

# / Welkom bij Servatius. Welkom Thuis.

## / Heeft u een vraag?

Kijk dan eerst op onze website [servatius.nl](http://servatius.nl). Veel antwoorden op uw vragen kunt u terugvinden via de website. Heeft u geen antwoord op uw vraag gevonden? Neem dan contact op met onze klantenservice via (043) 328 43 00. Een van de service-medewerkers zorgt ervoor dat uw vraag in behandeling wordt genomen en bij de juiste persoon terechtkomt.

## / Reparatieverzoeken

Voor het indienen van reparatieverzoeken gaat u naar [servatius.nl](http://servatius.nl). Op de website kunt u direct via een online formulier uw reparatieverzoek indienen. Ook kunt u tijdens kantooruren bellen met (043) 328 45 45.

## / Spoedgeval?

Bij spoed belt u ook ná werktijd met (043) 328 45 45. U wordt dan doorgeschakeld naar de wachtdienst.

**Let op:** eerst krijgt u een bericht te horen dat Servatius gesloten is, als u blijft wachten dan wordt u automatisch doorgeschakeld naar de wachtdienst. Blijf dus aan de lijn.

## / Openingstijden kantoor

Maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur.

## / Het servicepakket

### Abonnement Huurdersonderhoud

Een woning vraagt altijd de nodige aandacht, van kleine klusjes tot groot onderhoud. Servatius is verantwoordelijk voor een deel van de onderhoudswerkzaamheden. Zo zijn onderhoudswerkzaamheden aan de buitenkant van uw woning altijd voor onze rekening. Denk hierbij aan het repareren van het dak of het schilderen van kozijnen. Ook gaan er weleens dingen kapot in een woning. Dit soort werkzaamheden in of aan de woning zijn ook voor onze rekening. Daarnaast zijn er werkzaamheden waarvoor u als huurder zelf verantwoordelijk bent. Het gaat dan om dagelijks en klein onderhoud, zoals het vervangen van kapotte sloten of reparaties aan een keukenkastje of aanrechtblad. Met het Abonnement Huurdersonderhoud (AHO) heeft u hier een hele zorg minder aan. U kunt dan voor een klein bedrag per maand reparaties uitbesteden aan Servatius. In de onderhoudswijzer op onze website vindt u meer informatie en leest u precies wat er allemaal onder het Abonnement Huurdersonderhoud valt.

### Glasverzekering

Bij het tekenen van uw huurcontract sluit u voor een gering bedrag per maand een glasverzekering af. Daarmee is schade gedekt aan al het lichtdoorlatende glas dat bij het aangaan van het huurcontract in uw woning zat. Of het nu gaat om enkel of isolerend glas.

## / Belangrijke telefoonnummers

### Reparatieverzoeken (ook buiten kantooruren)

T(043) 328 45 45

### Glasschade

Maastricht: Rob Felix Glas (043) 343 08 86

Eijsden: Trichtglas (043) 361 36 15

### Verstopping riolering en afvoer

RRS (0475) 31 13 11

### Storingen aan de cv-installatie

op uw cv-ketel staat wie u moet bellen

**servatius.**  
**thuis.**

[servatius.nl](http://servatius.nl)

## / Rayonteam

Servatius heeft haar woningbezit in Maastricht en Eijsden-Margraten verdeeld in vijf rayons. U heeft als klant vooral te maken met de complexbeheerders, de opzichter en de adviseur sociaal beheer van uw eigen rayon. Zij maken deel uit van uw rayonteam en zijn te bereiken tijdens kantooruren via de klantenservice.

### Complexbeheerder

Elk complex heeft zijn eigen complexbeheerder. De complexbeheerder handelt technische klachten af. Hij houdt toezicht op het onderhoud van groen, het vrijhouden van de brandgangen, de gemeenschappelijke ruimtes in complexen en de schoonmaak. Ook spreekt hij bewoners aan die zich niet houden aan regels of afspraken. Doorgaans vindt u in de entreehal van uw complex meer informatie over uw complexbeheerder.

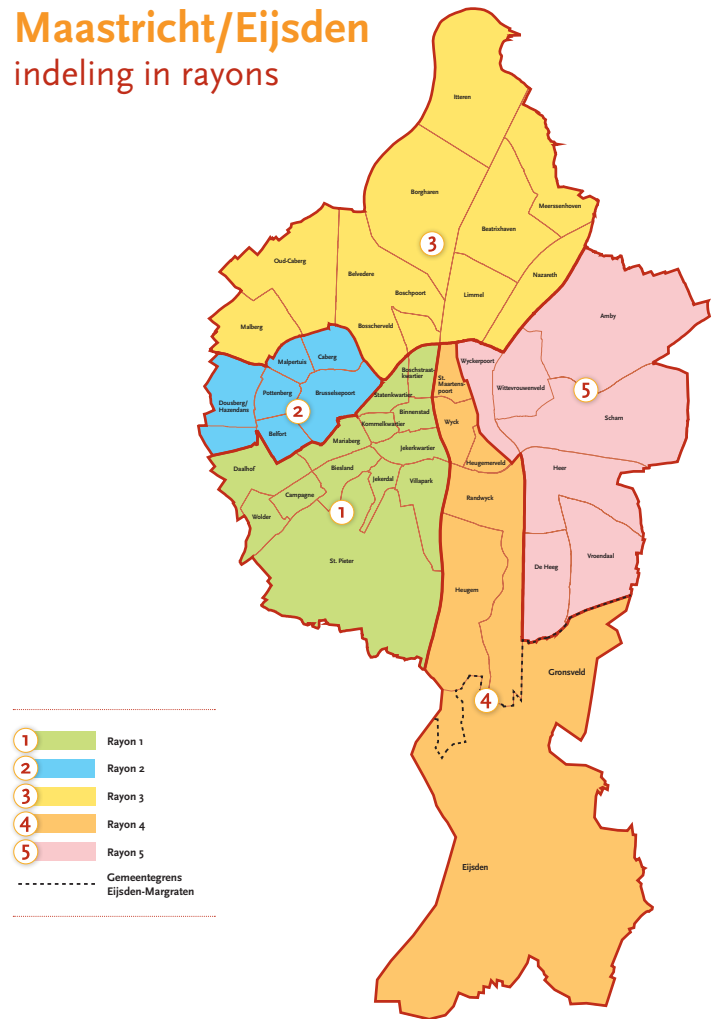
### De opzichter

De opzichter is uw aanspreekpunt als het om het technisch onderhoud van de woning gaat, bijvoorbeeld als u zelf wilt klussen of verbouwen. Hij doet de voor- en de eindopname als u uw woning verlaat en lost technische klachten op. Op [servatius.nl](http://servatius.nl) leest u wie de opzichter is in uw rayon.

### Adviseur sociaal beheer

De adviseur sociaal beheer is uw aanspreekpunt voor informatie over bewonerscommissies en leefbaarheid in en rondom uw woning. Als u overlast ervaart, spreekt u eerst zelf de veroorzaker aan. Komt u er samen niet uit, dan staat de adviseur sociaal beheer voor u klaar. U vindt uw adviseur sociaal beheer op [servatius.nl](http://servatius.nl).

## Maastricht/Eijsden indeling in rayons



## / Meer weten?

Heeft u vragen over het betalen van huren, de aanpassingen die u aan uw woning mag doen, hoe u met ons kunt meedenken of over verhuizen? Kijk dan eens op onze site [www.servatius.nl](http://www.servatius.nl). Hierop vindt u alle informatie over al deze onderwerpen en nog veel meer.

**servatius.**  
**thuis.**

[servatius.nl](http://servatius.nl)