Reparaties en onderhoud

SCR
Een thuisgevoel voor iedereen

Reparaties en onderhoud

U huurt uw woning via SOR. U als huurder en SOR als verhuurder houden samen de woning in goede staat. Samen zorgen wij ervoor dat de onderhoudswerkzaamheden op tijd worden uitgevoerd. Wat de taakverdeling is, wat u kunt doen als er iets kapot gaat in uw woning of woongebouw en wie de rekening betaalt, leest u in deze brochure.

Wie repareert wat?

SOR is als verhuurder verantwoordelijk voor het onderhoud van de buitenzijde van uw woongebouw, van de gemeenschappelijke ruimten en van de diverse installaties.

Als huurder bent u verantwoordelijk voor het schilderwerk in uw woning en het dagelijks onderhoud.
Denkt u hierbij aan bijvoorbeeld sloten smeren, de ventielen van de mechanische ventilatie reinigen en de individuele cv-ketel bijvullen.
Ook kleine reparaties in de woning, zoals een kapotte wandcontactdoos vervangen of een lekkende kraan repareren, vallen onder verantwoordelijkheid van de huurder. In de folder *'Tips voor het onderhoud van uw woning'* leest u hier meer over.
U kunt bij uw huismeester terecht met vragen en technische adviezen over het onderhoud van uw woning en het woongebouw. Vaak kan de huismeester u ook helpen met kleine reparaties.

Reparatieverzoek

Is er schade door ondeskundig of oneigenlijk gebruik door uzelf, uw huisgenoten of uw bezoek, dan komen de kosten van herstel voor uw rekening.
Bent u als huurder zelf verantwoordelijk voor een reparatie? Dan kunt u besluiten zelf aan de slag te gaan. Het is in ieders belang dat veiligheid voorop staat. U kunt ook een deskundige inschakelen. Voor sommige reparaties bent u verplicht een erkende loodgieter of elektriciën in te schakelen. U kunt altijd advies vragen aan uw huismeester. Ook de medewerkers van onze afdeling onderhoud kunnen u helpen aan adressen van betrouwbare aannemers, ook voor het uitvoeren van eventuele woningaanpassingen. Zij zijn bereikbaar via telefoonnummer (010) 444 55 55.

Gaat er iets stuk in uw woning of in uw woongebouw en is SOR verantwoordelijk voor het herstel? Dan kunt u op verschillende manieren een reparatieverzoek indienen:

1 Online, schriftelijk of telefonisch melden

- Online: u kunt het reparatieverzoekformulier op de website van SOR invullen. Uw verzoek komt gelijk bij de juiste aannemer terecht. Op deze manier wordt u het snelst geholpen.
- Schriftelijk: u kunt het kaartje *'Reparatieverzoek huismeester'* invullen en in de brievenbus van uw huismeester doen. Het kaartje voor reparatieverzoeken vindt u in het bakje in de hal van uw woongebouw. U kunt dit kaartje ook gebruiken om hulp te vragen bij onderhoudsklusjes waarvoor u als huurder zelf verantwoordelijk bent. De huismeester neemt contact met u op om te bespreken hoe en wanneer de reparatie wordt uitgevoerd. Houd u er rekening mee dat de meeste huismeesters niet elke dag aanwezig zijn. Uw verzoek kan hierdoor soms een paar dagen blijven liggen.
- Telefonisch, u kunt uw reparatieverzoek doorgeven aan de aannemer die in uw gebouw werkzaam is. De contactgegevens vindt u op onze website en op het informatiebord in de entree van uw woongebouw.

Na ontvangst van uw reparatieverzoek nemen wij binnen twee werkdagen contact met u op om te kijken wat er precies moet gebeuren. Normaal gesproken wordt het probleem vervolgens binnen twee weken opgelost, door de huismeester of door een bedrijf dat wij inschakelen. Soms is eerst meer onderzoek nodig of is een oplossing gecompliceerder. Dan laat de reparatie langer op zich wachten. De reparatiedatum wordt altijd met u afgestemd.

2 Spoedgeval? Bel SOR (010) 444 55 55

Sommige mankementen moeten zo snel mogelijk worden gerepareerd om (verdere) schade te voorkomen. Een geknapte waterleiding bijvoorbeeld of een uitgevallen verwarming als het buiten koud is. Voor dit soort spoedeisende technische problemen belt u SOR op telefoonnummer (010) 444 55 55.
's Avonds en in het weekend kunt u doorverbonden worden met de servicedienst die opdracht kan geven voor herstel.
Een stroomstoring kan ook een spoedgeval zijn. Kijk voordat u het servicenummer belt eerst in uw groepenkast of de aardlekschakelaar of een smeltverzekering (een stop) is doorgeslagen. Dit kunt u zelf verhelpen, eventueel met hulp van de huismeester. Als u hiervoor een servicemonteur laat komen, dan zijn de kosten voor uw rekening.

3 Een beschadigde ruit? Bel Samenwerking Glasverzekering

Is er in uw woning of in uw woongebouw een ruit gebroken of gebarsten? U kunt (ook buiten kantooruren) direct contact opnemen met Samenwerking Glasverzekering via telefoonnummer: (0800) 388 87 22.
U hoeft de reparatie niet zelf te betalen. De kosten worden gedekt door de collectieve glasverzekering waarvoor u betaalt via de servicekosten.

4 Verstopte riolering? Bel Riool Reinigingsservice (RRS)

Voor het oplossen van een verstopping in de riolering kunt u (ook buiten kantooruren) direct contact opnemen met de Riool Reinigingsservice via telefoonnummer: (010) 292 14 14.
In principe zijn de kosten gedekt via de ontstoppingsbijdrage die u via de servicekosten betaalt. Als u de verstopping zelf heeft veroorzaakt, kan SOR de kosten aan u doorberekenen. Dit kan bijvoorbeeld zijn wanneer u verbandmiddelen of vet door het toilet heeft gespoeld.

5 Problemen met met uw individuele boiler?

- Heeft u een boiler van Eneco Installatiebedrijven Zuidwest? U kunt rechtstreeks contact opnemen met Eneco Installatiebedrijven Zuidwest via telefoonnummer: (088) 895 50 00.
De kosten van onderhoud en reparaties komen voor uw rekening.
- Heeft u een boiler van SOR? Dan kunt u voor onderhoud en reparaties contact opnemen met SOR. De kosten hiervan zijn voor rekening van SOR.

6 Problemen met verwarming en collectieve boiler?

Een storing aan de centrale verwarming of collectieve boiler (te koud of uitvallen) meldt u altijd telefonisch bij SOR via telefoonnummer (010) 444 55 55.
Zit er een sticker van de leverancier op uw apparaat? Dan kunt u ook rechtstreeks dit nummer bellen.

Overzicht wie betaalt wat?

In deze brochure staat een uitgebreide alfabetische lijst van reparaties en onderhoudspunten. Bij elk punt staat vermeld wie verantwoordelijk is voor het herstel en de rekening betaalt. Is de kolom 'servicekosten' aangekruist? Dan voert SOR het onderhoud uit. De kosten daarvan betaalt u via de servicekosten.

	Wie betaalt wat	Huurder	Service-kosten	SOR
A	**Aanrecht (zie Keukenblok)**			
	Aardlekschakelaar (zie Elektrische installatie)			
	Afvoer van gootsteen e.d. (zie ook Riolering)			
	• schoon houden van gootsteen, doucheput en wastafelafvoeren	●		
	• vervangen stop met ketting en doucheputdeksel	●		
	• ontstoppen van alle waterafvoeren (zie servicenummer op pagina 3 of op achterzijde bewonersmagazine)		●	
	Afzuiginstallatie (zie Ventilatie)			
B	**Balustrades en hekken**			
	• reparaties en schilderwerk aan balustrades en hekken			●
	• schoonmaak van algemene balustrades en hekken		●	
	• schoonmaak van individuele woningbalustrades en hekken	●		
	Bel			
	• repareren/vervangen van de huistelefoon/videofoon			●
	• reparatie/vervangen van voordeurbel en beldrukker			●
	• onderhoud en reparatie zelf aangebrachte bel	●		
	Bestrating (zie Tuinen)			
	Beton			●
	Boiler			
	• ontstoppen van alle waterafvoeren (zie servicenummer op onze website)	●		

Wie betaalt wat	Huurder	Service-kosten	SOR
Brandblusapparatuur			
• repareren en vervangen brandslangen in algemene ruimten			●
• onderhoud en vervangen brandblussers in algemene ruimten			●
Brievenbus			
• repareren/vervangen brievenbusslot (zie ook sleutels)	●		
Buitenverlichting			
• reparatie van armaturen van de buitenverlichting op galerijen en parkeerplaatsen			●
• het vervangen van lampen e.d. in buitenverlichting op galerijen en parkeerplaatsen		●	
C **Centrale antenne-installatie (kabel)**			
• onderhoud en vervangen cai-aansluitkastje	●		
Centrale verwarming			
• bijvullen en ontluchten van de installatie (bij individuele installatie)	●		
• standaard onderhoud van individuele en collectieve centrale verwarming en warmwatervoorziening			●
• bijvullen collectieve centrale verwarming			●
• roestvrij houden van radiatoren en in het zicht liggende leidingen met daarvoor bestemde verf	●		
• herstellen van bevroren leidingen en/of radiatoren	●		
• vervangen cv-vulset bij individuele centrale verwarming	●		
D **Daken**			
• onderhouden, repareren en vervangen dakconstructie, dakpannen of andersoortige dakbedekking			●
Deuren			
Algemene buitendeuren en binnendeuren algemene ruimten			
• repareren/vervangen deur en toebehoren			●
• preventief onderhoud deur, hang- en sluitwerk, deuropeners		●	
Woningtoegangsdeur en balkon/buitendeur van de woning			
• reparatie deur en hang- en sluitwerk			●
• preventief onderhoud hang- en sluitwerk (smeren e.d.)	●		
• reparatie en vervangen van uitgewaaide deuren	●		
• schilderwerk buitenzijde, inclusief kozijn			●
• schilderwerk binnenzijde, inclusief kozijn	●		
Binnendeuren van de woning			
• onderhoud en reparatie	●		
Douche			
• onderhoud/vervangen van handdouches, doucheslangen, douchepennen of glijstangen en kraanuitlopen, gootsteen- en wastafelstoppen (zie ook Kranen)	●		

	Wie betaalt wat	Huurder	Service-kosten	SOR
E	**Elektrische installatie**			
	• vervanging van verouderde bedrading en groepenkast en aansluiten van losgeschoten bedrading			●
	• repareren/vervangen van de aardlekschakelaar			●
	• repareren/vervangen van beschadigde schakelaars, stopcontacten en lichtophangpunten in de algemene ruimten		●	
	• repareren/vervangen van beschadigde schakelaars, stopcontacten en lichtophangpunten in de woning	●		
	• repareren van bedrading, schakelaars en de groepenkasten door storingen van eigen apparatuur	●		
G	**Gemeenschappelijke ruimten**			
	• reparaties en schilderwerk aan vloeren, wanden, plafonds en trappen in gemeenschappelijke ruimten			●
	• reparatie/vervanging van armaturen algemene verlichting en van hang- en sluitwerk in gemeenschappelijke ruimten			●
	• preventief onderhoud hang- en sluitwerk aan ramen en deuren van gemeenschappelijke ruimten		●	
	• het vervangen van lampen, starters e.d. en onderhoud van armaturen van algemene verlichting		●	
	Gevel			
	• onderhouden/repareren van buitengevels, aangebrachte isolatie, voegwerk en raam-/dorpelstenen			●
	Glas (zie Ruiten)			
	Goten en hemelwaterafvoeren			
	• repareren/vervangen van dakgoten en hemelwaterafvoeren			●
	• schoonmaken van dakgoten en ontstoppen van hemelwaterafvoeren			●
	• schoonmaken/ontstoppen van gemeenschappelijke balkon- en galerij-afvoeren		●	
	• schoonmaken/ontstoppen van individuele balkon- en galerijafvoeren	●		
	Graffiti verwijderen			●
H	**Hang- en sluitwerk**			
	• onderhoud van hang- en sluitwerk gemeenschappelijke deuren en ramen		●	
	• onderhoud aan hang- en sluitwerk van deuren en ramen woning	●		
	Hemelwaterafvoer (zie Goten)			
	Houtwerk binnen			
	• onderhoud	●		
	Huistelefoon (zie Bel)			
I	**Inbraak**			
	• herstelkosten aan de woning (mits vergezeld van aangifteformulier politie)			●

Wie betaalt wat	Huurder	Service-kosten	SOR
K **Kasten**			
• vervangen van vaste kasten			●
• onderhoud vaste kasten algemene ruimten		●	
• onderhoud vaste kasten woning	●		
Keukenblok			
• reparatie/vervangen van door de SOR geleverd keukenblok, bovenkastjes en aanrechtblad (bij vervanging van een van een vorige huurder overgenomen keukenblok levert de SOR een standaard keukenblok)			●
• onderhoud keukeninrichting, scharnieren, grepen en ladenrails	●		
Kitvoegen			
• onderhouden van kitvoegen buiten			●
• onderhouden van sanitair kitvoegen			●
Kozijnen			
• repareren/vervangen van het kozijn			●
• schilderen van de buitenkant van buitenkozijnen, alsmede repareren en vervangen van hang- en sluitwerk			●
• schilderen van de binnenkant van de buitenkozijnen (alleen toegestaan bij houten kozijnen)	●		
• onderhoud van alle binnenkozijnen in de woning, inclusief het onderhoud van hang- en sluitwerk	●		
• repareren en (volgens planmatig onderhoudsrooster) schilderen van alle kozijnen in gemeenschappelijke ruimten			●
• overig onderhoud van alle kozijnen en hang- en sluitwerk in gemeenschappelijke ruimten		●	
Kranen			
• repareren van tap- en mengkranen, met inbegrip van het vervangen van kraanleertjes en afsluiters	●		
L **Lekkage**			
• reparatie van waterleidingen die standaard in de woning aanwezig zijn			●
• lekkage die ontstaat door nalatigheid van de huurder: herstel aan het onroerend goed en de inboedel van de woning en de omliggende woningen (bijv. overgelopen wasmachine of vaatwasser, door vorst gesprongen leidingen)	●		
Leuningen			
• onderhoud leuningen algemene ruimten			●
• onderhoud en vastzetten van leuningen woningen	●		
Lift			
• standaard onderhoud en instandhouding			●
• vastrecht en gesprekskosten van alarmtelefoon in lift		●	
M **Mechanische ventilatie (zie ventilatie)**			
Metselwerk en voegwerk gevels			
• repareren			●

Wie betaalt wat	Huurder	Service-kosten	SOR
N			
Naam- en huisnummerplaatjes			
• naamplaatjes (worden door de SOR besteld voor rekening van de huurder)	●		
• huisnummerplaatjes			●
O			
Ongedierte			
• bestrijden van boktorren en houtwormen in woongebouwen			●
• bestrijden van plagen van wespen, ratten, muizen, mieren, vlooien, kakkerlakken, faraomieren, zilvervisjes en ovenvisjes in woongebouwen		●	
• bestrijden van incidenteel in of bij de woning voorkomenden wespen, ratten, muizen, mieren, vlooien, kakkerlakken, faraomieren, zilvervisjes en ovenvisjes	●		
• het nemen van preventieve maatregelen tegen duiven	●		
• ontsmetten van delen van de woning	●		
P			
Plafonds (zie Stucwerk)			
Planchet			
• vervangen planchet	●		
Plavuizen (zie Vloerbedekking)			
Plinten			
• onderhoud plinten algemene ruimten		●	
• onderhoud plinten woningen	●		
R			
Radiatoren (zie centrale verwarming)			
Ramen			
• hang- en sluitwerk vervangen (zie Hang- en sluitwerk)			
• repareren/vervangen na uitwaaien	●		
• inbraakschade (mits voorzien van aangifte bij de politie)			●
Regenpijpen (zie Goten en hemelwaterafvoeren)			
Riolering (zie ook Afvoeren)			
• repareren en vervangen			●
• ontstoppen van alle waterafvoeren (zie servicenummer op pagina 3 of op achterzijde bewonersmagazine)		●	
Rookmelders			
• reparatie en vervanging van rookmelders in de algemene ruimten			●
• reparatie en vervanging van standaard rookmelders in de woningen			●
• controle en onderhoud van rookmelders in algemene ruimten, inclusief vervangen batterijen		●	
• controle en onderhoud van rookmelders in woningen, inclusief vervangen batterijen	●		
Roosters			
• repareren/vervangen van in de gevel of in de ramen geplaatste ventilatieroosters			●

Wie betaalt wat	Huurder	Service-kosten	SOR
• schoonhouden van alle aanwezige roosters in gemeenschappelijke ruimten		●	
• schoonhouden van alle aanwezige roosters in de woning	●		
Ruiten			
• vervangen van binnenruiten en buitenruiten van de woningen ten gevolge van breuk, via de glasverzekering (zie servicenummer op pagina 3 of op achterzijde bewonersmagazine)		●	
• vervangen van ruiten van gemeenschappelijke entrees en ruimten via de glasverzekering (zie servicenummer op pagina 3 of op achterzijde bewonersmagazine)		●	
• glasbewassing buitenzijde niet bereikbare gevelramen, exclusief kosten hoogwerker of glaswasinstallatie		●	
• kosten hoogwerker of glaswasinstallatie			●
• glasbewassing binnenzijde algemene ruimten		●	
• glasbewassing bereikbare gevelramen	●		
S **Schakelaars (zie Elektrische installatie)**			
Scharnieren (zie Hang- en sluitwerk)			
Schilderwerk			
• buitenschilderwerk (volgens rooster planmatig onderhoud)			●
• binnenschilderwerk in de woning, inclusief witten of sausen van plafonds en wanden	●		
• binnenschilderwerk algemene ruimten (volgens rooster planmatig onderhoud)			●
Schoonmaken (zie ook Ruiten)			
• schoonhouden van gemeenschappelijke ruimten, trapportalen, gangen en galerijen		●	
Schoorstenen			
• repareren van schoorstenen			●
• schoonhouden van individuele en gemeenschappelijke schoorsteenkanalen			●
Sleutels en sloten (zie ook Hang- en sluitwerk)			
• vervangen van zoekgeraakte of afgebroken sleutels (gecertificeerde sleutels bestellen via SOR)	●		
• openbreken sloten bij verlies of diefstal van sleutels	●		
Sloten (zie Sleutels en sloten)			
Spiegel			
• vervangen van wastafelspiegel als ‘het weer’ erin zit			●
Stopcontacten (zie Elektrische installaties)			
Stoppen			
• vervangen van (smelt)zekeringen en de houders algemene ruimten		●	
• vervangen van (smelt)zekeringen en de houders in woning	●		

Wie betaalt wat	Huurder	Service-kosten	SOR
Stucwerk			
• repareren van grote plekken los stucwerk aan wanden en plafonds na verwijdering oud behang			●
• repareren van kleine gaatjes of krimpscheurtjes in het stucwerk van wanden en plafonds in algemene ruimten		●	
• repareren van kleine gaatjes of krimpscheurtjes in het stucwerk van wanden en plafonds in de woning	●		
• het sauzen van plafonds en het verwijderen van loslatende sauslagen ('bladderen')	●		
T **Tegelwerk**			
• vervangen van wand- vloer- of vensterbanktegels in gemeenschappelijke ruimten			●
• losse of kapotte tegels binnen de woning, tenzij schade door bewoner is veroorzaakt			●
Tochtstrip			
• vervangen/onderhouden van tochtstrips, die een technische eenheid vormen met buitendeuren en ramen			●
• vervangen van alle andere tochtstrips in de algemene ruimten		●	
• vervangen van alle andere tochtstrips in de woning	●		
Tuinen			
• onderhoud van erfafscheiding die als onroerende voorziening door de SOR zijn aangebracht, zoals muur of schutten			●
• levering van zand bij ernstige verzakking bestrating			●
• onderhouden gemeenschappelijke bij het woongebouw behorende tuinen en paden		●	
• onderhouden van bij de woning behorende tuin en erf, waaronder bestrating, beplanting, heggen en tuinafscheiding en opbrengen van teelaarde	●		
Toilet			
• onderhouden van de closetpot en reservoir	●		
• reparatie of vervanging van closetrolhouder en toiletbril	●		
V **Vensterbanken**			
• onderhoud en vervangen van vensterbanken	●		
Ventilatie (zie ook Roosters)			
• reparatie van afzuiginstallatie van woning			●
• onderhouden en repareren van collectieve afzuiginstallatie			●
• schoonhouden van afzuigventielen gemeenschappelijke ruimten		●	
• onderhouden van afzuiginstallatie of warmte-terugwininstallatie van afzonderlijke woning		●	
• schoonhouden van afzuiginstallatie of warmte-terugwininstallatie van woning, inclusief schoonhouden/vervangen filters	●		
• schoonhouden afzuigventielen in woning	●		

Wie betaalt wat	Huurder	Service-kosten	SOR
Verlichting			
• repareren en het vervangen van armaturen en verlichtingsinstallatie van gemeenschappelijke ruimten			●
• vervangen lampen en onderhoud armaturen gemeenschappelijke ruimten		●	
Videofoon (zie Bel)			
Vloerbedekking			
• verwijderen van door huurder aangebrachte vloerbedekking (ook plavuizen of parket) bij noodzakelijke inspectie of reparatie onder de vloer	●		
• verwijderen van lijmresten en zonodig herstellen van kleine beschadigingen als gevolg van zelf aangebrachte vloerbedekking	●		
Vloeren			
• reparatie en vervangen			●
Vloerluiken			
• repareren en vervangen van vloerluiken			●
Vlotter (zie Toilet)			
Voegen			
• onderhoud en reparatie van voegwerk buiten de woning			●
• onderhoud en reparatie van beschadigingen ten gevolge van boren aan de binnen- en buitenzijde van de woning	●		
W **Wandafwerking (inclusief behang)**			
• repareren/vervangen wandafwerking algemene ruimten op basis van het reguliere planmatige onderhoud			●
• onderhoud wandafwerking algemene ruimten		●	
• onderhoud, repareren en vervangen wandafwerking woningen	●		
Warmtemeters			
• onderhoud en vervanging van warmtemeters		●	
Wastafel			
• vervangen van gebroken wastafel, fonteinbakje e.d.	●		
• repareren sifons van wastafel, fonteinbakje	●		
Waterleiding			
• repareren van waterleidingen (bij eigendom SOR)			●
• reparaties ten gevolge van bevroren waterleidingen voor zover dat door de huurder voorkomen had kunnen worden	●		
Wandtegels (zie tegelwerk)			
Z **Zeepbakjes**			
• repareren en vervangen	●		

SOR
Botersloot 175, 3011 HE Rotterdam | Postbus 22260, 3003 DG Rotterdam
T (010) 444 55 55 E contact@sor.nl www.sor.nl

1 - 2018