****

**Die Akteure der Nachfrageseite unterstützen – Jetzt geht’s ans Eingemachte**

**Tipps für die Eigentümer für die Durchführung Ihres energetischen Sanierungsprojektes**

**Projektmanagementplan**

*20.12.2018*

*Vorbereitet von der Universität Maastricht – Projektleistung DT2.2.1 bis*

|  |  |
| --- | --- |
| Für wen ist das Tool gedacht? | ProjektteamHausverwalter |
| Wofür gibt es dieses Tool? | Dieses Tool hilft Ihnen dabei, für die Bewohner einen relevanten Plan für die Bauphase der energetischen Sanierung zu entwickeln. Außerdem unterstützt es dabei, die anderen Eigentümer über die Pläne und die Auswirkungen auf ihr tägliches Leben zu informieren. |
| Wie wird dieses Tool verwendet? | In der Übersicht können Sie auf die Elemente klicken, um jeweils weitere Informationen zu erhalten. Hier finden Sie nützliche Vorlagen. |
| Nächste Schritte | Feiern Sie die Sanierung! Siehe auch Kommunikation: Tipps für den Zeitraum nach Abschluss des Sanierungsprojektes. |

Inzwischen haben Sie eine Baufirma beauftragt, Sie wissen, was in Ihrem Gebäude geschehen wird, Sie haben Finanzmittel und Genehmigungen erhalten, und die Bewohner haben zugunsten der Sanierung abgestimmt. Ihr Bauträger hat (technisch ziemlich komplizierte) Pläne über die Sanierung bereitgestellt. Diese Pläne enthalten Informationen darüber, welche Arbeiten stattfinden werden, wie diese stattfinden werden, wie viel sie kosten und auch, wann ungefähr sie ausgeführt werden. Als Projektteam für das Haus sind Sie jedoch die Verbindungsstelle zwischen dem Bauträger und den Miteigentümern. Ihre Aufgabe ist es, die anderen Bewohner über die Pläne und die Auswirkungen auf ihren Alltag zu informieren. Sie vertreten auch die Eigentümer gegenüber dem Bauträger, falls Probleme auftreten. In diesem Dokument geben wir Ihnen Tipps zum Handhaben des Projekts und besonders zu Ihrer Rolle als Verbindungsglied.

**Übersicht**

Klicken Sie auf ein Element, um weitere Informationen zu erhalten.

# Gesamtplan

Erstellen Sie auf der Grundlage des Plans, den die Bauträger bereitstellen, einen leicht verständlichen Gesamtplan für die Eigentümer, beispielsweise in Form eines Kalenders, und geben Sie die voraussichtliche Start- und Endzeiten für die jeweiligen Arbeiten an. Ebenso müssen Sie den erwarteten Ausführungstermin angeben.

# Vorlage für das Erstellen Ihres eigenen Plans

**(in ein Word-Dokument kopieren)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Monat 1 | Monat 2 | Monat 3 | Monat 4 | Monat 5 | Monat 6 | Erwartete Ausführung, z. B. Aufrüstung der Lüftungsschächte, Installation neuer Beleuchtung abgeschlossen. |
| Aufgabe 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aufgabe 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aufgabe 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aufgabe 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aufgabe 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aufgabe 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aufgabe 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

[Zurück zur Übersicht](#overview)

# Detaillierter Plan

Für jede Hauptaufgabe müssen Sie (gemeinsam mit dem Bauträger) ermitteln, was diese für die Eigentümer bedeutet. Zum Beispiel müssen die Bewohner möglicherweise ihre Balkone räumen, der Aufzug könnte außer Betrieb sein, die Hausbewohner können für eine bestimmte Zeit nicht kochen oder das Wasser wird abgestellt. Sie können dies in aufteilen in:

* Vorbereitungen sind erforderlich.
* Unannehmlichkeiten sind zu erwarten.

Nun sollten Sie Folgendes mit den Eigentümern und dem Bauträger besprechen: Müssen Maßnahmen zur Erleichterung der Vorbereitungen oder zur Hilfe beim Umgang mit den Unannehmlichkeiten getroffen werden? Fügen Sie die vorgeschlagene Maßnahme der Übersicht hinzu und teilen Sie diese den Eigentümern und dem Bauträger mit.

# Vorlage für das Erstellen Ihres eigenen detaillierten Plans

(in ein Word-Dokument kopieren)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Vorbereitungen sind erforderlich. | Unannehmlichkeiten sind zu erwarten. | Lösung benötigt? | Vereinbarte Lösung |
| Aufgabe 1 | z. B. Balkon bis zum 21. November freiräumen | z. B. Lärm während des gesamten Zeitraums | z. B. Wohnung Nummer 10 hat eine Prüfung in Woche 3: Kann diese Aufgabe dann unterbrochen werden? | z. B. Wohnung Nummer 220 hat dem Studenten angeboten, in dieser Zeit in seiner Wohnung arbeiten zu können. |
| Aufgabe 2 |  |  |  |  |
| Aufgabe 3 |  |  |  |  |
| Aufgabe 4 |  |  |  |  |
| Aufgabe 5 |  |  |  |  |
| Aufgabe 6 |  |  |  |  |
| Aufgabe 7 |  |  |  |  |

[Zurück zur Übersicht](#overview)

# Monats-/Wochenübersicht vorbereiten

Es ist ratsam, aktuelle Informationen auf wöchentlicher und/oder monatlicher Basis bereitzustellen. Dies erfolgt basierend auf Ihrem Gesamtplan und dem tatsächlichen Fortschritt. An dieser Stelle informieren Sie die Mitinhaber auch über etwaige Verzögerungen. Vergessen Sie auch nicht zu erwähnen, was seit dem letzten Berichtszeitraum erreicht wurde. Unten finden Sie die Elemente, die Sie berücksichtigen sollten.

Seien Sie in Ihrer Kommunikation sehr transparent: Teilen Sie aufgetretene Verzögerungen unbedingt mit. Denken Sie daran, dass einige Besitzer den Prozess immer sehr genau verfolgen und fragen werden, warum Aufgabe X nicht rechtzeitig abgeschlossen wurde. Deshalb müssen Sie den Fortschritt auf jeden Fall regelmäßig aktualisieren. Die Einstellung der Besitzer wird positiver und verständnisvoller, wenn diese wissen, was gerade passiert. Unter „Kommunizieren Sie mit Ihren Nachbarn“ finden Sie Tipps zur Kommunikation mit den Eigentümern.

# Was teilen Sie in den wöchentlichen/monatlichen Updates mit?

1. An welchen Aufgaben gearbeitet wird (pro Woche/Tag).
2. Welche Vorbereitungen erforderlich sind; welche Vorbereitungsfristen dafür anfallen.
3. Welche Unannehmlichkeiten erwartet und wie diese aufgelöst werden können.
4. Wie der Fortschritt im Abgleich mit dem ursprünglichen Zeitplan aussieht.
5. Erfolge
6. Verspätungen und ihre Gründe
7. Anstehende Treffen/Ausflüge

[Zurück zur Übersicht](#overview)

# Einbindung des Bauträgers

Organisieren Sie Meetings, bei denen die Eigentümer/Bewohner ihre Fragen an den Bauträger stellen können. Bitten Sie den Bauunternehmer auch, die Bewohner ab und zu mit auf die Baustelle zu nehmen, um ihnen etwaige interessante Anlagen zu zeigen. Darauf müssen Sie sich schon in der Projektvorbereitungsphase mit dem Bauträger einigen.



[Zurück zur Übersicht](#overview)

# Umgang mit Beschwerden

Stellen Sie sicher, dass jeder, der eine Beschwerde hat, das Projektteam jederzeit kontaktieren kann, z. B. über eine WhatsApp-Gruppe oder eine andere bequeme Kommunikationsmethode. Diese Kontaktadresse muss sichtbar im Gebäude, zum Beispiel im Eingangsbereich, angebracht sowie auf jedweder Korrespondenz mit den Bewohnern verzeichnet werden. Vermeiden Sie negative Formulierungen, zum Beispiel „Teilen Sie uns Ihre Beschwerden mit“. Wählen Sie lieber einen Satz wie „Fragen zur Sanierung können Sie hier stellen.“

Sobald Sie eine Beschwerde erhalten, senden Sie dem Bewohner sofort eine Empfangsbestätigung.

Entscheiden Sie dann, wie schwerwiegend die Beschwerde ist, wie mit ihr umgegangen werden soll und wer dies übernehmen soll. Während plötzliche Risse in den Wänden sofort vom Bauträger überprüft werden müssen, lässt sich ein erschöpfter Elternteil mit einem kranken Kind, der sich über Lärm beschwert, möglicherweise schon mit einem freundlichen Gespräch vor Ort beruhigen.

Fertigen Sie ein Beschwerdeprotokoll an (siehe unten).

# Vorlage für ein Beschwerdeprotokoll

(in ein Word-Dokument kopieren)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Beschwerde | Wer hat sich beschwert? | Wohnung Nr. | Reaktionsbedarf (nicht dringend, mittelschwer, dringend) | Wie wird sich darum gekümmert? | Wer kümmert sich darum? |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

[Zurück zur Übersicht](#overview)

# Nach dem Projekt

Sobald das Projekt abgeschlossen ist, möchte die Bewohner wissen, was erreicht wurde und wie viel es letztendlich gekostet hat. Ebenso ist zu empfehlen, die versprochenen Vorteile erneut zu betrachten und zu überprüfen, in welchem Umfang diese erreicht worden sind. Erstellen Sie eine Zusammenfassung und diskutieren Sie die Ergebnisse auf einem Treffen. Und vergessen Sie nicht, den Abschluss des Projekts zu feiern! Die Zusammenfassung sollte unter anderem folgende Punkte beinhalten:

1. Eine Liste der Arbeiten in jedem Schritt (z. B. Dach erneuert – neue Dämmung angebracht – Solarmodule installiert)
2. Übersicht über alle Kosten, wenn möglich nach Projektschritt aufgeschlüsselt (z. B. Dach: 30.000 €)
3. Übersicht über die Beschwerden und deren Lösungen
4. Gleichen Sie die versprochenen Vorteile mit dem Ergebnis ab. Wenn sie umgesetzt wurden, listen Sie sie auf. Wenn nicht, erklären Sie, warum die versprochenen Vorteile nicht implementiert werden konnten (z. B. weil die Stärke des Daches es nicht erlaubt hat ...).

Unter „Kommunikation“ finden Sie Tipps, wie Sie nach der Sanierung mit den Eigentümern kommunizieren können.

[Zurück zur Übersicht](#overview)