



GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN UW WONING



Inhoudsopgave

Inleiding	4
Meer- en minderwerk	7
Bouwplaatsbezoek	10
Oplevering	
Het in gebruik nemen	13
Aandachtspunten	15
Het gebruik	18
Goed en regelmatig onderhoud bescherm uw woning	25
Gebreken voorkomen en oplossen	30
Tot slot	36
Colofon	38

Inleiding

U heeft een woning gekocht waarop een Garantie- en waarborgregeling van Woningborg N.V. van toepassing is. Hartelijk gefeliciteerd met uw aankoop!

In deze brochure hebben wij een aantal belangrijke bouwtechnische aspecten en aandachtspunten met betrekking tot aankoop, oplevering, gebruik en onderhoud van uw woning voor u op een rijtje gezet. Want wanneer u uw woning goed onderhoudt, kunt u veel problemen voorkomen.

Een aantal van deze aandachtspunten is voor u wellicht ook van belang, met betrekking tot bepaalde keuzes waarover u nog een beslissing moet nemen. Wij adviseren u daarom deze brochure goed door te nemen.





Meer-en minderwerk

Op meerwerk dat u rechtstreeks met de garantieplichtige ondernemer (zijnde de ondernemer met wie u de (koop-/) aannemingsovereenkomst heeft gesloten) overeenkomt of bent overeengekomen zijn onze garantievoorwaarden onverkort van toepassing.

Ten aanzien van minderwerk en veranderingen die u zelf na oplevering uitvoert of de gevolgschade die daardoor ontstaat, kunt u uiteraard geen beroep doen op de garantie. Het is daarom van belang dat u eventuele aanpassingen van tevoren goed met de ondernemer bespreekt, duidelijk aangeeft wat de bedoeling daarvan is en wat uw verwachtingen zijn.

Alle afspraken over meer- en minderwerk dienen schriftelijk, en zo mogelijk op tekening, te worden vastgelegd in een getekende overeenkomst met de garantieplichtige ondernemer.

Op wijzigingen die u op aanwijzing van de garantieplichtige ondernemer direct moet overeenkomen met één of meerdere onderaannemers dan wel leveranciers, is de garantie van Woningborg niet van toepassing. Dit geldt ook voor werkzaamheden die u zelf rechtstreeks regelt of overeenkomt met derden.

Als u tijdens de bouw bijvoorbeeld zelf een keuken koopt bij een derde, moet u rekening houden met het feit dat werkelijke maten wel eens kunnen afwijken van de bouwtekening van de woning. Daarom is het noodzakelijk, nadat eventuele scheidingwanden zijn geplaatst, eerst de maten in het werk te controleren vóór u tot aankoop overgaat. Het is aan te raden om de keukenleverancier zelf te laten inmeten.

Wij raden af de V-naden van plafonds dicht te laten zetten. Deze naden zijn bedoeld om scheurvorming, als gevolg van krimp en kruip van de betonvloeren, zo veel mogelijk aan het zicht te onttrekken.

Met betrekking tot de aankoop van tegels dient er qua formaat en het door u gewenste patroon gelet te worden op de indeling en afmeting van de betreffende ruimte(n). Leg de afspraken, inclusief kleurnummers en dergelijke, schriftelijk vast. Op deze wijze heeft u een schriftelijke, 'door beide partijen ondertekende', onderlegger als er na oplevering een geschil ontstaat over de materialen en uitvoering.

Voor de verwarming van de badkamer wordt veelal gekozen voor een design radiator. Vaak voldoet de warmteafgifte daarvan in de praktijk niet aan de berekening, omdat deze niet vergelijkbaar is met een plaatradiator. Neem deze consequentie mee bij het bepalen van uw keuze, wellicht is een aanvullende plintconvector of dergelijke noodzakelijk. Kiest u in het kader van meerwerk voor vloerverwarming als bijverwarming, dan moet u er rekening mee houden dat deze bijvoorbeeld in het voor- of najaar in goed geïsoleerde woningen 'achterblijft' in temperatuur. Dit is eigen aan deze keuze voor bijverwarming en kan als zodanig niet als een gebrek worden aangemerkt.

Het laten installeren van een speciale luchtafscheider en eventueel een vuilafscheider in de cv-installatie beperkt de kans op vroegtijdige slijtage van diverse onderdelen van de ketel, zoals twee- en/of driewegkleppen en de circulatiepomp(-en).

Voor minderwerk geldt dat sommige verzoeken er toe kunnen leiden dat er bij oplevering niet wordt voldaan aan de wettelijke eisen van het Bouwbesluit, denk bijvoorbeeld aan een overeengekomen casco badruimte.

Het gevolg hiervan is dat u de ondernemer ter zake niet meer contractueel en/of wettelijk aansprakelijk kunt stellen. Dit houdt tevens in dat u geen garantie van Woningborg heeft op gebreken aan door u zelf of door u ingeschakelde derden toegepaste materialen en constructies, evenals op directe en/of indirecte schade en/of gevolgschaden.

U bent er zelf aansprakelijk en verantwoordelijk voor om de "zelfwerkzaamheden" aan uw woning, na oplevering, zodanig te (doen) verrichten dat aan de gestelde wettelijke voorschriften wordt voldaan. Woningborg zal in voorkomende gevallen het minderwerk van de garantie uitsluiten, door middel van een aanhangsel op uw certificaat.

In algemene zin geldt dat bij alle werkzaamheden die uzelf of derden in uw opdracht in de woning uitvoert resp. uitvoeren, eerst het gereede product waarop de applicatie wordt aangebracht moet worden gecontroleerd. U moet nagaan of de aanvullende werkzaamheden zondermeer (dus zonder aanvullende, voorbereidende werkzaamheden) kunnen worden uitgevoerd. Op basis van de standaard door de ondernemer verstrekte informatie, dan wel op basis van wat u expliciet navraagt bij de ondernemer, is het mogelijk uw keuzes af te stemmen op de mogelijkheden.

Indien u bijvoorbeeld na oplevering zelf wandafwerking aanbrengt of door derden laat aanbrengen, is het zinvol dat u weet of en, zo ja, waar er dilatienaden in de wanden zijn opgenomen. Het aanbrengen van harde wandafwerkingen over dilatienaden zonder toepassing van extra voorzieningen vergroot de kans op scheurvorming in de wandafwerking tijdens de bewoningsfase.

Die afstemming is zeker van belang ingeval u na oplevering in eigen beheer ander badkamermeubilair gaat installeren en er daarbij een grotere behoefte

bestaat aan (warm-) watercapaciteit (bijv. een stortdouche of aquatower). De standaard aanwezige (warm-)watervoorziening is dan veelal niet toereikend. Voor het correct kunnen functioneren van uw toevoeging is dan tevens een aanpassing van die standaardvoorziening noodzakelijk. Ook aanpassing van leidingdiameters en afvoercapaciteit van vloerplug of draingoot is soms noodzakelijk. Het advies is om dit tijdig als meerwerk te regelen met uw ondernemer.

Bouwplaatsbezoek

U moet er rekening mee houden dat de wettelijke Arbo-/veiligheidseisen ten aanzien van bezoekers van een bouwplaats verscherpt zijn. Conform deze regelgeving is de aannemer verplicht om onbevoegden van de bouwplaats te weren dan wel te verwijderen. Wellicht wilt u nagaan of de werkzaamheden op grond waarvan de ondernemer u een factuur heeft gezonden, ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. In dit kader is het mogelijk om, uitsluitend in overleg en na voorafgaande afspraak met de ondernemer, een bezoek aan de bouwplaats te brengen. Worden bouwplaatsbezoeken niet projectmatig geregeld, dan is het dus noodzakelijk dat u hierover met de ondernemer in contact treedt om een bezoekdatum vast te leggen. Het is aan te bevelen om tijdens de bouwplaatsbezoeken foto's te maken van het leidingwerk in vloeren en wanden.

Oplevering

Sommige garantieplichtige ondernemers nodigen u, vooruitlopend op de definitieve oplevering, uit voor een voorschouw. Het is niet verplicht om op de uitnodiging in te gaan, maar in de praktijk blijkt dat het aantal geconstateerde opleverpunten afneemt door aanwezig te zijn bij een voorschouw. Als ondersteuning voor de voorschouw vindt u op onze website (> Downloads>Oms foldermateriaal en formulieren Nieuwbouw) naast deze brochure ook een 'Checklist Opleveren'. Op dit formulier kunt u tijdens de



voorschouw uw bemerkingen noteren. Deze ingevulde checklist overhandigt u aan de ondernemer, zodat deze uw bemerkingen zoveel als mogelijk kan afwerken vóór de definitieve oplevering.

In de praktijk wordt er door de ondernemer 1 à 1.5 uur voor de oplevering van uw woning uitgetrokken. Tijdens de oplevering wordt er een proces-verbaal van oplevering tussen partijen opgemaakt. Het is van belang dat op het proces-verbaal ook de wijze van herstel van een door u of uw deskundige gesignaleerd gebrek wordt genoteerd.

Let met name ook op beschadigingen, want de oorzaak hiervan en de verantwoordelijkheid daarvoor zijn na oplevering veelal niet op een correcte wijze vast te stellen en kan er vaak geen beroep op de garantieregeling worden gedaan. Laat altijd nog aanwezige stickers, op bijvoorbeeld sanitair, beglazing e.d., tijdens de oplevering door de ondernemer verwijderen. Als het glas niet schoon is of als de weersomstandigheden het niet toelaten een grondige inspectie uit te voeren, moet op het proces-verbaal worden genoteerd dat de controle de eerstvolgende werkdag waarop dit mogelijk is plaatsvindt.

In sommige gevallen is het mogelijk dat de ondernemer ten aanzien van één of meerdere van de door u genoemde opleverpunten een voorbehoud maakt. Hiertoe is hij gerechtigd. Wij willen benadrukken dat de betreffende openstaande punten wél op het proces-verbaal genoteerd moeten worden, samen met het voorbehoud van de ondernemer.

Op het proces-verbaal wordt ook genoteerd binnen welke termijn de opleveringspunten door de ondernemer worden afgehandeld. U moet er rekening mee houden dat voor een aantal zaken een langere termijn zou kunnen gelden, bijvoorbeeld als er sprake is van levertijden,

weersafhankelijke werkzaamheden of dat zaken in één 'arbeidsgang' projectmatig worden aangepakt. Contractueel moet de ondernemer de punten uiterlijk binnen 3 maanden opgelost hebben.

In de winterperiode wordt uw woning veelal opgeleverd zonder dat het buitenschilderwerk gereed is. Dit schilderwerk mag in het volgend 'voorjaar' worden uitgevoerd; wij willen u wel adviseren een uiterlijke termijn te laten noteren (vóór 1 juli). De garantie op dit schilderwerk gaat pas in na voltooiing en gezamenlijke opname ervan.

Het in gebruik nemen

Na oplevering volgt het moment waarop u de woning in gebruik neemt. De garantie conform de Garantie- en waarborgregeling gaat in 3 maanden na oplevering.

Tijdens het gebruik en het uitvoeren van noodzakelijk en voorgeschreven onderhoud kunt u ervaren of alles naar behoren functioneert. Het geeft tevens de mogelijkheid om onvolkomenheden tijdig waar te nemen en deze binnen de garantietermijnen aan de garantieplichtige ondernemer te melden. Technische onvolkomenheden welke na de gestelde garantietermijnen worden gemeld komen voor uw eigen verantwoordelijkheid. Tijdens de garantietermijn worden er ook eisen gesteld aan het door u uit te voeren onderhoud.

Uw woning bevat bij de oplevering veel bouwvocht. U moet er rekening mee houden dat droging altijd leidt tot krimp van de toegepaste bouwmaterialen en dat er soms verkleuring van het spuitwerk kan ontstaan. Het wordt aanbevolen om de eerste weken na oplevering 'overmatig' te ventileren en afhankelijk van het seizoen 'gelijkmatig' te stoken. Wij raden u aan om zowel overdag als 's nachts de mechanische ventilatie in de hoogste stand en de



verwarming op 18 à 20°C te zetten.

Ondanks de grote hoeveelheid bouwvocht (enkele duizenden liters) in de bouwdelen, lijkt de woning bij oplevering optisch droog. In de bouwdelen is echter nog veel vocht aanwezig. Ten aanzien van de acceptatie van de hoeveelheid vocht bij oplevering bestaat verder geen normering of voorschrift. Voordat u afwerkingen e.d. aanbrengt moet u dan ook vochtmetingen uit te laten voeren en daarop het moment van verwerken afstemmen.

In deze eerste weken zal slechts het oppervlak van de diverse bouwdelen drogen, volledige droging bij normaal gebruik van de woning zal meerdere jaren vergen. Dit houdt in dat het ontstaan van scheurvorming in direct na oplevering aangebrachte steenachtige wandafwerkingen, absoluut niet is uit te sluiten.

De aansluitingen dienen op een geëigende wijze, bijvoorbeeld insnijden plafondaansluitingen, te worden uitgevoerd. Vraag altijd schriftelijke garanties op het geleverde werk aan uw stukadoor, want de garantie van Woningborg is in het algemeen niet van toepassing op krimpscheuren. Met betrekking tot de na oplevering aangebrachte vloerafwerking adviseren wij u eveneens om schriftelijke garanties van de leverancier en/of applicateur te verlangen.

Aandachtspunten

Met betrekking tot de wand-/vloerafwerking

Bij het verlijmen van houtachtige vloeren op zandcement dekvloeren zou er door werking van de vloerafwerking schade kunnen ontstaan, want de sterkte van de lijm is in de praktijk veelal sterker dan de toplaag van de dekvloer. Om die reden adviseren wij nadrukkelijk houtachtige vloeren bij

eengezinswoningen niet hechtend te verwerken. Vochtmetingen, tot in de constructievloer, dienen altijd volgens de 'Calciumcarbide methode' te worden uitgevoerd. Dit dient altijd zorgvuldig te worden uitgevoerd, zeker bij vochtgevoelige afwerkingen, zoals parket of laminaat, maar ook bij vocht afsluitende afwerkingen zoals PVC. Let op het leidingwerk in de vloer en vraag altijd een schriftelijke verslaglegging van de meetresultaten.

Bij toepassing van een dampdichte vloerafwerking (zoals PVC) dient u zich vooraf te realiseren dat ondanks vochtmetingen er sprake kan zijn van restvocht in de bouwdeelen of in de onderliggende kruipruimte. Via aansluitnaden en/ of scheurvorming in de plaatnaad/in de dekvloer (hetgeen is aan te merken als een gevolg van een natuurlijk werkingsproces) kan dit restvocht omhoog stijgen en schade geven aan de PVC-vloerafwerking. Bij aanwezigheid van vloerverwarming (waardoor bij het in werking zijn vochttransport omhoog kan ontstaan) kan er eerder opbolling van de PVC-afwerking e.d. zichtbaar worden.

Wij adviseren om bij de in gebruikname van de vloerverwarming het door ondernemer verstrekte opstookprotocol nauwgezet op te volgen.

- In verband met het voorkomen van opbollen van houtachtige vloerdelen, dienen deze delen ter plaatse van wandaansluitingen altijd vrij te worden gehouden, zodat werking van de materialen kan worden opgevangen.
- Voor steenachtige afwerkingen geldt dat uw vloerenlegger zich moet verdiepen in de constructie van de ondervloer en daar zijn werkzaamheden op aan dient te passen. Bijvoorbeeld dilatatie ter plaatse van zogenaamde insnoeringen van vloervelden of boven tussenbalken in de fundering. In een woning met anhydriet dekvloeren mag er geen lijm of egalatie worden toegepast op cement basis. Dit

kan ernstige schade veroorzaken met betrekking tot de hechting.

- Ten behoeve van de ventilatie in de woning is het noodzakelijk, dat er na het aanbrengen van de vloerafwerking of het leggen van de vloerbedekking een spleet onder de deur gewaarborgd blijft van circa 20 mm. Is dit niet het geval dan dienen de betreffende deuren te worden ingekort.

Met betrekking tot geluidisolatie en vloerafwerking

Bij woongebouwen zonder verend opgelegde dekvloeren kan geluidoverlast ontstaan bij de toepassing van een harde vloerafwerking als er geen extra voorzieningen worden getroffen. Er moet altijd een akoestische tussenlaag met een gegarandeerde 'minimale verbetering' van de geluidisolatie van +10 dB worden toegepast. Bij woongebouwen met verend opgelegde dekvloeren mag er bij toepassing van een harde vloerafwerking geen tussenlaag onder deze afwerking aangebracht worden. Want bij dit type dekvloer beïnvloedt deze tussenlaag de geluidisolatie negatief.

Mocht u niet zeker zijn over de toepassing en de opbouw van de dekvloer, dan adviseren wij u dit na te vragen bij de garantieplichtige ondernemer.

Hou tussen steenachtige of houten vloeren en wanden altijd een naad vrij in verband met contactgeluid en/of uitzetting. Met betrekking tot de geluidisolatie mogen de plinten niet strak op de harde vloerafwerking worden geplaatst. Bij een steenachtige vloer de plinttegels niet verlijmen.

Lees altijd uw contractstukken en/of akten na op de (on)mogelijkheden van het aanbrengen van een harde vloerafwerking.

Met betrekking tot het schoonmaken van de woning

- Alle onderdelen in uw woning zijn nog 'vers'. Wees daarom voorzichtig met agressieve schoonmaak- en/of schuurmiddelen. Vooral het schilderwerk en de voegen van het tegelwerk zijn nog kwetsbaar.
- Gebruik bij het schoonmaken niet te veel water, omdat er al veel bouwvocht in een nieuwe woning aanwezig is. Gebruik wel veel water om cement- en spuitverfspatten op de ruiten weg te halen.
- Het gedeeltelijk afplakken van de ruiten wordt sterk afgeraden, omdat dit in de zomermaanden tot gevolg kan hebben dat er door temperatuursverschillen van 30oC of meer in het oppervlak van de ruit, zogenaamde thermische breuk ontstaat.
- Is uw woning voorzien van een WarmteTerugWin-ventilatieunit (hierna 'WTW-unit'), dan wordt u dringend aanbevolen om na het schoonmaken en inrichten van de woning de filters in de unit te vervangen. Originele filters zijn veelal te verkrijgen bij de installateur of via de website van de diverse fabrikanten.

Het gebruik

Vochthuishouding

Plaats kasten de eerste 2 jaar niet strak tegen de wand. De vochtuitreding uit de wand is in deze periode een continu proces. Het vocht moet door ventilatie, ook achter de kast langs, afgevoerd kunnen worden. Staat een kast te dicht tegen de wand, dan zal er ter plaatse zeker schimmelvorming ontstaan. Dit geldt ook voor zogenaamde 'dode hoeken' achter bijvoorbeeld een hoekbank of lange gordijnen. Niet alleen direct na de oplevering is vochtafvoer een belangrijk aspect. Ook tijdens de bewoning vraagt het ventilatiegedrag de nodige aandacht. Tijdens het wonen produceren wij veel



meer vocht dan u denkt. Een huishouden van 3 tot 4 personen 'produceert' iedere dag 10 tot 15 liter vocht. Er dient permanent te worden geventileerd om de vochtige en 'vervuilde' lucht af te voeren en tegelijk frisse buitenlucht in te voeren. Een slecht binnenmilieu in de woning blijkt de oorzaak te zijn van tal van gezondheidsproblemen, al zijn wij ons daar tijdens bewoning niet altijd van bewust.

Ventilatie

Het meerdere malen per jaar controleren en reinigen van de filters van een WTW-unit is een must. Dit alleen al, omdat vervuilde filters een negatieve invloed hebben op het energetische rendement van deze installatie. U kunt de filters een aantal keer per jaar reinigen in een sopje of uitzuigen met de stofzuiger, echter minimaal 1 keer per jaar moet u de filters vervangen. Om een goede werking van de installatie te kunnen waarborgen, mogen er alleen maar originele filters worden toegepast. Deze kunt u bestellen bij de installateur of de fabrikant. Bij sommige fabrikanten is het mogelijk om deze online te bestellen.

Daarnaast dienen de ventielen van de WTW of mechanische afzuiging te worden gereinigd. U moet er op letten dat de ventielen in dezelfde 'stand' en op dezelfde plaats worden teruggeplaatst. Want de instelling van de voorgeschreven luchthoeveelheden per ruimte wordt namelijk ingeregeld door middel van de ventielen.

Verder is het dringend aan te bevelen om minimaal om de 5 jaar de kanalen te laten reinigen door een gespecialiseerd bedrijf. Door deze bedrijven worden ook de ventilatoren – ultrasone – gereinigd om onbalans te voorkomen. Na reiniging wordt de installatie opnieuw ingeregeld. De fabrikant van de unit kan u informeren over bedoelde bedrijven.

Let u er bij calamiteiten (melding 'ramen en deuren sluiten') op ook de WTW-unit uit te schakelen, gezien de mogelijkheid dat er op dat moment 'vervuilde' lucht de woning wordt ingeblazen. Zet naast de permanente ventilatie iedere dag 15-30 minuten de ramen open om de woning te doorspuien/te luchten.

Verwarming

De capaciteit van de ketel en de verwarmingslichamen wordt berekend op basis van het 'gelijktijdig verwarmen van alle vertrekken waarin een verwarmingslichaam aanwezig is'. In de praktijk blijkt dat het 'centraal verwarmen' veelal niet aan de orde is. Hierdoor kunnen er verschillen ontstaan in ruimtetemperaturen en/of opwarmtijden in de diverse ruimten.

Zonneschermen

Er bestaat geen voorschrift dat ondernemers deze zonder meer moeten leveren. Een leveringsplicht is wel van toepassing als de zonneschermen onderdeel vormen van de EPC-berekening (vallen daarmee onder de Bouwbesluit eisen) of als dit blijkt uit hetgeen is overeengekomen in uw contract. In geval u deze zelf laat plaatsen dient u er rekening mee te houden dat deze deugdelijk worden bevestigd. Bij toepassing van gevelmetselwerk dient het scherm aan het binnenblad te worden gekoppeld.

Laag Temperatuur Verwarming (LTV)

Is uw woning voorzien van een LTV met vloer- en/of wandverwarming, al dan niet gecombineerd met laagtemperatuur convectoren, dan moet u er rekening mee houden, dat er gelijkmatig verwarmd moet worden. U wordt geadviseerd geen temperatuurverlaging in te stellen voor de nacht en bij afwezigheid.

Door een gelijkmatige verwarming bespaart u tevens op uw energienota.



Beglazing

Bij het hoofdstuk 'Het gebruik' op pagina 18 is er met betrekking tot het afplakken van de ruiten aandacht geschonken aan het voorkomen van thermische breuk van de beglazing. Ook tijdens het gebruik van de woning willen wij u een aantal aandachtspunten meegeven om thermische breuk te voorkomen.

- Voorkom gedeeltelijke beschaduwing (onder andere door zonwering of beplanting) van glasvlakken.
- Voorkom dat koud water (tuin sproeien) een deel van een warme ruit raakt.
- Voorkom dat overgordijnen of jaloezieën te dicht bij het glas hangen of dat het glas rondom wordt afgesloten. Hierdoor kan de lucht bij het glas niet meer circuleren.
- In het kader van de fabrieksgarantie mag het glas niet worden beplakt of beschilderd.

Ook is het mogelijk dat onder bepaalde klimatologische omstandigheden door nachtelijke uitstraling, condensatie aan de buitenzijde van het HR++ glas ontstaat. Tevens is het niet uit te sluiten dat de beglazing, tijdens het stookseizoen, soms ook aan de binnenzijde enige condensvorming te zien geeft.

Buitenberging en/of garage

Het overgrote deel van de buitenbergingen en garages wordt uitgevoerd met 'halfsteens' metselwerk of een gevelopbouw met houten delen. Een dergelijke constructie houdt in, dat er in het grootste deel van het jaar een vochtig binnenklimaat in de berging/garage zal heersen. Deze ruimte is dus niet geschikt voor de opslag van vochtgevoelige spullen. Een behandeling met een waterafstotend middel aan de buitenzijde van het metselwerk, kan het binnenklimaat enigszins verbeteren. Het blijft echter een onverwarmde

ruimte, waar de luchtvochtigheid binnen meestal net zo hoog is als buiten. Van belang is dat u de aanwezige ventilatie-openingen vrij houdt, zodat deze afdoende kunnen functioneren en de ventilatie-luchtstroom niet wordt belemmerd.

Bestrating en tuinaanleg

Wordt de bestrating door u of in uw opdracht aangelegd, dan moet u er rekening mee houden, dan wel er op toezien, dat het noodzakelijke afschot van de gevel af loopt. Bij op het maaiveld aansluitende houten onderdorpels en rond de bergingen moet de bestrating minimaal 20 mm onder de dorpel van het kozijn of vloer van de berging worden aangebracht. Het is aan te bevelen om ter plaatse van bedoelde aansluitingen een kleine grindkoffer te creëren voor een correcte afvoer van hemelwater.

Is uw woning voorzien van een gemetselde bloembak, dan moet u aan de binnenzijde van de bak een waterkerende folie en een tempex bekleding aanbrengen, om inwatering van het metselwerk te voorkomen en de druk ten gevolge van uitzetting door bevrozing op te kunnen vangen. Vul de bloembak op dezelfde wijze als bijvoorbeeld de plantenbak; een onderlaag van kleikorrels (hydrocultuur) met daarop circa 25 cm potgrond.

Goed en regelmatig onderhoud beschermt uw woning

In het kader van eventuele aanspraken op de garantie van Woningborg is in de garantie-uitsluitingen omschreven, dat gebreken en schade die het gevolg zijn van het niet op juiste wijze onderhouden van uw woning of het woongebouw buiten de garantie vallen.

Voor de isolerende werking van dubbelglas is een garantietermijn van toepassing van 6 jaar, als u kunt aantonen dat het door de ondernemer voorgeschreven (jaarlijkse) onderhoud is uitgevoerd. Het is mogelijk dat de



ondernemer u adviseert, dat het (jaarlijkse) noodzakelijke onderhoud door gespecialiseerde bedrijven moet worden uitgevoerd door middel van een onderhoudscontract. Het voordeel is dan dat u bij een klachtmelding de onderhoudsrapporten en nota's kunt overleggen ter onderbouwing. Kunt u niet aantonen dat het voorgeschreven onderhoud is uitgevoerd, dan geldt er een garantietermijn van 3 jaar.

Standaard onderhoudsschema's schilderwerk

Kozijnen, ramen, deuren en het geveltimmerwerk vergen het meeste onderhoud. Met name de liggende delen (dorpels), glaslatten, de houtverbindingen en aansluitnaden hebben het meest te lijden. Het regelmatig schoonmaken van de kozijnen en het geveltimmerwerk is absoluut noodzakelijk om de levensduur te verlengen. Eventuele mechanische beschadigingen van het houtwerk en/of het verfwerk en open verbindingen dienen natuurlijk direct te worden hersteld.

De kleur van de verf is een bepalende factor met betrekking tot het onderhoud, dit is ook aangegeven in de navolgende schema's. Deze standaard onderhoudsschema's geven de maximaal aan te houden termijnen weer. Echter is het ook mogelijk dat het onderhoudsschema van uw garantieplichtige ondernemer kortere termijnen kent, omdat dit schema direct gerelateerd is aan de gebruikte materialen/producten.

De levensduur van het verfwerk wordt mede bepaald door de kleurstelling. Dit heeft te maken met de 'opwarming' van het verfwerk door de zon. Omdat donkere kleuren daarvoor gevoeliger zijn, is frequenter onderhoud noodzakelijk. Algemeen kan worden gesteld dat de opwarming bij lichte kleuren kleiner is dan of gelijk is aan 40°C. De gegevens met betrekking tot de opwarming van het schilderwerk van uw woning kunt u ook bij de garantieplichtige ondernemer opvragen.

ONDERHOUDSCHEMA VOOR DE EIGENAAR/BEWONER

Jaar	Dekkende afwerking van lichte kleuren (kleurklasse 1)	Dekkende afwerking van donkere kleuren (kleurklasse 2+3)	Afwerking in transparant
	Hoogglans	Hoogglans	
1			
2		●	●
3	●		
4		●	●
5			
6	●	●	●
7			
8		●	●
9	●		
10		●	●
11			
12	●	●	●
13			
14		●	●
15	●		

- Inspecteren op gebreken en bijwerken
- Bijwerken en geheel nieuwe laag aanbrengen

Het schilderwerk dient bij voorkeur uitgevoerd te worden in de periode april t/m september; dit in verband met het vochtpercentage van het hout en de relatieve vochtigheid van de buitenlucht. Het is voor u ook van belang dat u over informatie beschikt met betrekking tot de toegepaste verfsystemen. Deze informatie kunt u verstrekken aan uw schilder of uw verfleverancier, zodat de keuze van de verf voor het onderhoud overeenstemt met het tijdens de bouw aangebrachte verfsysteem.

Ook het schilder- en kitwerk aan de binnenzijde van de gevelkozijnen heeft controle en onderhoud, want door eventueel transport van condensvocht van binnen naar buiten, kan het vochtpercentage in het kozijnhout te hoog worden.

Met betrekking tot de isolerende beglazing is het noodzakelijk met name de beglazingskit te (laten) controleren op onthechting. Onthechte kitvoegen uitsnijden en vervangen is werk voor de vakman. Dit om de isolerende werking van het isolatieglas te kunnen waarborgen en om inwatering/houtaantasting te voorkomen.

Op keimwerk of gevelschilderwerk is een beperkte garantietermijn van toepassing. Daarom adviseren wij u om bij een dergelijke afwerking op de gemetselde gevels tijdig en nauwgezet de onderhoudsadviezen van de leverancier/fabrikant op te volgen.

Gebreken voorkomen en oplossen

- Centrale verwarming; controleer op gezette tijden de druk van het cv-water (circa 2 bar). Sluit een onderhoudscontract af; geadviseerd wordt dit zeker gedurende de garantietermijn van 2 jaar na oplevering met de installateur van de installaties te regelen.
- Aluminium en kunststof kozijnen; minimaal 2 keer per jaar (laten) reinigen. Dit geldt ook voor eventueel toegepaste onderhoudsvriendelijke plaatmaterialen.
- Ook metaalconstructies, zoals balkon- of galerijhekken dienen jaarlijks te worden gereinigd. Woont u aan de kust, dan dient de frequentie, afhankelijk van de toegepaste materialen, hoger te liggen namelijk 2 of 3 keer per jaar. Is uw woning uitgevoerd met een metalen gevel- of dakbeplating, dan dient deze conform de garanties van de leverancier door een gespecialiseerd bedrijf te worden gereinigd.
- Dakgoten, stadsuitlopen en afvoeren van platte daken; nadat het blad gevallen is, bladvrij maken. De goten en platte daken in een droge zomerperiode uit-/afvegen. Een laag slik/vuil kan tot corrosie van de materialen leiden.
- Na een storm controleren of de pannen sluitend liggen en of er geen lood is opgewaaid. Geconstateerde schade direct (laten) herstellen. Wij willen u er op wijzen dat er bij winterse buien met wind stuifneeuw onder de pannen kan komen. Eventuele lekkages bij dooi vallen, evenals stormschade, buiten de garantie.
- In het jaargetijde (najaar) dat de buitenlucht een hoge relatieve vochtigheid heeft bestaat de mogelijkheid dat dit tot groene aanslag leidt op terrastegels, tuinmuren en muurafdekkers. Ook op dakpannen



kan die groene aanslag (alggroei) optreden. Die aanslag is met name aanwezig op vlakken welke zich bevinden in schaduwgebieden waar de bezonning minimaal is. Deze groene aanslag dient tijdens onderhoudswerk periodiek verwijderd te worden.

- Het functioneren van drainagesystemen valt buiten de garantie. Het periodiek laten doorspuiten van de drainage behoort derhalve tot het eigen onderhoud.
- Het hang- en sluitwerk en het loopmechanisme van schuivende delen periodiek 'smeren' met een Teflon-spray.
- Binnendeuren kunnen na verloop van tijd door regulier gebruik gaan "afhangen" waardoor ze uit zichzelf open- of dichtvallen. Het afstellen van deuren behoort in de gebruikersperiode tot de onderhoudswerkzaamheden.
- In vrijwel iedere nieuwbouwwoning komen na verloop van tijd krimpscheurtjes en krimpnaden voor. Krimpscheuren langs plafonds en in hoeken blijft u helaas zien totdat u nieuw behang of een andere wandafwerking neemt. Eventueel kunt u ze dichtzetten met een overschilderbare acrylaat kit. De naad afkitten en daarna de kit met een vochtige kwast of spons afstrijken, omdat acrylaat kit direct na het verwerken nog oplosbaar is in water. Dit geldt ook voor de krimpnaad welke tussen de trapboom en de wand kan ontstaan.
- Let op dat u met de inrichting en het gebruik van de berging/garage de aanwezige ventilatieopeningen niet afsluit.
- Ook in de buitengevel kan er door uitzetting en krimp scheurvorming ontstaan. Als er sprake is van haarscheuren willen wij u aanraden hiervoor geen herstel te eisen. Dit, omdat in de praktijk is gebleken dat:

"het herstel erger is dan de kwaal"; de reparatieplek is veelal storender dan de krimpscheur.

- Glasetsing is een verschijnsel waarbij door het 'uitloggen' van steenachtige gevelonderdelen door regen er strepen/ vlekken 'op' het glas achterblijven. Worden deze niet tijdig verwijderd door middel van glasbewassing, dan kunnen er door een chemische reactie strepen of vlekken 'in' het glas ontstaan. Op dat moment zijn deze slechts door een gespecialiseerd bedrijf te verwijderen of erger, dienen de ruiten te worden vervangen.
- Afvoeren zijn middels een sifon aangesloten op de riolering, het waterslot voorkomt stankoverlast. Het water in sifons welke niet vaak gebruikt worden kan verdampen. Indien u een beetje slaolie in deze sifons giet gaat het verdampingsproces in de tijd gezien veel langzamer en kan overlast worden voorkomen.
- Stop- en aftapkranen van de waterleiding hebben de eigenschap om in de loop van de tijd vast te gaan zitten. Wij adviseren u om deze stop- en aftapkranen minimaal eenmaal per jaar open en dicht te draaien. Verder is het raadzaam de 'stelen' van de kranen in te spuiten met bijvoorbeeld de Teflon-spray welke u voor het hang- en sluitwerk gebruikt. Bij een onverhoopte lekkage in de woning, kunt u zelf controleren of het de waterleiding betreft. Het radertje op de watermeter beweegt namelijk bij het geringste watergebruik.
- Om schade aan de dakbedekking en het onderhoud daaraan te beperken, dienen platte daken zo min mogelijk belopen te worden en dient er, zonder voorzieningen, geen trap of ladder op de dakbedekking geplaatst te worden. Is een gedeelte van het dak uitgevoerd als een dakterras, dan is het veelal wel mogelijk om een enkele plantenbak te plaatsen. Vul de bak, om het gewicht te beperken, met een



onderlaag kleikorrels (hydrocultuur) met daarop circa 25 cm potgrond. Een plantenbak veroorzaakt altijd een extra vervuiling van het dak, hierdoor kan de waterafvoer naar de uitloop worden belemmerd. Extra onderhoud is bij terrassen noodzakelijk om de kans op lekkages te voorkomen.

- Het behoort tot de onderhoudsplicht van een koper/VvE om eventuele verontreiniging onder terrastegels en demontabele vlonders op dakterrassen en balkons periodiek te verwijderen om zodoende de vrije waterafvoer daaronder te blijven waarborgen.
- Kitwerk dient periodiek te worden gecontroleerd op onthechting en scheurvorming.
- Kit- en voegwerk in het natte gedeelte van de badkamer zijn onderhevig aan shampoo en zeepresten. Deze kunnen licht chemische stoffen bevatten. Daarom adviseren wij om na gebruik van douche en/of ligbad het kit- en voegwerk direct droog te maken.

Daarnaast dient de bad-doucheruimte voldoende te worden geventileerd. Ook dat draagt bij aan de duurzaamheid van sanitairkit. Ingeval er een afsluitbare douchehoek aanwezig is adviseren wij ten behoeve van ventilatie de deuren na gebruik open te zetten. Na gebruik van douche en/of ligbad het kitwerk periodiek schoonmaken is eveneens een voorwaarde om de duurzaamheid te waarborgen. Gebruik daarvoor geen agressieve of chloorhoudende schoonmaakmiddelen want die zouden de kit kunnen aantasten.

Ook het gebruik van een schuurspons of een ander hard materiaal om kitwerk schoon te maken wordt sterk ontraden. Geen of onvoldoende onderhoud uitvoeren kan een terechte reden zijn om een klacht over sanitairkit af te wijzen.

Tot slot

Uw woning is een product dat door mensen voor mensen is gemaakt. Er is hard aan gewerkt om u een goed eindproduct te leveren. Mocht er zich desondanks een probleem voordoen waarop de verstrekte garantie van toepassing is, dan dient u dit schriftelijk of per e-mail te melden bij de garantieplichtige ondernemer.

Stuur altijd een kopie van uw verzoek tot herstel aan Woningborg.

E-mail adres: websiteklachten@woningborggroep.nl.

Onze klachtencoördinatoren kunnen u desgewenst behulpzaam zijn bij de afhandeling.

Een standaard verzoek tot herstel is in te vullen via onze website.

Bij een blijvend verschil van inzicht tussen u en de garantieplichtige ondernemer met betrekking tot een oplossing, kan Woningborg in voorkomende gevallen ook helpen met bemiddeling ter plaatse, om partijen tot elkaar te brengen. Het formulier voor het aanvragen van bemiddeling vindt u op onze website.

Wij verzoeken u bij alle correspondentie gericht aan Woningborg uw certificaatnummer te vermelden.

Eventueel door u aan derden opgedragen herstel kan uw garantierechten in gevaar brengen. Als de ondernemer niet bereikbaar is, zoals in de bouwvakvakantie, kunt u een derde opdracht geven voor een noodvoorziening of schadebeperkende

voorzieningen. Sluit dit altijd kort met onze klachtencoördinatoren en laat de schadeoorzaak altijd schriftelijk en met foto's vastleggen door het bedrijf dat in uw opdracht een noodvoorziening of schadebeperkende voorzieningen aanbrengt.

Wij wensen u veel woonplezier en voor vragen kunt u overigens altijd bij ons terecht.

Aan de inhoud van deze informatieve brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Colofon

Uitgave	Woningborg N.V.
Bezoekadres	Tielweg 24 2803 PK Gouda
Postadres	Postbus 805 2800 AV Gouda
Telefoon	(0182) 580 004
KvK	24350159
E-mail	info@woningborggroep.nl
Website	www.woningborggroep.nl
Ontwerp	mostremarkable.nl / zomerinhuus.nl

© Woningborg N.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, getransformeerd tot software of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 in verbinding met het Besluit van 23 augustus 1985b, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient u zich te richten tot Woningborg N.V., Postbus 805, 2800 AV Gouda.

No part of this book may be reproduced in any form by print, photoprint, microfilm, stored in a database or retrieval system, or any other means without written permission from Woningborg N.V.





www.woningborg.nl