

Deze brochure bevat belangrijke informatie!

Kunt u het niet lezen?
Vraag om hulp bij uw buren,
familie of neem contact op
met de bewoners-
begeleider.

Schadeprotocol

Cremerstraat 186 t/m 214



Inleiding

Tijdens de woningaanpak kan er schade ontstaan aan of in uw woning. Het bouwteam wil dit goed en snel voor u oplossen. In deze brochure vindt u meer uitleg over waar u aan toe bent in geval van schade en met wie contact kan opnemen wanneer u zich niet goed gehoord voelt. Ook vindt u meer informatie over de vaste vergoedingen waar u recht op heeft.

Procedure

Voor de verhuizing

Vóór de start van de werkzaamheden maakt Vios, de aannemer, zoveel mogelijk foto's van de situatie bij u in huis. Als er een onvoorzienbare schade wordt gemeld bij de sleuteloverdracht, dan kunnen Bo-Ex en de aannemer via deze foto's bekijken of deze schade tijdens de bouw is ontstaan.

Neem ook zelf foto's van uw woning op het moment dat u de woning verlaat!

Tijdens de sleuteloverdracht

Bij de sleuteloverdracht van uw woning geeft de aannemer aan welke schade al is opgemerkt voor de sleuteloverdracht. Dit wordt beschreven op een formulier. Dit heet het sleuteloverdrachtformulier.

Op het sleuteloverdrachtformulier staan ook de opleverpunten. Opleverpunten zijn werkzaamheden die nog niet af zijn of dingen die verkeerd gemaakt zijn.

Tijdens de sleuteloverdracht controleren u en Bo-Ex of er nog extra schade is. Dit wordt gemeld aan de aannemer en de schade wordt aan het sleuteloverdrachtformulier toegevoegd.

U kunt van het sleuteloverdrachtformulier een foto maken of een kopie opvragen bij de aannemer voor uw eigen administratie.

Na de sleuteloverdracht

Na de sleuteloverdracht komt aannemer langs om de schade te beoordelen en om samen met u een afspraak te maken over het herstel. De aannemer zal de schade zoveel mogelijk binnen één week herstellen. Tenzij dit niet mogelijk is door levertijden of de beschikbaarheid van personeel.

De schade, het herstel en de afspraken die worden gemaakt met de aannemer worden in het computersysteem van Bo-Ex gezet. Hierdoor is ook de opzichter op de hoogte van de afspraken.

Melden van schade

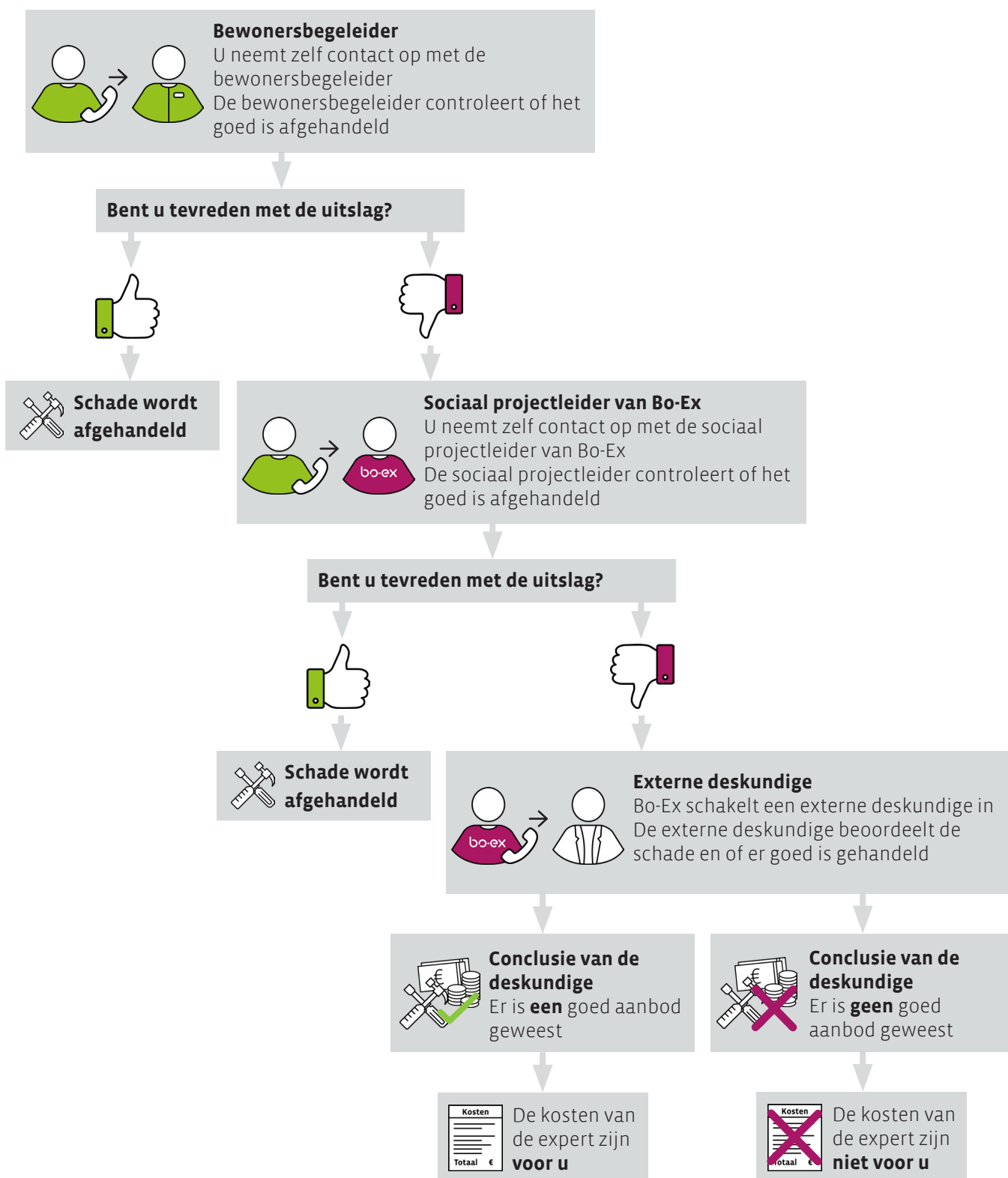
In de dagen na de sleuteloverdracht zult u mogelijk nog andere schade(s) ontdekken. De melding doet u zo snel mogelijk, binnen 48 uur, na het ontvangen van de sleutels. Dit om discussie over de oorzaak van de schade te voorkomen. Deze schade(s) meldt u s via de mail met foto's bij de aannemer.

Een vergoeding in plaats van herstellen

Indien de schade lastiger is om op te lossen, bijvoorbeeld door een specifieke kleur of specifiek behang, kan er worden overgegaan tot een vergoeding. Verderop in deze brochure leest u hier meer over.

Binnen één werkweek na de sleuteloverdracht van uw woning krijgt u schriftelijk van de aannemer te horen welke schade wel en welke niet wordt vergoed. Daarbij worden ook de redenen genoemd, hoe hoog het bedrag aan schadevergoeding is dat u zult ontvangen en wanneer u dit bedrag zult ontvangen.

Niet tevreden over de schadeafhandeling?



Opzichter

Nadat de aannemer de schade heeft gerepareerd of hersteld, komt de opzichter bij u op bezoek om dit te controleren. Mochten er op dat moment nog punten niet goed zijn opgelost, dan kunt u dit kenbaar maken aan de opzichter.

De opzichter zal overleggen met de aannemer en/of met de bewonersbegeleider over nog openstaande punten. Technische punten en terechte schades worden door de aannemer verholpen. Sociale punten worden door bewonersbegeleider opgepakt.

De aannemer draagt zorg voor het ophalen van de 2e handtekening nadat alle punten zijn afgehandeld.

Niet tevreden

Als u niet akkoord bent met de door de aannemer schriftelijk bevestigde schadeafhandeling of als u zich niet gehoord voelt dan kunt u contact opnemen met de bewonersbegeleider. De bewonersbegeleider bekijkt dan uw situatie en gaat na of er juist gehandeld is.

Wanneer u er niet uitkomt met de bewonersbegeleider, en u vindt nog steeds dat er in uw situatie niet juist gehandeld is, kunt u contact opnemen met de sociaal projectleider van Bo-Ex. Mocht u er ook niet uitkomen met de sociaal projectleider van Bo-Ex zullen wij de schade laten beoordelen door een externe deskundige.

Wanneer de deskundige van mening is dat de aannemer, de bewonersbegeleider of de sociaal projectleider van Bo-Ex u een goed voorstel hebben gedaan, moet u de kosten voor de inzet van de deskundige zelf betalen. Is de expert van mening dat de aannemer, de bewonersbegeleider of de sociaal projectleider van Bo-Ex u geen goed voorstel tot afhandeling van de schade hebben gedaan, dan zullen de kosten voor de inzet van de deskundige niet aan u worden door berekend.

Vergoedingen

Als u terugkeert in uw woning kan het zijn dat er schade is aan wanden of plafonds. Het bouwteam probeert dit natuurlijk te voorkomen, maar het kan gebeuren. Als dit onvoorzienbare schade is en het is door de aannemer veroorzaakt tijdens de werkzaamheden, dan krijgt u deze schade vergoed. Over de hoogte van de vergoedingen zijn de volgende afspraken gemaakt:

Hoogte vergoedingen

Uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de schade is dat u minstens krijgt wat een verzekeringsmaatschappij bij dezelfde schade ook zou uitbetalen. In de praktijk krijgt u van de aannemer bijna altijd meer. Bij twijfel kunt u eventueel uw eigen verzekeringsmaatschappij hierover raadplegen.

De vergoedingen zijn gebaseerd op de prijzen van nieuwe materialen (behang, verf), en niet op de kosten om deze ook nog aan te (laten) brengen.

Wanden en plafonds

Bij schade aan wanden of plafonds zal de aannemer eerst proberen de schade te herstellen. Denk aan het herstellen of bijwerken van stucwerk of het dichtplamuren van kleine krassen. De afspraak is dat de schade na reparatie nauwelijks meer zichtbaar mag zijn. Als dit niet lukt dan krijgt u geld voor nieuw behang of nieuwe verf. U krijgt alleen een vergoeding voor de wanden en plafonds waarop de schade zit.

De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van of er behang of saus-/stucwerk aanwezig is:

- Bij behang € 15,- per strekkende meter (lengte, niet de hoogte) voor de wand waar een of meerdere beschadigingen zijn ontstaan.
- Bij geschilderde wanden en plafonds: afhankelijk van het oppervlak van de wand waar de beschadiging is ontstaan:
 - Kleiner is dan 10m²: dan krijgt u € 25,-
 - Tussen de 10m² en 25 m² is: dan krijgt u € 50,-
 - Groter is dan 25m²: dan krijgt u € 100,-

Deuren en deurkozijnen

Eén kleine kras (maximaal 10 cm lang) wordt hersteld en niet vergoed.

Bij grote krassen krijgt u een vergoeding voor verf van € 15,- per m² deuropervlak, wanneer deze niet te repareren is door de aannemer. Bij een of meerdere gaten in de deur wordt de deur door de aannemer hersteld en in dezelfde kleur geschilderd.

Als schade van gaten niet kan worden weggewerkt en zichtbaar blijft, krijgt u een nieuwe deur.

Uitbetaling vergoedingen

De vergoeding voor onvoorzienbare schade die is vastgesteld bij de sleuteloverdracht, en die door de aannemer is geaccepteerd, krijgt u binnen twee werkweken uitbetaald door de aannemer.

De vergoeding voor onvoorzienbare schade die u na de sleuteloverdracht meldt, en door de aannemer wordt geaccepteerd, krijgt u binnen twee werkweken na de melding uitbetaald door de aannemer.

De vergoeding voor onvoorzienbare schade die u krijgt indien reparatie niet mogelijk blijkt te zijn krijgt u binnen twee werkweken na het vaststellen uitbetaald door de aannemer.

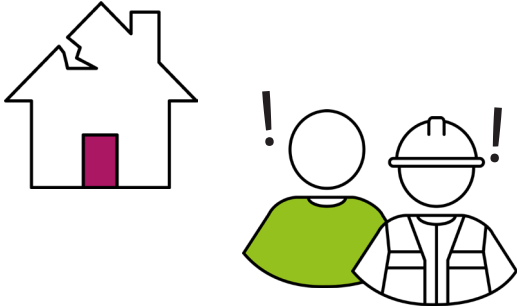
Voor het uitbetalen van de vergoeding voor onvoorzienbare schade aan muren hoeft u geen bon te laten zien.

Afhandeling van schade



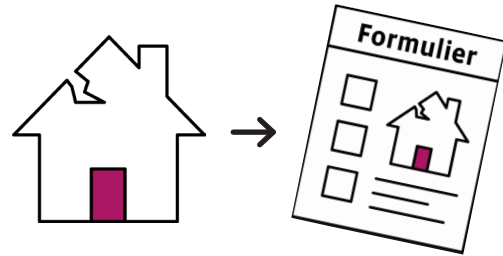
Tijdens de sleuteloverdracht

1



De woning wordt door u en de aannemer op schade gecontroleerd

2

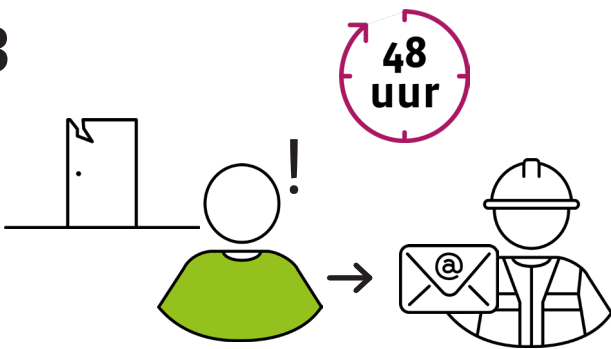


De gevonden schade wordt vermeld op het **sleuteloverdrachtformulier**



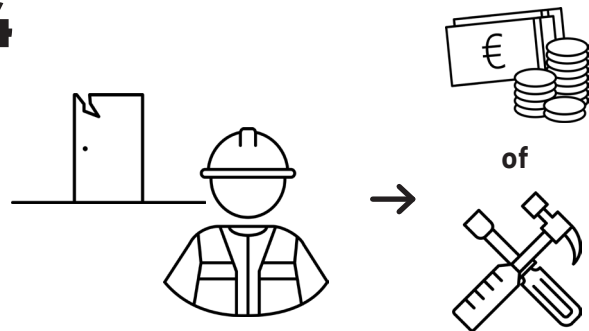
Na de sleuteloverdracht

3



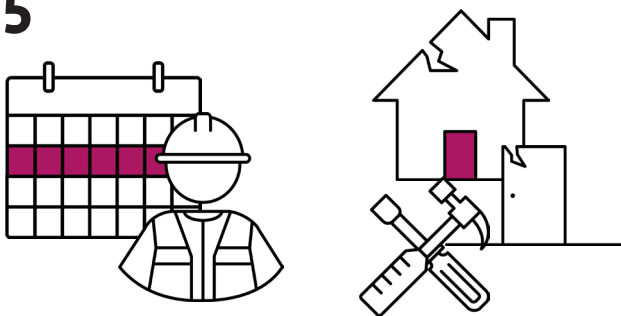
Binnen **48 uur** meldt u zelf gevonden schade in een mail aan de aannemer

4



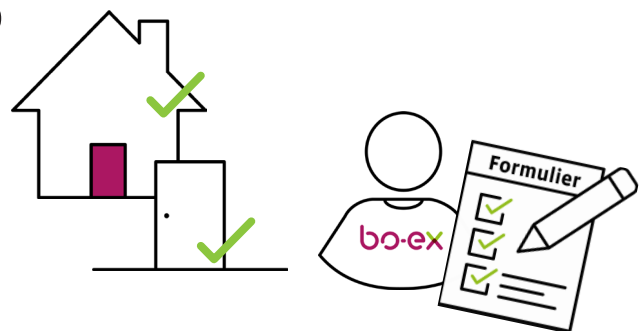
De aannemer komt langs om de schade te controleren en een afspraak te maken over het herstel

5



De aannemer zal de schade **zoveel mogelijk** binnen een week afhandelen

6



Nadat de aannemer de schade heeft hersteld komt de opzichter dit controleren



bo-ex | thuis
in Utrecht



Bezoek

J. C. Maylaan 18
3526 GV Utrecht



Post

Postbus 3151
3502 GD Utrecht



Telefoon

030 282 78 88



E-mail

klantenservice@boex.nl



Website

boex.nl