



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 huurders die een huurovereenkomst hebben bij ProWonen in het plangebied.

De huurder:

- heeft een huurovereenkomst 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 (één van) deze voorwaarden, dan heeft u geen recht op de afspraken bij groot onderhoud.

De afspraken bij groot onderhoud eindigen:

- Na oplevering van de werkzaamheden door ProWonen; OF
- Na beëindiging van de bestaande huurovereenkomst als u zelf vrijwillig vertrekt.

Vorbereidingsfase

Aankondiging groot onderhoud

U krijgt minimaal vier weken voor het project start een brief waarin de voorbereiding op de werkzaamheden voor het groot onderhoudsproject worden aangekondigd.

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. Een voorbeeld van dringende werkzaamheden is voegwerkherstel.

- Art. 7:220 lid 1 BW

Contactmomenten en persoonlijke begeleiding

Informatiebrochure

In de brochure is de volgende informatie opgenomen:

- Namen en contactgegevens van de betrokken medewerkers en aannemer
- Dringende werkzaamheden
- Informatie over keuzemogelijkheden
- Planning
- 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 uw persoonlijke omstandigheden die van invloed zijn op de uitvoering van de werkzaamheden.
- Het bespreken van de door u zelf aangebrachte veranderingen in de woning.

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 of projectleider van ProWonen. Deze houdt vanuit ProWonen de technische kant van het project in de gaten en werkt samen met de aannemer.
- De uitvoerder/klantadviseur 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.

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 op onze website terugvinden.

Voorzieningen

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

- Wmo-voorzieningen worden, indien nodig, in opdracht van ProWonen door een deskundig bedrijf tijdelijk verwijderd en teruggeplaatst.
- Indien er een nieuwe Wmo-aanvraag ingediend moet worden, ondersteunt ProWonen u daarbij. De aanvraag kan alleen door u zelf worden gedaan. U bent zelf verantwoordelijk voor het plaatsen hiervan.

Zelf aangebrachte veranderingen

Indien nodig verwijderd u een goedgekeurde ZAV (tijdelijk) voor de uitvoering van de werkzaamheden. Dit doet u veilig en zorgvuldig, zonder schade aan de woning. U plaatst deze ZAV zelf terug.

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.

Persoonlijke situatie

De geplande werkzaamheden kunnen in bewoonde staat worden uitgevoerd. Is het voor u, vanwege uw persoonlijke situatie, niet mogelijk in de woning te blijven tijdens de werkzaamheden? Dan gaat de klantadviseur met u in gesprek om de mogelijkheden te bespreken. Maakt u gebruik van een gebruikerswoning die ProWonen aanbiedt? Dan heeft u geen recht op de vergoeding.

Financieel

Vergoeding

- Toilet € 50,-
- Keuken € 50,-
- Badkamer € 75,-
- Glasvervanging, kozijnenvervanging en vervangen draaiende delen van de woning € 25,- per gevel
- Dak van buitenaf vervangen inclusief installatiewerk zoals een MV € 50,-
- Voegwerk herstellen van de woning € 25,- per gevel
- Vervanging begane grondvloer € 75,-

Stofferingsvergoeding:

ProWonen kan een stofferingsvergoeding geven voor 'gevolgschade' die is ontstaan door het groot onderhoudsproject. De onderdelen die voor deze vergoeding in aanmerking komen zijn (prijsspeil maart 2026):

- Raambekleding bij vervanging naar kunststof kozijnen of wanneer de kozijnindeling wordt gewijzigd en de huidige raamdecoratie niet meer past: vergoeding per strekkende meter € 23,-.
- Wandafwerking in woonkamer en slaapkamer(s) bij gewijzigde wanden: vergoeding per m² € 9,-.
- Vloerafwerking vergoeding € 21,- per m² bij gewijzigde vloeren of bij asbestsanering in de woning.

Sanitair-unit

Wij bieden u een sanitair-unit aan wanneer u geen gebruik kunt maken van uw badkamer.

Wanneer u van deze unit gebruik wilt maken, wordt uw totale vergoeding eenmalig € 75,- minder.

Zelf aangebrachte veranderingen (ZAV)

Wij bekijken of er door u zelf veranderingen in de woning zijn aangebracht. In het uitzonderlijke geval dat u een vergoeding ontvangt voor een ZAV, krijgt u een schriftelijk voorstel. In bijlage A ziet u de vergoedingslijst 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.

Vergoeding zelf aangebrachte veranderingen

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

- a. ProWonen heeft schriftelijk toestemming gegeven deze veranderingen aan te brengen;
- b. Deze veranderingen zijn een verbetering of toevoeging aan de woning;
- c. Deze veranderingen zijn aangebracht voor de bekendmaking van het project;
- d. U heeft de veranderingen zelf aangebracht of laten aanbrengen en u heeft een origineel aankoopbewijs.
Of de veranderingen zijn aantoonbaar tegen een vergoeding overgenomen van de vorige huurder;
- e. Na de werkzaamheden kan de ZAV niet worden teruggeplaatst;
- f. De veranderingen zijn aangebracht volgens het Wonen naar Wens beleid van ProWonen.

Uitbetalingsregeling

U ontvangt de afgesproken vergoeding binnen een maand na oplevering van de werkzaamheden door ProWonen.

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 verwijdert 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, door toedoen van de uitvoerende aannemer, schade ontstaan aan uw eigendom? Dan meldt u dit schriftelijk bij ProWonen.

Oplevering

Als de werkzaamheden aan uw woning zijn afgerond levert ProWonen samen met u de woning op. 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.

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 huurders 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 neemt het initiatief voor 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 de betrokken huurders voldoende vertegenwoordigt 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 het groot onderhoudsplan staan 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.

Huurdersvereniging

Vanuit de huurdersvereniging wordt aan het groot onderhoudsproject een contactpersoon gekoppeld. De contactpersoon heeft, als de huurders hieraan behoefte hebben, een ondersteunende rol in het project. In de nieuwsbrieven vindt u de contactgegevens van deze contactpersoon.

ProWonen houdt de contactpersoon van de huurdersvereniging op de hoogte van de belangrijke mijlpalen in het project.

Wanneer een bewonerscommissie de contactpersoon van de huurdersvereniging uitnodigt voor een vergadering met ProWonen, wordt ProWonen hierover vooraf op de hoogte gesteld door de bewonerscommissie.

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/contact

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/contact.

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.

Bijlage A - Vergoedingslijst zelf aangebrachte veranderingen

Vergoeding is gebaseerd op gemiddelde materiaalkosten om de veranderingen te kunnen uitvoeren (prijspeil maart 2026). Deze vergoedingslijst geldt alleen wanneer veranderingen niet meer teruggeplaatst kunnen worden door de werkzaamheden die ProWonen laat uitvoeren bij groot onderhoud.

ZELF AANGEBRACHTE VERANDERING	VERGOEDING	AFSCHRIJVINGS- TERMIJN
Stenen berging/schuur/garage geïsoleerd*	€ 113,- per m ³	25 jaar
Stenen berging/schuur/garage ongeïsoleerd*	€ 76,- per m ³	25 jaar
Houten berging/schuur/garage geïsoleerd	€ 54,- per m ³	15 jaar
Houten berging/schuur/garage ongeïsoleerd	€ 30,- per m ³	15 jaar
Cv-installatie: per radiator	€ 152,-	25 jaar
Cv ketel	€ 1.214,-	15 jaar
Uitbreiden woning (vergroten woonoppervlakte woonkamer/keuken)	€ 190,- per m ³	25 jaar
Dakkapel tot 2 meter	€ 1.897,-	25 jaar
Dakkapel ≥ 2 meter	€ 2.276,-	25 jaar
Vaste trap naar zolder	€ 1.897,-	25 jaar
Geïsoleerd dakraam	€ 683,-	25 jaar
Isolerende beglazing	€ 113,- per m ²	25 jaar
Ventilatioerooster bij isolerende beglazing	€ 152,- per m	25 jaar
Rolluiken/screens (zonwering)	€ 152,- per m	15 jaar
SANITAIR		
Toilet	€ 227,-	15 jaar
Bad	€ 304,-	15 jaar
Wastafel/meubel	€ 152,-	15 jaar
Kraan	€ 152,-	15 jaar
Vloertegels	€ 45,- per m ²	15 jaar
Wandtegels	€ 38,- per m ²	15 jaar
KEUKEN		
Bovenkast	€ 76,-	15 jaar
Onderkast	€ 103,-	15 jaar
Hoekonderkast	€ 200,-	15 jaar
Hoge kast/koelkastkast	€ 304,-	15 jaar
Inbouwapparatuur per stuk	€ 304,-	15 jaar
Aanrechtblad per 10 cm (incl. spoelbak)	€ 18,-	15 jaar

In de onderstaande tabel wordt het vergoedingspercentage weergegeven.

OUDERDOM VERANDERING	% 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 € 15,- per woning, met een maximum van € 525,-.

Dit bedrag is bedoeld als vergoeding voor uitgaven zoals:

- Vergaderkosten;
- Communicatiekosten;
- Evt. kosten voor onderhouden van een bankrekening.

Voorwaarden voor uitbetaling:

- De bewonerscommissie vertegenwoordigt voldoende huurders uit het plangebied en spreekt namens het grootste gedeelte van deze huurders.
- De bewonerscommissie is transparant over de gemaakte kosten en legt verantwoording af middels een factuur of aankoopbewijs.
- De vergoeding wordt, na indienen van de factuur of aankoopbewijs, overgemaakt op een door de bewonerscommissie aan te geven rekening.

Begrippenlijst

Groot onderhoud

Een pakket van planmatige onderhoudswerkzaamheden/dringende werkzaamheden, 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:

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

Zelf aangebrachte veranderingen (ZAV)

Zelf aangebrachte veranderingen (ZAV) zijn veranderingen (een verandering of toevoeging) die u, met toestemming van ProWonen, in, aan, of op het gehuurde heeft aangebracht nadat u de woning betrok. Zie artikel 7 van de Algemene Huurvoorwaarden.

Huurder

Degene die als huurder (inclusief eventuele medehuurder) is benoemd op de reguliere huurovereenkomst van de woning in het plangebied.

Plangebied

Het gebied waarin de woningen van het project zijn gelegen.



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