

## **ONDERHOUDSWIJZER**

**De huurder en Mercatus zorgen er samen voor dat de woning in goede staat is en blijft. In deze brochure staat informatie over wat huurder én wat Mercatus doet aan onderhoud, reparatie en vervanging.**

## WAT DOET MERCATUS?

Alle reparaties die het gevolg zijn van normale slijtage zijn voor rekening van Mercatus. De huurder geeft Mercatus wel de mogelijkheid om het onderhoud uit te voeren. Ook technische gebreken kunt u melden om te laten repareren.

## EEN REPARATIEVERZOEK KUNT U BIJ MERCATUS MELDEN

Dit kan op de volgende manieren:

- via de website, 24 uur per dag, 7 dagen in de week
- telefonisch op telefoonnummer (0527) 635500, tussen 8.00 en 12.00 uur
- aan de balie, tussen 8.00 en 12.00 uur
- via het e-mailadres [info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl)
- bij spoed kunt u ook buiten kantoor tijden bellen. U wordt dan doorverbonden naar de Service Meldkamer.

Afspraken voor reparaties plannen wij in overleg met u in. Wij houden hierbij wel de volgende tijdsblokken aan:

- tussen 08.00 en 10.00 uur
- tussen 10.00 en 12.00 uur
- tussen 13.00 en 15.00 uur
- tussen 15.00 en 17.00 uur

## VOOR DE VOLGENDE ZAKEN KUNT U RECHTSTREEKS MET UITVOERENDE BEDRIJVEN

### TELEFONISCH CONTACT OPNEMEN

uitvallen van een cv-installatie	Breman Service en Onderhoud	0900 - 8212174
uitvallen van een geiser	Energiewacht	0800 - 0825
wegvallen van druk op een waterleiding	Vitens	0800 - 0359
uitvallen van centrale stroomvoorziening	Liander	0800 - 9009
glasbreuk	De Glaslijn	0800 - 0205050
rioolontstopping	Lamers	0527 - 252330

## KLUSSEN IN UW HUURWONING

Is er onderhoud of een reparatie nodig aan een door u zelf aangebrachte verandering of voorziening? Dan bent u daar zelf verantwoordelijk voor. U kunt hiervoor dus niet met Mercatus bellen, behalve als hier andere afspraken met Mercatus over zijn gemaakt.

Voor u aan de gang gaat met veranderen moet u schriftelijke toestemming vragen aan Mercatus. Zie onze brochure: Zelf aanbrengen van veranderingen (zav).

## NALATIGHEID

Is de schade aan de woning veroorzaakt door uw nalatigheid, onzorgvuldigheid of ruw gebruik? Dan zijn de kosten van de reparatie altijd voor uw rekening.

## SCHADE DOOR BRAND, LEKKAGE, INBRAAK OF STORM

Schade aan de inboedel van de woning door brand, lekkage, inbraak of storm valt altijd onder de verantwoordelijkheid van de huurder. Een goede inboedelverzekering kan u hierbij veel narigheid besparen.

## **TUIN**

Een huurder van een woning met een tuin is zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van de tuin die bij de woning hoort. Het inrichten en bijhouden van een tuin is een persoonlijke zaak en huurders hebben hier een eigen verantwoordelijkheid in. Om overlast te voorkomen is het voor Mercatus belangrijk dat er geen overhangend groen over de erfgrans met de burenen hangt en dat de groei van onkruid beperkt wordt.

Als de huurder niet reageert op een herhaaldelijk verzoek van Mercatus om de tuin te onderhouden zoals de gestelde normen (zie Algemene Huurvoorwaarden), dan laten wij voor rekening van de huurder de werkzaamheden uitvoeren.

## **ERFAFSCHIEDING EN BOMEN**

Er zijn wettelijke bepalingen over erfafscheidingen, of dit nu een schutting, boom of haag is. De huurder op wiens grond de afscheiding staat is verantwoordelijk voor het onderhoud ervan. In het geval van overhangende takken en doorgeschoten wortels, hebben burenen het recht de boomeigenaar in een brief te verzoeken de overhangende takken van de boom weg te halen. Doet de boomeigenaar dit niet, dan mogen de burenen de overhangende takken zelf verwijderen. Zie de brochure: Burenen, bomen, heesters, heggen en erfafscheidingen.

## **AFVALVERWERKING**

Huurders zijn verantwoordelijk om hun afval op een juiste manier en regelmatig aan te bieden. Huisvuil kan in een ondergrondse container of in een huisvuilcontainer worden aangeboden. Als u in een appartementencomplex woont of uw portiek deelt met burenen, mag u uw afval vanwege de brandveiligheid niet in openbare ruimtes zetten. Afval en afvalcontainers moeten altijd binnen de eigen erfgrans staan. Vuilcontainers of vuilniszakken mogen dus niet in de brandgang worden gezet. Vluchtroutes moeten namelijk altijd toegankelijk zijn. Bovendien veroorzaakt rondslingerend afval stankoverlast. Het kan zelfs tot ongedierte leiden. Als wij constateren dat een huurder afval zet op een plaats die hier niet voor bedoeld is dan zullen wij de huurder hierop aanspreken. Als het vuil niet door de huurder wordt opgeruimd, dan zullen wij dat op kosten van de huurder doen.

## **ONGEDIERTE**

Daar waar vuil is, steekt ongedierte de kop op. Het oplossen van dit probleem is de verantwoordelijkheid van de huurder.

## **COMPOSTEREN**

Sommige mensen maken er een gewoonte van om groenafval niet in de container te gooien, maar te composteren. Dit is niet toegestaan vanwege de stankoverlast die het veroorzaakt.

Een alternatief voor de composthoop is een compostvat. Dit vat kan goed dicht, dus u kunt hiermee composteren zonder dat anderen er last van hebben.

## **BRANDGANG, ACHTERPADEN EN TROTTOIR**

De paden tussen en achter uw woning vallen, voor het deel dat aan uw perceel grenst, ook onder uw verantwoordelijkheid. Net zoals het trottoir voor uw woning, moet u deze ruimten begaanbaar, schoon en onkruidvrij houden voor de veiligheid en algemene hygiëne van u en omwonenden. Als wij zaken aantreffen die de leefbaarheid aantasten, sturen wij u hierover een brief en verzoeken wij u om het in orde te maken. Doet u dit niet dan zal Mercatus op uw kosten een schoonmaakbedrijf inschakelen (zie Algemene Huurvoorwaarden).

## **ZIT ER ASBEST IN MIJN WONING?**

Woningen die gebouwd zijn voor 1994 zijn asbestverdacht. Hiermee bedoelen we dat er een kans is dat er asbesthoudende materialen zijn gebruikt tijdens de bouw van de woning. Asbestverdacht betekent niet dat er ook asbest aanwezig is, maar als uw woning gebouwd is voor 1994 dan is het verstandig u goed te laten informeren door Mercatus voordat u gaat klussen. Asbestvezels komen alleen vrij bij bewerking door zagen, boren, schuren of slopen van het asbesthoudende materiaal. Zolang hechtgebonden asbest niet wordt bewerkt of beschadigd vormt het geen risico voor uw gezondheid.

## HOE WERKT DE ONDERHOUDSWIJZER?

In de onderhoudswijzer staan de verschillende onderdelen in alfabetische volgorde. Bij ieder onderdeel kunt u zien wie (u of Mercatus) verantwoordelijk is op het gebied van onderhoud en reparatie.

Huurder	Mercatus
---------	----------

### Aanbouw

Reparaties aan de aanbouw, eigendom van huurder	X	
Reparaties aan de aanbouw, eigendom van Mercatus		X

### Aanrecht, zie Keuken en keukenblok

#### Aan- en afvoerleidingen

Reparatie en vervanging door slijtage/verzakking/lekkage bij normaal gebruik van afvoersystemen binnen de woning		X
Grote ontstoppingen van afvoeren in en om de woning		X
Kleine ontstoppingen (bij normaal gebruik afvoersysteem)	X	
Schoonhouden leidingen en voorkomen van bevroering van de leidingen en kra- nen	X	
Ontkalken	X	
Problemen door verkeerd gebruik? Dan zijn de kosten voor u!	X	
Ernstige verstopping riolering, Lamers Kraggenburg bellen: (0527) 252330	X	
Afvoerdeksels en sifons	X	

#### Afvoeren van achtergebleven goederen

Achtergebleven goederen na verlaten woning	X	
Achtergebleven goederen in gemeenschappelijke ruimten na verlaten woning	X	

#### Afzuigkap

Schoonmaken en vervangen van filters	X	
Onderhoud afzuigkap van Mercatus		X

#### Antennes en schotels

Reparaties en onderhoud aan antennes en schotels (voor installatie is altijd schriftelijk toestemming nodig van Mercatus)	X	
---	---	--

#### Achterpaden

Onkruidvrij houden	X	
Vrijhouden van vuil	X	

#### Asbest

Asbest verwijderen		X
--------------------	--	---

### Badkamer, zie Sanitair

Huurder	Mercatus
---------	----------

### Balkon/balustrade

Onderhoud, reparaties, schilderwerk en vervanging		X
Schoonhouden inclusief afvoerroosters	X	
Onderhoud hekwerk en balkonscherm		X

### Behang

Aanbrengen, onderhoud en verwijderen	X	
Schade herstellen aan ondergrond en stucwerk		X

### Bel

Vervanging bij slijtage van individuele bel en belinstallatie		X
Onderhoud, reparatie en vervanging van gemeenschappelijke bel en belinstallatie		X

### Bergingsgangen

Schoonhouden (in verband met de veiligheid mogen de bergingsgangen niet voor opslag worden gebruikt)	X	
--	---	--

### Bestrating

Onderhoud, herstel (kleine reparaties) en ophogen van paden en terrassen behorend tot het gehuurde. (Huurder moet er voor zorgen dat roosters van de kruipruimte en onderdorpels van kozijnen vrij blijven en dat bij ophogen van de tuin geen vochtoverlast in de berging ontstaat)	X	
Zand voor ophogen van paden en terrassen behorend tot het gehuurde (maximale afname 1 m <sup>3</sup> per jaar of bij inspectie). Binnen 2 dagen moet dit van de straat zijn verwijderd		X
Schoonhouden van gemeenschappelijke achterpaden en brandgangen	X	
Onderhoud van gemeenschappelijke bestratingen en paden (met uitzondering van achterpaden die van de gemeente zijn)		X

### Binnenriool

Grote reparaties, vervanging		X
------------------------------	--	---

### Boiler, zie Warmwatervoorziening

### Bomen, heesters en heggen

Snoeien	X	
---------	---	--

### Buitentrappen en trappen algemene ruimten

Reparatie		X
Schoonhouden (in algemene trappenhuizen kan ook een schoonmaakcontract aanwezig zijn. De kosten hiervan zijn verwerkt in de servicekosten)	X	

### Brandgang

Repareren van bestrating		X
Schoonhouden (in algemene trappenhuizen kan ook een schoonmaakcontract aanwezig zijn. De kosten hiervan zijn verwerkt in de servicekosten)	X	

### Brandschade

Schade aan de woning en alles wat hier standaard bij hoort (inboedel- schade valt onder de eigen inboedelverzekering)		X
---	--	---

### Brievenbus

Onderhoud, reparaties en vervanging bij een individuele brievenkast in gemeenschappelijke ruimte		X
Vervangen van sloten bij verlies van sleutels	X	

### Carport

Grote reparatie en vervanging		X
-------------------------------	--	---

### Centrale verwarming van Mercatus

Ontluchten, bijvullen, controle op lekkage en verbruik	X	
Storing, Breman Service en Onderhoud bellen: 0900 8212174	X	
Onderhoud en vervanging		X
24-uurs storingsonderhoud en periodiek onderhoud		X

### Combiketel, zie Warmwatervoorziening

### Daken

Onderhoud en vervanging van dakbedekking, dakdoorvoeren, dakluik, en pannen bij normale slijtage en stormschade		X
Grote reparaties, lekkages, vervanging		X

### Dakgoten en regenafvoeren

Periodiek schoonhouden, repareren en vervangen van dakgoot/hemel- waterafvoer		X
---	--	---

### Dakramen en dakkapellen

Onderhoud en vervanging		X
-------------------------	--	---

### Deuren en kozijnen

Schoonmaken en smeren deuren/kozijnen	X	
Kleine werkzaamheden aan deurknoppen, sloten, hang-en-sluitwerk.	X	
Grote reparaties, vervanging van kapotte deuren, kozijnen, bij normaal gebruik		X
Schilderwerk buitendeur en kozijn (aan de buitenzijde)		X
Schilderwerk binnendeur en kozijn (schilderen van kunststof kozijnen mag niet)	X	
Kleine herstelwerkzaamheden aan ruiten en spiegels in deuren	X	
Repareren/vervangen deurdranger		X
Openbreken slot bij verloren sleutel en buitensluiting	X	

### Deuropener elektrisch

Reparatie/vervanging bij gemeenschappelijke toegangsdeuren van portieken		X
--	--	---

## Douche, zie Sanitair

### Drempels

Kleine reparaties, zoals vastzetten en vastschroeven van loszittende onderdelen	X	
Vervanging		X

### Elektra

Kleine werkzaamheden: reparaties aan en vervanging van schakelaars, stopcontacten e.d.	X	
Vervangen van batterijen van alarm- en belinstallaties	X	
Kabel-, telefoon- en computeraansluitingen (data-netwerken) zelf of via uw leverancier	X	
Vernieuwen verouderde bedrading, groepenkast en aardlekschakelaar		X
Geen stroom, Liander bellen: 0800 9009	X	

### Erfafscheiding, zie ook Tuinen

Aanbrengen en wijzigen erfafscheiding. Zie hierover de brochure "Buren, bomen, heesters, heggen en erfafscheidingen"	X	
Onderhoud erfafscheiding	X	
Door Mercatus aangebrachte erfafscheiding		X

### Geiser, zie Warmwatervoorziening

#### Gemeenschappelijke ruimte

Schoonhouden portiek, trappenhuis en gemeenschappelijke gangen (in algemene trappenhuisen kan ook een schoonmaakcontract aanwezig zijn. De kosten hiervan zijn verwerkt in de servicekosten)	X	
Schilder- en sauswerk		X

#### Gevel

Grootonderhoud aan buitengevel, zoals schilderwerk en herstellen voegwerk		X
---	--	---

#### Glasschade

Glasbreuk valt onder de glasverzekering als u hiervoor betaalt in de servicekosten	X	
Raam kapot, De Glaslijn bellen: 0800 0205050	X	

### Hang-en-sluitwerk, zie Scharnieren en sloten

#### Inbraakschade

Herstel braakschade aan woning		X
--------------------------------	--	---

#### Intercom

Onderhoud van intercom en installatie in woongebouw		X
---	--	---

#### Kasten (vast)

Onderhoud en vervanging		X
-------------------------	--	---

Huurder	Mercatus
---------	----------

### Keuken

Bijstellen van scharnieren, sluitingen, ladegeleiders, handgreepjes en deurtjes (afstellen en smeren)	X	
Reparatie en vervanging van laden ten gevolge van slijtage bij normaal gebruik		X
Reparatie en vervanging van keukenblok en/of aanrechtblad en/of keu- kenkastjes ten gevolge van slijtage bij normaal gebruik		X
Vervangen roostertje in de gootsteen, kettinkje, plug en sifon	X	
Schoonmaken van de sifon	X	
Reparatieschade aan keukenblok bij niet normaal gebruik, bij voorbeeld hete pan op het aanrechtblad	X	

### Kranen

Vervanging		X
Ontkalken	X	
Vervangen kraanleertjes	X	

### Kruipruimte

Toegankelijk houden en er geen spullen in opslaan	X	
Schade als gevolg van toegankelijk maken	X	

### Lekkage

Reparatie van leidingen, daken en gevels		X
Als dit door onzorgvuldig gebruik ontstaat bijvoorbeeld door bevroering van leidingen of belopen van het dak	X	
Schade aan inboedel als gevolg van deze lekkage	X	

### Lift

Onderhoud, reparaties, vervanging, controle, 24-uurs storingscontract, periodiek onderhoud		X
--	--	---

### Mechanische ventilatie

Filters schoonhouden	X	
Reparaties en vervanging		X

### Meterkast

Regelmatig controle op verbruik van gas en water om stijging van verbruik of lekkage in vroeg stadium te constateren	X	
--	---	--

### Metselwerk

Reparatie aan gevel en metselwerk door verouderingsslijtage		X
---	--	---

### Ongedierte

Het bestrijden van slakken, vlooien, mieren, fruitvliegen, zilvervisjes, wespen (in de tuin), muizen en ratten	X	
Kakkerlakken, faraomieren, en boktorren (ten gevolge van overmacht). Bestrijding van wespen in de wanden van de woning en de berging.		X



### Plinten

Vastzetten en onderhouden	X	
Grote reparaties of onderhoud ten gevolge van slijtage bij normaal gebruik		X

### Riolering

Laten ontstoppen van binnen- en buitenleidingen tot aan het gemeente- riool (via ontstoppingsbedrijf Lamers: (0527) 252330)		X
Reparatie/vervanging van binnen- en buitenleidingen door verouderingsslijtage tot aan het gemeenteriool)		X

### Rookmelder

Vervangen van rookmelder of de batterij		X
---	--	---

### Roosters in vloer, plafond, ramen

Schoon en gangbaar houden	X	
Vervanging		X

### Ruiten, kozijnen, deurposten, geveerd houtwerk en andere geveerde onderdelen

Schoonmaken van binnen- en buitenzijde van de ruiten, kozijnen, deur- posten, het geveerde houtwerk en andere geveerde onderdelen.	X	
--	---	--

### Sanitair (douche, bad en toilet)

Vastzetten van doucheslang, douchestang, douchekop, zeepbakje, toi- letbril	X	
Onderhoud, herstel (grote reparaties) en vervanging van toilet- pot, toi- letbrillen, sokken, kranen, reservoirs, stortbakken, wastafel en vlotters		X
Verwijderen van kalkafzetting en schimmel	X	

### Schade (denk aan verzekering)

Herstel van schade ontstaan door nalatigheid huurder	X	
Herstel van alle schade veroorzaakt onder verantwoordelijkheid van de huurder of als gevolg van derden	X	
Schade aan de woning en alle opstallen behorende bij de woning door brand of storm		X

### Scharnieren en sloten

Gangbaar houden, regelmatig controleren van de beweegbaarheid, oli- en, sme- ren van beweegbare onderdelen	X	
Grote reparaties, vervanging		X

### Schilderwerk

Binnenschilderwerk aan muren, plafonds en houtwerk (inclusief voorbe- reiding, zoals plamuren, schuren, opvullen van gaatjes, butsen/deuken en kleine krimp- scheuren). LET OP, het schilderen van kunststof kozijnen mag niet	X	
Buitenschilderwerk		X

### Schoonmaak

Schoonhouden gemeenschappelijke ruimten en trappen, tenzij er een schoonmaakcontract is (in algemene trappenhuizen kan ook een schoonmaakcontract aanwezig zijn. De kosten hiervan zijn verwerkt in de servicekosten)	X	
---	---	--

### Schoorstenen

Regelmatig vegen van kanalen die in gebruik zijn (open haard/kachel)	X	
--	---	--

### Schuur

Reparaties, vervanging schuur van Mercatus		X
Reparaties, vervanging eigen schuur	X	

### Sleutels

Leveren sleutels bij aanvang huur		X
Sleutels laten bijmaken	X	
Bij verlies van alle sleutels vervangen van sloten	X	
Buitensluiting? Ook dan zijn de kosten voor huurder	X	

### Sneeuw

Verwijderen van sneeuw rondom de woning	X	
---	---	--

### Spiegels, horende bij de woning

Vervanging		X
------------	--	---

### Stucwerk

Onderhoud en reparatie stucwerk		X
Egaliseren voor het sausen	X	
Reparatie voor zover het bijvoorbeeld gaat om kleine gaten, pluggen en kleine krimp-scheurtjes	X	

### Tegelwerk

Reparatie en vervanging van wand- en vloertegels		X
Schoonhouden tegelwerk en voegen	X	

### Toilet, zie Sanitair

### Trappen en trapleuningen

Kleine reparaties zoals vastzetten en vastschroeven van loszittende onderdelen	X	
Grote reparaties en vervanging van trappen en trapleuningen in gemeenschappelijke ruimtes en in de woning		X

### Tuinen, erven, opritten en erfafscheidingen

Aanleg, onderhouden en egaliseren van de tuin en het opbrengen van aarde	X	
Regelmatig maaien van het gras	X	

	Huurder	Mercatus
Regelmatig verwijderen van onkruid in de tuin en tussen tegels van opritten, toegangspaden en terrassen. Het vervangen van gebroken tegels	X	
Snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen	X	
Het vervangen van dode beplanting en kapotte planken of segmenten van houten erfafscheidingen	X	
Het rechtzetten en recht houden van erfafscheidingen	X	
Regelmatig verven of beitsen van erfafscheidingen	X	
Bij nieuwbouw aanleg van opritten en toegangspaden en aanbrengen eenvoudige erfafscheiding		X

### Ventilatie

Schoonhouden/onderhouden van de roosters en filters	X	
Onderhoud van het mechanische ventilatiesysteem (mv)		X

### Ventileren en luchten

Voor een gezond binnenklimaat en om vochtoverlast te voorkomen is het belangrijk dat u de woning goed lucht en ventileert (zie ook de brochure "Vocht en ventilatie")	X	
---	---	--

### Verbruik gas en water

Regelmatige controle op verbruik van gas en water om toename van verbruik of lekkage in vroeg stadium te constateren	X	
--	---	--

### Verlichting

Vervanging kapotte lampen binnen en buiten	X	
Onderhoud en reparatie van de verlichting van galerijen, gemeenschappelijke ruimten/trappenhuizen, portieken, gangen en entreeruimten alsmede vervanging van lampen en armaturen		X

### Vloeren

Reparatie van vloeren		X
Toegang naar kruipruimte beschikbaar en toegankelijk houden (schade als gevolg van toegankelijk maken voor rekening huurder)	X	

### Vuilcontainerruimte

Schoonhouden van vuilcontainerruimte	X	
Reparaties		X

### Warmteterugwininstallatie

Filters schoonhouden	X	
Reparatie en vervanging		X

### Warmwatervoorziening

Onderhoud en reparatie aan gehuurde boiler (niet van Mercatus)	X	
Onderhoud en reparatie aan eigen boiler	X	
Onderhoud en reparatie boiler geleverd door Mercatus		X
Gehuurde geiser, Energiewacht bellen: 0800 0825	X	

	Huurder	Mercatus
Gehuurde combiketel, neem contact op met verhuurder van combiketel	X	

**Waterleiding**

Reparatie/vervanging waterleiding door verouderingsslijtage		X
Het treffen van voorzieningen ter voorkoming van bevroren kranen	X	
Reparatie van gevolgen door bevroering	X	

**Zinkputten**

Emmer uit zinkput legen	X	
Vervanging en reparaties		X

**Zonwering**

Onderhoud en reparatie van zonwering aangebracht door Mercatus		X
--	--	---

**Zwerfvuil**

Verwijderen	X	
-------------	---	--