



**WELKOM ALS HUURDER VAN
WORMERWONEN**

wormerwonen ■

SEPTEMBER 2023

INFORMATIE WORMERWONEN

Inleiding

In dit boekje geven wij u informatie over het huren en het gebruik van uw woning. U kunt ook lezen hoe wij te bereiken zijn. Verder geven wij u enkele praktische tips, waarmee wij hopen u van dienst te zijn en een bijdrage te leveren aan het woonplezier van u en uw medebewoners.

Wij wensen u veel plezier met uw woning en zijn u graag van dienst om dat zo te houden.

Mijn WormerWonen

Mijn WormerWonen is er voor huurders van WormerWonen. De informatie die u hier vindt, is toegespitst op uw persoonlijke situatie. In Mijn WormerWonen vindt u informatie over:

- een reparatieverzoek indienen;
- uw betalingsoverzicht;
- woninginformatie/ buurtinformatie.

Voor het aanmaken van een account voor Mijn WormerWonen heeft u een klantnummer nodig. Dit nummer heeft u ontvangen per brief. Indien u hier niet meer over beschikt kunt u uw huurdersnummer opvragen via onze klantenservice door te bellen naar (075) 642 64 21).

BEREIKBAARHEID WORMERWONEN

U bent van harte welkom. Onze klantenservice staat voor u klaar!

Bezoek- en postadres

WormerWonen
Mercuriusweg 1
1531 AD Wormer

Inloopspreekuur:

Maandag t/m vrijdag van 10:00 tot 12:00 uur.
's Middags alleen open voor bezoek op afspraak.

Telefoon:

Maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 12:00 uur op tel. (075) 642 64 21

E-mailadres: info@wormerwonen.nl

Algemene gegevens

Bedrijfsnaam	Stichting WormerWonen
Statutaire zetel	Wormerland
KVK	35010466
Rekeningnummer	NL 94 BNGH 028.50.40.049
Btw-nummer	NL 0028.42.403.B.01

Huismeester Koningsvarenflats en Merckenrif

Bereikbaarheid huismeester

Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 08.30 – 16.30 uur op tel. (06) 54 77 31 51.

Huismeester De Amandelbloesem, Vinkenstraat Wormerveer

Wilt u de huismeester bezoeken? U kunt hem vinden in het atrium op maandag en donderdag tussen 10.30 en 11.00 uur.

Telefonische bereikbaarheid huismeester

Maandag t/m donderdag van 08.30 - 13.00 uur op tel. (06) 12 16 95 08.

HUUR

Huurbedrag

Het huurbedrag, dat u maandelijks betaalt, bestaat uit twee delen:

- Huur (voor het gebruik van de woning)
- Servicekosten (voor de levering van goederen en diensten zoals verwarming, glasverzekering etc.)

Huur

De huur is een maandelijks terugkerende financiële verplichting van de huurder aan de verhuurder. Het is belangrijk dat u tijdig aan deze verplichting voldoet. De huur betaalt u op de 1^e van de maand per automatische incasso. De huur wordt jaarlijks per 1 juli verhoogd.

Servicekosten

U betaalt behalve de maandelijks huur ook voor de kosten van enkele voorzieningen die bij de woning horen. Dit zijn de servicekosten. Deze bedragen zijn geschatte voorschotbedragen, voor bijvoorbeeld verwarming, schoonmaak of tuifonds. Over elk kalenderjaar berekent WormerWonen wat de werkelijke servicekosten in dat afgelopen jaar zijn geweest; er vindt dan een eindafrekening plaats. Dat is nodig, omdat de werkelijke kosten van een bepaalde service hoger of lager kunnen zijn dan de geschatte voorschotbedragen, die u als huurder betaald heeft. Als blijkt dat u teveel heeft betaald, dan krijgt u dat teveel betaalde van ons terug. Als u te weinig heeft betaald, dan zult u nog moeten bijbetalen. De eindafrekening moet uiterlijk voor 1 juli van het volgende jaar bij u zijn. Daarnaast is er een aantal vaste servicekosten zoals de glas- en ontstoppingsverzekering. Deze worden niet verrekend. Bij Mijn WormerWonen of in uw huurovereenkomst kijkt u na welke servicekosten u betaalt.

Huurtoeslag

Mogelijk kunt u huurtoeslag krijgen van de overheid. U krijgt dan een bedrag dat u kunt gebruiken om een deel van uw huur te betalen. Huurtoeslag krijgt u alleen als u voldoet aan bepaalde voorwaarden. U kunt uitrekenen door een proefberekening te maken hoeveel huurtoeslag u ongeveer krijgt. De hoogte van de huurtoeslag hangt af van uw situatie, onder andere:

- de huurprijs;
- uw inkomen (als uw huidig inkomen te hoog is, krijgt u geen huurtoeslag);
- uw leeftijd;
- het aantal personen van het huishouden;
- uw vermogen.

Op de website van de Belastingdienst, www.toeslagen.nl leest u alles over huurtoeslag. Ook maakt u via deze website een proefberekening of vraagt u huurtoeslag aan. Let op: verandert er iets in uw situatie, bijvoorbeeld uw inkomen? Geef dit op tijd door via www.toeslagen.nl, anders loopt u het risico dat u de huurtoeslag achteraf moet terug betalen.

WONEN & OMGEVING

WormerWonen streeft naar betrokkenheid van huurders en bewoners bij het beheer van de woningen, maar is van mening dat het initiatief voor het oprichten van bewonerscommissies bij de bewoners zelf moet liggen. Wel ondersteunt WormerWonen de oprichting van bewonerscommissies en biedt daarvoor informatie en stelt middelen ter beschikking. Wormerwonen zet zich samen met u in voor een schone, veilige en leefbare buurt. WormerWonen zet hiervoor buurtconciërges en wijkwoonconsulenten in.

Bewonerscommissies

WormerWonen vindt het belangrijk dat in zoveel mogelijk wijken een bewonerscommissie bestaat. De belangrijkste taken van zo'n commissie zijn:

- Het behartigen van de belangen van alle bewoners van de wijk;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de woning en de woonomgeving;
- Het bevorderen van contacten tussen de bewoners onderling.

Via onze website, ik ben huurder, wonen en omgeving, bewonerscommissie, kunt u terug vinden of er een bewonerscommissie in uw wijk actief is.

Huurdersvereniging Huurders voor Huurders

Huurdersvereniging Huurders voor Huurders (HvH) behartigt de belangen van alle huurders van WormerWonen. De bewonerscommissies vallen onder HvH, maar hebben apart overleg met WormerWonen. Voor bepaalde beslissingen dient WormerWonen de huurdersvereniging tijdig te informeren. Voor andere punten heeft WormerWonen de instemming of advies nodig van HvH of bewonerscommissies.

Het kantoor van HvH is gevestigd aan de Koningsvarenstraat 394 (naast het kantoor van de huismeester), 1531 SL te Wormer. Het telefoonnummer van de 'advieslijn' is (075) 642 60 50. HvH heeft ook een website: www.huurdersvoorhuurders.nl.

Buurtconciërges

Zes buurtconciërges zetten zich iedere dag in om de flats en de buurt schoon, heel en veilig te houden. Op de website vindt u wie er in uw wijk als buurtconciërge actief is. U herkent de buurtconciërges aan hun kleding. Natuurlijk kunt u hen vragen om een pasje waarop staat dat zij buurtconciërge zijn. Wilt u contact opnemen met de buurtconciërges? Belt u of mailt u ons. Wij zorgen ervoor dat uw bericht bij de buurtconciërge terecht komt.

Wijkwoonconsulenten

De wijkwoonconsulenten zijn uw eerste aanspreekpunt voor vragen betreffende uw woning, tenzij u in een van de flats aan de Koningsvarenstraat, Merckenrif of Vinkenstraat woont, in dat geval kunt u contact opnemen met uw huismeester. Iedere wijkwoonconsulent heeft zijn/haar eigen werkgebied. Op onze website kunt u nagaan onder welk gebied uw woning valt en wie dus uw wijkwoonconsulent is.

Wilt u de wijkwoonconsulent bellen of mailen?

U kunt hem bereiken op (075) 642 64 21.

MEDEHUURDERSCHAP

Gaat u samenwonen? Dan is uw partner niet automatisch mede huurder. U blijft de hoofdhuurder. Uw partner heeft geen rechten en plichten in uw woning (zolang u geen geregistreerd partnerschap aangaat of gaat trouwen). Uw partner heeft dan in geval van bijvoorbeeld overlijden geen recht op de woning. Uw partner moet zich wel op uw adres inschrijven. Dit doet u bij de gemeente.

U kunt na twee jaar samenwonen medehuurderschap aanvragen bij WormerWonen. Hier zijn wel een paar voorwaarden voor:

- U heeft een samenlevingscontract.
- U vraagt toestemming aan ons.
- U laat aan ons zien dat uw partner al minstens 2 jaar op uw adres staat ingeschreven. Dit kunt u doen door een uittreksel op te vragen uit de Basisregistratie Personen. U doet dit bij de afdeling Burgerzaken bij de gemeente. Het uittreksel is een overzicht waarop staat wie er op uw adres staan ingeschreven en vanaf wanneer.

Als u gaat trouwen of geregistreerd partnerschap aanvraagt hoeft u niets te regelen. Vanaf de dag van huwelijk of registratie is uw partner automatisch mede huurder.

Een inwonend kind kan in principe niet de status van mede huurder verkrijgen, omdat een ouder/kind relatie niet wordt gezien als een duurzame gemeenschappelijke huishouding. Normaal gesproken blijft een kind niet voor altijd bij zijn ouders wonen maar gaat het op een gegeven moment het huis uit. Ten aanzien van een broer en zus geldt hetzelfde. Ook hier is het aannemelijk dat één van de twee personen de woning verlaat.

Een kind kan wel medehuurderschap aanvragen als er sprake is van de voorwaarde dat het kind minimaal 35 jaar oud is en zijn hele leven aantoonbaar in de woning van zijn vader of moeder gewoond heeft.

Woningruil

Wilt u graag van woning ruilen met iemand anders? Dat kan, als u allebei aan de voorwaarden voldoet om te ruilen. Gaat u naar onze website www.wormerwonen.nl, ik zoek, een woning om te ruilen, voor de volledige informatie. Hier kunt u ook gelijk een aanvraag voor woningruil indienen of zelf een advertentie voor woningruil plaatsen.

Lang van huis?

Huisbewaring of huisbewaarderschap betekent dat iemand anders een bepaalde tijd in uw woning woont. In die periode woont u zelf ergens anders. U blijft wél verantwoordelijk voor het betalen van de huur en dat er geen overlast plaatsvindt. Huisbewaring duurt minimaal 3 maanden en maximaal 1 jaar. Het gebeurt altijd in overleg met WormerWonen.

Wilt u uw woning in bewaring geven? Neem dan contact met ons op vóóordat u afspraken maakt met degene die een bepaalde tijd in uw woning gaat wonen (telefoon 075 642 6421). U heeft namelijk eerst onze toestemming nodig. Als u onze toestemming heeft dan ondertekent u een "3 partijen overeenkomst".

ONDERHOUD & ZELF KLUSSEN

Riool Reinigings Service (RRS)

Maandelijks betaalt u een kleine vergoeding aan WormerWonen voor de ontstoppingsverzekering. U bent gedekt als er een verstopping optreedt in uw keuken, toilet of badkamer. Ook hemelwaterafvoeren bij de woning vallen onder deze dekking. Wanneer deze situatie ontstaat dient u zelf contact op te nemen met Riool Reinigings Service (RRS) op 0800 – 099 13 13.

Service Glas Herstel (SGH)

Maandelijks betaalt u een kleine vergoeding aan WormerWonen voor de glasverzekering. U bent gedekt als er ruitbreuk optreedt in uw woning. U dient zelf contact op te nemen met Service Glas Herstel (SGH) op 0800 - 022 66 88.

Storing individuele cv-ketel of boiler

Wanneer er een storing optreedt aan uw cv-ketel of boiler dient u zelf contact op te nemen met de betreffende onderhoudspartij. Als u een cv-ketel heeft, is deze voorzien van een sticker. Op deze sticker staat de onderhoudsfirma die u kunt benaderen bij een storing aan de installatie. WormerWonen werkt samen met deze partijen:

- Gasservice Noord-Holland: 0299 - 43 21 11
- Sportlaan 4 t/m 38 te Wijdewormer bellen naar Stadsverwarming Purmerend: 0900 9807

Storing gemeenschappelijke CV-installatie

Heeft u een gemeenschappelijke cv-installatie en daar treedt een storing op, dan dient u contact op te nemen met WormerWonen. U kunt uw klacht aan ons doorgeven via onze klantenservice. Onze klantenservice is bereikbaar op werkdagen van 10.00 tot 12.00 uur op tel. (075)642 64 21.

Reparatieverzoeken

Voor alle overige onderhoudsproblemen of reparatieverzoeken kunt u zelf een reparatieverzoek indienen via [Mijn WormerWonen](#).

Onderhouds ABC

Er zijn aan en in uw woning regelmatig onderhoudswerkzaamheden nodig. Het kan zijn dat het u niet duidelijk is wie deze werkzaamheden moet (laten) uitvoeren.

Is dat WormerWonen of is dat de huurder? Dit alfabetische overzicht geeft hierin duidelijkheid. Het overzicht geeft aan:

- Wanneer reparaties voor rekening van WormerWonen zijn en ook door deze worden uitgevoerd. U ziet dan het teken "V". U kunt dan zelf uw reparatieverzoek indienen via [Mijn WormerWonen](#).
- Welke reparaties voor uw rekening zijn en die u ook zelf moet uitvoeren. U ziet dan het teken "H".
- De reparaties die wel voor uw rekening zijn, maar door ons worden uitgevoerd en verrekend worden via de servicekosten. U ziet dan het teken "H*".
- Voor de met een R gemarkeerde onderdelen kunt u een reparatieverzoek rechtstreeks telefonisch doorgeven aan de desbetreffende bedrijven (zie [website](#) of bel met ons kantoor).

De wettelijke regels

In de wet is geregeld welke onderhoudswerkzaamheden voor rekening van de verhuurder zijn en welke voor rekening van de huurder komen. Dit staat beschreven in het Besluit kleine herstellingen.

De verantwoordelijkheden zijn als volgt verdeeld:

- De verhuurder heeft de "instandhoudingsplicht"; de verhuurder is verplicht om de woningen in een goede staat te houden.
- De huurder heeft de "zorgplicht"; de huurder moet goed voor zijn woning zorgen.

De wet noemt ook voorbeelden van de onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, waarvoor huurder en verhuurder elk verantwoordelijk zijn. Deze wederzijdse verplichtingen vindt u ook terug in de huurovereenkomst en de algemene huurvoorwaarden.

Het overzicht kan, gelet op de veelheid van onderwerpen, uiteraard niet compleet zijn. Uitzonderingen blijven altijd mogelijk. Ook is het geen officieel document waaraan u rechten kunt ontlenen.

Servicekosten

In de servicekosten betaalt u met alle huurders samen een bepaald bedrag voor een deel van het onderhoud. Het gaat om onderhoud waarvoor u verantwoordelijk bent en dat u door WormerWonen laat uitvoeren. Bij het aangaan van de huurovereenkomst bent u verplicht hieraan mee te doen. In het eenmaal per jaar verstrekte overzicht (met de huurverhoging) kunt u zien voor welk deel van het onderhoud u een bijdrage betaalt.

Tot slot

- Alle reparaties die het gevolg zijn van beschadigingen, vernielingen, ondeskundig en/of onjuist gebruik zijn altijd voor rekening van de huurder.
- Veranderingen in of aan de woning die u zelf heeft aangebracht, worden niet door WormerWonen onderhouden of gerepareerd, ook niet indien WormerWonen voor deze veranderingen toestemming heeft gegeven.
- Vervanging wegens ouderdom en/of normale slijtage van onderdelen in de woning is voor rekening van WormerWonen, mits dit onderdelen betreft, waarvoor WormerWonen de "instandhoudingsplicht" heeft.

Nog even samengevat: onderhoud, voor wie?

- V Verhuurder
- H Huurder
- H* Wordt door WormerWonen uitgevoerd, maar via de servicekosten berekend (alleen indien u hieraan deelneemt)
- R Voor een reparatieverzoek kunt u rechtstreeks telefonisch contact opnemen met de desbetreffende bedrijven (voor de bedrijven kijkt u op de [website](#) of bel ons).

ONDERHOUDS-ABC



Aanrecht

- V Onderhoud en herstel van het aanrechtblok en het aanrechtblad, keukenkastjes en laden, nodig als gevolg van ouderdom.
- H Scharnieren en sluitingen van deurtjes bijstellen en smeren.

Afvoeren

- H* Het ontstoppen van gootsteen-, douche-, wasmachine- en closetafvoeren. R
- H* Het ontstoppen van rioleringen, zowel bij individuele als bij gemeenschappelijke huisaansluitingen. R

Afzuigkap

- H Onderhoud en reparatie, inclusief het schoonhouden van eventuele filters



Balkon (zie ook Galerij)

- H Het schoonhouden van balkon- en galerijvloeren met de daarin aangebrachte afvoerroosters.
- V Onderhoud aan balkon en balustrades.
- H Het schoonhouden van balkon- en galerijhekwerk, van glas en houtwerk van de gevels, over de breedte van de woning.

Boiler

- V Onderhoud van door WormerWonen aangebrachte boiler incl. de mengkraan.

Behangen

- H Het behangen van de woning.

Bel

- H Reparatie en onderhoud van de "eigen" aangebrachte bel.
- V Onderhouden gehele bel- en deuropenerinstallatie (inclusief bedrading, transformatoren en drukknoppen).

Bestrating

- V Het herstellen van bestrating, alsmede het vervangen van gebroken tegels (alleen het gemeenschappelijke of openbare gedeelte op eigen grond van WormerWonen). Zie ook tuinen.

Brievenbus

- V Reparatie, vernieuwing en/of vervanging van briefplaten en postboxen.
- H Sloten postboxen vervangen en/of repareren, eventueel via WormerWonen.

**Centrale verwarming**Individueel:

- H Onderhoud van door huurder aangebrachte c.v.
- V Onderhoud van door WormerWonen aangebrachte c.v. R
- H Het ontluichten en bijvullen van de in de woning aanwezige individuele c.v.
- H Het weer in bedrijf stellen van de c.v. na langdurige buiten gebruikstelling of na het verrichten van genoemde ontluichtings- en bijvulwerkzaamheden (zie instructieboekje). Bij storing vervolgens het externe bedrijf bellen. R
- H Het voorkomen van het bevroren van leidingen en kranen.

Collectief:

- H Het ontluichten van de radiatoren, indien mogelijk.
- V Het repareren van de radiatorkranen, leidingen en lekke radiatoren.

Closet

- H Het vernieuwen van beschadigde of gebroken closetpotten, wastafels en fonteinbakjes.
- V Het vervangen van versleten closetpotten.
- V Het repareren en/of vernieuwen van closetreservoirs.
- V Het repareren van lekkende closet- en reservoiransluitingen.
- H Het vernieuwen van closetzittingen.

**Dak**

- V Onderhoud, reparatie en/of vernieuwing van dakbedekking.
- V Bij storm: afgewaaide pannen of bitumineuze dakbedekking.
- H Het (laten) vegen van schoorsteenkanalen, tenminste 1x per jaar. Voor flatgebouwen te regelen in overleg met WormerWonen.
- V Het (laten) aanbrengen van afdekkapjes, draadbolrooster in schoorsteen/ontluichtingskanalen tegen nestelen vogels.

Dekvloer

- H Reparaties ten gevolge van beschadigingen, lijmresten e.d.
- H Het opnemen en herleggen van vloerbedekking, met de daarbij behorende, door de huurder aangebrachte ondervloeren, plavuizenvloeren of parketvloeren, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van reparatiewerkzaamheden of inspecties onder deze vloeren.

Deuren

- V Reparaties aan of vernieuwen van woningtoegangsdeuren.
- V Onderhoud of vernieuwen van hang- en sluitwerk van buitendeuren en buitenramen in gemeenschappelijke ruimten, incl. de woningtoegangsdeur.
- H Normale tochtmaatregelen, zoals plaatsen van tochtstrippen.
- V Extreem grote naden (groter dan 12 mm) bij buitendeur.
- H Onderhoud of vernieuwen van hang- en sluitwerk van binnendeuren.
- H Vervanging van beschadigde binnendeuren, tenzij er sprake is van slijtage.
- H Uitgewaaide deuren door onachtzaamheid van de bewoner.

Deurdranger

- V Reparatie en vervanging van deurdrangers op toegangsdeuren in gemeenschappelijke ruimten.

Douche

- H Het repareren en/of vervangen van handdouches, doucheslangen en kraanuitlopen.
- H Het repareren en/of vervangen van opsteekhaak en glijstang t.b.v. handdouche.
- H Het repareren van mengkranen met inbegrip van het vernieuwen van kraanleertjes, kraanknoppen en kraanbinnenwerken.
- V Het vervangen van mengkranen bij normale slijtage.
- H* Het ontstoppen van de douche- en wasmachineafvoeren. R

**Elektriciteit**

- V Onderhoud en reparatie aan elektrische installatie, met groepenkast, bedrading, aarding en wasmachinetrekschakelaars.
- H Het vervangen en/of herstellen van beschadigde schakelaars, wandcontactdozen en centraaldoosplaatjes

**Fonteinbakjes**

- V Het vervangen van versleten fonteinbakjes.
- H Het vernieuwen van beschadigde en/of gebroken fonteinbakjes.



Galerij (zie ook Balkon)

- H Het schoonhouden van het gedeelte van de galerij vóór uw woning. Dit geldt zowel voor het kozijn en de beglazing als voor de vloer en het hekwerk aan de galerijzijde alsmede voor het plafond voor zover bereikbaar.
- V Galerijvloerafwerking, zo nodig ter bescherming van het beton.
- V Galerijplafondafwerking, indien betonbescherming dit vereist.

Gasinstallatie

- V Het herstellen of vernieuwen van de gasleiding.
- H Het vervangen of repareren van de aansluitingen van gasverbruikstoestellen, met inbegrip van de daarbij geplaatste gaskranen, met uitzondering van aansluitingen van een in de huur opgenomen geiser en/of c.v.-toestel.

Glas

- H* Vervanging buitenbeglazing, door breuk, zonder opzet. R
 - H* Vervanging binnenbeglazing, door breuk, zonder opzet. R
- Lekslag zelf melden aan Service Glas Herstel.

Gootsteen

- H* Het ontstoppen van de gootsteenafvoeren. R

Goten

- V Het schoonmaken van dakgoten
- H* Het ontstoppen regenpijpen/hemelwaterafvoeren en balkon- en galerijafvoeren. R
- V Het herstellen of vernieuwen van verzakte en/of afgebroken rioleringen en de huisaansluitingen.



Hang- en sluitwerk

- H Onderhoud van deurkrukken, scharnieren en sloten in de woning en bijbehorende berging.
- V Onderhoud of vernieuwen van hang- en sluitwerk van buitendeuren en buitenramen van de woning, berging en in gemeenschappelijke ruimten.
- V Voordeurslot vervangen bij slijtage door ouderdom.
- H Voordeurslot vervangen door forceren van het slot bij verlies sleutels of afbreken hiervan.

Huisraad en huurbeëindiging

- H Het verwijderen van in de woning achtergelaten huisraad of andere voorwerpen na huurbeëindiging.



Vaste kasten

- H Herstellen en/of vernieuwen van kastplanken, plankdragers, roedehouders e.d.
- H Onderhoud van sloten en scharnieren.
- H Vervanging van beschadigde kastdeuren, tenzij er sprake is van slijtage.

Kozijnen

- V Reparaties aan of vernieuwen van het houtwerk van buitenkozijnen, ramen en deuren.

Kranen

- V Het vervangen van (tap)kranen bij normale slijtage.
- H Vervangen van kraanleertjes, kraankoppen en kraanbinnenwerken.

Krimpscheuren

- H Deze ontstaan door twee verschillende materialen, bijvoorbeeld hout/steen.



Lampjes

(Zie Verlichting)

Liften

- V Onderhoud en reparatie.

Lekkages

- V Het herstellen van waterleidingen in de woning.



Metselwerk

- V Onderhoud en herstel van buitengevels, met inbegrip van voegwerk.



Ongediertebestrijding

- V Het bestrijden en verdelgen van wespen, kakkerlakken, farao-mieren en houtworm.
- H Het bestrijden van gewone mieren, vlooien, muggen, wandluizen, muizen, fruitvliegjes, e.d. (het bestrijden van ratten loopt via de gemeente).

Ontstoppen

- H* Het ontstoppen van afvoeren en door WormerWonen aangelegde leidingen.
- R



Ramen

- V Reparaties aan of vernieuwen van het houtwerk van buitenkozijnen/ramen.
- V Onderhoud of vernieuwen van hang- en sluitwerk van buitenramen.
- H Uitgewaaide ramen door onachtzaamheid van de bewoner.
- H Normale tochtmaatregelen, zoals plaatsen van tochtstrippen etc.
- V Bij extreem grote naden (groter dan 12 mm) door kromtrekken.

Roosters

(zie Ventilatioorosters)



Sausen

- H Sausen en witten van plafonds en wanden in de woning.

Schakelaars & Stopcontacten

- H Het vervangen en/of herstellen van beschadigde schakelaars, wandcontactdozen en centraaldoosplaatjes.

Schilderwerk

- V Buitenschilder- en lakwerk.
- H Binnenschilder- en lakwerk.

Sleutels

- V Eenmalig verstrekt bij verhuur van woning.
- H Bij zoekraken of beschadiging laten maken van nieuwe sleutels. (Gecertificeerde sleutels kunt u kopen bij WormerWonen.)

Sloten

(Zie Hang- en sluitwerk)

Spiegels

- H Het vernieuwen van gebroken of beschadigde wastafelspiegels en planchetten.
- V Het vernieuwen hiervan wegens ouderdom.

Stucwerk

- H Het herstellen van klein pleisterwerk, nadat oude behanglagen zijn verwijderd, o.a. gaatjes/pluggen.
- H Het herstellen van krimpscheuren in stukadoorswerk en kleine reparaties in het stucwerk, minder dan 0,20 m².
- V Onderhoud en reparatie van geheel loszittend pleisterwerk.

Sifon

- H* Ontstoppen onder gootsteen, wastafel, fonteinbak. R

**Trappen**

- H Onderhoud en reparatie van zelf aangebrachte trapafwerking.
- V Onderhoud trappen in gemeenschappelijke ruimten.
- H* Schoonhouden van de trappenhuizen.
- H Schoonhouden van de portieken.

Tegels

- H Het vervangen van beschadigde wand-, vloer- en/of vensterbanktegels tijdens bewoning en na opzegging.

Toilet

(Zie closet)

Tuinen

- H Het onderhoud van het bij de woning behorende erf en tuin, evenals de beplanting daarvan; het knippen van de afscheidingshagen daarbij inbegrepen (laagbouw).
- H Ophogen bij normale verzakking en repareren van de tegelpaden en terrassen, sierbestrating, grindtegels e.d. van het bij de woning behorende erf (tuin). WormerWonen heeft een zandregeling om u hierbij tegemoet te komen.

Gemeenschappelijke tuin

- V Aanleg en herstel van gemeenschappelijke tuin.
- H* Onderhoud van gemeenschappelijke tuin.



Ventilatie

- V Onderhoud en vervangen mechanische ventilatie.
- H Roosters schoonhouden.

Ventilatiekanalen

- V Reparatie ventilatiekanalen.

Collectief

- V Schoonmaken ventilatiekanalen mechanische ventilatie.

Ventilatiooroster

- V Het herstellen of vernieuwen van ventilatiooroster voor een mechanisch ventilatiesysteem, van direct in de ramen opgenomen ventilatioorosters en van roosters in gevels.
- H Het schoonhouden van bovengenoemde roosters.

Verlichting (elektra)

- H Het vernieuwen van zekeringen en houders daarvan.

Verlichting gemeenschappelijke ruimte

Trappenhuizen, boxgangen en galerijen

- V Bedrading
- V Armatuur
- H* Lampje

Vloeren

(Zie dekvloer)

- V Vloerverwarming
- H Bij het beschadigen van de dekvloer zijn de herstelkosten voor de huurder.



Warmtemeters

- V Onderhoud en reparaties.
- H Bij beschadiging door een bewoner zijn de herstel- of vervangingskosten voor de huurder.

Wastafel

- H Onderhoud en vervanging na beschadiging en/of gebroken/beschadigde wastafels/fonteintjes.
- V Vervanging van versleten wastafels/fonteintjes.

Waterleiding

- V Het herstellen van waterleidingen in de woning.
- H Hoofd- en stopkranen gangbaar houden.

Windschermen

- H Het herstellen van windschermen anders dan als gevolg van veroudering (laagbouw).
- V Het herstellen van windschermen als gevolg van stormschade.



Zwanenhals

- H* Gootsteen, wastafel, fonteinbak ontstoppen. R

Zonnepanelen

- V Onderhoud en reparaties.

NIET TEVREDEN, OF VINDT U DAT HET BETER KAN?

Samen zoeken we naar een oplossing!

Inleiding

WormerWonen doet haar best om u zo prettig mogelijk te laten wonen in uw woning en woonomgeving. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent, of dat u een suggestie heeft voor verbetering van de dienstverlening. Wij stellen het erg op prijs als u dat aan ons laat weten!

Er zijn verschillende soorten klachten. U bent bijvoorbeeld niet tevreden over het onderhoud van de woning, u hebt een klacht over de woningtoewijzing of over de manier waarop u behandeld bent door een van onze medewerkers. In alle gevallen raden wij u aan uw klacht of suggestie voor verbetering aan ons kenbaar te maken. Samen zoeken we dan naar een oplossing.

Indienen van klachten of verbetersuggesties

U kunt ons op verschillende manieren laten weten dat u een klacht of een suggestie voor verbetering heeft:

- Via het klachtenformulier (ook via onze website www.wormerwonen.nl te downloaden)
- Aan de balie van ons kantoor
- Telefonisch via telefoonnummer (075) 642 64 21
- Met een brief aan WormerWonen, Mercuriusweg 1, 1531 AD Wormer
- Per mail via info@wormerwonen.nl

U meldt ons:

- Waarop uw klacht betrekking heeft
- Wat er mis is gegaan of wat er beter kan
- Wie erbij betrokken waren
- Uw suggesties voor een oplossing/verbetering

Behandeling

Wij sturen u binnen drie dagen een schriftelijke bevestiging. Daarin staat wie uw klacht behandelt. Binnen drie weken laten wij u weten welke mogelijkheden er zijn om uw klacht te verhelpen.

Een klacht wordt altijd als eerste behandeld door een medewerker van de betreffende afdeling. Wanneer u niet tevreden bent met de geboden oplossing dan behandelt de leidinggevende uw klacht. Deze zal de klacht altijd persoonlijk met u bespreken.

Niet tevreden over de oplossing?

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, dan wordt uw klacht een geschil dat u voor kunt leggen aan de onafhankelijke geschillencommissie. WormerWonen heeft samen met Parteon en ZVH een externe geschillencommissie ingesteld. U kunt

zich tot deze commissie wenden als u het niet eens bent met het definitieve besluit van WormerWonen.

Externe geschillencommissie

Deze commissie bestaat uit drie leden: een onafhankelijk voorzitter, een lid namens de huurders en een lid namens de verhuurders. Deze leden hebben geen band met de aangesloten corporaties.

Het werkt als volgt:

- De klacht moet eerst door de corporatie zijn afgehandeld.
- De geschillencommissie stuurt u bericht van ontvangst en houdt u op de hoogte over het verloop van de afhandeling van het geschil.
- Er volgt een hoorzitting, waarin u de gelegenheid krijgt om het geschil mondeling toe te lichten. U mag zich door iemand laten bijstaan. De eventuele kosten hiervan komen voor uw rekening. Ook WormerWonen wordt in de gelegenheid gesteld om haar mening te geven.
- Uw geschil wordt besproken door de geschillencommissie.
- Binnen vier weken laat de geschillencommissie ons hun besluit weten. De directie mag alleen gemotiveerd van het advies van de commissie afwijken. U krijgt vervolgens binnen twee weken bericht over het definitieve besluit.
- Bent u het niet eens met dat besluit, dan kunt u altijd nog bij de (kanton)rechter in beroep gaan.

Het adres van de geschillencommissie is:

Geschillencommissie WormerWonen
t.a.v. secretaris Geschillencommissie
Postbus 22
1520 AA Wormerveer

Het klachtenreglement kunt u downloaden vanaf onze website.

Klacht over de huur en/of servicekosten

Als u het niet eens bent met de huur en/of servicekosten, dan kunt u hiertegen bezwaar maken. In eerste instantie proberen we hier samen uit te komen. Mocht dat echter niet lukken, dan kunt u bezwaar maken bij de Huurcommissie. De uitspraak van de Huurcommissie is bindend. Informatie over een bezwaar indienen bij de Huurcommissie kunt u vinden op de website van de Huurcommissie www.huurcommissie.nl.

BELANGRIJKE TELEFOONNUMMERS

Algemeen alarmnummer (brandweer, ambulance, politie)	112
Politie	0900 88 44
Huurders voor Huurders	(075) 642 60 50
Huurcommissie	0800 488 72 43
Storingsnummers	
Ziggo (klantenservice)	0900 18 84 (€ 0,01/min)
Nuon (elektriciteit en gas)	0800 90 09
PWN (water)	0900 40 50 700
Wmo-loket Wormerland	(075) 651 21 00
Grofvuilmelding	0800 0700
Huisvuilpas	0800 0700
Gemeente Wormerland	(075) 651 21 00
Gemeente Wormerland, centraal meldpunt openbare ruimte	(075) 651 21 00
Gemeente Wormerland (alarmcentrale voor calamiteiten aan wegen en riool, alléén na kantooruren)	(075) 670 17 01
Gemeente Zaanstad	14 075
Sociale wijkteam Wormerveer	088 2001117