



Om prettig te kunnen wonen is een goed onderhouden woning noodzakelijk. Daarom voeren wij regelmatig reparaties, periodiek onderhoud en renovaties uit. Het is altijd mogelijk dat er iets kapot gaat in uw woning. Dan is het verstandig om snel actie te ondernemen. Schade of storingen verergeren namelijk naarmate u de zaak op zijn beloop laat.

Sommige reparaties moet u zelf verhelpen, andere reparaties nemen wij voor onze rekening. In deze brochure vindt u informatie over wat u moet doen als zich in of aan uw woning een probleem voordoet. Ook vindt u informatie over welke reparaties wij verzorgen en voor welke reparaties u zelf verantwoordelijk bent.

Huurderonderhoud

Het spreekt voor zich dat u als huurder zelf zorgt voor het zo goed mogelijk onderhouden van de woning. Dit betekent dat u zelf verantwoordelijk bent voor het schilderwerk in de woning en het dagelijks onderhoud, zoals het schoonhouden van de woning inclusief galerij en balkon, het bijhouden van de tuin, het smeren van

hang- en sluitwerk en het voorkomen van bevrozing van waterleidingen.

Ook kleine reparaties zijn vaak een verantwoordelijkheid van de huurder. Het gaat hier om het uitvoeren van kleine herstelwerkzaamheden in de woning. Wij zijn ons er van bewust dat deze relatief eenvoudig te herstellen gebreken voor veel huurders toch moeilijk te verhelpen zijn. Wij voeren daarom, als extra service, de meest voorkomende van deze kleine reparaties kosteloos uit. Deze kosteloze service geldt uiteraard niet als er sprake is van vernieling van de woning. Herstelwerkzaamheden aan door uzelf aangebrachte voorzieningen moet u zelf uitvoeren.

Meer informatie over zelf aangebrachte voorzieningen vindt u in onze brochure 'Zelf Aangebrachte Voorzieningen'. Deze folder kunt u op onze website downloaden. Uiteraard kunt u ook een exemplaar bij ons opvragen.

In het reparatie-ABC verderop in deze brochure vindt u een overzicht met daarin opgenomen de reparaties die wij voor u uitvoeren en voor welke reparaties u zelf verantwoordelijk bent. Ook is in de lijst opgenomen welke reparaties wij als extra service voor u uitvoeren.

Een reparatieverzoek indienen

Als huurder krijgt u er wel eens mee te maken, dat er iets in of aan uw woning gerepareerd moet worden. Voor een aantal zaken kunt u hiervoor bij ons terecht. Daarover leest u meer in deze folder.

Wilt u een reparatieverzoek indienen? U regelt dit 24 uur per dag, 7 dagen per week via Mijn HW Wonen. Behalve het indienen van uw reparatieverzoek kunt u zelf heel eenvoudig een afspraak inplannen om de reparatie te laten uitvoeren. Na het inplannen ontvangt u een e-mailbevestiging.

Uw reparatieverzoek wordt direct gemeld aan het onderhoudsbedrijf dat voor ons de reparaties uitvoert. Zij zorgen vervolgens dat uw reparatieverzoek wordt afgehandeld. Ook als eerst bepaald moet worden welke werkzaamheden worden uitgevoerd.

Geen computer, tablet of smartphone? Uiteraard kunt u uw reparatieverzoek ook telefonisch aan ons doorgeven. Dit doet u door tijdens werkdagen tussen 08.00 uur en 12.00 uur te bellen naar (0186) 899 899.

Ruitbreuk

Voor ruitbreuk kunt u direct contact opnemen met Den Hartog Glas via (0186) 612 815.

Verstoppingen

Voor verstoppingen aan uw afvoeren of het riool kunt u als huurder rechtstreeks contact opnemen met de firma TOS via 0900 - 899 88 33.

CV-storingen

Een cv-storing meldt u zelf. U doet dit bij de betreffende installateur. Voor ons gehele woningbezit werken wij met drie installateurs. Bekijk welke installateur in uw woonplaats werkt en welk nummer u kunt bellen voor storingen.

Woont u in s-Gravendeel, Strijen, Strijensas, Mookhoek, Mijnsheerenland, Westmaas of Maasdam? Dan kunt u terecht bij Installatiebedrijf Van der Bom via (078) 673 33 36.

Woont u in Oud-Beijerland, Nieuw-Beijerland, Piershil, Goudswaard, Zuid-Beijerland, Klaaswaal, Numansdorp, Puttershoek, Heinenoord of Tiengemeten? Dan kunt u terecht bij Installatiebedrijf Van Gent via (0186) 571 407.

Spoedeisende zaken

Buiten kantoortijden kunnen spoedeisende zaken die niet tot de volgende werkdag kunnen wachten uiteraard aan ons gemeld worden. U kunt bellen naar (0186) 899 899. U wordt dan doorgeschakeld naar een van onze medewerkers, die u met uw spoedeisende klacht verder helpt.

Het reparatie-ABC

In de volgende tabel kunt u terugvinden wie voor welke reparaties verantwoordelijk is. De eerste kolom geeft aan dat u als huurder verantwoordelijk bent. In deze gevallen moet u de reparatie zelf, op eigen kosten, uitvoeren. Als de tweede kolom is aangekruist zijn wij zonder meer verantwoordelijk en verhelpen wij het probleem. Als de derde kolom is aangekruist is de huurder officieel verantwoordelijk maar komen wij, als extra service, het mankement kosteloos herstellen.

A	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra Service HW Wonen
Aanrecht			
Afstellen van front, vervangen van scharnieren, grepen, lades, geleiders, herstel van aanrechtblok, aanrechtblad en keukenkastjes		X	
Herstellen lekkage mengkraan of bladdoorvoering			X
Ontstoppen van de afvoer			X
Vervangen aanrecht door veroudering		X	
Afvoer			
Repareren van afvoeren douche, wastafels, aanrecht, wasmachine, fontein, (schrob)putjes		X	
Herstellen van sifon			X
Ontstoppen van afvoeren toilet, douche, wastafels, aanrecht, wasmachine, fontein (bij normaal gebruik)			X
Ontstoppen bij hoogbouw (standleiding)		X	
Schoonmaak van dak afvoeropeningen/goten		X	
Afzuigkap			
Onderhoud en vervangen van afzuigkap die HW Wonen geplaatst heeft		X	
Onderhoud en vervangen van afzuigkap die u geplaatst of overgenomen heeft	X		
Alarminstallatie			
Onderhoud en reparatie aan een door HW Wonen geplaatste alarminstallatie		X	
Onderhoud en reparatie aan een alarminstallatie geplaatst door uzelf	X		

B	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra Service HW Wonen
Balkon			
Onderhoud balkon- en galerijschermen		X	
Schoonhouden van balkons, balkongootjes en afvoerputjes	X		
Bel			
Onderhoud van intercominstallaties bij hoogbouw		X	
Onderhoud en vervangen (voor deur) bel bij individuele woningen			X
Onderhoud en vervangen spanningsomvormer (beltrafo) en bedrading		X	
Bestrating			
Bestratingen, alleen bij verzakking, in achtertuin/voortuin	X		
Bestratingen, alleen bij verzakking, gemeenschappelijke paden		X	
Boiler			
Indien eigendom van HW Wonen		X	
Brandpreventie			
Vervangen rookmelders in de woning		X	
Vervangen batterij rookmelder in de woning		X	
Brandpreventie voorzieningen in de gemeenschappelijke ruimten		X	
Brievenbus			
Reparatie aan de eigen voordeur			X
Reparatie bij flats, gemeenschappelijke ingangen (postkasten)		X	

C

	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra Service HW Wonen
Centrale verwarming			
Periodiek onderhoud en storingen		X	
Bijvullen en ontlichten		X	
Schade door bevroering	X		
Collectieve cv, bijvullen en ontlichten		X	
Het opnieuw opstarten van de cv na uitval		X	
Vervangen batterij (klok)thermostaat indien aangebracht door HW Wonen		X	
Closet			
Vervangen vanwege veroudering		X	
Closetrolhouder of toiletzitting (met deksel) vervangen		X	
Vlotter/bodemklep in stortbak vervangen			X

D

Daken			
Onderhoud/vervangen dakbedekking, dak doorvoer, dakgoot, hemelwaterafvoer		X	
Schoonhouden van goot en hemelwaterafvoeren		X	
Herstellen en onderhouden van eigen aanbouwen e.d.	X		
Vervangen van kapotte dakpannen		X	
Onderhoud en herstel van dakramen		X	
Dekvloer			
Reparatie door beschadiging (na verwijderen) van vloerbedekkingen	X		
Deuren			
Vervangen of herstellen na uitwaaien of beschadiging door huurder	X		
Herstellen of vervangen van deuren bij houtrot of normale slijtage		X	
Glas in buitendeuren (tenzij u aan de glasverzekering deelneemt)	X		
Scharnieren en sloten binnendeuren	X		

D	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra Service HW Wonen
Deuren (vervolg)			
Scharnieren en sloten buitendeuren		X	
Klemmende binnendeuren	X		
Inkorten binnendeuren	X		
Schilderwerk van binnendeuren	X		
Deurdranger			
Onderhoud en herstel van deurdrangers op entreeuren		X	
Deuropener (elektrisch)			
Onderhoud en reparatie		X	
Douche			
Onderhoud/vervangen doucheslang, sproeier, glijstang, spiegel, planchet	X		

E

Elektra			
Onderhoud en vervangen van leidingen en groepenkast		X	
Onderhoud en vervangen van verlichting in algemene ruimten		X	
Onderhoud, reparatie en vervanging van wandcontactdozen en schakelaars		X	
Storingen ontstaan door eigen apparatuur of overbelasting	X		
Aanbrengen extra groep	X		
Erfafscheidingen (zien tuinen)			

G

Garages			
Herstel vloeren, onderhoud dak en buitenschilderwerk		X	
Onderhoud en schilderwerk binnenzijde	X		

G	Rekening	Rekening	Extra Service
Garages (vervolg)			
Scharnieren en sloten		X	
Kanteldeur, geleiders		X	
Gasinstallatie			
Onderhoud en vervangen van leidingen in de woning		X	
Onderhoud aan gaskranen		X	
Gemeenschappelijke ruimten			
Schoonmaken van portieken, trappenhuis (indien in servicekosten opgenomen)		X	
Schilderen		X	
Gevels			
Onderhoud aan buitengevels (voeg- en schilderwerk)		X	
Geiser			
Indien eigendom van HW Wonen		X	
Glas (zie ruiten)			
Goten (zie daken)			
H			
Hang- en sluitwerk			
Onderhoud en reparatie van deurklinken, scharnieren en sloten	X		
Herstellen van sloten ten gevolge van inbraak (aangifterapport nodig)		X	
Onderhoud toegangsdeuren naar algemene ruimten		X	
Openen deur bij buitensluiting	X		
Hemelwaterafvoer (zie daken)			
Huistelefoon			
Onderhoud van intercom, videofooninstallatie en bellentableaus		X	
Extra tac (elektrische sleutel) of bij verlies, voor de algemene toegangsdeur	X		

I	Rekening	Rekening	Extra Service
Insectenbestrijding (zie ongediertebestrijding)			
K			
Kasten			
Losse kasten onderhoud en vervanging	X		
Kitvoegen			
Onderhoud en vervangen van kitvoegen		X	
Kozijnen			
Schilderwerk aan de buitenzijde, vervangen of repareren bij houtrot		X	
Schilderwerk aan de binnenzijde	X		
Schilderwerk van alle binnen kozijnen	X		
Schilderwerk van alle kozijnen in gemeenschappelijke ruimten		X	
Onderhoud aan kunststof of aluminium kozijnen		X	
Schoonhouden van kozijnen	X		
Kranen			
Onderhoud aan door HW Wonen aangebrachte (meng)kranen		X	
Onderhoud aan door HW wonen aangebrachte eenhendel- en thermostaatkranen		X	
Onderhoud buitenkraan, tenzij door HW Wonen aangebracht	X		
Onderhoud aan stop- en aftapkraantjes individueel		X	
Onderhoud aan stop- en aftapkraantjes collectief		X	
L			
Luchtroosters			
Vervangen, onderhoud en reparatie van luchtrooster		X	
Leuning			
Vastzetten en repareren		X	

L	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra Service HW Wonen
Liften en liftinstallaties			
Onderhoud		X	
Ligbad			
Indien geplaatst door HW Wonen		X	
Luiken			
Vervangen en repareren vlizotrap en kruipruimte		X	

M

Mechanische ventilatie			
Onderhoud en herstel		X	
Schoonmaken van de filters	X		
Vervangen filter (WTW)		X	
Inregelen en vervangen van afzuigventielen		X	
Muren (zie Stucwerk)			

N

Naamplaatjes			
Bij de individuele woning	X		
Bij woongebouwen		X	

O

Ongediertebestrijding			
HW Wonen is alleen verantwoordelijk en bestrijdt alleen bij ongedierte door bouwkundige gebreken			
Faraomier	X		
Houtworm en boktor	X		
Kakkerlakken, ratten, oven- en zilversijsjes	X		
Muizen en duiven	X		
Vlooien	X		
Wespen en bijen		X	

P	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra Service HW Wonen
Plafonds			
Sauzen	X		
Repareren van scheurvorming als gevolg van constructiefouten		X	
R			
Radiatoren (zie ook Centrale Verwarming)			
Vervangen vanwege lekkage door roestvorming		X	
Schade door bevroering	X		
Onderhoud en vervangen van radiatorcransen en -knoppen		X	
Ramen (zie Kozijnen en ruiten)			
Regenpijpen en rioleringen			
Onderhoud		X	
Ontstoppen		X	
Herstellen van verzakkingen en breuken		X	
Ruiten			
Vervangen van buitenruiten bij breuk, tenzij u aan de glasverzekering deelneemt	X		
S			
Schakelaars			
Vervangen		X	
Schilderwerk			
Schilderwerk aan de buitenzijde en gemeenschappelijke ruimten		X	
Schilderwerk in de woning	X		
Schoorsteen			
Onderhoud en herstel aan rook(gas)-kanalen en voegwerk		X	
Vegen kanalen	X		

S	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra Service HW Wonen
Sifon			
Ontstoppen		X	
Vervangen vanwege veroudering		X	
Sleutels			
Bij zoekraken of beschadiging van de sleutels dient huurder zelf nieuwe sleutels bij te laten maken	X		
Sloten (zie Hang- en sluitwerk)			
Spiegels			
Vervangen bij beschadiging	X		
Stopcontacten (zie Elektra)			
Stortbak (zie Closet)			
Stucwerk			
Losraken van toplaag		X	
Vullen boorgaatjes en dichten van krimp-scheuren	X		
T			
Telefoonaansluiting			
Deze dient u aan te vragen bij een provider	X		
Tegels			
Repareren en vervangen na beschadiging (boren e.d.)	X		
Vervangen vanwege loslaten		X	
Terrasafscheidingen			
Terrasafscheiding geplaatst door HW Wonen, vervanging vanwege ouderdom		X	

T	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra Service HW Wonen
Thermostaatkranen (tapkranen)			
Onderhoud en herstel thermostaatkranen aangebracht door HW Wonen		X	
Vervanging thermostaatkraan aangebracht door HW Wonen		X	
Tochtstrippen			
Vervanging als HW Wonen deze heeft aangebracht		X	
Toilet (zie Closet)			
Trappen			
Onderhoud en herstellen van vlizotrap		X	
Vastzetten en herstellen van leuning en traphekken		X	
Schoonhouden van trappen in algemene trappenhuizen (indien in servicekosten opgenomen)		X	
Tuinen			
Aanleg en onderhoud	X		
Onderhoud aan tuinmuren en schuttingen door HW Wonen geplaatst		X	
Onderhoud van eigen geplaatste erfafscheidingen	X		
V			
Vensterbanken			
Vervanging vanwege ouderdom		X	
Ventilatie			
Gebalanceerde ventilatie		X	
Inregelen van raamroosters		X	
Schoonhouden van (raam)roosters	X		
Ventilatiekanalen voorzien van boldraadroosters		X	
Verlichting			
Vervangen van lampen en fittingen	X		
Vernieuwen van oude bedrading		X	

V	Rekening huurder	Rekening HW Wonen	Extra Service HW Wonen
Verlichting (vervolg)			
Vervangen van de buitenlamp, tenzij deze door HW Wonen is geplaatst	X		
Onderhoud en vervangen van lampen in gemeenschappelijke ruimten		X	

W

Wandafwerking			
Repareren, witten, behangen en schilderen, inclusief dichten van boorgaatjes en dichten krimpscheuren	X		
Warmte terugwin-unit (zie Mechanische ventilatie)			
Wastafels			
Onderhoud en vervangen na beschadiging	X		
Vervangen als gevolg van veroudering		X	
Waterleidingen			
Vervangen/herstellen		X	
Herstellen na schade of bevroering	X		

Z

Zand			
Gratis af te halen tot 3 m ³		X	
Zonwering			
Onderhoud en vervanging, als deze door HW Wonen is aangebracht		X	