

Serviceabonnement en woningonderhoud



Fijn Thuis

Oosterpoort 

Inhoud

• Waarom een serviceabonnement?	3
• Wat houdt het serviceabonnement in?	4
• De kosten van het abonnement	5
• Hoe sluit u een abonnement af?	6
• De voorwaarden van het serviceabonnement	6
• Hoe meldt u een reparatieverzoek?	7
• Wie doet welke reparaties?	8
• Overzicht onderhoudswerkzaamheden	9
• Aanvraag serviceabonnement	17



Waarom een serviceabonnement?

In elke woning gaat wel eens iets stuk. Als huurder vraagt u uzelf misschien af, wie er op zo'n moment verantwoordelijk is voor de reparatie. Dat ligt eraan. Kleine reparaties, zoals de reparatie en vervanging van schakelaars, kranen of hang- en sluitwerk, moet u als huurder zelf doen of laten doen op eigen kosten. Dit noemen we het huurdersonderhoud. Het groot onderhoud komt volgens de wet voor rekening van de verhuurder.

Niet alle huurders kunnen of willen het huurdersonderhoud zelf uitvoeren. Bovendien is het maar afwachten hoeveel geld u kwijt bent aan 'kleine reparaties'. Daarom kunt u bij Oosterpoort een serviceabonnement afsluiten. U bent dan verzekerd voor een aantal onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, die wij van u overnemen. Zo maken we het u gemakkelijk en bent u als huurder goedkoop uit. Want u betaalt een relatief lage prijs voor het huurdersonderhoud.

Reparaties voeren we snel en zonder extra kosten uit. Dat komt de kwaliteit van de woning ten goede. Een goede zaak, voor u en voor Oosterpoort.

Wat houdt het serviceabonnement in?

U kunt een abonnement afsluiten voor één of meerdere onderdelen. De reparaties waarop u geabonneerd bent, voert Oosterpoort kosteloos uit. Binnen twee werkdagen maken wij een afspraak met u voor het uitvoeren van de reparatie.

Aan het serviceabonnement hebben we een aantal voorwaarden verbonden, die u kunt vinden op pagina 6. Zo is het abonnement in elk geval niet geldig voor veranderingen die u zelf heeft aangebracht, of die u van de vorige bewoner heeft overgenomen.

U kunt uw serviceabonnement samenstellen uit de volgende onderdelen:

a. Rioolontstopping

In geval van een verstopte riolering kunt u 24 uur per dag terecht bij onze ontstoppingsservice.

b. Herstellen glasschade

U kunt terecht bij onze 24-uurs service voor de reparatie van kapotte ruiten in de gevel, in buiten- en binnendeuren en in de berging.

c. Serviceonderhoud

Herstel of vervanging van alle zaken die zijn omschreven in het Overzicht onderhoudswerkzaamheden (zie pagina 9).

De kosten van het abonnement

U betaalt alleen voor de door u gekozen onderdelen. Bij alle werkzaamheden uit het serviceabonnement zijn de loon-, materiaal- en voorrijkosten inbegrepen. Medewerkers van Oosterpoort informeren u graag over de actuele prijzen. U kunt deze ook vinden op de website van Oosterpoort. Als u een serviceabonnement afsluit, betaalt u het abonnementsgeld tegelijk met de huur. Omdat het abonnementsgeld geen deel uitmaakt van de huurprijs, verhogen we de prijzen niet bij de jaarlijkse huurverhoging.

Wanneer de opbrengsten niet meer de kosten dekken, dan verhogen of verlagen we de prijs van het abonnement. Bent u het niet eens met de prijswijziging, dan kunt u het abonnement opzeggen. Dit kan op onze website.

Instaptarief

Oosterpoort wil haar huurders graag stimuleren om een serviceabonnement af te sluiten. Daarom hoeft u géén instaptarief te betalen als u:

- alleen kiest voor rioolontstopping en/of het herstellen van glasschade;
- een nieuwe huurovereenkomst heeft bij Oosterpoort en binnen een maand na het tekenen van de huur-overeenkomst een abonnement neemt.

Als u kiest voor alle onderdelen of alleen voor het onderdeel serviceonderhoud, dan betaalt u een eenmalig instaptarief van € 35,-.

Hoe sluit u een abonnement af?

Bij deze folder vindt u de aanmeldingskaart voor het serviceabonnement. Wilt u een abonnement afsluiten? Vul dan de kaart in en stuur hem naar Oosterpoort. Een postzegel is niet nodig. U mag de kaart ook afgeven op ons kantoor.

De voorwaarden van het serviceabonnement

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op het serviceabonnement:

- 1 Het serviceabonnement gaat in als het instaptarief door Oosterpoort ontvangen is. Als er geen instaptarief vereist is, gaat het abonnement in op de dag nadat we de aanmeldingskaart hebben ontvangen.
- 2 Huurders gaan het serviceabonnement aan voor onbepaalde tijd en kunnen het schriftelijk opzeggen of via onze website. De opzegtermijn is één maand. Het abonnement eindigt automatisch op de dag dat uw huurovereenkomst afloopt.
- 3 Oosterpoort kan het serviceabonnement opzeggen als u onrechtmatig gebruikmaakt van de diensten uit het abonnement, of als u het abonnementsgeld regelmatig langere tijd niet betaalt. Ook dan geldt een opzegtermijn van een maand. We stellen u daarvan schriftelijk op de hoogte.
- 4 In overleg met de huurdersbelangenvereniging kan Oosterpoort de inhoud van het serviceabonnement, de voorwaarden en de prijzen wijzigen. We informeren u als deelnemende huurder schriftelijk over de veranderingen. Binnen 14 dagen na een verhoging van de prijzen kunt u het abonnement per direct schriftelijk beëindigen.

- 5 Als Oosterpoort in overleg met de huurdersbelangenvereniging besluit om met het serviceabonnement te stoppen, kan zij dat doen met een opzegtermijn van 3 maanden.
- 6 Als de schade het gevolg is van grove nalatigheid, slordigheid, onjuist gebruik of ruwe bewoning door de huurder, zijn huisgenoten of personen voor wie de huurder aansprakelijk is, komen de kosten voor rekening van de huurder. In dat geval kan die zich niet beroepen op het serviceabonnement.

Hoe meldt u een reparatieverzoek?

Voor een aantal werkzaamheden kunt u direct contact opnemen met bedrijven waarmee Oosterpoort een contract heeft afgesloten. Zij voeren de reparaties zo spoedig mogelijk, in overleg met u, uit. De telefoonnummers van deze bedrijven vindt u in de folder 'Bereikbaarheid Oosterpoort', die apart in de informatieklapper van Oosterpoort zit. U vindt deze telefoonnummers ook op onze website.

Als u een abonnement heeft afgesloten voor serviceonderhoud kunt u uw reparatieverzoek op drie manieren melden. U leest ze hieronder.

- 1 Dien een reparatieverzoek in op onze website www.oosterpoortwoon.nl.
- 2 Bel ons op telefoonnummer (024) 399 55 55. Volg het keuzemenu en toets uw postcode in. U komt dan automatisch bij het juiste onderhoudsbedrijf uit.
- 3 Stuur een e-mail naar reparatie@oosterpoortwoon.nl.

Het onderhoudsbedrijf neemt met u de melding door en maakt samen met u een afspraak voor de reparatie. Het bedrijf bepaalt of herstel of vervanging van een onderdeel nodig is.

Wie doet welke reparaties?

Als u een serviceabonnement heeft, neemt Oosterpoort een groot aantal onderhouds- en reparatiewerkzaamheden van u over. Welke werkzaamheden onder het serviceabonnement vallen en wie verantwoordelijk is voor de overige werkzaamheden, leest u in het Overzicht onderhoudswerkzaamheden (zie pagina 9). Hierin vindt u – in alfabetische volgorde – alle voorkomende reparaties en onderhoudswerkzaamheden in en rond de woning. In de kolom erachter staat wie verantwoordelijk is voor de uitvoering en wie de kosten van de reparatie moet betalen. Er zijn drie mogelijkheden:

- 1 Oosterpoort is verantwoordelijk.
- 2 De reparatie valt onder het serviceabonnement. Wanneer u een abonnement heeft op onze onderhoudsservice, voeren we de reparatie kosteloos uit.
- 3 De huurder is zelf verantwoordelijk. U moet als huurder zelf zorgdragen voor de reparatie en de kosten ervan zijn voor uw eigen rekening.

Een voorbeeld:

De douchekraan is stuk en u heeft een abonnement op het serviceonderhoud. U kijkt in de trefwoordenlijst bij de K van Kranen. U ziet dat het onderhouden en vervangen van douchekranen onder het serviceabonnement valt. U doet een reparatieverzoek bij Oosterpoort en het onderhoudsbedrijf repareert de kraan. U hoeft niets te betalen voor de reparatie.

Let op: Oosterpoort voert alleen reparaties en/of onderhoud uit op standaardniveau. Houd u daar rekening mee wanneer u in het bezit bent van zelf aangebrachte veranderingen of een niet standaard voorziening die u van de vorige bewoner heeft overgenomen. Denk bijvoorbeeld aan een luxe woonkeuken, garage of sfeerkachel.

Overzicht onderhoudswerkzaamheden

AFVOEREN

- Schoonhouden afvoerputje balkon, galerij, terras, douche/gootsteen/sifon
- Repareren van sifon van wastafel, douche, gootsteen, wasmachine
- Repareren loden afvoer en sifon
- Ontstoppen afvoer (zie Ontstoppen riolering)

AFZUIGKAP

- Vervangen van filter en in- en uitwendig schoonhouden van de afzuigkap
- Schoonhouden afvoerkanaal zonder centrale afzuiging
- Schoonhouden afvoerkanaal in appartementencomplexen met centrale afzuiging

BEVRIEZING

- Het treffen van maatregelen om bevrozing van leidingen, radiatoren, buitenkranen en cv te voorkomen (afsluiten/aftappen/isoleren)
- Ontdooien van leidingen en herstellen van de schade die is ontstaan door bevrozing aan leidingen, radiatoren, buitenkranen en cv, als huurder voldoende voorzorgsmaatregelen heeft getroffen om bevrozing te voorkomen

BRIEVENBUS

- Reparatie en vervanging van brievenbus in voordeur woning (m.u.v. tochtborstel)
- Reparatie en vervanging van brievenbus in gemeenschappelijke ruimten
- Sleutel afgebroken of kwijt

CENTRALE VERWARMING (CV)

- Periodiek onderhoud
- Verhelpen van storingen: bel rechtstreeks met de cv-installateur (zie sticker op cv-ketel voor telefoonnummer)
- Ontluchten en bijvullen van individuele centrale verwarming
- Lichte roest aan radiator
- Ernstige roest aan radiator
- Lekkende radiatorknop

Oosterpoort
Service A
Huurder

DAKEN

- Reparatie en vervanging van dakbedekking, doorvoer, goot en regenpijp
- Reinigen dakgoten op verzoek huurder
- Periodiek geplande reiniging van dakgoten
- Reinigen gootje rondom dakraam
- Mos op daken (alleen wanneer technisch noodzakelijk)
- Ontstoppen regenwaterafvoer (zie Ontstoppen riolering)
- Onderhoud en vervangen dakramen
- Vervangen van kapotte dakpannen

DEURBEL

- Onderhoud, reparatie en vervanging van de bel en beldrukker, de bedrading van de belinstallatie en de transformator
- Vervangen batterij
- Onderhoud, reparatie en vervanging van de bel en installatie bij gemeenschappelijke belinstallatie (appartementen)

DEUREN

- Repareren of vervangen binnen- en buitendeuren bij technische gebreken of beschadiging door normale slijtage (bijv. klemmende deur)
- Repareren of vervangen of van binnen- en buitendeuren bij technische gebreken of beschadiging/nalatigheid door/van huurder
- Herstellen/vervangen van standaard aangebrachte tochttrubbers in buitendeur/kozijn
- Herstellen/vervangen van door Oosterpoort aangebrachte tochtstrippen in buitendeur/kozijn
- Herstellen/vervangen van tochtstrippen in binnendeuren
- Aanbrengen nieuwe tochtstrippen
- Reparatie bij beschadiging kozijn en deuren als gevolg van inbraak en/of vernieling, mits aangifte is gedaan bij de politie
- Kieren < 1 cm
- Kieren > 1 cm

DEURDRANGER

- Repareren, afstellen en vervangen in gemeenschappelijke ruimten (geen WMO)
- Repareren, afstellen en vervangen WMO-openers (gemeente)

Oosterpoort
Service A
Huurder

DOUCHE

- Reparatie en vervanging van douchekop, planchet, zeepbak, doucheslang, spiegel, opsteekpen, glijstang en wastafel
- Kitvoeg aansluiting douchebak en/of tegel vervangen of vastzetten
- Doucheputje schoonmaken
- Ontstoppen (zie Ontstoppen riolering)

DREMPELS EN DORPELS

- Repareren en vervangen van drempels
- Installeren en vervangen oprijplaten (schegplaten) bij voor-/achterdeur

ELEKTRA

- Onderhoud en vervanging van leiding en groepenkast
- Onderhoud, vervanging of herstel van schakelmateriaal, zoals schakelaar, wandcontactdoos, trekkoord, afdekplaat van dozen en wasmachineschakelaar
- Vervangen zekering/stop en lamp
- Aanleggen krachtstroomaansluiting t.b.v. elektrische kookplaat
- Storingen veroorzaakt door eigen apparaten worden in rekening gebracht!

ERFAFSCHIEDING

- Onderhoud en reparatie aan door Oosterpoort aangebrachte afscheiding
- Onderhoud aan slot van poort van een door Oosterpoort aangebrachte afscheiding
- Vervangen van door Oosterpoort aangebrachte afscheiding door paal en draad (als vervangen niet noodzakelijk is door slecht huurdersonderhoud)

GASINSTALLATIE

- Onderhoud en vervanging van door Oosterpoort aangebrachte leiding/kranen
- Vervangen gas slang naar bijvoorbeeld kookplaat

GEMEENSCHAPPELIJKE RUIMTEN

- Onderhoud en reparatie van portiek, trap en galerij
- Schoonmaken van portiek, trap en/of galerij, tenzij opgenomen in servicekosten

Oosterpoort
Service A
Huurder

GEVELS

- Onderhoud/vervanging, zoals schilderwerk en herstel van voegwerk
- Verwijderen groenaanslag
- Verwijderen graffiti

GLASVERZEKERING

- Als u een glasverzekering heeft afgesloten, wordt glasbreuk kosteloos hersteld. U kunt zelf de glaszetter bellen. Firma Van der Zee in Groesbeek: (024) 397 19 09

HANG- EN SLUITWERK

- Onderhoud, reparatie of vervanging van hang- en sluitwerk aan buitenramen en buitendeuren (exclusief raamboompjes en bijzetsloten)
- Repareren of vervangen raamboompjes, bijzetsloten
- Onderhoud, reparatie of vervanging van hang- en sluitwerk aan binnenramen en binnendeuren
- Laten bijmaken van sleutels (ook voor ramen). Gecertificeerde sleutels tegen betaling van € 30,- per stuk, via Oosterpoort
- Reparatie bij beschadiging als gevolg van inbraak en/of vernieling, mits aangifte is gedaan bij de politie
- Repareren en vervangen van hang- en sluitwerk van toegangsdeuren in gemeenschappelijke ruimten
- Reparatie na sleutel in slot laten zitten of na verlies sleutels
- Reparatie na afgebroken sleutel
- Vervangen van een door Oosterpoort geplaatste windhaak
- Nieuwe windhaak plaatsen
- Smeren hang- en sluitwerk (WD40-smeermiddel of teflonspray)

KEUKEN

- Afstellen en vervangen van scharnier, sluiting en geleider van aanrechtdeur en lade
- Kitvoeg of tegelstrip van aansluiting aanrechtblad en/of tegel vervangen of vastzetten
- Herstel van aanrechtblok, aanrechtblad, aanrechtkast en -deur bij technische gebreken door normale slijtage
- Ontstoppen afvoer (zie Ontstoppen riolering)
- Vervangen filter afzuigkap

Oosterpoort
Service A
Huurder

KOZIJNEN EN RAMEN

- Repareren of vervangen bij houtrot en technische gebreken
- Onderhoud kunststof of aluminium kozijn
- Schoonmaken van kozijn/raam

KRANEN

- Reparatie van kranen
- Vervangen of reparatie van stop- en aftapkraan
- Onderhoud hoofdkraan: Vitens bellen: 0900 0650
- Vervangen kraan

LIFT

- Onderhoud en reparatie van lift en liftinstallatie
- Storingen veroorzaakt door huurder worden op huurder verhaald. Als deze niet te achterhalen is, worden de kosten verrekend met de servicekosten

MECHANISCH VENTILATIESYSTEEM

- Onderhoud of reparatie van het systeem (ventilator/regeling)
- Batterijen vervangen
- Schoonmaken en/of vervangen van het filter
- Schoonhouden van afzuigventiel/rooster
- Repareren en vervangen van afzuigventiel/rooster
- Reinigen ventilatiekanalen (wordt planmatig uitgevoerd)

NAAMPLAATJES EN HUISNUMMER

- Naamplaatje bij voordeur woning
- Naamplaatje bellentableau en postkast bij verhuizing (app. complex)
- Naamplaatje bellentableau en postkast bij overige situaties € 40,- (app. complex)

ONGEDIERTEBESTRIJDING

- Bestrijden van wespen- en bijennesten in de tuin, losstaande berging, tuinhuisje
- Bestrijden van wespen- en bijennesten in/aan huis
- Ongediertebestrijding in gemeenschappelijke ruimten
- Bestrijden van houtworm en boktor
- Bestrijden van overig ongedierte
- Bestrijden bij bedreiging van de volksgezondheid (bijv. rattenplaag)

Oosterpoort
Service A
Huurder

gemeente

ONTSTOPPEN RIOLERING IN EN OM DE WONING (VERZEKERING)

- Ontstoppen van het leidingwerk in en om de woning, inclusief hemelwater-afvoer. Als u een rioleringsverzekering hebt afgesloten, wordt de verstopping gratis verholpen, tenzij de verstopping aan u te wijten is. Bijv. door het doorspoelen van frituurvet. Als u geen rioleringsverzekering hebt afgesloten, brengt Oosterpoort de gemaakte kosten bij u in rekening
- Gezamenlijk afvoerleidingwerk (standleiding en grondleiding) bij woningen met een gezamenlijke aansluiting op het riool, zoals flats

PLAFONDS

- Vervanging van een door Oosterpoort aangebracht of overgenomen plafond
- Schilder- en sauswerk van plafond
- Kleine herstellingen (gaatjes of beschadigingen)

PLINTEN

- Herstellen van door Oosterpoort aangebrachte plinten

ROOKMELDER

- Vervangen batterij rookmelder
- Onderhoud/vervangen rookmelder aangesloten op 220 V
- Onderhoud/vervangen rookmelder werkend op batterij

SCHILDERWERK

- Schilderwerk aan buitenzijde van de woning/berging
- Schilderwerk van gemeenschappelijke ruimten
- Schilderwerk, sauzen, kitten en behangen in de woning/berging

SCHOORSTEEN

- Herstel schoorsteen buitenwerks: voegwerken, afdekking en lood
- Herstel schoorsteenkanaal als deze door huurder in gebruik is genomen
- Vegen van schoorsteen (Oosterpoort heeft geen schoorsteenkanalen in gebruik). Schoorsteenkanalen van Oosterpoort mogen niet meer gebruikt worden voor houtkachels. Huurder dient hiervoor een eigen kanaal aan te brengen en dit jaarlijks laten vegen

SCHUUR/BERGING/TUINKAST

- Herstel vloer, onderhoud buitenmuur en dak, buitenschilderwerk
- Onderhoud binnenzijde schuur/berging

Oosterpoort
Service A
Huurder

STUCWERK

- Herstellen van kleine reparaties aan het stucwerk (krimpscheuren/gaatjes)
- Herstellen van gebrekkig stucwerk (constructieve scheuren/loslaten)

TEGELWERK (WAND EN VLOER)

- Repareren en vervangen van tegelwerk dat scheurt of loslaat
- Repareren en vervangen van door huurder beschadigd tegelwerk

TELEFOON, INTERNET, TV, INTERCOM

- Onderhoud huistelefoon/intercom en bijbehorende installatie
- Onderhoud telefoon-, tv- en internetaansluiting
- Aanleggen/aanvragen van internet-, tv- en telefoonaansluiting

TOILET

- Repareren van toiletput, stortbak en fontein
- Vervangen of repareren closetrolhouder en bril
- Vervangen van toiletput, stortbak en fontein, als gevolg van technische gebreken
Indien beschadiging door huurder veroorzaakt is
- Ontstoppen (zie Ontstoppen riolering)
- Schoonhouden toiletput, stortbak, fontein

TRAPPEN

- Onderhouden/repareren en vervangen van vaste trappen en vlizotrap
- Vastzetten en repareren van leuning en traphekken
- Repareren van trappen en leuning in gemeenschappelijke ruimten

TUIN

- Kappen en snoeien van bomen, inclusief kapvergunning
- Kappen van bomen > 5 meter, niet door huurder geplant of overgenomen van vorige huurder bij aanvang huur
- Aanleg en onderhoud, inclusief tuinafscheiding
- Klimbeplanting vrijhouden van gevels en dakgoten
- Snoeien van afscheidingshagen en bomen, zodat deze niet over de erfgrens van de burens en het gemeenschappelijke achterpad groeien en de woning onderhouden kan worden
- Onderhouden, herstellen, vervangen van bestrating
- Herstellen, vervangen van bestrating gemeenschappelijk achterpad
- Schoonmaken van bestrating gemeenschappelijk achterpad

Oosterpoort
Service A
Huurder

VENSTERBANK

- Vervangen van vensterbank bij technische gebreken

VENTILATIE

- Schoonhouden van ventilatierooster/dauerlüftung
- Repareren en vervangen van ventilatierooster bij raam en deur
- Repareren en vervangen van dauerlüftung

VERLICHTING

- Vervangen van armatuur en lamp (ook armaturen met politiekeurmerk)
- Vervangen van beschadigde bedrading als gevolg van technische gebreken
- Vervangen van lampen en armaturen gemeenschappelijke ruimten
- Vervangen van lampen in straatlantaarns (groen/blauw genummerd)
Geel genummerde straatlantaarns zijn van de gemeente

VLOER (ONAFGEWERKTE)

- Onderhoud en reparatie bij technische gebreken
- Reparatie van de dekvloer na beschadiging door (verwijderen van) vloerbedekking
- Reparatie en vervanging van vloerluik

WATERLEIDING

- Onderhouden en vervangen
- Bij doorboren leidingwerk door huurder

ZONWERING

- Onderhoud en reparatie van zonwering in eigendom van Oosterpoort
- Reinigen zonwering in eigendom van Oosterpoort

Oosterpoort
Service A
Huurder

Aanvraag serviceabonnement

Ik wil een serviceabonnement met ingang van

Ik kies voor de volgende onderdelen:

- ☐ Rioolontstopping. Hiervoor betaal ik € 1,50 per maand
- ☐ Glasverzekering. Hiervoor betaal ik € 1,20 per maand
- ☐ Serviceonderhoud. Hiervoor betaal ik € 3,70 per maand

Ik betaal het instaptarief van € 35,- (zie pagina 5 van onze brochure)

- ☐ Ik pin het bedrag bij de vestiging van Oosterpoort
- ☐ Ik maak het bedrag over
- ☐ Voor mij is het instaptarief niet van toepassing

Ik ben op de hoogte van de inhoud van deze brochure.

Ik betaal de bijdrage per maand, tegelijkertijd met de huur.
Bij automatische incasso verhoogt Oosterpoort het incassobedrag met de kosten voor het abonnement.

Datum

Handtekening huurder

Naam:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoon werk/privé:

Op de kaart 'Bereikbaarheid Oosterpoort' in deze map vindt u de telefoonnummers van bedrijven die u kunt bellen bij storing of schade.



geen
postzegel
nodig

Oosterpoort
Antwoordnummer 531
6560 VB Groesbeek



Meer informatie

Heeft u nog vragen of wilt u meer informatie over het serviceabonnement? Neem dan gerust contact op met ons KlantContactCentrum. We zijn bereikbaar via telefoonnummer **(024) 399 55 55** of per mail via **info@oosterpoortwoon.nl**.



Fijn Thuis