



WONINGBOUWVERENIGING  
**Hoek van Holland**

## Onderhoud en reparaties

### Wie doet wat?

Een woning kan niet zonder onderhoud. Om het gebouw in goede staat te houden, schade te voorkomen en niet te vergeten... om er gewoon goed te wonen. In elke woning gaat weleens iets stuk. En wie is dan verantwoordelijk voor de reparatie?

### Samen verantwoordelijk

Wij zijn samen verantwoordelijk voor het onderhouden van uw huurwoning; dat is wettelijk zo geregeld. Wij hebben de plicht ervoor te zorgen dat de woning in goede staat verkeert en de grotere reparaties en het planmatig onderhoud worden uitgevoerd. Denk aan dakreparaties, schilderen of het vervangen van kozijnen. Ook de vervanging van keukens of verwarmingsketels doen wij. Alle woningen komen op een gegeven moment voor planmatig onderhoud in aanmerking, dus we repareren niet alleen wat er kapot gaat.

Het is úw taak de binnenkant van de woning goed en netjes te onderhouden. U zorgt voor het klein dagelijks onderhoud, zoals reparaties aan stopcontacten of scharnieren, een leertje vervangen in de kraan of de cv-ketel bijvullen. Neemt u ons WVH-Servicepakket af, dan komen wij veel van deze reparaties voor u doen. Kijk op onze website in het *Onderhouds-ABC* hoe de onderhoudstaken verdeeld zijn.

### Reparatieverzoeken

Is er in uw woning iets stuk dat wij moeten repareren? U heeft een aantal mogelijkheden om een reparatie te melden.

#### *Tijdens kantoortijden*

U geeft uw reparatieverzoeken van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur telefonisch of persoonlijk door aan een van onze medewerkers aan de balie. Er wordt direct met u afgesproken wanneer er iemand bij u langskomt. Afspraken worden gepland in blokken van twee uur, u hoort dus of er iemand langskomt tussen 8.00 en 10.00 uur; tussen 10.00 en 12.00 uur, tussen 13.00 en 15.00 uur of tussen 15.00 en 17.00 uur.

U mag uw reparatieverzoek ook mailen, u vindt het *online meldingsformulier* onder het kopje Reparatie op de website. Wanneer u het telefoonnummer vermeldt waarop u overdag bereikbaar bent, nemen wij contact met u op. Wij nemen zo snel mogelijk contact en afhankelijk van de prioriteit uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst contact met u op.

Spoeisende reparatieverzoeken, zoals ernstige verstoppingen of lekkages, worden dezelfde dag afgehandeld. Zo nodig treffen we noodvoorzieningen. Storingen aan de centrale verwarming of warmwatervoorzieningen *meldt u direct bij Energiewacht*, telefoonnummer 088-555 3000

### *Buiten kantoortijden*

Buiten kantoortijden meldt u spoedeisende reparatieverzoeken (zie het overzicht hieronder) op telefoonnummer 0174-38 99 40. De telefoon staat dan automatisch doorgeschakeld naar de meldcentrale. Deze verwijst u door naar een installatiebedrijf of aannemer, zodat u in dringende gevallen altijd hulp krijgt.

#### *Overzicht van spoedeisende reparatieverzoeken die u buiten kantooruren kunt melden:*

- storing geiser/boiler tussen vrijdag 16.30 uur en zondag 20.00 uur
- onder elektrische spanning staan van uw woning of deel van de woning, zoals de waterleiding, centrale verwarming, douchevloer en boiler
- gaslekkage
- buitengesloten zijn door defect voordeurslot  
buitengesloten zijn door verlies of vergeten sleutel (hiervoor berekenen wij kosten)
- waterlekkage met kans op gevolgschade
- rioolverstopping van toilet en/of standleiding
- storingen aan hydrofoorinstallaties (geen druk op de waterleiding in de hoogbouwwooningen)
- storingen aan de elektrische deuropener in de hoogbouwwooningen

### **Onderhouds-ABC**

In het *Onderhouds-ABC* staan alle voorkomende onderhoudsklussen netjes op alfabet. U ziet snel wie wat betaalt, of het onder de servicekosten valt of onder het WVH-Servicepakket. Schade door uw toedoen of onderhoud aan veranderingen die u zelf in de woning heeft aangebracht staan hierbuiten. Deze reparaties zijn altijd voor uw rekening.

### **Het WVH-Servicepakket**

We kunnen ons goed voorstellen dat u niet altijd tijd en zin heeft om die kleine onderhoudsklussen uit te voeren. Een vakman inhuren is vaak weer erg duur. Daarom bieden wij u de mogelijkheid om u aan te sluiten bij ons Servicepakket. Hiermee besteedt u kleine reparaties aan ons uit, zodat u niet alleen goed, maar ook onbezorgd woont. Meer informatie haalt u uit de folder *WVH-Servicepakket*.

### **Handige telefoonnummers**

Hieronder zetten wij de belangrijkste telefoonnummers nog even op een rij.

#### *Algemene vragen*

Afdeling Wonen  
0174-38 99 40

#### *Informatie, reparatieverzoeken en WVH-Servicepakket*

0174-38 99 40

#### *Storingen Centrale Verwarming*

Direct bij Energiewacht  
088-555 3000

#### *Glasschade*

Direct bij Service Glasherstel, 24 uur per dag te bereiken  
0800 022 66 88 (gratis)