

Voel je thuis



ONDERHOUD EN REPARATIES



Als in uw huurwoning het dak lekt, aarzelt u vast niet om Acantus te waarschuwen. Dat is ook terecht. Wij zijn verantwoordelijk voor het bouwkundig onderhoud aan de woning. Maar als nu niet het dak lekt, maar de kraan? Of wat doet u met een beschadigde wandcontactdoos of een kapotte doucheslang? In deze folder leest u meer over onderhoud en reparaties aan uw woning.

Onderhoud

Alle woningen hebben onderhoud nodig. Dit om ervoor te zorgen dat een woning in goede staat blijft en u prettig kunt wonen. Onderhoud is heel divers. Sommige werkzaamheden worden eens in de zes jaar uitgevoerd, andere eens per twee jaar. Dit is afhankelijk van het soort werkzaamheden. Bij onderhoud kunt u denken aan:

- schilderwerk aan de buitenkant van de woning (eens per zes jaar);
- onderhoud van cv-installaties (eens per twee jaar);
- het vervangen van cv-installaties;
- het vervangen van daken, goten en hemelwaterafvoeren;
- het keuren van gasinstallaties.

Reparaties

Gaat er in uw woning iets stuk? Meld het ons dan. Wij willen gebreken graag snel en goed voor u herstellen. In bepaalde situaties is het herstel voor uw rekening. Is dit het geval, dan laten wij u dit weten.

Glas- en Ontstoppingsfonds

Acantus heeft als extra dienst voor haar huurders een Glasfonds en een Ontstoppingsfonds. De fondsen dekken voor u de kosten van het herstel van glasschade of het verhelpen van verstoppingen. Voor deelname aan beide fondsen betaalt u maandelijks een bedrag. Als u glasschade heeft of u heeft een verstopping van het riool, dan wordt het probleem op kosten van Acantus verholpen. Nieuwe huurders worden automatisch lid van de fondsen. Huurders die al van ons huren, maar nog geen lid zijn, kunnen zich schriftelijk aanmelden.

Glasfonds

Het Glasfonds dekt de kosten voor het vervangen van glas door een breuk. Onder glas verstaan we enkel en dubbel glas in deuren, kozijnen en ramen,

Spoed

Bij de ene reparatie is meer spoed gewenst dan bij de andere. Bij spoedgevallen kunt u denken aan:

- algehele verstopping van de riolering van de woning;
- een water- of gaslek;
- een volledig uitgevallen centrale verwarming (in de periode van oktober tot en met april);
- volledige uitval van elektriciteit in de woning;
- volledige uitval van verlichting op galerijen;
- volledige uitval van noodverlichting;
- een glasbreuk in de buitengevel;
- liftstoringen;
- als u buitengesloten bent van uw woning.



trappenhuisen en portieken die bij het gehuurde horen en zorgen voor lichtdoorlating.

Ontstoppingsfonds

Het Ontstoppingsfonds dekt de kosten van het ontstoppen van de in of bij uw woning aanwezige riolering. Onder riolering wordt verstaan alle afvoeren van closetpotten, gootstenen, hemelwater, riolering en putten die horen bij uw woning.

Wanneer wordt schade niet gedekt?

Voor beide fondsen geldt dat (eventuele) gevolgschade niet wordt gedekt. Hiervoor bent u aangewezen op uw inboedelverzekering. Ook schade veroorzaakt door eigen toedoen wordt niet gedekt en wordt bij u in rekening gebracht wanneer wij dit voor u herstellen.

Acantus behoudt zich het recht voor om huurders uit te sluiten van een of beide fondsen als er sprake is van misbruik, opzet en/of extreem schadeverloop.

De voorwaarden

Meer informatie over de voorwaarden van het Glasfonds kunt u lezen in de 'Algemene Voorwaarden Glasfonds Acantus'. Meer informatie over de voorwaarden van ons Ontstoppingsfonds kunt u lezen in de 'Algemene Voorwaarden Ontstoppingsfonds Acantus'. Beide kunt u downloaden van onze website of aanvragen via 0900 - 8400.

Zelf klussen en verbouwen

Iedereen wil zich graag thuis voelen in de eigen woning. Ook wij vinden het belangrijk dat onze huurders zich thuis voelen. Daarom geven wij u de mogelijkheid uw woning aan te passen aan uw eigen woonwensen. Uiteraard hebben wij hier wel een aantal richtlijnen voor opgesteld.

Voor veranderingen, genaamd Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV), die gemakkelijk weer ongedaan te maken zijn, heeft u geen toestemming nodig. Denkt u bijvoorbeeld aan het vervangen van behang of het verplaatsen van losstaande kasten. Maar wat als u een muur wilt uitbreken of een tweede toilet wilt installeren? Dat zijn veranderingen die ingrijpender zijn. Daarvoor heeft u toestemming nodig. Ook beoordelen wij of de verandering permanent mag blijven zitten en of u een vergoeding krijgt als u gaat verhuizen. Heeft u schade aan een Zelf



Aangebrachte Voorziening, dan zijn de kosten van de reparatie voor uw rekening.

Wilt u graag meer weten over de mogelijkheden en de voorwaarden? In de folder 'Klussen in huis' leest u alle informatie over Zelf Aangebrachte Voorzieningen en de mogelijke vergoeding.

Asbest

Asbest is een materiaal dat in bijna alle woningen die tussen 1945 en 1994 gebouwd zijn, verwerkt kan zijn. Asbest bestaat uit hele kleine vezels. In het verleden is het veel toegepast, omdat het sterk, slijtvast, brandwerend en bestand tegen zuren is. Inmiddels is bekend dat asbest schadelijk voor de gezondheid kan zijn. De kleine vezeltjes kunnen, als ze vrijkomen, onder andere schade aan de longen veroorzaken. Sinds 1983 wordt het materiaal daarom nauwelijks meer toegepast. Sinds 1994 is het in Nederland zelfs helemaal verboden om asbest te verkopen, te gebruiken of te verwerken.

Neem daarom, voor uw eigen veiligheid, altijd contact op met Acantus als u gaat klussen in een woning die gebouwd is voor 1994. Meer informatie en tips vindt u in de flyer 'Asbest, uw en onze zorg'.

WIE DOET WAT VAN A TOT Z

In het volgende overzicht vindt u precies aangegeven wie verantwoordelijk is voor bepaalde werkzaamheden in of rondom uw woning, wij als Acantus of u als huurder. Dit staat per activiteit met 'Acantus' of 'Huurder' aangegeven. De activiteiten staan op alfabet zodat u het betreffende onderwerp gemakkelijk kunt vinden.

A	
	Afvoeren (zie Riolering)
	Afzuigkap (zie ook Ventilatie)
<i>Opmerking</i>	<i>Voor het plaatsen van een afzuigkap is toestemming van de verhuurder nodig (in verband met de afvoer door muur)</i>
	Antenne/schotelantenne
Huurder ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging
<i>Opmerking</i>	<i>Een antenne/schotelantenne mag slechts geplaatst worden na schriftelijke toestemming van de verhuurder (niet aan voorgevel of schoorsteen)</i>
	Autobox (zie Bergingen)
B	
	Behang
Huurder ▶	Aanbrengen van behang in de woning
	Bel
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging bel (drukker of elektrisch)
Acantus ▶	Belinstallatie/intercom in woongebouw
Huurder ▶	Belinstallatie/intercom (eigendom van huurder)
	Bergingen (indien eigendom verhuurder)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging vloeren, dak en buitenschilderwerk
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging hang- en sluitwerk
Huurder ▶	Onderhoud en schilderwerk binnenzijde
<i>Opmerking</i>	<i>Voor het plaatsen/bouwen van bergingen/schuren/garages is schriftelijke toestemming vereist van zowel verhuurder als gemeente</i>
	Bestrating
Acantus ▶	Herstellen, ophogen en vernieuwen van gemeenschappelijke bestrating behorende bij een complex
Acantus ▶	Herstellen, ophogen en vernieuwen van brandgangen (eigendom verhuurder)
Huurder ▶	Herstellen, ophogen en vernieuwen van bestrating in tuin, carport en toegangspaden behorende bij de woning
<i>Opmerking</i>	<i>Wanneer er sprake is van verzakking, stelt de verhuurder 1m³ vulzand (geel zand) per jaar beschikbaar (huurder dient dit zelf af te halen)</i>
	Bestrijding ongedierte
Acantus ▶	Bestrijding van ongedierte (bijv. verwijderen van wespennesten) in gemeenschappelijke ruimten (eigendom van verhuurder)
Huurder ▶	Bestrijding van ongedierte indien fysiek toegankelijk voor huurder
	Boiler (zie Centrale verwarming individueel)
	Brandblusmiddelen
Acantus ▶	In de gemeenschappelijke ruimten (eigendom van verhuurder)
Huurder ▶	In de woning
	Brandgangen (zie Bestrating)
	Brievenbus
Acantus ▶	In eigen voordeur
Acantus ▶	In portieken en gemeenschappelijke ruimten
Huurder ▶	Buiten (bijvoorbeeld op paal)
C	
	Cement dekvloer (zie Vloeren)
	Centrale verwarming individueel (indien geplaatst door verhuurder)
Acantus ▶	Onderhoud (periodiek), reparatie en/of vervanging
Acantus ▶	Vulslang en ontluchtingsleutels
Huurder ▶	Voorkoming van en herstel na bevriezing van leidingen en radiatoren
Huurder ▶	Ontluchten en bijvullen
D	
	Dak
Acantus ▶	Onderhoud, herstel en/of vervanging van dakbedekking, dakdoorvoer, dakgoot, dakluik, dakraam, dakpannen en dergelijke

Acantus ▶	Schoonhouden van dakgoten (periodiek)
	Deurdranger
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging deurdrangers op toegangsdeuren in gemeenschappelijke ruimten
	Deuren (zie ook Hang- en sluitwerk en Ruiten)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging bij houtrot of normale slijtage
Acantus ▶	Schilderwerk buitenzijde buitendeuren
Huurder ▶	Schilderwerk binnendeuren en binnenzijde buitendeuren
Huurder ▶	Vervanging na uitwaaien, door schuld van huurder
	Deuropener (elektrisch)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging
	Douche
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging doucheslang, handdouche, ophangpen en koppelstuk
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging planchet en spiegel
	E
	Elektra/elektriciteit
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervangen van schakelaars, contactdozen (stopcontacten)
Acantus ▶	Vervangen van afgekeurde leidingen en meterkast
	G
	Garage (zie Bergingen)
	Gasinstallatie
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van leidingen in de woning, voor zover deze standaard tot de woning behoren
Acantus ▶	Aanschaf/aanleg en onderhoud van de gaskraan
Huurder ▶	Aansluiting (slang) vanaf gaskraan naar gasfornuis
Huurder ▶	Zelf aangebrachte leidingen en gaskranen (uit te voeren door erkende installatiebedrijven)
	Gemeenschappelijke ruimten
Acantus ▶	Schoonhouden van portiek, trappenhuis en gemeenschappelijke gangen (in rekening gebracht via servicekosten)
	Gevel
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging, zoals schilderwerk en herstel van voegwerk
Huurder ▶	Schoonhouden van de gevel
	Geiser (zie Centrale verwarming individueel)
	Glas (zie Ruiten)
	Gootsteen (zie Riolering)
	Goten (zie Dak)
	H
	Hang- en sluitwerk
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van hang- en sluitwerk
Huurder ▶	Smeren van scharnieren
	I
	Intercominstallatie (zie Bel)
	K
	Kabeltelevisie
Acantus ▶	CAI-aansluiting in de meterkast en standaard aansluiting in de woonkamer
Huurder ▶	Snoer, aansluiting en dergelijke
	Kasten (vast)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van vaste kasten, kastplanken en panelen
	Keuken
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van keukenblok, keukenbladen en keukenkastjes
Acantus ▶	Bijstellen en smeren van scharnieren en sluitingen van deurtjes
Huurder ▶	Schoonhouden
	Kitvoegen
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van kitvoegen
Huurder ▶	Schoonhouden
	Kozijnen (zie ook Schilderwerk)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging bij aantasting door houtrot (wordt in het algemeen periodiek hersteld)
Acantus ▶	Periodiek schilderwerk aan de buitenzijde van de buitenkozijnen
Huurder ▶	Schilderwerk van alle binnenkozijnen
	Kranen
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van (gas)kranen en mengkranen
	L
	Lekkage
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van leidingen of dak

Huurder ▶	Herstel waterschade en gevolgschade aan eigendommen huurder (via inboedelverzekering van huurder)
	Leuningen
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging in woningen, portieken en gemeenschappelijke ruimten
	Lift en installatie
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging
	Luchtroosters (zie Ventilatie)
	Luchtverwarming
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging
Huurder ▶	Stoffilters reinigen (1x per 14 dagen uitspoelen in lauw water)
	M
	Mechanische ventilatie (zie Ventilatie)
	P
	Paden (zie Bestrating)
	Plafonds
Acantus ▶	Stukadoorswerk
Huurder ▶	Sausen en kleine herstellingen
	Planchet (zie ook Douche)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging
	Plavuizen
Opmerking	Voor het leggen van plavuizen is schriftelijke toestemming vereist van de verhuurder
	R
	Regenpijpen (zie Riolering)
	Riolering
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van afvoer van wastafels (sifons/zwanehals), douche, gootsteen, toilet
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van regenpijpen/hemelwaterafvoer
Acantus ▶	Ontstoppen, indien huurder lid is van het Ontstoppingsfonds van verhuurder
Huurder ▶	Ontstoppen, indien huurder geen lid is van het Ontstoppingsfonds van verhuurder
	Rookmelders
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging (eigendom verhuurder)
	Ruiten
Acantus ▶	Reparatie en/of vervanging van ruiten, binnen en buiten, indien huurder lid is van het Glasfonds van verhuurder
Huurder ▶	Reparatie en/of vervanging van ruiten, binnen en buiten, indien huurder geen lid is van het Glasfonds van verhuurder
	S
	Sausen (zie Schilderwerk)
	Schakelaars (zie ook Elektra)
	Schilderwerk
Acantus ▶	In gemeenschappelijke ruimten (hal, portiek)
Acantus ▶	Aan de buitengevel
Huurder ▶	In de woning
Opmerking	Indien verhuurder nieuw houtwerk in de woning heeft aangebracht, dan wordt dit met grondverf voorzien
	Schimmel
Huurder ▶	Verwijderen en schoonmaken
	Schoorsteen (uitzondering: wooncomplex)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging
Huurder ▶	Het schoonhouden van het schoorsteenkanaal, ten minste 1x per jaar (inclusief verwijderen van kraaiennesten)
Opmerking	Voor het plaatsen van een open haard of voorzethaard is schriftelijke toestemming vereist van de verhuurder
	Schuren (zie Bergingen)
	Schuttingen/perceelafscheidings
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging (eigendom verhuurder)
Opmerking	Voor het plaatsen van een schutting/perceelafdeling is schriftelijke toestemming vereist van zowel verhuurder als gemeente
	Sifons (zie Riolering)
	Sleutels/toegangspasjes
Acantus ▶	Eenmalig verstrekt bij verhuur van de woning
Huurder ▶	Bij zoekraken of beschadiging worden op kosten van de huurder nieuwe sloten geplaatst
	Sleutels/toegangspasjes bijbestellen:
Huurder ▶	a. Niet-gecertificeerde sleutels: deze kan de huurder op eigen kosten (en risico) laten bijmaken
	b. Gecertificeerde sleutels: deze kunnen alleen via de verhuurder worden geleverd voor rekening van huurder
	c. Toegangspasjes kunnen via de verhuurder worden geleverd voor rekening van huurder
	Sloten (zie Hang- en sluitwerk)
	Stopcontacten (zie Elektra)

	Stortbak
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging
	Stucwerk/stukadoorswerk
Acantus ▶	Indien het stucwerk loskomt van de ondergrond, met uitzondering van krimpscheuren
Huurder ▶	Aanbrengen sierpleister/spacwerk
<i>Opmerking</i>	<i>Voor het aanbrengen van steenstrips is schriftelijke toestemming vereist van de verhuurder</i>
	T
	Tegels (eigendom verhuurder)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van wand- en vloertegels
Huurder ▶	Schoonhouden
	Telefoonaansluiting/internetaansluiting
Huurder ▶	Aanbrengen en onderhoud van de aansluiting
	Terrassen (zie Bestrating)
	Tochtstrippen
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging in portieken en dergelijke (indien aangebracht bij bouw)
	Toilet
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging onderdelen toilet en reservoir
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging closetrolhouder en closetzitting
Huurder ▶	Onderhoud en vernieuwing closetpot (tenzij vervanging wegens ouderdom)
Huurder ▶	Schoonhouden
	Trappen
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van trappen, trapleuningen en hekken in gemeenschappelijke ruimten en in de woning door slijtage bij normaal gebruik
	Tuinen
Acantus ▶	Indien opgenomen in de servicekosten van de huurovereenkomst, is de aanleg en het onderhoud voor rekening van de verhuurder
Huurder ▶	Aanleg en onderhoud van tuinen
	V
	Vensterbank (zie ook Kozijnen)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van houten vensterbanken (meer dan 3 cm krom)
	Ventilatie
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van luchtroosters, motor van mechanische ventilatie, afzuigkap
Acantus ▶	Reinigen van mechanische ventilatie (periodiek)
Huurder ▶	Schoonhouden van luchtroosters en afzuigkap
	Verlichting
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van verlichting in portieken
Huurder ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging van verlichting in de woning
	Vlizotrap (eigendom verhuurder)
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging
Huurder ▶	Schilderwerk na reparatie en/of vervanging
	Vloeren
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging vloerconstructie en de cementdekvloer in gemeenschappelijke ruimten en woningen
Huurder ▶	Reparatie en/of vervanging na beschadiging vloerbedekking, laminaat, tegels en dergelijke
<i>Opmerking</i>	<i>Voor het leggen van plavuizen en parket is schriftelijke toestemming vereist van de verhuurder</i>
	Vorstschade
Huurder ▶	Reparatie en/of vervanging na vorstschade aan cv-installatie, waterleidingen en sanitair
	W
	Wastafels
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging wegens ouderdom en dergelijke
Huurder ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging na beschadiging door huurder
	Waterleiding
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging
	Z
	Zonwering
Acantus ▶	Onderhoud, reparatie en/of vervanging (indien door verhuurder geïnstalleerd en de zonwering onderdeel is van het gebouw)
<i>Opmerking</i>	<i>Voor het aanbrengen van zonwering is schriftelijke toestemming vereist van de verhuurder</i>
	Zoutlevering bij seniorencomplexen
Acantus ▶	Wanneer er sprake is van sneeuwval, levert de verhuurder strooizout ten behoeve van het sneeuwvrij maken van de toegang naar seniorencomplexen
	Zwanenhals (zie Riolering)

Reparatieverzoek melden

Spoedeisende reparatieverzoeken kunt u het beste telefonisch indienen. Dit kan 24 uur per dag via 0900 - 8400.

Reparatieverzoeken die niet spoedeisend zijn, kunt u melden via onze website www.acantus.nl of telefonisch aan ons doorgeven. In de meeste gevallen kunt u direct zelf een afspraak plannen. De monteur komt de reparatie uitvoeren op een voor u geschikt moment.

Verstopping melden

Een verstopping kunt u telefonisch melden via 0900 - 8400 en kies vervolgens tweemaal voor optie 1. U kunt de verstopping ook via onze website melden. Uw verzoek wordt rechtstreeks doorgestuurd naar Van der Velden Rioleringsbeheer. Zij nemen binnen 24 uur contact met u op om een afspraak te maken.

Woontips

Op onze website hebben wij verschillende nuttige tips voor u op een rij gezet die u bijvoorbeeld kunnen helpen bij het bijvullen en ontluchten van de cv, het verlagen van energiekosten en het ventileren van uw woning. Leest u de tips eens door en doe er uw voordeel mee!

Afspraak = afspraak

Maakt u een afspraak voor een reparatie, maar bent u niet thuis op het moment dat we langskomen? Dan brengen we € 25,- in rekening. Uiteraard geldt dit andersom ook. Komt Acantus een gemaakte afspraak niet na en hebben we dit van te voren* niet laten weten per brief, e-mail of telefoon? Dan ontvangt u van ons een vergoeding van € 25,-.

** We werken in bloktijden. Voorbeeld: er is afgesproken dat er tussen 10 en 12 uur een vakman langskomt. Deze afspraak kan dan uiterlijk om 10 uur afgezegd/verplaatst worden door een medewerker.*

Aquapark 7
9641 PJ Veendam
Postbus 110
9640 AC Veendam

T 0900 - 8400
E info@acantus.nl
I www.acantus.nl

