



Wat wordt er van mij verwacht bij het onderhouden van mijn woning? Wat moet ik doen, wat mag ik doen en wat doet de RWS? Wij kunnen ons voorstellen dat u zich dat afvraagt. Daarom zetten we dat graag voor u op een rij.

We onderscheiden verschillende soorten onderhoud:

- preventief onderhoud;
- onderhoud bij huurdersmutatie;
- onderhoud op verzoek (reparatieverzoek).

Wat is preventief onderhoud?

Preventief onderhoud is het werk dat we regelmatig aan alle woningen uitvoeren. Bijvoorbeeld schilderwerk, het vervangen van de dakbedekking en het vervangen van keukenblokken. Onze wijkbeheerder controleert regelmatig uw woning en plant deze werkzaamheden. U hoeft daar dus niets aan te doen. Wij zorgen voor het preventief onderhoud van uw woning.

Wat is onderhoud bij huurdersmutatie?

Als u gaat verhuizen controleert de wijkbeheerder uw woning op schade en gebreken. Als er zaken gerepareerd moeten worden, regelen we dat voordat de nieuwe huurder de huurovereenkomst tekent. Het is afhankelijk van het soort schade wie er verantwoordelijk is voor het onderhoud bij huurdersmutatie. Het kan zijn dat de RWS verantwoordelijk is, maar het kan ook zijn dat u zelf verantwoordelijk bent voor reparatie.

Wat is onderhoud op verzoek?

Onderhoud op verzoek betekent dat u ons kunt vragen om iets voor u te repareren of te onderhouden. Heeft u bijvoorbeeld een lekkage of een elektriciteitsstoring? Meld dan een reparatieverzoek bij onze Infodesk (0113) 23 16 74 of via onze website, www.rwsgoes.nl. Naast een duidelijke omschrijving van de klacht en eventueel een foto van de schade, is het belangrijk om aan te geven op welk telefoonnummer wij u overdag kunnen bereiken. Op deze manier kunnen wij zo snel mogelijk een afspraak met u maken.

Bij een reparatieverzoek is het niet vanzelfsprekend dat de kosten van dit zogenaamde huurdersonderhoud voor de RWS zijn. Er zijn ook reparaties waarvoor u zelf verantwoordelijk bent. Bijvoorbeeld het vervangen van kraanleertjes of het vervangen van een schakelaar. Misschien bent u erg handig en kunt u de reparaties zelf uitvoeren, of misschien kan een handige kennis de klus klaren. U bent vrij om te kiezen door wie u de reparatie laat uitvoeren.

Kan ik het onderhoud uitbesteden?

Kunt of wilt u het huurdersonderhoud liever niet zelf doen? Dan kunt u via ons een Huurdersonderhoudsabonnement (HOA) afsluiten. Hierdoor worden reparaties voor dit onderhoud uitgevoerd door de RWS. Met dit abonnement voorkomt u hoge voorrijkosten en uurtarieven. Indien u dit abonnement afsluit betaalt u ons maandelijks een bedrag, dat apart staat vermeld op de huurspecificatie. De kosten voor HOA worden jaarlijks vastgesteld.

Welk onderhoud verrichten jullie als ik een HOA neem?

Als u een Huurdersonderhoudsabonnement neemt, voeren wij voor u de meest voorkomende, kleine en dagelijkse reparaties uit. Wij leveren daarvoor ook de materialen aan. U begrijpt natuurlijk dat we niet kunnen repareren als u moedwillig iets kapot maakt of ondeskundig gebruik maakt van uw woning. In de folder Huurdersonderhoud leest u welke werkzaamheden binnen dit abonnement vallen. U kunt de folder van onze website downloaden of aanvragen bij de Infodesk.

Wat zijn voor mij de voordelen van een HOA?

U weet precies waar u aan toe bent, als u een Huurdersonderhoudsabonnement neemt. U hoeft namelijk alleen maar onze Infodesk te bellen als u schade of gebreken aan uw woning constateert. Wij regelen dan de rest voor u. Stel: uw stortbak is kapot. Zonder HOA betekent dat: onverwachte kosten. Met een HOA staat u niet meer voor deze onverwachte uitgaven.

Regelen jullie ook het extra huurderonderhoud voor ouderen en gehandicapten?

Ja, natuurlijk doen we dat. Als u ouder bent dan zestig jaar of als u gehandicapt bent, kunt u kiezen voor een uitbreiding van het Huurderonderhoudsabonnement. In dat geval zorgen wij voor nog meer onderhoud en reparaties. Zo'n Huurderonderhoudsabonnement noemen we een HOA 60+. Deze HOA 60+ vraagt u aan bij onze Infodesk. De abonnementskosten van HOA 60+ zijn iets hoger dan het normale HOA.

Betaal ik met een HOA niets meer aan onderhoud?

Niet alle onderhoudskosten worden gedekt door het Huurderonderhoudsabonnement. Schoonmaakkosten bijvoorbeeld, het ontstoppen van het sifon van uw wastafel of het schilderen van uw interieur zijn nog voor uw eigen rekening. Ander onderhoud, zoals het repareren van dakramen, vervangen van de cv-ketel en het repareren van lekkende leidingen, is voor onze rekening.

Hoe lang moet ik wachten voordat het onderhoud of de reparatie plaatsvindt?

Als u een spoedeisend reparatieverzoek heeft, bijvoorbeeld een cv-storing of een ernstige lekkage, proberen we dat dezelfde dag nog te (laten) verhelpen. We treffen in ieder geval een noodvoorziening. Andere reparaties voeren we zo snel mogelijk uit. Soms komt ook eerst de wijkbeheerder bij u langs om vast te stellen wat er precies moet gebeuren.

Als u bij onze Infodesk uw reparatieverzoek indient, hoort u direct wanneer er iemand langskomt voor de reparatie. In overleg met u wordt een datum en tijdstip afgesproken. Voor specifieke reparatieverzoeken kunt u natuurlijk ook meteen het bedrijf bellen waar we een onderhoudscontract mee hebben. Voor de volgende gebreken kunt u direct contact opnemen met het aangegeven bedrijf:

- cv-storingen? Bel Synto (0113) 25 30 53;
- glasbreuk? Bel Glashandel Moerstee (0113) 34 16 88;
- riool verstopt? Bel Lacor civiel- en groentechniek Zuid B.V. (0113) 38 11 33.

Deze telefoonnummers vindt u ook op de meterkastkaart die u bij aanvang van de huurovereenkomst heeft ontvangen. Hangt deze kaart nog niet in de meterkast, doet u dat dan alsnog. Dan heeft u deze belangrijke nummers in noodgevallen altijd bij de hand. Bent u de kaart kwijt, dan kunt u altijd een nieuwe vragen bij onze Infodesk.

Spoed! Waar meld ik spoedeisende reparatieverzoeken?

Belt u in ieder geval onze Infodesk. Als u buiten kantooruren belt, verwijzen wij u door naar de calamiteitendienst, het installatiebedrijf of een aannemer. U krijgt daarvoor dan een keuzemenu waarin u door het indrukken van de juiste toets, direct wordt doorverbonden met de juiste reparateur.

Spoedeisende reparatieverzoeken die u ook buiten kantooruren bij onze Infodesk kunt melden, zijn:

- uw cv doet het niet in de winter;
- u heeft geen warm water (als de warmwatervoorziening van de RWS is);
- er lekt gas;
- u kunt uw woning niet meer in, omdat uw slot kapot is (als u de sleutel verloren of vergeten bent, moeten wij u helaas de kosten in rekening brengen);
- u heeft een waterlekkage, waardoor gevolgschade kan optreden;
- het riool of toilet is verstopt;
- de lift stoort.

Vragen?

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Wij helpen u graag! Voor meer informatie over het HOA kunt u de folder 'Huurderonderhoudsabonnement' downloaden van de website of aanvragen bij onze Infodesk.