



Alles over onderhoud

Hoe kan ik een reparatieverzoek indienen? Onderhoudt Brederode Wonen ook het groen? Wat te doen bij verstopping van het riool?



**Brederode
wonen**
Thuis in goed wonen

Alles over onderhoud

Eén van onze taken als verhuurder is het in stand houden van de woning. Simpel gezegd: wij moeten er voor zorgen dat de basis van de woning in orde is. We voeren alle grote onderhoudswerkzaamheden in en aan onze huurwoningen uit, zoals buitenschilderwerk, het plaatsen van nieuwe kozijnen of een nieuwe CV-ketel.

Dit onderhoud plannen wij ruim van te voren en melden dit aan de betrokken huurders. Daarnaast zorgen we voor allerlei kleine reparaties en werkzaamheden, meestal naar aanleiding van een reparatieverzoek van de huurder.

Behalve groot onderhoud doet Brederode Wonen ook kleine reparaties. Meestal gebeurt dit na een reparatieverzoek van een huurder. Bij een verhuizing krijgt de nieuwe bewoner het huis in goede staat opgeleverd. Hij of zij is verplicht goed voor de woning en de tuin te zorgen. In de huurovereenkomst staat voor welk onderhoud de huurder verantwoordelijk is. Zelf behangen en binnen schilderen ligt voor de hand. Maar kleine reparaties aan bijvoorbeeld scharnieren, stopcontacten en kranen moet u ook zelf doen. Als er in huis iets kapot gaat door verkeerd gebruik of door uw schuld, dan zijn de kosten voor uw rekening.

Reparaties

Heeft u klachten over de staat van uw woning, zijn er storingen of is er iets kapot? U kunt dit telefonisch, schriftelijk of digitaal aan ons doorgeven. Dit geldt uiteraard ook voor reparaties die onder het serviceabonnement vallen.

Na een reparatieverzoek via email nemen we binnen één werkdag contact met u op en hoort u welk bedrijf de reparatie uitvoert. Na ontvangst van een schriftelijke melding gebeurt dat binnen 5 werkdagen. Bij telefonische meldingen hoort u meteen welke maatregelen we kunnen treffen. Een spoedeisende reparatie handelen we direct af. In andere gevallen bedraagt de termijn maximaal tien werkdagen.

Voor klachten over de centrale verwarming belt u rechtstreeks met de installateur, tenzij de CV-installatie niet tot de verhuur van de woning behoort. Een sticker met het telefoonnummer van de installateur hoort op de

CV-ketel te zitten. Is dit niet het geval, dan kunt u deze telefonisch bij ons opvragen.

In geval van nood

Voor noodgevallen tijdens werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur zijn we altijd bereikbaar op het algemene telefoonnummer. Voor noodgevallen buiten kantooruren belt u het onderhoudsnummer 023 - 525 83 95. U wordt dan doorverbonden met een meldkamer. Als uw klacht urgent is, dan wordt deze direct afgehandeld.

ONDER EEN NOODGEVAL VERSTAAN WE:

- Ernstige daklekkage waardoor leefruimtes niet meer bewoonbaar zijn.
- Inbraakschade, zodanig dat ramen of deuren niet meer afgesloten kunnen worden.
- Stormschade, zodanig dat lekkage ontstaat of draaiende delen niet meer afgesloten kunnen worden.
- Verstopping van de riolering waarbij er sprake is van overstroming.
- Brand.
- Ernstige lekkage van gasleidingen.
- Liftstoringen in flatgebouwen (rechtstreeks bellen met liftservice, telefoonnummers staan bij of in de lift vermeld).
- Storingen aan de elektravoorzieningen, zodanig dat de woning geheel of grotendeels is verstoken van stroom.

Een CV-storing of glasbreuk is geen noodgeval.

Mocht achteraf blijken dat een reparatieverzoek niet spoedeisend was, dan brengen we alle gemaakte kosten bij u in rekening.

Groot en gepland onderhoud

Omdat we het belangrijk vinden dat onze huurders weten welke werkzaamheden voor de woningen zijn gepland, geven we jaarlijks op de website een opsomming van de grotere onderhoudswerken aan woningcomplexen. Huurders van de betreffende woningen worden natuurlijk van te voren op de hoogte gebracht van de werkzaamheden en de planning daarvan.

Bij ingrijpend onderhoud kunnen we hinder voor bewoners niet altijd voorkomen. Wij doen ons best het werk zo snel mogelijk af te ronden met zo min mogelijk overlast. Natuurlijk kunt u altijd onze opzichters bellen met uw vragen. Op werkdagen kunt u hen rechtstreeks bereiken tussen 9 en 10 uur op telefoonnummer (023) 525 83 95.

Groenonderhoud

Wij onderhouden doorgaans de tuinen rond woningcomplexen die bestemd zijn voor gezamenlijk gebruik door de bewoners van het complex. De kosten van dit onderhoud aan de gezamenlijke groenvoorziening berekenen wij veelal via de servicekosten aan de bewoners door. Dit onderhoud bestaat bijvoorbeeld

uit het maaien van gras en het snoeien van heggen. Huurders van eengezinswoningen met een tuin zorgen zelf voor het tuinonderhoud.

Riool- en ontstoppingswerkzaamheden

Voor alle huurders geldt dat u bij een verstopping van het riool rechtstreeks kunt bellen met de Kennemer Rioolservice (023) 539 70 30. U hoeft geen contact op te nemen met de opzichter.

Serviceabonnement

Meer informatie vindt u in de folder 'Alles over het serviceabonnement'.

Glasverzekering

Meer informatie vindt u in de folder 'De glasverzekering'.



BREDERODE WONEN Bos en Duinlaan 2A 2061 VP Bloemendaal
Postbus 44 2060 AA Bloemendaal **TELEFOON** 023 . 525 91 91
TELEFOON ONDERHOUD 023 . 525 83 95 [9-10 uur]
EMAIL info@brederodewonen.nl **INTERNET** www.brederodewonen.nl



**Brederode
wonen**
Thuis in goed wonen

