

WNR-Licenties

**Kwaliteitseisen voor bij WNR-
renovaties betrokken professionals**

IEBB



Auteur Clarence Rose
Referentie versie 01
Datum 21 juni 2021



WNR-licenties

Kwaliteitseisen voor bij WNR-renovaties betrokken professionals



Referentienummer RVO: TEUE919003

Subsidieregeling: Meerjarig Missiegedreven Innovatie Programma

Rapportnummer:

Door: Clarence Rose

Contact : Clarence Rose – clarence@kennisinstituutkern.nl

Dit innovatieplan wordt uitgevoerd met ondersteuning vanuit de MMIP 3 en 4 regeling van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, uitgevoerd door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van het consortium Integrale Energietransitie Bestaande Bouw.

1	INLEIDING	5
1.1	Over ambities en doorwaadbare plaatsen, een korte inleiding	5
1.2	Vertrouwen in kwaliteit: WNR-Licenties.....	6
2	ALGEMENE BEPALINGEN	7
2.1	Evaluatie vakbekwaamheid WNR-licentiehouders en toezicht op kwaliteitsborgingsproces ..	7
2.2	Procedure bij negatief resultaat beoordeling	8
3	PERSOONSGEBONDEN WNR-LICENTIES	9
3.1	Algemeen	9
3.2	WNR-Acquisiteur	9
3.3	WNR-Ontwerpprocesbegeleider	10
3.4	Expert WNR-haalbaarheidsanalyse	12
3.5	WNR-Bouwkostenspecialist.....	14
3.6	WNR-Energieadviseur	15
3.7	WNR-Installatieadviseur	17
3.8	WNR- Uitvoeringsprocesbegeleider	18
4	LICENTIE WNR-RENOVATIEAANBIEDER	20
4.2	Directeur	20
4.3	Projectleider	21
4.4	Werkvoorbereider	22
4.5	Calculator	22
4.6	Medewerker montageteam bouwkundig (timmerman, metselaar)	23
4.7	Installateur	24
4.8	Medewerker montageteam installatietechnisch.....	25
4.9	Communicatiemedewerker	26
5	OVERIGE PROFIELEN BINNEN HET WNR-PROCES	27

5.1	Opdrachtgever (VvE-bestuur)	27
5.2	Opdrachtgever (appartementseigenaar)	27
5.3	WNR-Ambassadeur	27
5.4	Externe partijen, inhuur	29
5.5	Inbedrijfnamespecialist	29
5.6	Monitoringspecialist	29
5.7	Onderhoudsbedrijf	29
	Bijlage 1 : Beoordelingskaders licentiehouders	30
	1.1 Beoordelingskader WNR-Ontwerpprocesbegeleider	30
	1.2 Beoordelingskader Expert WNR-haalbaarheidsanalyse	32
	1.3 Beoordelingskader WNR-Bouwkostenspecialist.....	34
	1.4 Beoordelingskader WNR-Energieadviseur	36
	1.5 Beoordelingskader WNR-Installatieadviseur	38
	1.6 Beoordelingskader WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider	40
	1.7 Beoordelingskader WNR-renovatieaanbieder	43

1 Inleiding

1.1 Over ambities en doorwaadbare plaatsen, een korte inleiding

WNR heeft ambities. WNR-renovaties moeten passen, nu en in de toekomst. En dus betaalbaar zijn, betrouwbaar en beter voor mens én milieu. Het WNR-proces faciliteert MKB-bedrijven, die samen kunnen excelleren om deze ambities tot standaard te maken. De bouwsector in Nederland staat nog aan het begin van de energietransitie, en energetische renovaties vormen hierin de hoofdmoot. De ontwikkelingen volgen elkaar in razend tempo op. WNR wil hierin een voorbeeldfunctie vervullen en de weg bereiden voor alle MKB-bedrijven die deze weg van integrale betaalbare renovatie in willen slaan.

Om WNR-renovaties tot een succes te maken zijn niet alleen competente ontwerpers en bouwers nodig. Ze moeten ook lef hebben. Niet het lef om onverantwoorde risico's te nemen. In tegendeel: het lef om zich kwetsbaar op te stellen.

Renovaties werken niet met kant en klare oplossingen, elk project is anders én complex. En de weg naar een passend renovatieontwerp is grillig. Het gaat over durven te dromen en je te verbinden aan een gezamenlijke visie. En over onzekerheden, het vertrouwen om twijfels te kunnen delen en de klant daarbij niet (uit het oog) te verliezen. Er moeten keuzes worden gemaakt. In dit proces van droom naar de realiteit, in al haar complexiteit, bereik je nooit overal honderd procent.

Om tijdens dit proces in verbinding te blijven met alle betrokkenen, om ze in lastige keuzes mee te nemen, dat vereist lef. Niet de klant twee keuzes voorleggen en van hem¹ eisen, de voor hem minst erge te kiezen. Nee, het lef om je twijfels te delen: Geen van de mogelijkheden is perfect. Maar wat zijn de afwegingen? Wat is onzeker, waar twijfelen we over? Waar durven onze hand (nog) niet voor in het vuur te steken? Waar hebben we hulp bij nodig van buiten af?

Als je afwegingen in gezamenlijkheid maakt, met de bereidheid het samen op te lossen, kom je tot keuzes waar iedereen achter kan staan, ook al zijn niet alle wensen vervulbaar. Een voor iedereen optimale oplossing bestaat niet, maar je bereikt wel doorwaadbare plaatsen.

Zeer energiezuinige gebouwen, voorbij het laaghangende fruit, vereisen superieure bouwkwaliteit. En, ja, het vergt absoluut lef om als bouwer garanties af te geven, op de kwaliteit van de renovatie, op de energieprestatie. En het vergt lef om te vertrouwen dat het team dit voor elkaar krijgt.

Maar dit vergt ook een bepaalde houding van de teamleden. In een project waarin kwaliteit de boventoon moet voeren komen tijd en kwaliteit soms in het gedrang. Dan heb je lef nodig om gemaakte inschattingfouten en problemen niet onder het kleed te schuiven. Je team op tijd ervan op de hoogte te stellen. En het vergt ook lef om je collega's om hulp te vragen om er samen de schouders onder te zetten.

En natuurlijk vergt het lef om iets wat niet goed gaat bij jezelf of bij een ander te benoemen en te veranderen. Om met WNR een optimaal proces te creëren waarin geen klant meer de dupe is van

¹ In dit document is, omwille van de leesbaarheid, gekozen voor de mannelijke aanduidingsvorm. Uiteraard is daarmee ook steeds de vrouwelijke variant bedoeld.

afwegings- en bouwfouten en waarin alle bedrijven hun werk kunnen verrichten zonder onaangename verrassingen en plezier in het werk. Ja, dat proces met elkaar optimaliseren, ook dat vereist lef en de wil er samen uit te komen. En ook hier de zoektocht naar doorwaadbare plaatsen.

WNR heeft ambities. En wie ervoor wil gaan kan rekenen op de steun van een unieke groep toegewijde experts die de kennis, ervaring en manieren om tot woonlasten-neutrale renovaties te komen willen uitdragen. Deze experts hebben de benodigde opleidingen van het Kennisinstituut KERN gevolgd. En ze kunnen rekenen op de dagelijkse ondersteuning vanuit het WNR-servicebureau, waar de specifieke kennis rondom de renovatie-aanpak van de VvE's gebundeld is. Met deze krachten naast gecertificeerde uitvoerders gaat het je vast lukken.

1.2 Vertrouwen in kwaliteit: WNR-Licenties

De kwaliteitsborging van WNR-renovaties begint bij jou, de betrokken professional. Immers staan en vallen de ambities van WNR met de kennis, de vaardigheid en – last but not least - het engagement van iedere individuele betrokkene. WNR hanteert voor de belangrijkste functies binnen het WNR-proces licenties, die deze hoge kwaliteit vakmanschap waarborgen.

De licenties werken twee kanten op: Ze genereren het vertrouwen bij andere WNR experts dat we met hoge kwaliteit professionals van doen te hebben. En ze stralen vertrouwen naar buiten toe af, onder andere naar opdrachtgevers en financiers. Licentiehouders kunnen zo makkelijk het vertrouwen winnen van (potentiele) klanten. Licentiehouders worden niet zomaar. Hiervoor heb je niet alleen de vereiste opleidingen gevolgd, maar je moet ook met door jou gerealiseerde projecten aantonen dat het je daadwerkelijk lukt om de beoogde WNR-ambities te halen.

De eisen voor een WNR-licentie zijn in dit document per functieprofiel beschreven, als richtlijn voor geïnteresseerde bedrijven, zodat ze weten wat er van hen wordt verwacht². Een licentie wordt na beoordeling door Kennisinstituut KERN verstrekt aan een aspirant-licentiehouders. In specifieke gevallen is de licentie persoonsgebonden. Voor een bedrijf met verschillende rollen in het WNR-proces kunnen meerdere profielen en dus meerdere licenties van toepassing zijn.

Indien een geïnteresseerd bedrijf voldoet aan de vereiste competentie-eisen en andere hieronder gestelde voorwaarden, verkrijgt het in eerste instantie een aspirant-licentie. Onder toezicht en met begeleiding van het WNR-servicebureau kan dat bedrijf dan met WNR-renovaties aan de slag gaan. Bedrijven met een volwaardige licentie worden in staat geacht om binnen de kaders van de betreffende licentie zelfstandig en succesvol namens WNR te opereren. Nadat een persoon of bedrijf in de praktijk, bijvoorbeeld na 2 geslaagde projecten, heeft aangetoond de rol naar behoren te kunnen vervullen binnen het WNR-proces, verstrekt WNR de licentie. Een licentie is geldig voor 5 jaar en wordt verlengd indien de licentiehouders in deze periode tenminste aan 1 WNR-renovatieproject in deze periode succesvol heeft deelgenomen en deze (en alle anderen) een positieve projectevaluatiebeoordeling hebben gekregen.

² Wijzigingen van zowel de takenpakketten van de profielen als ook de vereiste competenties voorbehouden.

2 Algemene bepalingen

2.1 Evaluatie vakbekwaamheid WNR-licentiehouders en toezicht op kwaliteitsborgingsproces

De beoordeling van het functioneren van een WNR-(aspirant-)licentiehouder (en zijn medewerkers) wordt uitgevoerd door Kennisinstituut KERN in opdracht van WNR.

Dit doet KERN aan de hand van een project-evaluatie op basis van enquêtes en een dossier audit van het renovatiedossier. Indien de evaluatieresultaten hiervoor aanleiding geven, voert KERN nader onderzoek uit in vorm van werkbezoeken, gesprekken en een (verdere) analyse van projectdocumentatie V&V-plan, vergaderdocumenten en directieverslagen.

Door KERN uitgevoerde evaluaties vinden in principe plaats bij alle WNR-projecten, in iedere geval na oplevering/inbedrijfstelling en niet langer dan 1 jaar na afronding van de werkzaamheden van de desbetreffende (aspirant-)licentiehouder. Het WNR-servicebureau zorgt ervoor dat KERN tijdig opdracht krijgt voor deze evaluaties en audits.

In het geval dat zich problemen voordoen tijdens een project kan WNR (bijvoorbeeld geconstateerd en aangekaart door een WNR-procesbegeleider) er ook voor kiezen om KERN opdracht te geven voor een tussentijdse evaluatie en eventueel voor interventie/ tijdelijke ondersteuning.

Deze, door KERN uitgevoerde project-evaluaties vervangen niet de door WNR en de renovatie-aanbieder zelf geïnitieerde interne project-evaluaties. De resultaten hiervan vormen eventueel wel onderdeel van de evaluatie door KERN. De continue evaluatie-cultuur binnen WNR-processen is uitdrukkelijk niet bedoeld om betrokken partijen het mes op de keel te zetten. Integendeel, het gaat WNR om het bereiken van optimale en dus ontspannen werkrelaties en een intrinsiek gemotiveerde kwaliteitsborging door alle partijen. Hierin speelt het leren van gemaakte fouten een essentiële rol. Alleen hierdoor is het mogelijk om de werkprocessen verder te verbeteren en te optimaliseren.

Deze lessons learned en gegenereerde oplossingen komen vervolgens beschikbaar in volgende WNR-projecten – ook bij concullega's. Hierin vervullen het WNR-servicebureau en het Kennisinstituut KERN als kennis en leer-platform een cruciale rol.

2.1.1 Randvoorwaarden geldige evaluaties

De verantwoordelijkheid voor de opdracht voor een tijdige externe evaluatie en beoordeling van de bekwaamheid van een (aspirant-)licentiehouder ligt bij WNR, evenals het aanleveren van de hiervoor benodigde (contact-)gegevens.

Voor het verlenen of verlengen van een WNR-licentie voert KERN, afhankelijk van de context en de te beoordelen licentie, de volgende evaluaties uit:

- evaluaties bij door KERN aangewezen specifieke betrokken partijen en organisaties in de bouwketen;
- 360 graden evaluaties bij de individuele projectdeelnemers. Hierbij dienen alle in de betreffende fase betrokken belanghebbenden in staat te worden gesteld om hun ervaringen in het WNR-project kenbaar te maken. Deelname aan een evaluatie door de bij het betreffende project betrokken partijen berust weliswaar op vrijwilligheid, maar voor een geldige

beoordeling door KERN is ~~in principe~~ een deelname van **minimaal 50% van alle betrokken belanghebbenden** vereist.

2.2 Procedure bij negatief resultaat beoordeling

Valt een beoordeling negatief uit (een of meer scores onder 5 punten) vindt een evaluatiebeoordelingsgesprek plaats van medewerkers van KERN, WNR en de (aspirant)-licentiehouders, waarin:

- Kennisinstituut KERN aangeeft en motiveert waarom en op basis waarvan de negatieve projectbeoordeling is afgegeven;
- Kennisinstituut KERN aangeeft of de constatering, waarop de negatieve projectbeoordeling is gebaseerd, aanleiding zijn tot het direct intrekken van de (aspirant)-licentie en dus verbreken van de werkrelaties, dan wel dat de (aspirant)-licentiehouders in de gelegenheid wordt gesteld om middels preventieve- en corrigerende maatregelen alsnog aan de WNR-kwaliteitseisen te voldoen. Hierin wordt vervolgens bepaald welke preventieve- en corrigerende maatregelen de (aspirant)-licentiehouders dient te nemen om:
 - er voor te zorgen dat het desbetreffende renovatieproject alsnog aan de WNR-kwaliteitseisen voldoet;
 - structurele verbeteringen door te voeren in het beleid en in werkprocessen om in de toekomstige WNR-renovatieprojecten wél aan de WNR-kwaliteitseisen te kunnen voldoen.Ook wordt daarbij bepaald binnen welke tijdstermijn bovengenoemde preventieve- en corrigerende maatregelen dienen te zijn verricht, waarbij tenminste de periode van 1 jaar niet wordt overschreden.

3 Persoonsgebonden WNR-licenties

3.1 Algemeen

Voor adviseurs binnen het WNR-proces zijn de licenties persoonsgebonden. Het staat de (aspirant-)licentiehouders vrij om personeel of externe professionals in te zetten bij de uitvoering van een WNR-project die niet aan alle competentie-eisen voldoen, mits deze werken onder directe leiding van de (aspirant-)licentiehouders.

Een aspirant-WNR-licentie wordt verstrekt na overhandiging van de voor de betreffende licentie vereiste competentiebewijzen.

Voor de continuïteit van de werkprocessen van WNR is het zaak dat WNR voldoende experts in hun netwerk beschikbaar heeft om als vervanger ingeval van bijvoorbeeld ziekte in te kunnen vallen.

3.2 WNR-Acquisiteur

De WNR-acquisiteur is betrokken in de oriëntatiefase (fase 1) binnen het WNR-proces. Hij zorgt voor het acquireren van een opdracht voor een haalbaarheidsonderzoek van voor WNR-renovatie geschikte gebouwen.

3.2.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Contact leggen met VvE-bestuurders;
- Klantgesprek voorbereiden en voeren;
- WNR-model presenteren;
- Aan VvE-bestuurder gedetailleerd voorleggen wat WNR inhoudt, objectieve informatie geven;
- Belangrijke gegevens ophalen, wat speelt er, wat is de (renovatie-)geschiedenis van het gebouw, grove verkenning bouw- en installatietechnische staat;
- Inschatting maken of het project past binnen de scope van WNR (bijv. letten op eerder gepleegde isolatiemaatregelen waardoor haalbaarheid integrale aanpak in het geding komt, juridische en financiële situatie, warmtenet, etc.);
- Ondersteuning bij het opstellen van een bij de situatie en gebouw passende aanbieding voor een haalbaarheidsonderzoek met de juiste werkzaamheden (in samenwerking met WNR, eindverantwoordelijkheid ligt bij WNR-servicebureau);
- Deelname aan WNR-projectevaluatie.

3.2.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

De aspirant-WNR-acquisiteur voldoet aan de gestelde randvoorwaarden en wordt in de eerste projecten ondersteund door het WNR-servicebureau. De verstrekking van een WNR-licentie geschiedt na een, volgens beoordeling van het WNR-servicebureau, geslaagde acquisitie³.

3.2.2.1 Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel

- >5 jaar bouw-gerelateerde werkervaring, of:
- affiniteit met bouw én HBO;
- Sterke communicatieve vaardigheden;
- Ervaring in sales.

³ Dus ondertekend opdracht voor WNR-haalbaarheidsanalyse

3.2.2.2 Vereiste aanvullende competenties

- Detailkennis WNR-model;
- Wat houdt integraal werken in, waarom?;
- Bijzonderheden VvE – juridisch en organisatorisch;
- Technische en energetische basiskennis;
- Certificaat Acquisitie WNR.

3.2.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren;
- Cursus Acquisitie woonlastenneutrale renovatie VvE;
- Aanvullende trainingen klantcommunicatie.

3.2.4 Hulpmiddelen

- Standaardpresentatie;
- Draaiboek WNR-acquisitie;
- VvE-boekje;
- WNR-werkproces;
- NCW-tool/TCO-tool;
- Klantvolgsysteem WNR;
- Website wnr.nu.

3.3 WNR-Ontwerpprocesbegeleider

De WNR-Ontwerpprocesbegeleider is de spin in het web bij opstart van een project. Zijn werkzaamheden vinden met name plaats in de adviesfase (fase 2) en de verdiepfingsfase (fase 3) binnen het werkproces van WNR. Hierin is de procesbegeleider belast met alle ondersteunende werkzaamheden om het proces gedurende projectbegin optimaal te laten verlopen. Hij begeleidt het ontwerpproces en zorgt dat de stappen tijdig (conform planning) genomen worden, zodat het proces binnen gestelde tijd en budget wordt afgerond. De procesbegeleider vertegenwoordigt WNR naar de klant en andere belanghebbenden, organiseert bijeenkomsten en presentaties. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van de kwaliteitsborging en aanspreekpunt voor alle in deze fasen betrokken partijen. Ook zorgt hij voor de interne project-evaluatie.

3.3.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

Fase 2, Adviesfase:

- Namens WNR aanbieden en verkoop van haalbaarheidsonderzoek;
- Opstellen planning en procesbewaking;
- Organisatie onderzoeks-/ontwerpteam, delegatie taken en verantwoordelijkheden experts (stroomlijnen werkzaamheden experts rondom KES, V&V-plan, haalbaarheidsanalyse, incl. opname, nulmeting, renovatie- en MJOP/MJOB-scenario's en TCO-analyse);
- Organisatie vergaderingen, besluitenlijsten;
- Opzetten communicatiestructuur voor delen projectinformatie (up to date en vindbaar);
- Op (laten) stellen lijst klantwensen, verwachtingsmanagement;
- Op (laten) stellen Klanteisenspecificaties (KES): Prioritering klantwensen en vertaling naar functionele specificaties en bijbehorende prestatie-indicatoren;
- Op (laten) stellen V&V-plan;
- Klantcommunicatie al dan niet in samenwerking met communicatiemedewerker;
- Organisatie morfologische ontwerpessies;
- Organisatie contact gemeente en andere instanties zoals overheden en netbeheerders t.b.v. ondersteuning en goedkeuring.

Fase 3, Verdiepingsfase:

- Planning en procesbewaking;
- Samenstellen en organisatie ontwerpteam, delegatie taken en verantwoordelijkheden experts t.b.v. uitwerking gekozen renovatiescenario (technisch ontwerpproces, uitwerking juridische kaders, organisatie afstemming MJOP/MJOB en TCO-berekening);
- Organisatie kwaliteitsborging renovatieontwerp m.b.v. V&V-plan, afstemming met klant, beheer KES en V&V-plan;
- Organisatie vergaderingen, besluitenlijsten;
- Opstellen gunningsprocedure, uitvraag renovatieaanbieder;
- Uitvoeren gunningsprocedure renovatie-aanbieder;
- Opstellen contract renovatieaanbieder (prestatiecontract/afnameovereenkomst);
- Klantcommunicatie, overleg met VvE-bestuur en belanghebbenden;
- Communicatie en afspraken voorbereiden/ laten maken met financier (evt. samen met financieel expert);
- Onderzoek en regelen van subsidies en garanties;
- Opstellen renovatiedossier;
- Organisatie projectevaluatie en toezicht op inbedding verbeterpunten in WNR-proces.

Fase 4, Transactiefase:

- Organisatie kennis- en informatieoverdracht naar renovatieaanbieder en WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider.

WNR-projectevaluatie:

- Organisatie en deelname aan WNR-projectevaluatie;
- Opstellen project-evaluatieverslag en beoordeling kwaliteitsborgingsproces (jaarlijks directieverslag).

3.3.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

De aspirant-WNR-Ontwerpprocesbegeleider voldoet aan de gestelde randvoorwaarden en wordt in het eerste project ondersteund door het WNR-servicebureau. De verstrekking van een WNR-licentie geschiedt na één, volgens beoordeling van Kennisinstituut KERN4, geslaagd ontwerptraject. De WNR-Ontwerpprocesbegeleider heeft een dekkende beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

3.3.2.1 Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel

- > 5 jaar bouw-gerelateerde projectleiding en ontwerpmanagement;
- Procesmanagement, lean-management;
- Ervaring met begeleiden van VvE's of andere soorten collectieve particuliere opdrachtgevers;
- Basiskennis opstellen MJOP;
- Communicatief vaardig op hoog niveau (projectleiding en bemiddeling).

3.3.2.2 Vereiste aanvullende competenties

- Gecertificeerd passiefhuisvakman, passiefhuisadviseur of passiefhuisontwerper of vergelijkbare kwalificatie;
- Of in deze of een vergelijkbare rol betrokken bij de uitvoering van een of meer succesvolle (gecertificeerde) EnerPHit-renovatie-, passiefhuis- of WNR-projecten;
- Ervaring met integrale projectbudgettering van schetsontwerp tot oplevering;
- Of: Deelnamecertificaat Cursus Projectbudgettering integraal bouwen;

⁴ Beoordelingskader WNR-Ontwerpprocesbegeleider zie bijlage 1.

- Ervaring met integrale haalbaarheidsanalyse;
- Kennis van subsidies, regelingen, e.d.

3.3.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren;
- Cursus Acquisitie woonlastenneutrale renovatie VvE;
- Cursus Projectbudgettering integraal bouwen;
- Cursus Haalbaarheidsonderzoek energetische renovatie;
- Cursus Ketensamenwerking;
- Cursus Risicomanagement;
- Cursus Kwaliteitsmanagement;
- Cursus Continu verbeteren;
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties;
- Cursus Communicatie in het bouwproces.

3.3.4 Hulpmiddelen

- Handleiding Kwaliteitsborging WNR;
- Handboek No worries! Werken met energieprestatie;
- TCO-tool;
- Vragenlijst bewoners;
- WNR-werkproces;
- NCW-tool;
- Voorbeeld MJOB;
- WNR-kostendatabase (op te bouwen en te delen);
- Whitepaper Afnameovereenkomst⁵;
- Actueel overzicht subsidies;
- Klantvolgsysteem WNR.

3.4 Expert WNR-haalbaarheidsanalyse

De Expert WNR-Haalbaarheidsanalyse is de rechter hand van de procesbegeleider in de uitvoering van het ontwerpproces. Zijn werkzaamheden van vinden met name plaats in de adviesfase (fase 2) en verdiepingsfase (fase 3) binnen het werkproces van WNR. Hierin is de expert WNR haalbaarheidsanalyse verantwoordelijk voor het zorgvuldig uitvoeren van een gebouwinventarisatie en op basis daarvan en de klantwensen mede ontwikkelen van renovatiescenario's en het opstellen van bijbehorende haalbaarheidsanalyses. Hij zorgt voor een op de klant toegesneden communicatie van de resultaten van de haalbaarheidsanalyse. Hij zorgt voor de technische uitwerking van het gekozen renovatiescenario.

3.4.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

Fase 2, Adviesfase:

- Gebouwopname: conditiemeting cf. NEN 2767 (Constructie, installatie, bouwkundige en energetische staat, alle mogelijke knelpunten/uitdagingen en mogelijkheden in beeld brengen (van asbest, via vleermuizen tot zonnepanelen);
- In kaart brengen situatie brandveiligheid en –eisen;
- Inschatting risico op aanwezigheid asbest, uitvoering of begeleiding van asbestinspectie
- Nulmeting energie: Ophalen huidig energieverbruik (via netwerkbeheerder/ energieleverancier t.b.v. gemiddelden);

⁵ <https://energielinq.stroomversnelling.nl/nul-op-de-meter/whitepaper-afnameovereenkomst-hoe-contracteer-je-de-energieprestatie/>

- Organisatie opname juridische randvoorwaarden VvE (splitsingsacte, VvE-reglement) en traceren van juridische knelpunten, inschakelen juridisch specialist;
- Organisatie opname financiële randvoorwaarden VvE: controle huidige MJOP/MJOB (passend en compleet m.b.t. lange termijn onderhoud) en desnoods bijstelling ervan, servicekostenstructuur ism. door WNR-bouwkostenspecialist;
- Ondersteuning opstellen KES: Vertaling klantwensen m.b.t. bouwtechnische uitwerking en complete uitwerking functionele specificaties met bijbehorende prestatie-indicatoren;
- Ondersteuning opstellen V&V-plan (bouwtechnisch);
- Begeleiding morfologisch ontwerpessies;
- Bouwkundig uit (laten) werken verschillende renovatiescenario's;
- Informatieverstrekking WNR-energieadviseur;
- Organisatie uitwerken juridische aspecten renovatiescenario's (individueel/collectief);
- Organisatie opstellen MJOP/MJOB per scenario.

Fase 3, Verdiepingsfase:

- Bouwtechnische uitwerking geselecteerd renovatie-ontwerp incl. MJOP;
- Ondersteuning installatietechnische uitwerking geselecteerd renovatie-ontwerp incl. MJOP;
- Ondersteuning opstellen prestatiecontract/afnameovereenkomst;
- Opstellen eisen onderhoud (al dan niet met behulp van aanvullende expertise);
- Voor vergunningen en subsidies vereiste berekeningen, bijv. BENG, (laten) uitvoeren;
- Ondersteuning kwaliteitsborging renovatieontwerp m.b.v. V&V-plan;
- Ondersteuning opstellen gunningsprocedure, uitvraag renovatieaanbieder;
- Ondersteuning gunningsprocedure renovatie-aanbieder;
- Ondersteuning opstellen renovatiedossier.

Fase 4, Transactiefase:

- Kennis- en informatieoverdracht naar renovatieaanbieder t.b.v. bouw- en installatietechnische uitwerking renovatie incl. MJOP;
- Ondersteuning uitvoering V&V-plan renovatieontwerp.

WNR-Projectevaluatie:

- Deelname aan WNR-projectevaluatie en implementatie verbeterpunten in WNR-proces.

3.4.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

De aspirant-licentiehouders voldoet aan de gestelde randvoorwaarden en wordt in de eerste projecten ondersteund door het WNR-servicebureau. De verstrekking van de WNR-licentie geschiedt na twee, volgens beoordeling⁶ van Kennisinstituut KERN, geslaagde projecten. De Expert WNR-haalbaarheidsanalyse heeft een dekkende beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

3.4.2.1 Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel

- > 5 jaar bouwkundig (HBO);
- Energiedeskundige, minimaal niveau EPA-W;
- Ervaring asbestinventarisatie (in staat tot beoordeling situatie en het aansturen vervolgstappen);
- Basiskennis brandveiligheid in appartementsgebouwen;
- Basiskennis opstellen MJOP.

3.4.2.2 Vereiste aanvullende competenties

- Of: Certificaat PH-vakman;
- Of: > 2 jaar aantoonbaar ervaring met het ontwerpen van passiehuizen;
- Deelnamecertificaat Acquisitie WNR;

⁶ Beoordelingskader Expert WNR-haalbaarheidsanalyse zie bijlage 1.

- Deelnamecertificaat WNR-Haalbaarheidsanalyse.

3.4.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Haalbaarheidsonderzoek energetische renovatie;
- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren.

Hulpmiddelen

- Handleiding Kwaliteitsborging WNR;
- Handboek No worries! Werken met energieprestatie;
- TCO-tool;
- NCW-tool;
- Voorbeeld MJOB;
- Klantvolgsysteem WNR.

3.5 WNR-Bouwkostenspecialist

De werkzaamheden van de WNR-Bouwkostenspecialist vinden grotendeels plaats in de adviesfase (fase 2), verdiepingfase (fase 3) en transactiefase (fase 4) binnen het werkproces van WNR. Hierin is de WNR-bouwkostenspecialist verantwoordelijk voor het opstellen van kostenramingen t.b.v. de haalbaarheidsanalyse (budgettering renovatiescenario's) en het opstellen van een nauwkeurige elementraming (hoeveelhedenstaat) en begeleiding bij de uitwerking van het gekozen renovatiescenario, ook t.b.v. onderzoek financieringsmogelijkheden en aannemersselectie.

3.5.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

Ondersteuning expert WNR-haalbaarheidsanalyse (en ontwerp- en bouwteam) met:

- Bouwkostenraming en TCO-berekeningen diverse renovatiescenario's t.b.v. haalbaarheidsanalyse.

Ondersteuning financiële engineering geselecteerd renovatiescenario met:

- Kostenramingen, elementenbegroting, MJOP en TCO-berekening van grof naar fijn, volgt de stand renovatieontwerp en aanpassingen;
- MJOB's (bijstelling huidig MJOB, MJOB per renovatiescenario, finetuning MJOB uitgewerkt renovatieontwerp).

Ondersteuning bij aannemersselectie met:

- Controle en beoordeling projectbudgetteringen renovatieaanbieder(s) (d.m.v. de WNR-basisbegroting).

WNR-Projectevaluatie:

- Ondersteuning nacalculatie renovatie en invoer kengetallen in WNR-kostendatabase;
- Deelname aan WNR-projectevaluatie en implementatie verbeterpunten in WNR-proces.

3.5.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

De aspirant-WNR-Bouwkostenspecialist voldoet aan de gestelde randvoorwaarden en wordt in de eerste projecten ondersteund door het WNR-servicebureau. De verstrekking van een WNR-licentie geschiedt na twee, volgens beoordeling⁷ van Kennisinstituut KERN, geslaagde projecten. De WNR-bouwkostenspecialist heeft een dekkende beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

3.5.2.1 Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel

- Bouwkostendeskundige (HBO-niveau), of calculator (HBO-niveau) met affiniteit met elementenbegroting;

⁷ Beoordelingskader WNR-Bouwkostenspecialist zie bijlage 1.

- > 2 jaar werkervaring elementenbegroting;
- Ervaring met het opstellen van MJOB's.

3.5.2.2 Vereiste aanvullende competenties

- Voor kostendeskundige: Deelnamecertificaat Training Werken met WNR-basisbegroting;
- Voor calculator: Deelnamecertificaat Training Projectbudgettering integraal bouwen;
- Basiskennis passief bouwen;
- MJOB conform WNR-scenario's (lange termijn en maatregelen zeer energiezuinig gebouw);
- Vertrouwd zijn/ervaring met kostenkengetallen zeer energiezuinig en integraal bouwen.

3.5.3 Aanbevolen opleiding

- Projectbudgettering integraal bouwen;
- Cursus Haalbaarheidsonderzoek energetische renovatie.

3.5.4 Hulpmiddelen

- WNR-basisbegroting;
- Kengetallen integrale WNR-renovaties (WNR-kostendatabase);
- TCO-tool;
- Onlinecursus Energieneutraal bouwen (Build up skills app).

3.6 WNR-Energieadviseur

De WNR-Energieadviseur zorgt voor een energetisch en bouwfysisch correct renovatieontwerp. Hij ondersteunt het ontwerpteam in de adviesfase (fase 2), verdiepingsfase (fase 3) en transactiefase (fase 4) met advies en energiebalansberekeningen. In de bouwphase ondersteunt hij de WNR-procesbegeleider bij validatie- en verificatie-maatregelen en tijdens inbedrijfstelling verzorgt hij controleberekeningen voor vergelijking met meetgegevens t.b.v. optimalisatie gebouwfuncties. Ook zorgt hij voor de nodige projectdocumentatie voor het afmelden van het energielabel en de EnerPHit-certificering.

3.6.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

Fase 2, Adviesfase:

- Ondersteuning uitwerking KES: functionele specificaties energie, comfort, binnenklimaat met bijbehorende prestatie-indicatoren;
- In kaart brengen huidige situatie en energetisch ontwerp / berekening energieprestatie renovatiescenario's middels DesignPH/nZEB-berekening;
- Berekening warmte- en koudebehoefte en advies installatietechnische randvoorwaarden;
- Aanleveren inputparameters TCO-berekening;
- Informatieverstrekking t.b.v. externe controle (EnerPHit-certificering og.).

Fase 3, Verdiepingsfase:

- Ondersteuning technische uitwerking geselecteerd renovatie-ontwerp;
- Finetunen energiebalansberekening;
- Advies t.b.v. installatietechnische uitwerking;
- Aanleveren inputparameters TCO-berekening;
- Ondersteuning uitvoering V&V-plan;
- Informatieverstrekking t.b.v. externe controle (EnerPHit-certificering og.).

Fase 4, Transactiefase:

- Advies t.b.v. installatietechnische uitwerking;
- Aanleveren inputparameters TCO-berekening;

- Ondersteuning bij opstellen minimale voorwaarden onderhoudsmaatregelen;
- Ondersteuning uitvoering V&V-plan renovatieontwerp;
- Ondersteuning opstellen prestatieafspraken renovatie (afnameovereenkomst);
- Aanleveren documentatie voor EnerPHit-certificering, BENG-berekening en renovatiedossier.

Fase 5, Bouwfase

- Ondersteuning uitvoering V&V-plan en ondersteuning WNR-procesbegeleider bij toezicht;
- Aanleveren / opstellen documentatie voor EnerPHit-certificering, BENG-berekening en renovatiedossier.

Fase 6, Inbedrijfstelling

- Ondersteuning uitvoering V&V-plan en ondersteuning WNR-uitvoeringsprocesbegeleider bij toezicht;
- Aanleveren / opstellen documentatie voor EnerPHit-certificering, BENG-berekening en renovatiedossier.

WNR-Projectevaluatie:

- Deelname aan WNR-projectevaluatie en implementatie verbeterpunten in WNR-proces.

3.6.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

De aspirant- WNR-Energieadviseur voldoet aan de gestelde randvoorwaarden en wordt in de eerste projecten ondersteund door het WNR-servicebureau. De verstrekking van de WNR-licentie geschiedt na twee, volgens beoordeling⁸ van Kennisinstituut KERN, geslaagde projecten.

De energetische analyse wordt in alle stadia en in alle gevallen door een externe partij getoetst (EnerPHit-certificatie o.g.). De WNR-Energieadviseur heeft een dekkende beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

3.6.2.1 Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel

- > 2 jaar werkervaring bouwkunde of installatietechniek (HBO);
- Kennis energetische wet- en regelgeving (om consequenties in te kunnen schatten).

3.6.2.2 Vereiste aanvullende competenties

- Of: Certificaat Passiefhuis-ontwerper;
- Of: certificaat Passiefhuis-vakman + aantoonbaar ervaring met het ontwerpen van (gecertificeerde) passiefhuizen;
- > 2 jaar aantoonbaar werkervaring met nZEB-berekening en warmtestroomberekeningen;
- Basiskennis TCO-berekening.

3.6.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Passiefhuisontwerper;
- Cursus Energieneutraal renoveren en bouwen;
- Cursus Rekenen met de nZEB-tool;
- Cursus Berekening thermische bruggen;
- Cursus Energiebalans met DesignPH.

3.6.4 Hulpmiddelen

- PHI-Certificeringsplatform NL.
- Diverse hulpberekeningen energieprestatie.

⁸ Beoordelingskader WNR-Energieadviseur zie bijlage 1.

3.7 WNR-Installatieadviseur

De WNR-Installatieadviseur ondersteunt het ontwerpteam met installatie-advies in de adviesfase (fase 2) bij het installatietechnische deel van de renovatiescenario's en het opstellen van de V&V-systematiek en in de verdiepingsfase (fase 3) en in de transactiefase (fase 4) bij de uitwerking van de installatietechniek in het gekozen renovatiescenario en validatie en verificatie van het ontwerp.

3.7.1 *Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces*

Fase 2, Adviesfase:

- Ondersteuning uitwerking KES: functionele specificaties energie, comfort, binnenklimaat met bijbehorende prestatie-indicatoren
- Beoordeling en evt. bijstellen bestaande MJOP/MJOB (installatietechnisch)
- Installatietechnisch ontwerp renovatiescenario's haalbaarheidsanalyse
- Ondersteuning bij opstellen nieuw MJOP (per scenario)
- Ondersteuning bij opstellen uitvraag renovatieaanbieder
- Opstellen V&V-plan (installatietechnisch gedeelte)

Fase 3, Verdiepingsfase

- Installatietechnische uitwerking geselecteerd renovatieontwerp incl. MJOP
- Ondersteuning opstellen prestatiecontract/afnameovereenkomst
- Kwaliteitsborging ontwerp conform V&V-plan

Fase 4, Transactiefase

- Kennis- en informatieoverdracht t.b.v. technische uitwerking geselecteerd renovatieontwerp incl. MJOP
- Ondersteuning WNR-uitvoeringsprocesbegeleider bij toezicht op uitvoering V&V-plan

Fase 5, Bouwfase

- Ondersteuning WNR-uitvoeringsprocesbegeleider bij toezicht op uitvoering V&V-plan

Fase 6, Inbedrijfstelling

- Ondersteuning WNR-uitvoeringsprocesbegeleider bij toezicht op uitvoering V&V-plan

WNR-Projectevaluatie:

- Deelname aan WNR-projectevaluatie en implementatie verbeterpunten in WNR-proces

3.7.2 *Randvoorwaarden WNR-licentie*

De aspirant-WNR-Installatie-adviseur voldoet aan de gestelde randvoorwaarden en wordt in de eerste projecten ondersteund door het WNR-servicebureau. De verstrekking van de WNR-licentie geschiedt na twee, volgens beoordeling van Kennisinstituut KERN⁹, geslaagde projecten. De WNR-Installatie-adviseur heeft een dekkende beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

3.7.2.1 *Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel*

- >5 jaar werkervaring (ontwerp + uitvoering) gebouw-installatietechniek (HBO)
- Basiskennis MJOP en onderhoud installaties

3.7.2.2 *Vereiste aanvullende competenties*

- Gecertificeerd passiefhuisontwerper of passiefhuisvakman of vergelijkbare kwalificatie
- Kennis van/ ervaring met passiefhuis-installaties en de dimensionering ervan

⁹ Beoordelingskader WNR-Installatie-adviseur zie bijlage 1.

3.7.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Passiefhuisontwerper
- Cursus Energieneutraal renoveren en bouwen
- Cursus Ontwerp balansventilatiesystemen
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties
- Cursus Rekenen met de nZEB-tool

3.7.4 Hulpmiddelen

- Diverse tools, o.a. rekensheet ontwerp balansventilatie
- Whitepaper Grip op het verwarmingsvermogen bij zeer energiezuinige gebouwen
- Whitepaper Richtlijnen inbedrijfstellen

3.8 WNR- Uitvoeringsprocesbegeleider

De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider is de spil in het web tijdens de uitvoering. Hij vertegenwoordigt WNR en de klant. Zijn werkzaamheden vinden plaats in de transactiefase (fase 4), bouwfase (fase 5) en inbedrijfstelling (fase 6) binnen het werkproces van WNR. Hierin is de procesbegeleider belast met alle ondersteunende werkzaamheden om het proces gedurende deze ontwikkelfasen optimaal te laten verlopen. De procesbegeleider vertegenwoordigt WNR naar de klant en andere belanghebbenden, organiseert bijeenkomsten en presentaties. Hij is verantwoordelijk voor de uitvoering van de kwaliteitsborging en is aanspreekpunt voor alle in deze fasen betrokken partijen.

3.8.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

Fase 4, Transactiefase:

- Klantcommunicatie
- Toezicht op kwaliteitsborging renovatieontwerp cf. V&V-plan
- Beheer V&V-plan

Fase 5, Bouwfase:

- Klantcommunicatie
- Toezicht op kwaliteitsborging uitvoering cf. V&V-plan
- Beheer V&V-plan
- Toezicht op projectoplevering
- Organisatie en gereedmaken renovatiedossier met documentatie oplevering en kwaliteitscontroles
- Organisatie geactualiseerd MJOP en eisenpakket uitvoering onderhoud (bijdrage verschillende partijen)

Fase 6, Inbedrijfstelling:

- Klantcommunicatie
- Toezicht op aanlevering en verwerken monitoringdata
- Organisatie projectevaluatie bewoners
- Planning integrale inbedrijfstelling en toezicht op kwaliteitsborging cf. V&V-plan
- Toezicht op adequate service ingeval van gebreken
- Aanvullen renovatiedossier documentatie inbedrijfsstelling
- Organisatie nacalculatie renovatie en invoer kengetallen in WNR-kostendatabase

WNR-Projectevaluatie:

- Organisatie en deelname aan WNR-projectevaluatie
- Toezicht op inbedding verbeterpunten in WNR-proces

3.8.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

De aspirant-WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider voldoet aan de gestelde randvoorwaarden en wordt in het eerste project (indien nodig intensief) ondersteund door het WNR-servicebureau. De verstrekking van een WNR-licentie geschiedt na twee, volgens beoordeling door Kennisinstituut KERN¹⁰, geslaagde projecten. De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider heeft een dekkende beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

3.8.2.1 Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel

- > 5 jaar ervaring bouw-gerelateerde projectleiding in de uitvoering
- Ervaring met planning en management integraal bouwproces, Lean-management
- Communicatief vaardig op hoog niveau (projectleiding en bemiddeling)

3.8.2.2 Vereiste aanvullende competenties

- Gecertificeerd passiefhuisvakman, passiefhuisadviseur of passiefhuisontwerper of vergelijkbare kwalificatie
- Of in deze of een vergelijkbare rol betrokken bij de uitvoering van een of meer succesvolle (gecertificeerde) EnerPHit-renovatie-, passiefhuis- of WNR-projecten

3.8.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren
- Cursus Projectbudgettering integraal bouwen
- Cursus Ketensamenwerking;
- Cursus Risicomanagement;
- Cursus Kwaliteitsmanagement;
- Cursus Continu verbeteren;
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties
- Cursus Communicatie in het bouwproces

3.8.4 Hulpmiddelen

- Handboek No worries! Werken met energieprestatie
- Evaluatielijst bewoners
- Klantvolgsysteem WNR

¹⁰ Beoordelingskader WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider zie bijlage 1.

4 Licentie WNR-renovatieaanbieder

4.1.1 Algemene randvoorwaarden WNR-licentie

De licentie voor een WNR-renovatieaanbieder biedt ruimte voor wisselende bezettingen en diverse disciplines binnen het bedrijf. De competentie-eisen gelden in principe voor alle betrokken professionals binnen het bedrijf van de (aspirant-)licentiehouders. Daar bovenop dient de WNR-renovatieaanbieder te zorgen voor voldoende volgens de WNR-licentie-eisen gekwalificeerde vakmensen. De licentie schrijft de minimale bezetting van deze gekwalificeerde vakmensen voor tijdens de uitvoering van een WNR-renovatie. Een renovatieaanbieder kan inschrijven op een uitvraag als hij beschikt over voldoende gekwalificeerde vakmensen of bereid is om in de kwalificatie van zijn medewerkers te investeren. Deze kwalificatie dient voor aanvang van de renovatieactiviteiten voorgelegd te worden bij Kennisinstituut KERN ter beoordeling. De renovatieaanbieder voert dan zijn eerste werk uit als aspirant-licentiehouders.

Tijdens de gunningsprocedure worden de volgende aspecten beoordeeld:

- Betrokkenheid van de directie bij de kwaliteitsborging van de WNR renovatieprojecten
- Kennis van de lokale markt
- Vergelijkbare referentieprojecten
- Klanttevredenheid bij referentieprojecten
- Financiële draagkracht
- Bereidheid tot beperken financiële risico's voor de klant door financiële garantstelling (storting of bankgarantie¹¹)
- Bereidheid tot garantie bouwprestaties boven op reguliere productgaranties
- Bereidheid tot zekerheidsstelling voor inbedrijfstelling (reserve, VvE zet een bedrag voor claims op aparte rekening, een deel van wat er na inbedrijfstelling over blijft wordt later uitbetaald)
- Organisatieniveau van administratie en backoffice (ISO 9001)
- Bereidheid tot transparante boekhouding en nacalculatie
- Bereidheid te werken onder COVO 2010 of beter
- Overige onderscheidende keurmerken die de vakbekwaamheid en de kwaliteit van de uitvoering en/of de soliditeit van de bedrijfsvoering staven
- Competenties vakmensen en projectleider:
 - o Minimaal basiscompetenties zoals beschreven per profiel en
 - o Vereiste aanvullende competenties

4.2 Directeur

4.2.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Contractvorming;
- Afspraken met leveranciers (ondersteuning integraal proces);
- Ondersteuning procesoptimalisatie;
- Deelname aan WNR-projectevaluatie;
- Toezicht op inbedding verbeterpunten voor volgende WNR-projecten.

4.2.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

- Tekenbevoegdheid;

¹¹ Storting/bankgarantie in overleg, afhankelijk van project en betalingstermijnen, levering renovatieaanbieder loopt altijd minimaal 1 maand voor op betaling door klant)
voorschot – kan helpen om verder te komen – afhankelijk van vertrouwen in aannemer

- Verklaring bestuurder rechtmatigheid inschrijving;
- UBO - ultimate beneficial owners.

4.2.3 Hulpmiddelen

- Handboek No worries! Werken met energieprestatie;
- Handleiding Kwaliteitsborging WNR;
- Website wnr.nu.

4.3 Projectleider

4.3.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Aanspreekpersoon voor WNR-procesbegeleider en WNR-servicebureau;
- Organisatie engineering-team, delegatie taken en verantwoordelijkheden;
- Organisatie vergaderingen, besluitenlijsten;
- Directievoering, projectleiding uitvoering;
- Organisatie uitvoeringsplanning en procesbewaking;
- Organisatie calculatie en inkoop conform KES;
- Organisatie kwaliteitsborging cf. V&V-plan;
- Organisatie toolkitbesprekingen;
- Organisatie uitvoeringsdocumentatie voor renovatiedossier, EnerPHit-certificering en BENG-afmelding;
- Organisatie nacalculatie;
- Organisatie en deelname aan WNR-projectevaluatie.

4.3.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

De projectleider voldoet aan alle hieronder gestelde eisen.

4.3.2.1 Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel

- > 5 jaar ervaring bouw-gerelateerde projectleiding in de uitvoering;
- Ervaring met planning en projectmanagement, affiniteit met integraal bouwproces en lean-management;
- Communicatief vaardig op hoog niveau (projectleiding en bemiddeling).

4.3.2.2 Vereiste aanvullende competenties

- Gecertificeerd passiefhuisvakman of vergelijkbare kwalificatie;
- Of betrokkenheid in deze of een vergelijkbare rol bij de uitvoering van een of meer succesvolle (gecertificeerde) EnerPHit-renovatie-, passiefhuis- of WNR-projecten;
- Deelnamecertificaat Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties.

4.3.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren;
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties;
- Cursus Projectbudgettering integraal bouwen;
- Cursus Ketensamenwerking;
- Cursus Risicomanagement;
- Cursus Kwaliteitsmanagement;
- Cursus Continu verbeteren;
- Cursus Communicatie in het bouwproces.

4.3.4 Hulpmiddelen

- Handleiding Kwaliteitsborging WNR;
- Presentaties voor toolkitbesprekingen;

- Handboek No worries! Werken met energieprestatie.

4.4 Werkvoorbereider

4.4.1 *Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces*

- Werkvoorbereiding en inkoop conform KES;
- Medewerking aan uitvoering V&V-plan;
- Deelname aan WNR-projectevaluatie.

4.4.2 *Randvoorwaarden WNR-licentie*

Alle bij een WNR-renovatieproject betrokken werkvoorbereiders dienen aan de gestelde eisen te voldoen. Alle medewerkers in de bouwuitvoering nemen deel aan de toolkitbesprekingen.

4.4.2.1 *Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel*

- MBO werkvoorbereiding, ervaring met energetische renovatie.

4.4.2.2 *Vereiste aanvullende competenties*

- Gecertificeerd passiefhuisvakman of vergelijkbare kwalificatie;
- Of betrokkenheid in deze of een vergelijkbare rol bij de uitvoering van een of meer succesvolle (gecertificeerde) EnerPHit-renovatie-, passiefhuis- of WNR-projecten;
- Deelnamecertificaat Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties.

4.4.3 *Aanbevolen opleiding*

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren;
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties;
- Cursus Ketensamenwerking;
- Cursus Continu verbeteren.

4.4.4 *Hulpmiddelen*

- Handboek No worries! Werken met energieprestatie;
- Handleiding Kwaliteitsborging WNR.

4.5 Calculator

4.5.1 *Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces*

- Calculatie;
- Nacalculatie;
- Deelname aan WNR-projectevaluatie.

4.5.2 *Randvoorwaarden WNR-licentie*

Alle bij een WNR-renovatieproject betrokken calculators dienen aan de gestelde eisen te voldoen. Alle medewerkers in de bouwuitvoering nemen deel aan de toolkitbesprekingen.

4.5.2.1 *Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel*

- MBO calculatie, ervaring met energetische renovatie

4.5.2.2 *Vereiste aanvullende competenties*

- Aantoonbare ervaring met transparante projectbudgettering, elementenbegroting renovatie of
- Deelnamecertificaat Cursus Projectbudgettering integraal bouwen.

4.5.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Projectbudgettering integraal bouwen.

4.5.4 Hulpmiddelen

- WNR-basisbegroting.

4.6 Medewerker montageteam bouwkundig (timmerman, metselaar)

4.6.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Deelname Kickoff-meeting(s);
- Uitvoering; kwaliteitscontrole; rapportage conform V&V-plan;
- Werkzaamheden zoals:
 - o Na-isolatie in/onder begane grondvloeren;
 - o Aanbrengen buitengevelisolatie (met betimmering/afwerking);
 - o Montage prefab daken;
 - o Renovatie vloeren;
 - o Montage prefab vloeren;
 - o Montage prefab gevelelementen;
 - o Montage kozijnen, ramen, deuren, dakramen, ventilatieluiken;
 - o Montage zonwering;
 - o Vervanging beglazing;
 - o Montage prefab dakkapellen;
 - o Voorkomen thermische bruggen;
 - o Aanbrengen luchtdichting;
 - o Aanbrengen dampdichting;
 - o Na-isolatie scheidingswanden;
 - o Na-isolatie gevels binnen;
 - o Na-isolatie daken binnen;
 - o Na-isolatie hellend dak;
- en daarbij:
 - o Luchtdicht bouwen;
 - o Voorkomen thermische lekken;
 - o Voorkomen condensvorming in constructie;
- Optimaal functioneren binnen integraal bouwproces (lean, klantgericht, efficiënt en multidisciplinair samenwerken, volgens planning);
- Deelname aan WNR-projectevaluatie.

4.6.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

Minimaal 1 op de 4 medewerkers van het bij een WNR-renovatieproject uitvoerend bouwkundig montageteam dienen aan de hieronder gestelde eisen te voldoen. De projectleider zorgt ervoor dat deze verhouding tijdens uitvoeringswerkzaamheden op de bouwplaats minimaal is gewaarborgd en dat deze gekwalificeerde vakmensen hun inzichten over kunnen dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Alle medewerkers in de bouwuitvoering nemen deel aan de toolkitbesprekingen en worden in de gelegenheid gesteld de gratis onlinecursus Energieneutraal bouwen te volgen.

4.6.2.1 Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel

- Bouwtechnisch MBO.

4.6.2.2 Vereiste aanvullende competenties

- Gecertificeerd passiefhuisvakman specialisatie bouwkunde of vergelijkbare kwalificatie

- Of betrokkenheid in deze of een vergelijkbare rol bij de uitvoering van een of meer succesvolle (gecertificeerde) EnerPHit-renovatie-, passiefhuis- of WNR-projecten
- Deelnamecertificaat Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties deel 2.

4.6.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren;
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties;

4.6.4 Hulpmiddelen

- Toolkit bespreking luchtdichtheid;
- Toolkit bespreking na-isolatie;
- Onlinecursus Energieneutraal bouwen – bouwkundig (Build up skills app).

4.7 Installateur

4.7.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Engineering en werkvoorbereiding installatiewerkzaamheden renovatie op basis van de KES;
- (Projectleiding) uitvoering installatietechniek;
- Opstellen minimale voorwaarden onderhoudsmaatregelen en aanvulling/advies MJOP;
- Organisatie van/deelname aan toolkitbesprekingen;
- Kwaliteitsborging uitvoering cf. V&V-plan;
- Organisatie inbedrijfstelling;
- Organisatie klantenservice;
- Deelname aan WNR-projectevaluatie.

4.7.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

Alle bij een WNR-renovatieproject betrokken installateurs dienen aan de gestelde eisen te voldoen. Alle medewerkers in de bouwuitvoering nemen deel aan de toolkitbesprekingen.

4.7.2.1 Vereiste aanvullende competenties

- Deelname Kickoff-meetings;
- Gecertificeerd passiefhuisvakman installatietechniek of vergelijkbare kwalificatie, of
- Betrokkenheid in deze of een vergelijkbare rol bij de uitvoering van een of meer succesvolle (gecertificeerde) EnerPHit-renovatie-, passiefhuis- of WNR-projecten
- Deelnamecertificaat Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties (deel 3+4).

4.7.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren;
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties.

4.7.4 Hulpmiddelen

- Toolkit bespreking luchtdichtheid;
- Toolkit bespreking na-isolatie;
- Handboek No worries! Werken met energieprestatie;
- Handleiding Kwaliteitsborging WNR;
- Whitepaper Richtlijnen inbedrijfstellen.

4.8 Medewerker montageteam installatietechnisch

4.8.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Uitvoering, kwaliteitscontrole- en rapportage conform V&V-plan;
- Montage installaties (geluidsarm, energiezuinig, luchtdicht, onderhoudsvriendelijk):
 - o Ventilatiesysteem;
 - o Warmtepomp;
 - o Zoutopslag-boiler;
 - o Zonthermische installatie;
 - o Tapwaterdistributiesysteem;
 - o (LT-)Warmteopslag voor tapwater (zeer energie-efficiënte legionella-protectie)
 - o Douche-WTW;
 - o Verwarmingsdistributiesysteem;
 - o Zonnepanelen (zonnestroom);
 - o Accu/elektrische opslag;
 - o Rioolbe- en ontluchting/terugslagkleppen;
 - o Quooker, vaatwasser, wasdroger;
 - o Domotica, beveiliging, communicatie;
 - o Aansturing zonwering;
 - o Monitoringinstallatie;
 - o Isolatie standleidingen en andere doorvoeren in contact met koude buitenlucht;
- Reparatie/vervanging elektra in woningen en gemeenschappelijke ruimtes;
- Optimaal functioneren binnen integraal bouwproces (lean, klantgericht, efficiënt en multidisciplinair samenwerken, planning);
- Nazorg, klantenservice bij problemen na oplevering;
- Deelname aan WNR-projectevaluatie.

4.8.2 Randvoorwaarden WNR-licentie

Minimaal 1 op de 4 medewerkers van het bij een WNR-renovatieproject uitvoerend installatietechnisch montageteam dienen aan de hieronder gestelde eisen te voldoen. De projectleider zorgt ervoor dat deze verhouding tijdens uitvoeringswerkzaamheden op de bouwplaats minimaal is gewaarborgd en dat deze gekwalificeerde vakmensen hun inzichten over kunnen dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Alle medewerkers in de bouwuitvoering nemen deel aan de toolkitbesprekingen en worden in de gelegenheid gesteld de gratis onlinecursus Energieneutraal bouwen te volgen.

4.8.2.1 Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel

- Installatietechnisch MBO.

4.8.2.2 Vereiste aanvullende competenties

- Deelname Kickoff-meetings;
- Gecertificeerd passiefhuisvakman installatietechniek of vergelijkbare kwalificatie;
- Of betrokkenheid in deze of een vergelijkbare rol bij de uitvoering van een of meer succesvolle (gecertificeerde) EnerPHit-renovatie-, passiefhuis- of WNR-projecten;
- Deelnamecertificaat Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties (deel 4).

4.8.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren;
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties.

4.8.4 Hulpmiddelen

- Toolkit bespreking luchtdichtheid;
- Whitepaper Richtlijnen inbedrijfstellen;
- Onlinecursus Energieneutraal bouwen-installatietechniek (Build up skills app).

4.9 Communicatiemedewerker

4.9.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Ondersteuning projectleider bij onderzoek bewonerswensen (uitwerken enquêtes, bijwonen gesprekken);
- Klantcommunicatie, aanspreekspersoon;
- Bewonersbegeleiding (olie in proces);
- Community building;
- Deelname aan WNR-projectevaluatie.

4.9.2 Hulpmiddelen

- WNR-presentatie,
- VvE-boek voor eigenaren,
- Website wnr.nu

5 Overige profielen binnen het WNR-proces

5.1 Opdrachtgever (VvE-bestuur)

5.1.1 *Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces*

- Zich informeren over WNR-aanpak, bijwonen besprekingen
- Formuleren klantwensen
- Communicatie met bewoners en beheerder
- Vormgeven integraal en transparant besluitvormingsproces binnen doorlooptijd, meedenken, meebeslissen
- Organisatie ALV's conform WNR-proces
- Deelname aan WNR-projectevaluatie

5.1.2 *Aanbevolen opleiding*

Integraal Verduurzamen voor Bestuurders van VvE's

5.1.3 *Hulpmiddelen*

- VvE-boek voor eigenaren
- Website wnr.nu

5.2 Opdrachtgever (appartementseigenaar)

5.2.1 *Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces*

- Informatie verwerven over WNR-aanpak
- Meedenken, meebeslissen op ALV's
- Informatie verstrekken (klantwensen e.d. via enquêtes, doorgeven individuele klantwensen)
- Meewerken aan monitoring

5.2.2 *Aanbevolen opleiding*

Webinar Grip op de verduurzaming voor appartementseigenaren

5.2.3 *Hulpmiddelen*

- VvE-boek voor eigenaren
- Website wnr.nu

5.3 WNR-Ambassadeur

Ieder professional in het netwerk van DNA in de bouw mag als WNR-ambassadeur optreden om potentiële klanten voor WNR te werven. Ondersteuning vanuit het WNR-servicebureau bestaat uit een cursus, basispresentatie, een draaiboek en desgewenst begeleiding van medewerkers WNR-servicebureau bij klantgesprek.

5.3.1 *Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces*

- Contact leggen met VvE-bestuurders
- Kennismakingsgesprek voorbereiden en voeren
- WNR-model presenteren

- Aan VvE-bestuur gedetailleerd voorleggen wat WNR inhoudt, objectieve informatie Acquisitie voor haalbaarheidsanalyse
- Verstrekken neutrale informatie over WNR
- Grote lijnen WNR-aanpak overbrengen (niet in detail!)
- Ophalen relevante informatie voor inschatting geschiktheid project voor WNR-aanpak

5.3.2 *Randvoorwaarden WNR-licentie*

5.3.2.1 *Ervaring/basiscompetenties beroepsprofiel*

Sociaal competent, betrouwbaar overkomen, kunnen luisteren, vakkennis m.b.t. energetische renovatie, netwerk

5.3.2.2 *Vereiste aanvullende competenties*

- Basiskennis van WNR-model
- Deelnamecertificaat Training Kennismakingsgesprek woonlastenneutrale renovatie VvE

5.3.3 *Aanbevolen opleiding*

Training Kennismakingsgesprek woonlastenneutrale renovatie VvE

5.3.4 *Hulpmiddelen*

- WNR-presentatie
- VvE-boek voor eigenaren
- Klantvolgsysteem WNR
- Website wnr.nu

5.4 Externe partijen, inhuur

Naast de hierboven beschreven profielen van bij WNR betrokken partijen zijn er nog een hele reeks andere professionals die ook een schakel zijn in het WNR-proces. Voorbeelden zijn: juridische specialisten, BENG-expert, BIM-modellereurs, inhuurkrachten uitvoering zoals machinisten, kwaliteitsborgers renovatie-uitvoering zoals luchtdoorlatendheidscontroleur of het onderhoudsbedrijf. Bij enkele professionals is WNR gebaat/afhankelijk van speciale taken en kenmerken, die we hieronder beschrijven.

5.5 Inbedrijfnamespecialist

5.5.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Integrale inregeling installaties conform V&V-plan,
- nazorg n.a.v. monitoring

5.5.2 Aanbevolen opleiding

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties (deel 4)

5.6 Monitoringspecialist

5.6.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Ontwerp en supervisie montage monitoringinstallatie
- Analyse meetresultaten, hierbij verbanden leggen met ontwerp-simulaties in samenwerking met energieadviseur en andere betrokken experts

5.7 Onderhoudsbedrijf

5.7.1 Taken/verantwoordelijkheden in WNR-proces

- Onderhoud met inachtneming V&V-plan en gestelde minimale prestatie-eisen
- O.a. onderhouden gevelopeningen, WTW-ventilatiesysteem, verwarmingssysteem, buitenzonwering

5.7.2 Vereiste competenties

- Kennis van (instandhouding van) luchtdichting
- Kennis en ervaring met controle en onderhoud ventilatie (schoonmaken en afstellen ventielen (inregeling) / buitenroosters/ algemene werking WTW, vervangen filters)

5.7.3 Aanbevolen opleiding

- Cursus Energieneutraal bouwen en renoveren
- Cursus Kwaliteitsborging bij prestatiegerichte renovaties

5.7.4 Hulpmiddelen

- Toolkit bespreking luchtdichtheid
- Toolkit bespreking na-isolatie
- Onlinecursus Energieneutraal bouwen – bouwkundig (Build up skills app)

Bijlage 1 : Beoordelingskaders licentiehouders

De hieronder weergegeven kaders maken deel uit van een tevredenheidsmeting over het opereren van de bij een WNR-renovatie betrokken partijen. De tevredenheid wordt daarbij gemeten middels een puntentelling. De score moet daarbij gemiddeld totaal minimaal 6 van 10 punten zijn, waarbij geen score onder 5 mag uitkomen. Is een aspect/vraag niet van toepassing telt deze niet mee¹².

1.1 Beoordelingskader WNR-Ontwerpprocesbegeleider

De verstrekking van een WNR-licentie “WNR-Ontwerpprocesbegeleider” geschiedt na één, volgens beoordeling van het Kennisinstituut KERN, geslaagd ontwerptraject fase 2 - fase 4. De beoordeling vindt plaats op basis van een externe projectevaluatie door Kennisinstituut KERN en is positief als hieruit blijkt dat de procesbegeleider in staat is tot:

- Betrokkenen mee kunnen nemen in keuzeprocessen – zoeken en benutten van doorwaadbare plaatsen.
- Het onderhouden van een constructieve verstandhouding met de klant.
- Het onderhouden van een constructieve verstandhouding met de betrokken experts. Hij zorgt voor de juiste mensen op de juiste plek en een gestroomlijnd onderzoeks- en ontwerpproces.
- Het aansturen van het ontwerpteam binnen tijd en budget en het creëren van een ontspannen werksfeer waardoor interdisciplinair overleg kan leiden tot creatieve oplossingen en ontwerpoptimalisatie.
- Het sturen van een goed communicatieproces met en tussen alle belanghebbenden.
- Het zelfstandig gebruik van de benodigde hulpmiddelen.

Uit de projectevaluatie (door minimaal 1 medewerker en 1 bestuurder) blijkt dat het **WNR-servicebureau** tevreden is over alle onderstaande punten:

- Het project is afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de WNR-Ontwerpprocesbegeleider.
- De communicatie van de WNR-Ontwerpprocesbegeleider met het WNR-servicebureau is helder en constructief, ook in conflictsituaties.
- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider informeert het WNR-servicebureau tijdig over onverwachte ontwikkelingen.
- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider is proactief, anticipeert op kansen en knelpunten en neemt tijdig actie om het project optimaal te laten verlopen.
- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider zoekt proactief voldoende bijstand bij het WNR-servicebureau om het proces optimaal te laten verlopen.
- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider stemt zijn activiteiten voldoende af op (aanwijzingen, advies, structuren van) het WNR-servicebureau.
- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider maakt (na nodige instructie) zelfstandig en tevredenstellend gebruik van de benodigde/ door WNR aangereikte (proces-)tools en communicatiestructuren.

¹² Wijzigingen van procedures en beoordelingskaders door Kennisinstituut KERN voorbehouden. Ingeval van een wijziging vervalt de eerdere versie van de door KERN opgestelde beoordelingskaders.

- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider zorgt voor een goede communicatiestroom tussen alle betrokken belanghebbenden.
- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider zorgt voor een adequate informatieoverdracht wanneer experts aanschuiven bij het project.
- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider zorgt voor een adequate informatieoverdracht wanneer hij moet worden waargenomen door een (tijdelijke) vervanger.

Uit de projectevaluatie (door minimaal 50% van de door KERN benaderde personen) blijkt dat de **betrokken professionals** in het ontwerpteam tevreden zijn over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-ontwerpprocesbegeleider, ook in conflictsituaties
- Communicatie met de procesbegeleider is helder.
- Informatie verstrekt door de procesbegeleider is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- Door projectbegeleider opgezette communicatiestructuur werkt optimaal, informatie is up to date en vindbaar.
- De planning is realistisch en wordt gedragen door het team. De tijdige communicatie over planningsaspecten zorgt voor een ontspannen werksfeer en stelt het ontwerpteam in staat om op tijd te kunnen zorgen voor de benodigde activiteiten.
- De teamsamenwerking en werksfeer wordt positief beïnvloed door de procesbegeleider. (De juiste mensen op de juiste plek, verantwoordelijkheden zijn scherp, uitdagingen worden samen aangegaan, ruimte voor creatieve ideeën, fouten zijn nodig om er van te leren.)

Uit de projectevaluatie (door minimaal 2 VvE-bestuurders) blijkt dat **klant** tevreden is over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-ontwerpprocesbegeleider, ook in conflictsituaties
- Communicatie met de procesbegeleider

(Communicatie door procesbegeleider is helder. Klant weet op elk moment in het proces wat hij kan verwachten en wat wordt verwacht door klant.)

- Informatieverstrekking

(Informatie verstrekt door de procesbegeleider is tijdig, toegesneden en compleet.)

- Klanteisen-inventarisatie

(Klant kan zich vinden in het resultaat van de klanteisen-inventarisatie. Hij herkent zich en begrijpt de prioritering)

- Verwachtingsmanagement

(Procesbegeleider schept geen valse verwachtingen. Klant weet waar hij aan toe is en is voldoende geïnformeerd over onzekerheden in relatie tot procesfase)

- Nakomen van afspraken

(Procesbegeleider komt gemaakte afspraken tijdig na. Indien dit door omstandigheden niet mogelijk is informeert hij de klant tijdig en zorgt alsnog per omgaande voor het nakomen van de afspraak.)

1.2 Beoordelingskader Expert WNR-haalbaarheidsanalyse

De verstrekking van een WNR-licentie “Expert WNR-haalbaarheidsanalyse” geschiedt na twee, volgens beoordeling van Kennisinstituut KERN, geslaagde ontwerptrajecten (fase 2 - fase 4). De beoordeling vindt plaats op basis van een externe projectevaluatie en is positief als hieruit blijkt dat de expert WNR-haalbaarheidsanalyse in staat is tot:

- Het correcte uitvoeren van alle voor een WNR-haalbaarheidsanalyse en renovatieontwerp vereiste werkzaamheden binnen planning en budget;
- Het tijdig inschatten en inschakelen van benodigde aanvullende expertise;
- Positieve bijdrage teamsamenwerking en heldere communicatie met de procesbegeleider;
- Het zelfstandig gebruik van de benodigde hulpmiddelen.

Uit de projectevaluatie (door minimaal 1 medewerker en 1 bestuurder) blijkt dat het **WNR-servicebureau** tevreden is over alle onderstaande punten:

- De communicatie van de Expert WNR-haalbaarheidsanalyse met het WNR-servicebureau is helder en constructief, ook in conflictsituaties.
- De Expert WNR-haalbaarheidsanalyse is proactief, anticipeert op kansen en knelpunten en neemt tijdig actie om het haalbaarheidsonderzoek optimaal te laten verlopen.
- De Expert WNR-haalbaarheidsanalyse zoekt proactief voldoende bijstand bij het WNR-servicebureau om het proces optimaal te laten verlopen.
- De Expert WNR-haalbaarheidsanalyse stemt zijn activiteiten voldoende af op (aanwijzingen, advies, structuren van) het WNR-servicebureau.
- De Expert WNR-haalbaarheidsanalyse maakt (na nodige instructie) zelfstandig en tevredenstellend gebruik van de benodigde/ door WNR aangereikte tools en communicatiestructuren.
- De Expert WNR-haalbaarheidsanalyse zorgt voor een volledige en toegesneden informatieoverdracht met bij het project betrokken experts.
- De werkzaamheden zijn afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de Expert WNR-haalbaarheidsanalyse.

De werkzaamheden in **Fase 2, Adviesfase**, zijn correct uitgevoerd:

- Gebouwopname
- In kaart brengen juridische randvoorwaarden VvE
- In kaart brengen financiële randvoorwaarden VvE
- Uitwerking verschillende renovatiescenario's incl. MJOP/MJOB's

De werkzaamheden in **Fase 3, Verdiepingsfase**, zijn correct uitgevoerd:

- Bouwtechnische uitwerking geselecteerd renovatie-ontwerp incl. MJOP en eisen aan onderhoud
- Ondersteuning kwaliteitsborging renovatieontwerp m.b.v. V&V-plan,
- Ondersteuning gunningsprocedure
- Ondersteuning dossiervorming

Uit de projectevaluatie blijkt dat de **betrokken WNR-Ontwerpprocesbegeleider** tevreden is over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de Expert WNR-haalbaarheidsanalyse, ook in conflictsituaties.
- Informatie verstrekt door de Expert WNR-haalbaarheidsanalyse is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.

- Expert Haalbaarheidsanalyse informeert de WNR- procesbegeleider tijdig over onverwachtse ontwikkelingen.
- Positieve bijdrage teamsamenwerking, nakomen van afspraken

Uit de projectevaluatie blijkt dat **betrokken experts (en met name WNR-energieadviseur, WNR-installatieadviseur, projectleider renovatieaanbieder)** tevreden zijn over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de Expert WNR-haalbaarheidsanalyse, ook in conflictsituaties.
- Communicatie met de Expert WNR-haalbaarheidsanalyse.
- Voldoende competent voor discipline-overschrijdende samenwerking.
- Informatie verstrekt door de Expert WNR- haalbaarheidsanalyse is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- De Expert WNR-haalbaarheidsanalyse levert een positieve bijdrage aan de teamsamenwerking en komt gemaakte afspraken tijdig na.

1.3 Beoordelingskader WNR-Bouwkostenspecialist

- De verstrekking van een WNR-licentie “WNR-Bouwkostenspecialist” geschiedt na twee, volgens beoordeling van Kennisinstituut KERN, geslaagde projecten (fase 2 - fase 4). De beoordeling vindt plaats op basis van een externe projectevaluatie en is positief als hieruit blijkt dat de expert WNR-Bouwkostenspecialist in staat is tot:
- Het correcte uitvoeren van alle voor de WNR-haalbaarheidsanalyse en de uitwerking van het renovatieontwerp vereiste werkzaamheden binnen planning en budget;
- Het tijdig inschatten van benodigde aanvullende expertise;
- Positieve bijdrage teamsamenwerking en heldere communicatie met de procesbegeleider;
- Het zelfstandig gebruik van de benodigde hulpmiddelen.

Uit de projectevaluatie (door minimaal 1 medewerker en 1 bestuurder) blijkt dat het **WNR-servicebureau** tevreden is over alle onderstaande punten:

- De werkzaamheden zijn afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de Expert WNR-Bouwkostenspecialist.
- De communicatie van de WNR-Bouwkostenspecialist met het WNR-servicebureau is helder en constructief, ook in conflictsituaties.
- De WNR-Bouwkostenspecialist is proactief, anticipeert op kansen en knelpunten en neemt tijdig actie om het project optimaal te laten verlopen. Hij is flexibel en oplossingsgericht.
- WNR-Bouwkostenspecialist zoekt proactief voldoende bijstand bij het WNR-servicebureau om het proces optimaal te laten verlopen.
- De WNR-Bouwkostenspecialist stemt zijn activiteiten voldoende af op (aanwijzingen, advies, structuren van) het WNR-servicebureau.
- De WNR-Bouwkostenspecialist maakt (na nodige instructie) zelfstandig en tevredenstellend gebruik van de benodigde/ door WNR aangereikte tools en communicatiestructuren.
- De WNR-Bouwkostenspecialist zorgt voor een volledige en toegesneden informatieoverdracht met bij het project betrokken experts.

Uit de projectevaluatie blijkt dat de **betrokken WNR-Ontwerpprocesbegeleider** tevreden is over alle onderstaande punten::

- Het algemene optreden van de WNR-Bouwkostenspecialist, ook in conflictsituaties.
- Informatie verstrekt door de WNR-Bouwkostenspecialist is tijdig, helder, compleet en zonder overkill. Kostenoverzichten zijn overzichtelijk en compleet n.a.v. de voorgestelde ingrepen en integrale gevolgen.
- De WNR-Bouwkostenspecialist informeert de WNR-procesbegeleider tijdig over onverwachtse ontwikkelingen.
- De WNR-Bouwkostenspecialist is proactief (bijvoorbeeld t.a.v. een compleet kostenbeeld bij planwijzigingen t.o.v. de gevolgen), anticipeert op kansen en knelpunten en neemt tijdig actie om het project optimaal te laten verlopen. Hij is flexibel en oplossingsgericht.
- Positieve bijdrage teamsamenwerking, nakomen van afspraken

Uit de projectevaluatie blijkt dat **betrokken experts (en met name de Expert WNR-haalbaarheidsanalyse)** tevreden zijn over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-Bouwkostenspecialist, ook in conflictsituaties.
- Communicatie van de WNR-Bouwkostenspecialist met het ontwerp- en bouwteam.

- Informatie verstrekt door de WNR-Bouwkostenspecialist is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- De WNR-Bouwkostenspecialist is proactief (bijvoorbeeld t.a.v. een compleet kostenbeeld bij planwijzigingen t.o.v. de gevolgen), anticipeert op kansen en knelpunten en neemt tijdig actie om het project optimaal te laten verlopen. Hij is flexibel en oplossingsgericht.
- Kostenramingen en begrotingen ondersteunen ontwerpteam bij het maken van afwegingen.
- Prijsopbouw is consistent en volgt nauwgezet de stand van het renovatieontwerp. Hierdoor geen verrassingen voor het team door kostenramingen, begrotingen en MJOP.
- De WNR-Bouwkostenspecialist levert een positieve bijdrage aan de teamsamenwerking en komt gemaakte afspraken tijdig na.

1.4 Beoordelingskader WNR-Energieadviseur

De verstrekking van een WNR-licentie “WNR-Energieadviseur” geschiedt na twee, volgens beoordeling van Kennisinstituut KERN, geslaagde ontwerptrajecten. De beoordeling vindt plaats op basis van een externe projectevaluatie en is positief als hieruit blijkt dat de WNR-Energieadviseur in staat is tot:

- Het correcte uitvoeren van alle voor een WNR-haalbaarheidsanalyse en renovatie-ontwerp vereiste werkzaamheden binnen planning en budget;
- Het tijdig inschatten van benodigde aanvullende expertise;
- Positieve bijdrage teamsamenwerking en heldere communicatie met de procesbegeleiders;
- Het zelfstandig gebruik van de benodigde hulpmiddelen.

Uit de projectevaluatie (door minimaal 1 medewerker en 1 bestuurder) blijkt dat het **WNR-servicebureau** tevreden is over alle onderstaande punten:

- De communicatie van de WNR-Energieadviseur met het WNR-servicebureau is helder en constructief, ook in conflictsituaties.
- De WNR-Energieadviseur is proactief, anticipeert op kansen en knelpunten en neemt tijdig actie om het project optimaal te laten verlopen.
- De WNR-Energieadviseur zoekt proactief voldoende bijstand bij het WNR-servicebureau om het proces optimaal te laten verlopen.
- De WNR-Energieadviseur stemt zijn activiteiten voldoende af op (aanwijzingen, advies, structuren van) het WNR-servicebureau.
- De WNR-Energieadviseur maakt (na nodige instructie) zelfstandig en tevredenstellend gebruik van de benodigde/ door WNR aangereikte tools en communicatiestructuren.
- De WNR-Energieadviseur zorgt voor een volledige en toegesneden informatieoverdracht met bij het project betrokken experts.
- De werkzaamheden zijn afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de Expert WNR-Energieadviseur.

Uit de projectevaluatie blijkt dat de **betrokken WNR-Ontwerpprocesbegeleider** tevreden is over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-Energieadviseur, ook in conflictsituaties.
- Informatie verstrekt door de WNR-Energieadviseur is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- De WNR-Energieadviseur informeert de WNR-procesbegeleider tijdig over onverwachtse ontwikkelingen.
- Positieve bijdrage teamsamenwerking, nakomen van afspraken
- De werkzaamheden zijn afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de Expert WNR-Energieadviseur.

De werkzaamheden zijn correct uitgevoerd, **Fase 2, Adviesfase:**

- Energetisch ontwerp renovatiescenario's

De werkzaamheden zijn correct uitgevoerd, **Fase 3, Verdiepingsfase:**

- Energiebalansberekening en ondersteuning technische uitwerking geselecteerd renovatie-ontwerp en TCO-berekening

De werkzaamheden zijn correct uitgevoerd, **Fase 4, Transactiefase:**

- Advies en ondersteuning ontwerpproces en dossiervorming

Uit de projectevaluatie blijkt dat de **betrokken WNR-uitvoeringsprocesbegeleider** tevreden is over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-Energieadviseur, ook in conflictsituaties.
- Informatie verstrekt door de WNR-Energieadviseur is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- De WNR-Energieadviseur informeert de WNR-procesbegeleider tijdig over onverwachtse ontwikkelingen.
- De WNR-Energieadviseur levert een positieve bijdrage aan de teamsamenwerking en komt gemaakte afspraken tijdig na.
- De werkzaamheden zijn afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de Expert WNR-Energieadviseur.

De werkzaamheden zijn correct uitgevoerd, **Fase 4, Transactiefase:**

- Advies en ondersteuning ontwerpproces en dossiervorming

De werkzaamheden zijn correct uitgevoerd, **Fase 5, Bouwfase**

- Advies en ondersteuning uitvoering en dossiervorming

De werkzaamheden zijn correct uitgevoerd, **Fase 6, Inbedrijfstelling**

- Advies en ondersteuning kwaliteitsborging en dossiervorming

Uit de projectevaluatie blijkt dat **betrokken experts (met name Expert WNR-haalbaarheidsanalyse, WNR-installatieadviseur, projectleider renovatieaanbieder)** tevreden zijn over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-Energieadviseur, ook in conflictsituaties.
- Communicatie van de WNR-Energieadviseur met het ontwerp- en uitvoeringsteam.
- Informatie verstrekt door de WNR-Energieadviseur is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- Voldoende competent voor discipline-overschrijdende samenwerking.
- De WNR-Energieadviseur levert een positieve bijdrage aan de teamsamenwerking en komt gemaakte afspraken tijdig na.

1.5 Beoordelingskader WNR-Installatieadviseur

De verstrekking van een WNR-licentie “WNR-Installatieadviseur” geschiedt na twee, volgens beoordeling van Kennisinstituut KERN, geslaagde ontwerptrajecten. De beoordeling vindt plaats op basis van een externe projectevaluatie en is positief als hieruit blijkt dat de WNR-Installateur in staat is tot:

- Het correcte uitvoeren van alle voor een WNR-haalbaarheidsanalyse en renovatie-ontwerp vereiste advieswerkzaamheden binnen planning en budget;
- Het tijdig inschatten van benodigde aanvullende expertise;
- Positieve bijdrage teamsamenwerking en heldere communicatie met de procesbegeleiders;
- Het zelfstandig gebruik van de benodigde hulpmiddelen.

Uit de projectevaluatie (door minimaal 1 medewerker en 1 bestuurder) blijkt dat het **WNR-servicebureau** tevreden is over alle onderstaande punten:

- De communicatie van de WNR-Installatieadviseur met het WNR-servicebureau is helder en constructief, ook in conflictsituaties.
- De WNR-Installatieadviseur is proactief, anticipeert op kansen en knelpunten en neemt tijdig actie om project optimaal te laten verlopen.
- De WNR-Installatieadviseur zoekt proactief voldoende bijstand bij het WNR-servicebureau om het proces optimaal te laten verlopen.
- De WNR- Installatieadviseur stemt zijn activiteiten voldoende af op (aanwijzingen, advies, structuren van) het WNR-servicebureau.
- De WNR- Installatieadviseur maakt (na nodige instructie) zelfstandig en tevredenstellend gebruik van de benodigde/ door WNR aangereikte tools en communicatiestructuren.
- De WNR- Installatieadviseur zorgt voor een volledige en toegesneden informatieoverdracht met bij het project betrokken experts.
- De werkzaamheden zijn afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de WNR-Installatieadviseur.

Uit de projectevaluatie blijkt dat de **betrokken WNR-Ontwerpprocesbegeleider** tevreden is over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-Installatieadviseur, ook in conflictsituaties.
- Informatie verstrekt door de WNR-Installatieadviseur is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- De WNR-Installatieadviseur informeert de WNR-procesbegeleider tijdig over onverwachtse ontwikkelingen.
- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider levert een positieve bijdrage aan de teamsamenwerking en komt gemaakte afspraken tijdig na.
- De werkzaamheden zijn afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de WNR-Installatieadviseur.

De werkzaamheden in **Fase 2, Adviesfase**, zijn correct uitgevoerd:

- Passende installatietechnische ontwerpen renovatiescenario's

De werkzaamheden in **Fase 3, Verdiepingsfase**, zijn correct uitgevoerd:

- Technische uitwerking van het installatieontwerp van het geselecteerde renovatiescenario.
- Ondersteuning bij projectbudgettering.

Uit de projectevaluatie blijkt dat de **betrokken WNR-uitvoeringsprocesbegeleider** tevreden is over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-Installatieadviseur, ook in conflictsituaties.
- Informatie verstrekt door de WNR-Installatieadviseur is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- De WNR-Installatieadviseur informeert de WNR-procesbegeleider tijdig over onverwachtse ontwikkelingen.
- De WNR-Ontwerpprocesbegeleider levert een positieve bijdrage aan de teamsamenwerking en komt gemaakte afspraken tijdig na.
- De werkzaamheden zijn afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de WNR-Installatieadviseur.

De werkzaamheden in **Fase 4, Transactiefase**, zijn correct uitgevoerd:

- Advies en ondersteuning ontwerpproces.
- Overdracht projectinformatie aan installateur.

De werkzaamheden in **Fase 5, Bouwfase**, zijn correct uitgevoerd:

- Advies en ondersteuning van WNR-uitvoeringsprocesbegeleider bij het toezichthouden op de uitvoering installatiewerkzaamheden.

De werkzaamheden in **Fase 6, Inbedrijfstelling**, zijn correct uitgevoerd:

- Advies en ondersteuning van WNR-uitvoeringsprocesbegeleider bij het toezichthouden op inbedrijfstelling.

Uit de projectevaluatie blijkt dat **betrokken experts (en met name Expert WNR-haalbaarheidsanalyse, WNR-energieadviseur, projectleider renovatieaanbieder)** tevreden zijn over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-Installatieadviseur, ook in conflictsituaties.
- Communicatie van de WNR-Installatieadviseur met het ontwerp- en uitvoeringsteam.
- Informatie verstrekt door de WNR-Installatieadviseur tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- WNR-Installatieadviseur is proactief en betrokken bij het uitwerken van een optimaal integraal renovatieontwerp.
- WNR-Installatieadviseur is voldoende competent voor discipline-overschrijdende samenwerking.
- WNR-Installatieadviseur levert een positieve bijdrage aan de teamsamenwerking en komt gemaakte afspraken tijdig na.

1.6 Beoordelingskader WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider

De verstrekking van een WNR-licentie “WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider” geschiedt na één, volgens beoordeling van het Kennisinstituut KERN, geslaagd uitvoeringstraject fase 4 - fase 6. De beoordeling vindt plaats op basis van een externe projectevaluatie en is positief als hieruit blijkt dat de procesbegeleider in staat is tot:

- Betrokkenen mee kunnen nemen in proces naar realisatie van renovatie met beoogde kwaliteit binnen tijd en budget.
- Het onderhouden van een constructieve verstandhouding met de klant.
- Het onderhouden van een constructieve verstandhouding met de betrokken experts.
- Het toezichthouden op de kwaliteitsborging in de uitvoering en daarbij ondersteunen van het uitvoeringsteam. Hierin bijdragen aan een ontspannen werksfeer waardoor interdisciplinair overleg kan leiden tot creatieve oplossingen en procesoptimalisatie.
- Het bijdragen aan een goed communicatieproces met en tussen alle belanghebbenden.
- Het zelfstandig gebruik van de benodigde hulpmiddelen.

Uit de projectevaluatie (door minimaal 1 medewerker en 1 bestuurder) blijkt dat het **WNR-servicebureau** tevreden is over alle onderstaande punten:

- De communicatie van de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider met het WNR-servicebureau is helder en constructief, ook in conflictsituaties.
- De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider informeert het WNR-servicebureau tijdig over onverwachtse ontwikkelingen.
- De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider is proactief, anticipeert op kansen en knelpunten en neemt tijdig actie om het project optimaal te laten verlopen.
- De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider zoekt proactief voldoende bijstand bij het WNR-servicebureau om de het toezichthouden en het uitvoeringsproces optimaal te laten verlopen.
- De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider stemt zijn activiteiten voldoende af op (aanwijzingen, advies, structuren van) het WNR-servicebureau.
- De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider maakt (na nodige instructie) zelfstandig en tevredenstellend gebruik van de benodigde/ door WNR aangereikte (proces-)tools en communicatiestructuren.
- De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider zorgt voor een goede communicatiestroom tussen alle betrokken belanghebbenden.
- De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider zorgt voor een adequate informatieoverdracht wanneer experts aanschuiven bij het project.
- De WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider zorgt voor een adequate informatieoverdracht wanneer hij moet worden waargenomen door een (tijdelijke) vervanger.
- De werkzaamheden als toezichthouder verricht de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider met betrokkenheid bij de beoogde kwaliteitsborging, voldoende diepgang en volledigheid.
- De communicatie over geconstateerde gebreken zorgt voor een oplossingsgericht proces.
- De planning van de V&V-activiteiten is helder afgestemd met alle betrokken professionals en andere belanghebbenden.
- Het project is afgerond binnen planning en budget. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider.

De werkzaamheden in **Fase 4, Transactiefase**, zijn correct uitgevoerd:

- Toezicht op kwaliteitsborging renovatieontwerp cf. V&V-plan en het beheer ervan
- De werkzaamheden in **Fase 5, Bouwfase**, zijn correct uitgevoerd:
- Toezicht op kwaliteitsborging uitvoering cf. V&V-plan en het beheer ervan
 - Toezicht op projectoplevering
 - Organisatie en gereedmaken renovatiedossier met documentatie oplevering en kwaliteitscontroles
 - Organisatie geactualiseerd MJOP en eisenpakket uitvoering onderhoud (bijdrage verschillende partijen)

De werkzaamheden in **Fase 6, Inbedrijfstelling**, zijn correct uitgevoerd:

- Toezicht op aanlevering en verwerken monitoringdata
- Organisatie projectevaluatie bewoners
- Planning integrale inbedrijfstelling en toezicht op kwaliteitsborging cf. V&V-plan
- Toezicht op adequate service ingeval van gebreken
- Aanvullen renovatiedossier documentatie inbedrijfsstelling
- Organisatie nacalculatie renovatie en invoer kengetallen in WNR-kostendatabase

Projectevaluatie:

- Organisatie en deelname aan WNR-projectevaluatie
- Toezicht op inbedding verbeterpunten in WNR-uitvoeringsproces

Uit de projectevaluatie (door minimaal 50% van de door KERN benaderde personen) blijkt dat de **betrokken professionals** in het uitvoeringsteam tevreden zijn over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider, ook in conflictsituaties
- Communicatie met de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider is helder.
- Informatie verstrekt door de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider is tijdig, helder, compleet en zonder overkill.
- Door projectbegeleider opgezette communicatiestructuur werkt optimaal, informatie is up to date en vindbaar.
- De planning is realistisch en wordt gedragen door het team. De tijdige communicatie over planningsaspecten zorgt voor een ontspannen werksfeer en stelt het uitvoeringsteam in staat om op tijd te kunnen zorgen voor de benodigde activiteiten.
- WNR-Installatieadviseur is voldoende competent voor discipline-overschrijdende samenwerking.
- De teamsamenwerking en werksfeer wordt positief beïnvloed door de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider. (Verantwoordelijkheden zijn scherp, uitdagingen worden samen aangegaan, ruimte voor creatieve ideeën, fouten zijn nodig om er van te leren.)

Uit de projectevaluatie (door minimaal 2 VvE-bestuurders) blijkt dat **klant** tevreden is over alle onderstaande punten:

- Het algemene optreden van de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider, ook in conflictsituaties
- Communicatie met de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider

(Communicatie door WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider is helder. Klant weet op elk moment in het proces wat hij kan verwachten en wat wordt verwacht door klant.)

- Informatieverstrekking m.b.t. werkproces en planning

(Informatie verstrekt door de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider is tijdig, toegesneden en compleet.)

- Informatieverstrekking m.b.t. ingebruikname gerenoveerd gebouw (handleiding, aanwijzingen voor beheerder ect.)

(Informatie verstrekt door de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider is tijdig, toegesneden en compleet.)

- Klachtenafhandeling is goed geregeld

(Klant weet waar hij terecht kan in geval van geconstateerde gebreken. De procedure van afhandeling is helder en klantgericht.)

- Verwachtingsmanagement

(WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider scheidt geen valse verwachtingen. Klant weet waar hij aan toe is en is voldoende geïnformeerd over onzekerheden in relatie tot uitvoeringsfase en inbedrijfstelling)

- Nakomen van afspraken

(WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider komt gemaakte afspraken tijdig na. Indien dit door omstandigheden niet mogelijk is informeert hij klant tijdig en zorgt alsnog per omgaande voor het nakomen van de afspraak.)

1.7 Beoordelingskader WNR-renovatieaanbieder

De verstrekking van een WNR-licentie “WNR-renovatieaanbieder” geschiedt na één, volgens beoordeling van het Kennisinstituut KERN, geslaagd uitvoeringstraject fase 4 - fase 6. De beoordeling vindt plaats op basis van een externe projectevaluatie door Kennisinstituut KERN en is positief als hieruit blijkt dat de WNR-renovatieaanbieder in staat is tot:

- De realisatie van de renovatie met beoogde kwaliteit binnen de planning en gestelde randvoorwaarden volgens V&V-plan met inzet van, volgens de WNR-licentie voldoende competente vaklieden.
- Het bijdragen aan een goed communicatieproces met en tussen alle belanghebbenden en met name het onderhouden van een constructieve verstandhouding met de klant en de betrokken WNR-experts.

De projectevaluatie van de competentie van de renovatieaanbieder vindt plaats na elke uitgevoerde WNR-renovatie. Deze beperkt zich in eerste instantie tot het optreden van de projectleider en het bereiken van de concrete en immanente projectdoelen en dus klanttevredenheid. Bij een negatieve beoordeling volgt een evaluatiebeoordelingsgesprek.

Als hieruit bij Kennisinstituut KERN de indruk ontstaat dat de renovatie-aanbieder wel voldoende potentie heeft voor een WNR-licentie wordt hij in de gelegenheid gesteld geconstateerde problemen op te lossen en het vertrouwen in hem door WNR te herstellen. De renovatie-aanbieder werkt dan opnieuw als aspirant-WNR-licentiehouders en komt, na het succesvol afronden van het vervolgproject, in aanmerking voor een WNR-licentie.

Als tijdens het evaluatiebeoordelingsgesprek gegronde twijfels (blijven) bestaan dat renovatieaanbieder succesvol zal kunnen opereren in WNR-projecten is hij vanaf het moment van bekendmaken van dit oordeel door WNR uitgesloten van inschrijvingen voor WNR-renovaties gedurende 5 jaar.

Uit de projectevaluatie (door minimaal 1 medewerker en 1 bestuurder) blijkt dat het **WNR-servicebureau** tevreden is over alle onderstaande punten:

- De communicatie van de projectleider met het WNR-servicebureau is helder en constructief, ook in conflictsituaties.
- De projectleider informeert het WNR-servicebureau tijdig over onverwachtse ontwikkelingen.
- De projectleider stemt zijn activiteiten voldoende af op (aanwijzingen, advies, structuren van) het WNR-servicebureau.
- De projectleider zorgt voor een goede communicatiestroom tussen alle betrokken belanghebbenden.
- De renovatieaanbieder werkt volgens de WNR-kwaliteitsborgingsprocedures en V&V-plan en levert hiervoor benodigde gegevens en documenten tijdig en compleet in.
- De projectleider zorgt voor een adequate informatieoverdracht wanneer hij moet worden waargenomen door een (tijdelijke) vervanger.
- Het project is afgerond binnen de planning en met de beoogde kwaliteit. Is dit niet het geval dient er geen sprake te zijn van verwijtbaar handelen door de WNR-renovatieaanbieder.
- De renovatieaanbieder werkt onvoorwaardelijk transparant samen met WNR en ondersteunt de kennisontwikkeling en verspreiding binnen het WNR-platform.

Uit de projectevaluatie blijkt dat de **WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider** tevreden is over alle onderstaande punten:

- De communicatie van de projectleider met de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider is helder en constructief, ook in conflictsituaties.
- De projectleider informeert de WNR-Uitvoeringsprocesbegeleider tijdig over onverwachtse ontwikkelingen.
- De projectleider en het door hem aangestuurde uitvoeringsteam is intrinsiek betrokken bij de kwaliteitsborging.
- De renovatieaanbieder en zijn projectleider stemt de uitvoerings- en inbedrijfstellingswerkzaamheden af op de (immanente) projectdoelen volgens de KES en volgt en ondersteunt het V&V-plan.
- De V&V-activiteiten organiseert de projectleider tijdig en tevredenstellend.
- Noodzakelijke afwijkingen van het V&V-plan of andere overeengekomen kwaliteitsborgingsprocedures maakt projectleider onmiddellijk kenbaar aan de WNR-uitvoeringsprocesbegeleider.
- De projectleider is proactief, anticipeert op kansen en knelpunten en neemt tijdig actie om zijn renovatieteam de beoogde projectdoelen volgens de KES te laten bereiken.
- Bij problemen in de uitvoering of geconstateerde gebreken toont de renovatieaanbieder en zijn projectleider volle inzet voor een oplossingsgericht proces.
- De projectleider zorgt voor de gevraagde informatie t.b.v. het renovatiedossier.
- De projectleider zorgt voor de gevraagde informatie t.b.v. handleidingen gebruik en beheer.
- De projectleider zorgt voor de gevraagde informatie t.b.v. afspraken voor onderhoud onder garanties.
- De renovatie-aanbieder staat open voor en ondersteunt de projectevaluatie bij bewoners.
- De renovatieaanbieder en zijn projectleider zorgt voor de tijdige uitvoering van de integrale inbedrijfstelling cf. V&V-plan.
- De renovatieaanbieder en zijn projectleider organiseert een adequate service ingeval van gebreken.
- De renovatieaanbieder ondersteunt de nacalculatie renovatie en invoer kengetallen in de WNR-kostendatabase met het aanleveren van de complete kostenoverzichten.
- De renovatieaanbieder en zijn projectleider ondersteunt de interne en externe WNR-projectevaluatie.
- De renovatieaanbieder ondersteunt de inbedding van verbeterpunten in zijn eigen uitvoeringsproces.
- De teamsamenwerking en werksfeer wordt positief beïnvloed door de projectleider. (Verantwoordelijkheden zijn scherp, uitdagingen worden samen aangegaan, ruimte voor creatieve ideeën, fouten zijn nodig om er van te leren.)

Uit een breder opgezet klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat klant tevreden is met het door de renovatie-aanbieder geleverd resultaat. Hierin worden de volgende punten meegenomen of aanvullend voorgelegd zodat blijkt dat **klant** (minimaal 2 VvE-bestuurders) – naast de gerealiseerde resultaten – ook tevreden is over:

- Het algemene optreden van de projectleider, ook in conflictsituaties.
- Het algemene optreden van het renovatieteam, ook in conflictsituaties.

(Respect voor elkaars belangen en privacy, netjes omgaan met eigendom bewoners, overlast beperking)

- Communicatie met de projectleider en het renovatieteam, informatieverstrekking m.b.t. werkproces en planning

(Informatie verstrekt door de projectleider en/of communicatiemedewerker is tijdig, toegesneden en compleet. Klant weet op elk moment in het proces wat hij kan verwachten en wat wordt verwacht door klant.)

- Nakomen van afspraken

(De medewerkers van de renovatieaanbieder komen gemaakte afspraken tijdig na. Indien dit door omstandigheden niet mogelijk is wordt de klant tijdig hiervan op de hoogte gebracht en zorgt de renovatie-aanbieder alsnog per omgaande voor het nakomen van de afspraak.)

- Informatieverstrekking m.b.t. ingebruikname gerenoveerd gebouw

(Informatie m.b.t. gebruik door bewoners en handleidingen voor beheerder en onderhoud verstrekt door de projectleider en/of communicatiemedewerker is tijdig, toegesneden en compleet.)

- Klachtenafhandeling is goed geregeld

(Klachten worden adequaat en klantgericht afgehandeld.)