

Afspraken bij
Groot onderhoud

Groot onderhoud

ProWonen gaat groot onderhoudswerkzaamheden aan uw woning uitvoeren, omdat wij het belangrijk vinden dat u prettig woont. De werkzaamheden die aan uw woning of aan het complex waar u woont uitgevoerd worden, noemen wij projecten. Bij groot onderhoud gaat het om vervanging van bestaande voorzieningen, zoals de badkamer en de keuken.

Om te zorgen dat u weet wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten tijdens de werkzaamheden, hebben wij met de huurdersverenigingen afspraken gemaakt. Wat deze afspraken inhouden, leest u in deze brochure.



Voor wie zijn de afspraken?

Deze afspraken gelden alleen voor de hoofdcontractant die een huurovereenkomst heeft bij ProWonen.

De hoofdcontractant:

- heeft een contract voor onbepaalde tijd voor een zelfstandige woning van ProWonen;
- is bij de gemeente ingeschreven op het adres van de zelfstandige woning;
- woont op het adres van de zelfstandige woning;
- heeft de huur niet opgezegd voor de bekendmaking van het project.

Voldoet u niet aan deze voorwaarden, dan heeft u geen recht op de afspraken bij groot onderhoud.

Vorbereidingsfase

Aankondiging groot onderhoud

U krijgt minstens zes maanden voordat de werkzaamheden starten schriftelijk bericht over het groot onderhoudsplan. U ontvangt dan een informatiefolder.

Ingangsdatum

In de informatiefolder is aangegeven wanneer de afspraken bij groot onderhoud ingaan. Deze informatiefolder ontvangt u van de klantadviseur.

Deelname

Dringende werkzaamheden

De werkzaamheden bestaan uit vervangings- of herstelwerkzaamheden. Dit zijn dringende werkzaamheden. Voor het uitvoeren van deze dringende werkzaamheden heeft ProWonen geen toestemming van u nodig, omdat u bij wet verplicht bent hieraan uw medewerking te verlenen. Wij kunnen deze werkzaamheden niet zonder nadeel uitstellen. Voorbeelden van dringende werkzaamheden zijn buitenschilderwerk en vloervervanging bij houtrot.

- *Art. 7:220 lid 1 BW*

Contactmomenten en persoonlijke begeleiding

Bijeenkomst

Tijdens de bijeenkomst krijgt u informatie over het groot onderhoudsplan. U kunt ons op dat moment vragen stellen. Na de bijeenkomst krijgt u de informatiefolder mee om rustig thuis te lezen.

Informatiefolder

In de folder is de volgende informatie opgenomen:

- Planning
- Dringende werkzaamheden
- Informatie over keuzemogelijkheden
- Aanboden voorzieningen
- Gedragscode aannemer
- Overige afspraken

Huisbezoek

Een medewerker van ProWonen of de aannemer komt bij u op huisbezoek. Het huisbezoek heeft als doel:

- U te informeren over het groot onderhoudsplan.
- U te informeren over uw rechten en plichten op basis van de afspraken bij groot onderhoud.
- Het beoordelen van de door u zelf aangebrachte voorzieningen in de woning.
- Het bespreken van uw persoonlijke omstandigheden die van invloed zijn op de uitvoering van de werkzaamheden.

Nieuwsbrieven

U krijgt van ons nieuwsbrieven tijdens het project.

Persoonlijk contact

Tijdens het project kunt u persoonlijk contact hebben met de volgende personen:

- De klantadviseur van ProWonen. Deze ondersteunt en begeleidt u tijdens het groot onderhoudsproject. De klantadviseur is uw eerste aanspreekpunt.
- De toezichthouder van ProWonen. Deze houdt vanuit ProWonen de technische kant van het project in de gaten en werkt samen met de aannemer.
- De uitvoerder van de aannemer. Deze is verantwoordelijk voor de uitvoering van het groot onderhoudsproject.

Planning

ProWonen informeert u over de planning met daarop de start van de werkzaamheden en de periode van de werkzaamheden in uw buurt of uw complex. Ook wordt een inschatting gemaakt van de te verwachten overlast voor u. Als er van de planning wordt afgeweken informeert ProWonen u en de bewonerscommissie hierover.

Ondersteuning bij procedures en regelingen

De klantadviseur van het project kan u tijdens het project ondersteunen bij procedures en regelingen. Bijvoorbeeld bij uw Wmo-aanvraag. U blijft zelf verantwoordelijk.

Kleine klussen

Bent u fysiek of mentaal niet in staat om zelf klusjes uit te voeren, dan kunt u eenmalig een beroep doen op ProWonen voor het uitvoeren van kleine klussen aan de woning. Eén persoon komt vier uur voor rekening van ProWonen. De beoordeling om deze hulp te bieden ligt bij ProWonen.

Voorzieningen

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

■ Groot onderhoud

- De Wmo-voorzieningen worden in opdracht van ProWonen door een deskundig bedrijf in uw woning terug geplaatst en aangebracht wanneer deze niet aanwezig zijn.
- Indien er een nieuwe Wmo-aanvraag ingediend moet worden, ondersteunt ProWonen u daarbij. De aanvraag kan alleen door u zelf worden gedaan.

■ Wisselwoning

Verhuist u tijdelijk naar een wisselwoning? Dan worden deze voorzieningen voor u aangebracht en/of teruggeplaatst door ProWonen.

Voorzieningen

Voorzieningen die aanwezig zijn in de woning, worden na de uitvoering van de werkzaamheden weer teruggeplaatst. Bijvoorbeeld een vaatwasser aansluiting of een buitenkraan. Deze voorzieningen komen op een lijst te staan. Deze lijst komt in de meterkast te hangen.

Aangeboden voorzieningen

Het kan zijn dat voorzieningen (tijdelijk) niet bruikbaar zijn tijdens het groot onderhoud. Wij bieden voorzieningen aan die passen bij de werkzaamheden, zodat u in uw woning kunt blijven wonen tijdens het groot onderhoud. In de informatiefolder staat welke voorzieningen u aangeboden krijgt. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld een sanitair-unit, wanneer u de badkamer niet kunt gebruiken. In de sanitair-unit zit een douche en een toilet.

Financieel

Dagvergoeding

U krijgt een vergoeding van **€ 29,- per dag** (prijspeil maart 2019) op de dagen dat:

- De werkzaamheden **binnen in uw woning** uitgevoerd worden (zie Tijdsduur).
- De voegen van **uw woning** daadwerkelijk worden uitgehakt.
- De kozijnen aan **uw woning** daadwerkelijk worden vervangen.

De dagvergoeding geldt niet in het weekend. De voorwaarde hierbij is dat u in het weekend gebruik kunt maken van het bestaande of het nieuwe keukenblok, het sanitair of de sanitair-unit en het woongedeelte.

■ Tijdsduur

De dagvergoeding gaat in op de dag van de start van de werkzaamheden, zoals hierboven genoemd en stopt bij de eerste oplevering of bij een tussentijdse oplevering. Bij het opnieuw starten van de werkzaamheden gaat de dagvergoeding weer in en stopt bij de eerste oplevering.

■ Extra werkzaamheden

Wanneer u zelf heeft gekozen voor werkzaamheden buiten het standaard onderhoudsplan krijgt u over de extra dagen dat er namens ProWonen in de woning wordt gewerkt **geen** dagvergoeding.

■ Uitbetaling

De dagvergoeding wordt na afloop van de werkzaamheden uitbetaald.

Energievergoeding

U heeft recht op een energievergoeding. Deze vergoeding is afhankelijk van de werkzaamheden, het gebruik van een sanitair-unit, een vochtvreter en/of een straalkachel. De energievergoeding wordt na afloop van de werkzaamheden uitbetaald.

Stofferingsvergoeding

ProWonen kan een vergoeding geven voor 'gevolgschade' die is ontstaan door het groot onderhoudsproject. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn bij het wijzigen van de kozijnen.

De onderdelen die voor deze stofferingsvergoeding in aanmerking komen zijn (prijspeil maart 2019):

- Raambekleding: vergoeding per strekkende meter € 17,-.
- Wandafwerking in woonkamer en slaapkamer(s) bij gewijzigde wanden: vergoeding per m² € 7,-.
- Vloerafwerking bij gewijzigde vloeren in woonkamer en slaapkamer(s): vergoeding per m² € 23,- (max. 50% van het vloeroppervlak in een ruimte wordt vergoed).

Sanitair-unit

Wij bieden u een sanitair-unit aan wanneer u geen gebruik kunt maken van uw badkamer en/of toilet. Wanneer u van deze unit gebruik wilt maken, wordt uw totale vergoeding € 75,- minder.

Uitbetalingsregeling

Tijdens een project kan het zijn dat u vergoedingen van ons ontvangt. Zoals de vergoeding voor de zelf aangebrachte voorzieningen. Voor het uitbetalen van de vergoedingen hebben wij afspraken gemaakt, deze staan hieronder bij verrekening en financiële situatie.

Verrekening

Eventuele huurachterstand of andere openstaande rekeningen worden in mindering gebracht op de vergoeding(en).

Financiële situatie

Wanneer u onder bewindvoering valt, gaat de klantadviseur in overleg met de bewindvoering.

Wat wordt er van u verwacht?

Afspraken met de aannemer

De aannemer maakt afspraken met u. Hij kan u bijvoorbeeld vragen meubels te verplaatsen. Dit doet u op de afgesproken tijd en de afgesproken manier. Wij verwachten van u dat u deze afspraken nakomt.

Overige afspraken

Overige afspraken zijn per project verschillend. Deze afspraken vermelden wij in de informatiefolder.

Wat te doen bij schade?

Schade

Is er tijdens de werkzaamheden schade ontstaan aan bijvoorbeeld uw meubels, de inrichting of zelf aangebrachte voorzieningen? En komt deze schade door de uitvoerende aannemer? Dan meldt u dit schriftelijk bij ProWonen.

Verhuizen naar een andere woning in de buurt of in het complex

Verhuizen naar een andere woning

U heeft in uitzonderlijke situaties voorrang bij verhuizing naar een andere woning binnen dezelfde buurt of hetzelfde complex. De normale huurprijs van de woning is dan van toepassing. Het kan voorkomen dat de huurprijs hoger is dan uw huidige woning.

Tijdelijk de woning verlaten

Persoonlijke situatie

Kunt u vanwege uw (medische/persoonlijke) situatie niet in de woning blijven tijdens de werkzaamheden? Dan kunt u een verzoek indienen om gebruik te maken van tijdelijk vervangende huisvesting die door ProWonen beschikbaar wordt gesteld. Voorwaarde is wel dat u door uw persoonlijke situatie echt extra overlast van de werkzaamheden ervaart. U kunt een onafhankelijk deskundige toestemming geven om een medisch advies uit te brengen aan ProWonen.

U krijgt de keuze tussen zelf verhuizen of verhuizing door een verhuisbedrijf in opdracht van ProWonen.

- Bij zelf verhuizen krijgt u een eenmalige vergoeding van maximaal € 1.003,- (prijspeil maart 2019).
U ontvangt geen dagvergoeding.
- Bij verhuizing met een verhuisbedrijf vervalt de totale vergoeding zoals hierboven is vermeld.

Oplevering

Eerste oplevering

U gaat met de aannemer en ProWonen door de woning om opleverpunten op te schrijven. Dit is een lijst met actiepunten die door de aannemer uitgevoerd moeten zijn voor de definitieve oplevering. In overleg met u worden deze werkzaamheden binnen twee á drie werkdagen uitgevoerd, op voorwaarde dat het mogelijk is vanwege levering van materialen.

Definitieve oplevering

U tekent voor definitieve oplevering nadat alle opleverpunten zijn afgehandeld.

Nazorg

Evaluatie

Na de definitieve oplevering vragen wij u naar uw ervaringen bij het project. Wij nemen deze informatie mee in onze volgende projecten.

Bewonerscommissie

Een bewonerscommissie is een commissie van bewoners uit een buurt of een complex waar groot onderhoud plaatsvindt en iemand van de huurdersvereniging. De taak van de bewonerscommissie is de belangenbehartiging van bewoners uit de buurt of het complex.

Oprichting

ProWonen stimuleert de oprichting van de bewonerscommissie bij projecten met meer dan vijf woningen.

Samenstelling

De bewonerscommissie bestaat uit:

- huurders van het betreffende project;
- afgevaardigde(n) van de huurdersvereniging.

Het doel is dat de bewonerscommissie voldoende vertegenwoordigd is en namens het grootste deel van de bewoners spreekt.

Samenwerking met ProWonen

De bewonerscommissie vertegenwoordigt de huurders van het betreffende project en is namens de huurders de gesprekspartner van ProWonen. Zij ziet wat er speelt onder de huurders en bespreekt dit met ProWonen.

Groot onderhoudsplan

In overleg met de bewonerscommissie wordt 'een redelijk voorstel' vastgesteld, dat wordt vastgelegd in een groot onderhoudsplan. Dit groot onderhoudsplan wordt door ProWonen ontwikkeld in samenspraak met de bewonerscommissie. In het groot onderhoudsplan staan ook de werkzaamheden omschreven die ProWonen laat uitvoeren. Het groot onderhoudsplan maakt onderdeel uit van de informatiefolder.

Vergoeding

ProWonen verstrekt eenmalig een financiële vergoeding aan bewoners die een bewonerscommissie vormen per project. Bijlage B bevat een uitwerking van deze vergoeding.

Klachten

Met deze afspraken willen wij duidelijkheid geven aan de huurders die te maken krijgen met groot onderhoud. Toch kan het gebeuren dat u het niet eens bent met deze afspraken. Of dat u vindt dat ProWonen niet juist omgaat met bepaalde onderdelen van deze afspraken. U kunt dan met uw klacht bij de klantadviseur terecht. Ook kunt u uw klacht indienen bij ProWonen. U kunt de informatie hierover op de volgende webpagina terugvinden: www.prowonen.nl/over-prowonen/compliment-of-klacht

Geschillenregeling

Bent u niet tevreden met onze dienstverlening, dan lossen we het graag samen met u op. Komen we er niet uit, dan kunt u de klacht voorleggen aan de regionale Geschillencommissie. U kunt een brief schrijven naar de Regionale Geschillencommissie Oost Gelderland, Antwoordnummer 4014, 7070 ZX Ulft. Een e-mail sturen kan ook naar: info@geschillencommissie-oost-gelderland.nl.

Meer informatie leest u op de website van ProWonen, op de volgende webpagina:
www.prowonen.nl/over-prowonen/compliment-of-klacht/geschillencommissie

Hardheidsclausule

Wanneer bepaalde afspraken voor u nadelig uitpakken

Zijn er afspraken die in een specifiek geval voor u als huurder meer negatieve gevolgen hebben en duidelijk nadeliger zijn voor u dan voor de overige huurders? Dan kunt u een beroep doen op de hardheidsclausule. U verzoekt ProWonen af te wijken van deze afspraken. ProWonen neemt dit verzoek in behandeling en neemt binnen 30 dagen een besluit. De uitslag wordt uitgelegd en schriftelijk meegedeeld.

Gedragscode aannemer

Afspraken voor de aannemer

De aannemer werkt in opdracht van ProWonen. Voor de communicatie tussen u en de aannemer hebben wij een aantal afspraken opgesteld waar de aannemer zich aan moet houden. Deze afspraken kunt u in de informatiefolder terugvinden.

Bijlage A - Vergoedingenlijst zelf aangebrachte voorzieningen

Vergoeding is gebaseerd op gemiddelde materiaalkosten om de voorzieningen te kunnen uitvoeren (prijspeil maart 2019).

ZELF AANGEBRACHTE VOORZIENING	VERGOEDING	AFSCHRIJVINGS- TERMIJN
Stenen berging/schuur/garage geïsoleerd*	€ 86,- per m ³	25 jaar
Stenen berging/schuur/garage ongeïsoleerd*	€ 58,- per m ³	25 jaar
Houten berging/schuur/garage geïsoleerd	€ 41,- per m ³	15 jaar
Houten berging/schuur/garage ongeïsoleerd	€ 23,- per m ³	15 jaar
Cv-installatie: per radiator	€ 116,-	25 jaar
Cv ketel	€ 925,-	15 jaar
Uitbreiden woning (vergroten woonoppervlakte woonkamer/keuken)	€ 145,- per m ³	25 jaar
Dakkapel tot 2 meter	€ 1.466,-	25 jaar
Dakkapel ≥ 2 meter	€ 1.735,-	25 jaar
Vaste trap naar zolder	€ 1.446,-	25 jaar
Geïsoleerd dakraam	€ 520,-	25 jaar
Isolerende beglazing	€ 86,- per m ²	25 jaar
Ventilatiooroster bij isolerende beglazing	€ 116,- per m ¹	25 jaar
Rolluiken/screens (zonwering)	€ 116,- per m ¹	15 jaar
SANITAIR		
Toilet	€ 173,-	15 jaar
Bad	€ 231,-	15 jaar
Wastafel/meubel	€ 116,-	15 jaar
Kraan	€ 116,-	15 jaar
Vloertegels	€ 34,- per m ²	15 jaar
Wandtegels	€ 29,- per m ²	15 jaar
KEUKEN		
Bovenkast	€ 58,-	15 jaar
Onderkast	€ 78,-	15 jaar
Hoekonderkast	€ 152,-	15 jaar
Hoge kast/koelkastkast	€ 231,-	15 jaar
Inbouwapparatuur per stuk	€ 231,-	15 jaar
Aanrechtblad per 10 cm (incl. spoelbak)	€ 13,-	15 jaar

In de onderstaande tabel wordt het vergoedingspercentage weergegeven.

OUDERDOM VOORZIENING	% VERGOEDING BIJ AFSCHRIJVING IN 15 JAAR	% VERGOEDING BIJ AFSCHRIJVING IN 25 JAAR
Tot en met 1 jaar	94	96
Tussen 1 en 2 jaar	87	92
Tussen 2 en 3 jaar	81	88
Tussen 3 en 4 jaar	74	84
Tussen 4 en 5 jaar	68	80
Tussen 5 en 6 jaar	61	76
Tussen 6 en 7 jaar	55	72
Tussen 7 en 8 jaar	48	68
Tussen 8 en 9 jaar	42	64
Tussen 9 en 10 jaar	35	60
Tussen 10 en 11 jaar	29	56
Tussen 11 en 12 jaar	22	52
Tussen 12 en 13 jaar	16	48
Tussen 13 en 14 jaar	9	44
Tussen 14 en 15 jaar	3	40
Tussen 15 en 16 jaar	0	36
Tussen 16 en 17 jaar	0	32
Tussen 17 en 18 jaar	0	28
Tussen 18 en 19 jaar	0	24
Tussen 19 en 20 jaar	0	20
Tussen 20 en 21 jaar	0	16
Tussen 21 en 22 jaar	0	12
Tussen 22 en 23 jaar	0	8
Tussen 23 en 24 jaar	0	4
Tussen 24 en 25 jaar	0	2

* Bij de stenen berging/schuur/garage is het mogelijk om bij gebouwen ouder dan 25 jaar af te wijken van de restwaarde van 2% tot een maximum van 10%.

Bijlage B - Financiële ondersteuning bewonerscommissies

Deze bijlage geeft een nadere uitwerking van het onderdeel bewonerscommissie (pagina 9).

Wanneer er een bewonerscommissie opgericht wordt krijgt de bewonerscommissie van ProWonen een basisbedrag van € 12,- per woning, met een maximum van € 504,-. Dit bedrag is bedoeld ter dekking van uitgaven zoals:

- Print- en kopieerkosten van uitnodigingen, verslagen, enquêtes, informatiemateriaal en dergelijke.
- Organisatiekosten: postzegels, telefoongesprekken, internetkosten, enveloppen en briefpapier.
- De kosten voor de zaalhuur bij een door de bewonerscommissie georganiseerde vergadering met bewoners.
- Consumpties tijdens vergaderingen van de bewonerscommissie en vergaderingen met de bewoners.
- Het op verzoek inhuren van een deskundige van bijvoorbeeld de Woonbond.

Voorwaarden voor uitbetaling:

- De bewonerscommissie moet aannemelijk maken dat zij voldoende vertegenwoordigd is en namens het grootste gedeelte van de bewoners spreekt.
- De vergoeding wordt per bank of giro overgemaakt op een door de bewonerscommissie aan te geven rekening.

Begrippenlijst

Groot onderhoud

Een pakket van planmatige onderhoudswerkzaamheden, waarbij onderdelen van de woning die versleten zijn of niet goed functioneren hersteld of vervangen worden. Hierbij treedt geen verhoging van het wooncomfort op, het gaat om vervangingswerkzaamheden die niet zonder nadeel uitgesteld kunnen worden. Voorbeeld: kozijnen vervangen. Tijdens de uitvoering van deze werkzaamheden blijft de huurder in zijn eigen woning wonen.

■ *Art. 7.220 lid 1 BW*

Planmatig onderhoud

Technisch noodzakelijke maatregelen voor het behoud van de woning. Hieronder vallen onder andere:

- Schilderwerk buitenkant
- Vervangen verwarmingsketel
- Kozijn (excl. glas)
- Lood vervangen
- Dakbedekking (dakpannen)
- Goten
- Schoorsteen herstellen
- Voegwerk vervangen

Tussentijdse oplevering

Dit is een oplevering wanneer bijvoorbeeld de werkzaamheden stilgelegd worden omdat materiaal niet leverbaar is, er een vakantieperiode is (bouwwak of kerstvakantie) of de binnen- en buitenwerkzaamheden afzonderlijk worden uitgevoerd.

Zelf aangebrachte voorzieningen

Zelf aangebrachte voorzieningen zijn voorzieningen die u (in overleg met ProWonen) zelf heeft aangebracht nadat u de woning betrok.



Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen? Neem dan gerust contact op met uw klantadviseur.
Wij helpen u graag!

Tedinkweide 2
7271 RD Borculo
T (0545) 28 50 00
E contact@prowonen.nl

Colofon

Deze brochure is een uitgave van ProWonen.

Vormgeving

Rob van der Loos Ontwerper, Lichtenvoorde

Fotografie

Hans Prinsen, Varsseveld

Druk

Maarse Drukwerk, Eibergen

Beschikbaar
en betaalbaar

Verduurzamen

Eigentijdse
dienstverlening

Specifieke
doelgroepen