

WOON COMPAS

Bewonersinformatie

Inhoudsopgave

1 Woningtoewijzing	1
1.1 Toewijzing van sociale huurwoningen.....	1
1.2 Een inkomen boven € 34.678 (per 1 januari 2014).....	1
1.3 Achtergrond.....	1
1.4 Meer weten?.....	2
1.5 Berekening inkomen.....	2
1.6 Urgenten.....	2
1.7 FAQ Staatssteun.....	2
2 Huurbetaling en huurtoeslag	5
2.1 Een huurwoning: alleen om er zelf in te wonen.....	5
2.2 Huuringang en sleuteloverdracht.....	5
2.3 Huur en servicekosten.....	5
2.4 Huurverhoging.....	5
2.5 Huur betalen.....	6
2.6 Huurtoeslag.....	6
2.7 Huurachterstand.....	7
3 Woninginrichting	8
3.1 Woningcontrole bij huuraanvang.....	8
3.2 Schilderwerk in de woning.....	8
3.3 Sierpleisterwerk op de binnenwanden.....	8
3.4 Vloerbedekking en tegelwerk aanbrengen.....	9
3.5 Gaten boren of spijkeren.....	9
4 Zelf Aangebrachte Veranderingen (ZAV)	10
4.1 Toestemming voor Zelf Aangebrachte Veranderingen (ZAV).....	10
4.2 Zelf Aangebrachte Veranderingen bij huuropzegging.....	10
4.3 Voorbeelden van Zelf Aangebrachte Veranderingen (ZAV).....	11
5 Contact met WoonCompas	13
5.1 De taken van de huismeester.....	13
5.2 Contact met de huismeester.....	13
5.3 Reparatieverzoeken melden bij WoonCompas.....	13
6 Onderhoud en reparaties	15
6.1 Werkwijze onderhoud en reparaties.....	15
6.2 Onderhoud collectieve ruimten.....	16
6.3 Onderhoud aan uw woning.....	16
6.4 Tips voor het onderhouden van uw woning.....	16

Inhoudsopgave

7 Veiligheid	20
7.1 Samen veilig wonen.....	20
7.2 Nachtslot.....	20
7.3 Sleutel kwijt?.....	20
7.4 Legionellapreventie.....	21
7.5 Brandveiligheid.....	21
8 Meepraten	23
8.1 Bewonerscommissie.....	23
8.2 Huurdersplatform.....	24
8.3 Klachten en geschillencommissie.....	24
9 De huur opzeggen	27
9.1 De huur opzeggen kan alleen schriftelijk.....	27
9.2 Nieuwe contactgegevens.....	27
10 Woninginspecties	28
10.1 Voorinspectie.....	28
10.2 Eindinspectie.....	28
11 Aanpassingen en overnames	30
11.1 Aanpassingen voor gehandicapten (ZAV).....	30
11.2 Overname.....	30
12 Praktische zaken bij huuropzegging	31
12.1 Afrekening servicekosten.....	31
12.2 Voordat u vertrekt.....	31
13 Overzicht procedure huuropzegging	32
14 Appendix	33

1 Woningtoewijzing

1.1 Toewijzing van sociale huurwoningen

Op zoek naar een huurwoning? Voor sociale huurwoningen stelt de Europese Commissie strengere inkomenscriteria!

Sinds 1 januari 2011 is de toewijzing van sociale huurwoningen veranderd en dat heeft mogelijk gevolgen voor u. De Europese Commissie heeft de regels voor het verkrijgen van een sociale huurwoning (huurprijs onder de liberalisatiegrens) aangepast. Sinds 1 januari 2011 dient rekening gehouden te worden met een inkomen van woningzoekenden (gezamenlijk belastbaar inkomen van u en uw eventuele partner en/of huisgenoten). De corporaties controleren daarom de inkomensgegevens wanneer een sociale huurwoning wordt toegewezen.

1.2 Een inkomen boven € 34.678 (per 1 januari 2014)

Als uw inkomen hoger is dan € 34.678, dan wordt het voor u moeilijk om nog een sociale huurwoning met een netto huurprijs tot € 699,48 (liberalisatiegrens per 1 januari 2014) te vinden. Voor urgenten bestaan er bepaalde uitzonderingen, deze worden verderop in dit hoofdstuk toegelicht.

De Europese regels bieden ruimte om een klein deel (10%) van de sociale huurwoningen toe te wijzen aan woningzoekenden met een inkomen boven de €34.678. WoonCompas beoordeelt deze specifieke gevallen. Hierbij bestaat de mogelijkheid dat de directie van WoonCompas verhuring van een sociale huurwoning aan woningzoekenden met een hoger inkomen toestaat.

De Europese regels gelden alleen voor de huurwoningen met een kale huur tot € 699,48, dus u kunt natuurlijk wel reageren op woningen die duurder zijn dan € 699,48, of op koopwoningen. Deze woningen kunt u vinden op <http://www.woonnet-rijnmond.nl/> en op de websites van de corporaties.

1.3 Achtergrond

Waarom de regels veranderen heeft te maken met de Europese regelgeving. De Europese Commissie wil dat de corporaties de woningen die zij met steun van de regering (denk aan rentekortingen en lage grondprijzen) bouwen, toewijzen aan mensen onder de inkomensgrens. De corporaties moeten hieraan meewerken, anders krijgen ze een boete van de Europese Commissie.

1.4 Meer weten?

Twijfelt u of u nu wel of niet in aanmerking komt voor een sociale huurwoning? Onder meest gestelde vragen zetten we de belangrijkste veranderingen nog even op een rij. En natuurlijk kunt u ook even bij onze balie langslopen voor meer informatie.

1.5 Berekening inkomen

Het is dus erg belangrijk dat van u de juiste inkomensgegevens bij Woonnet Rijnmond bekend zijn. Aan de hand van het IB60-formulier van de Belastingdienst gaat Woonnet Rijnmond het inkomen van u en uw eventuele partner en/of medebewoners registreren. Log in op <http://www.woonnet-rijnmond.nl/> en gebruik de rekenmodule om uw inkomen te berekenen. Het inkomen van inwonende kinderen telt niet mee voor het berekenen van uw huishoudinkomen.

Vraag nu alvast een IB-60 formulier bij de Belastingdienst (tel.: 0800-0543, keuzemenu 3,1,4) aan. Zorg ervoor dat u uw BSN (burgerservicenummer) bij de hand heeft. De aanvraag duurt gemiddeld een week.

1.6 Urgenten

RUS-urgenten (Rotterdams Urgentie Systeem) en herhuisvestingskandidaten boven de inkomensgrens kunnen wel reageren op sociale huurwoningen, mits de woning voldoet aan het zoekprofiel dat is afgegeven bij de urgentie (woningtype, aantal kamers en huurprijs).

1.7 FAQ Staatssteun

Hieronder vindt u antwoord op de meest gestelde vragen.

Wat is een sociale huurwoning?

Een sociale huurwoning is een woning die een woningcorporatie verhuurt voor een netto huurprijs tot € 699,48.

Wat is netto huur?

De netto huurprijs (ook wel kale huur genoemd) is het bedrag dat u maandelijks betaalt voor het gebruik van de ruimte. De netto huur plus de servicekosten is de brutohuur, het bedrag dat u maandelijks aan de verhuurder bent verschuldigd.

Hoeveel mag ik dan verdienen om een woning te kunnen huren?

Om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning mag uw (huishoud) jaarinkomen maximaal € 34.678 euro zijn. Heeft u een hoger inkomen, dan komt u nauwelijks nog in aanmerking voor een sociale huurwoning. Wel kunt u op zoek gaan naar een huurwoning met een huurprijs boven € 699,48 of naar een koopwoning. Deze woningen kunt u vinden op <http://www.woonnet-rijnmond.nl/> en op de internetsites van de corporaties.

Bereken via de rekenmodule op <http://www.woonnet-rijnmond.nl/> of u in aanmerking komt voor een sociale huurwoning.

Wie heeft de inkomensgrens voor sociale huurwoningen vastgesteld?

De grens is vastgesteld door de Europese Commissie. Jaarlijks per 1 januari wordt de grens aangepast.

Waarom moet ik aantonen wat mijn inkomen is?

De Europese Commissie heeft bepaald dat inkomen een van de zaken is waarop getoetst wordt of u voor sociale woonruimte in aanmerking komt. Sociale huurwoningen zijn ervoor bedoeld mensen met lagere inkomens een kans te geven op de woningmarkt. Woningcorporaties zijn wettelijk verplicht uw inkomen te controleren. Als u in aanmerking wilt komen voor een sociale huurwoning, moet u hieraan meewerken. De door u verstrekte inkomensgegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Wat telt allemaal mee voor mijn inkomen?

Het belastbaar inkomen van u en uw eventuele partner en/of huisgenoten telt mee. Uw vermogen en de inkomens van minder- en meerderjarige kinderen tellen niet mee.

Wat is een IB-60 formulier?

Het IB-60 formulier is een inkomensverklaring van de belastingdienst. Op het formulier is het verzamelinkomen vermeld. U kunt het formulier telefonisch aanvragen bij de Belastingdienst (0800-0543, keuzemenu 3,1,4). Zorg ervoor dat u uw Burger Service Nummer bij de hand heeft. De aanvraag duurt gemiddeld een week.

Wat is een Burger Service Nummer?

Het Burger Service Nummer (BSN) is een persoonsnummer van iedereen die ingeschreven staat in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Het nummer bestaat uit (8 of) 9 cijfers. Dit nummer staat op uw paspoort, uw Nederlandse identiteitskaart en uw rijbewijs.

Ik verdien meer dan de inkomensgrens voor sociale huurwoningen, heeft het dan nog wel zin om me in te schrijven of ingeschreven te blijven bij Woonnet Rijnmond?

Het wordt moeilijker om een sociale huurwoning te vinden. U kunt blijven reageren op woningen die duurder zijn of op koopwoningen. Corporaties bieden deze woningen ook aan. Deze woningen kunt u vinden op <http://www.woonnet-rijnmond.nl/> en/of op de websites van de corporaties aangesloten bij Woonnet Rijnmond.

Ook kan uw inkomen misschien gaan stijgen of dalen. Als uw inkomen daalt onder de inkomensgrens heeft u weer meer kans op een sociale huurwoning. En ingeschreven blijven betekent wél inschrijfduur opbouwen.

Ik ben urgent en ik verdien meer dan de inkomensgrens voor sociale huurwoningen, kom ik nu ook niet meer in aanmerking voor een sociale huurwoning?

Urgenten en herhuisvestingskandidaten met een inkomen boven de inkomensgrens voor sociale huurwoningen kunnen wel reageren op sociale huurwoningen, mits de woning voldoet aan het zoekprofiel dat is afgegeven bij de urgentie (woningtype, aantal kamers en huurprijs).

Ik woon nu in een goedkope woning en mijn inkomen is hoger dan de inkomensgrens voor sociale huurwoningen, moet ik er nu uit?

Nee. De nieuwe regels gelden alleen voor nieuwe verhuringen en niet voor zittende huurders. Lopende huurcontracten blijven geldig.

Geldt de inkomensgrens ook voor interne verhuizing?

Ja, bij een interne verhuizing gaat u een nieuwe huurovereenkomst aan. Een interne verhuizing is daarom niet anders dan een reguliere verhuizing.

2 Huurbetaling en huurtoeslag

2.1 Een huurwoning: alleen om er zelf in te wonen

Deze woning is voor u, het is dan ook niet toegestaan dat u de woning (geheel of gedeeltelijk) onderverhuurt aan iemand anders. Ook als u iemand bij u wilt laten inwonen na het aangaan van de huurovereenkomst, is vooraf schriftelijke toestemming van WoonCompas nodig.

2.2 Huuringang en sleuteloverdracht

Bij het tekenen van het huurcontract heeft u afgesproken wanneer de huur ingaat. Dit is altijd op de eerste dag van de maand of halverwege de maand. De sleutel van de woning ontvangt u op de eerste werkdag na het ingaan van het huurcontract van de huismeester.

2.3 Huur en servicekosten

De huur bestaat uit de zogenoemde netto huur (of 'kale huur') en de servicekosten. De netto huur betaalt u voor de woning en voor de collectieve ruimten. Servicekosten betaalt u voor de collectieve diensten die wij leveren in het gebouw, bijvoorbeeld voor de schoonmaak van de algemene ruimten, de diensten van de huismeester en het onderhoud van de gemeenschappelijke tuin. De netto huur opgeteld met de servicekosten is de brutohuur die u maandelijks betaalt.

Het bedrag dat u maandelijks betaalt voor de servicekosten is een voorschot. Vóór 1 juli van elk jaar sturen wij u de afrekening van het vorige kalenderjaar. Het kan zijn dat u een bedrag moet bijbetalen of dat u een bedrag terugkrijgt.

Rekening houdend met de afrekening over het voorgaand kalenderjaar stellen wij een nieuw voorschotbedrag vast. Dit leidt tot een nieuwe bruto huur per 1 januari.

Als er wensen zijn om het servicepakket in te krompen of uit te breiden, wordt via een enquête de mening gevraagd van alle huurders. Voor wijziging van het servicepakket is een akkoord nodig van minimaal 70% van de huurders.

2.4 Huurverhoging

De netto huur wordt elk jaar per 1 juli vastgesteld. Alle huurders krijgen jaarlijks vóór 1 mei een brief waarin staat met welk percentage de netto huur (dus exclusief servicekosten) verhoogd wordt.

Bezwaar maken tegen huurverhoging is mogelijk als daarvoor een gegronde reden is. Als wij onderling niet tot overeenstemming komen wordt het bezwaarschrift door de huurcommissie beoordeeld. Hoe deze bezwaarprocedure precies werkt, kunt u nalezen op de website van de huurcommissie www.huurcommissie.nl.

2.5 Huur betalen

U kunt de huur op twee verschillende manieren betalen:

1. Via een machtiging voor automatische incasso, waardoor wij de huur automatisch van uw rekening afschrijven. Het voordeel van deze methode is dat u niets hoeft te doen als de huurprijs verandert. Mocht onze administratie per ongeluk een fout maken, dan kunt u de incasso direct ongedaan maken via uw eigen bank.
2. U kunt uw bank zelf opdragen de huur automatisch over te boeken. Dan moet u de bank wel tijdig informeren als het huurbedrag verandert.

In beide gevallen geldt dat de huur uiterlijk op de 1e van de maand op de rekening van WoonCompas moet zijn bijgeschreven.

2.6 Huurtoeslag

Misschien heeft u recht op huurtoeslag van de overheid. Dat is afhankelijk van de hoogte van de huur, van uw inkomen, het inkomen van uw eventuele partner of huisgenoot en van uw vermogen. U kunt bij onze huuradministratie informeren of u in aanmerking komt voor deze huurtoeslag. Als wij een opgave van uw jaarinkomen en vermogen hebben, kunnen wij voor u een proefberekening maken.

De Belastingdienst betaalt de huurtoeslag aan u uit. Voor een aanvraag kunt u een formulier aanvragen via telefoonnummer 0800-0543. U kunt hiervoor ook terecht op internet: www.toeslagen.nl.

Zolang u in deze woning blijft wonen en uw inkomen of vermogen niet wijzigt, hoeft u geen nieuwe aanvraag in te dienen voor deze huurtoeslag. De belastingdienst zorgt voor een jaarlijkse aanpassing op basis van huur- en inkomengegevens.

Wanneer uw inkomen aanzienlijk daalt, kan het zijn dat u in aanmerking komt voor huurtoeslag terwijl u dat voorheen niet kreeg. Het kan ook zijn dat u in aanmerking komt voor een hogere huurtoeslag dan u al ontving. Ook dan kunt u contact opnemen met de Belastingdienst. U zult dan een wijzigingsformulier ontvangen.

De huurtoeslag moet natuurlijk ook aangepast worden als uw inkomen opeens stijgt, of als een andere persoon met een eigen inkomen (of vermogen) bij u intrekt. Ook als u de huurtoeslag op een andere manier wilt regelen, belt u met de Belastingdienst.

2.7 Huurachterstand

Het is mogelijk dat u door onvoorziene omstandigheden uw huur niet kunt betalen. Dit kan snel leiden tot een probleem dat iedere maand groter wordt. Zowel voor u als voor ons vervelend. De beste manier om huurachterstand te voorkomen, is door gebruik te maken van de automatische incasso via WoonCompas.

Wij raden u aan om betalingsproblemen of een dreigende huurachterstand direct te bespreken met de huuradministratie. Zij kunnen bijvoorbeeld kosteloos een betalingsregeling met u treffen. Daarnaast kunnen we kredietbank Rotterdam (onderdeel van SoZaWe gemeente Rotterdam) hierbij betrekken om de betalingsproblemen met u op te lossen.

Als de huur niet op tijd bij WoonCompas binnen is, dus op de eerste van elke maand, dan heeft u een huurachterstand waardoor u in het aanmaningstraject komt. Vernemen wij in het aanmaningstraject niets van u, dan wordt de vordering uit handen gegeven aan de deurwaarder. De daarmee verband houdende kosten komen voor uw rekening.

Blijft u dan nog in gebreke, dan wordt het een zaak voor de kantonrechter. De kantonrechter kan besluiten tot een betalingsregeling, maar kan ook overgaan tot ontbinding van het huurcontract. In het laatste geval krijgt WoonCompas toestemming voor het ontruimen van de woning.

Wij informeren u daarover, zodat u weet waar u aan toe bent. Wij wijzen u er nogmaals op, dat u bij eventuele betalingsproblemen het best contact kunt opnemen met onze verhuuradministratie via telefoonnummer (010) 741 00 40 of een email sturen naar info@wooncompas.nl.

3 Woninginrichting

Het is fijn om uw eigen huis naar uw zin in te richten, zodat u zich er helemaal thuis gaat voelen. WoonCompas hanteert ten aanzien van de inrichting van de woning enkele regels. Die zijn ervoor bedoeld om rekening te houden met uw burens of om ervoor te zorgen dat de woning blijft voldoen aan de normen die WoonCompas stelt. Mocht u vragen hebben over de mogelijkheden, vraag dan de huismeester om raad. Hij is op de hoogte van onderstaande regels en van alle mogelijkheden.

3.1 Woningcontrole bij huuraanvang

Voordat u de woning betreft, controleert de huismeester de woning op gebreken. Tijdens de sleuteloverdracht vindt tevens een woninginspectie plaats, waarbij u aanwezig moet zijn. Tijdens deze inspectie wordt bekeken of alles in de woning overeenkomt met het inspectieformulier dat u tekent. Mocht u later toch nog iets tegenkomen dat gerepareerd moet worden, dan kunt u dat aan de huismeester doorgeven. De reparatie wordt dan zo snel mogelijk uitgevoerd.

3.2 Schilderwerk in de woning

U bent vrij om iedere gewenste kleur in uw huis toe te passen. U moet er wel rekening mee houden dat het schilderwerk in maximaal twee keer in wit overschilderbaar moet zijn. Dus gebruik geen donkere kleuren!

Schilderwerk kunt u zelf uitvoeren. Er mag alleen verf op waterbasis worden gebruikt in de woning.

Kozijnen in de woning, bijvoorbeeld raamkozijnen en binnendeuren die van gemoffeld aluminium of kunststof zijn gemaakt, mogen niet worden geschilderd. Schilderen aan de buitenzijde is niet toegestaan, het buitenschilderwerk wordt verzorgd door WoonCompas. Het schilderen van uw balkon is ook niet toegestaan aangezien dit het aanzicht van het gebouw wijzigt (geldt zowel voor de vloer, de wanden, het balkonhek als de onderzijde van het bovenliggende balkon).

3.3 Sierpleisterwerk op de binnenwanden

Het is toegestaan om sierpleisterwerk, zoals granol, op de wanden aan te brengen tot een maximale korreldikte van 3 mm. De wanden moeten echter overschilderbaar zijn. Wanneer u zich aan deze voorwaarden houdt, dan hoeven de wanden bij vertrek uit de woning niet glad gemaakt te worden.

3.4 Vloerbedekking en tegelwerk aanbrengen

De woning dient te worden voorzien van vloerbedekking om geluidsoverlast te voorkomen. Voor het aanbrengen van vloerbedekking mogen de binnendeuren niet worden ingekort.

Harde vloerbedekking die niet goed is aangebracht kan leiden tot geluidsoverlast. Laminaat of parket moet 'zwevend' worden gelegd en voorzien zijn van een deugdelijke isolatielaag. Voor deze harde vloerbedekking is vooraf schriftelijke toestemming nodig van WoonCompas, zodat we u tijdig kunnen informeren over de voorwaarden. Deze zijn zeker van belang als uw woning vloerverwarming heeft.

Bij het opzeggen van de huur moet alle vloerbedekking worden verwijderd. Deze wordt niet door WoonCompas overgenomen. Bij akkoord van WoonCompas kan deze vloerbedekking aan de volgende huurder ter overname worden aangeboden.

Als u plavuizen wilt aanbrengen in de badkamer of het toilet en/of tegels aan de wand, dient u schriftelijk toestemming te vragen aan WoonCompas. Bij vertrek uit de woning kan WoonCompas accepteren dat het tegelwerk blijft zitten, op voorwaarde dat het vakkundig is aangebracht en er per soort minimaal 1 vierkante meter aan reservetegels aanwezig is.

3.5 Gaten boren of spijkeren

Er zijn verschillende soorten wanden in de woningen: holle en steenachtige wanden.

Welke materialen u moet gebruiken voor het ophangen van schilderijen, kapstokken en dergelijke, zal afhangen van het soort wand. Twijfelt u over het materiaal dat u het beste kunt gebruiken, dan kunt u altijd informatie opvragen bij de huismeester.

In de wanden waarin een schuifdeur is geplaatst, mag u niet spijkeren of schroeven. Anders beschadigt en blokkeert u de schuifdeur. Het is niet toegestaan om in de plafonds te boren. Als u gordijnrails wilt ophangen, neemt u contact op met de huismeester.

Als u een gat wilt boren of een spijker in de wand wilt slaan, moet u er rekening mee houden dat er leidingen voor elektra en centrale verwarming doorheen kunnen lopen. De huismeester kan u aangeven waar deze lopen.

4 Zelf Aangebrachte Veranderingen (ZAV)

Wanneer u meer wilt doen in uw woning dan bijvoorbeeld het ophangen van een schilderij of het behangen van de wanden, dan spreken wij van Zelf Aangebrachte Veranderingen. Deze veranderingen mogen alleen onder bepaalde voorwaarden en in overleg met WoonCompas worden aangebracht.

4.1 Toestemming voor Zelf Aangebrachte Veranderingen (ZAV)

Voor ZAV's moet u een schriftelijke aanvraag indienen, inclusief een tekening van de nieuwe situatie. Binnen 14 dagen ontvangt u van ons een schriftelijke reactie, waarin wij aangeven of wij u toestemming verlenen en onder welke voorwaarden.

Werkzaamheden die nodig zijn om de Zelf Aangebrachte Verandering te kunnen realiseren, zoals het aanbrengen van extra groepen t.b.v. de elektriciteit voorziening voor keukens, het aanpassen van afvoeren en rioleringen, waterleidingen zijn voor rekening van de huurder.

Bij een schriftelijke aanvraag voor een ZAV kunt u één van de drie volgende reacties verwachten:

1. U krijgt toestemming voor de uitvoering van de ZAV met de toezegging dat u deze bij het opzeggen van de huur mag laten zitten.
2. U krijgt toestemming voor de uitvoering van de ZAV, maar u moet de voorziening bij het opzeggen van de huur verwijderen en de woning in de oorspronkelijke staat herstellen.
Als de ZAV technisch in goede staat is, door WoonCompas te beoordelen, kunt u de voorziening middels een overnameformulier aanbieden aan de volgende bewoner (onder de voorwaarden die ook voor u golden). De nieuwe bewoner moet schriftelijk akkoord gaan met de voorwaarden.
3. U krijgt geen toestemming om de ZAV aan te brengen.

Het onderhoud van de ZAV is voor uw eigen rekening. Bij onderhoudswerkzaamheden aan het gebouw kan het zijn dat de ZAV (gedeeltelijk) moet worden verwijderd en teruggeplaatst. Hierbij zijn de kosten voor uw eigen rekening. U kunt hiervoor geen aanspraak maken op een vergoeding.

4.2 Zelf Aangebrachte Veranderingen bij huuropzegging

Of de ZAV in de woning kan blijven wanneer u de huur weer opzegt, is afhankelijk van:

- de verhuurbaarheid en de technische kwaliteit van de woning na het aanbrengen van de ZAV, dit door WoonCompas te beoordelen;
- of de verandering voldoet aan overheidsvoorschriften en of u in het bezit bent van de eventueel daarvoor benodigde vergunningen.

4.3 Voorbeelden van Zelf Aangebrachte Veranderingen (ZAV)

Badkamer: het plaatsen van een douchescherm, douchebak of ligbad

Voor aanpassingen aan de badkamer dient u vooraf schriftelijk toestemming te vragen. Bij huureinde dient de voorziening verwijderd te worden en eventuele schade als gevolg van de montage hersteld te worden.

Installaties: aanpassingen gas, elektra- of waterleidingen

Veranderingen aan de gas, elektra- of waterleidingen dienen altijd door een erkend installateur uitgevoerd te worden. Vooraf moet schriftelijk toestemming gevraagd worden. Dit geldt ook voor het plaatsen van thermostatische kranen op radiatoren. WoonCompas kan toestemming verlenen om de voorziening te laten zitten na het beëindigen van de huurovereenkomst. De werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door een door WoonCompas goedgekeurde installateur.

Keuken: een nieuwe keuken plaatsen of de bestaande keuken veranderen

Het is mogelijk om zelf een nieuwe keuken te plaatsen. Hiervoor dient u altijd schriftelijk toestemming te vragen. Bij vertrek uit de woning neemt WoonCompas de keuken alleen over als deze in goede staat verkeert, te beoordelen door WoonCompas.

Schotelantennes

Het monteren van schotelantennes aan de gevel of aan de balustrade is niet toegestaan. Als u een vrijstaande schotelantenne wilt plaatsen, dan kan dat het aanzicht van het gebouw beïnvloeden. Daarom dient u hiervoor vooraf schriftelijk toestemming te vragen.

Woningaanpassingen voor gehandicapten

Voorbeelden hiervan zijn het drempelvrij maken van de woning en het aanbrengen van een voorziening voor het opladen van scootmobielen. U kunt hiervoor een aanvraag indienen bij de gemeentelijke WMO-afdeling (Wet Maatschappelijke

Ondersteuning). Wanneer er een zorgconsulent of ouderenadviseur in uw gebouw werkzaam is, kan deze u daarbij behulpzaam zijn. U kunt ook terecht bij de huismeester van WoonCompas.

Het is belangrijk om te weten dat WMO-voorzieningen eigendom worden van WoonCompas. Dit betekent dat ze niet meegenomen kunnen worden bij huureinde. De gemeente vergoedt geen herstelkosten van deze ZAV en verwacht dat WoonCompas de aangepaste woning aanbiedt aan een volgende bewoner die de aanpassing ook nodig heeft.

Airconditioning

Het is onder voorwaarden mogelijk om een split level airconditioning aan te brengen. Wij stellen daarbij o.a. eisen aan de installatie, de opstelling van de airco en het maximale geluidsniveau. U dient ervoor te zorgen dat de airconditioning bij huureinde verwijderd wordt en dat de eventuele schade als gevolg van de montage (doorvoering door de gevel e.d.) hersteld wordt. U dient vooraf schriftelijk toestemming te vragen.

5 Contact met WoonCompas

De huismeester is uw eerste aanspreekpunt. Hij voert werkzaamheden uit voor WoonCompas en voor de bewoners van het gebouw. Via de servicekosten in uw huurprijs betaalt u voor de arbeidsuren die hij of zij beschikbaar is voor de bewoners.

5.1 De taken van de huismeester

Taken die de huismeester voor de huurders uitvoert:

- Toezicht houden op de orde en netheid in het gebouw
- Schoonhouden van de containerruimte
- Controleren van de schoonmaak van algemene ruimten, glasbewassing en tuinonderhoud
- Beheren en onderhouden van algemene ruimten, zoals het vervangen van lampen en uitvoeren van kleine reparaties aan de inventaris
- Verrichten van kleine hand- en spandiensten aan bewoners (indien u hier zelf niet toe in staat bent), bijvoorbeeld het ophangen van een schilderij of het vervangen van een kraanleertje
- Beantwoorden van technische vragen van bewoners

Taken die de huismeester voor WoonCompas uitvoert:

- Begeleiden van woningbezoeken door kandidaat-huurders
- Controleren van gemeenschappelijke installaties, zoals de collectieve afzuiging en verwarming
- Afhandelen of doorgeven van reparatieverzoeken die voor rekening zijn van WoonCompas (zo mogelijk repareert de huismeester de reparaties zelf)
- Begeleiden van planmatig onderhoud
- Uitvoeren van woningcontroles bij verhuizing

5.2 Contact met de huismeester

Via de brievenbus van de huismeester kunt u met hem of haar contact opnemen over bovenstaande onderwerpen. Ook kunt u contact opnemen met uw huismeester tijdens het spreekuur, of hem een email sturen via www.wooncompas.nl. In sommige gebouwen is de huismeester niet elke dag aanwezig of slechts een dagdeel aanwezig. De tijden van het spreekuur en wanneer uw huismeester aanwezig is, kunt u vinden op de mededelingenborden in de hal.

5.3 Reparatieverzoeken melden bij WoonCompas

U kunt dringende reparatieverzoeken die voor rekening zijn van WoonCompas ook tijdens kantooruren telefonisch doorgeven via telefoonnummer (010) 741 00 40.

Voor spoedeisende reparatieverzoeken buiten kantooruren wordt u doorgeschakeld naar de storingsdienst van de firma Aertgeerts.

De storingsdienst kunt u enkel voor spoedeisende reparatieverzoeken gebruiken, zoals:

- Gesprongen waterleidingen of ernstige lekkage met wateroverlast als gevolg
- Gaslekkage
- Ander calamiteiten waarbij gevaarlijke situaties ontstaan

6 Onderhoud en reparaties

WoonCompas voert als eigenaar en verhuurder onderhoud uit aan uw woning en aan het woongebouw. U bent als huurder ook zelf verantwoordelijk voor het huurdersonderhoud en voor een aantal reparaties. Voor welke onderdelen u als huurder verantwoordelijk bent, vindt u in het onderhouds-ABC. Dit is een overzicht van de diverse onderhoudspunten en wie waar verantwoordelijk voor is. Afhankelijk van het complex waar u woont, kunnen er kleine verschillen zijn in het onderhouds-ABC.

De huismeester geeft over beide soorten onderhoud technische adviezen. Indien u daar zelf niet toe in staat bent kan hij u – wanneer daar voldoende tijd voor is – ook een handje helpen bij een aantal klusjes die vallen onder het huurdersonderhoud. Tevens voert hij kleinere onderhoudsklussen uit in de collectieve ruimten van het gebouw. Voor deze dienstverlening betaalt u via de servicekosten. Dit collectieve onderhoud vindt u eveneens terug in het overzicht in het onderhouds-ABC.

6.1 Werkwijze onderhoud en reparaties

Om de dienstverlening bij de afwikkeling van reparatieverzoeken te verbeteren vraagt WoonCompas om uw medewerking. Wij verzoeken u om werkopdrachten voortaan voor akkoord te tekenen als een reparatie naar tevredenheid is uitgevoerd.

Zo weten wij zeker dat de klacht goed is verholpen en krijgen wij een beter beeld van de kwaliteit van de dienstverlening van de door ons ingeschakelde bedrijven. De huismeester kan immers niet bij alle reparatiewerkzaamheden aanwezig zijn.

Het kan zijn dat van het werk slechts deels is afgerond. Bijvoorbeeld als een lekkage door een installateur is verholpen, maar het herstel van de opengebroken muur door een stukadoor nog moet worden uitgevoerd. U kunt de werkbbon van de installateur in dat geval ondertekenen.

Het aftekenen vindt bij voorkeur plaats op de door WoonCompas opgestelde werkbbon, maar is ook mogelijk op een werkbbon van het uitvoerende bedrijf.

Wij zijn met onze onderhoudsbedrijven overeengekomen dat wij pas tot betaling van de factuur overgaan, als de ondertekende werkopdracht is bijgevoegd. Op deze wijze zorgen wij er voor dat de monteur u altijd om uw akkoord zal vragen.

De huismeester blijft de spoedige afwikkeling van uw reparatieverzoek bewaken, voor vragen of opmerkingen kunt u altijd bij hem terecht. Wij verwachten met deze maatregelen de dienstverlening van WoonCompas verder te verbeteren, wij streven naar 100% tevredenheid bij het afwickelen van reparatieverzoeken.

6.2 Onderhoud collectieve ruimten

Reparaties van onderdelen van de collectieve ruimten vallen onder de verantwoordelijkheid van WoonCompas. Wanneer u een storing of schade ziet kunt u contact opnemen met uw huismeester of bellen met ons algemene nummer (010) 741 00 40. Dat geldt ook voor storingen aan de lift of de collectieve verwarming.

De lift

Mocht u vast komen te zitten in een lift dan is er altijd een alarmvoorziening met een spreek-luisterverbinding met de onderhoudsdienst van de liftleverancier of met de receptie van het gebouw. Die zorgt ervoor dat er binnen een uur iemand te hulp komt. Terwijl u moet wachten kunt u altijd weer contact opnemen via het liftalarm.

Afval

De meeste woongebouwen hebben een containerruimte met rolcontainers. Deze containers zijn bestemd voor huisvuilzakken. Dus niet voor grof vuil, zoals restanten en verpakkingsmateriaal van een verhuizing of van inrichting van uw woning. Daarvoor kunt u de Roteb inschakelen via telefoonnummer 14 010. U dient de afspraak ongeveer twee weken van tevoren te maken. U kunt het grof vuil alleen op de afgesproken dag aanbieden en aan de straat plaatsen. Voor particulieren is het laten ophalen van grofvuil door de Roteb gratis.

6.3 Onderhoud aan uw woning

Een lekkende kraan of een kapotte wandcontactdoos zijn voorbeelden van kleine gebreken waarvoor u als huurder (volgens de wettelijke regelgeving en het huurcontract) zelf verantwoordelijk bent. Verderop in deze brochure vindt u het OnderhoudsABC. Dit is een uitgebreide lijst met onderhoudspunten, waarbij is aangegeven voor welke reparaties u zelf verantwoordelijk bent. Als de huismeester tijd heeft dan kan hij hulp bieden. Hij kan u in elk geval adviseren.

Het is in het belang van ieders veiligheid dat reparaties vakkundig gebeuren. Voor sommige reparaties bent u verplicht om een erkende loodgieter of elektricien in te schakelen. Als u advies wilt over het uitvoeren van reparaties dan kunt u daarvoor de huismeester benaderen.

6.4 Tips voor het onderhouden van uw woning

Voorafgaand aan het Onderhouds-ABC geven wij u enkele algemene tips ten aanzien van het onderhoud van uw woning.

Verstopte afvoeren en riolering

Als uw afvoer slecht doorloopt, kan dat vaak makkelijk opgelost worden door het doucheputje of de sifon onder de gootsteen of wastafel schoon te maken. Alle sifons zijn afschroefbaar, waardoor ze gemakkelijk schoon te maken zijn. Als de verstopping verder in de afvoer zit, kan een ontstoppingszuur of het gebruik van een ontstoppingsveer de verstopping mogelijk verhelpen. Andere chemische ontstoppingsmiddelen die in de handel verkrijgbaar zijn kunnen agressief en milieu-onvriendelijk zijn. U mag geen aceton, ether of jodium door de afvoer gooien, omdat deze stoffen de leidingen en de riolering aantasten of tot ontploffing kunnen komen.

In sommige wooncentra betaalt u via de servicekosten een ontstoppingsbijdrage, die de kosten in de meeste gevallen dekt. Als de verstopping door uzelf is veroorzaakt (bijvoorbeeld doordat u vet of textiel doorspoelt door het toilet), kan WoonCompas de kosten aan u doorberekenen.

Verstoppingen kunt u makkelijk voorkomen. Vet en zeepresten zijn de grootste veroorzakers van verstoppingen in de afvoeren. Een eenvoudig middel om de afvoeren van vet te ontdoen is door ze regelmatig (eens per drie maanden) door te spoelen met soda en heet water. Overbodig te vermelden dat grote voorwerpen, zoals celstofverband, theezakjes en ander niet oplosbaar afval in een vuilniszak thuis horen en niet mogen worden doorgespoeld, ook niet door het toilet.

Indien een afvoer langere tijd niet wordt gebruikt kan het water in de sifons, en met name in het doucheputje, verdampen. Het stankslot in de sifon werkt zonder water niet meer, waardoor rioolstank kan ontstaan. De oplossing is eenvoudig: weer wat water doorspoelen of wat sla- of olijfolie in de afvoer gieten.

Ventilatie

Op het dak zijn afzuigventilatoren geplaatst die de lucht uit uw woning afzuigen. Dit gaat via de ventilatieventielen die in het plafond zitten van bijvoorbeeld uw keuken, doucheruimte en toilet. Deze ventilatieventielen kunnen met een sopje worden gereinigd. Hiervoor kunt u de ventielen lostrekken.

Om te voorkomen dat het centrale afzuigstelsel wordt ontregeld, moet u er op te letten dat de opening van de afzuigmonden in uw woning bij het schoonmaken niet wordt gewijzigd. Anders verstoort dat de afzuiging in andere ruimten of andere woningen. Om dezelfde reden is een afzuigkap met motor niet toegestaan in uw keuken. U kunt wel een afzuigkap zonder motor aansluiten op het afzuigventiel in de keuken. Ook kunt u een afzuigkap gebruiken met koolstoffilter, die de lucht zuivert en niet hoeft te worden aangesloten op het centrale afzuigstelsel. Dit wordt een recirculatieafzuigkap genoemd.

Veranderingen aan de ventilatieventielen kunnen het ventilatiesysteem in uw woning, maar ook van uw burens, ernstig ontregelen. De mechanische ventilatie werkt pas optimaal als u ook goed gebruik maakt van de ventilatieroosters in de buitengevel.

Zorg altijd dat er minimaal één rooster openstaat zodat verse luchttoevoer in de woning mogelijk is. De roosters mag u niet afplakken omdat dan de ventilatie in uw woning verstoord raakt.

Voldoende ventilatie voorkomt vochtproblemen in uw woning. Regelmatig de ramen even opzetten en ook 's nachts zorgen voor voldoende frisse lucht is vaak voldoende.

Als de ramen aan de binnenzijde langdurig beslagen zijn, is er teveel vocht in huis. Dan kunnen zich vochtplekken of zelfs schimmelplekken voordoen op muren of kozijnen. U kunt het volgende doen:

- Goed luchten: een of twee ramen of buitendeuren een half uurtje wijd open zetten. Luchten tijdens het koken helpt niet alleen tegen luchtjes op de gang, maar voert ook stoom af.
- De roosters boven de ramen dienen open te staan, zodat er continu frisse lucht naar binnen kan. De woning wordt immers permanent afgezogen via de algemene afzuiging. Als u denkt dat de roosters verstopt zijn geraakt door stof en vuil, dan kunt u dat melden bij de huismeester.
- Het kan zijn dat er toch een plek ontstaat achter een bank of een kast die tegen de muur staat. Doordat die muur minder verwarmd wordt, kan er condensvocht neerslaan. U lost het op door de bank of kast iets van de muur af te schuiven.

Stoken

Verstandig stoken is goed voor uw portemonnee en voor het milieu. Als u wandradiatoren heeft, dan kunt u bij afwezigheid de thermostaat verlagen. Laat de temperatuur niet onder de 15 graden Celsius komen. Anders wordt uw huis te vochtig en het kost veel energie om het huis weer warm te stoken. Het warm stoken van woningen met vloerverwarming gaat veel trager dan wanneer er wandradiatoren aanwezig zijn. Daarom is het verstandig om bij vloerverwarming de temperatuur in de nacht slechts een of twee graden te verlagen.

Warmte-terugwin (WTW) unit

In sommige complexen (o.a. Nesselint) zijn de woningen voorzien van een WTW-unit. Dit ventilatiesysteem haalt warmte uit de afgevoerde lucht, hetgeen een energiebesparing oplevert. De WTW-unit is voorzien van filters, die vervangen of schoongemaakt moeten worden. U kunt bij uw huismeester terecht voor de aanschaf van nieuwe filters.

Hang- en sluitwerk

Hang- en sluitwerk heeft niet veel onderhoud nodig. Als onderdelen niet meer soepel bewegen kunt u de scharnieren en de sloten smeren met grafiet. Hiervoor zijn spuitbusjes verkrijgbaar bij de ijzerwarenhandel. Spuit nooit olie of siliconenspray in

sloten. Deze trekken juist vuil en stof aan, waardoor de kvaal alleen maar erger wordt. Het badkamer- en toiletdeurslot kunnen, in geval van nood, aan de buitenzijde worden geopend met een schroevendraaier.

7 Veiligheid

Om prettig te wonen is het belangrijk dat u zich veilig voelt in uw woning en in het gebouw. Als woningcorporatie kan WoonCompas daarvoor de nodige maatregelen treffen. Veel hangt echter af van wat u zelf doet. Wij geven u daarvoor diverse tips.

7.1 Samen veilig wonen

Gebruik de huistelefoon om te horen wie er bij u aanbelt en laat onbekenden niet zomaar het gebouw in komen. Personen die kwaad willen, gebruiken vaak een overrompelende methode om bij u binnen te komen. Een medewerker van een officiële instantie zal zich altijd willen legitimeren met een identiteitsbewijs. Vraag onbekenden die met u mee willen lopen het gebouw in, om aan te bellen bij degene bij wie ze moeten zijn.

7.2 Nachtslot

Doe de deur van uw woning altijd op het nachtslot. Als het slot van uw voordeur geen draaiknop heeft, maar afgesloten wordt met een sleutel, haal die sleutel er dan uit. Dit is veiliger tegen inbraak en in geval van medische nood kunnen mensen die uw sleutel hebben dan de woning in.

Een extra slot op uw deur kan een veilig gevoel geven. Maar wanneer u gebruik maakt van persoonsalarmering kan de hulpverlener de extra geplaatste sloten niet openen. Voor extra hang- en sluitwerk op de woningtoegangsdeur heeft u toestemming nodig van WoonCompas.

Beveilig bovenlichten die u 's nachts open wilt hebben met een inbraakbeveiligende stang.

7.3 Sleutel kwijt?

Als u uw woning niet meer binnen kan door bijvoorbeeld het vergeten of verliezen van uw sleutels, kunt u WoonCompas bellen voor hulp. Een gespecialiseerd bedrijf komt dan langs om het slot open te boren en een nieuwe cilinder te plaatsen. Het vervangen van de cilinder is ook nodig als uw sleutel is gestolen samen met adresgegevens, waarmee de dief uw woning kan traceren.

De kosten voor een nieuw slot zijn voor uw eigen rekening. De kosten hiervoor kunnen behoorlijk oplopen. Het is dus handig om een sleutel in bewaring te geven bij vertrouwde mensen bij u in de buurt. U kunt uw sleutel altijd bij uw huismeester in bewaring geven, zodat hij u indien nodig kan helpen. Bedenkt u wel dat de huismeester 's avonds en in het weekend niet aanwezig is, het is dus verstandig om

de sleutel bij een vertrouwd persoon in bewaring te geven.

7.4 Legionellapreventie

Legionellabesmetting kan de zogeheten veteranenziekte veroorzaken.

Legionellabacteriën kunnen zich vormen in een voorraadvat voor warm water (bijvoorbeeld een boiler) als deze op een te lage temperatuur afgesteld staat. Daarom moet de temperatuur minimaal 60 graden Celsius zijn. Bij onderhoudsbeurten wordt altijd gecontroleerd of de afstelling hoog genoeg is.

Als u langer dan een week weg bent, kan de bacterie zich ook vormen in het stilstaande water in de leidingen. Om het ontstaan van legionella te voorkomen, is het dus gewenst dat u degene die voor uw post en planten zorgt, vraagt om eens per week alle kranen goed door te spoelen. Dat is zeker van belang bij langdurige vakanties of ziekenhuisopname.

Na terugkomst is het voor alle zekerheid ook aan te bevelen om de leidingen goed door te spoelen. Dat doet u door de koude en warme kranen op alle tappunten een minuut voluit open te zetten. Legionellabacteriën die zich eventueel gevormd hebben, worden dan weggespoeld. Voor de douche geldt: leg de douchekop in een emmer zodat er geen nevel in de lucht komt. Zorgt u er bovendien voor dat u de dampen niet inademt. Bent u van plan langer dan 1 week de douche niet te gebruiken, laat dan ook het water uit de doucheslang en douchekop lopen.

7.5 Brandveiligheid

U kunt zelf veel doen om te voorkomen dat er brand ontstaat in uw woning. Hoewel de meeste voor de hand liggen, geven wij u enkele tips:

- Wees oplettend met roken en zet geen brandende kaarsen in de buurt van gordijnen, lampenkappen of kleding. Verlaat de woning nooit als er nog open vuur aan is, bijvoorbeeld van uw gasfornuis of een kaars.
- Zorg voor deugdelijke elektrische apparaten en bedrading. Zet uw TV helemaal uit als u gekeken heeft. Dus niet op de stand stand-by laten staan (met het rode lichtje).
- Bij bakken of frituren: mocht de vlam in de pan slaan, gooi er dan geen water overheen, want dat geeft een steekvlam. Schuif er rustig een deksel overheen, dan dooft de vlam door een tekort aan zuurstof. U schakelt dan de pit uit en u laat de pan staan om af te koelen. Ga er niet mee lopen.
- Zorg voor een brandblusapparaat (een schuimsproeier is het meest veilig) en een blusdeken in uw woning.
- Plaats een rookmelder in de hal.

Voor de algemene ruimten geldt het volgende:

- Mede in verband met brandgevaar mag er geen papier in de brievenbusruimte of hallen liggen.
- Zet geen potten, manden, planten en dergelijke in gangen en trappenhuizen. Deze moeten vrij zijn als vluchtweg en bij slecht zicht door rookontwikkeling.
- Zet de tussendeuren op de gangen niet vast in de open stand. Bij brand zorgen ze ervoor dat de rook binnen een klein deel van het gebouw blijft, zodat u bijtijds kunt vluchten achter die deur. (Als de deuren op kleefmagneten staan, dan zijn ze gekoppeld aan een brandmeldinstallatie of rookschakelaar. Bij brand of rookontwikkeling draaien de deuren vanzelf dicht.)
- Bekijk waar de noodtrappen zijn, zodat u in geval van nood weet waar u heen moet. Als u op de gang bent en u de trap niet kunt gebruiken, kunt u blijven wachten achter een tussendeur in de gang. U bent daar een half uur veilig; de brandweer haalt u binnen die tijd op. Gebruik bij brand nooit de lift. De stroom kan namelijk uitvallen.
- Als u een brandalarm hoort overgaan en u ziet dat de brand niet in uw eigen woning is, blijf dan gewoon in uw woning en houdt de gangdeur dicht. Als het geen vals alarm is, komt de brandweer u uit uw woning halen. Bij rookontwikkeling in uw woning vlucht u naar de gang of naar uw balkon.

8 Meepraten

WoonCompas hecht veel waarde aan een goede relatie met haar huurders. Hun visie en mening, wensen en behoeften met betrekking tot de woonomgeving en woningen stelt WoonCompas zeer op prijs. Dat betekent dat WoonCompas zich inspant om huurders zoveel mogelijk te betrekken bij haar beleid en besluitvorming. De bewonersparticipatie kent twee niveaus. Per wooncomplex is er een bewonerscommissie die bestaat uit vertegenwoordigers van de huurders van het betreffende complex. Afgevaardigden van de afzonderlijke bewonerscommissies van de wooncomplexen vormen het overkoepelende Huurdersplatform.

8.1 Bewonerscommissie

WoonCompas streeft ernaar om in elk gebouw een goed draaiende bewonerscommissie te hebben. De leden worden periodiek gekozen door en uit de bewoners en hebben een belangrijke rol voor de woongemeenschap.

WoonCompas overlegt minstens eenmaal per jaar met de bewonerscommissies over de gewenste diensten en het technisch onderhoud. Ten minste eenmaal per jaar vergadert de bewonerscommissie met de bewoners. De huismeester en/of woonconsulent is daar desgewenst ook bij aanwezig. De commissie overlegt tijdens deze vergadering met de bewoners over de gang van zaken en over wensen die zij hebben.

Veelal neemt de commissie ook de taak op zich om samen met andere vrijwilligers gemeenschappelijke activiteiten te ondersteunen en onderling contact te bevorderen. Die activiteiten kunnen heel divers zijn. Gezamenlijk eten, bewegingslessen, koffieochtenden en hobby- en spelmiddagen zijn enkele voorbeelden. De invulling is afhankelijk van de wensen van de bewoners en van de mogelijkheden van de commissieleden.

Alle commissieleden en alle andere vrijwilligers van woongebouwen in Rotterdam zijn tijdens de uitvoering van hun taak collectief verzekerd via de Rotterdamse vrijwilligersverzekering (een ongevallenverzekering en een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid).

Wij adviseren u individuele vragen of klachten rechtstreeks aan de WoonCompas te richten. In de praktijk blijkt dat bewoners snel naar leden van de bewonerscommissie stappen met individuele vragen die eigenlijk bij de huismeester of de woonconsulent thuishoren. Wij verzoeken u alle vragen over onderhoud, huurprijs, zorg- en dienstverlening aan uw huismeester of woonconsulent te stellen. Maar natuurlijk kunt u ook uw bewonerscommissie informeren als er een bijzondere situatie is.

Een bewonerscommissie heeft recht op informatie, overleg en advies op basis van de wet. Dit is zo geregeld in de Wet Overleg Huurders-Verhuurder. De invulling van deze wettelijke plicht is vastgelegd in het Reglement Participatie van Bewonerscommissies.

Elke erkende bewonerscommissie krijgt een jaarlijks budget. Hieruit kunnen o.a. de vergaderkosten betaald worden. Op de jaarvergadering legt de bewonerscommissie aan de bewoners verantwoording af over haar activiteiten en over de besteding van haar financiële middelen, waaronder de bijdrage van de WoonCompas.

8.2 Huurdersplatform

Het Huurdersplatform is een informele vereniging die de gezamenlijke belangen van alle huurders en bewonerscommissies van WoonCompas behartigt. Het Huurdersplatform heeft dus een andere rol dan de bewonerscommissie van uw woongebouw, die alleen met de WoonCompas overlegt over uw eigen gebouw.

Het doel van het overleg met het Huurdersplatform is de kwaliteit van het wonen en de dienstverlening in onze woongebouwen te verbeteren. Deze inspraak is niet alleen prettig voor u als huurder, WoonCompas komt er op deze manier ook achter hoe zij de dienstverlening het best kan aanpakken. Het Huurdersplatform kan de WoonCompas gevraagd en ongevraagd adviseren.

In een samenwerkingsovereenkomst hebben het Huurdersplatform en WoonCompas de rechten en plichten van beide partijen vastgelegd. De officieel erkende bewonerscommissies van WoonCompas vormen samen de leden van de vereniging. Elke bewonerscommissie benoemt een vaste afgevaardigde in het Huurdersplatform.

8.3 Klachten en geschillencommissie

We willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Maar ook wij maken fouten, soms gaat er wel eens iets mis. Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, horen we dat graag. Dan kunnen we een fout wellicht herstellen. Bovendien kunnen we daarvan leren, zodat we eenzelfde fout in de toekomst kunnen voorkomen.

Laat het ons weten als u ontevreden bent. Dat kan per brief:

WoonCompas

t.a.v. de directie

Postbus 85180

3009 MD Rotterdam

Of per e-mail: info@wooncompas.nl

Als u wél tevreden bent, mag u dat ons natuurlijk ook vertellen.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Als wij er samen niet uitkomen of u bent het niet eens met de oplossing die wij voorstellen dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland. Deze klachtencommissie bestaat uit externe deskundigen die onafhankelijk zijn van de corporaties.

De behandeling van klachten gaat volgens een vaste procedure die is vastgelegd in het Reglement Geschillencommissie Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland. Het Reglement kunt u opvragen bij uw corporatie of downloaden op <http://gcwzh.nl/>. Er zijn voor u géén kosten verbonden aan behandeling door de Geschillencommissie.

In uw brief schrijft u:

- uw klacht
- wat de oplossing is van uw corporatie
- waarom u niet tevreden bent.

Deze brief moet binnen een redelijke termijn na de klachtbehandeling van uw corporatie verstuurd worden.

De Geschillencommissie behandelt:

- klachten over procedures
- klachten over technische zaken
- klachten over medewerkers van de corporatie
- klachten over de handelwijze van medewerkers die in opdracht van de corporatie werken.

Als de corporatie nog bezig is uw klacht op te lossen, dan neemt de Geschillencommissie uw klacht niet in behandeling.

Als de klacht niet tot het werkterrein van de Geschillencommissie behoort, bijvoorbeeld een klacht over een huurverhoging, dan vertelt de commissie u waar u wél terecht kunt. U krijgt altijd binnen twee weken na ontvangst van uw brief bericht van de Geschillencommissie dat uw klacht is ontvangen en wat ermee gedaan gaat worden. Ook klachten die al bij een andere instantie in behandeling zijn gegeven, behoren niet tot het werkterrein van de Geschillencommissie.

Soms komt er een oplossing nadat u de klacht aan de Geschillencommissie hebt voorgelegd. Dan is een verdere behandeling natuurlijk niet nodig. Blijft het geschil bestaan, dan wordt de zaak in een hoorzitting behandeld.

De Geschillencommissie bestudeert uw probleem, en vraagt aan u en aan de corporatie om de klacht te komen toelichten op een hoorzitting. Wanneer u wilt, kunt u iemand meenemen om u daarbij te helpen. Bij de hoorzitting zijn minimaal drie commissieleden aanwezig. Voor deze besloten bijeenkomst krijgt u een schriftelijke uitnodiging.

De uitspraken die de commissie doet, zijn voor de woningcorporatie en voor u bindend. Dat betekent dat de corporatie de uitspraak moet uitvoeren.

Ook met klachten over de procedures van de corporatie of klachten over de mensen die ze uitvoeren, kunt u bij de Geschillencommissie terecht. Dat geldt ook voor de inhoud en uitvoering van het servicecontract van uw woning. Hierover kan de Geschillencommissie alleen een advies uitbrengen.

Binnen vier weken na de behandeling van uw klacht doet de Geschillencommissie een uitspraak. Deze wordt direct naar u toegestuurd. In de uitspraak staat het advies aan de woningcorporatie of welke bindende uitspraak de commissie heeft gedaan.

U kunt een probleem aan de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland schriftelijk kenbaar maken. Het postadres is:

Postbus 610
3300 AP DORDRECHT

De Geschillencommissie is telefonisch bereikbaar onder nummer 085-210 02 44 (maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur), of per e-mail op info@gcwzh.nl.

9 De huur opzeggen

Bij de beëindiging van een huurcontract moeten er diverse zaken geregeld worden. De woning moet weer in orde worden gemaakt voor volgende bewoners. U wilt wellicht inventaris aan de volgende bewoners aanbieden. En er moeten zaken worden afgerekend, zoals de servicekosten.

9.1 De huur opzeggen kan alleen schriftelijk

De huuropzegging moet schriftelijk gebeuren. Als er een medehuurder is, zoals uw partner, dan dient deze de huuropzegging ook te ondertekenen. Er geldt een opzegtermijn van minimaal één kalendermaand. De beëindiging van het huurcontract is altijd per de laatste dag van de maand.

Voorbeeld:

Een opzegging die wij ontvangen tussen 1 juli en 31 juli, betekent dat op zijn vroegst per 31 augustus kan worden opgezegd. Ontvangen we deze opzegging op 1 augustus, dan is een opzegging op zijn vroegst per 30 september mogelijk.

Het is aan te bevelen om de huur eerder op te zeggen dan een maand tevoren. Dat geeft u bijvoorbeeld meer tijd voor het maken van afspraken over overname van inventaris of voor herstelwerkzaamheden.

9.2 Nieuwe contactgegevens

Bij huuropzegging ontvangen wij graag uw nieuwe adres en telefoonnummer. Dit is nodig om de laatste zaken af te kunnen handelen, zoals de afrekening van de servicekosten. In geval van overlijden van de bewoner, is het om dezelfde reden belangrijk dat wij het adres van de erfgenaam of zaakgelastigde ontvangen.

Als u erfgenaam of zaakgelastigde bent van de overleden huurder, verzoeken wij u de akte van overlijden samen met de huuropzegging naar ons op te sturen. Zonder deze documenten kunnen wij een verzoek tot huuropzegging niet in behandeling nemen. Wanneer de overleden huurder huurtoeslag ontving, dan wordt de toeslag na het overlijden per de eerste van de volgende maand stopgezet door de Belastingdienst. De erfgenaam is vanaf het overlijden verantwoordelijk voor de betaling van de volledige huur.

10 Woninginspecties

10.1 Voorinspectie

U bent als huurder verantwoordelijk voor het leeg, schoon en in goede staat achterlaten van de woning. De kosten voor eventuele herstelwerkzaamheden zijn dan ook voor uw rekening.

De huismeester voert zo spoedig mogelijk na ontvangst van de huuropzegging een voorinspectie uit. Hij maakt daarvoor met u een afspraak. Als u zelf niet aanwezig kunt zijn, kunt u een zaakgelastigde een machtiging meegeven om u te vertegenwoordigen. De voorinspectie heeft een adviserend karakter. Dit heeft te maken met het feit dat bij de voorinspectie het huis meestal nog is ingericht en niet alles goed bekeken kan worden. Bij deze controle worden de volgende zaken voor u duidelijk:

- Welke gebreken (schades) er aan de woning zijn, of welke zaken er ontbreken en moeten worden hersteld.
- Welke veranderingen aan de woning niet acceptabel zijn en daarom in de oorspronkelijke staat moeten worden teruggebracht. Dit kunnen ook veranderingen zijn die al door een vorige bewoner zijn aangebracht en door u destijds zijn overgenomen.
- Welke veranderingen door WoonCompas worden overgenomen en daarom kunnen blijven zitten.
- Welke veranderingen of inventaris u ter overname kunt aanbieden aan de volgende huurder, mits deze bekend is voor het einde van de huurperiode. Let wel: de nieuwe huurder kan niet verplicht worden zaken over te nemen. Overigens is dit een zaak tussen u en de nieuwe huurder. WoonCompas moet alleen weten welke zaken worden overgenomen.

De huismeester maakt van zijn bevindingen een 'voorinspectierapport' op, dat u of uw zaakgelastigde ondertekent. U ontvangt hiervan een kopie. U dient de woning naar genoegen van de verhuurder op te leveren en de aangegeven zaken vóór de opleveringsdatum te veranderen of te herstellen.

10.2 Eindinspectie

De woning en de bijbehorende berging moeten leeg, bezemschoon en in goede staat worden achtergelaten. Als u grof vuil heeft, kunt u een afspraak met de Roteb maken om dit op te laten halen. Houdt u er rekening mee dat dit twee weken van tevoren moet worden afgesproken.

De definitieve controle doet de huismeester in de lege woning in aanwezigheid van u als huurder of zaakgelastigde. Dit gebeurt volgens afspraak, maar uiterlijk op de laatste dag van de maand. Bij de eindinspectie worden alle sleutels aan de huismeester overhandigd. Ook wordt het definitieve inspectierapport opgesteld en de eventuele overname afgehandeld. De gegevens op het definitieve rapport zijn bindend voor zowel de huurder als de verhuurder.

U krijgt hierna zeven dagen de tijd om eventueel nieuw geconstateerde zaken te herstellen of te veranderen. U kunt de sleutels direct daarna inleveren. Indien nodig kan WoonCompas de werkzaamheden voor uw rekening uitvoeren. Het te laat herstellen van schade of inleveren van de sleutels van de woning zorgt ervoor dat WoonCompas de woning later beschikbaar krijgt voor nieuwe verhuur. Deze huurschade wordt u in rekening gebracht.

11 Aanpassingen en overnames

11.1 Aanpassingen voor gehandicapten (ZAV)

Wanneer de gemeente betaald heeft voor aanpassingen van uw woning in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (voorheen Wet Voorzieningen Gehandicapten), mogen deze niet worden verwijderd. De aanpassingen zijn, zoals dat heet, nagelvast en horen daardoor bij de woning. De gemeente gaat ervan uit dat WoonCompas de woning verhuurt aan iemand die deze aanpassingen ook nodig heeft.

11.2 Overname

Bij de voorinspectie komt ook de eventuele overname van inventaris door de volgende huurder aan de orde. Wij streven ernaar om u als vertrekkend huurder of zaakgelastigde in contact te brengen met de nieuwe huurder. U vult samen een overnameformulier in (een lijst van veranderingen en spullen die overgenomen worden) en u ondertekent deze beiden. Bij het overnemen van veranderingen neemt de nieuwe huurder tevens de afspraken over die de oude huurder hierover met WoonCompas heeft gemaakt. Als WoonCompas akkoord is met de over te nemen veranderingen aan de woning én als de nieuwe huurder het huurcontract heeft ondertekend, is de overname van de inventaris een feit.

Voor de overname van losse goederen hoeft WoonCompas geen toestemming te verlenen. Ze moeten echter wel vermeld staan op het overnameformulier, zodat WoonCompas bij de eindcontrole kan zien dat de nieuwe huurder instemt met het achterlaten van de losse goederen.

12 Praktische zaken bij huuropzegging

12.1 Afrekening servicekosten

De jaarlijkse afrekening van de servicekosten vindt plaats in het tweede kwartaal van het daarop volgende jaar. Als u verhuisd bent of u bent zaakgelastigde, kunt u dus een afrekening (positief of negatief) verwachten. Het is daarom belangrijk dat wij uw (nieuwe) correspondentieadres ontvangen. Op uw schriftelijke huuropzegging kunt u deze gegevens vermelden.

12.2 Voordat u vertrekt

Voordat u vertrekt, moet u niet vergeten om:

- Uw fiets uit de berging of het fietsenrek te halen.
- Afhankelijk van hoe dit in uw complex is geregeld, dient u met de nutsbedrijven contact op te nemen over het aflopen van de huur. Veelal hoeven de nutsbedrijven de aansluiting niet te komen afsluiten en kunt u volstaan met het invullen van een opzeggingsformulier (met meterstanden). Houdt u er rekening mee dat de centrale verwarming in een vorstperiode niet uitgezet wordt. Dit om te voorkomen dat de leidingen bevroren. U blijft namelijk tot het einde van de huurovereenkomst aansprakelijk voor schade aan de woning.
- Met het telefoonbedrijf te regelen dat de telefoon wordt afgesloten.
- Op het postkantoor een verhuisbericht achter te laten, waarmee uw post drie maanden naar het nieuwe adres wordt doorgestuurd.
- Uw inboedelverzekering te laten overschrijven.
- Binnen vijf dagen na de verhuizing de afdeling burgerzaken/publiekszaken van de gemeente te informeren; dit is des te meer van belang wanneer u voor de nieuwe woning recht denkt te hebben op huurtoeslag.

13 Overzicht procedure huuropzegging

1 Schriftelijke huuropzegging

De opzegtermijn is minimaal een kalendermaand. Beëindiging van de huur is mogelijk per de laatste dag van de maand. Beëindiging van de huur is ook mogelijk via een zaakgelastigde.

2 Voorinspectie van de woning

De huismeester maakt een afspraak en stelt een voorinspectierapport op. Dit rapport wordt ondertekend door de huurder. De zaakgelastigde kan deze afspraak van de huurder overnemen.

3 Herstelwerkzaamheden door huurder

Naar aanleiding van het voorinspectierapport voert de huurder (of zaakgelastigde) eventuele herstelwerkzaamheden uit.

4 Definitieve controle van de woning

De woning moet leeg, bezemschoon en in goede staat worden achtergelaten. De huismeester maakt een afspraak en stelt een definitief inspectierapport op. Dit rapport wordt ondertekend door de huurder. Een zaakgelastigde kan deze afspraak van de huurder overnemen als de huurder een machtiging afgeeft. De sleutels worden aan de huismeester overhandigd.

5 Overname

Als de huurder (of zaakgelastigde) inventaris of veranderingen aan een nieuwe huurder wil aanbieden, vullen zij samen het overnameformulier in.

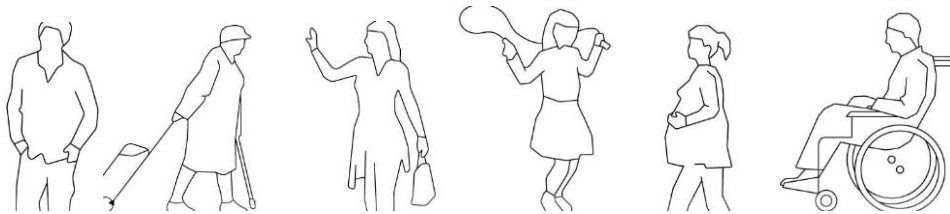
6 Herstelwerkzaamheden door huurder

De huurder (of zaakgelastigde) heeft nog 7 dagen de tijd om eventuele herstelwerkzaamheden te verrichten die in het definitieve inspectierapport zijn benoemd. Voor deze verlengde huurperiode van 7 dagen wordt huurdering in rekening gebracht.

7 Afrekening servicekosten

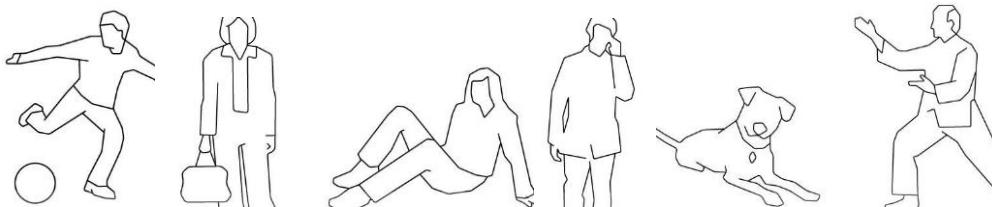
In het tweede kwartaal van het jaar volgend op de huuropzegging worden de servicekosten afgerekend.

14 Appendix



Onderhouds-ABC

Versie augustus 2014



Onderhouds-ABC

In het onderhouds-ABC leest u voor welk onderhoud u WoonCompas kunt inschakelen en voor welke werkzaamheden u zelf verantwoordelijk bent. Alle werkzaamheden door of in opdracht van de huurder zijn voor rekening en risico van de huurder. Let hierbij op dat voor veel werkzaamheden geldt dat u vooraf toestemming moet vragen.

Op de volgende pagina's vindt u een trefwoordenlijst. Hierin zijn de meest voorkomende onderhoudswerkzaamheden opgenomen.

Op de laatste 2 pagina's vindt u het 'Besluit Kleine Herstellingen'. Het onderhouds-ABC is gebaseerd op het 'Besluit Kleine Herstellingen', waarin de herstellingen die moeten worden aangemerkt als kleine herstellingen zoals bedoeld in artikel 240 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn opgenomen.

Hoe gebruikt u de trefwoordenlijst?

De trefwoordenlijst toont op alfabetische volgorde de meest voorkomende werkzaamheden. Bij de werkzaamheden hebben we met een letter aangegeven wie de kosten betaalt van onderhoud, reparatie en vervanging:

H	betekent dat de kosten voor u, de huurder, zijn. U kunt de reparatie zelf uitvoeren of hiervoor een deskundig bedrijf inschakelen
S	betekent dat de kosten via de servicekosten worden verrekend
W	betekent dat de kosten voor WoonCompas zijn

In de wooncomplexen die niet in eigendom zijn van WoonCompas kunnen er afwijkingen zijn in wie er verantwoordelijk is voor de werkzaamheden. Bewoners van Arcadia Parkflat, Den Vrijenban en De Lagenban, 't Hofje van Gerrit de Koker en de Koninginnetoren kunnen bij vragen contact opnemen met hun huismeester.

Heeft u een reparatieverzoek?

Door middel van dit onderhouds-ABC kunt u nagaan of een reparatie voor rekening van WoonCompas of voor uw eigen rekening komt. Komt de reparatie voor rekening van WoonCompas? Dan kunt u uw reparatieverzoek telefonisch melden.

WoonCompas is bereikbaar op 010 - 741 00 40.

Maandag – donderdag 08.30-17.00 uur.

Vrijdag 08.30-12.00 uur.

Voor noodgevallen kunt u ook buiten kantoortijden bellen met dit nummer.

Trefwoordenlijst

		Huurder	Servicekosten	WoonCompas
A	Algemeen			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoudswerkzaamheden, reparaties of vervanging in en om de woning als gevolg van, al dan niet met opzet, onjuist en/of ondeskundig gebruik 	H		
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoudswerkzaamheden, reparaties of vervangen van zelf aangebrachte voorzieningen 	H		
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoudswerkzaamheden, reparaties of vervangen van tot het gehuurde behorende zaken, als gevolg van normale slijtage en ouderdom (door WoonCompas te beoordelen) 			W
	Aanrecht (zie Keuken)			
	Aardlekschakelaar (zie Elektrische installatie)			
	Afvoer van gootsteen e.d. (zie ook Riolering)			
	<ul style="list-style-type: none"> • schoon houden van gootsteen, doucheput en wastafelafvoeren 	H		
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen stop met ketting en doucheputdeksel 	H		
	<ul style="list-style-type: none"> • ontstoppen van alle waterafvoeren 		S	
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen van sifons en/of afvoerleidingen als gevolg van het gebruik van bijtende middelen 	H		
	<ul style="list-style-type: none"> • reparatie of vervangen van afvoeren als gevolg van slijtage bij normaal gebruik 			W
	Afzuiginstallatie (zie Ventilatie)			
B	Balustrades en hekken			
	<ul style="list-style-type: none"> • reparaties en schilderwerk aan balustrades en hekken 		S	W
	<ul style="list-style-type: none"> • schoonmaak van algemene balustrades en hekken • schoonmaak van individuele woningbalustrades en hekken 	H		
	Bel			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren/vervangen van de huistelefoon/videfoon 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • reparatie/vervangen van voordeurbel en bedrukker 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en reparatie zelf aangebrachte bel 	H		
	Berging			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud binnenzijde, inclusief schilderwerk, lampen, klein onderhoud aan schakelaars en eventuele wand-, vloer- en plafondafwerking 	H		
	Bestrating (zie Tuinen)			
	Beton			W
	Boiler			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhouden en repareren 	H		
	Brandblusapparatuur			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren en vervangen brandslangen in algemene ruimten 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en vervangen brandblussers in algemene ruimten, voor zover eigendom WoonCompas 			W
	Brievenbus			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren/vervangen brievenbusslot (zie ook sleutels) 	H		
	Buitenverlichting (zie verlichting)			
C	Centrale antenne-installatie (kabel)			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en vervangen cai-aansluitkastje en aansluitsnoeren in de woning 	H		
	Centrale verwarming individuele installatie			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren en schoonmaken individuele CV, indien eigendom WoonCompas, als gevolg van slijtage door normaal gebruik 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen batterij thermostaat 	H		
	<ul style="list-style-type: none"> • bijvullen en ontluchten van de installatie (bij individuele installatie) 	H		

	<ul style="list-style-type: none"> • herstarten (resetten) van de individuele CV na uitval • roestvrij houden van radiatoren en in het zicht liggende leidingen met daarvoor bestemde verf • herstellen van bevroren leidingen en/of radiatoren • vervangen cv-vulset en ontluchtingssleutel bij individuele centrale verwarming 	H		
		H		
		H		
		H		
	Centrale verwarming collectieve installatie (blokverwarming)			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en keuring van collectieve CV en warmwatervoorziening • vervangen batterij thermostaat • bijvullen collectieve centrale verwarming • ontluichten radiatoren • roestvrij houden van radiatoren en in het zicht liggende leidingen met daarvoor bestemde verf • herstellen van bevroren leidingen en/of radiatoren 	H	S	W
		H		
		H		
		H		
D	Daken			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhouden, repareren en vervangen dakconstructie, dakpannen of andersoortige dakbedekking 			W
	Deuren algemene ruimten			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren/vervangen algemene deuren en toebehoren • preventief onderhoud algemene deuren, hang- en sluitwerk, deuropeners 		S	W
	Deuren woning (toegangs- en balkon/buitendeur)			
	<ul style="list-style-type: none"> • reparatie deur en hang- en sluitwerk, als gevolg van slijtage door normaal gebruik • preventief onderhoud hang- en sluitwerk • reparatie en vervangen van uitgewaaide deuren • schilderwerk buitenzijde, inclusief kozijn • schilderwerk binnenzijde, inclusief kozijn 	H		W
		H		
		H		W
		H		
	Deuren woning (binnen)			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en reparatie 	H		
	Drempel/dorpel			
	<ul style="list-style-type: none"> • vastzetten, repareren van drempels/dorpels binnendeuren woning • vastzetten, repareren van drempels/dorpels deuren in algemene ruimte • vastzetten, repareren van drempels/(val)dorpels buiten-/balkondeuren woning, als gevolg van slijtage door normaal gebruik 	H		W
				W
	Douche (zie sanitair)			
E	Elektrische installatie (zie ook verlichting)			
	<ul style="list-style-type: none"> • vervanging van verouderde bedrading en groepenkast en aansluiten van losgeschoten bedrading • repareren/vervangen van de aardlekschakelaar • repareren/vervangen van beschadigde schakelaars, stopcontacten en lichtophangpunten in de algemene ruimten • repareren/vervangen van beschadigde schakelaars, stopcontacten en lichtophangpunten in de woning • repareren van bedrading, schakelaars en de groepenkasten door storingen van eigen apparatuur • repareren van bedrading, schakelaars en de groepenkasten aan door huurder aangebrachte wijzigingen in de elektrische installatie • uitbreiding van de groepenkast i.v.m. elektrisch koken, aansluiting wasdroger of overige apparatuur, inclusief toekomstig onderhoud, reparatie en vervanging. • vervangen van (smelt)zekeringen en de houders algemene ruimten • vervangen van (smelt)zekeringen en de houders in woning 	H	S	W
		H		W
		H		
		H		
		H		
		H	S	
		H		
G	Gasinstallatie			
	<ul style="list-style-type: none"> • aansluiten en afkoppelen van gaskooktoestel inclusief kraan en benodigde veiligheidsslangen. • onderhoud, reparatie en vervanging van gaslang 	H		
		H		

	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud, reparatie en vervanging van gasleiding in de woning, voor zover deze tot het gehuurde behoort. 			W
	Gemeenschappelijke ruimten			
	<ul style="list-style-type: none"> • reparaties en schilderwerk aan vloeren, wanden, plafonds en trappen in gemeenschappelijke ruimten 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • reparatie/vervanging van armaturen algemene verlichting en van hang- en sluitwerk in gemeenschappelijke ruimten 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • reparaties en vervangen van vloerbedekking in de gemeenschappelijke ruimten 		S	
	<ul style="list-style-type: none"> • preventief onderhoud hang- en sluitwerk aan ramen en deuren van gemeenschappelijke ruimten 		S	
	<ul style="list-style-type: none"> • het vervangen van lampen, starters e.d. en onderhoud van armaturen van algemene verlichting 		S	
	Gevel			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhouden/repareren van buitengevels, aangebrachte isolatie, voegwerk en raam-/dorpelstenen 			W
	Glas (zie Ruiten)			
	Goten en hemelwaterafvoeren			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren/vervangen van dakgoten en hemelwaterafvoeren 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • schoonmaken van dakgoten en ontstoppen van hemelwaterafvoeren 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • schoonmaken/ontstoppen van gemeenschappelijke balkon- en galerijafvoeren 		S	
	<ul style="list-style-type: none"> • schoonmaken/ontstoppen van individuele balkon- en galerijafvoeren 	H		
	Graffiti verwijderen			W
H	Hang- en sluitwerk			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud (bijstellen/smeren/repareren/vervangen) van hang- en sluitwerk deuren en ramen algemene ruimten 		S	
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud (bijstellen/smeren/repareren/vervangen) van hang- en sluitwerk van tot de woning behorende deuren en ramen 	H		
	<ul style="list-style-type: none"> • vervanging van door WoonCompas aangebracht hang- en sluitwerk woningentree en ramen, als gevolg van slijtage door normaal gebruik (ter beoordeling door WoonCompas) 			W
	Hemelwaterafvoer (zie Goten)			
	Houtwerk binnen (onderhoud)	H		
	Huistelefoon (zie Bel)			
I	Inbraak			
	<ul style="list-style-type: none"> • herstelkosten aan de woning (mits vergezeld van aangifteformulier politie) 			W
K	Kasten			
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen van vaste kasten 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud vaste kasten algemene ruimten 		S	
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud vaste kasten woning 	H		
	Keuken			
	<ul style="list-style-type: none"> • reparatie/vervangen van door WoonCompas geleverd keukenblok, bovenkastjes en/of aanrechtblad als gevolg van slijtage door normaal gebruik (bij vervanging van een keukenblok dat van een vorige huurder is overgenomen, plaatst WoonCompas een standaard keukenblok terug) 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud keukeninrichting, scharnieren, bijstellen kastdeurtjes, grepen en ladenrails 	H		
	<ul style="list-style-type: none"> • plaatsen (inbouw)apparatuur incl. aansluitingen (bijv. vaatwasser) 	H		
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud, repareren en vervangen van door huurder zelf aangebrachte of overgenomen (inbouw)apparatuur 	H		
	Kitvoegen			
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen van kitvoegen buiten en in de woning, als gevolg van slijtage door normaal gebruik 			W
	<ul style="list-style-type: none"> • schoon en schimmelvrij houden van kitvoegen in keuken, badkamer en glas binnenzijde 	H		
	Kozijnen (zie ook hang- en sluitwerk)			

	<ul style="list-style-type: none"> • repareren/vervangen van het kozijn • schilderen van de buitenkant van buitenkozijnen • schilderen van de binnenkant van de buitenkozijnen (alleen toegestaan bij houten kozijnen) • onderhoud van alle binnenkozijnen in de woning, inclusief het onderhoud van hang- en sluitwerk • repareren en (volgens planmatig onderhoudsrooster) schilderen van alle kozijnen in gemeenschappelijke ruimten • overig onderhoud van alle kozijnen en hang- en sluitwerk in gemeenschappelijke ruimten 	H		W W
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren en (volgens planmatig onderhoudsrooster) schilderen van alle kozijnen in gemeenschappelijke ruimten 	H	S	W
	Kranen			
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen van kranen als gevolg van slijtage bij normaal gebruik • onderhoud van kranen en mengkranen, inclusief ontkalken • repareren van tap- en mengkranen, met inbegrip van het vervangen van kraanleertjes en afsluiters 	H H		W
L	Lampen (zie verlichting)			
	Lekkage			
	<ul style="list-style-type: none"> • reparatie van waterleidingen die standaard in de woning aanwezig zijn • lekkage die ontstaat door nalatigheid van de huurder: herstel aan het onroerend goed en de inboedel van de woning en de omliggende woningen (bijv. overgelopen wasmachine of vaatwasser, door vorst gesprongen leidingen) 	H		W
	Leuningen			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud leuningen algemene ruimten • onderhoud en vastzetten van leuningen woningen 	H		W
	Lift			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhouden en in stand houden • vastrecht en gesprekskosten van alarmtelefoon in lift • herstel van schade door huurder veroorzaakt (bv. door scootmobiel) 	H	S	W
M	Mechanische ventilatie (zie Ventilatie)			
	Metselwerk en voegwerk gevels			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren 			W
	Muren (zie Stucwerk en Wandafwerking)			
N	Naam- en huisnummerplaatjes			
	<ul style="list-style-type: none"> • naamplaatjes (worden door de huismeester besteld) • huisnummerplaatjes 			W W
O	Ongedierte			
	<ul style="list-style-type: none"> • bestrijden van boktorren en houtwormen in woongebouwen • bestrijden van plagen van wespen, ratten, muizen, mieren en vlooiën in gemeenschappelijke ruimten woongebouwen • bestrijden van incidenteel in of bij de woning voorkomende wespen, ratten, muizen, mieren en vlooiën en ander ongedierte • het nemen van preventieve maatregelen tegen duiven • ontsmetten (van delen) van de woning 	H H H	S	W
P	Plafonds (zie Stucwerk)			
	Planchet (zie sanitair)			
	Plavuizen (zie Vloerbedekking)			
	Plinten			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud plinten algemene ruimten • onderhoud plinten woningen 	H	S	
R	Radiatoren (zie centrale verwarming)			
	Ramen (zie ook kozijnen)			
	<ul style="list-style-type: none"> • hang- en sluitwerk (zie Hang- en sluitwerk) • repareren/vervangen na uitwaaien 	H		
	Regenpijp (zie Goten en hemelwaterafvoeren)			

	Riolering (zie ook Afvoeren)			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren en vervangen, als gevolg van slijtage door normaal gebruik • ontstoppen van alle waterafvoeren • ontstoppen van alle waterafvoeren, als gevolg van onjuist gebruik (bijv. doorspoelen van vet of textiel) 	H	S	W
	Rookmelders			
	<ul style="list-style-type: none"> • reparatie en vervanging van rookmelders in de algemene ruimten • reparatie en vervanging van standaard rookmelders in de woningen • controle en onderhoud van rookmelders in algemene ruimten, inclusief vervangen batterijen • controle en onderhoud van rookmelders in woningen, inclusief vervangen batterijen 	H	S	W W
	Roosters			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren/vervangen van in de gevel of in het raamkozijn geplaatste ventilatieroosters • schoonhouden van alle aanwezige roosters in gemeenschappelijke ruimten • schoonhouden van alle aanwezige roosters in de woning 	H	S	W
	Ruiten			
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen van binnenruiten en buitenruiten van de woningen ten gevolge van breuk, via de glasverzekering • vervangen van ruiten van gemeenschappelijke entrees en ruimten via de glasverzekering • glasbewassing buitenzijde niet bereikbare gevelramen, exclusief kosten hoogwerker of glaswasinstallatie • kosten hoogwerker of glaswasinstallatie • glasbewassing binnenzijde algemene ruimten • glasbewassing bereikbare gevelramen 	H	S S S S	W
S	Sanitair			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhouden van de closetpot en reservoir • onderhoud, reparatie of vervanging van closetrolhouder, toiletbril, vlotter en vlotterkraan • onderhoud, reparatie of vervangen van handdouches, doucheslangen, douchepennen of glijstangen en kraanuitlopen, gootsteen- en wastafelstoppen (zie ook Kranen) • planchet vervangen • zeepbakje vervangen • vervangen van gebroken wastafel, fonteinbakje e.d. • repareren sifons van wastafel, fonteinbakje • vervangen van sanitair als gevolg van slijtage bij normaal gebruik, zoals wastafels, stortbakken, toiletputten, e.d. 	H H H H H H		W
	Schakelaars (zie Elektrische installatie)			
	Scharnieren (zie Hang- en sluitwerk)			
	Schilderwerk			
	<ul style="list-style-type: none"> • buitenschilderwerk (volgens rooster planmatig onderhoud) • binnenschilderwerk in de woning, inclusief witten of sausen van plafonds en wanden • binnenschilderwerk algemene ruimten (volgens rooster planmatig onderhoud) 	H		W W
	Schoonmaken (zie ook Ruiten)			
	<ul style="list-style-type: none"> • schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten, trapportalen, gangen en galerijen 		S	
	Schoorstenen			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren van schoorstenen • schoonhouden van individuele en gemeenschappelijke schoorsteenkanalen 			W W
	Sleutels en sloten (zie ook Hang- en sluitwerk)			

	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen van zoekgeraakte of afgebroken sleutels (gecertificeerde sleutels bestellen via WoonCompas) • openbreken sloten bij verlies of diefstal van sleutels, inclusief herstel werkzaamheden 	H		
		H		
	Sloten (zie Sleutels en sloten)			
	Spiegels			
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen van verweerde/door ouderdom aangetaste spiegels 			W
	Stopcontacten (zie Elektrische installaties)			
	Stoppen (zie elektrische installatie)			
	Stucwerk			
	<ul style="list-style-type: none"> • repareren van grote plekken los stucwerk aan wanden en plafonds na verwijdering oud behang • repareren van kleine gaatjes of krimp-scheurtjes in het stucwerk van wanden en plafonds in algemene ruimten • repareren van kleine gaatjes of krimp-scheurtjes in het stucwerk van wanden en plafonds in de woning • het sauzen van plafonds en het verwijderen van loslatende sauslagen ('bladderen') 	H	S	W
		H		
T	Tegelwerk			
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen van wand- vloer- of vensterbanktegels in gemeenschappelijke ruimten • losse of kapotte tegels binnen de woning, tenzij schade door bewoner is veroorzaakt 			W
				W
	Telefoon-, televisie- en internetaansluitingen (zie ook Centrale antenne-installatie)			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en vervanging van telefoon-, televisie- en internetaansluitingen • onderhoud, reparatie en verhelpen storingen individuele aansluiting via externe aanbieder abonnement (bijv. UPC, KPN) • onderhoud, reparatie en verhelpen storingen collectieve aansluiting via centrale antenne-installatie (CAI) WoonCompas, voor wat betreft het gemeenschappelijke deel van de installatie tot CAI aansluiting in de woning 	H		
		H		W
	Tochtstrip			
	<ul style="list-style-type: none"> • vervangen/onderhouden van tochtstrips, die een technische eenheid vormen met buitendeuren en ramen • vervangen van alle andere tochtstrips in de algemene ruimten • vervangen van alle andere tochtstrips in de woning 	H	S	W
	Tuinen			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud van erfafscheiding die als onroerende voorziening door WoonCompas zijn aangebracht, zoals muur of schutten • levering van zand bij ernstige verzakking bestrating • onderhouden gemeenschappelijke, bij het woongebouw behorende tuinen en paden • onderhouden van bij de woning behorende tuin en erf, waaronder bestrating, beplanting, heggen en tuinafscheiding en opbrengen van teelaarde 	H	S	W
				W
	Toilet (zie sanitair)			
V	Vensterbanken			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en vervangen van vensterbanken 	H		
	Ventilatie (zie ook Roosters)			
	<ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en reparatie van afzuiginstallatie (ventilatie-unit) of warmte-terugwininstallatie (WTW) van woning • onderhouden en repareren van collectieve afzuiginstallatie • schoonhouden van afzuigventielen gemeenschappelijke ruimten • schoonhouden van afzuiginstallatie of warmte-terugwininstallatie van woning, inclusief schoonhouden/vervangen filters • schoonhouden afzuigventielen in woning 	H	S	W
		H		W
		H		

	<ul style="list-style-type: none"> • schoonhouden en vervangen filters afzuigkap/wasemkap 	H		
	Verlichting <ul style="list-style-type: none"> • repareren en vervangen van armaturen en verlichtingsinstallatie van gemeenschappelijke ruimten • vervangen lampen en onderhoud armaturen gemeenschappelijke ruimten • repareren en vervangen van armaturen van de buitenverlichting op galerijen en parkeerplaatsen • vervangen van lampen e.d. in buitenverlichting op galerijen en parkeerplaatsen • vervangen van lampen in de woning 		S	W
	Videfoon (zie Bel)	H	S	W
	Vloerbedekking <ul style="list-style-type: none"> • verwijderen van door huurder aangebrachte vloerbedekking (ook plavuizen of parket) bij noodzakelijke inspectie of reparatie onder de vloer via vloerluiken e.d. • verwijderen van lijmresten en zo nodig herstellen van kleine beschadigingen als gevolg van zelf aangebrachte vloerbedekking 	H		
	Vloeren <ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en reparatie van vloerconstructie en dekvloer 			W
	Vloerluiken <ul style="list-style-type: none"> • repareren en vervangen van vloerluiken 			W
	Vlotter (zie Sanitair)			
	Voegen <ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en reparatie van voegwerk buiten de woning • onderhoud en reparatie van beschadigingen ten gevolge van boren aan de binnen- en buitenzijde van de woning 	H		W
W	Wandafwerking (inclusief behang) <ul style="list-style-type: none"> • repareren/vervangen wandafwerking algemene ruimten op basis van het reguliere planmatige onderhoud • onderhoud wandafwerking algemene ruimten • onderhoud, repareren en vervangen wandafwerking woningen 	H	S	W
	Warmtemeters <ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en vervanging van warmtemeters • reparatie of vervangen als gevolg van verbreken verzegeling, demontage door huurder of bevroering 	H	S	
	Warmte-terugwininstallatie (WTW) (zie Ventilatie)			
	Wasmachine <ul style="list-style-type: none"> • onderhoud en reparatie van wasmachine aansluiting en afvoer • herstel (water)schade als gevolg van defect aan wasmachine, aansluiting of afvoer • vervangen van wasmachinekraan, mits door WoonCompas aangebracht en als gevolg van slijtage door normaal gebruik 	H		W
	Wastafel (zie Sanitair)			
	Waterleiding <ul style="list-style-type: none"> • repareren van waterleidingen (eigendom WoonCompas) • reparaties ten gevolge van bevroren waterleidingen voor zover dat door de huurder voorkomen had kunnen worden 	H		W
	Wandtegels (zie tegelwerk)			
Z	Zeebakjes (zie Sanitair)			
	Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV) <ul style="list-style-type: none"> • onderhoud, repareren en vervangen zelf aangebrachte of overgenomen voorzieningen 	H		
	Zonwering (collectief aangeschaft via servicekosten) NB. Buitenzonwering mag uitsluitend gebruikt worden als de weersomstandigheden het toelaten			

<ul style="list-style-type: none"> • onderhouden, schoonhouden, repareren, vervangen en herstellen van schade aan buitenzonwering • het demonteren en monteren van buitenzonwering i.v.m. onderhoudswerkzaamheden door of namens verhuurster aan de gevel • herstellen van schade (ook veroorzaakt door weersinvloeden) als gevolg van nalatigheid van de huurder 	H	S	S
--	---	---	---

Besluit kleine herstellingen

Onderstaande herstellingen worden in ieder geval aangemerkt als kleine herstellingen als bedoeld in artikel 240 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, en komen daarmee voor rekening van huurder.

- 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 andere 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 uitzondering 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 het 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 ruimten;

q. het wassen en schoonhouden van de binnen- en buitenzijde van de ruiten, kozijnen, deurposten, het geleverde houtwerk en andere geleverde 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.