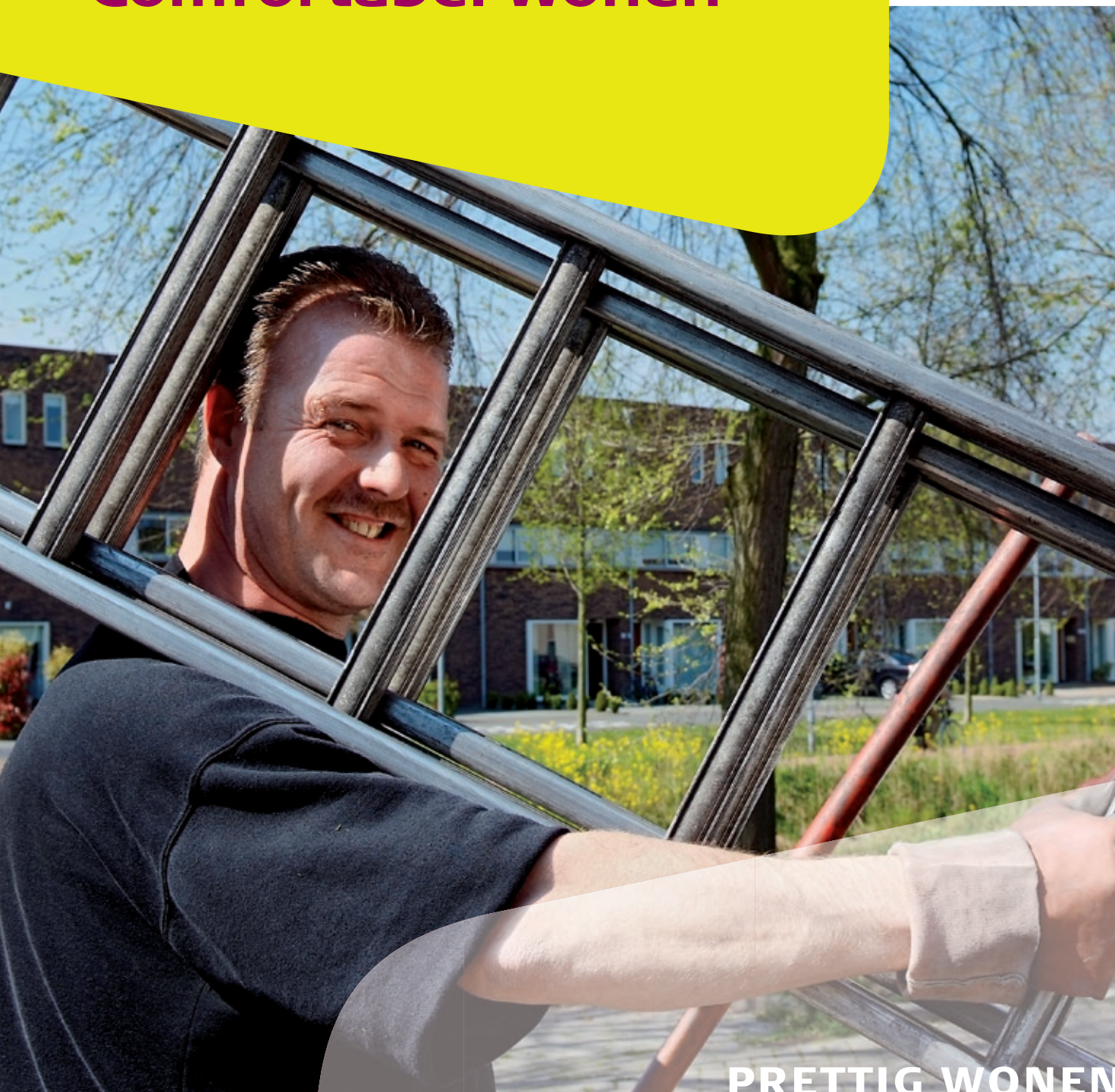


SINGELVESTE

allee
WONEN

Comfortabel wonen



PRETTIG WONEN

Samen werken aan wonen en wijken

Alles wat u wilt weten over het onderhoud en reparaties aan uw woning

Singelveste AlleeWonen vindt het belangrijk dat uw woning in goede conditie verkeert. Dat gaat niet vanzelf. Iedere woning heeft onderhoud nodig en ook kunnen er dingen kapot gaan. In deze brochure vertellen wij u hoe het onderhoud en de reparaties aan uw woning bij Singelveste AlleeWonen zijn geregeld.

Onderhoud door Singelveste AlleeWonen

Singelveste AlleeWonen neemt bijna alle onderhouds- en reparatiewerkzaamheden voor haar rekening. De hiernaast opgesomde werkzaamheden worden gratis voor u verzorgd door een aannemer die in opdracht van Singelveste AlleeWonen werkt. Uitzonderingen zijn zaken die door vernieling kapot zijn gegaan en reparaties aan voorzieningen die door uzelf zijn aangebracht.



Hang- en sluitwerk

- Deurkrukken;
- Sloten;
- Grendels;
- Scharnieren;
- Uitzetijzers;
- Raamsluitingen;
- Raamboompjes;
- Tochtstrippen;
- Stormhaken.

Schakelaars, contactdozen

- Schakelaars;
- Wandcontactdozen;
- Wandcontactdoos t.b.v. elektrisch koken;
- Beldrukkers;
- Beltransformatoren.

Kranen

- Waterkraan;
- Stop- en aftapkranen.

Sanitair

- Planchet;
- Doucheslang en douchekop;
- Closetpot;
- Closetpotzitting;
- Stortbak;
- Sifon;
- Wastafel;
- Spiegel.

Klein timmerwerk

- Vloerplinten;
- Aanrechtbladen;
- Aanrecht kastdeuren en laden;
- Binnendorpels;
- Aftimmerlatten en lijsten;
- Trapleuningen en traphekken;
- Vlizotrappen;
- Vloerluiken.

Sluitbaar houden van

- Binnendeuren;
- Buitendeuren;
- Bergingsdeur;
- Poort (indien gehuurd van Singelveste Alleewonen);
- Ramen;
- Dakramen.

Stucwerk

- Stuc- en spuitwerk aan wanden en plafonds.

Groenonderhoud

- Gemeenschappelijke tuinen.

Bestratingen

- Gemeenschappelijke terrassen en paden;
- Originele bestrating horende bij de woning;
- Brandgangbestrating.

Installaties

- Bijvullen van cv-installaties;
- Roosters van mechanische ventilatie;
- Ontluchtungs- en ventilatiekanalen.

Verlichting

- Verlichting gemeenschappelijke ruimtes;
- Verlichting brandgangen.

Onderhouds- taken van de huurder

Als huurder heeft u zelf ook een aantal onderhoudstaken, de zogenaamde verzorgingsplicht. Wij noemen dat het dagelijks onderhoud. Het betreft de volgende zaken:

- Behangen, stoffering en binnenschilderwerk;
- Dagelijkse schoonmaak van de woning inclusief balkon en galerij en gemeenschappelijke ruimten*;
- Het inrichten en onderhoud van de privétuin, inclusief het snoeien van bomen en struiken en het schoon en onkruidvrij houden van de brandgang;
- Herstelschade door boren en pluggen;
- Bestrijden van ongedierte;
- Herstelschade door nalatigheid of door vernieling (bijvoorbeeld bevriezing, uitwaaien deuren/ramen, zoekgeraakte sleutels of gebroken ramen);
- Schoorsteen vegen;
- Reparaties en onderhoud aan door huurders zelf aangebrachte veranderingen (ZAV);
- Reinigen van dakgoten;
- Ontstoppen van de riolering en regenpijpen;
- Vervangen van gebroken of beschadigde binnen- en buitenruiten en spiegels.

** Voor een groot aantal complexen is een schoonmaakcontract afgesloten voor de gemeenschappelijke ruimten. Bewoners betalen hiervoor via de servicekosten.*

Aangepaste woningen

Aangepaste woningen

Woningen die zijn aangepast volgens de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) – voorheen WVG – vallen ook binnen de verzorgingsplicht van de huurder. Voor de kosten van onderhoud en reparatie kunt u een vergoeding krijgen bij Loket Wegwijs van de gemeente Breda. Dit loket vindt u in het stadskantoor van de gemeente Breda aan de Claudius Prinsenlaan. Loket Wegwijs is het loket voor zorg, wonen en ondersteuning. Openingstijden voor bezoekers: maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 14.00 uur. Op donderdag is het stadskantoor tot 20.00 uur geopend. U kunt ook bellen met het Loket Wegwijs: (076) 529 97 00 (maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 16.30 uur) of e-mailen: loketwegwijs@breda.nl Kijk ook eens op de website www.wegwijsbreda.nl

Voor het melden van een reparatieverzoek kunt u contact opnemen met de reparatielijn van Singelveste AlleeWonen, telefoonnummer (076) 523 26 70. Graag vermelden dat het om een woningaanpassing gaat.



Onderhoudsklachten

Als u een onderhoudsklacht heeft dan kunt u dit doorgeven aan de reparatielijn van Singelveste AlleeWonen. Wij noemen dit een reparatieverzoek. De klantconsulenten van de reparatielijn doen er alles aan om het probleem snel te verhelpen.

Reparatieverzoeken indienen

U kunt reparatieverzoeken en het melden van storingen aan Singelveste AlleeWonen doorgeven via:

- Een speciaal telefoonnummer (076) 523 26 70
Maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.30 uur.
- Onze website: www.singelveste-alleewonen.nl
- E-mail: infosingelveste@alleewonen.nl

Spoedreparaties

Voor het verhelpen van spoedeisende reparatieverzoeken is Singelveste AlleeWonen ook buiten bovengenoemde kantooruren bereikbaar op (076) 523 26 70. Spoedeisende reparatieverzoeken zijn bijvoorbeeld lekkage aan gas- en waterleiding of dak.

Rioolverstopping

Voor het ontstoppen van de riolering kunt u rechtstreeks contact opnemen met: RRS Nederland BV, telefoonnummer (010) 292 14 14.

Glasschade

Iedere huurder van Singelveste AlleeWonen is automatisch verzekerd voor glasschade. U kunt bij glasschade zelf rechtstreeks contact opnemen met:

Glasverzekering Singelveste AlleeWonen (Raetsheren van Orden), telefoonnummer 0800 020 80 00*

* Uitzondering hierop vormen:

- Vesteda woningen, bewoners hiervan bellen met Uniglas 0900 202 02 60.
- Woningen die behoren tot een vereniging van Eigenaren kunnen contact opnemen met Centraal Beheer (055) 579 77 77.

- Bewoners van appartementencomplex Boterbloem aan de Weigeliestraat kunnen bellen met Eurocross: 0800 022 99 55 (polisnummer 112189).

Storingen CV

Storingen aan de centrale verwarmingsinstallatie kunt u als bewoner rechtstreeks melden aan: Installatiebedrijf Feenstra, telefoonnummer (013) 542 45 29*

* Uitzondering hierop vormen:

- De bewoners van Westerpark, Argusvlinder nr. 50 t/m 176 en Westerpark Blauwtjes. Zij kunnen contact opnemen met Gebroeders Kin 0900 567 12 34.
- En bewoners van Westerwiek, Argusvlinder nr. 300 t/m 468. Zij kunnen contact opnemen met Firma Stork 0800 635 34 64.

In geval van een storing is het handig om de volgende zaken eerst te controleren:

- Zit de stekker van de ketel in het stopcontact?
- Heeft een stroomstoring plaatsgevonden?
- Brandt de waakvlam?
- Zit er voldoende water in de installatie?
- Is de installatie voldoende ontluicht?
- Is de ketelthermostaat voldoende hoog afgesteld?
- Zijn de radiatorkranen geopend?
- Draait de waterpomp naast de ketel? (lichte trilling is voelbaar)

Afhandeling reparatieverzoeken

Bij de medewerkers van de reparatielijn van Singelveste AlleeWonen komen alle klachten terecht. Zij beoordelen elk verzoek. Hoe lang het duurt voordat wij uw reparatieverzoek uitvoeren is afhankelijk van het soort verzoek en de noodzaak tot reparatie. In onderstaand overzicht kunt u zien binnen hoeveel tijd de reparatie plaatsvindt.



Wanneer komen wij bij u langs?

Uitvoering	Omschrijving	Voorbeelden
Onmiddellijk	Calamiteiten die onmiddellijk herstel eisen omdat uitstel grote gevolgschade met zich meebrengt, dan wel gevaar oplevert voor mens of dier.	<ul style="list-style-type: none">• Gesprongen waterleiding;• Gesprongen CV leiding;• Vastgelopen lift;• Lekkende gasleiding;• Verwarming bij vorst.
Binnen 24 uur	Reparaties die uw woongenot verstoren dan wel de veiligheid van uw bezittingen in gevaar brengen.	<ul style="list-style-type: none">• Defecte buitendeursloten;• Geisers;• Elektrische installaties; zoals deuropener;• Defecte verwarming in voor-en najaar;• Kapotte ruiten aan buitenzijde.
Binnen 7 werkdagen	Reparaties aan uw woning of garage die door u als hinderlijk ervaren worden.	<ul style="list-style-type: none">• Klemmende buitendeuren;• Defecten aan bellen;• Defect aan stortbakken;• Lekkende kranen.
Binnen 14 werkdagen	Reparaties aan uw woning of garage die door u als lastig ervaren worden.	<ul style="list-style-type: none">• Klemmende binnendeuren;• Ramen;• Aanrechten, klein stucwerk.
Binnen 30 werkdagen	Alle overige reparaties	<ul style="list-style-type: none">• Houtrot aan ramen, deuren en kozijnen;• Aanrechten vervangen.



Afspraak

De medewerker van de reparatielijn geeft de klacht door aan de aannemer die voor Singelveste AlleeWonen reparaties uitvoert. De aannemer neemt zelf binnen één werkdag na melding contact met u op voor een afspraak. De afspraak ingepland volgens naastgenoemd schema.

Bij het maken van de afspraak zorgt de aannemer ervoor dat de reparatie wordt uitgevoerd op een tijdstip dat u het best uitkomt. Wel wordt een marge van twee uur aangehouden: de aannemer komt langs tussen 8.00 en 10.00 uur, 10.00 en 12.00 uur, 13.00 en 15.00 uur of tussen 15.00 en 17.00 uur. Spoedeisende reparaties vinden uiteraard ook buiten die tijden plaats. Het kan gebeuren dat een spoedreparatie bij een andere huurder een afspraak doorkruist. In dat geval maken de medewerkers van de reparatielijn direct een nieuwe afspraak.

Legitimatie

De aannemers die Singelveste AlleeWonen inzet moeten zich kunnen legitimeren. Voordat ze aan de slag gaan, overleggen ze met u over de uit te voeren reparatie. Na afloop laten ze weten welke reparaties er verricht zijn en wordt u verzocht de originele opdrachtbon voor akkoord te tekenen. Zo weten wij dat de reparatie naar uw tevredenheid is uitgevoerd. In een enkel geval kunnen de monteurs een defect niet direct verhelpen, bijvoorbeeld als bepaalde onderdelen niet op voorraad zijn. Zij melden dit en maken direct een vervolgspraak.

Controle kwaliteit dienstverlening

Ook na het oplossen van de klacht kan er contact met u opgenomen worden. Omdat Singelveste AlleeWonen de kwaliteit van zijn dienstverlening wil blijven waarborgen, worden er steekproefsgewijs onderzoeken uitgevoerd. Zo weet Singelveste AlleeWonen of huurders tevreden zijn over de afhandeling van een reparatieverzoek.

Ander onderhoud

Naast de reparatieverzoeken zijn er ook andere momenten waarop Singelveste AlleeWonen onderhoud pleegt aan uw woning:

- Als de woning leeg komt door een verhuizing;
- Jaarlijks, het zogenaamde planmatig onderhoud;
- Om de paar jaar preventief onderhoud.

Onderhoud bij verhuizing

Zodra een huurder de huur van de woning opzegt, komt Singelveste AlleeWonen langs om de woning te inspecteren. Al het nodige onderhoud voert Singelveste AlleeWonen uit, zodat de nieuwe huurder in een woning kan trekken die gelijk helemaal in orde is.

Planmatig onderhoud

Ieder jaar bepaalt Singelveste AlleeWonen in haar onderhoudsplan welke complexen dat jaar een onderhoudsbeurt krijgen. Dit onderhoud betreft vooral werkzaamheden aan de buitenkant van de woning en aan installaties. Bijvoorbeeld een schilderbeurt, herstellen van het voegwerk, vervangen cv-ketels, aanpak van entrees etc. Dit onderhoudsplan wordt altijd met de huurdersbelangencommissies (HBC's) van de betreffende complexen besproken. Zo worden de bewoners in staat gesteld om mee te denken over bijvoorbeeld de kleur van de verf of het materiaal van de nieuwe kozijnen. In het voorjaar ontvangen alle huurders van Singelveste AlleeWonen de brochure waarin het onderhoudsplan van dat betreffende jaar in grote lijnen wordt weergegeven. Het onderhoudsplan staat ook op onze website www.singelveste-alleewonen.nl

Preventief onderhoud

Vanaf 1 januari 2007 voert Singelveste AlleeWonen gratis preventief onderhoud uit aan haar hele woningbezit. Onder preventief onderhoud verstaat Singelveste AlleeWonen het periodiek uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan de binnenkant van de woning. Hiermee willen we onderhoudsklachten voorkomen. Bij preventief onderhoud worden werkzaamheden uitgevoerd zoals: kitten, oliën, schaven, vastzetten, schoonmaken en/of vervangen van onderdelen in de woning. Preventief onderhoud verkleint de kans dat in uw woning zaken 'spontaan' kapot gaan en we hoeven minder vaak in uw woning onderdelen te repareren. Het gevolg voor u is dat u niet onverwachts thuis hoeft te blijven. We maken namelijk ruimschoots van te voren met u een afspraak. Bij woningen die ouder zijn dan 10 jaar komen we eens in de twee jaar langs. Bij woningen jonger dan 10 jaar komen we één keer in de drie jaar. Voor meer informatie over preventief onderhoud verwijzen wij u naar onze website www.singelveste-alleewonen.nl



Basiskwaliteit

In 2004 is Singelveste AlleeWonen gestart met het aanbrengen van basiskwaliteit in de woningen. Dat wil zeggen dat daar waar nodig een aantal zaken wordt aangepast om aan de gewone standardeisen van deze tijd te voldoen. Voorbeelden van maatregelen zijn o.a. het vervangen van zachtboard plafonds door gips en het aanbrengen van een wasmachineaansluiting in de woning. Sommige kwaliteitsverbeteringen gaan gepaard met een huurverhoging en worden altijd in overleg met de huurder aangebracht. U kunt dan denken aan bijvoorbeeld centrale verwarming en dubbel glas. Singelveste AlleeWonen streeft ernaar om het aanbrengen van deze basiskwaliteit zoveel mogelijk te combineren met andere werkzaamheden in de woning. De hinder voor u blijft dan beperkt.

Nieuwe keuken, badkamer of toilet

Het vervangen van keukens en sanitair in de woningen wordt niet gepland maar gebeurt individueel bij een verhuizing of bij een reparatieverzoek. De opzichter van Singelveste AlleeWonen bepaalt wanneer een woning toe is aan een nieuwe badkamer of keuken. Hij kijkt daarbij onder meer naar de huidige afschrijftijd en de technische staat van de onderdelen. Tegenwoordig biedt Singelveste AlleeWonen u de mogelijkheid om zelf uw keuken of badkamer samen te stellen. In de woonwinkel staan keuken- en sanitairopstellingen waaruit u een keuze kunt maken. Er zijn verschillende soorten vloeren, wandtegels en decoratieranden. Verder kunt u kiezen uit vier verschillende soorten aanrechtbladen, kastjes en handgrepen en een ronde of vierkante spoelbak. Via een speciaal formulier kunt u uw keuze bekend maken. Daarnaast kunt u ook zelf veranderingen of accessoires aangeven. U kunt dan denken aan een ligbad, een luxe kraan, extra kastruimte of een moderne afzuigkap. De meerkosten (aanschaf materialen en arbeidskosten) van deze extra voorzieningen komen voor uw eigen rekening. Als het keuzeformulier is ingevuld en ondertekend neemt de aannemer contact met u op om een afspraak te maken voor het inmeten en het eventuele meerwerk met u bespreken.

Heeft u nog vragen?

Medewerkers van Singelveste AlleeWonen zijn graag bereid u nader te informeren. Ze zijn bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.30 uur via telefoonnummer (076) 523 26 70 of via infosingelveste@alleewonen.nl. We raden u aan om ook eens op de website te kijken: www.singelveste-alleewonen.nl

Hier vindt u veel informatie over (planmatig)onderhoud en zelf aangebrachte veranderingen. Bovendien kunt u de brochures over deze onderwerpen downloaden.



Extra onderhoudsservice

Niet voor iedereen is het dagelijks onderhoud vanzelfsprekend. Daarom biedt Singelveste AlleeWonen u voor een drietal zaken extra onderhoudsservice:

- Het ontstoppen van de riolering;
- Het reinigen van de dakgoten;
- Het vegen van de schoorsteen.

Voor de verlening van deze service maken wij gebruik van diensten van derden. Zo wordt uw woning op professionele wijze onderhouden en heeft u er zelf weinig omkijken naar.

Ontstoppen van de riolering

Wat bieden wij u?

Tegen een kleine bijdrage per maand bent u verzekerd van een deskundige ontstopping van de riolering door RRS Nederland BV in Rotterdam. Dit bedrag schrijft Singelveste AlleeWonen gelijktijdig met uw huurbetaling af.

Wat zijn de voorwaarden?

- Zodra u zich aanmeldt voor deze onderhoudsservice kunt u verstoppingen gelijk laten verhelpen door RRS Nederland BV.
- Als u een ander bedrijf de reparatie laat verrichten, krijgt u de kosten niet vergoed.
- Bij verstopping kunt u rechtstreeks bellen met RRS Nederland BV, telefoonnummer (010) 292 14 14. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar. Let op: als u zelf vooraf een ontstoppingsmiddel gebruikt, dan mag RRS volgens de Arboret 24 uur lang geen werkzaamheden aan uw afvoer verrichten!
- Voordat u een verstopping doorgeeft moet u eerst zelf aan het werk. Controleert u de doucheputjes en sifons (ofwel zwanenhals) en maak ze schoon.
- Bij ontstopping van uw riolering levert u het benodigde water aan de medewerkers.
- Als de verstopping uw eigen schuld is (doordat u iets anders dan water of vloeistof heeft doorgespoeld, bijvoorbeeld frituurvet), wordt de rekening niet vergoed via deze extra service. U moet dan de kosten zelf betalen.
- De maandelijkse bijdrage wordt jaarlijks aangepast op basis van inflatie.

Voor bewoners in complexen die gebruik maken van gemeenschappelijke sanitaire voorzieningen zoals studentenhuisen, gelden andere abonnementsstarieven. U kunt via Singelveste AlleeWonen een offerte op maat aanvragen.

Reinigen van de dakgoten

Wat bieden wij u?

Tegen een kleine bijdrage per maand kunt u ervan op aan dat eenmaal per jaar uw dakgoten worden gereinigd. Dit gebeurt door firma De Schouwenier. Dit bedrag schrijft Singelveste AlleeWonen gelijktijdig met uw huurbetaling af.

Wat zijn de voorwaarden?

- Uw dakgoten worden elk jaar rond dezelfde tijd schoongemaakt.
- Firma De Schouwenier doet een kaartje bij u in de bus, met daarop een datum en tijdstip dat zij het komt uitvoeren.
- Op de dag van de afspraak is er iemand thuis. U moet ervoor zorgen dat schoonmakers via de achterkant van uw woning bij de dakgoten kunnen komen. Dat is belangrijk, want als zij er niet bij kunnen en niet kunnen schoonmaken, krijgt u toch een rekening.
- De maandelijkse bijdrage wordt jaarlijks aangepast op basis van inflatie.

Uitzondering

Het reinigen van de dakgoten van hoogbouwcomplexen wordt geregeld en betaald door Singelveste AlleeWonen.

Tarieven

Voor de actuele tarieven verwijzen wij u naar onze website www.singelveste-alleewonen.nl onderdeel 'onderhoud aan mijn woning'. Of u neemt contact op met een van onze klantconsulenten, (076) 523 26 00.

Schoorsteen vegen

Wat bieden wij u?

Aan bewoners die een open haard of houtkachel stoken, biedt Singelveste AlleeWonen gratis het vegen van de schoorsteen aan. Firma De Schouwenier komt dan eenmaal per jaar uw schoorsteen vakkundig vegen. Dit kan veel problemen (brand) voorkomen. U betaalt hiervoor helemaal niets.

Let op: het betreft hier rookkanalen van uw open haard of houtkachel en geen afvoerpijpen van uw verwarmingsketel en/of geiser.

Wat zijn de voorwaarden?

- Uw schoorsteen wordt elk jaar rond dezelfde tijd schoongemaakt.
- Firma De Schouwenier doet een kaartje bij u in de bus, met daarop een datum en tijdstip dat zij het komt uitvoeren.
- Op de dag van de afspraak is er iemand thuis. Dat is belangrijk, want als zij niet uw huis in kunnen, en niet kunnen vegen, krijgt u toch een rekening.
- U ontvangt een certificaat dat uw schoorsteen geveegd is. Dit is van belang voor de dekking van de kosten door uw verzekering in het geval van een schoorsteenbrand.



Aanmelden voor de extra onderhoudsservice

U kunt zich als huurder op ieder moment aanmelden voor deze extra onderhoudsservice van Singelveste AlleeWonen. In deze brochure treft u hiervoor een aanmeldingskaart aan. Vult u deze kaart volledig in en stuur hem ondertekend op naar Singelveste AlleeWonen. U hoeft geen postzegel te plakken. Uw aanmelding gaat gelijk in zodra wij de kaart van u ontvangen hebben. De onderhoudsservice leveren wij tot het moment van beëindiging huurovereenkomst.

Stopzetten van de extra onderhoudsservice

De extra onderhoudsservice eindigt automatisch bij huuropzegging.

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Wijzigingen zijn voorbehouden.
September 2008



AlleeWonen wordt gevormd door
Aramis AlleeWonen en Singelveste AlleeWonen.

Meer informatie?

Onze medewerkers van de servicedesk beantwoorden graag al uw vragen. Zij zijn op maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.30 uur bereikbaar via ons algemene telefoonnummer (076) 523 26 00.

SINGELVESTE

allee
WONEN

Tramsingel 21, 4814 AB Breda
Postbus 3522, 4800 DM Breda
Telefoon (076) 523 26 00
Fax (076) 523 26 50

infosingelveste@alleewonen.nl
www.singelveste-alleewonen.nl