

WAAR, WANNEER en BIJ WIE KAN JE TERECHT?



**Brugse Maatschappij
voor Huisvesting**

Handboogstraat 2/0013 – 8000 Brugge

Welke vragen?	Vragen en problemen met de technische installaties van de woning (verwarming, boilers, sanitair, elektriciteit,...) Lees de afzonderlijke bladzijden!
Telefoonnummer	051 31 20 12 bij de onderhoudsfirma SIX BVBA
Email	td@six.be
Wanneer?	24/24u en 7 dagen op 7
Wanneer oplossing?	Zie punt 3 op de volgende bladzijden
Welke vragen?	Alle andere technische vragen, die niet door SIX worden behandeld
Telefoonnummer	050 45 90 80 bij het TECHNISCH MELDPUNT
Wanneer?	Iedere werkdag van 8u30 tot 12u en de dinsdagnamiddag van 14u – 17u
Wanneer oplossing?	<ul style="list-style-type: none"> - antwoord wordt onmiddellijk telefonisch gegeven, of - er wordt een afspraak gemaakt, of - er wordt een aannemer aangesteld voor uitvoering van de werken binnen een redelijke termijn.
Welke vragen?	Heel dringende technische problemen , die niet voor SIX bestemd zijn: spreek naam, adres, telefoonnummer en probleem in
Telefoonnummer	0476 98 22 44 voor TECHNISCH NOODNUMMER BMH (uitzonderlijk)
Wanneer?	Buiten de uren van het technisch meldpunt
Wanneer oplossing?	<ul style="list-style-type: none"> - er wordt teruggebeld en/of een oplossing gegeven als het echt een dringend technisch probleem is, of - je moet terugbellen naar de gewone nummers hierboven tijdens de kantooruren.
Welke vragen?	Alle administratieve vragen over bvb. inschrijving, huurprijs, betalingen, ...
Telefoonnummer	050 31 76 58 voor de DIENST VERHUUR van de BMH
Wanneer?	Iedere werkdag van 8u30 tot 12u en van 13u30 tot 16u
Welke vragen?	Alle vragen en meldingen van sociale aard over bvb. lawaaihinder, burenruzies, slecht onderhoud van een woning of tuin, vandalisme, ... ⇒ Probeer eerst zelf met je burens te spreken Opgelet! De BMH heeft niet dezelfde mogelijkheden en bevoegdheden als de politie. Vaststellingen van overlast moeten door de politie gebeuren en alleen een vrederechter kan maatregelen opleggen bij burenruzies. De BMH kan wel bemiddelen, mensen aanspreken op hun gedrag, begeleiding opstarten, doorverwijzen naar de juiste dienstverlening, ...
Telefoonnummer	050 47 60 14 voor de DIENST BEWONERSCONTACTEN
Wanneer?	Iedere werkdag van 8u30 tot 12u en van 14u tot 17u
LOKETTEN VAN DE BMH	Open op maandag en donderdag van 9u tot 12u, en op dinsdagnamiddag van 14u tot 17u <u>enkel voor administratieve en sociale vragen.</u> Er bestaat <u>GEEN</u> technisch loket: Met technische vragen moet je bellen naar het <u>technisch meldpunt</u> (050 45 90 80). Indien nuttig plannen we een huisbezoek.

ONDERHOUD VAN JE WONING

1. WAT DOET SIX WEL?

o **Jaarlijks onderhoud van:**

- elektrische installaties, dit zijn: zekeringen, stopcontacten, schakelaars, tv-distributie, data, bel ...
- lichtpunten (alleen als de BMH eigenaar is),
- sanitaire installaties, dit zijn: gootsteen, wc's, lavabo's, douches en baden en goede werking van bijhorend kraanwerk, sifon,...
- toestellen voor warm water, elektrische boilers voor badkamers en keukens, zonneboilers, ...
- gaskachels,
- verwarmingsketels op aardgas, radiatoren, kamerthermostaten, kraanwerk en toebehoren,
- elektrische verwarming via accumulatie, vloerverwarming en directe convectoren,
- hout-, kolen- of stookoliekachels,
- individuele regenwaterpompen,
- rookmelders (alleen als geplaatst door of in opdracht van BMH),
- schoorstenen voor de afvoer van rookgassen, kanalen voor verse luchttoevoer.

De firma SIX zal tijdens het jaarlijks onderhoud **alle hierboven opgesomde installaties, die aanwezig zijn in je woning onderhouden of nazien**. Dus niet enkel de verwarmingsketel, maar ook het kraanwerk en aanverwanten (bijv. afsluitkraantjes onder wastafels, overdrukventielen van boilers, ...).
Wil erop toezien dat dit gebeurt. Zo niet, wil dit aub melden aan de BMH.

Wil er ook voor zorgen dat **ALLE ruimten bezoekbaar zijn** op het moment van het jaarlijks onderhoud.

o **Pechverhelping bij problemen en de herstelling of vervanging van:**

- kapotte onderdelen van alle hierboven opgesomde technische installaties,
- lekken aan kraanwerk,
- lekken aan zichtbare leidingen van verwarmingsinstallaties,
- lekken aan zichtbare toevoer- en afvoerleidingen van de sanitaire installaties.

Zowel herstelling als vervanging (indien nodig) van de toestellen, onderdelen, leidingen is voorzien! In geval van vervanging van toestellen is het aan de BMH om te beslissen welk nieuw systeem of toestel wordt geplaatst.

- o **Zoeken en vinden van lekken aan ondergrondse of niet zichtbare afvoer- en toevoerleidingen** en het nemen van de eerste noodzakelijke voorzorgsmaatregelen om (verdere) schade te voorkomen.
- o **Vrijmaken van verstoppingen** in leidingen van huishoudelijk afvalwater. Dus in sifons en afvoeren van gootstenen, lavabo's, douches, baden, wasmachines, vaatwasmachines. **Pas op!** De kosten voor dergelijke interventies worden aan de bewoners aangerekend als de verstopping komt door gebrek aan onderhoud en/of verkeerd gebruik van de toestellen. (Weggieten van frituurolie, bakvet, ...)

2. WAT DOET SIX NIET EN MOET JE DUS ZELF DOEN?

- Radiatoren ontluchten, water op de centrale verwarming bijvullen bij normale werking (dus zonder verband met een defect).
- De druk op de verwarmingsketel verhogen als die te laag staat (moet tussen de 1 (min) en 2 (max) bar zijn (steeds ervoor zorgen dat de twee kranen van de bijzulset na het verhogen van de druk terug op gesloten stand staan) Als je regelmatig druk moet bijsteken, dan moet je toch Six te bellen.
- Batterijen van de kamerthermostaat van de centrale verwarming vervangen.
- Toestellen die eigendom zijn van de huurders onderhouden of herstellen, tenzij anders overeengekomen.
- Huishoudelijke apparaten die eigendom zijn van de huurders onderhouden of herstellen. Dus onder andere: koelkast, diepvries, dampkap, fornuis, wasmachine, vaatwasser,...
- Het herstel van verlichting (lusters, spotjes, TL's, ...) die geen eigendom zijn van BMH.
- Kapotte lampen in verlichtingspunten vervangen. Om het even of deze eigendom zijn van de huurder of van BMH.
- Septische putten laten ledigen en rioleringen van wc's vrijmaken. Neem hiervoor rechtstreeks contact op met een ontstoppingsfirma.
- Gebrek aan voeding in nutsvoorzieningen (bijvoorbeeld stroompanne in de straat), budgetmeters zonder krediet, huishoudelijke apparaten die kortsluiting veroorzaken.

Volgende installaties zitten onder andere onderhoudscontracten dus moet je bij problemen bellen naar het technisch meldpunt van BMH 050/45.90.80:

- Technische installaties in de gemene delen van appartementsgebouwen zoals de badgesystemen, noodverlichting, verlichting, stopcontacten, schakelaars, parlofooninstallaties, ...
- Gezamenlijke regenwaterpompen, dompelpompen in parkeergarages,
- Ventilatiesystemen – systemen C, C+ en D
- Geïntegreerde dampkappen in appartementsgebouwen,
- Brandhaspels, brandblusapparaten en brandcentrales in appartementsgebouwen,
- Liften (ook in de lift is er een bel en contact naar een noodcentrale),
- Automatische poorten en schuifhekkens van parkeergarages.

3. WANNEER MAG JE DE TECHNIEKER VERWACHTEN?

- **Zo snel mogelijk** in geval van levensgevaar of om de woningen en inboedels tegen grote schade te beschermen. Dit wil zeggen:
 - bij elektrocutiegevaar, kortsluitingen, gaslekken,...
 - bij rookontwikkeling of brandgeur uit elementen van de technische installaties,
 - bij ernstige waterlekken of waterdoorsijpeling door gesprongen leidingen, boilers, kranen,...
- **Binnen de 8 uur na een melding voor zeer dringende gevallen:**
 - een kapotte verwarming wanneer het buiten steeds minder dan 10°C is,
 - een kapot toestel voor warmwater (al of niet in combinatie met de verwarming) voor de badkamer,
 - geen elektriciteit in de woning of verlichting in ruimten waar geen daglicht is, bijv. traphallen,
 - verstoppingen aan de afvoeren van het huishoudelijk afvalwater.

- **Binnen de 24 uur na een melding** voor **dringende gevallen**:
 - een kapotte verwarming wanneer het buiten steeds meer dan 10°C en minder dan 18°C is,
 - een kapot toestel voor warmwater voor de keuken.
- **Uiterlijk de derde werkdag na de melding** bij de **overige oproepen**

Andere afspraken dan deze hierboven kunnen gemaakt worden **op vraag van de huurder**. Deze worden steeds duidelijk genoteerd op het verslag en ondertekend door de huurder.

4. WANNEER MOET JE ZELF BETALEN VOOR WAT SIX DOET?

- Als je SIX laat komen voor iets wat niet voor hen is (zie punt 2).
- Als er herstellingen of vervangingen moeten gebeuren:
 - doordat je de technische installaties verwaarloosd hebt of verkeerd gebruikt.
 - nadat je zelf en zonder toestemming van BMH werken aan de technische installaties hebt laten uitvoeren.
 - nadat je zelf of iemand anders met opzet schade toebracht aan de technische installaties.

De BMH zal in hierboven opgesomde gevallen een factuur ontvangen van de firma SIX en deze wordt integraal doorgerekend aan de bewoners.

5. WAT GEBEURT ER TIJDENS EEN AFSPRAAK MET SIX?

a. Een afspraak voor jaarlijks onderhoud

- Six neemt zelf contact met je voor een afspraak. Zij doen dat minstens 2 weken op voorhand met een brief. Hierop staat een datum en wanneer ze zullen komen. Het is steeds tussen 7u30 en 18u00.
- Het gemakkelijkste is dat deze datum ook voor jou past. Als dat niet zo is moet je zo snel mogelijk met Six bellen om een nieuwe afspraak te maken die voor beiden past.
- Als Six onverwacht toch niet op de afspraak kan zijn, dan laten ze dat zo snel mogelijk weten en maken ze een nieuwe afspraak die voor beiden past.
- Indien Six je gsm-nummer kent, stuurt Six je een sms ter herinnering de dag voor hun komst.
- Na de afspraak maakt de techniek een onderhoudsattest op. Dit attest bevat een aantal wettelijk verplichte gegevens (metingen,...) maar ook:
 - het adres waar je woont
 - een opsomming van de technische installaties die nagezien werden
 - naam van de huurder(s)
 - datum van de onderhoudsbeurt
 - naam van de techniek die het onderhoud uitvoerde
 - hoe lang de onderhoudsbeurt duurde met beginuur en einduur
 - als er wisselstukken werden gebruikt
 - vermelding (merk, type, bouwjaar,...) van aangebrachte wijzigingen aan de technische installaties
- Gelieve dit onderhoudsattest te ondertekenen indien akkoord.
- Als je niet kan of wil aftekenen dan moet je de reden(en) zeggen aan de techniek die dit op het onderhoudsverslag zal schrijven.

b. Een afspraak nadat je Six hebt opgebeld

- Als je Six opgebeld hebt omdat er iets kapot is aan de technische installaties (zie punt 1) maakt Six onmiddellijk een afspraak (zie punt 3).
- Je moet er voor zorgen dat Six op die dag in de woning of het appartement binnen kan. De technische installaties moeten vlot bereikbaar zijn en er moet een meerderjarig persoon aanwezig zijn.
- Als de afspraak onverwacht toch niet kan doorgaan moet je dit zo snel mogelijk laten weten.
- Ook als Six onverwacht niet op de afspraak kan zijn, dan laten ze dat zo snel mogelijk weten. Er wordt dan een nieuwe afspraak gemaakt die voor beiden past.
- Na de afspraak maakt de techniker een verslag op van het bezoek. Dit verslag bevat het volgende:
 - het adres waar je woont
 - naam van de huurder(s)
 - datum en uur van je telefoon naar Six om een afspraak te maken
 - wat het probleem of de melding juist is
 - datum van de afspraak
 - hoe lang het bezoek duurde met beginuur en einduur
 - naam van de techniker die langskwam
 - de oorzaak van wat er fout ging
 - wat de techniker precies deed om het probleem op te lossen
 - als er wisselstukken werden gebruikt
- Gelieve dit verslag te ondertekenen indien akkoord.
- Als je niet kan of wil aftekenen dat moet je de reden(en) zeggen aan de techniker die dit op het verslag zal schrijven.