken kunt melden.

- in Terborg, Silvolde,
Varsseveld, Westendorp,
Sinderen, Aalten of Lintelo

Hendriksen Installatietechniek
Tijdens kantooruren

(0315) 32 30 05
service@hendriksenbv.nl
(06) 51 89 37 02

Buiten kantooruren en weekenden

- in Ulft, Gendringen, Etten,
Varsselder, Megchelen,
Netterden of Breedenbroek

Oldenhaven Service en onderhoud
Tijdens kantooruren

(0315) 63 16 50
service@oldenhaven.nl
(0315) 63 16 50

Buiten kantooruren en in weekenden



Overig onderhoud en reparaties door derden

De nutsbedrijven zijn verantwoordelijk voor de levering van gas, water, elektriciteit en uw kabelaansluiting. U kunt bij deze bedrijven storingen melden:

Telefoon algemeen

Kabelaansluiting	UPC Nederland	(0900) 15 80
Atag-Pelgrim	Serviceafdeling	(0900) 555 00 01
Huur Gastoestellen	Energieservice Gelderland	(055) 533 03 56
Gas/elektra	Nuon	(0900) 08 08
	Greenchoice	(010) 478 23 26
	WoonEnergie klantenservice	(0800) 14 66
Water	Vitens algemeen	(0900) 06 50
	Vitens storingen	(0800) 03 59
Huurtoeslag	Belastingdienst (www.toeslagen.nl)	(0800) 05 43

Rioolfonds

Als u deelneemt aan het Rioolfonds worden werkzaamheden, zoals het ontstoppen van binnen- en buitenriolering (inclusief het ontstoppen van wastafels en doucheputjes) voor u uitgevoerd. Te Kloeze Reiniging verhelpt rioolstoringen en u kunt rechtstreeks contact met hen opnemen. Voor dringende storingen geldt een 24-uurservice. Dringende storingen zijn: verstopping van het toilet (als in de woning één toilet aanwezig is) en verstopping van de hoofdafvoer van de woning. De andere voorwaarden en de kosten van het rioolfonds staan in het Reglement Rioolfonds. Deze kunt u gratis bij Wonion ophalen of aanvragen of downloaden via website www.wonion.nl

Glasfonds

Dit is een collectieve glasverzekering. De verzekering dekt de vervanging van het glas in ramen en deuren, die dienen tot lichtdoorlating, waaronder meerwandige of isolerende beglazing. Ook dekt de verzekering het aanbrengen van een noodvoorziening.

Als u vanaf 2008 nieuw huurt bij Wonion bent u automatisch lid van deze Glasverzekering. Bent u reeds huurder dan kunt u alsnog lid worden. Bekijk u welke verzekering voor u het meest voordelig is. Als u voor het Glasfonds kiest, denk dan wel aan de opzegtermijn van uw huidige glasverzekering. U kunt glasschade altijd rechtstreeks melden bij de meldkamer van de verzekeringsmaatschappij. De meldkamer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Daarna komt een herstelbedrijf de werkzaamheden bij u uitvoeren. De andere voorwaarden en de kosten van het glasfonds kunt u vinden in het Reglement Glasfonds. Deze kunt u gratis bij Wonion ophalen of aanvragen of downloaden via website www.wonion.nl



Hutteweg 115
7071 BV Ulft
Postbus 145
7070 AC Ulft

Telefoon (0315) 69 60 00
Fax (0315) 69 60 01
info@wonion.nl
www.wonion.nl

Aanmelden

Wilt u gebruik wilt maken van één of meerdere fondsen? Vraag dan bij ons een antwoordformulier op. Deze kunt u gratis bij Wonion ophalen of aanvragen of downloaden via website www.wonion.nl

De enige voorwaarde is dat u voor de termijn van minimaal één jaar van deze servicefondsen gebruik maakt. Daarna wordt, zonder uw tegenbericht, het gebruik van de servicefondsen automatisch verlengd.

Maandelijkse betaling

Met het ondertekenen van het antwoordformulier gaat u ermee akkoord dat het bedrag voor de servicefondsen tegelijk met de huur van uw woning wordt geïnd.

Geschillencommissie

Vindt u dat u niet op de juiste wijze bent behandeld door een medewerker van Wonion, of dat uw probleem niet correct is afgehandeld? U kunt dit melden bij de Geschillencommissie. Deze commissie is opgericht door alle Achterhoekse corporaties. De Geschillencommissie is niet bedoeld voor "normale" onderhoudsklachten of klachten die door medewerkers van Wonion verholpen kunnen worden. U kunt uw klacht schriftelijk bij de Geschillencommissie indienen. Deze doet een uitspraak, die als advies naar Wonion gaat. Wij nemen na ontvangst van dit advies contact met u op.

Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland,
Antwoordnummer 4014
7070 ZX ULFT



Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?

	Wonion	Huurder	Glas- of rioolfonds
Aanpassingen (om medische redenen)	x		
Mechanische aanpassingen (traplift, automatische deuropener o.a.) aanvraag via het Zorgloket van de Gemeente.			
Niet mechanische aanpassingen (verhoogd toilet, beugels, aanpassing straatwerk) aanvraag via het Zorgloket van de Gemeente, uitvoering door Wonion.			
Aardlekschakelaar – zie Elektra			
Achterpaden			
achterpadverlichting bevestigd aan schuren en garages	x		
bestrating	x		
schoon- en onkruidvrij houden		x	
Afvoer			
ontstoppen van binnen- en buitenriolering		x	x
reparatie	x		
schoonhouden		x	
Afzuigkap – zie keukeninrichting			
Apparatuur – zie keukeninrichting			
Badkamer			
afvoeren schoonhouden		x	
doucheputje schoonhouden		x	
handdouche (exclusief het ontkalken)	x		
mengkraan	x		
ontkalken handdouche		x	
opsteekinrichting (haak of glijstang)	x		
planchet	x		
slang	x		
spiegel	x		
stop wastafel	x		
tegels - zie tegels binnenshuis	x		
verstopping		x	x
voegen en kitnaden	x		



	Woning	Huurder	Glas- of rioolfonds
wastafel	x		
zeepbakje	x		
2 ^e toilet in de badkamer – zie Toilet			
Balkons – galerijen			
loszittende/kapotte tegels of metselwerk	x		
schoonhouden		x	
verstopte hemelwaterafvoeren		x	x
-balkon			
-galerij	x		
Buitensluiting.			
toegang verlenen tot de woning		x	
Batterijen rookmelders – zie Rookmelders			
Behang			
		x	
Bel			
deurbel bij afzonderlijke woningen	x		
deurbel bij gemeenschappelijke installatie	x		
mechanische bel	x		
Bestrating			
gemeenschappelijke terreinen	x		
in eigen tuin, het deel dat eigendom is van verhuurder	x		
overig deel van huurder		x	
Binnendeuren			
overig herstel	x		
tochtstrippen		x	
vastzetten loszittende onderdelen en kleine herstellingen		x	
Brandgangen – zie Achterpaden			
Brievenbus			
aan een gemeenschappelijke entree	x		
aan voordeur	x		
bij tuinhek/in tuin		x	
slotjes brievenbussen in hallen en dergelijke	x		



	Woning	Huurder	Glas- of rioolfonds
Buitendeuren			
klemmende deur	x		
onderhoud en klein herstel hang- en sluitwerk	x		
reparatie en vervangen hang- en sluitwerk	x		
reparatie na uitwaaien (via eigen verzekering)		x	
tochtstrippen	x		
Centraal afzuigstelsel – zie Mechanische ventilatie			
Centrale verwarming			
bijvullen en ontluchten		x	
leidingen en ketel	x		
leidingen isoleren en vorstvrij houden		x	
ontluchtingskraan	x		
radiatoren inclusief kranen	x		
radiatoren schilderen		x	
radiatoren/leidingen vastzetten	x		
radiatoren en leidingen uitwendig roestvrij houden		x	
vulkraan	x		
vulslang (wordt eenmaal geleverd)		x	
vulsleutel (wordt eenmaal geleverd)		x	
Dakgoten			
preventief schoonhouden, bladeren verwijderen	x planmatig 1x per jaar		
verstopping hemelwaterafvoer		x	x
Dakonderhoud			
	x		
Elektra			
aardlekschakelaar inschakelen		x	
aardlekschakelaar vervangen	x		
bedrading	x		
deurdrangers/elektrische deuropeners	x		
elektraleiding vanaf de hoofdleiding tot en met de elektrameter (Nuon)	x		
gemeenschappelijke ruimten	x		
groepenkast	x		
leidingen	x		



	Woning	Huurder	Glas- of rioolfonds
schakelaars	x		
spreek/luistersystemen (huistelefoon/intercom/alarminstallatie)	x		
stopcontacten (wandcontactdozen)	x		
stop/smeltzekering en houder		x	
Erfafscheidingen			
poortdeuren (indien van Woning)	x		
schuttingen – zie Tuinonderhoud nr. 8 en 9			
terrasschermen – zie Tuinonderhoud nr. 8 en 9			
tuinmuurtjes voortuin	x		
Garage/carport aan huis			
eigendom huurder		x	
eigendom verhuurder	x		
Gas			
afdoopstop	x		
gasleiding vanaf de hoofdleiding tot en met de gasmeter incl. de hoofdkraan (Nuon)		x	
kranen	x		
leidingen	x		
Geisers en boilers			
altijd gehuurd bij derden - Energieservice Gelderland		x	
Gevelonderhoud			
buitenbetimmeringen	x		
gevelafwerking	x		
metselwerk – zie Metselwerk			
schilderwerk	x		
Glas			
binnen in de woning (bijv. bovenlichtje)		x	x
enkel en dubbel glas bij breuk		x	x
gemeenschappelijke ruimtes	x		
lekkage dubbelglas	x		
Groenvoorzieningen			
aanleg/onderhoud van gemeenschappelijke tuinen (m.u.v. gemeentelijk groen)	x		



	Woning	Huurder	Glas- of rioolfonds
achterpaden – zie Achterpaden			
tuin rond de woning – zie Tuinonderhoud			
Hang- en sluitwerk			
grotere reparaties en vervangen	x		
klein onderhoud/smeren/vastzetten		x	
reparaties gemeenschappelijke ruimtes	x		
Huistelefoon/Intercom – zie Elektra			
Kabelaansluiting			
aansluitdoos	x		
aansluiting via UPC of anders		x	
Kasten Vaste			
planksteunen/roedehouders	x	x	
sloten/scharnieren	x		
Keukeninrichting			
afvoer ontstoppen (in de woning) m.u.v. sifon onder het aanrecht, wastafel, fonteintje en het doucheputje		x	x
afzuigkap (als deze eigendom is van verhuurder)	x		
apparatuur (in geval van servicepakket bij gebreken contact met Atag opnemen)		x	
geiser/boiler – zie Geisers en boilers			
handgrepen	x		
hang- en sluitwerk keukenkastjes	x		
lade en ladegeleider	x		
stop/plug	x		
werkblad	x		
Kitvoegen in de woning – zie Tegelwerk			
Kraaienkappen			
	x		
Kranen			
gaskranen – zie Gas			
hoofdkranen – zie Gas/Waterleiding			
koudwaterkranen	x		
kraanleertjes		x	
mengkranen	x		



	Woning	Huurder	Glas- of rioolfonds
stopkranen	x		
wasmachinekraan	x		
Lekkage			
herstel plafonds	x		
herstel schade aan inboedel, behang (via inboedelverzekering)		x	
reparatie en gevolgschade lekkage t.g.v. bevroren leidingen of belopen van dak		x	
reparatie leidingen, afvoeren, daken en gevels	x		
Leuning			
herstel en vervangen	x		
vastzetten		x	
Liften			
	x		
Mechanische ventilatie (geen afzuigkap)			
onderhoud unit/motor/filter/kanalen van centraal afzuigstelsel	x		
schoonhouden van afzuigventielen en roosters		x	
vervangng ventilatiefilters		x	
Metselwerk			
buitenmuren	x		
als tuinafscheiding – zie Erfafscheidingen			
Ongediertebestrijding			
bestrijding van wespen en bijen (in of bij de woning), ratten, muizen, marters - melding bij de Gemeente		x	
houtworm en boktor in de constructie van de woning	x		
overig ongedierte (luizen, vlooiën)		x	
Plafonds			
herstel	x		
witten/schilderen		x	
Plinten			
herstel/vastzetten		x	



	Woning	Huurder	Glas- of rioolfonds
Putje (op terras in de tuin)			
ontstoppen		x	x
schoonhouden		x	
Ramen/kozijnen			
dakramen	x		
kozijnen	x		
reparatie na uitwaaien via eigen verzekering		x	
ruiten – zie Glas			
Regenwaterafvoeren – zie Riolering			
Riolering			
herstel binnen- en buitenriolering	x		
kalkvrij houden van afvoer overloop cv		x	
ontstoppen binnen- en buiten riolering		x	x
schoonhouden van riool- en hemelwaterafvoeren met bijbehorend balkon-,schrob-, galerij- en ontstoppingsputten en inclusief doucheput, wastafelleiding, gootsteen, toilet, wasmachineafvoer etc.		x	
Rookmelders			
herstellen en/of vervangen	x		
vervangen batterijen		x	
Sanitair – zie betreffende ruimte			
Schakelaars – zie Elektra			
Scharnieren – zie Hang- en sluitwerk			
Schilderwerk			
buiten	x		
zijanten van openslaande ramen en deuren	x		
Schoonhouden gemeenschappelijke ruimten			
als huurder geen servicekosten betaalt		x	
als huurder servicekosten betaalt	x		
Schoorsteenvegen			
		x	



	Wonion	Huurder	Glas- of rioolfonds
vlotterkraan en inwendig gedeelte reservoir	x		
zitting en eventueel deksel (bij normaal gebruik)	x		
Traplift – zie Aanpassingen			
Trappen (incl. leuning en hekjes)			
onderhoud + reparaties binnen de woning	x		
onderhoud + reparaties buiten de woning	x		
vastzetten leuning		x	
Tuinonderhoud			
Tuinen, erven, opritten en erfafscheidingen, moeten een verzorgde indruk maken		x	
1. bij eerste bewoning van een woonruimte de tot het woonruimtegedeelte van het gehuurde behorende tuin of erf: de aanleg van de tuin of erf met uitzondering van de (aanleg van opritten), toegangspaden en aanbrengen erfafscheidingen			
2. het egaliseren van de tuin			
3. het regelmatig maaien van het gras			
4. het regelmatig verwijderen van onkruid in de tuin en tussen tegels van opritten, toegangspaden en terrassen			
5. het vervangen van gebroken tegels			
6. het regelmatig snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen			
7. het vervangen van dode beplanting			
8. het vervangen van kapotte planken of segmenten van houten erfafscheidingen, het rechtzetten en recht houden van houten erfafscheidingen	x indien door Wonion geplaatst	x indien door huurder geplaatst of overgenomen	
9. indien de erfafscheidingen zijn geverfd of gebeitst, regelmatig verven of beitsen.			
10. bestrating – zie Bestrating			
Zie verder ons beleid op www.wonion.nl			
Vensterbanken			
	x		
Ventilatieroosters buiten			
	x		
Vlizotrappen			
	x		



	Woning	Huurder	Glas- of rioolfonds
Vloeren (exclusief afwerking)	x		
Vuilcontainers via Gemeente		x	
Wandafwerking stucwerk – zie Stucwerk witten / schilderen / behangen		x	
Wasmachineschakelaar – zie elektra			
Waterleiding bevriezing leidingen (inclusief ontthooien, herstel en gevolgschade) onderhoud binnenleiding vanaf de watermeter	x	x	
onderhoud hoofdleiding t/m watermeter incl. hoofdkraan (Vitens)		x	
Waterschade - zie Lekkage			
Wespennest – zie Ongediertebestrijding			
Windhaken	x		
Zwanenhals / sifon herstel	x		
ontstoppen		x	x
schoonhouden		x	

