

## Veel gestelde vragen over storingen, onderhoud en bestellingen

### **Ik heb een spoedmelding buiten kantooruren of in het weekend, wat moet ik doen?**

Als dit het geval is dient u te allen tijde telefonisch contact op te nemen met ons kantoor via 0252-240746, waarna u in het keuzemenu voor optie 1 kiest. Hierna wordt u doorverbonden naar onze meldkamer, die de benodigde acties kan uitzetten. Niet urgente meldingen kunt u melden via het Huurdersportaal.

### **Welk onderhoud dien ik zelf uit te voeren?**

Als huurder bent u verantwoordelijk voor klein onderhoud. U kunt hiervoor het "Overzicht kleine herstellingen" raadplegen. Schade die door vandalisme, nalatigheid of verkeerd gebruik is ontstaan aan eigendommen van Brookland zijn altijd voor rekening van huurder.

### **Wat kan ik doen wanneer de afvoer van de douche/wasbak verstopt is?**

Het ontstoppen van de afvoer van het binnenriool (tot het gemeenschappelijk riool) betreft een kleine herstelling en dient dus door u als huurder verholpen te worden. U kunt op de volgende manieren de afvoer zelf ontstoppen:

- Verwijder regelmatig haren/vuil uit het doucheputje/drain, de filter en de sifon/zwanenhals van de wasbak. Controleer dit als eerst bij een verstopping;
- Gebruik een rubberen ontstopper of ontstoppingsveer;
- Indien dit niet afdoende is kunt u de verstopping middels ontstoppingsmiddel trachten te verhelpen.

Houdt de verstopping aan? Dan lijkt het probleem zich verder in de afvoerleiding te bevinden. U kunt nu Brookland inschakelen, waarna wij een loodgieter zullen aansturen. Let op: indien blijkt dat de verstopping toch is veroorzaakt door vervuiling in het eerste gedeelte van de afvoer, zullen wij genoodzaakt zijn de gemaakte kosten bij u in rekening te brengen.

### **Ik heb geen warm water en/of verwarming in de woning, wat nu?**

Indien u geen warm water in de woning heeft, of de verwarming werkt niet dient u - alvorens Brookland in te schakelen- het volgende na te gaan:

- Controleer allereerst of de CV-ketel in storing staat, indien dit het geval is kunt u deze resetten (gebruik hiervoor de handleiding);
- Indien de CV ketel in storing staat kunt u op de storingstabel in de handleiding kijken en de bijbehorende instructies volgen;
- Controleer of er voldoende druk staat op de CV ketel (meestal tussen de 1,5 en 2 bar). Het kan zijn dat de ketel bijgevuld dient te worden. Elke CV-ketel is anders; kijk voor uw type ketel in de handleiding of op het internet voor een instructie van het bijvullen van uw ketel.

Indien de problemen hiermee niet verholpen zijn zal Brookland een warmte-installateur inschakelen.

### **Ik wil graag een nieuwe sleutel laten bijmaken, hoe gaat dit in zijn werk?**

Alle toegangssleutels dient u via Brookland bij te bestellen. Voor het bijbestellen van sleutels dient u het formulier 'Sleutelverklaring huurwoningen' ingevuld toe te sturen. Na ontvangst van het formulier zullen wij de betreffende sleutel(s) bestellen. De kosten voor het bij bestellen van sleutels vallen onder 'kleine herstellingen' en zijn hiermee altijd voor rekening van de huurder. Wij zullen vooraf de kosten voor het bijmaken van de betreffende sleutel(s) opgeven. Houdt u rekening met een levertijd van 1 tot 3 weken.

### **Een deel van de stroom in mijn woning is uitgevallen, wat kan ik doen?**

Bij gedeeltelijke stroomuitval kunt u de volgende stappen doorlopen:

- 1) Schakel alle groepen uit via de schakelaars (dit kan in één keer via de aardlekschakelaar).
- 2) Schakel de aardlekschakelaar weer in. Als dit niet lukt dan kan de aardlekschakelaar defect zijn.

Bel in dit geval Brookland;

3) Haal alle stekkers uit de stopcontacten wanneer u de aardlekschakelaar weer aan heeft gezet.

4) Schakel nu alle groepen één voor één weer in. Als nu de aardlekschakelaar ingeschakeld blijft, dan weet je dat het probleem niet in de installatie zit, maar waarschijnlijk via één van de apparaten ontstaat.

5) Doe alle stekkers van de apparaten er één voor één in, het liefst per groep, totdat de aardlekschakelaar er weer uit springt. U heeft nu hoogstwaarschijnlijk de veroorzaker van de storing gevonden.

Ga bij een stroomstoring **nooit** zelf met gereedschap aan de slag in de meterkast. Schakel Brookland in bij twijfel.

### **Ik wil een aanpassing aan mijn woning doen, mag dit?**

Volgens uw huurovereenkomst en in het bijzonder hoofdstuk 4 van de Algemene Bepalingen die hierbij horen is dit toegestaan, mits u dit bij het beëindigen van de huurovereenkomst zonder schade weer kunt terugbrengen naar de oude situatie. Een wand van een andere kleur voorzien is bijvoorbeeld toegestaan, mits u de wanden bij het beëindigen van de huur weer wit (RAL9010) achterlaat.

Wilt u een aanpassing doen die niet zonder schade aan het einde van de huurperiode weer terug te draaien is? Dan heeft u hiervoor toestemming van ons nodig. Als dit het geval is, of als u twijfelt of u toestemming nodig heeft voor een aanpassing, neemt u dan contact op met Brookland.