

Servicepakket

Wie betaalt de rekening?



Uitleg servicepakket • Melding gebreken • Tips •
Aanmeldingskaart • En nog veel meer!

Servicewijzer

Vooraf

U wilt graag in een goed onderhouden huis wonen. Dat is een zaak van u en ons samen. Ook wij hebben er immers belang bij dat onze woningen zo goed mogelijk onderhouden worden. Dat er af en toe iets stuk gaat is onvermijdelijk. Met goed onderhoud kan echter een hoop ongerief voorkomen worden.

Hieraan kunt u als huurder een belangrijke bijdrage leveren, door de reparaties te verrichten die voor uw rekening komen en gebreken die door ons moeten worden verholpen, tijdig te melden.

Soms is niet helemaal duidelijk wie nu precies wat moet doen. Dit boekje geeft antwoord op de vraag welke reparaties voor uw rekening komen en welke voor rekening van onze organisatie.

Hierna wordt eerst ingegaan op de vraag wie verantwoordelijk is voor welk gebrek en de reparatie ervan en waar u gebreken moet melden. Ook zult u lezen dat u door het afsluiten van een servicepakket het herstel van sommige gebreken waarvoor u eigenlijk verantwoordelijk bent tegen betaling van een vast maandelijks bedrag aan ons kunt overlaten. Vervolgens is een alfabetisch trefwoordenregister opgenomen, waarin u per onderwerp snel kunt opzoeken of u zelf verantwoordelijk bent of onze organisatie. Het boekje sluit af met het reglement servicepakket en een aanmeldingskaart.

Grote en kleine herstellingen

In de wet is geregeld welke gebreken voor rekening van ons moeten worden hersteld en welke gebreken u moet herstellen. Kort samengevat: onze organisatie moet de grote herstellingen uitvoeren en u de kleine.

De “kleine” herstellingen zijn opgesomd in het “Besluit kleine herstellingen” als bedoeld in artikel 240 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Hiertoe behoren onder meer:

- a. het witten, sausen (binnenshuis) en behangen;
- b. het onderhouden, repareren c.q. vervangen van hang- en sluitwerk, schakelaars, contactdozen, deurbel, brievenbus plaat, deurknoppen;
- c. het onderhouden c.q. vervangen van closetpotten, gummi-sokken, zittingen, trek- en drukknoppen van stortbakken;
- d. het schoonhouden c.q. ontstoppen van closetpotten, vaste wastafels, fonteintjes, gootstenen, putten en afvoerleidingen;
- e. het onderhouden van waterkranen en het treffen van voorzieningen aan waterleidingen bij sterk vriezend weer.

Het volledige “Besluit kleine herstellingen” is in dit boekje opgenomen.

U kunt, behalve voor de kleine herstellingen, ook verantwoordelijk zijn voor andere herstellingen.

Bijvoorbeeld voor reparaties van door u zelf aangebrachte veranderingen en toevoegingen of reparaties die door uw eigen nalatigheid nodig zijn geworden.

Schade door bijv. brand, storm en inbraak

Herstel van schade aan de woning, die is ontstaan door brand, storm of inbraak is vrijwel altijd onze verantwoordelijkheid. Dat kan anders zijn wanneer de schade door uw toedoen is ontstaan, bijvoorbeeld omdat u de brand heeft aangestoken c.q. laten aansteken, uw ramen en/of deuren heeft opengelaten of omdat u bijvoorbeeld in uw woning een hennepkwekerij heeft gehad.

Wij zijn alleen verantwoordelijk voor het herstel van schade aan de woning, en niet voor schade aan uw eigendommen. Denk er dus aan dat u uw eigendommen, waaronder vloer- en wandafwerkingen, luxe keukens en badkamers of andere door u zelf aangebrachte veranderingen en toevoegingen (zgn. huurdersbelang) goed verzekert.

Bij schade door inbraak of vernielingen dient u ervoor te zorgen dat de politie een procesverbaal opmaakt. Wij zullen u vragen dit procesverbaal te tonen.

Melding gebreken

Op grond van de wet bent u verplicht **alle** gebreken aan uw woning aan onze organisatie te melden. Betreft het een gebrek dat door een kleine herstelling kan worden verholpen, een gebrek dat door uw nalatigheid is ontstaan of een gebrek aan een verandering of toevoeging die u zelf heeft aangebracht, dan zult u dat gebrek zelf moeten herstellen.

Gaat het om een gebrek dat door ons moet worden verholpen (o.a. wegens slijtage en/of veroudering), dan kunt u tegelijk met uw melding een reparatieverzoek doen. Dat kan zowel schriftelijk, telefonisch als mondeling. U kunt ook via onze website een reparatieverzoek indienen.

Voor ernstige gebreken buiten werktijden kunt u gebruik maken van de alarmcentraleregeling. Deze regeling is alleen bestemd voor gebreken die onmiddellijk verholpen moeten worden.

Servicepakket

Heeft u geen zin of geen tijd om kleine herstellingen uit te voeren of denkt u dat u het niet kunt, dan kunt u gebruik maken van ons servicepakket.

Het servicepakket houdt in dat onze organisatie tegen betaling van een klein bedrag per maand kleine herstellingen verricht die eigenlijk op grond van de wet door u moeten worden verricht. Als u deel wilt nemen aan het servicepakket, dan moet u wel schriftelijk akkoord gaan met het reglement servicepakket (zie achterin dit boekje).

De (nieuwe) regeling servicepakket is van kracht met ingang van 1 maart 2007. Deelnemers aan de regeling die voor 1 maart 2007 gold, worden geacht in te stemmen met de nieuwe regeling, behoudens het geval zij na ontvangst van dit boekje hebben meegedeeld hun deelname te willen beëindigen.

Tot slot

Voor vragen of nadere informatie kunt u altijd terecht bij onze organisatie. Voor technische zaken kunt u zich tot de opzichters wenden, voor overige zaken tot de medewerkers woondiensten.

Servicewijzer

De servicewijzer maakt duidelijk wie (u of onze organisatie) moet zorgen voor onderhoud of herstel van welke zaken. Bij deelname aan het servicepakket voeren wij een aantal onderhoudswerkzaamheden uit die normaal gesproken voor uw rekening komen.

Deelname aan het servicepakket is niet verplicht!

Hoe gebruikt u de servicewijzer?

Als er in de woning iets kapot is zoekt u in de alfabetische lijst dat onderdeel op. Achter het betreffende onderdeel treft u een letter aan in één van de drie kolommetjes. Hieronder kunt u zien wat de betekenis daarvan is.

- V** betekent dat de kosten voor onze organisatie zijn.
- H** betekent dat de kosten voor u zijn. U kunt de reparatie zelf uitvoeren of hiervoor een deskundig bedrijf inschakelen.
- S** betekent dat de kosten voor u zijn, behalve wanneer u deelnemer bent aan het servicepakket. In dat geval wordt de reparatie uitgevoerd door onze organisatie.
- SK** betekent dat de kosten in de servicekosten zijn opgenomen (zie uw huurovereenkomst).

Tips

- Het regelmatig schoonmaken van doucheputjes, wastafel-afvoeren enz. kan verstopping voorkomen en veel ellende besparen.
- Sluit een inboedel- en WA-verzekering af. Onder andere schade aan uw inboedel, verf en sauswerk ten gevolge van lekkage van leidingen of het dak moet u namelijk zelf betalen.
- Wanden en plafonds welke zijn voorzien van zgn. spuitwerk kunt u het beste behandelen met spanningsvrije muurverf.
- Als u de door u gehuurde woning wilt verbouwen of u wilt moeilijk te verwijderen zaken aanbrengen (zoals plavuizen, steenstrips, dakramen enz.) neem dan eerst met ons contact op. Wij zullen u dan informeren over wat wel en niet is toegestaan. Zie hiervoor ook Wijzigingen aan de woning.

Aanrecht (zie Keuken)

Afvoeren (zie ook Riolering)

- Reparaties aan regenpijpen en dakgoten (dakafvoer) V
- Schoonmaken en –houden van dakafvoeropeningen en goten bij gestapelde woningen en eengezinswoningen V
- Onderhoud c.q. ontstoppen van afvoeren van wastafel, douche, gootsteen incl. eventuele kettingen en afvoerstoppen H S
- Rioleringswerk: het vernieuwen van sifons c.q. leidingen, die stuk zijn gegaan door ondeskundige behandeling of door het gebruik van middelen zoals “caustic soda” H
- Schoonhouden van afvoersifons, putten, doucheafvoeren (douchepluggen) enz. H

TIP Verwijder regelmatig zeep- en haarresten; dit voorkomt veel narigheid.

Achtergebleven goederen

Bij vertrek uit de woning:

- Afvoer van achtergebleven goederen van de huurder bij verhuizing of ontruiming H

Afzuigkap (zie ook Ventilatie)

- Afzuigkap die niet bij de woning hoort, onderhoud en reparatie H
- Schoonhouden of vervangen filters/verlichting H
- Repareren of vervangen onderdelen van de bij de woning behorende afzuigkap V

LET OP Aanschaf en plaatsing van een afzuigkap: voor de installatie van elk type afzuigkap is vooraf toestemming nodig van Arcade. Een afzuigkap mag niet zonder meer op de aanwezige ventilatiekanalen worden aangesloten.

Antenne c.q. schotel (voor zend- en/of ontvanginginstallaties)

- Plaatsing, onderhoud, vervanging, verzekering H
- Schade en herstel ten gevolge van geplaatste antenne/schotel H

LET OP Voor het plaatsen van een (schotel)antenne heeft u vooraf toestemming nodig van Arcade en de afdeling Bouw- en Woningtoezicht van de gemeente.

Balkons en balustrades (ook in trappenhuizen)

- Onderhoud en reparatie aan balkons, balustrades, balkonkast en privacyschermen (aangebracht en in eigendom van Arcade) V
- Het schoonhouden hiervan H

Behang (zie ook Wanden en Wandafwerking)

- Verwijderen van behang en herstel van ondergrond, bij schade als gevolg van het verwijderen H
- Reparatie van constructief slechte stuclaag V
- Het aanbrengen van behang H

Beglazing (zie Ruiten)

Bellen (zie Deurbellen)

Bergingen

Onderhoud en vervangen van alle door huurder zelf aangebrachte voorzieningen

Onderhoud en vervangen van door Arcade aangebrachte voorzieningen (zie elektrische installaties)

V

H

Bergingsgangen

Onderhoud bergingsgangen

Schoonmaken (zie Gemeenschappelijke Ruimten)

V

Bestratingen

Onderhoud en herstel van paden en terrassen behorend tot het gehuurde

Ophogen en onderhoud van zelf aangebrachte bestratingen

Ophogen en onderhouden van gemeenschappelijke bestratingen, paden en straatkolken

Het verwijderen van vuil en onkruid op de achterpaden

V

H

H

H

TIP Leg de bestrating onder de onderkant van de onderdorpel. In verband met de afwatering, waardoor de dorpel droog blijft, zodat deze niet wegrot. Vloerventilatieroosters of -openingen vrijhouden.

Beton-emaille (in douches)

Reparaties van loszittend beton-emaille (waterafstotende wandafwerking)

Herstel van schade aan beton-emaille als gevolg van gaten boren, aanbrengen van pluggen, ondeskundig gebruik, enz.

V

H

Bevriezing

Het treffen van voorzieningen aan waterhoudende leidingen incl. watermeter en stopkranen (dus ook CV) teneinde bevriezing en herstel van schade als gevolg van bevriezing te voorkomen

H

Bliksembeveiligingsinstallatie

Onderhoud en reparatie

V

Boilers

Aanbrengen en onderhoud van zelf aangebrachte boilers (incl. onderdelen)

Onderhoud boilers Parallelweg, Wittebrug, Van Ostade en de gesplitste flatwoningen in Monster

V

H

Brandbeveiliging

Onderhoud en brandblusapparaten in algemene ruimten

V

Brievenbus

Onderhoud en reparatie van centrale brievenbussen

Onderhoud en reparatie van brievenbus in eigen voordeur die tot de woning behoort

V

H

S

Buitentrappen

Onderhoud en reparatie van buitentrappen

Schoonhouden (zie Gemeenschappelijke ruimten)

V

Buitenverlichting (zie Verlichting en ook Gemeenschappelijke ruimten)

Centrale Verwarmingsinstallatie, moederhaard en combinatieketel

Onderhoud, reparatie, keuringen en kosten van storingen van een centrale verwarmingsinstallatie, combinatieketel en radiatoren, indien eigendom van Arcade

Storingen en reparaties veroorzaakt door nalatigheid van de huurder of door thermostaat, in eigendom van huurder

Bijvullen, ontluichten en aansteken van de verwarmingsinstallatie, behoudens in de gevallen waarin dit niet op normale wijze voor de huurder mogelijk is

Onderhoud en/of vervangen van vulslangen, wartels, sleutels en herstel van schade aan centrale verwarmingsinstallatie en toebehoren door verkeerde bediening of gebruik

Herstel van bevroren leidingen, radiatoren en c.v.-ketels (zie ook waterleidingen)

Schilderen leidingen en radiatoren (met radiatorlak)

V

H

H

S

H

H

H

Closet

Vernieuwing toiletput, sifon en stortbak of onderdelen ten gevolge van slijtage (geen breuk) en standaard bij de woning behorend

Onderhoud c.q. vervanging van toiletbril, closethouder, drijver in stortbak (reservoir), closetsok, trekker of drukknop

Alle afdichtingsringen van het toilet

V

H

S

H

S

Combinatieketel (zie Centrale Verwarmingsinstallatie)

Dakconstructie/dakbedekking

Onderhoud en reparatie aan de constructie en de dakbedekking

Onderhoud en reparatie aan de constructie en de dakbedekking als gevolg van beschadiging door huurders of door derden in opdracht van huurders (b.v. schoorsteenveger)

Het is de huurder verboden de daken te betreden

V

H

Dakramen (zie Hang- en sluitwerk, Ramen en Ruiten)

LET OP Het (laten) aanbrengen van een dakraam moet in overleg met Arcade gebeuren; eerst toestemming vragen!

Deurbellen

Vervanging, onderhoud en reparatie van het gemeenschappelijk deurbellenbord en de intercominstallatie

Onderhoud en reparatie aan de bel in of aan de woning (incl. beltrafo's) (zie ook Elektrische installaties)

V

H

S

Deuren

Buitendeuren aan buitenzijde schilderen, repareren en/of vervangen. Dit wordt uitgevoerd volgens de onderhoudsplanning

Schade aan gevelkozijnen en buitendeuren ten gevolge van inbraak; mits een politierapport aan Arcade kan worden overlegd

Schilderen, repareren en/of vervangen van deuren in gemeenschappelijke ruimten en trappenhuisen, alsmede het onderhoud van het daarbij behorende hang- en sluitwerk

Schilderwerk aan binnenzijde van buitendeuren en overige deuren in de woning

Vervangen of repareren, indien de deur eruit gewaaid is

Kleine dagelijkse reparaties en onderhoud aan klemmende deur(en) in de woning

V

V

V

H

H

H

S

Deuropener (elektrisch)

Onderhoud en reparatie aan elektrische deuropener – indien in eigendom bij Arcade – bij normaal gebruik

V

Douche (zie Sanitair)

Drempels/Dorpels

Onderhoud buitendorpels
Onderhoud binnendorpels

V

H

S

Drooglijnen en steunen

Onderhoud en vervanging

H

Elektrische installaties

Onderhoud en reparatie aan elektrische installaties met groepenkast, behorende tot de woning
Vervanging van zekeringen, lampen en fittingen

V

H

Reparatie/vervanging van schakelaars, contactdozen, deurbelinstallaties (incl. trafo's), enz.

H

S

N.B. batterijen t.b.v. deurbelinstallaties zijn altijd voor rekening huurder

Uitbreiden elektrische installatie

H

Storing aan installatie door uitbreiding en/of apparatuur van huurder

H

LET OP Uitbreiding van de elektrische installatie dient te worden uitgevoerd door een erkend installateur. Voor uitbreiding is vooraf toestemming nodig van Arcade.

Erfafscheidingen

Reparatie van hekwerken en schuttingen behorend bij het gehuurde en geplaatst door Arcade

H

Onderhoud van zelf aangebrachte erfafscheidingen

H

Gemetselde afscheidingen behorend tot het gehuurde

V

Paaltjes met draad

H

Schilderen/beitsen van hekwerken en schuttingen, behorende bij het gehuurde en geplaatst door Arcade

H

LET OP Voor het aanbrengen of wijzigen van de erfafscheiding hoger dan 2.00 m heeft u toestemming van Arcade nodig. Het verdient in alle gevallen aanbeveling eerst met uw burens overeenstemming te bereiken alvorens u een hek of schutting plaatst.

Filters (zie Ventilatie)

Galerijen

Onderhoud en reparatie aan galerijen

V

Schoonhouden tenzij partijen zijn overeengekomen dat uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden in het kader van de servicekosten in opdracht van verhuurder worden uitgevoerd

H

SK

Garages

Onderhoud en vervanging van alle zelf aangebrachte voorzieningen

H

Onderhoud en vervanging van voorzieningen door Arcade aangebracht

V

Onderhoud en vervanging sloten: zie onder Hang- en sluitwerk

Gaskranen

Reparatie en vervanging gaskranen bij CV installatie

V

Reparatie, plaatsen (na mutatie) en vervanging overige gaskranen (keuken)

H

LET OP Op gaslangen staat een fabricagedatum. Het is verstandig de slang 10 jaar na dato te vervangen.

Gasleidingen

Onderhoud en reparatie aan gasleidingen binnen en buiten de woning

Onderhoud en reparatie aan door huurder zelf aangebrachte gasleidingen en onderdelen hiervan

LET OP Uitbreiding van de gasleidingen dient te worden uitgevoerd door een erkend installateur (laat u informeren door uw energieleverancier: dit kan problemen met bijv. uw verzekeringsmaatschappij voorkomen).

Voor het zelf aanbrengen van gasleidingen heeft u toestemming nodig van Arcade.

Geiser (zie Warmwatertoestellen)

Gemeenschappelijke ruimten

Schoonhouden, tenzij partijen zijn overeengekomen dat uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden in het kader van de servicekosten in opdracht van verhuurder worden verricht

Glas (zie Ruiten)

Gootsteen

Schoonhouden

Ontstoppen binnenleidingen incl. sifons

Reparatie en vervanging van de sifon en plug

Goten (zie Afvoeren)

Groenvoorziening (zie Tuinen)

Hang- en sluitwerk

Onderhoud, reparatie en vervanging van hang- en sluitwerk, zoals deurkrukken, scharnieren, sloten, raamboompjes, uitzetijzers en tochtprofielen aan buitendeuren en gevelkozijnen

Onderhoud, reparatie en vervanging van hang- en sluitwerk, zoals deurkrukken, scharnieren, sloten, raamboompjes, uitzetijzers en tochtprofielen aan buitendeuren en gevelkozijnen van gemeenschappelijke ruimten en trappenhuizen

Reparatie c.q. onderhoud en vernieuwing van hang- en sluitwerk in de woning (o.a. binnendeursloten, deurkrukken en scharnieren, stormhaken, snappers en overvallen)

Vervanging van zoekgeraakte/verloren sleutels

Afgebroken sleutels in cilindersloten verwijderen

Vernieuwen van sloten ten gevolge van verloren sleutels

Hulp bij toegang tot woning verkrijgen

Aanbrengen van extra sluitwerk, wanneer huurder de beveiliging wil verhogen

Reparatie ten gevolge van onoordeelkundig gebruik

Dagelijks onderhoud aan hang- en sluitwerk (smeren, aandraaien schroeven e.d.) van binnendeuren en (dak)ramen

Hangkasten (zie Keuken)

Hekken

Onderhoud en reparatie van hekken en hekwerken in gemeenschappelijke trappenhuizen, galerijen en balkons

Onderhoud en reparatie overige hekken

V

H

H

SK

H

H

S

H

S

H

S

V

H

S

H

S

H

S

H

H

H

H

H

S

V

H

Hokken (duiventil, kippenhok, tuinhuisje, blokhut enz.)

Reparatie en/of vervanging, plaatsing en verzekering

LET OP Voor plaatsing dient u schriftelijk toestemming van Arcade en eventueel van de gemeente te hebben.

Huisnummerplaatjes (bij voordeur of berging)

Reparatie of vervanging

Inbraak

Schade aan de woning (opstal) ten gevolge van inbraak, mits een politierapport aan Arcade kan worden overlegd

Inbraakpreventie

Treffen van maatregelen, zoals het aanbrengen van dievenklauwen, grendels en beveiligde sloten

Intercom (zie Deurbellen)

Kabelstoring: zelf melden bij uw kabelleverancier

Kasten

Onderhoud en reparatie van vaste kasten, behorende bij het gehuurde

Hang- en sluitwerk (zie Hang- en sluitwerk)

LET OP Vervanging of reparatie van losse kasten vindt niet plaats.

Keuken

Reparatie en vervanging van keukenblok, aanrechtblad en hangkasten ten gevolge van slijtage of verval bij normaal gebruik (vervanging gebeurt complexgewijs)

Onderhoud en vervanging van hang- en sluitwerk van keukenblok of hangkasten

Onderhoud, reparatie en vervanging van zelf aangebrachte keukenelementen en keukenonderdelen

Kitvoegen

Kitvoegen bij tegelwerk in de douchehoek

Overige kitvoegen bij het tegelwerk

Koordjes

Trekschakelaar, trekstangen en koordjes ventilatieroosters

	H	
	H	S
V		
	H	
	H	S
	H	S
V		
V		
	H	S

Kozijnen

Buitenkozijnen

Schilderen aan de buitenzijde van het buitenkozijn

Schilderen aan de binnenzijde van het buitenkozijn

Repareren

Vervangen van kozijnen

Reparatie aan en vervanging van hang- en sluitwerk: zie onder Hang- en sluitwerk

Tochtprofielen vervangen

Binnenkozijnen

Reparatie aan en vervanging van hang- en sluitwerk: zie onder Hang- en sluitwerk

Schilderen van en reparatie aan kozijnen, ramen en deuren in de woning, inclusief de binnenzijde van de houten buitenkozijnen, ramen en deuren (zie Schilderwerk)

Tochtprofielen vervangen

LET OP Kunststof kozijnen mogen niet worden geschilderd. Spijkeren, schroeven of boren in een kunststof kozijn veroorzaakt veel schade en is daarom niet toegestaan.

Kranen (zie ook Sanitair)

Vervanging van kranen, wasmachinekranen (indien standaard behorende bij de woning) en mengkranen wegens veroudering en/of slijtage

Kettingen en afvoerstoppen

Vervangen van kraanleertjes en overige onderdelen

Klein dagelijks onderhoud aan kranen

Kruipluik en/of -omranding

Onderhoud en vervanging

Kruipruimte

Het toegankelijk houden hiervan

Lekkage (zie ook Waterleidingen)

Lekkage ten gevolge van nalatigheid van huurder (b.v. overgelopen wasmachine of gesprongen waterleiding ten gevolge van bevriezing)

Lekkage ten gevolge van een gesprongen waterleiding, veroorzaakt door de cv-installatie of lekkage vanaf het dak, de gevel of de riolering (dat wil zeggen schade aan de opstal)

Herstel schade aan en in de woning als gevolg van lekkage

De inboedel:

Gevolgschade, dat wil zeggen herstel in naast-, bij- of ondergelegen woningen

Aan de inboedel van de eigen woning, b.v. als gevolg van lekkage (meestal gedekt door uw inboedelverzekering; raadpleeg uw polis)

Aan het onroerend goed (opstal):

Bij omvangrijke schade herstelt Arcade en verhaalt de kosten op de huurder/veroorzaker van de schade

Schade en gevolgschade ten gevolge van het doorboren van c.v.-, water-, gas- en elektraleidingen

LET OP Indien noodzakelijk repareert Arcade en claimt de kosten bij de huurder.

V

H

V

V

H

H

H

V

H

S

H

S

H

S

V

H

H

V

H

H

H

H

Leuningen

Onderhoud aan trapleuningen in gemeenschappelijke ruimten

Onderhoud en reparatie aan trapleuningen in de woning

Liften

Onderhoud, reparatie, keuringen en kosten liftstoringen

Schoonmaak- en energiekosten

Luchtroosters (zie ook Ventilatie)

Schoonhouden van ventilatieroosters en filters

Onderhoud aan ventilatieroosters

Mechanische ventilatie (zie Ventilatie)

Meterkast

Toegankelijk en zichtbaar houden van meters en zekeringen

Metselwerk

Onderhoud en reparatie van metselwerk

Door huurder veroorzaakte schade aan metselwerk

LET OP Het is niet toegestaan metselwerk te schilderen.

Muren (zie Wanden)

Naamplaatje

Naamplaatje gestapelde woningen op brievenbustableau

Naamplaatje eengezinswoningen

Ongedierte

Bestrijding van schadelijk ongedierte zoals kakkerlakken en ratten

Bestrijding van ongedierte zoals wandluizen, mieren, torren, kevers, vlooiën enz.

Verwijderen van wespen- en bijennesten in of aan de woning

Open haard/houtkachel

Onderhoud en gevolgschade

Verplichting jaarlijks vegen van rookkanaal

LET OP Voor het plaatsen van een open haard/houtkachel heeft u vooraf toestemming van Arcade nodig. Bij weinig wind kan een open haard overlast in de omgeving veroorzaken.

Ontstoppen (zie Afvoeren)

Paden (zie Bestratingen)

V	H	S
V		SK
	H	S
	H	
	H	
V	H	
V	H	
V	H	S
	H	
	H	

Parket, laminaat en plavuizen (zie ook Vloerafwerking)

Aanbrengen en onderhoud parket, laminaat of plavuizenvloer

Voorkom geluidsoverlast bij harde vloerbedekkingen. Pas een juiste ondergrond toe!

LET OP Het leggen van parket, laminaat of plavuizenvloer is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Arcade. Deze zal beoordelen of buren geluidsoverlast zullen ondervinden.

Plafonds (zie ook Wanden en Wandafwerking)

In gemeenschappelijke ruimten

Onderhoud en reparatie plafonds

In de woning

Reparatie aan plafondconstructies zoals loszittend stucwerk en gipsplaten

Kleine reparaties aan plafonds, stucwerk en gipsplaten, zoals gaten dichten, pluggen verwijderen en kleine scheurtjes repareren

Onderhoud en reparatie aan door de huurder zelf aangebrachte (vaste) plafondafwerkingen zoals betimmeringen en sierpleisters. Ook in gevallen dat voorzieningen van de vorige huurder zijn overgenomen

Schilderen en/of sausen van plafonds, ook na eventuele herstelwerkzaamheden door Arcade

Plakplaatjes

Bij verlaten van de woning dienen alle in de woning aangebrachte plakplaatjes en stickers te worden verwijderd

Eventuele gevolgschade en herstel

Planchets en planchetdragers

Bij beschadiging of breuk en eventueel vastzetten

Plinten

Onderhoud/reparatie of vervanging van plinten, alsmede herstel van eventuele gevolgschade

Putten (zie Afvoeren)

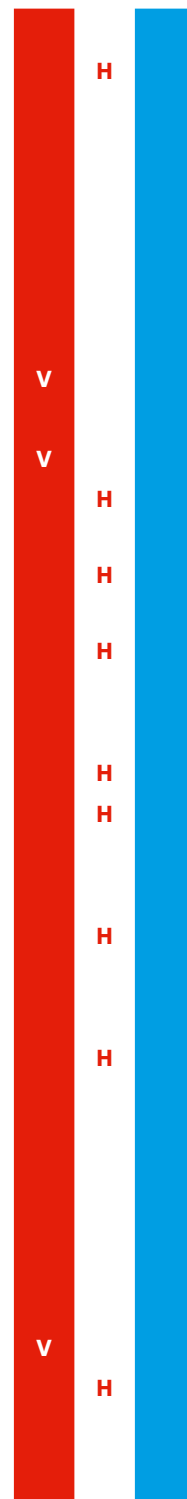
Raamventilatoren (zie Ventilatie)

Radiatoren

Onderhoud en reparatie

Schilderen

LET OP Gebruik uitsluitend radiatorlakken. Een lichte kleur verhoogt de warmte-afgifte.



Ramen

Schilderen (zie Schilderwerk)

Reparatie en vervanging als gevolg van veroudering

Reparatie of vervanging indien het raam eruit gewaaid is

Reparatie of vervanging van hang- en sluitwerk (zie Hang- en sluitwerk)

Onderhoud aan hang- en sluitwerk (smeren e.d.) (zie Hang- en sluitwerk)

Het reinigen van voorzetramen aan beide zijden

Schade aan buitenkozijnen en ramen ten gevolge van inbraak (zie Inbraak)

Herstel/vervangingswerkzaamheden aan zelf aangebrachte dakramen en -kapellen

In gemeenschappelijke ruimten en trappenhuisen ramen schilderen en/of vervangen, inclusief onderhoud en reparatie van hang- en sluitwerk

Aanbrengen en onderhoud van tochtprofielen voor zover niet aanwezig bij de oplevering vanaf de bouw dan wel na uitvoering van groot onderhoud of renovatie

Kieren van ramen en deuren kleiner dan 8 mm in de sluitzijde

Riolering (zie ook Afvoeren)

Reparatie na verzakking of vervanging in verband met slijtage

Schoonhouden vetvangputten op eigen erf

Ontstoppen van het gemeenschappelijk riool, voor zover de oorzaak niet aanwijsbaar veroorzaakt wordt door een enkele huurder

Ontstoppen van riolering tot aan aansluiting op het hoofdriool

Ruiten

Normale glasschade aan en in de woning of berging

Glasschade ten gevolge van vernieling door derden

Glasschade in gemeenschappelijke ruimten

Reparatie en vervanging van zelf aangebrachte ruiten van sierglas, glas in lood, gekleurd glas, spiegels enz.

LET OP Het kan zijn dat u via de maandelijkse huur een glasverzekering betaalt. De herstellkosten zijn dan voor rekening van Arcade, met uitzondering van reparatie en vervanging van zelf aangebrachte ruiten.

Rookkanaal (zie Schoorsteen)

Sanitair

Vervanging van sanitaire toestellen in geval van slijtage/verval/ouderdom

Vervanging of reparatie ten gevolge van onoordeelkundig gebruik (breuk)

(Met sanitaire toestellen worden hier bedoeld wastafels, fonteintjes, stortbakken, toiletputten, douchebakken en -cabines)

Vervanging of reparatie van doucheslang en -stang, handdouche, ophangpen en koppelstuk, spiegels, toiletbrillen, (meng)kranen, planchetten, zeepbakjes en sifons

Sauswerk (zie Plafonds)

Schade

Ontstaan aan eigendommen van huurder ten gevolge van lekkages (zie Lekkage)

Ontstaan aan eigendommen van Arcade of schade aan derden door onjuist gebruik van het gehuurde door huurder

LET OP Een goede inboedel- en WA-verzekering is geen overbodige luxe.

V

H

V

H

H

V

H

H

V

H

V

H

S

V

H

H

H

V

H

H

S

H

Telefoonaansluiting

Timmerwerken (binnen)

Onderhoud en reparatie bij normaal gebruik

Onderhoud en reparatie aan zelf aangebracht timmerwerk (ook bij overname van vorige huurder)

Toilet (zie Sanitair)

Trappen

Onderhoud en reparatie in gemeenschappelijke ruimten

Reparatie aan binnentrappen als gevolg van slijtage/verval

Onderhoud en reparatie aan zelf aangebrachte trapafwerkingen

Scharnieren van vlizotrapen

Trapleuningen (zie Leuning)

Tuinen, terrassen en paden (zie ook Bestrating en Erfafscheidingen)

Inrichting/onderhoud van privé-tuinen (ook na ophoging), inclusief snoeien van bomen, struiken en heesters, ongeacht door wie en wanneer aangeplant

Ophogen van privé-tuinen voor en achter

Bij verhuizing en – indien noodzakelijk – bij werkzaamheden gedurende de huurperiode verwijderen van aan de gevels aangebrachte (geleidingen voor) klimplanten inclusief de daaruit voortvloeiende werkzaamheden

Het ophogen van tuinpaden

Rooien van bomen in privé-tuinen

Onderhoud en reparatie aan tuinhekjes (zie ook Erfafscheidingen)

Groenvoorziening/onderhoud van gemeenschappelijke tuinen (indien daarvoor via de servicekosten betaald wordt)

LET OP Voor het rooien van bomen in privé-tuinen moet wellicht een vergunning bij de gemeente worden aangevraagd. Informeer hier naar!

Vensterbanken

Klein dagelijks onderhoud en reparatie aan vensterbanken

Vervanging van vensterbanken behorende tot het gehuurde, ten gevolge van slijtage, verval of ouderdom (uitvoering complexmatig)

Reparatie en/of vervanging als gevolg van voorzieningen eerder door huurder aangebracht

Ventilatie

Onderhoud en reparatie aan mechanische ventilatie-inrichtingen

Reparatie aan ventilatiekanalen

Schoonhouden van ventilatie-ontluchtingsroosters en eventuele filters

Reparatie of vervanging van ventilatie-ontluchtingsroosters

Vervangen van filters (t.b.v. Warmteterugwinningsketels)

Schoonhouden van ventielen

Vervanging van ventielen

Raamventilatoren: indien standaard in de woning aanwezig

LET OP Ventilatie-roosters in de buitengevels van de kruipruimte mogen nooit worden afgesloten.

	H	
V		
	H	
V		
V		
	H	
	H	S
	H	
	H	
	H	
	H	
		SK
	H	S
V		
	H	
	H	S
V		
	H	
	H	S
V		

Verlichting

Onderhoud en reparatie aan installaties ten behoeve van verlichting alsmede vervanging van bestaande armaturen op galerijen, niet openbare parkeerplaatsen, gemeenschappelijke trappenhuizen, portieken, gangen en entreeruimten

Vervanging van lampen, starters en dergelijke t.b.v. buitenverlichting op galerijen, niet openbare parkeerplaatsen, gemeenschappelijke trappenhuizen, portieken, gangen en entreeruimten, tenzij anders bepaald in de huurovereenkomst

V

H SK

Verstopping (zie Riolering)

Vloerafwerking

Reparatie aan losliggende cementdekvloeren en tegelvloeren, die tot het gehuurde behoren

Reparatie aan een vloer die door de huurder is aangebracht of van vorige huurder is overgenomen

Verwijdering van oude lijm- en kitlagen in de woning

V

H

H

Vloeren

Reparatie aan vloerbalken en houten vloerdelen, indien standaard behorende tot de woning

Reparatie en onderhoud aan vloeren in gemeenschappelijke ruimten

Aanbrengen (volgens voorschrift van Arcade), reparatie en onderhoud van vaste vloerbedekkingen

V

V

H

LET OP Voor het aanbrengen van harde vloerbedekking (parket, laminaat, plavuizen, tegels) is het aan te bevelen eerst informatie in te winnen bij Arcade omdat het volgens voorschriften aangebracht dient te worden. Geheel of gedeeltelijk verwijderen van parket, laminaat, vloerbedekking of plavuizen e.d. – indien noodzakelijk voor de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden aan de woning – is voor rekening van de huurder.

Vuilcontainerruimte

Schoonhouden van de vuilcontainerruimte en container, tenzij anders overeengekomen in de huurovereenkomst

H SK

Wanden en wandafwerking (zie ook Behang en Plafonds)

Onderhoud en reparatie aan wanden en wandafwerking in gemeenschappelijke ruimten

Onderhoud en reparatie aan door huurder zelf aangebrachte vaste wandafwerking zoals tegels, betimmeringen, textiel, sierpleisterwerk enz.

Herstelwerkzaamheden of sausen van krimpscheuren

Herstel van door huurder beschadigde tegels

Reparatie van constructief slechte stucwerk (zie ook Stucwerk)

Bij het verlaten van de woning dienen de wanden glad (behangklaar) opgeleverd te worden

V

H

H

H

V

H

Wastafel (zie Sanitair)

Warmwatertoestellen

Indien behorend tot de woning

Onderhoud en reparatie bij normaal gebruik van de boiler of (combinatie)ketel

Herstel van de boiler of (combinatie)ketel door ondeskundig gebruik of nalatigheid

Indien eigendom van de huurder of gehuurd bij een ander bedrijf

Onderhoud, reparatie of vervangen

V

H

H

Waterkranen (zie Kranen)

Besluit kleine herstellingen

De herstellingen zoals hieronder vermeld worden in ieder geval aangemerkt als kleine herstellingen als bedoeld in artikel 240 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek:

- a. het witten van binnenmuren en plafonds en het schilderen van binnenhoutwerk en zonodig het behangen van de binnenmuren;
- b. de voorbereidende werkzaamheden voor de onder a omschreven werkzaamheden, waaronder in elk geval het plamuren, schuren en opvullen van gaatjes, butsen en geringe (krimp)scheuren;
- c. het vastzetten en vastschroeven van loszittende onderdelen van de woonruimte, waaronder in elk geval loszittende:
 - trapleuningen, deurknoppen en drempels;
 - elektrische schakelaars, wandcontactdozen en deurbellen.
- d. het, zonder dat daaraan noemenswaardige kosten verbonden zijn, vervangen en vernieuwen van bestanddelen en onderdelen van de woonruimte, die gemakkelijk zijn te vervangen en zich binnen het woonruimtegedeelte van het gehuurde bevinden, waaronder in elk geval:
 - kraanleertjes en ander eenvoudig te vervangen onderdelen van kranen;
 - deurknoppen en sloten, hang- en sluitwerk van de deuren en ramen;
 - vloer- en plafondroosters;
 - sleutels van binnen- en buitensloten;
 - garnituur voor douche- en toiletruimte;
 - garnituur voor de w.c.;
 - elektrische schakelaars, wandcontactdozen, deurbellen, kabel-, telefoon- en computeraansluitingen en vergelijkbare onderdelen van datanetwerken.
- e. het gangbaar houden, regelmatig controleren van de beweegbaarheid en zonodig oliën en smeren of ontkalken van beweegbare onderdelen, waaronder in elk geval:
 - scharnieren van deuren, luiken en ramen;
 - sloten;
 - kranen.
- f. het treffen van voorzieningen ter voorkoming van (reparatie van) bevroren kranen;
- g. het vervangen van lampen aan de buitenzijde van het woonruimtegedeelte van het gehuurde en in de gemeenschappelijke (buiten)ruimten;
- h. het vervangen van beschadigde ruiten en ingebouwde spiegels, voorzover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn;
- i. het, zonder dat daaraan noemenswaardige kosten verbonden zijn, onderhouden en vervangen van onderdelen van technische installaties, gelegen binnen het woonruimtegedeelte van het gehuurde en daar deel van uitmakend, voorzover deze werkzaamheden onderhoudstechnisch eenvoudig zijn en geen specialistische kennis vereisen, waaronder in elk geval:
 - het ontluchten en bijvullen van het water van de verwarmingsinstallatie;
 - het opnieuw opstarten van de verwarmingsinstallatie na uitval;
 - het vervangen van filters van de (mechanische) ventilatie en het schoonhouden van de roosters.
- j. het aanbrengen en onderhouden van tochtwerende voorzieningen, indien noodzakelijk en voorzover aan deze werkzaamheden geen noemenswaardige kosten verbonden zijn;
- k. het, zonder dat daaraan noemenswaardige kosten verbonden zijn, vervangen en vernieuwen van bestanddelen en onderdelen van de woonruimte welke zich buiten het woonruimtegedeelte van het gehuurde bevinden en die gemakkelijk zijn te vervangen, waaronder in elk geval:
 - onderdelen van de brievenbus;
 - onderdelen van de buitenlamp;
 - onderdelen van de carport;
 - onderdelen van de vlaggenstokhouder.
- l. het onderhoud aan tuinen, erven, opritten en erfafscheidingen, zodanig dat deze onroerende aanhorigheden een verzorgde indruk maken, waaronder in elk geval:
 - 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 uitzonderling van de aanleg van opritten en toegangspaden en het aanbrengen van een eenvoudige erfafscheiding;
 - het egaliseren van de tuin en het opbrengen van teelaarde;
 - het regelmatig maaien van gras;
 - het regelmatig verwijderen van onkruid in de tuin en tussen tegels van opritten, toegangspaden en terrassen;
 - het vervangen van gebroken tegels;
 - het regelmatig snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen;
 - het vervangen van beplanting die is doodgegaan;
 - het vervangen van kapotte planken of segmenten van houten erfafscheidingen, het rechtzetten en recht houden van houten erfafscheidingen;
 - indien de erfafscheidingen zijn geverfd of gebeitst: erfafscheidingen regelmatig verven of beitsen.
- m. het zonodig vegen van schoorstenen, afvoer- en ventilatiekanalen, voorzover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
- n. het schoonhouden en zonodig ontstoppen van het binnenriool tot aan het aansluitpunt vanuit het woonruimtegedeelte van het gehuurde op het gemeenteriool dan wel op

- het hoofdriool, voorzover deze riolering voor de huurder bereikbaar is;
- o.** het schoonhouden en zonodig ontstoppen van de vuilstortkoker en het schoonhouden van de vuilniscontainerruimte, voorzover deze voorziening en ruimte voor de huurder bereikbaar zijn;
 - p.** het schoonhouden van het woonruimtegedeelte van het gehuurde en van de gemeenschappelijke ruimte;
 - q.** het wassen en schoonhouden van de binnen- en buitenzijde van de ruiten, kozijnen, deurposten, het geverfde houtwerk en andere geverfde onderdelen, voorzover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
 - r.** het bestrijden van ongedierte, voorzover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voorzover de aanwezigheid van dit ongedierte geen gevolg is van de bouwkundige situatie van de woonruimte;
 - s.** het regelmatig schoonhouden van goten en regenafvoeren, voorzover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
 - t.** het regelmatig verwijderen van zwerfvuil;
 - u.** het verwijderen van graffiti, voorzover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voorzover deze graffiti voor de huurder bereikbaar is;
 - v.** het legen van zink- en beerputten en septictanks.

Reglement servicepakket

Op grond van de wet en artikel 16 lid 1 van de algemene huurvoorwaarden is de huurder verplicht kleine herstellingen uit te voeren.

Bij deelname aan het servicepakket kan de huurder een deel van de in de wet en artikel 16 lid 1 bedoelde kleine herstellingen door Arcade laten uitvoeren tegen betaling van een vast bedrag per maand.

Bij deelname aan het servicepakket is dit reglement van toepassing. Door het inzenden van de antwoordkaart verklaart de deelnemer zich akkoord met de inhoud van het reglement.

Wanneer de huurovereenkomst is aangegaan tussen Arcade en twee of meer huurders, dan wordt de antwoordkaart alleen door Arcade in behandeling genomen indien alle huurders de antwoordkaart hebben (mee)ondertekend.

Artikel 1 Omvang en dekking servicepakket

Het servicepakket omvat uitsluitend de kleine herstellingen, die in de alfabetische trefwoordenlijst in de servicewijzer worden gevolgd door de letter "S". De dekking is beperkt tot zaken die tot het gehuurde behoren.

Het betreft o.a.:

- Onderhoud en/of vervanging van:
 - belinstallatie van een individuele woning;
 - brievenbus in eigen voordeur;
 - doucheslang en -stang, handdouche, ophangpen en koppelstuk;
 - onderdelen van kranen en mengkranen voor water;
 - sifon van wastafel;
 - schakelaars en stopcontacten;
 - deurkrukken, scharnieren en sloten;
 - scharnieren en sluitingen van deuren van aanrechtblok, bovenkasten of servieskast;
 - binnendorpels.
- Vastzetten trapleuning en leuningdragers.
- Verwijderen van bijen- en wespennesten in of aan het gehuurde.
- Onderhoud c.q. ontstoppen van afvoeren van wastafel, douche en gootsteen.
- Verwijderen van afgebroken sleutels in cilindersloten.

Vervanging of vernieuwing van onderdelen vindt alleen plaats indien dat, naar het oordeel van Arcade, technisch gezien noodzakelijk is. In alle gevallen wordt, bij zowel vernieuwing als reparatie, uitgegaan van de standaard staat van de woning.

Artikel 2 Uitsluitingen

Het servicepakket geldt niet voor:

- A. kleine herstellingen, die nodig zijn als gevolg van opzet of grove schuld van deelnemer, zijn huisgenoten of derden die zich met zijn toestemming in het gehuurde bevinden.
- B. kleine herstellingen, die nodig zijn als gevolg van schade door vorst, indien die schade door het treffen van tijdige voorzorgsmaatregelen door deelnemer voorkomen hadden kunnen worden.
- C. kleine herstellingen aan door deelnemer zelf aangebrachte veranderingen en toevoegingen.

Artikel 3 Melding en uitvoering

Deelnemer dient zijn reparatieverzoeken te richten tot Arcade. De werkzaamheden zullen binnen een redelijke termijn en binnen de normale arbeidstijd worden uitgevoerd.

Artikel 4 Betaling bijdrage en opschorting

- A. Deelnemer is verplicht de bijdrage aan het servicepakket maandelijks bij vooruitbetaling te voldoen, tegelijkertijd met de maandelijks verschuldigde huurprijs.
- B. Bij gebreke van betaling van de bijdrage binnen één maand na de vervaldag, heeft Arcade het recht de nakoming van haar verplichtingen uit het servicepakket op te schorten zonder dat daarvoor enige ingebrekestelling is vereist en onverminderd de verplichting van deelnemer tot betaling van het verschuldigde en tot verdere betaling van de bijdrage. Deelnemer kan, zolang Arcade de nakoming van haar verplichtingen heeft opgeschort, geen aanspraak maken op reparatie c.q. vervanging.

Artikel 5 Wijziging van de bijdrage

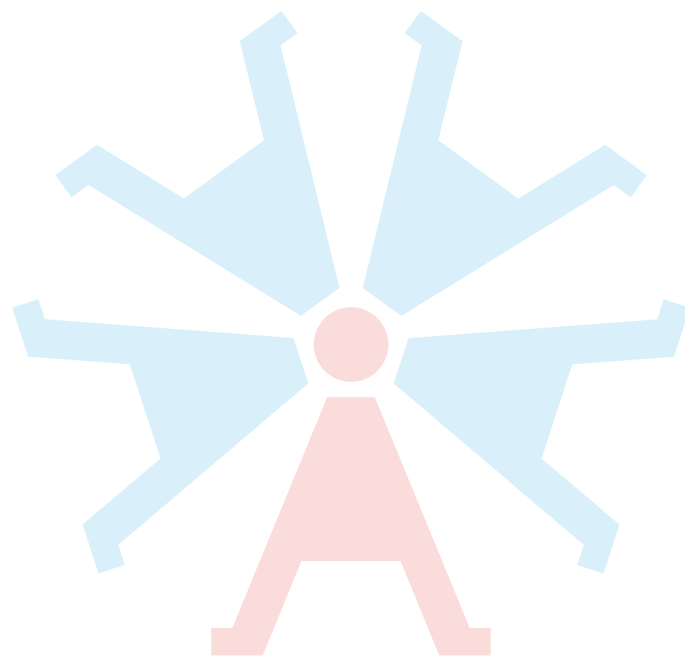
Arcade zal, steeds binnen drie maanden na beëindiging van een boekjaar, een overzicht verstrekken van de inkomsten en uitgaven binnen het pakket. De bijdrage kan worden verhoogd, wanneer uit genoemd overzicht blijkt, dat aanpassing van de bijdrage noodzakelijk is om alle uitgaven te kunnen betalen. Arcade zal de deelnemers tenminste één maand voor de bijdragevervaldag schriftelijk mededeling doen van de verhoging van de bijdrage.

Een deelnemer van het servicepakket wordt geacht met de aanpassing van de nieuwe bijdrage akkoord te gaan, tenzij hij binnen de hiervoor bedoelde termijn van één maand zijn deelname beëindigd op de wijze als bedoeld in artikel 7 sub C.

Artikel 6 Duur en beëindiging servicepakket

- A. Deelname aan het servicepakket geldt, behoudens tussentijdse beëindiging, voor de duur van de huurovereenkomst.

- B. De deelname eindigt automatisch bij beëindiging van de huurovereenkomst.
- C. Huurder kan zijn deelname aan het servicepakket beëindigen door schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- D. Arcade kan deelname aan het servicepakket door schriftelijke opzegging beëindigen, wanneer zij van oordeel is dat de deelnemer misbruik maakt van het servicepakket. Arcade dient bij haar opzegging een termijn van één maand in acht te nemen. Een deelnemer die zich niet met de beëindiging kan verenigen, kan een klacht indienen bij de Regionale klachtencommissie .



Arcade

mensen en wonen

Antwoordkaart

De heer/mevrouw _____

De heer/mevrouw _____

huurder(s)/huurster(s) van de woning (adres) _____

postcode/woonplaats _____

telefoonnummer: privé _____ werk _____

bank-/girorekening _____ e-mailadres _____

meldt zich hierbij aan voor het:

aankruisen wat u wenst

servicepakket (incl. rioolontstopping)

tevens machtigt hij/zij Arcade om het verschuldigde maandbedrag samen met de maandelijkse huurbetaling te incasseren (bestaande machtigingen worden automatisch uitgebreid).

Hij/zij verklaart (verklaren) kennis te hebben genomen van het reglement Servicepakket en hiermee akkoord te gaan.

Datum _____ Handtekening _____



Arcade

Antwoordnummer 20007

2680 VE 's-Gravenzande

