

Reparatiefolder

In deze folder vindt u wie bepaalde onderhoudswerkzaamheden uitvoert en waar u een storing kunt melden. In het gedeelte 'Onderhoud van A tot Z - Wie doet wat?' leest u wie voor welke reparatie zorgt. Dat kunt uzelf zijn of Wonion. Neemt u deel aan het servicefonds en/of het glasfonds? Dan besteedt u al een groot deel van de reparaties uit. Zo proberen wij uw woongenot te vergroten.

Wonion staat voor u klaar!

Heeft u algemene vragen over onderhoud en reparaties? Laat dit ons weten via MijnWonion. 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 via MijnWonion maken wij zo snel mogelijk een afspraak met u om het defect te herstellen.

Bij ernstige storingen buiten onze openingstijden kunt u ons ook bellen. U wordt dan doorgeschakeld naar de meldkamer. De meldkamer schakelt zo nodig bedrijven of personen in om de storing te verhelpen.

Samen met u zorgen wij ervoor dat u tevreden in een goed onderhouden woning woont. Daarom hebben we deze reparatiefolder voor u gemaakt.

December 2018



Inhoudsopgave

<i>De informatiekaart</i>	3
<i>Onderhoud van A tot Z - Wie doet wat?</i>	7

De informatiekaart

MijnWONION

U kunt reparatieverzoeken 24 uur per dag doorgeven en inplannen op MijnWonion. Ook kunt u daar uw vragen stellen, persoonlijke gegevens inzien en wijzigen, formulieren downloaden en afspraken maken.

Storingen die u rechtstreeks kunt melden:			
Soort melding	Wie	Telefoon/email	
CV ketel en mechanische ventilatie	Geas Energiewacht	(053) 852 85 00 / informatie@geas.nl	
Warmtepomp	Wonion	(0315) 696 000, keuze 2	
Riolering	Te Kloeze Riooltechniek	(0315) 33 03 75 / info@tekloeze.nl	
Alle reparatieverzoeken in en om de woning of berging	<u>Woont u in:</u> Terborg, Silvolde, Varsseveld, Westendorp, Sinderen, Aalten of Lintelo	De Naobers	(0314) 361 716
	<u>Woont u in:</u> Uift, Gendringen, Etten, Varsselder, Megchelen, Netterden of Breedenbroek	De Variabele/ Acel	(0800) 7101
Glasschade (glasfonds)	Samenwerking glasverzekering	(0800) 022 61 00	
Liftstoring	Otis liften	(0800) 022 47 52	
Overige	Wonion	(0315) 696 000, keuze 2	

Voor de meest actuele informatie over Wonion verwijzen wij u naar

www.wonion.nl

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.

Zo krijgen we de volgende verdeling:

- Onderhoud en reparaties door de huurder;
- Onderhoud en reparaties door Wonion;
- Overig onderhoud en reparaties voor derden;
- Servicefonds;
- 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 binnen schilderwerk, 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 valt ook het klein dagelijks onderhoud dat in het gedeelte 'Onderhoud van A tot Z – Wie doet Wat?' in deze folder staat. Bent u lid van het servicefonds, dan worden veel van deze reparaties uit het servicefonds betaald. 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 rekening van de huurder. Ook het onderhoud aan zelf aangebrachte voorzieningen 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 Aansprakelijkheidsverzekering (WA) af te sluiten.

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 en een kopie hiervan aan ons op te sturen.

STORINGEN AAN DE CENTRALE VERWARMING

U kunt storingen aan de verwarmingsinstallatie zelf 24 uur per dag melden bij Geas Energiewacht via telefoonnummer (0314) 20 00 47 of via: informatie@geas.nl.

TIPS VOOR ONDERHOUD VAN EEN VERWARMINGSKETEL VAN WONION

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

Bijvullen en ontluchten 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 ontluchtingsleutel 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 ontluchten. Lucht in de installatie is vaak hoorbaar door geruis in de leidingen of de radiatoren. Om alleen te ontluchten hoeft de pomp niet uitgeschakeld te worden. Tegen betaling kunnen deze werkzaamheden ook voor u worden uitgevoerd. Een instructiefilmpje over bijvullen en ontluchten vindt u op www.geas.nl/storing.

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 radiatorkranen geopend zijn;
- de waterpomp draait (lichte trilling te voelen bij het pomphuis).

SERVICEFONDS

Als u deelneemt aan het Servicefonds wordt veel klein dagelijks onderhoud, zoals het verhelpen van een lekkende kraan, een hangende klink of een verstopt toilet voor u uitgevoerd. In het overzicht 'Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?' kunt u zien welk onderhoud onder het Servicefonds valt. Deze vindt u verderop in deze brochure. De algemene voorwaarden van het Servicefonds kunt u downloaden via onze website www.wonion.nl.

GLASFONDS

Dit is een collectief glasfonds. Het fonds dekt de vervanging van het glas in ramen en deuren die dienen tot lichtdoorlating, waaronder meerwandige of isolerende beglazing. Ook dekt het fonds het aanbrengen van een noodvoorziening.

Als u vanaf 2008 nieuw huurt bij Wonion, neemt u automatisch deel aan dit Glasfonds. Neemt u nog geen deel aan het Glasfonds? Dan kunt u alsnog lid worden. Bekijk welk fonds 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 downloaden via onze website www.wonion.nl.

AANMELDEN SERVICE- EN/OF HET GLASFONDS

Wilt u gebruik maken van het servicefonds en/of het glasfonds? Log dan in op MijnWonion. U dient minimaal één jaar aan het fonds deel te nemen. Daarna wordt, zonder uw tegenbericht, het gebruik van het fonds automatisch verlengd. Voor het servicefonds geldt dat u eerst 3 maanden lid moet zijn, voordat u een beroep op het fonds kunt doen.

Maandelijks betaling

Door het ondertekenen van het antwoordformulier gaat u ermee akkoord dat het bedrag voor het servicefonds en/of het glasfonds 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 dan een klacht indienen via: klachten@wonion.nl. Wij proberen het probleem dan in goed overleg met u op te lossen. Lukt dan niet, dan kunt u een beroep doen op de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland. Deze doet een uitspraak, die als advies naar Wonion gaat. Wij nemen na ontvangst van dit advies contact met u op.

U kunt uw klacht sturen naar:

Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland
Antwoordnummer 4014
7070 ZX ULFT

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
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	
Badkamer			
afvoeren schoonhouden		x	
doucheputje schoonhouden		x	
reparaties mengkraan inclusief vervangen onderdelen zoals bovendeel, kraanleertjes, knop, uitloop, perlator		x	x
vervangen mengkraan	x		
ontkalken handdouche		x	
reparatie handdouche		x	x
opsteekinrichting (haak of glijstang)		x	x
planchet		x	x
slang		x	x
spiegel		x	x
stop wastafel		x	x
tegels - zie Tegels binnenshuis	x		
verstopping		x	x
voegen en kitnaden	x		

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
wastafel	x		
zeepbakje		x	x
2e toilet in badkamer - zie Toilet			
Balkons - galerijen			
loszittende/kapotte tegels of metselwerk	x		
schoonhouden		x	
verstopte hemelwaterafvoeren - balkon		x	x
- galerij	x		
Buitensluiting			
hulp bij toegang verlening tot woning		x	x
eventuele materiaalkosten bij toegang verlening (bijvoorbeeld nieuwe cilinder)		x	
Bel			
deurbel bij afzonderlijke woningen		x	x
deurbel bij gemeenschappelijke installatie	x		
mechanische bel		x	x
Bestrating			
gemeenschappelijke terreinen	x		
in eigen tuin, het deel van verhuurder	x		
overige deel van huurder		x	
Binnendeuren			
overig herstel	x		
tochtstrippen		x	x
vastzetten loszittende onderdelen en kleine herstellingen		x	x

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
Brievenbus			
aan gemeenschappelijke entree	x		
aan voordeur		x	x
bij tuinhek/in tuin		x	x
slotjes brievenbussen in (appartementen) complexen	x		
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		
Centrale verwarming			
bijvullen en ontluichten		x	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	x
vulsleutel (wordt eenmaal geleverd)		x	x
Dakgoten			

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
preventie schoonhouden, bladeren verwijderen		x	x
verstopping hemelwaterafvoer		x	x
Dakonderhoud	x		
Elektra			
aardlekschakelaar inschakelen		x	
aardlekschakelaar vervangen	x		
bedrading	x		
deurdrangers/elektrische deuropeners	x		
elektraleiding vanaf straat tot en met elektrameter Liander in de woning		x	
elektraleiding in de woning vanaf meter Liander	x		
gemeenschappelijke ruimten	x		
groepenkast	x		
leidingen	x		
schakelaars		x	x
spreek-luistersystemen (huistelefoon/intercom/alarminstallatie)	x		
stopcontacten (wandcontactdozen)		x	x
stop/smeltzekering en houder		x	
Erfafscheidingen			
poortdeuren (indien van Wonion)	x		
schuttingen - zie Tuinonderhoud			
terrasschermen - zie Tuinonderhoud			
tuinmuurtjes voortuin	x		
Garage/carport aan huis			
eigendom huurder		x	

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
eigendom verhuurder	x		
Gas			
afdeksop	x		
gasleiding vanaf straat tot en met gasmeter inclusief hoofdkraan Liander in de woning		x	
gasleiding in de woning vanaf hoofdkraan Liander	x		
gaskranen	x		
Geisers en boilers			
altijd gehuurd bij derden – Energieservice Gelderland			
Gevelonderhoud			
buitenbetimmeringen	x		
gevelafwerking	x		
metselwerk - zie Metselwerk			
schilderwerk	x		
Glas			
binnen in de woning (bijvoorbeeld bovenlichtje)		x	
enkel en dubbel glas bij breuk		x	
gemeenschappelijke ruimtes	x		
lekkage dubbelglas	x		
Groenvoorzieningen			
aanleg/onderhoud van gemeenschappelijke tuinen (met uitzondering van gemeentelijk groen)	x		
achterpaden schoon en onkruidvrij houden		x	
tuin rond de woning		x	
Hang- en sluitwerk			

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
grotere reparaties en vervangen hang- en sluitwerk buitendeur	x		
reparaties, onderhoud/ smeren/ vastzetten en vervangen hang- en sluitwerk in de woning		x	x
reparaties gemeenschappelijke ruimtes	x		
Huistelefoon/Intercom - zie Elektra			
Kabelaansluiting			
aansluitdoos	x		
aansluiting via Ziggo, KPN of anders		x	
Kasten vaste			
planksteunen/roedehouders	x		
sloten/scharnieren		x	x
Keukeninrichting			
apparatuur (Afhankelijk van contract. Contact met Wonion opnemen.)	x	x	
geiser/boiler - zie Geisers en boilers			
handgrepen		x	x
hang- en sluitwerk keukenkastjes		x	x
lade en ladegeleider		x	x
stop/plug		x	x
Keukeninrichting - vervolg			
werkblad	x		
Kraaienkappen	x		
Kranen			
gaskranen - zie Gas			

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
hoofdkranen - zie Gas/Waterleiding			
onderhoud en reparaties aan: koudwater-, meng-, stop- en wasmachinekranen (= inclusief vervangen onderdelen zoals kraanleertjes, bovendeele, knop, uitloop, perlator)		x	x
vervangen koudwater-, meng-, stop- en wasmachinekranen	x		
Lekkage			
herstel plafonds	x		
in overleg met Wonion; herstel schade aan inboedel, behang (via inboedelverzekering)	x	x	
reparatie en gevolgschade lekkage ten gevolge van bevroren leidingen of belopen van dak		x	
reparatie leidingen, afvoeren daken en gevels	x		
Leuning			
herstel en vervangen	x		
vastzetten		x	x
Liften	x		
Mechanische ventilatie (geen afzuigkap)			
onderhoud unit/motor/filter/kanalen centraal afzuigstelsysteem	x		
schoonhouden van afzuigventielen en roosters		x	
vervanging ventilatiefilters		x	x
Metselwerk			
buitenmuren	x		
Ongediertebestrijding			

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
bestrijding ongedierte in de woning		x	x
houtworm en boktor in de constructie van de woning	x		
Plafonds			
herstel	x		
witten/schilderen		x	
Plinten			
Plinten herstel/vastzetten		x	x
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 sifons, balkon- schrob-, galerij-, ontstoppingsputten en doucheputten		x	
schoonhouden van goten en hemelwaterafvoeren		x	x
Rookmelders			

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
herstellen en/of vervangen rookmelders op elektra	x		
vervangen back-up batterij rookmelders op elektra		x	x
herstellen en/of vervangen rookmelders (en batterij) niet op elektra		x	
Schilderwerk			
buiten schilderwerk	x		
zijkanen van openslaande ramen en deuren	x		
binnen schilderwerk		x	
Schoonhouden gemeenschappelijke ruimten			
als huurder geen servicekosten betaalt		x	
als huurder servicekosten betaalt	x		
Schoorsteenvegen		x	
Sleutels			
certificaatsleutels bijmaken (door verhuurder voor rekening huurder)		x	
sleutelbreuk door defect slot	x		
zoekgeraakte sleutels		x	
Stucwerk			
herstel loszittend stucwerk	x		
reparatie na beschadiging		x	
Tegels			
binnenshuis, loszittende en beschadigde wand- en vloertegels	x		
buitenshuis - zie Bestrating			
Telefoonaansluiting			
aansluitdoos	x		

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
aansluiting via KPN/Ziggo of anders		x	
Tochtstrippen			
binnendeuren		x	x
buitendeuren	x		
Toilet			
toiletrolhouder		x	x
fonteintje	x		
herstel en vervangen closetpot	x		
herstel en vervangen stortbak/reservoir	x		
ontstoppen toilet		x	x
schoonhouden		x	
stopkraan, reparatie		x	x
stopkraan, vervangen	x		
valpijp en aansluiting		x	x
vlotterkraan en inwendig gedeelte reservoir		x	x
zitting en eventueel deksel (bij normaal gebruik)		x	x
Trappen (inclusief leuning en hekjes)			
onderhoud en reparaties	x		
vastzetten leuning			
Tuinonderhoud			
Houten tuinafscheiding: het vervangen van kapotte planken of segmenten van houten erfafscheidingen, het rechtzetten en recht houden van houten erfafscheidingen:			
- indien door Wonion geplaatst:		x	x
- indien door huurder geplaatst:		x	
Vensterbanken	x		

Onderhoud van A tot Z – Wie doet wat?	Wonion	Huurder	Servicefonds
Ventilatieroosters buiten	x		
Vlizotrappen	x		
Vloeren (exclusief afwerking)	x		
Vuilcontainers (gemeente)		x	
Wandafwerking			
stucwerk - zie Stucwerk			
witten/schilderen/behangen		x	
Wasmachineschakelaar - zie Elektra			
Waterleiding			
bevriezing leidingen (inclusief ontdooien, herstel en gevolgschade)		x	
onderhoud binnenleiding vanaf de watermeter	x		
onderhoud hoofdleiding tot en met watermeter inclusief hoofdkraan Vitens		x	
Waterschade - zie Lekkage			
Windhaken	x		
Zwanenhals/sifon			
herstel		x	x
ontstoppen		x	x
schoonhouden		x	



Contactgegevens Wonion

Huurders van Wonion kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week online zaken regelen via de persoonlijke pagina MijnWonion.

Wonion

Telefoon (0315) 69 60 00
E-mail info@wonion.nl

Bezoekadres

Hutteweg 115, 7071 BV Ulft

Postadres

Postbus 145, 7070 AC Ulft

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van
08.30 - 17.00 uur telefonisch
en op afspraak

U vindt ons ook online

-  www.wonion.nl
-  [@Wonion_](https://twitter.com/Wonion_)
-  [WooncorporatieWonion](https://www.facebook.com/WooncorporatieWonion)
-  [WooncorporatieWonion](https://www.linkedin.com/company/wonion)
-  [company/wonion](https://www.youtube.com/company/wonion)

wonion. duurzaam in wonen