

Ik geef u informatie en een aantal handige tips.

Hang deze **Eerste hulp kalender** op in de meterkast, dan weet u hem altijd te vinden!



Eerste hulp kalender

Wie zijn we?

Welkom thuis bij KleurrijkWonen. We zijn een moderne woningcorporatie, werkzaam in de regio Rivierenland en Alblasserwaard-Vijfheerenlanden. Starters, gezinnen, alleenwonenden en mensen met een zorgbehoefte wonen bij ons prettig en betaalbaar.

Wat we doen?

We verhuren meer dan 15.000 woningen, garages, parkeerplaatsen en bedrijfsruimten. We werken hard aan leefbaarheid en duurzaamheid. Dus aan een fijn thuis voor onze huurders!

Voorwoord

Graag presenteren we u de handige **Eerste hulp kalender** voor acute hulp bij onderhoud, storingen en reparaties. Deze kalender helpt u om problemen in en rond uw woning te voorkomen en op te lossen. En, als dit niet lukt, om de hulp van KleurrijkWonen in te roepen. U vindt in deze kalender per thema veel informatie en de juiste telefoonnummers voor hulp.

Hangt u de **Eerste hulp kalender** op in de meterkast, dan heeft u 'm altijd snel bij de hand. Bijgesloten vindt u een haakje om de kalender op te hangen. De kalender hoort bij de woning!

Achterin vindt u nog een overzicht per seizoen, waarin is aangegeven welke zaken u jaarlijks moet controleren of afsluiten.

Veel plezier met deze **Eerste hulp kalender**.

KleurrijkWonen

Hoe meldt u een reparatieverzoek?

Als u via onze website www.kleurrijkwonen.nl, per mail of telefonisch een reparatieverzoek indient, dan sturen we meestal een vakkracht van KleurrijkWonen langs. Het kan ook zijn dat een medewerker van een (door ons ingeschakelde) aannemer de reparatie uitvoert. De vakkrachten van KleurrijkWonen en de medewerkers van de aannemer hebben technische kennis en voeren de reparatie uit. Sommige reparaties moet de huurder zelf uitvoeren. Deze kalender kan u hierbij helpen.

*Buiten werktijden kunt u ons ook altijd bellen als er een **spoedreparatie** nodig is. U wordt dan doorverbonden met onze Meldkamer. Zij schakelen de aannemer in, die storingsdienst heeft.*



Ongedierte

- › Heeft u een wespennest in of aan de buitenkant van uw huis? Een wespennest laten weghalen, betaalt u als huurder zelf. U kunt hiervoor zelf een gespecialiseerd bedrijf bellen.
- › Heeft u last van mieren, fruitvliegjes, muizen of andere insecten? Neem dan zelf maatregelen. Zie hiervoor de tips op de achterzijde van deze pagina.
- › Het bestrijden van zilversvjes is een lastige taak. Vaak zitten ze op verschillende plekken in huis waar moeilijk bij te komen is. Je kunt gebruik maken van bestrijdingsmiddelen die je in de winkel koopt of een professionele ongediertebestrijder inschakelen.

*Goed opruimen van
etensresten maakt
de kans op ongedierte
een stuk kleiner.*



Ongedierte

TIPS:

- Laat geen onbedekte etensresten staan of liggen.
- Gooi geen etensresten naar buiten (over het balkon bijvoorbeeld).
U voert dan niet alleen vogels, maar ook bijvoorbeeld ratten.
Dat is slecht voor de hygiëne en uw gezondheid.
- Mieren kunt u bestrijden met een lokdoosje of mierenpoeder.
- Last van fruitvliegjes? Laat dan geen (over)rijp fruit liggen.



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Gas

Ruikt u gas bij uw gasfornuis of gaskookplaat?

- › Sluit de gaskraan naast uw kooktoestel af.
- › Neem contact op met KleurrijkWonen.

Ruikt u gas op een andere plaats in uw huis?

- › Sluit de hoofdgaskraan af. U vindt deze in de (algemene) meterkast, meestal in de buurt van de voordeur.
- › Bel onmiddellijk KleurrijkWonen. Een gaslek kan levensgevaarlijk zijn.
- › Voor de aansluiting van een gasslang bent u zelf verantwoordelijk.

*Als u gas ruikt, neem dan direct actie!
Open vuur (bijvoorbeeld sigaret of
kaars) is dan heel gevaarlijk.*



Gas

TIPS:

- › Laat gasfornuis, gaspitten en gasslangen alleen door erkende installateurs installeren.
- › Sluit uw gasfornuis aan met een gele RVS-gasslang (roestvrijstaal), nooit met een rubberslang. Dit type slang hoeft niet vervangen te worden. Controleer wel van tijd tot tijd op gebreken. Sluit uw gaskookplaat bij voorkeur aan met een RVS-gasslang. Rubber mag ook, maar vervang de gasslang dan eenmaal in de 2 jaar. Op de gasslang bij de koppeling staat de productiedatum.
- › Zorg dat de gasslang voldoende lang is. Een slang die klem zit of een te scherpe bocht heeft, gaat sneller kapot.
- › Op vakantie? Zet de gaskraan bij uw fornuis dicht.



www.kleurrijkwonon.nl



klantvragen@kleurrijkwonon.nl

Glasschade

- › Komt de glasschade door inbraak? Kijk dan bij 'inbraakschade' in deze kalender.
- › Meld alle andere glasschade zelf bij ons externe glasherstelbedrijf. Zij zorgen voor een tijdelijke noodvoorziening en het plaatsen van een nieuwe ruit.

Let op!

Soms bellen bewoners of burens de politie voor een kapotte ruit bij u. In dat geval is er de kans dat de politie een ander bedrijf inschakelt voor (nood)reparatie.

Teken dan vooral NIET voor het plaatsen van de noodruit. De kosten daarvan moet u namelijk vaak zelf betalen.

*Glasschade? Bel ons
externe glasherstelbedrijf.*



Glasschade

TIPS:

- Zet uw ramen vast op een haak of doe ze dicht. Bijvoorbeeld als u boodschappen gaat doen. Schade door opengewaaide ramen betaalt u zelf, ook als u bent verzekerd. Let op: niet alleen het glas kan kapot gaan, ook het kozijn kan stuk gaan bij harde wind.
- Wees alert op veranderende weersomstandigheden. Het weer wordt door klimaatverandering steeds onstuimiger. Heftige windvlagen en hoosbuien komen steeds vaker voor.



www.kleurrijkwonnen.nl



klantvragen@kleurrijkwonnen.nl

Inbraakschade

Heeft u schade door inbraak of een poging tot inbraak?

- Bel KleurrijkWonen voor het plaatsen van een noodvoorziening en het herstellen van de schade. Dit is voor u de goedkoopste oplossing.
- Bel de politie om aangifte te doen. Om de schade vergoed te krijgen van de verzekering, heeft u namelijk een proces verbaal nodig: een verklaring op papier van de politie.

Vergeet u KleurrijkWonen te bellen? En schakelt de politie een bedrijf in om een noodvoorziening te maken? Teken dan nooit voor het werk dat is gedaan, want u tekent dan vaak ook voor latere werkzaamheden. Alle kosten van dat werk zijn voor uw eigen rekening.

*Schade door inbraak?
Laat de schade via
KleurrijkWonen repareren.*



Inbraakschade

TIPS:

- › Op vakantie? Sluit alle deuren, ramen en ook dakramen.
- › Laat geen touwtje uit de brievenbus hangen. Niet alleen uw kinderen, maar ook dieven kunnen dan naar binnen.
- › Stel schakelklokken in bij een of meer lampen, die 's avonds aanspringen.
- › Laat uw huis bewoond lijken door kopjes en een krant op tafel te leggen.



www.kleurrijkwonnen.nl



klantvragen@kleurrijkwonnen.nl

Regenpijp en plat dak; lekkage en sneeuw

- Is uw hemelwaterafvoer (regenpijp) stuk? Plan op onze website uw reparatie in of bel KleurrijkWonen! Als deze regenpijp bevriest, zorgt hij bij het smelten van sneeuw en ijs voor lekkages.
- Sneeuw op het dak? Dit kan bij het smelten van de sneeuw zorgen voor lekkages. KleurrijkWonen zal beoordelen of het veilig is om het dak op te gaan. Eventuele schade na lekkages herstelt KleurrijkWonen dan later.

Regenpijp bevroren? Plan op onze website uw reparatie in of bel KleurrijkWonen om schade door lekkage te voorkomen.



Regenpijp en plat dak; lekkage en sneeuw

TIPS:

- › Meld altijd snel een (normale) verstopping van een hemelwaterafvoer of dakgoot aan het ontstoppingsbedrijf. Wacht niet tot het gaat vriezen.
- › Laat takken van struiken en bomen niet tegen of in uw dakgoten groeien.

Een lekkage op een plat dak moet snel verholpen worden, voordat het dakbeschot aangetast wordt. Het is echter vaak niet eenvoudig om de juiste plek van de lekkage op te sporen.



www.kleurrijkwonon.nl



klantvragen@kleurrijkwonon.nl

Buitenverlichting

Is de algemene buitenverlichting bij uw woning of flat kapot?

- Als het een lantaarnpaal van de gemeente is, geef dan het nummer van de paal door aan de gemeente. Sommige lantaarnpalen zijn van KleurrijkWonen. Plan op onze website uw reparatie in of bel KleurrijkWonen!
- Is het een lamp van een trappenhuis, galerij of brandgang van KleurrijkWonen? Plan op onze website uw reparatie in of bel KleurrijkWonen! Kapotte lampen en armaturen worden dan zo snel mogelijk gerepareerd of vervangen.

Algemene buitenverlichting kapot? Kijk of het een lantaarnpaal van de gemeente of van KleurrijkWonen is, voordat u belt.



Buitenverlichting

TIPS:

- Meld kapotte verlichting direct aan KleurrijkWonen of uw VVE.
Dan zijn de kapotte lampen of armaturen het snelst vervangen of gerepareerd.
Denk niet: dat doen de burens wel!
- Meld kapotte verlichting aan de gemeente als het een lantaarnpaal van de gemeente is.
Verlichting is ook belangrijk als preventiemiddel!

De gemeente is verantwoordelijk voor de aanleg, het onderhoud en het beheer van de openbare verlichting. Het onderhoud verloopt volgens een vastgelegde planning. Dit betekent dat alleen bij storingen die de (verkeers)veiligheid en de openbare orde in gevaar brengen, direct onderhoud wordt gepleegd. Bij de meeste gemeenten kunt u digitaal (vaak ook via een handige app) een storing melden.



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Kraan en stortbak

- Blijft een kraan lekken, ook als u hem dichtdraait?
- Of blijft de stortbak van het toilet doorlopen?
Plan op onze website uw reparatie in of bel KleurrijkWonen!

Tijdelijke oplossing

Stroomt de stortbak hard door? En duurt het een dag of langer (weekend) voordat de reparateur komt? Draai dan de toevoerkraan bij het toilet dicht. Af en toe doorspelen kan met een emmertje water. Het afsluitkraantje weer even opendraaien, kan ook.

Wacht niet met een afspraak voor reparatie. Er kan veel water verloren gaan en dat kost geld!



Kraan en stortbak

TIPS:

Meld lekkende kranen en doorlopende stortbakken wel!

- Een lekkende kraan met 1 druppel per seconde kost al snel 130 liter water per maand. En per jaar bijna 1.500 liter.
- Een doorlopende stortbak kost al gauw 1.000 liter water per week. Na een jaar kun je met dat water een zwembad van 5 x 10 meter vullen. Dat kost aardig wat geld.
- Draai kranen niet te stevig dicht. Het leertje in de kraan gaat dan eerder kapot, waardoor de kraan gaat lekken.



www.kleurrijkwonon.nl



klantvragen@kleurrijkwonon.nl

Sleutel kwijt

Kunt u uw huis niet in door:

- Een dichtgevalle deur (buitensluiting), of verlies of diefstal van de sleutel?
- Er is niemand in de buurt waar u op dat moment terecht kunt voor uw reservesleutel?

Wat moet u doen?

- Als KleurrijkWonen komt om u binnen te laten, moet u wel een geldig identiteitsbewijs van uzelf laten zien. Dit om te voorkomen dat KleurrijkWonen niet-gewenste personen in een huis laat. Wij berekenen de kosten aan u door.
- Doe bij diefstal of verlies van uw sleutel aangifte bij de politie. Maar laat de politie liever niet het breekwerk regelen om de deur weer open te krijgen. Dit kan u onnodig veel geld kosten. Neem contact op met KleurrijkWonen.

Portieksleutel kwijt?

- Zoek het nummer van de sleutel op; dat nummer staat op de tweede sleutel die u van KleurrijkWonen heeft gekregen. Bestel een nieuwe sleutel bij KleurrijkWonen. Deze kosten worden u in rekening gebracht.
- KleurrijkWonen heeft geen reserve-exemplaren van huissleutels.

Zorg ervoor dat de bureu een reservesleutel van u hebben. Altijd handig!



Sleutel kwijt

TIPS:

- Zorg dat een paar mensen in de buurt een sleutel van uw huis hebben. Bijvoorbeeld goede burens, familie of kennissen die dichtbij wonen. Dan kunt u bijna altijd uw huis weer in.
- Open uw voordeur niet als er een andere deur of raam openstaat. De voordeur kan door wind gemakkelijk achter u dicht gaan.
- Neem je sleutel altijd mee aan een keycord om je hals!

Kosten

Hulp bij buitensluiting (=je huis niet in kunnen) moet u wel betalen. U betaalt de werkuren en de materialen. KleurrijkWonen kiest voor de goedkoopste manier om u weer binnen te laten. **De vervolgschade (voor bijvoorbeeld een nieuw slot of het repareren van een opengebroken raampje) betaalt u ook zelf.**



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Vocht en schimmel

- Ziet u zwarte stipjes in de douche of in de badkamer? Dat is schimmel. Maak de schimmelplekken schoon met een verdunde chlooroplossing (1 deel chloor in 10 delen water). Draag handschoenen bij dit werk. U kunt de chlooroplossing op de muur spuiten met een plantenspuit. Na even wachten kunt u de muur met een doek schoonmaken.
- Zijn de ramen in uw huis vaak nat of beslagen? Zet dan de ventilatieroosters open. En zorg voor meer luchtverversing. Ook in de herfst en de winter!

Ventileren tegen vocht

Te veel vocht in huis is slecht voor uw gezondheid. Frisse lucht helpt.

Op www.mileucentraal.nl leest u hoe u meer frisse lucht in huis kunt halen en houden.

*Heeft u veel last van vocht?
Ventileer meer. Haal schimmel-
plekjes snel weg. Heeft u
veel last van schimmel? Vraag
KleurrijkWonen om advies.*



Vocht en schimmel

TIPS:

- › Ventileer extra tijdens en na elke douchebeurt. Doe het raam een klein beetje open. Zet de roosters ook open.
- › Ventileer goed bij en na het koken. Heeft u een geiser? Zorg dan altijd voor voldoende frisse lucht. Geisers geven veel vocht en verbruiken zuurstof uit de ruimte waar ze zijn geplaatst.
- › Onder de deur van douche, wc en keuken is vaak een stukje opengelaten. Deze opening zit daar voor de ventilatie. Houd hem vrij als u bijvoorbeeld nieuwe vloerbedekking legt. De ruimte tussen de vloerbedekking en de onderkant van de deur moet minimaal 1.5 cm zijn.
- › In moderne huizen stroomt de lucht vaak niet meer vanzelf van buiten naar binnen. Er zijn dan wel ventilatieroosters. Houd de ventilatieroosters 24 uur per dag open voor voldoende frisse lucht. Elke dag een kwartiertje luchten zorgt bovendien voor extra luchtverversing. Heeft u mechanische ventilatie in huis? Laat deze ventilatie dan altijd aanstaan.
- › Klaar met douchen? Maak de douche dan droog. Vooral in de winter!



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Afvoer, verstopping

Afvoer verstopt?

- Laat water in de gootsteen staan. Probeer de afvoer met een ontstopper (steel met rubberen zuigknop) vrij te krijgen. Beweeg de ontstopper op en neer, zodat hij gaat zuigen.
- Helpt dit niet? Kijk dan of bij de afvoerleiding onderaan (sifon) een dop zit die los te draaien is. Houd er een bakje onder en laat de rommel eruit lopen.
- Zit er geen dop op de sifon of kunt u de verstopping niet zelf oplossen? Bel dan het ontstoppingsbedrijf. De kosten van de reparatie zijn voor KleurrijkWonen.

Geen chemische ontstoppingsmiddelen

Gebruik alstublieft geen chemische ontstoppingsmiddelen.

Ze zijn gevaarlijk: voor u en voor de monteur, die u mogelijk gaat helpen.

Chemische middelen kunnen bovendien zelf ook voor verstoppingen zorgen.

Krijgt u de verstopping zelf niet zelf weg? Bel dan het ontstoppingsbedrijf. Op de achterkant van deze kalender ziet u welk bedrijf dat voor uw woonplaats is.



Afvoer, verstopping

TIPS:

- › Schoon houden van de afvoer en tegenhouden van vuil helpen tegen verstoppingen.
- › Gebruik roostertjes bij de gootsteen en in de douche.
- › Maak het doucheputje en badputje regelmatig schoon. Haal haren weg.

Wat mag niet in toilet en gootsteen?

- › Kattenbakvulling.
- › Resten van zand, cement en grind.
- › Papier. Wc-papier mag natuurlijk wel in de wc.
- › Frituurvet en ander vet uit pannen. Doe ze in de afvalbak of de GFT-bak.
- › Chemische stoffen of resten van verf. Gebruik hiervoor de chemobox.
- › Spoel geen resten van eten door de keukengootsteen. Gooi ze in de afvalbak.

Afvalbakje in het toilet

Doe luiers, maandverband, tampons, keukenpapier, tissues en vochtige rollen toilet-papier in de afvalbak. Als u ze in het toilet gooit, raakt het verstopt. Zet een afvalbakje in het toilet.



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Lift en automatische galerijdeuren

Bij iedere lift zit een sticker geplakt, met hierop:

- Het telefoonnummer en de naam van het bedrijf, dat de lift onderhoudt.
- Het unieke nummer van de lift. Als u bij een storing dit nummer meldt, weet de storingsdienst gelijk om welke lift het gaat.
- Blijf kalm. U wordt zo snel mogelijk geholpen!

*Als u een storing meldt,
geef dan gelijk het
nummer van de lift door.*



Lift en automatische galerijdeuren

TIPS:

- Zet niet te zware spullen in de lift, ook niet met verhuizen.
- Blokkeer een automatische deur nooit voor langere tijd om vrij heen en weer te kunnen lopen. Bijvoorbeeld bij het verhuizen of inladen van boodschappen.
- Laat kleine kinderen nooit alleen gaan met de lift.
- Steek niet opeens uw hand tussen de liftdeuren om ze tegen te houden.
- Neemt u uw hond mee in de lift? Houd de hond kort aangelijnd.
- **Opgesloten? Wacht op hulp!**

Als u opgesloten zit in de lift, sla dan alarm via alarmknop of telefoon. Probeer nooit uzelf te bevrijden. Wacht op professionele hulp. Het gevaar op vallen in de liftschacht is groot.



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Rook en CO-melder

Veel woningen hebben tegenwoordig een rookmelder. Soms hebben ze ook een melder voor koolmonoxide (CO=gas). Dit is om brand of om teveel dodelijk CO-gas in een ruimte tijdig te melden.

Piept de rookmelder hard?

- Check snel of er rook of brand is!
- Is er rook of brand? Doof zo mogelijk het (beginnende) vuur zelf of bel de brandweer.

Piept de CO-melder hard?

- Doe deuren en ramen open en ga naar buiten.
- Bel KleurrijkWonen of de brandweer voor hulp.
- Ga pas weer naar binnen als de melder niet meer piept en als u zeker weet dat het CO-gevaar is geweken.

Piept de rookmelder of de CO-melder (met backup-batterij) steeds zacht? Of brandt het controlelampje niet?

- Plaats dan een andere backup-batterij.
- Lukt dat niet? Dan kan KleurrijkWonen dit desgewenst voor u doen. U moet hiervoor wel betalen; melders met een backup-batterij zijn eigendom van de bewoner.

Piept de rookmelder of de CO-melder hard? Check dan onmiddellijk of er gevaar is en schakel zo nodig hulp in.



Rook en CO-melder

TIPS:

Als u zelf een melder wilt installeren, doe dit dan op de goede plaats.

- Rookmelders moet u aan het plafond (hoogste punt) ophangen.
Rook stijgt altijd naar boven. Zorg dat u altijd bij de rookmelder kunt komen om de batterij te vervangen.
- CO-melders moet u juist laag ophangen. Omdat CO altijd naar beneden zakt.
- Piept er een rookmelder die is aangesloten op het lichtnet? Bel dan KleurrijkWonen.
Deze melders zijn eigendom van KleurrijkWonen.
- Het lampje op een melder brandt of knippert alleen om te laten zien dat de batterij nog werkt.

Vervang de batterijen regelmatig

Vervang de batterijen regelmatig en op een vast moment van het jaar. Zo weet u zeker dat de melder altijd werkt en dat u niet op een vervelend moment wordt gestoord door gepiep.

Pas op: je kunt koolmonoxide niet ruiken en het kan dodelijk zijn!



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

(Af)wasmachine, lekkage

Lekkende aanvoerslang:

- › Draai snel de kraan bij de wasmachine of afwasmachine dicht.
- › Zet er een andere slang aan.

Lekkende of losgeschoten afvoerslag:

- › Is de afvoerslang losgegaan? Maak hem dan weer vast.
- › Is de afvoerslag lek? Zet er dan een nieuwe slang aan.

Lekkende (af)wasmachine:

- › Controleer of er rommel in het zeefje voor de afvoer zit; vaak is dit de oorzaak.
- › Geen rommel in het zeefje? Kijk dan in de handleiding om te zien wat er aan de hand is en of u de lekkage zelf kunt verhelpen.
- › Lukt dat niet? Neem dan contact op met de leverancier of reparateur.
Bel niet met KleurrijkWonen, want (af)wasmachines horen niet bij de woning.

Voor apparaten in uw huis – zoals wasmachines en afwasmachines – moet u als huurder zelf zorgen. Dit geldt voor aansluiting, onderhoud en storingen. Bel hiervoor dus niet naar KleurrijkWonen, maar regel het zelf.

*Los het probleem zelf op.
Als u twijfelt, schakel dan
de leverancier van uw
apparaat in.*



(Af)wasmachine, lekkage

TIPS:

- Vervang de slang van (af)wasmachine elke 5 jaar. Zet een waterstop (aquastop) op uw (af)wasmachineslang. Deze stop sluit de watertoevoer af als er in één keer te veel water doorstroomt. De meeste nieuwe (af)wasmachines hebben een ingebouwde aquastop.
- Zet uw wasmachine in een lekbak. Als de machine lekt, wordt zelfs het water van een hele wasbeurt opgevangen.
- Let op! Doe de afvoerslang van de (af)wasmachine goed in de afvoerpijp, zodat hij niet losschiet.
- Komt er stank uit de afvoerpijp van de wasmachine? Plaats dan een rubberen afsluiting tussen afvoerslang en afvoerpijp.
- Draai de kraan van de (af)wasmachine dicht als u met vakantie gaat. Zo kan de slang niet lek raken en schade veroorzaken.



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Internet, televisie of telefoon

Kan de televisie geen zenders meer ontvangen?

- Check eerst of de de kabels goed aangesloten zijn en of het toestel niet kapot is.
- Zijn de kabels en het toestel in orde? Neem dan contact op met de kabelexploitant (aanbieder) waarbij u een contract heeft afgesloten.

Geeft de telefoon geen signaal meer?

- Check eerst of de apparatuur en de kabels goed zijn aangesloten.
- Zijn de kabels en het apparaat in orde? Neem dan contact op met de telefoon-maatschappij waarbij u een contract heeft.

Heeft u geen toegang meer tot internet?

- Check eerst of alle apparatuur en alle kabels goed zijn aangesloten. Wanneer de kabels en de apparatuur in orde zijn, kunt u contact zoeken met uw provider.

Aansluiting telefoon, tv en internet: niet bij KleurrijkWonen!

Let op! KleurrijkWonen is niet verantwoordelijk voor de aansluitingen van telefoon, televisie en internet.

Bel voor storingen niet naar KleurrijkWonen, maar regel het zelf via de kabelexploitanten en/of providers.



Internet, televisie of telefoon

TIPS:

- Onthoud goed bij welke bedrijven u contracten heeft voor telefoon, televisie en internet.
Bewaar de telefoonnummers op een logische plaats.
- Noteer de telefoonnummers bijvoorbeeld hier:
 - Bel bij storing telefoonsignaal:

- Bel bij storing signaal televisie:

- Bel bij storing internet:



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Warm water

Heeft u een geiser of boiler?

- Kijk dan of u de storing zelf kunt oplossen. Het kan bijvoorbeeld een uitgewaaide waakvlam zijn.
- Lukt het niet en huurt u de geiser of boiler? Bel dan met de verhuurder van de geiser of boiler.
- Is het apparaat van uzelf? Haal er dan een erkend installateur bij.
- Is het apparaat van KleurrijkWonen. Bel dan onze contractpartij.

Heeft u een gemeenschappelijke warmwatervoorziening?

- Bel onze contractpartij – zie de pagina met belangrijke telefoonnummers.

Heeft u een CV-combiketel?

- Kijk dan bij 'centrale verwarming' in deze kalender (nr. 16).

Geisers en boilers

Let op! Niet alle geisers en boilers zijn van KleurrijkWonen. Huurt u ze? Bel dan voor onderhoud of storingen een erkend installateur of bel de verhuurder van de geiser of boiler. Advies: laat geisers en boilers eenmaal per jaar nakijken.

Een combiketel verwarmt de centrale verwarming en ook het water van de kraan en de douche.



Warm water

TIPS:

- Zorg voor goede ontluchting bij gebruik van een geiser.
- Gevaren bij slechte ontluchting:
 - Het gas verbrandt niet goed (kans op koolmonoxidevergiftiging).
 - Te weinig zuurstof in huis (ademen wordt moeilijk).
 - Veel vocht in huis.
- Doet de geiser het niet goed? Of twijfelt u hierover?
Haal er dan een erkend installateur bij.
- Pas op: gebruik de afzuigkap en de geiser nooit tegelijk. Dat is levensgevaarlijk.

Neem geen risico

Een geiser die niet goed werkt, kan gevaarlijk zijn. Denk aan gebrek aan zuurstof en vergiftiging door koolmonoxide. Neem geen risico en laat reparaties uitvoeren door een erkend installateur.



www.kleurrijkwoonen.nl



klantvragen@kleurrijkwoonen.nl

Centrale verwarming

Doet de CV-combiketel het niet meer?

- Kijk eerst op het (storings)paneel van de verwarmingsketel. Op dit storingspaneel leest u een cijfer. In het instructieboekje bij de CV-combiketel staat welke storing bij het cijfer hoort. U kunt ook op internet kijken om welke storing het gaat.
- Kijk op de drukmeter van de ketel. Is de druk van de ketel lager dan 1,2 bar? Dan moet u hem bijvullen. In het instructieboekje staat hoe u dit kunt doen.
- Lukt het bijvullen en ontluchten u niet? Kijk dan op de pagina met belangrijke telefoonnummers.

Moederhaard

Er kan ook een storing optreden in de moederhaard: dit is een soort gaskachel waaraan radiatoren zijn gekoppeld. Deze zijn geen eigendom van KleurrijkWonen. Het onderhoud en reparaties moet u zelf met een erkend installateur regelen.

*Probeer de storing zelf op te lossen.
Druk bijvoorbeeld de resetknop in.*



Centrale verwarming

TIPS:

- Check de druk van uw CV-ketel. Doe dat in de herfst. Is de druk te laag? Vul dan water bij. Ontlucht de ketel en de radiatoren als dat nodig is. Dan heeft u altijd warmte wanneer u warmte nodig heeft.
- Kijk af en toe op de CV-leidingen en radiatoren om te zien of er roest ontstaat.
- Sluit alle deuren in huis en verwarm alleen de ruimtes **waar u veel bent**. Met een deurdranger gaan deuren automatisch dicht. Hiermee bespaart u gemiddeld 200 euro per jaar.
- Zet de thermostaat op **15 graden** als er **overdag** niemand thuis is. Hiermee bespaart u gemiddeld 140 euro per jaar. Bij vloerverwarming is het advies 17 tot 18 graden.

KleurrijkWonen is niet verantwoordelijk voor gaskachels. Schakel voor onderhoud of storingen vooral een erkend installateur in.



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Waterleiding, bevroering

Bevroren waterleiding:

- Sluit de hoofdkraan af.
- Verwarm de ruimte zodat de waterleiding kan ontdooien. Snelle methode: zet een straalkachelkje in de richting van de bevroren leiding. Waarschuwing: ontdooi leidingen nooit met open vuur!

Bevroren en gescheurde waterleiding:

- Sluit de hoofdkraan af.
- Zet de buitenkraan open en zet in huis het aftapkraantje open. Zet een opvangbakje onder het aftapkraantje.
- Als de leiding gescheurd is en de buitenkraan is van uzelf, dan moet u deze zelf (laten) repareren.

Hoe merk je dat de waterleiding bevroren is?

Komt er geen water uit de kraan als u hem opendraait? Vriest het buiten hard (-5 graden of meer)? Of vriest het al een paar dagen? Dan is uw kraan of de waterleiding mogelijk bevroren.

Leiding bevroren? Sluit de hoofdkraan af en verwarm de ruimte zodat deze kan ontdooien.



Waterleiding, bevriezing

TIPS:

- Sluit leidingen van buitenkranen voor de winter af. Laat ze leeglopen met het aftapkraantje.
- Isoleer leidingen, meters en kranen in huis die tijdens koude periode kunnen bevriezen.
- Gaat het buiten vriezen? Sluit dan zolderramen, wc-raampjes, roosters (één rooster open laten) en badkamerramen. Laat de verwarming minimaal op 15 graden staan. Blijf wel ventileren!
- Buitenkranen kunnen van de huurder zelf zijn. Schade aan deze kranen en leidingen is voor eigen rekening en risico.
- Alleen bij heel strenge vorst lopen uw cv-leidingen kans te bevriezen. Zorg er dan voor dat de verwarming niet helemaal dicht staat.

Op (winter)vakantie?

Sluit uw ramen en buitendeuren, ook die van de wc en zolder en roosters (één rooster openhouden). Zet de verwarming op de laagste stand (10 graden) en laat de binnendeuren open. Vergeet niet na uw vakantie de roosters weer open te zetten.



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Waterleiding, lekkage

Groot lek?

- › Sluit snel de hoofdwaterraan af!
- › Dweil het water op.
- › Bel KleurrijkWonen voor reparatie.
- › Gaat het water misschien door de vloer? Waarschuw dan uw onderburen (als u die heeft).

Klein lek?

- › Dweil het water op.
- › Plan een reparatieverzoek in via onze website of mail of bel KleurrijkWonen.

Lek voor de meter?

- › Lekt de hoofdwaterraan tussen de voordeur en de meter?
- › Bel dan het waterleidingbedrijf waarbij u een contract heeft.

Waar zit de hoofdkraan?

De hoofdwaterraan zit in de (algemene) meterkast of onder het luik bij de voordeur. Of op een andere plek in de woning. Draai de kraan rechtsom dicht (met de wijzers van de klok mee).

*Neem snel maatregelen!
Lekkage kan in korte tijd
heel veel schade
veroorzaken.*



Waterleiding, lekkage

TIPS:

- Wees voorzichtig met leidingen die langs de muur lopen. Ga er niet op staan of aan hangen (kinderen). Zet ook geen spullen op de leidingen. Vooral bij de koppelingen zijn ze kwetsbaar.
- Boor niet zomaar in de muren van de badkamer, de keuken of de wc. Boor vooral niet direct links en rechts van een kraan of direct boven of onder een kraan. Gebruik eventueel een leidingzoeker.
- Boor niet in de vloer. In de vloeren van uw huis kunnen leidingen voor water, verwarming en elektriciteit liggen.
- Gebruik uw meterkast niet als opbergkast. Schoenen kunnen bijvoorbeeld tegen de kraan drukken. De kraan kan dan opengaan en er kan water uit het aftapkraantje lopen.

Wees voorzichtig met boren rondom een kraan. Daar zitten altijd waterleidingen, vooral recht onder en boven de kraan én links en rechts van de kraan. Boor niet op deze plaatsen.



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Elektra

- Heeft u in het hele huis geen elektriciteit meer? Dan kan de hoofdzekering kapot zijn. Bel dan direct KleurrijkWonen.
- Als er in één of enkele kamers geen elektriciteit is, kan er een apparaat of een lamp kapot zijn. Om te achterhalen welk apparaat kapot is, kunt u de stekkerproef doen. Let op! Als u een verzoek indient bij KleurrijkWonen en de oorzaak blijkt een apparaat van uzelf te zijn, dan brengen wij u kosten in rekening.

In de meterkast zitten aardlekschakelaars en soms ook stoppen. Via elke aardlekschakelaar of stop loopt de elektriciteit naar een aantal ruimtes of grote apparaten. Vaak is er bijvoorbeeld een groep voor het licht en de apparaten van de slaapkamers. Een andere groep is voor de keuken en weer een andere groep voor de wasmachine.

Zo doet u de stekkerproef:

- Zet de aardlekschakelaar uit.
- Haal alle stekkers uit de stopcontacten in de kamers
- Zet de aardlekschakelaar aan of plaats een nieuwe stop. Steek de stekkers van de apparaten en de lampen een voor een weer in het stopcontact. Schakelt u een apparaat of lamp in en gaat de aardlekschakelaar uit of de stop stuk? Dan is dat het kapotte apparaat of de kapotte lamp. Zorg voor reparatie of vervanging. Dit is voor eigen rekening.

Schakel vooral de stroom uit als u met elektriciteit werkt. Dit is veiliger en voorkomt vaak storingen.



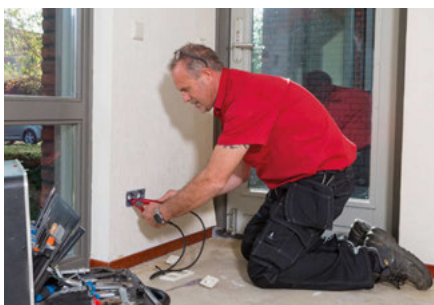
Elektra

TIPS:

- Zet de stroom uit als u een lamp ophangt. Als twee stroomdraden kortsluiting maken, kan ook de hoofdzekering kapot gaan. Als deze moet worden vervangen, moet u de kosten hiervan zelf betalen.
- Koop uw stoppen bij voorkeur bij een vakhandel. Stoppen van porselein zijn veel betrouwbaarder dan automatische stoppen.
- Heeft u keukenapparaten die veel elektriciteit nodig hebben? Zorg dan voor genoeg groepen in de stoppenkast. Een elektrisch fornuis moet bijvoorbeeld op een aparte groep zijn aangesloten en een vaatwasser ook. Andere elektrische apparaten in de keuken zijn bijvoorbeeld het koffiezetapparaat, de waterkoker en de magnetron.
- Plaatst u bij de wasmachine ook een wasdroger? Dan heeft u een extra groep nodig. Een nieuwe groep laat u aanleggen door een erkend installateur. De kosten zijn voor u als huurder zelf.
- Zorg dat u genoeg porseleinen stoppen in huis heeft van 16 ampère (A).
- Is er een elektriciteitsstoring? Laat de vriezer en de koelkast dan dicht. Het eten blijft dan zo lang mogelijk voldoende koel, bij een vriezer zelfs 24 uur.
- Bewaar een zaklamp in uw meterkast, dan heeft u licht als de elektriciteit uitvalt. Controleer van tijd tot tijd of de batterijen van de zaklamp nog vol zijn.

Werk veilig

Schakel de stroom uit als u met elektriciteit werkt! Bijvoorbeeld als u een lamp aansluit. Zo komt u niet onder stroom te staan.



www.kleurrijkwonen.nl



klantvragen@kleurrijkwonen.nl

Controle en onderhoud

TIPS:

Eén keer per jaar:

- Maak uw woning en uw tuin klaar voordat de winter komt. Kijk hiervoor op de volgende pagina bij 'herfst en winter'.
- Vervang de batterijen van de rookmelder of CO-melder elk jaar op dezelfde tijd. Bijvoorbeeld aan het begin van de herfst. Zo weet u zeker dat de melders gaan piepen bij gevaar. En dat ze u niet onnodig en vervelend storen met gepiep.
- Kijk elk jaar op een vast tijdstip of op de CV-leidingen en radiatoren roest ontstaat.
- Laat elk jaar de schoorsteen vegen. Dit vraagt uw brandverzekeraar op bij brand.

Elke 2 jaar:

- Vervang van uw gasfornuis of gaskooktoestel de rubberen of kunststof slang minstens om de 2 jaar. Op de gasslang staat bij de koppeling de datum waarop de slang gemaakt is. Een rubberen of kunststof slang wordt na enkele jaren poreus en gaat dan gas lekken. Sluit uw gaskookplaat het liefst aan met een RVS-gasslang (roestvrij staal).

Elke 3 jaar:

- Maak gebruik van de gratis onderhoudsservice voor de CV. Eens per 3 jaar komt een servicemonteur van het onderhoudsbedrijf bij u langs. Hij controleert de CV-installatie, vult de ketel bij en ontlucht de ketel.

Elke 5 jaar:

- Vervang van de (af)wasmachine de rubberen of kunststof-slang elke 5 jaar. Zo krijg u geen onnodige schade. Op de slang staat de datum vermeld waarop hij gemaakt is.

*Controleer dus regelmatig.
Dit hoort bij het onderhoud
van uw woning!*



Vakantie- en koude periode

TIPS:

Als u met vakantie gaat, denk dan aan deze zaken:

- Draai de kraan van de (af)wasmachine dicht. Zo kan de slang in uw vakantie niet lek raken en grote schade veroorzaken, ook niet in onderliggende ruimten.
- Draai de gaskraan bij uw fornuis dicht.
- Op vakantie in de winter? Zorg dat er niets kan bevriezen. Sluit de ramen, ook in de wc en op de zolder. Sluit ook de roosters (eentje open laten). Zet, als u een CV-ketel heeft, de verwarming op minimaal 15 graden en houd de binnendeuren open.
Let op: zet na uw vakantie de roosters weer open.
- Als u een warmtepomp heeft, leest u dan goed de bijgeleverde instructie voordat u op vakantie gaat.

Belangrijke voorbereidingen voor de koude periode:

- De leiding met het aftakraantje leeglopen. Buitenkranen zijn meestal eigendom van de bewoner zelf.
- Check op tijd (dus voordat het koud wordt) of de druk van de CV-ketel hoog genoeg is. Vul water bij als de druk te laag is. Ontlucht de ketel en de radiatoren als dat nodig is. Zo heeft u altijd warmte in huis als u dat wilt. Op onze website staat een handig filmpje hoe u de CV-ketel bijvult.
- Staan er veel bomen rondom uw huis? Check dan aan het einde van de herfst of de vallende bladeren de dakgoot verstopen. Zo ja, haal de bladeren dan weg of plan via onze website een verzoek in. U kunt ons ook bellen.

Gaat het buiten 5 graden of meer vriezen? Doe dan zolderramen, wc-raampjes, roosters (eentje open laten) en badkamerramen dicht. Laat de verwarming op minimaal 15 graden staan.



Belangrijke telefoonnummers

KleurrijkWonen

Meld uw reparatieverzoek 24 uur per dag online op onze website www.kleurrijkwonen.nl. U kunt dan direct een afspraak inplannen voor reparatie. U kunt ons ook bellen op werkdagen van 8 tot 17.00 uur: **(0345) 59 61 00**.

Als u belt buiten kantoortijden voor een spoedreparatie, dan wordt u automatisch doorverbonden met onze Meldkamer.

Glastotaal Beheer

Bel naar: **(0800) 45 27 868**.

Mechanische ventilatie CV-onderhoud of warmwaterstoring

Warmtecombinatie Rivierenland: **(085) 760 95 00**.

Bij storingen aan blokverwarming en warmte koude installaties gelden andere telefoonnummers. Neem voor meer informatie contact op met KleurrijkWonen.

Ontstoppingsbedrijf

Teeuwissen (Riool)ontstoppingsbedrijf: **(0342) 42 56 78**

Asch	Deil	Meteren
Beusichem	Enspijk	Tiel
Buren	Erichem	Tricht
Buurmalsen	Geldermalsen	Zoelen
Culemborg	Kerk-Avezaath	Zoelmond

Van der Velden Rioolbeheer: **(073) 622 04 00**

Acquoy	Heukelum	Rhenoy
Arkel	Hoogblokland	Rumpt
Asperen	Hoornaar	Schelluinen
Beesd	Kedichem	Schoonrewoerd
Gellicum	Leerdam	Spijk
Giessenburg	Noordeloos	Vuren
Herwijnen	Oosterwijk	Zaltbommel

Alarmnummer

Als elke seconde telt:

1-1-2

Hoe regelt u uw woonzaken bij KleurrijkWonen?

Bellen of afspreken

Heeft u een vraag? Dan kunt u ons van maandag tot en met vrijdag bellen.

We zijn bereikbaar van 8.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer: **(0345) 59 61 00**.

Ook als u een afspraak wilt maken, belt u naar dit telefoonnummer.

U kiest vervolgens zelf waar de afspraak plaatsvindt. Dit kan bij u thuis zijn, in uw wijk (wijkgebouw of buurtcentrum) óf bij ons op kantoor aan de Laan van Westroijen 6 in Tiel. Voor noodgevallen kunt u uiteraard ook buiten kantooruren bellen.

U krijgt dan onze Meldkamer aan de lijn.

Online regelen

Natuurlijk kunt u uw woonzaken ook 24 uur per dag zelf online regelen via onze website **www.kleurrijkwonen.nl**, dit gaat simpel en snel. Is er bijvoorbeeld iets stuk in of rondom uw woning? U meldt dit heel eenvoudig digitaal. U kiest zelf een dag en tijdstip waarop een medewerker van onze Servicedienst bij u mag langskomen voor de reparatie. Op onze website vindt u handige klusfilmpjes voor ondersteuning bij kleine reparaties en technische vragen.

Contact met uw wijkbeheerder

Ons team Wijkbeheer telt maar liefst zes wijkbeheerders. Ook úw wijk of buurt heeft een eigen wijkbeheerder. Hij zorgt ervoor dat u samen met andere huurders prettig woont. Heeft u een vraag, een suggestie of een klacht, dan kunt u bij hem terecht.

Ons bewonersblad

Wij geven een papieren bewonersblad en een e-magazine uit. Hierin vindt u nuttige informatie en nieuws. Is uw e-mailadres bij ons bekend? Dan ontvangt u het e-magazine. Wilt u liever het papieren bewonersblad of wilt u beide versies ontvangen? Stuur dan een mailtje met uw naam en adresgegevens naar **klantvragen@kleurrijkwonen.nl** of bel ons even.



Vragen of suggesties?

Heeft u vragen of suggesties over onze dienstverlening?

Neemt u dan contact met ons op, telefonisch via **(0345) 59 61 00** of mail naar **klantvragen@kleurrijkwonen.nl**.