



W O O N S E R V I C E



HET ONDERHOUD

VAN UW

WONING?

Wie doet wat?!

HET ONDERHOUD VAN UW WONING?



Om een woning netjes te houden, heeft elke woning regelmatig onderhoud nodig. Een groot deel van deze onderhoudswerkzaamheden zijn voor rekening van Woonservice. Daar trekken we ieder jaar geld voor uit. Dit geld besteden we aan bijvoorbeeld het schilderwerk aan de buitenkant van uw woning en aan het verduurzamen van uw woning.

Daarnaast dragen ook kleine klusjes, die u zelf aan de woning verricht, bij aan een fijnere woning. In de huurovereenkomst staat precies beschreven voor welk onderhoud aan de woning u verantwoordelijk bent. Achterin deze brochure vindt u een handig overzicht waarin u kunt zien wie voor welk onderhoud verantwoordelijk is.

Nieuwe huurders van Woonservice worden automatisch lid van het servicefonds. Bent u nog geen lid? En vindt u het handiger dat Woonservice een deel van deze onderhoudswerkzaamheden overneemt? Dan kunt u lid worden van het servicefonds. Meer hierover leest u in deze brochure.

SERVICEFONDS

Het servicefonds van Woonservice neemt u veel werk uit handen. Lekt uw kraan, is een stopcontact kapot of zit er een wespenest in uw woning? Wanneer u lid bent van het servicefonds komt er gratis een vakman van Woonservice of een van onze leveranciers bij u langs.

Lid worden?

Nieuwe huurders van Woonservice worden automatisch lid van het servicefonds. Bent u nog geen lid? Dan kunt u zich aanmelden via info@woonservice.nl of neem telefonisch contact op met onze klantenservice via **0593 56 46 00**. Meer informatie over het service en de kosten van het lidmaatschap vindt u op onze website www.woonservice.nl.

MIJN WOONSERVICE

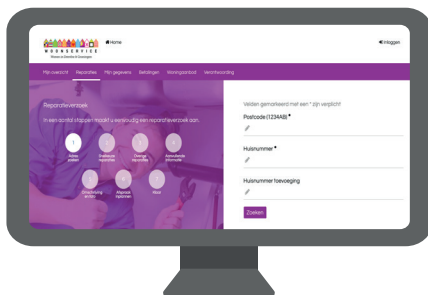
Heeft u een reparatieverzoek?

Geef dit door via **Mijn Woonservice** op onze website www.woonservice.nl. Dit kan 24 uur per dag, 7 dagen per week. Wacht niet tot wij geopend zijn, maar regel het op het moment dat het u uitkomt.

Dit kunt u regelen via Mijn Woonservice:

Via Mijn Woonservice kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week, zaken met Woonservice regelen. Erg gemakkelijk, u bent namelijk niet gebonden aan onze openingstijden.

- Een reparatieverzoek doorgeven
- Zonnepanelen aanvragen
- Een vraag aan ons stellen
- Uw huur opzeggen
- Openstaande posten betalen via Ideal
- Stroomaansluiting voor inductie koken aanvragen
- Een product uit het ThuisBest pakket aanvragen



U kunt uw reparatieverzoek ook doorgeven via info@woonservice.nl of telefonisch via **0593 56 46 00**. Spoedgeval? Bel dan 0593 56 46 00. Dit nummer is ook buiten kantoor tijden bereikbaar.



"Ik kan **zelf kiezen** wanneer de vakman langskomt, super handig!"

WONEN IS PERSOONLIJK

Bij ons staat het realiseren van woongeluk voorop. Woongeluk betekent voor iedereen iets anders. Wat voor de ene persoon werkt, hoeft voor de andere geen oplossing te zijn. Wij willen u zoveel mogelijk keuzevrijheid bieden.

Verbouwen

Wilt u uw huis aanpassen naar eigen wens en smaak? Dat kan! Een dakkapel, extra bergruimte of een andere keuken of misschien dat ene muurtje verwijderen? Als huurder van Woonservice mag u veel veranderen aan uw huis om het uw thuis te maken. Natuurlijk gelden er een aantal spelregels voor deze 'Zelf Aangebrachte Voorzieningen'.

Hieronder vindt u de spelregels.

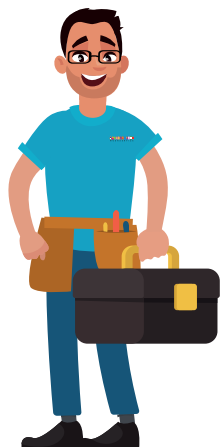
Binnen	Buiten	Spelregel
• Muur verwijderen • Nieuwe keuken • Installaties voor gas water, elektriciteit of verwarming aanpassen • Wijzigingen dakconstructie	• Garage of schuur bouwen • Dakkapel aanbrengen • Carport plaatsen of bouwen • Schilderen • Zonwering • Overkapping	Doe een aanvraag via mijn woonservice .
• Andere binnendeur • Lambriserings	• Schutting • Tuininrichting	Ga uw gang, dit mag zonder aanvraag!

Bij twijfel, bel!

Weet u niet zeker of u wel of geen toestemming nodig heeft voor de klus die u wilt aanpakken? Neem dan contact met ons op via info@woonservice.nl of telefonisch via **0593 56 46 00**.

Keuze onderhoud

Bent u zelf niet zo handig of heeft u weinig tijd? Een aantal klussen kan Woonservice voor u klaren binnen het keuze-onderhoud, bijvoorbeeld het plaatsen van zonnepanelen of een buitenkraan. Dit zijn verbeteringen waar een huurverhoging en/of een eenmalige bijdrage tegenover staat.



Energie besparen

Een groot deel van uw maandelijkse woonlasten bestaan uit de kosten voor gas en elektra. Binnen het keuze-onderhoud biedt Woonservice ook diverse maatregelen waarmee u snel en makkelijk energie kunt besparen, bijvoorbeeld door het nemen van zonnepanelen. U bepaalt zelf of u daarvan gebruik wilt maken. De kosten van de energiebesparende maatregelen worden doorberekend in een huurverhoging.

Kijk op www.woonservice.nl/energie wat u nog meer kunt doen om energie te besparen.



AAN



de slag met energie

De tuin

U bent verantwoordelijk voor het onderhoud van de voortuin en achtertuin van uw woning. Het gaat dan om werkzaamheden zoals grasmaaien, onkruid verwijderen en hagen en bomen snoeien. Woonservice vindt het belangrijk dat de tuin er netjes uit ziet. Want een nette tuin draagt bij aan een fijne woonomgeving. En daar profiteert u, maar ook uw buurtgenoten van.

Schuttingen, afscheidingen, struiken en bomen

- Wilt u een nieuwe erfafscheiding zoals een haag, schutting of muur plaatsen? Dan mag deze vaak maximaal 2,00 meter hoog zijn in het achtererfgebied, maar dit kan per gemeente verschillen. In het voorerfgebied mag een haag of schutting niet hoger zijn dan 1 meter. Hier is het belangrijk dat het zicht vanuit de woning vrij blijft. Staat de schutting, muur of heg of andere erfafscheiding op de grens tussen twee woningen? Dan bent u samen met uw burens verantwoordelijk voor het onderhoud van de afscheiding.
- Wilt u nieuwe struiken en/of heesters zoals Skimmia plaatsen? Dan mogen deze 50 centimeter van de erfgrans geplant worden. En mogen ze maximaal 2,50 meter hoog worden.
- Wilt u een boom in uw tuin planten? Informeer dan goed hoe hoog en breed de boom kan worden. U bent verantwoordelijk voor het onderhoud van de boom. Als u een boom plant, plant deze dan minimaal twee meter van de erfgrans. En minimaal 4 meter van de gevel van uw woning.



Meer informatie over verbouwen, keuze onderhoud, de tuin of energie besparen vindt u op onze website www.woonservice.nl.



Tip

Combineer tegels met gras en borders

Want meer groen:

- ziet er mooi en vrolijk uit.
- zorgt dat het minder warm is in uw tuin.
Want warmte blijft veel langer hangen op stenen dan op gras.
- geeft natuurlijke schaduw.
- zorgt dat het regenwater gemakkelijker weg kan.
Zo verkleint u het risico op wateroverlast.
- dempt geluid uit de omgeving.
- is gezond en maakt gelukkiger.

LANGER THUIS WONEN

Uw huis is de afgelopen jaren uw thuis geworden. U heeft het aangepast naar uw wensen. Bijvoorbeeld met een aanbouw, overkapping, hobbykamer, kinderkamer, zonnepanelen of logeerkamer voor de kleinkinderen. Veel van onze huurders willen zo lang mogelijk in hun huis blijven wonen. Ook als het wat moeilijker wordt. Op dit moment is niet iedere woning hiervoor geschikt. Maar met een aantal aanpassingen kunnen we veel woningen wel geschikt maken. Woonservice biedt onder de naam ThuisBest verschillende aanpassingen aan.

Kleine aanpassingen, groot gemak

Er zijn verschillende kleine aanpassingen mogelijk aan uw woning, zodat u prettiger kunt wonen. Denk hierbij aan een tweede trapleuning, een hogere toiletput, automatische raamopener of comfortsloten. Om het u zo gemakkelijk mogelijk te maken kunt u deze aanpassingen bij Woonservice bestellen. Wij zorgen dan ook voor de plaatsing, zo heeft u er geen omkijken naar.

Wilt u meer weten over onze ThuisBest oplossingen? Bent u benieuwd welke aanpassingen er in uw woning mogelijk zijn? Bekijk het op **www.woonservice.nl**. U kunt ook contact opnemen met onze keuzeadvisers via **0593 56 46 00** of stuur een e-mail naar **info@woonservice.nl**.



GEEF UW REPARATIE DOOR VIA WHATSAPP



Reparaties kunt u ook doorgeven via Whatsapp. Appen kan op werkdagen (maandag t/m donderdag 8.30 – 16.30 en vrijdag 8.30 – 12.00 uur). Voeg ons nummer alvast toe aan uw contacten: **0593 56 46 00**.

Heeft u 's avonds of in het weekend een spoedgeval?
Bel dan naar **0593 56 46 00**.



WIE DOET WAT?

In het volgende schema kunt u precies lezen voor welke reparaties of storingen u Woonservice of het Servicefonds kunt inschakelen en welke klusjes u zelf moet doen. Als u de klus zelf moet doen, dan zijn de kosten ook voor uw rekening. Valt het onderhoud of de reparatie onder het Servicefonds en bent u daar lid van? Dan zijn de kosten voor rekening van Woonservice. Het volledige reglement van het Servicefonds vindt u op onze website www.woonservice.nl

Woonservice	=	W
Servicefonds	=	S
Huurder	=	H
Nutsbedrijf	=	N

		Woonservice	Servicefonds	Huurder	Nutsbedrijf
A	ALGEMEEN	Beschadiging en vernieling door huurder			H
		Herstel van ramen en deuren t.g.v. inbraak of vernielingen (indien proces-verbaal is opgemaakt door de politie)	W		
		Onderhoudswerkzaamheden aan voorzieningen (ZAV) die door de huurder zelf in en aan het gehuurde zijn aangebracht			H
	AFVOEREN / RIOLERING	Afvoer repareren t.g.v. verstopping		S	
		Afvoer repareren i.v.m. lekkage	W		
		Schoonhouden afvoeren, sifons en putten			H
		Ontstoppen (rechtstreeks melden bij RRS)		S	
		Verzakking e.d.	W		

Woonservice		Servicefonds	Huurder	Nutsbedrijf
B	BESTRATING	Afvoerpluggen, ketting, stop	S	
		Putdeksels/roosters (schroputje, regenput, doucheputje)	S	
		Gemeenschappelijk	W	
		Tuin, terras, carport, garage		H
C	BRIEVENBUS	In voordeur/gemeenschappelijke hal	S	
		Slotjes van brievenbussen	S	
		Groene brievenbus [los staand]		H
	CENTRALE VERWARMING	Bijvullen, ontluchten		H
		Onderhoud ketel/combiketel		N
		Lekkage radiator/leidingen	W	
		Roestvrij houden radiator en leiding		H
		Voorkomen van/gevolgen van bevrozing		H
		Storing		N
		Ontluchtingssleutel, vulsleutel en vulslang (eenmalig verstrekt)		H
	D	DAKEN		S
			W	
	DAKGOTEN	Onderhoud	W	
		Ontstoppen	S	
		Schoonmaken	S	
D	DEURBEL / INTERCOM	Beldrukker, bel, trafo	S	
		Reparatie intercom, deuropener	W	

Woonservice
Servicefonds
Huurder
Nutsbedrijf
DEUREN

Klemmende deuren

W

Schuifdeuren

S

Vervanging/reparatie bij uitwaaien

H

 Onderhoud drempels,
veiligheidsrooster, gummy ramp

H
DOUCHE

Handdouche, slang, glijstang

S

Planchet, spiegel

S

Reparatie douchestoel, wandbeugel

H

Wastafel

S
E ELEKTRA

Aardlekschakelaar

W

Groepenkast

W

Hoofdzekering

N

 Kortsluiting t.g.v. overbelasting defecte
armaturen of apparaten

H

Leidingen, eigendom Woonservice

W

Stop/smeltzekering

H

 Stopcontact, schakelaar, afdekplaatje,
trekkoortje, montageplaat

S

Wasmachineschakelaar

S

 Gemeenschappelijke verlichting
portieken/galerijen

W

Buitenlamp

H

G	GAS	Hoofdkraan en meter				N
		Gaskraan kooktoestel, geiser, cv	W			
		Gasleidingen naar kooktoestel, cv of keukengeiser	W			
		Gasleidingen voor de meter				N
		Afdopstop	W			
H	HANG- EN SLUIT- WERK	Grendels, krukken, schilden, stoppen, knoppen, scharnieren, dorpelstrips, raamboompjes, uitzetijzers, geleiders, windhaken, raamopeners		S		
		Smeren van scharnieren			H	
		Garage gekoppeld aan de woning en garagebox		S		
		Slot berging en binnendeuren		S		
		Slot voordeur en achterdeur	W			
		Slot vervanging bij sleutelverlies			H	
		Slot vervanging bij sleutelbreuk		S		
		Slot vervanging op verzoek van bewoner			H	
K	KEUKEN	Aanrechtblad, mits de schade niet is veroorzaakt door de huurder	W			
		Afzuigkap		S		
		Keukenkasten	W			
		Kookplaat		S		
		Scharnieren en geleiders		S		
		Vervanging lampjes			H	

	KRANEN	Onderhoud hoofdkraan en meter waterleidingbedrijf				N
		Onderhoud kranen		S		
		Buitenkranen		S		
		Hoekstop-, aftapkraan	W			
O	ONGEDIERTE	Slakken, mieren, muizen enzovoort			H	
		Wespennest (aan de woning)		S		
R	RAMEN	Glasschade		S		
		Klemmende ramen	W			
		Reparatie dak- en tuimelramen	W			
		Vervanging/reparatie bij uitwaaien			H	
S	ROOK-MELDERS	Aangesloten op elektra	W			
		Batterij vervangen			H	
	SCHILDER-WERK	Binnen			H	
		Buiten	W			
T	SCHOOR-STEEN	Ontluchtungs- en ventilatiekanaal vegen		S		
		Schoorsteenkappen/boldraadroosters		S		
	TEGELS	Loslaten/scheuren wand-, vloer- en vensterbanktegels	W			
		Schoonhouden toiletpot			H	
	TOILET	Toiletpot vervangen (breuk)		S		
		Onderhoud valpijp, gummisok		S		
		Toiletzitting		S		

V	TRAPPEN	Onderhoud wandbeugel			H	
		Onderhoud leuningen	W			
		Onderhoud vlizotrappen	W			
	TUINEN	Aanleg/onderhoud			H	
		Tuinmuren indien standaard	W			
		Schuttingen en hekken			H	
	VENTILATIE (MV-BOX OF WTW-UNIT)	Onderhoud	W			
		Ventilatioerooster, -schuif, bedieningsstang		S		
	VLOERLUIKEN	Reparatie	W			
W	WATER- LEIDING	Hoofdkraan, meter en leiding voor de meter				N
		Lekkage, reparatie	W			
		Voorkomen van/gevolgen van bevrozing			H	
Z	ZONNE- PANELEN	Onderhoud			H	
		Reparatie	W			



HET ONDERHOUD VAN UW WONING

**BEL
DIRECT!**



Voor storing aan uw verwarmingsinstallatie, glasschade, een verstopt riool en het onderhoud aan hoofdkraan of watermeter, daarvoor kunt u contact opnemen met de bedrijven die dit voor ons repareren.



CV- of WTW- (warmte terugwin) installatie storingen, verwarming algemene ruimten, mechanische ventilatie & rookmelders

Energiewacht, telefoonnummer **088 555 3000**.

Let op! dit geldt niet voor complex Maarshorst. Hiervoor kunt u contact opnemen met Bowa Installaties via het telefoonnummer **0591 618 032**.



Glasschade

Schilderbedrijf Wits Beilen, telefoonnummer **0593 52 34 12**.



Riool verstopt?

RRS, telefoon **0800 099 13 13**.



Onderhoud, reparatie van hoofdkranen of watermeters

Huurders in de provincie Drenthe: Waterleidingmaatschappij Drenthe, telefoonnummer **0592 85 45 00**.

Huurders in de provincie Groningen: Waterbedrijf Groningen, telefoonnummer **050 368 8688**.



VRAAG & ANTWOORD



Wat moet ik doen als **de stroom** is uitgevallen?

1. Controleer via www.enexis.nl of er een stroomstoring is. Staat de storing niet in het overzicht? Ga dan door naar stap 2.
2. Controleer of de stroomstoring wordt veroorzaakt door een kapotte zekering in de meterkast of door een apparaat. Het kapotte apparaat opsporen? Doe de stekkertest: schakel alle groepen en de aardlekschakelaar in de meterkast uit of verwijder de zekeringen van de groepen. Haal alle stekkers uit de stopcontacten (ook die waar u moeilijk bij kunt) en zet de lampen uit. Vergeet de tuin en de berging niet. Schakel de groepen en de aardlekschakelaar in de meterkast opnieuw in. Doe één voor één de stekkers weer in het stopcontact. Valt de stroom opnieuw uit op het moment dat u een stekker in het stopcontact stopt of als u een apparaat aanzet? Dan veroorzaakt dit apparaat waarschijnlijk de storing. U moet dit apparaat zelf repareren of vervangen. Komt u er niet uit, bel onze klantenservice op **0593 56 46 00**.
3. Zijn er meerdere woningen zonder stroom? Bel dan het Nationaal Storingsnummer **0800 9009** om de stroomstoring te melden.



Ik wil graag zonnepanelen en/of isolerende maatregelen, hoe vraag ik dit aan?

Via mijn Woonservice op www.woonservice.nl kunt u heel eenvoudig zelf een aanvraag indienen voor zonnepanelen, vloer of spouwisolatie of voor het aanbrengen van HR ++ glas.





Mijn zonnepanelen werken niet, wat moet ik doen?

Brandt het rode lampje op de omvormer of geeft hij een foutcode, probeer de omvormer te resetten door de automaat in de meterkast 5 minuten uit te schakelen. Schakel hem vervolgens weer in en kijk of het probleem verholpen is. Zo niet, neem dan contact op met onze klantenservice via **0593 56 46 00**.



Mag ik een vaste airco plaatsen?

Nee, u mag geen airco aan en door de gevel van de woning plaatsen. De muren van de woningen zijn (na)geïsoleerd. Wanneer u in de gevel gaat boren kan het isolerende materiaal ontsnappen of verzakken. U mag wel een mobiele airco plaatsen, de afvoer hiervan kan via het raam naar buiten.



Wat moet ik doen bij overlast?

Iedereen maakt wel eens een minder prettige situatie mee in de buurt. Door met elkaar te praten vind je vaak samen een oplossing. Mocht dit niet lukken of geen oplossing bieden dan kunt u contact opnemen met buurtbemiddeling vanuit de gemeente.

Buurtbemiddeling Assen

06-51177225 | www.vaartwelzijn.nl/hulp-op-maat/buurtbemiddeling/

Buurtbemiddeling Coevorden

085-2735256 | www.coevorden.nl/buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling Emmen

0591-680800 | www.gemeente.emmen.nl/overlast

Buurtbemiddeling Hoogeveen

0528-278855 | www.swwh.nl/buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling Midden-Drenthe

088-1651200 (keuze 4) | www.welzijnsworkmd.nl/buurt/buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling Stadskanaal

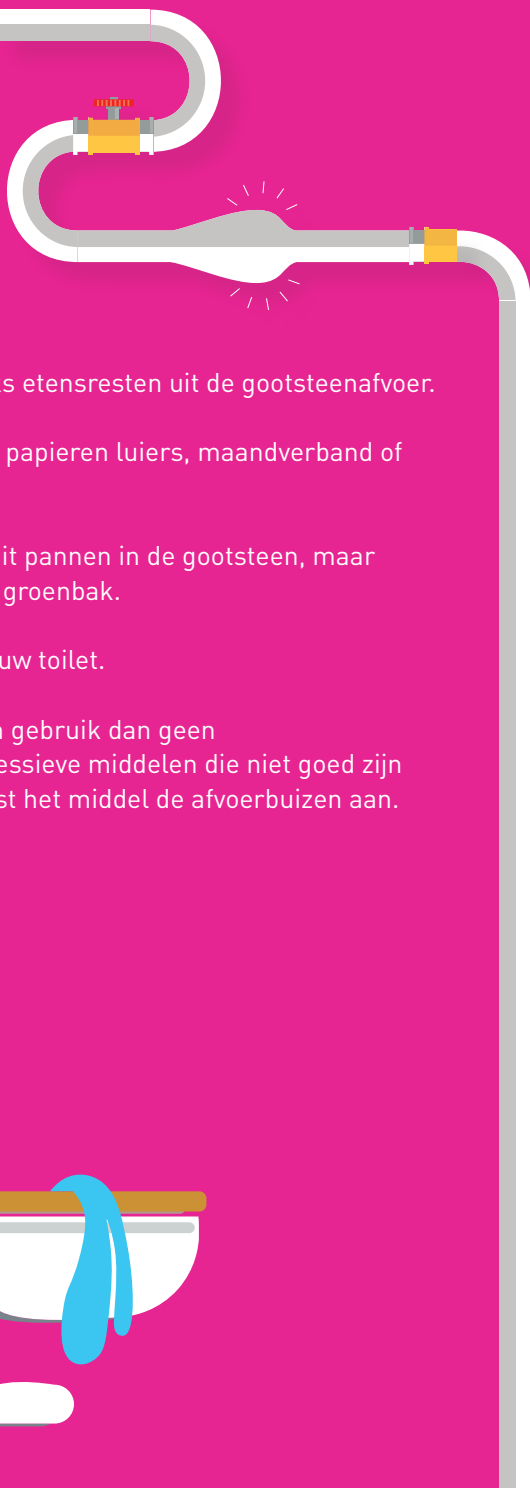
0599-635999 | www.welstad.nl/onze-teams/parkwijk/buurtbemiddeling/

RIOOL VERSTOPT?

Tips

Wat kunt u doen om verstopping van uw riolering te voorkomen?

- 1 Verwijder regelmatig vervuiling uit uw doucheputje.
- 2 Verwijder indien aanwezig dagelijks etensresten uit de gootsteenafvoer.
- 3 Spoel geen tissues, keukenpapier, papieren luiers, maandverband of tampons door uw toilet.
- 4 Loos geen frituurvet of vetresten uit pannen in de gootsteen, maar gebruik hiervoor een vuilnisbak of groenbak.
- 5 Spoel geen kattenbakvulling door uw toilet.
- 6 Mocht er een verstopping ontstaan gebruik dan geen ontstoppingsmiddelen, dit zijn agressieve middelen die niet goed zijn voor uw gezondheid. Daarnaast tast het middel de afvoerbuizen aan.





VRAAG HET DE VAKMAN



Ziet u één van onze vakmannen bij u in de straat? En heeft u een vraag of zit u ergens mee? Loop dan even naar onze vakman toe. Hij helpt u graag.

De vakman online

Op onze website www.woonservice.nl leggen onze vakmannen in verschillende filmpjes uit hoe u eenvoudige onderhoudswerkzaamheden aan uw huis en tuin zelf kunt doen. Wilt u de cv-installatie bijvullen of heeft u een stroomstoring in huis? Neem dan even een kijkje op onze website.

Heeft u vragen?



Stuur een e-mail, app of bel naar onze klantenservice.

Onze **klantenservice** is bereikbaar via info@woonservice.nl of 0593 56 46 00.