

Het proces van verduurzaming
binnen een VvE

Uitvoering

Uitvoeren van de verduur- zaming



Gemeente Maastricht

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 vveenergiebaliemaastricht.nl 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 het projectteam, de VvE beheerder.

→ **Doel van deze brochure:**

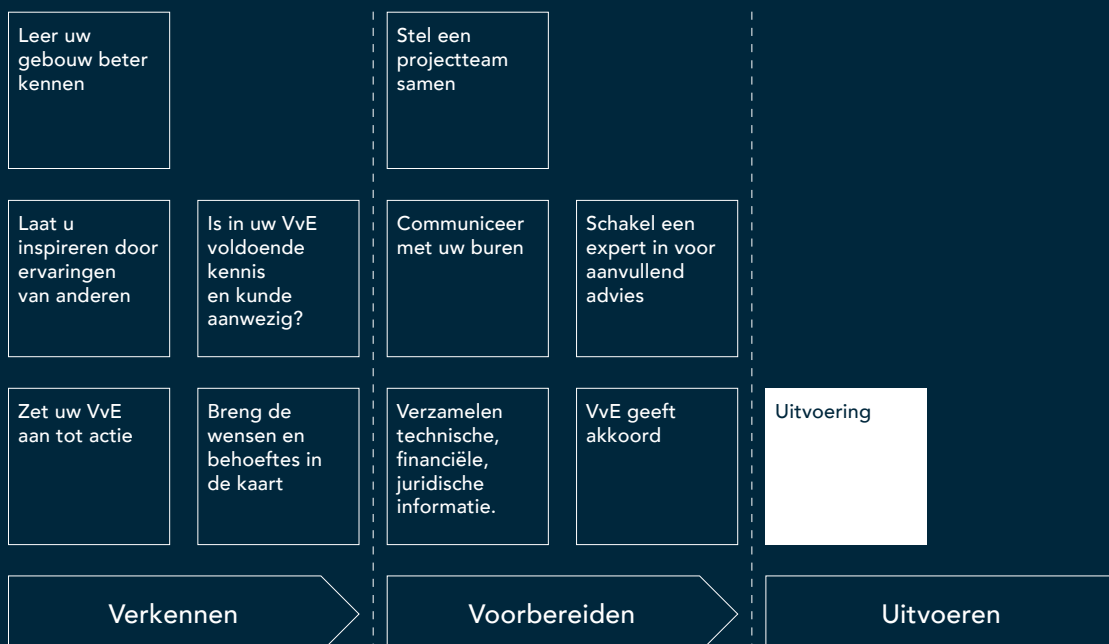
Deze tool helpt bij het maken van een planning van de bouwwerkzaamheden voor uw medebewoners. De tool helpt de andere eigenaren te informeren over de plannen en over de zaken waar ze van dag tot dag rekening mee moeten houden.

→ **Hoe deze brochure te gebruiken:**

Klik in het overzicht op de elementen voor meer informatie. Hier vindt u handige sjablonen.

→ **De volgende stappen:**

- Vier uw verduurzamingsproject!
- Zie ook communicatie: de tips als de werkzaamheden zijn voltooid



Inleiding

Het bouwbedrijf is gekozen, u weet wat er in uw gebouw zal gebeuren, de financiering en vergunningen zijn rond en bewoners hebben vóór de verduurzamingsmaatregelen gestemd. Uw aannemer heeft (redelijk technische) plannen over de renovatie aan u gegeven. Deze plannen bevatten informatie over wat er zal worden gedaan, hoe het zal worden gedaan, hoeveel het kost en wanneer het ongeveer zal worden gedaan.

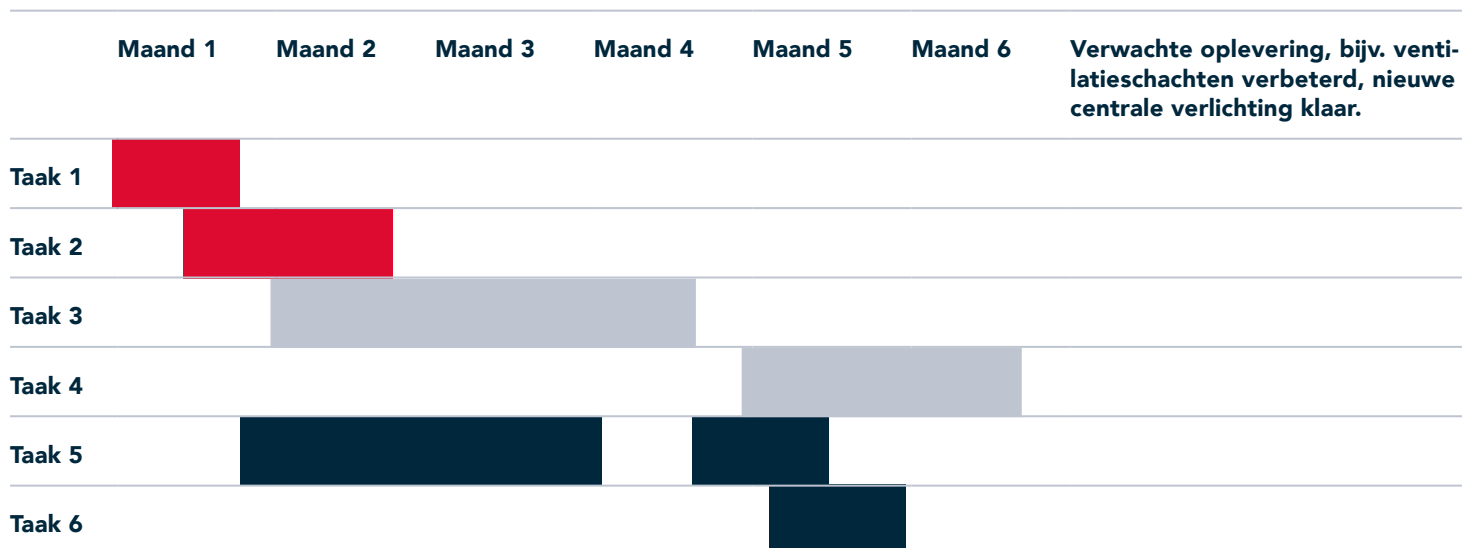
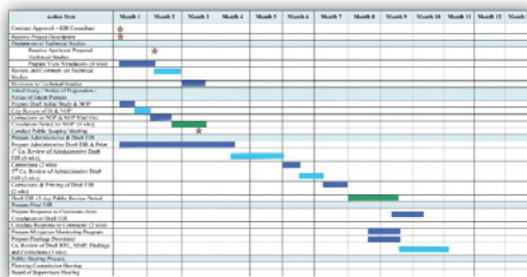
Als het VvE-projectteam bent u de verbindende schakel tussen de aannemer en de eigenaren. Het is uw taak om de andere eigenaren te informeren over de plannen en de zaken waar zij van dag tot dag eventueel rekening mee moeten houden. Ook vertegenwoordigt u de eigenaren tegenover de aannemer als er zich problemen voordoen. De tips in dit document gaan over het beheer van het project en de invulling van uw rol als verbindende schakel.

Schakelen en communiceren

- ↓ **Totaalplan**
 - Kalender
 - Wanneer beginnen en eindigen de verschillende werkzaamheden?
- ↓ **Gedetailleerd plan**
 - De voorbereidingen die getroffen moeten worden
 - Te verwachten hinder of ongemak
- ↓ **Maandelijks / wekelijks overzicht**
 - Updates
 - Vertragingen
- ↓ **Betrek de aannemer**
 - Vergaderingen met de aannemer
- ↓ **Klachtenafhandeling**
 - Klachtenprocedure
 - Klachtenlogboek
- **Terugkoppeling na het project**
 - Wat hebben we met elkaar bereikt?
 - Feest!

Totaal plan

Op basis van de plannen die de bouwbedrijven verstrekken, bereidt u een duidelijk overzicht voor de eigenaren voor. Bijvoorbeeld in de vorm van een kalender. Geef de geschatte start- en eindtijden van de verschillende werkzaamheden aan, evenals de verwachte oplevering.



Dit sjabloon kunt u [hier](#) downloaden voor het maken van uw eigen plan.

Gedetailleerd plan

Voor elke hoofdtaak stelt u met de aannemer vast wat dit voor de eigenaren betekent. Moeten ze bijvoorbeeld hun balkons opruimen of is de lift buiten gebruik? Of kunnen ze een tijdje niet koken of wordt het water afgesloten? Splits dit op in:

- De voorbereidingen die getroffen moeten worden;
- Te verwachten hinder of ongemak.

Bespreek dit met de eigenaren en de aannemer: zijn er maatregelen nodig om te helpen met de voorbereiding of om te gaan met het ongemak? Voeg de voorgestelde maatregel toe aan het overzicht en deel dit met de eigenaren/bewoners en de aannemer.

Dit sjabloon kunt u [hier](#) downloaden voor uw eigen gedetailleerde plan.

	Te treffen voorbereidingen	Te verwachten ongemak	Oplossing nodig?	Overeengekomen oplossing
Taak 1	bijv. Leeg balkon zuidzijde op 21 november	bijv. Lawaai gedurende de hele periode	bijv. App. nr. 10 heeft een examen in week 3: kan deze taak dan worden gestopt?	bijv. App. 220 bood een andere werkplek voor de student in deze periode
Taak 2				
Taak 3				
Taak 4				
Taak 5				
Taak 6				
Taak 7				

Maak een maandelijks / wekelijks overzicht

Verstrek wekelijks en/of maandelijks de nieuwste informatie op basis van uw totaalplan en de werkelijke voortgang. Dit is ook het moment om de eigenaren op de hoogte te brengen van eventuele vertragingen. Vergeet niet te vermelden wat er sinds de laatste rapportageperiode is bereikt. Zie hieronder voor de elementen die u wilt opnemen.

Wees transparant in uw communicatie: meld het als er vertragingen zijn. Houd er rekening mee dat er altijd eigenaren zijn die het proces zorgvuldig volgen. Zij vragen zich af waarom taak x niet op tijd is voltooid, als u hen niet regelmatig op de hoogte brengt. Eigenaren zullen positiever en begripvoller zijn als ze weten wat er gebeurt. Zie 'Voorbereiden - communiceer met uw burens' voor tips. Deel dit maandelijks/wekelijks overzicht via een nieuwsbrief (digitaal en/of gedrukt) én het informatiebord.

Wat moet worden opgenomen in de wekelijkse/maandelijkse updates

1. Per week/dag: aan welke taken gewerkt wordt;
2. Welke voorbereidingen zijn nodig: deadlines en door wie;
3. Te verwachten ongemak en oplossingen;
4. Voortgang ten opzichte van de oorspronkelijke planning;
5. Wat hebben we tot nu toe bereikt;
6. Vertragingen en hun oorzaken;
7. Komende vergaderingen/excursies.

Betrek de aannemer

Houd vergaderingen waarin de eigenaren/bewoners hun vragen aan de bouwbedrijven kunnen stellen. Vraag ook de aannemer om af en toe iets te organiseren, bijvoorbeeld wanneer er iets interessants te zien is, of om in een korte excursie te laten zien hoe het werk opschiet. Spreek dit met de aannemer af in de voorbereidingsfase van het project.

Klachtenafhandeling

Iedereen met een klacht moet te allen tijde contact kunnen opnemen met het projectteam. Bijvoorbeeld via een whatsappgroep of een ander handig communicatiemiddel. Zorg ervoor dat die middelen en manieren bekend zijn. Hang ze duidelijk zichtbaar op aan de ingangen van het gebouw. Vermeld ze ook in alle communicaties. Benader het indienen van een klacht niet op een negatieve manier, maar zeg bijvoorbeeld: 'Alle vragen met betrekking tot de aanpassing kunnen aan dit adres worden gericht'. Zodra u een klacht ontvangt, stuurt u onmiddellijk een ontvangstbevestiging.

Bepaal vervolgens hoe ernstig de klacht is, hoe hiermee moet worden omgegaan en wie dat moet doen. Plotselinge scheuren in muren hebben dringend aandacht van de aannemer nodig, maar bijvoorbeeld een uitgeputte ouder met een ziek kind die klaagt over geluidsoverlast, kan al genoeg hebben aan een vriendelijk praatje door iemand van het project team of een andere medebewoner.

Sjabloon voor een klachtenlogboek

Zorg ervoor dat u klachten bijhoudt, u kunt daarvoor het volgende sjabloon gebruiken. Dit sjabloon kunt u [hier](#) downloaden.

Klacht	Klacht van	App. nr.	Ernst (klein, gemiddeld, urgent)	Opvolging	Door wie

Terugkoppeling na het project

Als het project afgerond is, wil iedereen weten wat er is bereikt en hoeveel het uiteindelijk heeft gekost. Ook is het een goed idee om eens te kijken naar de voordelen die zijn beloofd en of en hoe die zijn bereikt. Bereid een samenvatting voor en bespreek de bevindingen tijdens een vergadering. Enkele elementen om op te nemen in de samenvatting:

1. Een lijst van wat er in elke stap is gedaan (bijv. dak vernieuwd - nieuwe isolatie geïnstalleerd - zonnepanelen geïnstalleerd);
2. Overzicht van alle kosten, indien mogelijk per stap van het project (bijv. dak: 30.000);
3. Overzicht van klachten en oplossingen;
4. Controleer of de beloofde voordelen zijn behaald en zo ja, vermeld ze. Als dit niet het geval is, leg dan uit waarom beloofde voordelen niet konden worden behaald (bijv. de sterkte van het dak stond het niet toe ...);
5. Als er belangrijke instructies zijn voor onderhoud of gebruik, kunt u die hier ook benoemen.

Vergeet niet om de afronding van het project te vieren!


Zie 'Voorbereiden - communiceer met uw burens' voor tips om met de eigenaren te communiceren na de renovatie.

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
1830

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.