



# ONDERHOUDS- WIJZER

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

Kleine herstelwerkzaamheden aan het gehuurde zijn voor rekening van huurder. Als voorwaarde voor deze onderhoudsplicht geldt dat het te herstellen onderdeel van het gehuurde voor huurder bereikbaar moet zijn en dat met het herstellen van het onderdeel niet meer dan geringe kosten gemoeid zijn. Alle overige herstellingen komen voor rekening van Mercatus. Daarnaast verricht Mercatus gepland onderhoud. Gepland onderhoud is preventief bedoeld en voorkomt gebreken aan de woning.

Wat is de grens tussen onderhoud dat voor rekening komt van huurder en onderhoud dat voor rekening komt van Mercatus? Hierover een aantal algemene regels:

- Alle reparaties die het gevolg zijn van slijtage, verzakking of bouwfouten zijn voor rekening van Mercatus.
- Wat slijtage precies is, wordt door Mercatus beoordeeld en vastgesteld.
- Reparatie of vervanging vindt plaats in de standaarduitvoering tenzij daarover met huurder andere afspraken zijn gemaakt.
- In het algemeen geldt dat alle kleine ongemakken in en om de woning moeten worden hersteld door huurder.
- Alle reparaties door beschadigingen, vernielingen en ondeskundig of onjuist gebruik zijn altijd voor rekening van huurder.
- Al het onderhoud aan door huurder Zelf Aangebrachte Voorzieningen (zav) is voor rekening van huurder.

Tenslotte moet huurder Mercatus in de gelegenheid stellen (toegang verschaffen tot de woonruimte) om aan haar onderhoudsverplichting te kunnen voldoen.

In de lijst van werkzaamheden staat naast zaken voor huurder en verhuurder ook een servicepakket vermeld. Dit betreft zaken die normaal gesproken voor rekening van de huurder zijn, maar die Mercatus in een servicepakket heeft opgenomen. Voor dit servicepakket wordt op dit moment geen kosten in rekening gebracht.

## Reparaties in en aan de woning

Voor de volgende uit te voeren onderhoudswerkzaamheden kunt u rechtstreeks met uitvoerende bedrijven telefonisch contact opnemen:

- |                          |                             |                |
|--------------------------|-----------------------------|----------------|
| • C.V.-onderhoud         | Breman Service en Onderhoud | 0900 – 8212174 |
| • Storingen geiser       | Energiewacht                | 0800 – 0825    |
| • Elektra en gas         | Enexis                      | 0800 – 9009    |
| • Centrale antenne       | Ziggo                       | 0800 – 1884    |
| • Verstopping riolering  | Lamers Kraggenburg          | 0527 – 252330  |
| • Water (ook hoofdkraan) | Vitens                      | 0800 – 0359    |
| • Glasbreuk              | De glaslijn                 | 0800 – 0205050 |

Overige reparatieverzoeken kunt u bij Mercatus melden. Dit kunt u op de volgende manieren doen:

- |   |   |   |
|---|---|---|
| • telefonisch op telefoonnummer (0527) 635500   | } | wij maken dan direct een afspraak met u                 |
| • mondeling aan de balie van de servicedienst   |   |   |
| • via e-mail <a href="mailto:servicedienst@mercatus.nl">servicedienst@mercatus.nl</a> | } | wij bellen u dan binnen 24 uur om een afspraak te maken |
| • op onze website <a href="http://www.mercatus.nl">www.mercatus.nl</a>                |   |   |
| • per brief   |   |   |

Afspraken voor reparaties plannen wij in overleg met u in binnen een tijdseenheid van 2 uur. Wij houden hierbij 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

## Aanbouw

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Reparaties aan de aanbouw welke eigendom is van huurder	X		
Reparaties aan de aanbouw welke eigendom is 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	X		X
Schoonhouden leidingen en voorkomen van bevrozing van de leidingen en kranen	X		
Ontkalken	X		

## Afvoer van achtergebleven goederen

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

## Afzuigkap

Voor het aanbrengen van een afzuigkap is schriftelijk toestemming van Mercatus nodig. Een afzuigkap mag nooit op het ventilatiekanaal worden aangebracht.	X		
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

Onkruid vrij houden	X		
Geen vuil plaatsen/storten	X		
Putjes in achterpaden niet oneigenlijk gebruiken door er rotzooi in te deponeren	X		
Ontstoppen, putjes in achterpad	X		X

**Badkamer**, zie Sanitair

## Balkon/balustrade

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

## Behang

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Aanbrengen, onderhoud en verwijderen	X		
Schade herstellen aan ondergrond en stucwerk		X	

## Bel

Onderhoud en reparaties van individuele bel en belinstallatie	X		X
Vervanging bij slijtage van individuele bel en belinstallatie		X	
Onderhoud en 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		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 2 m <sup>3</sup> )	X		X
Schoonhouden van gemeenschappelijke paden en bestrating	X		
Onderhoud van gemeenschappelijke bestratingen en paden (met uitzondering van achterpaden die van de gemeente zijn)		X	

## Bevriezing

Treffen van voorzorgsmaatregelen ter voorkoming van schade	X		
--	---	--	--

## Binnenriool

Schoonhouden en ontstoppen	X		X
Grote reparaties, vervanging		X	

**Boiler**, zie Warmwatervoorziening

## Bomen, heesters en heggen

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

## Buitentrappen en trappen algemene ruimten

Reparatie		X	
Schoonhouden	X		

## Brandgang

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Repareren van bestrating		X	
Schoonhouden	X		

## Brandschade

Schade aan de woning en alles wat hier standaard bij hoort		X	
Schade aan inboedel, incl. wandafwerking, vloerbedekking, zelf aangebrachte voorzieningen etc. (inboedelverzekering)	X		

## Brievenbus

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

## Carport

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

## Centrale antenne

Onderhoud, reparatie en storingsmeldingen aan leidingen en centraaldozen, rechtstreeks melden bij leverancier	X		
---	---	--	--

## Centrale verwarming van Mercatus

Ontluchten, bijvullen, controle op lekkage en verbruik	X		
Reparaties en vervanging		X	
24 uren storingsonderhoud en periodiek onderhoud		X	

## Combi-ketel, 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

Schoonhouden (voorzover bereikbaar)	X		X
Grote reparaties, lekkages, vervanging		X	

## Dakramen en dakkapellen

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

## Deuren en kozijnen

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Schoonmaken	X		
Kleine werkzaamheden aan deurknoppen, sloten, hang- en sluitwerk	X		X
Grote reparaties, vervanging van kapotte deuren, kozijnen		X	
Schilderwerk buitendeur en kozijn		X	
Schilderwerk binnendeur en kozijn (schilderen van kunststof kozijnen is niet toegestaan)	X		
Repareren/vervangen deurdranger		X	

**Douche**, zie Sanitair

## Drempels

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

## Elektra

Kleine werkzaamheden: reparaties aan en vervanging van schakelaars, stopcontacten e.d.	X		X
Kabel-, telefoon- en computeraansluitingen (datanetwerken)	X		
Vervanging van bedrading, groepenkast e.d.		X	

**Erfafscheiding**, zie ook Tuinen

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

## Gaskraan en -leiding

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

**Geiser**, zie Warmwatervoorziening

## Gemeenschappelijke ruimte

Schoonhouden portiek, trappenhuis en gemeenschappelijke gangen	X		
Schilder- en sauswerk		X	

## Gevel

Groot onderhoud aan buitengevel, zoals schilderwerk en herstellen voegwerk		X	
--	--	---	--

## Glasschade

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Over het algemeen is glasschade voor rekening van huurder. Indien u hiervoor via servicepakket betaalt, kunt u daarop een beroep doen bij glasbreuk, zowel binnen als buiten de woning	X		X

## Inboedelverzekering, zie ook Schade

Huurder dient inboedelverzekering af te sluiten	X		
---	---	--	--

## Inbraakschade

Herstel braakschade aan woning met proces-verbaal van de politie		X	
Herstel braakschade aan woning zonder proces-verbaal van de politie	X		

## Intercom

Onderhoud		X	
-----------	--	---	--

## Kasten (vast)

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

## Keuken en keukenblok

Onderhoud, kleine reparaties, zoals bijstellen van scharnieren, sluitingen, ladegeleiders, handgreepjes en deurtjes (afstellen en smeren)	X		X
Reparatie en vervanging van laden ten gevolge van slijtage bij normaal gebruik		X	
Reparatie en vervanging van keukenblok en/of aanrechtblad en keukenkastjes ten gevolge van slijtage bij normaal gebruik		X	
Vervangen roostertje in de gootsteen, kettinkje, plug en sifon	X		X
Schoonmaken van de sifon	X		

## Kranen

Vervanging en vernieuwing van onder andere kraanleertjes, mengkranen, kraanuitlopen, knoppen en onderdelen van kranen	X		X
Reparatie en onderhoud van kranen	X		X
Vervanging		X	
Ontkalken	X		

## Kruipruimte

Het schoon en toegankelijk houden van de kruipruimte	X		
--	---	--	--

## Lekkage

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Reparatie van leidingen, daken en gevels		X	
Indien dit door onzorgvuldig gebruik plaatsvindt bijvoorbeeld door bevrozing van leidingen of belopen van het dak	X		
Schade aan inboedel als gevolg van lekkage (zie bij Inboedelverzekering)	X		

## Lift

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

## Mechanische ventilatie van Mercatus

Filters schoonhouden	X		
Reparaties en vervanging		X	

## Meterkast

Regelmatig controleren op verbruik van gas en water teneinde toename van verbruik of lekkage in vroeg stadium te constateren	X		
--	---	--	--

## Naamplaatjes

Aanbrengen indien individueel	X		
Aanbrengen bij gemeenschappelijke ingang		X	

## Ongedierte

Het bestrijden van vlooiën, mieren, wespen, luizen e.d. voor zover de kosten gering zijn.	X		
Kakkerlakken, faraomieren, boktorren en houtwormen (ten gevolge van overmacht)		X	

## Plafonds

Sauzen en witten	X		
------------------	---	--	--

## Plinten

Kleine reparaties	X		
Grote reparaties of onderhoud ten gevolge van slijtage bij normaal gebruik		X	

## Riool

Schoonhouden en ontstoppen		X	
Reparatie na verzakking of slijtage		X	

## Roosters in vloer, plafond, ramen

Schoon en gangbaar houden	X		
Vervanging		X	

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

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Schoonmaken van binnen- en buitenzijde van de ruiten, kozijnen, deurposten, het geveerde houtwerk en andere geveerde onderdelen. Voor zover voor de huurder bereikbaar	X		

## Sanitair (douche, bad en toilet)

Kleine reparaties en vervanging van doucheslang, douchestang, douchekop, zeepbakje, toilet-bril	X		X
Onderhoud, herstel (grote reparaties) en vervanging van toiletpot, brillen, sokken, kranen, reservoirs, stortbakken, wastafel, lavet en vlotter		X	
Verwijderen van kalkafzetting	X		

## Schade, zie ook Inboedelverzekering

Herstel van schade ontstaan door nalatigheid huurder	X		
Herstel van alle schade veroorzaakt onder verantwoordelijkheid van de huurder of als gevolg van derden, niet zijnde Mercatus	X		
Schade aan woning en alle standaard toebehoren door brand of storm		X	
Schade aan inboedel	X		

## Scharnieren, sloten

Gangbaar houden, regelmatig controleren van de beweegbaarheid, oliën, smeren van beweegbare onderdelen	X		X
Grote reparaties, vervanging		X	

## Schilderwerk

Binnenschilderwerk aan muren en plafonds en houtwerk (inclusief voorbereiding, zoals plamuren, schuren, opvullen van gaatjes, butsen/deuken en kleine krimpscheuren). Het schilderen van kunststof kozijnen is niet toegestaan	X		
Buitenschilderwerk		X	

## Schoonmaak

Schoonhouden gemeenschappelijke ruimten	X		
---	---	--	--

## Schoorstenen

Regelmatig vegen	X		
------------------	---	--	--

## Schuurtje

Reparaties, vervanging schuurtjes van Mercatus		X	
--	--	---	--

## Sleutels

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Leveren sleutels bij aanvang huur		X	
Sleutels laten bijmaken: - sleutels van de woning zijn verkrijgbaar bij Schoenmakerij Hoekstra Sleutelservice, Zeeasterstraat 21 te Emmeloord - sleutels van de gemeenschappelijke centrale ingang zijn tegen betaling verkrijgbaar bij Mercatus	X		
Bij verlies van alle sleutels: vervangen van sloten en mogelijk cilinders	X		

**Sloten**, zie Scharnieren

## Spiegels

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

## Stickers

Bij verlaten van woning dienen alle stickers en plakplaatjes afdoende te worden verwijderd, met uitzondering van stickers aangebracht door Nuts-bedrijven en/of Mercatus	X		
--	---	--	--

## Stucwerk

Onderhoud en reparatie stucwerk		X	
Reparatie aan stucwerk voorzover het bijvoorbeeld gaat om kleine gaten, pluggen en kleine krimpscheurtjes	X		

## Tegelwerk

Reparatie en vervanging van wand- en vloertegels		X	
--	--	---	--

**Toilet**, zie Sanitair

## Trappen en trapleuningen

Kleine reparaties zoals vastzetten en vastschroeven van loszittende onderdelen	X		X
Grote reparaties en vervanging		X	

## Tuinen, erven, opritten en erfafscheidingen

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Aanleg tuin. Daarna egaliseren van de tuin en het opbrengen van teelaarde. Regelmatig maaien van het gras. Regelmatig verwijderen van onkruid in de tuin en tussen tegels van opritten, toegangspaden en terrassen. Het vervangen van gebroken tegels. Regelmatig snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen. Het vervangen van beplanting die is doodgegaan. Het vervangen van kapotte planken of segmenten van houten erfafscheidingen. Het rechtzetten en recht houden van erfafscheidingen. Regelmatig verven of beitsen van erfafscheidingen.	X		
Bij eerste bewoning aanleg van opritten en toegangspaden en aanbrengen eenvoudige erfafscheiding. Grote reparaties en vervanging		X	

## Ventilatiekanalen

Schoonhouden	X		
--------------	---	--	--

## Ventileren en luchten

Om een gezond binnenklimaat te bevorderen en vochtoverlast te voorkomen is het belangrijk dat huurder de woning goed lucht en ventileert (zie de bijlage in de wooninformatiemap onder overig: "Ventileren")	X		
--	---	--	--

## Verbruik gas en water

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

## Verlichting

Vervanging kapotte lampen in eigen woning en aan de buitenzijde van de woonruimte	X		
Onderhoud en reparatie van de verlichting van galerijen, gemeenschappelijke ruimten/trappenhuizen, portieken, gangen en entree-ruimten alsmede vervanging van lampen en armaturen		X	
Vervanging van lampen en starters van buitenverlichting		X	

## Vloeren

Reparatie van vloeren		X	
Eventuele toegang naar kruipruimte beschikbaar en toegankelijk houden	X		
Egaliseren van de vloer voor het leggen van vloerbedekking	X		
Verwijderen van lijmresten op de vloer bij het verlaten van de woning	X		

### Vuilcontainer (eigendom gemeente)

	Huurder	Mercatus	Servicepakket
Tijdig laten legen	X		

### Vuilcontainerruimte

Schoonhouden voorzover voor de huurder bereikbaar	X		
Reparaties		X	

### Warmteterugwininstallatie

Filters schoonhouden		X	
Reparatie en vervanging		X	

### Warmwatervoorziening: boiler, geiser of combi-ketel

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	
Onderhoud en herstel van gehuurde geiser: neem telefonisch contact op met verhuurder van geiser	X		
Onderhoud en reparatie van gehuurde combi-ketel: neem contact op met verhuurder van combi-ketel	X		

### Zinkputten

Legen	X		X
Vervanging en reparaties		X	

### Zonwering

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

### Zwerfvuil

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



**Bezoekadres**  
Nijverheidstraat 10  
Emmeloord

**Correspondentie**  
postbus 20  
8300 AA Emmeloord

**Telefoon** 0527 - 63 55 00  
Fax 0527 - 6148 51

E-mail [info@mercatus.nl](mailto:info@mercatus.nl)  
Internet [www.mercatus.nl](http://www.mercatus.nl)