

Het proces van verduurzaming
binnen een VvE

Voorbereiden

Communiceer met uw burenen

De VvE Energiebalie

Maastricht wijst u de weg

Het duurzaam maken van een appartementencomplex kan voor VvE's een lastige taak zijn, zo bleek uit gesprekken met eigenaren van appartementen in de stad. Die vraag hebben we opgepakt en speciaal daarom ontwikkelde de gemeente de VvE energiebalie Maastricht. Omdat verduurzaming voor de meeste mensen geen dagelijkse kost is, gaan we VvE's die zich willen oriënteren op verduurzaming met raad en daad bijstaan.

Wij hebben voor u het proces van verduurzaming bij VvE's in kaart gebracht. Op de website gemeentemaastricht.nl/vve-balie delen wij informatie over de verschillende fases en stappen in dit proces. Een deel in de vorm van dit soort brochures, en een ander deel direct op de site of doorlinkend naar andere websites. Elk van de brochures begint met het overzicht van het proces en een aanduiding van de processtap waar de brochure over gaat. Al deze documentatie ondersteunen wij met de cursus 'VvE's met Energie', informatiesessies of workshops over relevante thema's, bezoeken aan andere VvE's. Daarvoor kunt u zich opgeven via de activiteitenkalender op de website. Via de nieuwsbrief van onze VvE Energiebalie Maastricht houden wij u hiervan op de hoogte. Mocht u informatie missen of vragen hebben die op deze manier nog niet beantwoord worden, dan kunt u te allen tijde contact met ons opnemen met een email naar vve-balie@maastricht.nl.

Leeswijzer

Deze brochure is een deel van een set van brochures die we met u delen op de website. Samen met de andere delen van de set en de andere informatie op de website vormen zij één geheel.

→ **Voor wie is deze brochure:**

Voor de mede-eigenaar die draagvlak wil creëren voor verduurzaming, het projectteam, Renovatiecoach.

→ **Doel van deze brochure:**

Deze tool helpt u tijdens elke fase van het verduurzamingsproject effectief te communiceren. Samenwerking tussen bewoners is nodig om het project tot een succes te maken.

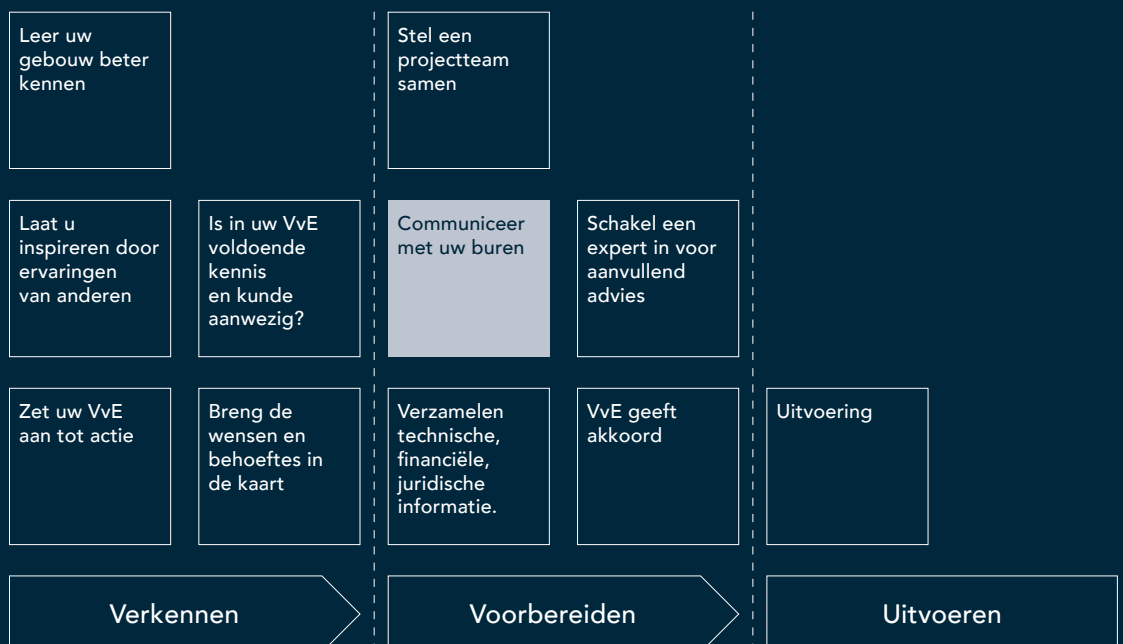
→ **Hoe deze brochure te gebruiken:**

Eerst ziet u de algemene informatie. Daarna worden belangrijke stappen voor goede communicatie uitgelegd. Vervolgens kunt u elke fase uitgebreider bekijken:

- Vóór de renovatie;
- Tijdens renovatie;
- Na de renovatie.

→ **De volgende stappen:**

- Blijf communiceren. Dat is belangrijk in alle fasen van een verduurzamingsproces. En het is van vitaal belang voor een succesvolle stemronde.
- Bekijk ook: Voorbereiden – VvE geeft akkoord offertes aanvragen voor de uitvoering en zorgen voor de financiering.



Inleiding

Communiceer als projectteam met uw medebewoners en met externe belanghebbenden. Dat is noodzakelijk voor het succes van het verduurzamingsproject. Het is van cruciaal belang om de behoeften van uw medebewoners te begrijpen en daar een antwoord op te vinden. Ook is het belangrijk om te weten met welke externe belanghebbenden u dient te communiceren en hoe u met hen kunt communiceren. Verdeel de rollen goed binnen het projectteam. Communiceer dit duidelijk met uw medebewoners. Bewoners moeten weten bij wie ze terecht kunnen met hun vragen. Leden van het projectteam moeten weten wat hun rol is. Een vlot communicatie-proces vergroot het vertrouwen bij de bewoners; onduidelijke communicatie van het project-team naar de andere bewoners leidt vaak tot onzekerheid en wantrouwen. Communicatie is essentieel voor een succesvolle stemprocedure¹!

Stel volgens de onderstaande stappen een communicatieplan op. Dit plan helpt bij een effectieve communicatie met de medebewoners. De grootte van uw VvE speelt een belangrijke rol. Hoe kleiner de VvE, hoe eenvoudiger de communicatie. De volgende 6 stappen geven een kader – ook binnen kleinere VvE's – dat u ondersteunt in uw communicatie.

¹ Zie ook de tool: 'Voorbereiden – VvE geeft akkoord'

Algemene informatie over elke stap

Wie zijn de bewoners	Analyseer de samenstelling van uw VvE. Bedenk welke communicatiemethoden het meeste en beste bereik hebben binnen uw VvE. Als er overwegend ouderen wonen kiest u voor andere communicatiemiddelen dan in een VvE met bijvoorbeeld veel jonge ouders.
Informatie behoeften	Welke informatiebehoeften hebben de verschillende bewoners? Sommige bewoners geven er de voorkeur aan om iedere paar dagen op de hoogte te worden gebracht. Anderen willen alleen contact als dat nodig is. Maak een overzicht van de informatiebehoeften van elke bewoner en stem de communicatiemiddelen af op de wensen.
Bepaal de onderwerpen voor communicatie	Bepaal vóórdat u begint met communicatie welke onderwerpen van belang zijn voor uw medebewoners; een goed overzicht van die onderwerpen biedt structuur en zorgt voor een complete boodschap. Nieuwe onderwerpen kunnen tijdens het project worden toegevoegd.
Communicatie methoden	Kies voor een communicatiemethode op basis van het type bewoners en hun informatiebehoeften. Zo sluit de methode beter aan. Meestal heeft de combinatie van twee communicatiemethoden de voorkeur. Dit hangt ook af van de grootte van de VvE en de wensen van de bewoners.
Timing	<p>De timing van communicatie is belangrijk voor de betrokkenheid van alle bewoners. Hiermee bedoelen we dat informatie niet te vroeg in het proces moet worden verstrekt. Bewoners kunnen hierdoor in de war raken en deze verwarring kan leiden tot weerstand tegen het project. U vergroot de betrokkenheid van de bewoners door de juiste informatie op het juiste moment en op de juiste manier met hen te delen.</p> <p>Volg de 6 stappen, breng de bewoners in kaart, informeer hen. Beperk zo eventuele klachten en negativiteit. Tijdens het project zullen vaak dingen veranderen. Als u weet welke bewoners daar moeite mee hebben, kunt u hen apart benaderen en geruststellen. Communiceer ook weer niet te veel. Dit kan bewoners overbelasten en het project vertragen.</p>
Verantwoordelijkheden	Verdeel de rollen binnen het projectteam. Communiceer deze rolverdeling aan alle bewoners. Zij moeten weten bij wie ze terecht kunnen als ze specifieke vragen hebben. Duidelijk omschreven en gecommuniceerde rollen zullen leiden tot een betere informatieverspreiding en kunnen voorkomen dat de antwoorden die worden gegeven verkeerd worden begrepen. De persoon die verantwoordelijk is voor een bepaald onderwerp moet daar goed over op de hoogte zijn. Zo voorkom je verspreiding van onjuiste informatie.

Tijdens de voorbereidingsfase

Wie zijn de bewoners	<p>Maak een overzicht van alle bewoners in het gebouw (bijv. leeftijd, kinderen, tijd thuis). Gebruik hiervoor de bewonersinventaris.</p> <p>Stel bezorgde bewoners gerust. Verwachte overlast, zoals lawaai en vuil, maar ook onzekerheid over de kosten vergroten vaak hun verzet tegen verduurzamingswerkzaamheden. Besteed extra tijd aan het informeren van deze bewoners. De frequentie waarmee informatie wordt verstrekt, is van belang om de aandacht van alle bewoners vast te houden (zie informatiebehoeften).</p>
Informatie behoeften	<p>Bekijk goed hoe vaak bewoners bijgepraat willen worden. Presenteer alle relevante informatie op een voor iedereen begrijpelijke manier, maar maak het ook weer niet té simpel. Dat werkt averechts. Een voorbeeld: splits financiële informatie op een eenvoudige maar toch gedetailleerde manier uit, zoals</p> <ul style="list-style-type: none">• Dakverbetering:<ul style="list-style-type: none">- Arbeid € 30.000, -- Materiaal € 20.000, -. <p>In het projectplan moet de financiële informatie altijd uitgebreid worden uitgewerkt, maar zoveel detail is vaak niet relevant voor de bewoners. Geïnteresseerde inwoners moeten altijd diepgaandere informatie kunnen krijgen als zij daar om vragen. Besteed speciale aandacht aan bewoners die moeite hebben met verandering en verzamel hun argumenten tegen het project.</p>
Bepaal de onderwerpen voor communicatie	<p>Maak vóór de start van de renovatie een lijst met belangrijke onderwerpen. Dat helpt het projectteam bij de voorbereiding van het project. Ook zorgt de lijst ervoor dat alle belangrijke onderwerpen met de bewoners worden besproken. Er is ter ondersteuning een onderwerpen lijst te downloaden op de website.</p>
Communicatie methoden	<p>Kies uw communicatiemethode</p> <p>Fysieke informatiebijeenkomsten zijn het meest effectief voor het informeren van alle bewoners en tegelijkertijd om inzicht te krijgen in hoe men aankijkt tegen de plannen. Deze bijeenkomsten kunnen in verschillende vormen worden gehouden, maar het meest effectief is een presentatie in combinatie met visuele informatie (PowerPoint of posters) en folders met de belangrijkste informatie. Betrek experts in een vroeg stadium van het project. Dat geeft vertrouwen en specifieke vragen kunnen meteen aan hen worden gesteld.</p> <p>Er zullen altijd sceptische bewoners zijn, die het project zullen bekritisieren. Maak hen duidelijk dat hun kritiek erg belangrijk is en dat het goed is deze vragen te stellen. Zorg ervoor dat het projectteam eenduidige antwoorden geeft op hun vragen. Als u het antwoord niet zeker weet, zegt u dat u het uit zal zoeken en later het antwoord zult geven.</p>
Timing	<p>Informeert alle bewoners uitgebreid, ruim voordat er een besluit moet worden genomen. Plan extra vergaderingen waarin u speciale aandacht besteedt aan de bewoners die nog niet achter de voorstellen staan.</p> <p>De timing hangt af van de beschikbaarheid van deskundigen en andere relevante belanghebbenden. En van het tijdschema in aanloop naar de Algemene Leden Vergadering waar over het voorstel wordt besloten.</p>
Verantwoordelijkheden	<p>Zorg voor een duidelijke rolverdeling binnen het projectteam, zodat iedereen zijn eigen taak heeft gedurende het project. Communiceer dit aan alle bewoners.</p>

Tijdens de werkzaamheden

Wie zijn de bewoners

Geef extra aandacht aan de bewoners die extra informatie, uitleg of hulp nodig hebben. Denk bijvoorbeeld aan ouderen, gezinnen met jonge kinderen en bewoners met een beperkte mobiliteit of kennis van de Nederlandse taal. Volg deze specifieke bewoners nauwlettend, zodat ze goed op de hoogte zijn van het project en extra hulp of informatie kunnen krijgen wanneer dat nodig is. Bijvoorbeeld, wanneer tijdens de bouw-werkzaamheden sommige delen van het gebouw gesloten zijn en mensen hulp nodig hebben om zich te verplaatsen. Deze bewoners, het projectteam en de projectpartner moeten nauw samenwerken om ervoor te zorgen dat het gebouw op elk gewenst moment goed toegankelijk is voor alle bewoners.

Elke belangrijke activiteit in het bouwproces moet op tijd aan alle bewoners worden medegedeeld. Dit betekent dat iedereen minstens een week van tevoren, maar soms eerder, moet weten wat er in het gebouw zal gebeuren.

Bovengenoemde specifieke bewoners moeten extra geïnformeerd worden over activiteiten die hen op enigerlei wijze kunnen hinderen, zoals het beperken van hun toegankelijkheid voor een bepaalde tijd. Het is erg belangrijk om hen gerust te stellen en ervoor te zorgen dat ze bijvoorbeeld wel hun boodschappen kunnen doen of ontvangen.

Informatie behoeften

Het moet voor bewoners duidelijk zijn met welke persoon zij contact kunnen opnemen voor meer gedetailleerde informatie over het project. De informatie-behoeften verschillen van persoon tot persoon. De ene persoon kan bijvoorbeeld meer uitleg verwachten of eisen dan de andere. Het projectteam moet flexibel zijn in het verstrekken van informatie aan bewoners. De gevraagde informatie moet op een duidelijke en samenhangende manier met de bewoners worden gedeeld en transparantie moet het uitgangspunt zijn. Mochten er grote problemen zijn, wees dan bereid om een vergadering met de aannemer en de bewoners te organiseren.

Bepaal de onderwerpen voor communicatie

Mochten zich nieuwe onderwerpen voordoen, bespreek deze binnen het projectteam, voeg ze toe aan de [lijst van onderwerpen](#) en informeer indien nodig de bewoners erover.

Communicatie methoden

[Kies uw communicatiemethode](#)

Het is belangrijk dat u tijdens de het project alle bewoners steeds op de hoogte houdt van de stand van zaken. Dit kan op verschillende manieren. Online communicatieplatforms, vergaderingen, e-mail of folders die op een centrale, gemakkelijk bereikbare plek worden geplaatst (bijvoorbeeld bij de lift, naast de brievenbussen). Een eenvoudige WhatsApp-groep is ook een optie. Belangrijk bij de keuze is de voorkeur van de bewoners en hun behoefte aan informatie. De grootte van de VvE en de voorkeur van de bewoners zijn bepalend voor de meest effectieve methode. Als er grote werkzaamheden aankomen, organiseer dan een vergadering. Dat is de beste manier om alle bewoners te informeren en te horen of er zorgen zijn, zodat die met de projectpartner besproken kunnen worden.

Timing

Houd de bewoners tijdens het hele renovatieproces op de hoogte om de steun en de betrokkenheid voor het project te waarborgen. Informeer over alle mogelijke hinder en overlast tijdens de werkzaamheden zoals lawaai en vuil. Geef de nodige details, bijvoorbeeld: lawaai vanuit de achtertuin ma - vrij tussen 7:30 en 18:00 uur.

Verstuur wekelijks of tweewekelijks nieuwsbrieven waarin alle bewoners op de hoogte worden gehouden van alle vorderingen; zelfs als er geen zichtbare vooruitgang is. Wees transparant gedurende het hele proces. Zo voorkomt u vertrouwensproblemen of twijfels over de succesvolle afloop van het project.

Verantwoordelijkheden

Zorg ervoor dat iedereen zijn rol kent tijdens het project. Informeer de bewoners over eventuele wijzigingen in de rolverdeling. Zo creëert u transparantie en vertrouwen bij de bewoners in het projectteam.

Na de werkzaamheden

Wie zijn de bewoners	Onderzoek de tevredenheid van de bewoners over het uitgevoerde werk. Verzamel klachten en los deze in samenwerking met de projectpartner op. Verzamel lessen voor andere renova-tieprocessen, zodat het project ook als een leerervaring voor anderen kan dienen.
Informatie behoeften	Geef de bewoners een afsluitende update over het project. Hierbij verstrekt u informatie over de totale kosten, energiebesparing, klachten en toekomstige activiteiten. Het kan nuttig zijn om de aannemer van het project bij de laatste update te betrekken. De aannemer kan praktische kennis bieden over goed gebruik en het onderhoud van de constructies en installaties. Ook kan hij een overzicht geven van wat er is gedaan.
Bepaal de onderwerpen voor communicatie	Bepaal welke belangrijke <u>onderwerpen</u> na het project besproken dienen te worden.
Communicatie methoden	<u>Kies uw communicatiemethode</u> Organiseer een laatste vergadering ter afronding van het project. Dit zou ook de 'officiële' opening van het gerenoveerde gebouw kunnen zijn. Vraag de experts om het eindresultaat en eventuele belangrijke aandachtspunten te presenteren. Houd een jaar later ook een vergadering waarin u de energiebesparing en het toegenomen comfort bespreekt.
Timing	Het gebouw kan officieel geopend worden zodra de werkzaamheden zijn afgerond. Organiseer na 6 maanden - 1 jaar een feedbackbijeenkomst om de acceptatie van de renovatie, de energiebesparing en de tevredenheid van de bewoners te bespreken.
Verantwoordelijkheden	Laat elk teamlid de bewoners terugkoppeling geven over hun specifieke onderwerp. Zo krijgt iedereen informatie van de per-soon aan wie ze dat onderwerp tijdens het project hebben toevertrouwd.

Wie zijn de bewoners

Inventariseer welke bewoners extra aandacht nodig hebben op basis van hun leeftijd, gezinssituatie of een andere speciale omstandigheid.

<<

[naar de bewonersinventaris](#)

Informatie behoeften

Organiseer ten minste twee vergaderingen voor alle bewoners voordat het project begint om de samenstelling van de VvE en de informatiebehoeften van alle bewoners in kaart te brengen en om hen te informeren over de belangrijkste zaken. Hiervoor kan je de bewonersinventaris gebruiken die los te downloaden is.

<<

[naar de bewonersinventaris](#)

Bepaal de onderwerpen voor communicatie

Plan een wekelijkse vergadering om te beslissen over de belangrijkste onderwerpen die met de bewoners moeten worden gedeeld

<<

[naar de onderwerpenlijst](#)

Communicatiemethoden

Plaats een informatiebord op een centrale locatie in het gebouw, zoals bij of in de lift. Werk dit informatiebord regelmatig bij, zodat bewoners altijd op de hoogte zijn van de ontwikkelingen.

<<

[naar de communicatiemethode](#)

Top Tip!

Maak een wekelijkse of tweewekelijkse nieuwsbrief waarin bewoners op de hoogte worden gebracht en relevante informatie wordt gedeeld. Dit creëert vaste tijdstippen voor communicatie met uw medebewoners. Zorg ervoor dat bewoners weten wanneer de volgende nieuwsbrief verschijnt, zodat ongewenste en ongecontroleerde communicatie wordt voorkomen.

<<

[naar de nieuwsbrief](#)

Top Tip!

Vermeld alle leden van het projectteam met hun rollen op de informatieborden. Zo weten bewoners altijd met welk teamlid ze contact kunnen opnemen met hun specifieke vragen.

<<

[naar het informatiebord](#)

Bijlagen

Bijlage 1: Communicatiemethoden

Medium	Uitleg	Vóór	Tegen
Fysieke bijeenkomst (essentieel)	Vergaderingen waarin alle bewoners samenkomen en waarin een grote hoeveelheid informatie wordt verstrekt of waarin een moeilijk onderwerp wordt besproken.	<ul style="list-style-type: none">+ Geeft directe feedback van bewoners.+ Biedt de mogelijkheid om direct antwoord te geven op vragen.	<ul style="list-style-type: none">- Tijdrovend en afstemming van agenda's nodig, dus nooit bruikbaar als enige optie.
E-mail	E-mail kan fungeren als methode voor delen van updates met de bewoners, bijvoorbeeld met via nieuwsbrieven.	<ul style="list-style-type: none">+ Snel en eenvoudig.+ Goede manier om zowel bewoners als eigenaars te bereiken.	<ul style="list-style-type: none">- Misschien een probleem voor oudere bewoners.- Moeilijke informatie kan ook resulteren in meer vragen.- Kan ongestructureerd raken.
Folders	In folders kunt u moeilijke of specifieke informatie geven. Aan de ene kant om bewoners te overtuigen en aan de andere kant om bewoners te informeren over de stappen in het project.	<ul style="list-style-type: none">+ Eenvoudig te verspreiden via de brievenbus.+ Eenvoudig informatie te geven in een gemakkelijk leesbaar formaat.	<ul style="list-style-type: none">- Niet geschikt voor uitgebreide uitleg.- Geen controle over of de folder gelezen wordt door de bewoners.- Kost tijd om folders te maken.
WhatsApp-groep	Een WhatsApp-groep kan functioneren voor kleine updates voor bewoners of binnen het projectteam.	<ul style="list-style-type: none">+ Snel en eenvoudig.	<ul style="list-style-type: none">- Misschien een probleem voor oudere bewoners.- Kan ongestructureerd raken.
Persoonlijke bezoeken	Persoonlijke bezoeken aan bewoners om persoonlijk advies of speciale aandacht te geven.	<ul style="list-style-type: none">+ Eenvoudiger om informatie te personaliseren.+ Directe feedback.	<ul style="list-style-type: none">- Tijdrovend.
Informatiebord (geadviseerd) <u>Zie voorbeeld in de bijlage</u>	Een informatiebord op een centrale locatie biedt alle relevante informatie en updates over de voortgang van het project. In de vroege stadia kan het materiaal over best practices aanbieden en uitleg over de mogelijke besparingen.	<ul style="list-style-type: none">+ Eenvoudig om informatie te verstrekken die voor alle bewoners toegankelijk is.	<ul style="list-style-type: none">- Geen controle over wie het leest.- Geen directe feedback
Nieuwsbrief <u>Zie voorbeeld in de bijlage</u>	en nieuwsbrief geeft een update van de voortgang van het project en is het meest relevant tijdens het renovatieproces.	<ul style="list-style-type: none">+ Gemakkelijk om bewoners op de hoogte te brengen van aanstaande vergaderingen of speciale activiteiten.	<ul style="list-style-type: none">- Tijdrovend om te maken.- Alleen om de voortgang door te geven, dus niet geschikt voor uitgebreide uitleg.

Bijlage 2: Voorbeeld informatiebord



Bron: wmep.org/wp-content/uploads/2015/01/Chuck.jpg

Bijlage 3: Voorbeeld Nieuwsbrief

Hoe staan we ervoor?

The future is now

Learn ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Aanstaande werkzaamheden

- 5 april, 7:00 – balkons noordzijde leeggeruimd
- 7 april, 7:00 – balkons zuidzijde leeggeruimd
- 24 april 9:00-11:00 – lift 1 buiten werking

Niet vergeten!

Logo project

Contact gegevens projectteam

Nieuwsbrief

Project

Nieuwe balkons

Learn ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.


“ Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut. ”

Colofon

Gemeente Maastricht, juni 2019

Mede mogelijk gemaakt dankzij:



provincie limburg 



In samenwerking met:



 Maastricht University



STADT  FRANKFURT AM MAIN
Energierreferat > Die kommunale Klimaschutzagentur




Liège

Copyright

Deze uitgave of delen van de tekst mogen vrijelijk gebruikt worden voor intern gebruik bij VvE's.

Uit deze tekst mag niets worden overgenomen zonder toestemming van de gemeente Maastricht.

Aan deze brochure kunnen geen rechten ontleend worden.