



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 binnen een redelijke termijn een brief waarin de voorbereiding op de werkzaamheden voor het groot onderhoudsproject worden aangekondigd, dit is minimaal 4 weken voor aanvang van de werkzaamheden.

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

Informatiebrochure

In de brochure is de volgende informatie opgenomen:

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

Huisbezoek

Namens ProWonen komt een medewerker 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 bespreken van de door u zelf aangebrachte veranderingen 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. U blijft zelf verantwoordelijk.

Kleine klussen

Bent u fysiek of mentaal niet in staat om zelf klusjes uit te voeren en heeft u niemand in uw omgeving die u kan helpen, dan kunt u eenmalig een beroep doen op ProWonen voor het uitvoeren van kleine klusjes aan de woning. U kunt hierbij denken aan het ophangen van een gordijnrail of een schilderij. 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 teruggeplaatst 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.

■ Gebruikerswoning

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

Zelf aangebrachte veranderingen

Zelf aangebrachte veranderingen die aanwezig zijn in de woning, worden na de uitvoering van de werkzaamheden weer teruggeplaatst. Bijvoorbeeld een vaatwasser aansluiting of een buitenkraan. Deze veranderingen komen op de opnamelijst te staan. U ontvangt hiervan een kopie.

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 informatiebrochure staat welke voorzieningen u aangeboden krijgt. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld een kookvoorziening of chemisch toilet.

Financieel

Dagvergoeding

U krijgt een vergoeding van **€ 30,- per dag** (prijspeil maart 2021) 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 of bij onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte. De voorwaarde hierbij is dat u 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 wanneer deze werkzaamheden zijn afgerond. Op het opleverformulier worden de dagen vermeld.

■ 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 oplevering van de werkzaamheden uitbetaald.

Energievergoeding

Voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden krijgt u een energievergoeding. Deze vergoeding is afhankelijk van de werkzaamheden en het gebruik van een vochtvreter en/of een straalkachel. De energievergoeding wordt na oplevering van de werkzaamheden uitbetaald.

OMSCHRIJVING	BEDRAG
Verwijderen badkamer- of toilettegels	Eenmalig € 5,-
Verwijderen keukentegels	Eenmalig € 5,-
Inzet vochtvreter/straalkachel	€ 7,50 per week

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 2021):

- Raambekleding: vergoeding per strekkende meter € 18,-.
- 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 (dag)vergoeding eenmalig € 75,- minder.

Zelf aangebrachte veranderingen

Wij bekijken of er door u zelf veranderingen in de woning zijn aangebracht. Als de door u aangebrachte veranderingen door ProWonen worden vergoed, krijgt u een schriftelijk voorstel. In bijlage A ziet u de vergoedingenlijst voor de zelf aangebrachte veranderingen. Bij de bepaling van het uit te keren bedrag wordt uitgegaan van een afschrijving van 15 of 25 jaar zoals in bijlage A is weergegeven.

Zelf aangebrachte veranderingen verwijderen

U mag zelf aangebrachte veranderingen die u in de woning heeft aangebracht uit de woning verwijderen. Dit moet veilig en zonder onnodige schade worden gedaan.

Vergoeding zelf aangebrachte veranderingen

U komt in aanmerking voor een vergoeding wanneer u aan de volgende voorwaarden voldoet:

- ProWonen heeft toestemming gegeven deze veranderingen aan te brengen;
- Deze veranderingen zijn een verbetering of toevoeging aan de woning;
- Deze veranderingen zijn aangebracht voor de bekendmaking van het project;
- U heeft de veranderingen zelf aangebracht of laten aanbrengen en u heeft een aankoopbewijs.
Of de veranderingen zijn aantoonbaar tegen een vergoeding overgenomen van de vorige huurder;
- Bij groot onderhoud en renovatie de veranderingen niet kunnen worden teruggeplaatst;
- De veranderingen zijn aangebracht volgens het Wonen naar Wens beleid van ProWonen.

Uitbetalingsregeling

Tijdens een project kan het zijn dat u vergoedingen van ons ontvangt. Zoals de vergoeding voor de zelf aangebrachte veranderingen. 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

ProWonen gaat in overleg over de uitbetaling van vergoedingen als u bijvoorbeeld onder bewindvoering of de Stadsbank valt.

Wat wordt er van u verwacht?

Afspraken met de aannemer

De aannemer maakt afspraken met u. Hij kan u bijvoorbeeld vragen meubels te verplaatsen. En dat u (tijdelijk) de zelf aangebrachte veranderingen verwijderd als dit nodig is, zoals zonwering of een overkapping. Dit moet u dan doen 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 informatiebrochure.

Wat te doen bij schade?

Schade

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

Tijdelijk de woning verlaten

Persoonlijke situatie

Kunt u vanwege uw (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. De beoordeling om deze voorziening te bieden ligt bij ProWonen.

Oplevering

Als de werkzaamheden aan uw woning zijn afgerond gaat ProWonen samen met u de woning opleveren. Eventuele zaken die nog opgelost moeten worden noemen wij opleverpunten. De opleverpunten worden genoteerd op een opleverlijst. De opleverpunten worden in overleg met u zo spoedig mogelijk door de aannemer afgehandeld. Het streven is om de opleverpunten binnen een week af te handelen. Levertijd van materiaal kan hier invloed op hebben.

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. 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 tien of meer woningen.

Samenstelling

De bewonerscommissie bestaat uit huurders van het betreffende project. Het doel is dat deze commissie voldoende vertegenwoordigd is en namens het grootste deel van de bewoners spreekt. De bewonerscommissie kan verschillende adviseurs uitnodigen om hun te adviseren. De bewonerscommissie kan bijvoorbeeld de huurdersvereniging uitnodigen voor een overleg van de bewonerscommissie of de huurdersvereniging raadplegen bij vraagstukken.

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 informatiebrochure.

Vergoeding

ProWonen ondersteunt de bewonerscommissie met een onkostenvergoeding. 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 informatiebrochure terugvinden.

Bijlage A - Vergoedingenlijst zelf aangebrachte veranderingen

Vergoeding is gebaseerd op gemiddelde materiaalkosten om de veranderingen te kunnen uitvoeren (prijspeil maart 2021). Deze vergoedingenlijst geldt alleen wanneer veranderingen niet meer teruggeplaatst kunnen worden door de werkzaamheden die ProWonen laat uitvoeren bij renovatie of groot onderhoud of bij sloop de zelf aangebrachte veranderingen niet meegenomen kunnen worden.

ZELF AANGEBRACHTE VOORZIENING	AFSCHRIJVINGS-		
	VERGOEDING		TERMIJN
Stenen berging/schuur/garage geïsoleerd*	€ 89,-	per m ³	25 jaar
Stenen berging/schuur/garage ongeïsoleerd*	€ 59,-	per m ³	25 jaar
Houten berging/schuur/garage geïsoleerd	€ 42,-	per m ³	15 jaar
Houten berging/schuur/garage ongeïsoleerd	€ 23,-	per m ³	15 jaar
Cv-installatie: per radiator	€ 120,-		25 jaar
Cv ketel	€ 956,-		15 jaar
Uitbreiden woning (vergroten woonoppervlakte woonkamer/keuken)	€ 150,-	per m ³	25 jaar
Dakkapel tot 2 meter	€ 1.494,-		25 jaar
Dakkapel ≥ 2 meter	€ 1.792,-		25 jaar
Vaste trap naar zolder	€ 1.494,-		25 jaar
Geïsoleerd dakraam	€ 538,-		25 jaar
Isolerende beglazing	€ 89,-	per m ²	25 jaar
Ventilatioerooster bij isolerende beglazing	€ 120,-	per m	25 jaar
Rolluiken/screens (zonwering)	€ 120,-	per m	15 jaar
SANITAIR			
Toilet	€ 178,-		15 jaar
Bad	€ 239,-		15 jaar
Wastafel/meubel	€ 120,-		15 jaar
Kraan	€ 120,-		15 jaar
Vloertegels	€ 35,-	per m ²	15 jaar
Wandtegels	€ 30,-	per m ²	15 jaar
KEUKEN			
Bovenkast	€ 58,-		15 jaar
Onderkast	€ 79,-		15 jaar
Hoekonderkast	€ 154,-		15 jaar
Hoge kast/koelkastkast	€ 235,-		15 jaar
Inbouwapparatuur per stuk	€ 235,-		15 jaar
Aanrechtblad per 10 cm (incl. spoelbak)	€ 14,-		15 jaar

In de onderstaande tabel wordt het vergoedingspercentage weergegeven.

OUDERDOM VOORZIENING	% VERGOEDING BIJ	% VERGOEDING BIJ
	AFSCHRIJVING IN 15 JAAR	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 8).

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 na indienen van de factuur of aankoopbewijs 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. 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

Zelf aangebrachte veranderingen

Zelf aangebrachte veranderingen zijn veranderingen 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.

Concept en ontwerp

Rob van der Loos Ontwerper, Lichtenvoorde

Vormgeving

Het Struweel, Ulft

Fotografie

Hans Prinsen, Varsseveld

Druk

Maarse Drukwerk, Eibergen