



Acompañamiento al proceso de rehabilitación

Jon Laurenz, Nerea Sarasola
RENER

2023



©

ALOKABIDE | Sociedad pública dependiente del Gobierno Vasco para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política de alquiler

EDITA:

ALOKABIDE, Sociedad Pública de Alquiler de vivienda protegida del Gobierno Vasco

Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco

Portal de Gamarra 1A, 2ª planta (Edificio el Boulevard) 01013 Vitoria-Gasteiz

araba@alokabide.eus | bizkaia@alokabide.eus | gipuzkoa@alokabide.eus

www.alokabide.eus

www.euskadi.eus/gobierno-vasco/departamento-medio-ambiente-planificacion-territorial-vivienda/

EDICIÓN:

Diciembre 2023

CONTENIDO:

Este documento ha sido elaborado por ALOKABIDE.



Los contenidos de este documento, en la presente edición, se publican bajo la licencia: Reconocimiento – No comercial – Sin obras derivadas 3.0 Unported de Creative Commons (más información http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.es_ES)



0. Introducción	3
1. Activación de comunidades	7
2. Diagnóstico a través de la encuesta	9
2.1 Propiedad	10
2.2 Personas inquilinas	11
3. Identificar recursos de apoyo para la propiedad	13
4. Exposición del alcance del proyecto de rehabilitación propuesto por Alokabide	16
5. Acompañamiento durante la obra	20



0. Introducción

Para quién

PROPIEDAD

PERSONAS ARRENDATARIAS

AMBAS

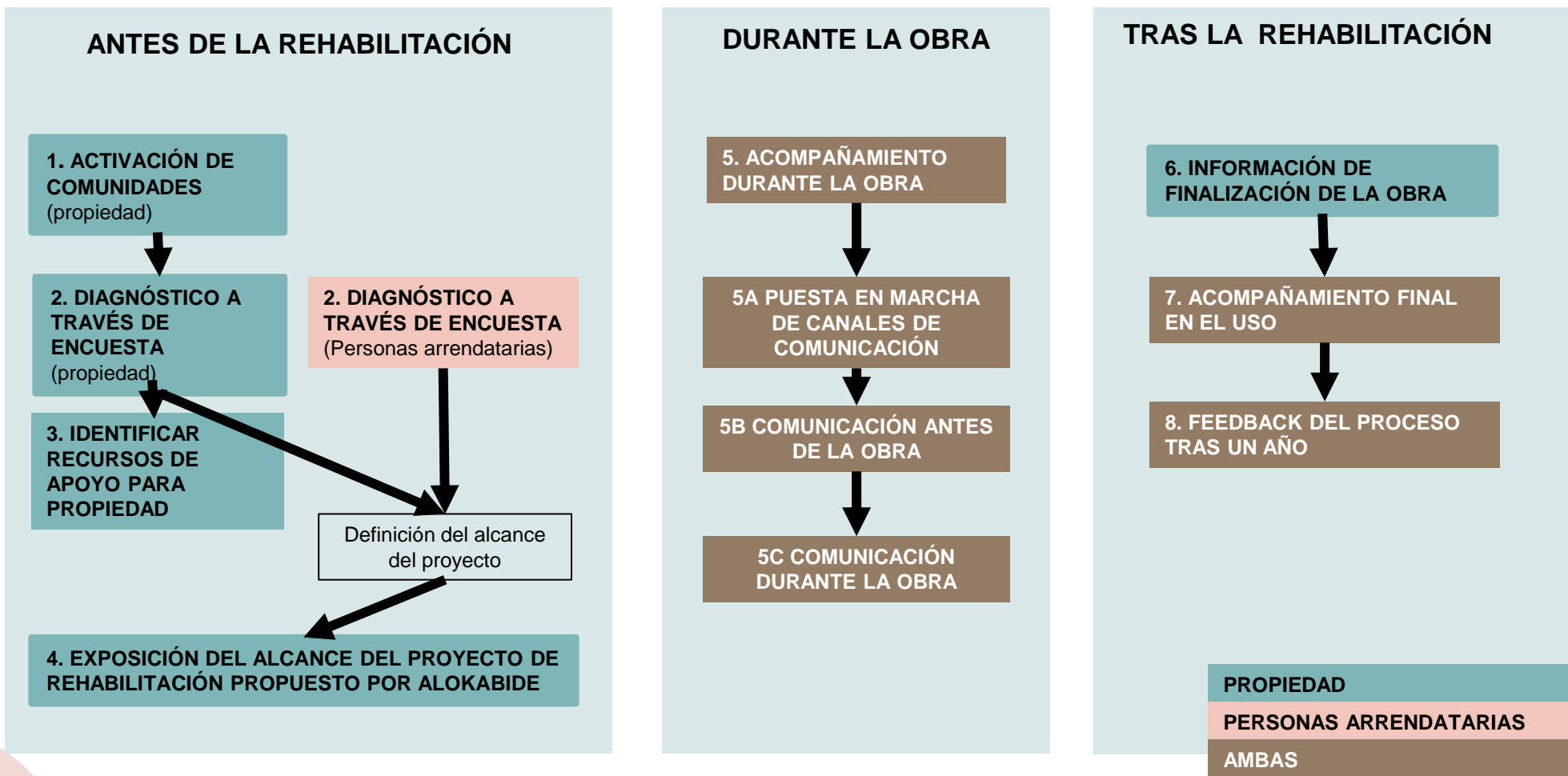
Objetivos

- **Reducción de barreras de las personas propietarias** a la rehabilitación energética.
- Recoger las **necesidades y limitaciones** de la propiedad y personas arrendatarias.
- **Apoyar con recursos:** información sobre ayudas económicas, etc.
- Poner en valor la **perspectiva de las personas** que viven en el edificio enriqueciendo la perspectiva técnica de una rehabilitación. **Hacer partícipes de la rehabilitación** a todas las personas que vivan en el edificio, haciendo que se sientan valoradas a la hora de tomar las decisiones.
- Controlar la **gestión de expectativas**



0. Introducción

Gestión inicial del caso





1. Activación de comunidades

Objetivo

- **Movilizar** a la comunidad de personas propietarias hacia una rehabilitación
- **Inspirar** a la comunidad con ejemplos
- **Trasladarles los beneficios** que una rehabilitación puede traer consigo

Qué tenemos que contar

1. Introducción al **Plan de Rehabilitación del parque de viviendas**: Alokabide dispone de un Plan de Rehabilitación del parque de viviendas y le gustaría **consensuar** una intervención con esa Comunidad de vecinos/as.
2. **Ejemplos** de otras rehabilitaciones: Debe ser información muy sencilla: imágenes del antes y después, imágenes de la obra. Hay que aclarar que los costes son difíciles de determinar en esta fase todavía, centrarse en los beneficios: ahorros económicos, mejora del confort, mejora de la salud, aumento del valor del inmueble, mejora de apariencia, mejora de la seguridad mediante ventanas nuevas e instalaciones más seguras, reducción de mantenimiento.
3. Describir las **fases del proceso de rehabilitación**: De forma muy sencilla explicar los pasos: contratación del proyecto, redacción del proyecto, adjudicación de la obra, ejecución de la obra.
4. Describir las **fases del acompañamiento al proceso de rehabilitación** y recursos a su disposición que Alokabide pondría en marcha.
5. **Recoger datos personales**: correos electrónicos, teléfonos, etc. y consentimiento de uso de estos datos para comunicaciones futuras, de personas propietarias y de inquilinas de personas propietarias, si los hubiera.

2. DIAGNÓSTICO A TRAVÉS DE LA ENCUESTA





2. Diagnóstico a través de encuesta

2.1. PROPIEDAD

Objetivo

- Conocer la comunidad de personas propietarias.
- Reconocer personas **aliadas** y personas **resistentes** a la rehabilitación.
- Identificar **predisposición** a la rehabilitación y **expectativas**.
- **Identificar barreras** o razones para la desconfianza, para poder aportar recursos después que las neutralicen
- Detectar **necesidades de apoyo** a las personas; técnicas o económicas
- Identificar **personas especialmente sensibles a la obra** por edad, movilidad reducida, niños pequeños, necesidad de accesibilidad garantizada.
- Establecer los **canales de comunicación** adecuados

Qué obtendremos que nos servirá para la siguiente reunión

1. Lista de personas aliadas
2. Lista de los más reticentes
3. Principales necesidades de apoyo a la comunidad
4. Necesidades de personas sensibles a la obra
5. Formas de comunicación



2. Diagnóstico a través de encuesta

2.2. PERSONAS INQUILINAS

Objetivo

- Conocer la comunidad de personas inquilinas desde el punto de vista de la rehabilitación.
- Conocer la **cultura energética** de la comunidad de inquilinos/as.
- Identificar sus **necesidades** respecto al edificio: Aspectos del edificio que para ellas/os es importante renovar
- Identificar **personas especialmente sensibles a la obra** por edad, movilidad reducida, niños/as pequeños/as, necesidad de accesibilidad garantizada.
- Establecer los **canales de comunicación** adecuados

Qué obtendremos que nos servirá para el acompañamiento

1. Aspectos relevantes para las personas inquilinas a renovar que se puedan tener en cuenta en el diseño.
2. Necesidades de personas sensibles a la obra
3. Principales necesidades de apoyo en el uso eficiente tras la obra



2. Diagnóstico a través de encuesta

EJEMPLOS DE PREGUNTAS A INCLUIR EN LA ENCUESTA SOBRE ASPECTOS QUE PUEDEN AFECTAR AL ALCANCE DEL PROYECTO:

1. En caso de realizar una rehabilitación en el edificio (no en el interior de la vivienda) cuáles son los elementos que crees más importantes a renovar:
 - Accesibilidad desde la calle hasta la vivienda mediante rampas, ascensor, etc.
 - Mejora del portal
 - Mejora energética del edificio para que se consuma menos calefacción
 - Mejora del edificio para evitar el calor en verano
 - Renovación de instalaciones comunes como salidas de humos
 - Otros _____
2. ¿Te gustaría tener un pequeño jardín en una zona común?
 - Sí, pero no tendría ni tiempo ni recursos para mantenerlos.
 - Sí, y estaría dispuesto a mantenerlos.
 - No.
3. Señala, de las siguientes zonas, las que te parecen interesantes:
 - Fuera del edificio, a su alrededor.
 - Azotea
 - Fachada y balcones
 - Zonas comunes
 - Locales comunitarios

3. IDENTIFICAR RECURSOS DE APOYO PARA LA PROPIEDAD





3. Identificar recursos de apoyo para la propiedad

Objetivo

- Formar o aportar información en temas que la Comunidad necesite cuando esta sí está dispuesta a lanzar un proceso de rehabilitación
- Formar o aportar información en temas que ejercen de barrera en esa comunidad antes una posible rehabilitación.

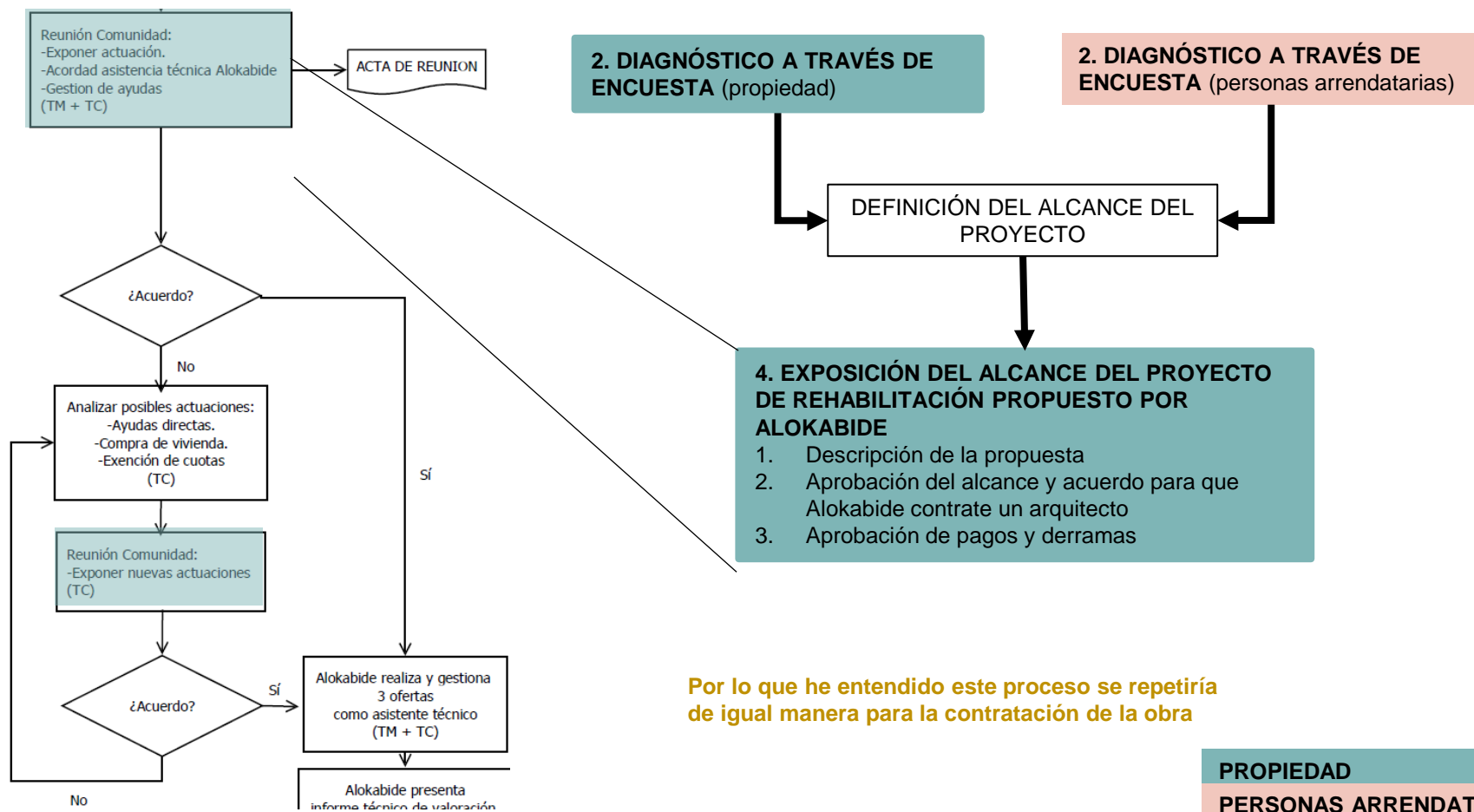
Recursos posibles

1. Canal de comunicación para todo el proceso: antes de la decisión, durante el diseño
2. Ejemplos de otras experiencias de Alokabide.
3. Apoyo personalizado mediante consulta telefónica o email.
4. Información sobre ayudas
5. Información sobre financiación



3. Identificar recursos de apoyo para la propiedad

Comunidad con asistencia técnica de Alokabide



Por lo que he entendido este proceso se repetiría de igual manera para la contratación de la obra

PROPIEDAD
PERSONAS ARRENDATARIAS
AMBAS

4. EXPOSICIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO DE REHABILITACIÓN PROPUESTO POR ALOKABIDE





4. Exposición del alcance del proyecto de rehabilitación propuesto por Alokabide

Objetivo

- Que la comunidad **apruebe el alcance del proyecto a contratar por la Asistencia Técnica (ALOKABIDE)**.

Qué tenemos que contar

Se explicará **uno a uno los elementos que pueden formar parte del proyecto de rehabilitación**, de forma muy fácil y con imágenes/fotos de ejemplos de otras intervenciones:

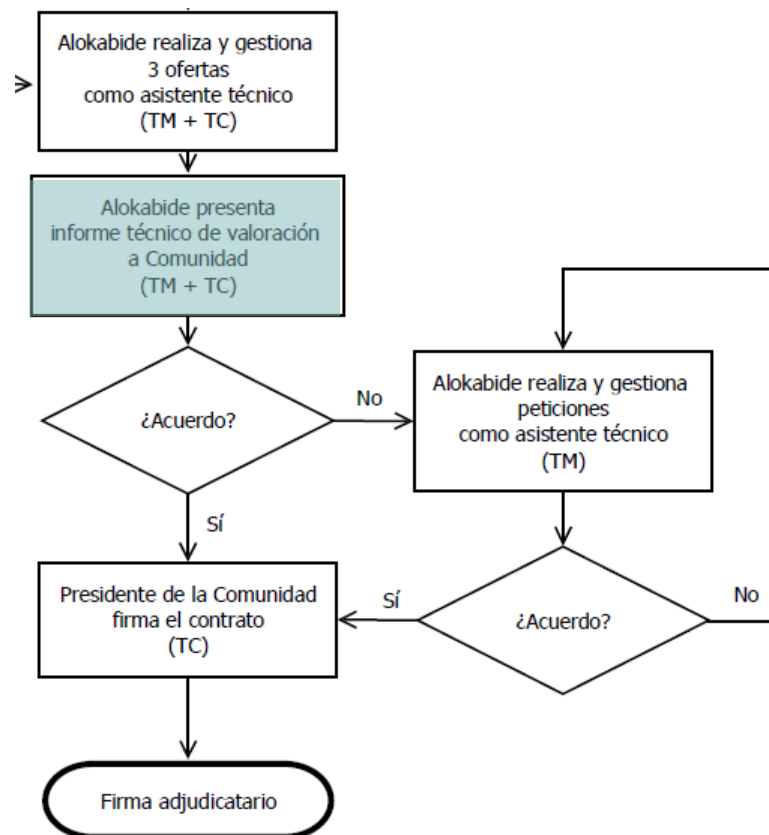
- Fachada: Descripción de la propuesta y por qué se propone.
- Cubierta: Descripción de la propuesta y por qué se propone.
- Instalaciones: Descripción de la propuesta y por qué se propone.
- Accesibilidad: Descripción de la propuesta y por qué se propone.
- Espacios verdes: Descripción de la propuesta y por qué se propone.

Costes y financiación: Coste estimado del proyecto, ayudas y derramas



4. Exposición del alcance del proyecto de rehabilitación propuesto por Alokabide

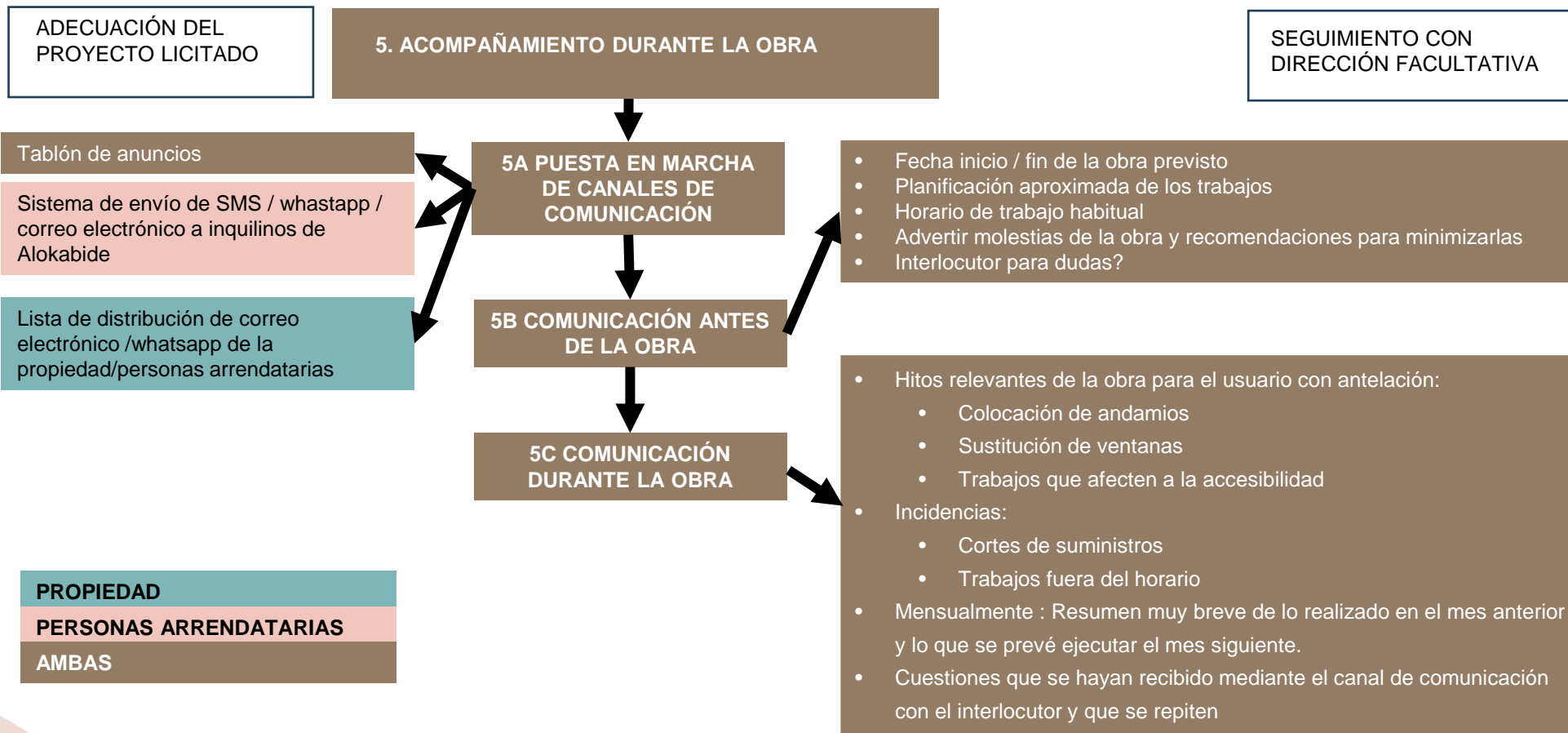
Comunidad con asistencia técnica de Alokabide





4. Exposición del alcance del proyecto de rehabilitación propuesto por Alokabide

Desarrollo de la obra/servicio (SPR3C2_P13_FL03)



5. ACOMPAÑAMIENTO DURANTE LA OBRA





5. Acompañamiento durante la obra

Objetivo

- **Preparar** a la comunidad de propietarios/as y vecinos/as para las molestias que ocasionarán las obras
- **Informar** a la comunidad de propietarios/as y vecinos/as de:
 - **Incidencias e hitos** que les afectan de forma directa a las personas que viven el edificio para que puedan prepararse
 - **Avances** de la obra para que perciban que los trabajos avanzan
- Permitir que las personas **se sientan acompañadas**, informadas y tengan una persona interlocutora clara con la que puedan contactar.

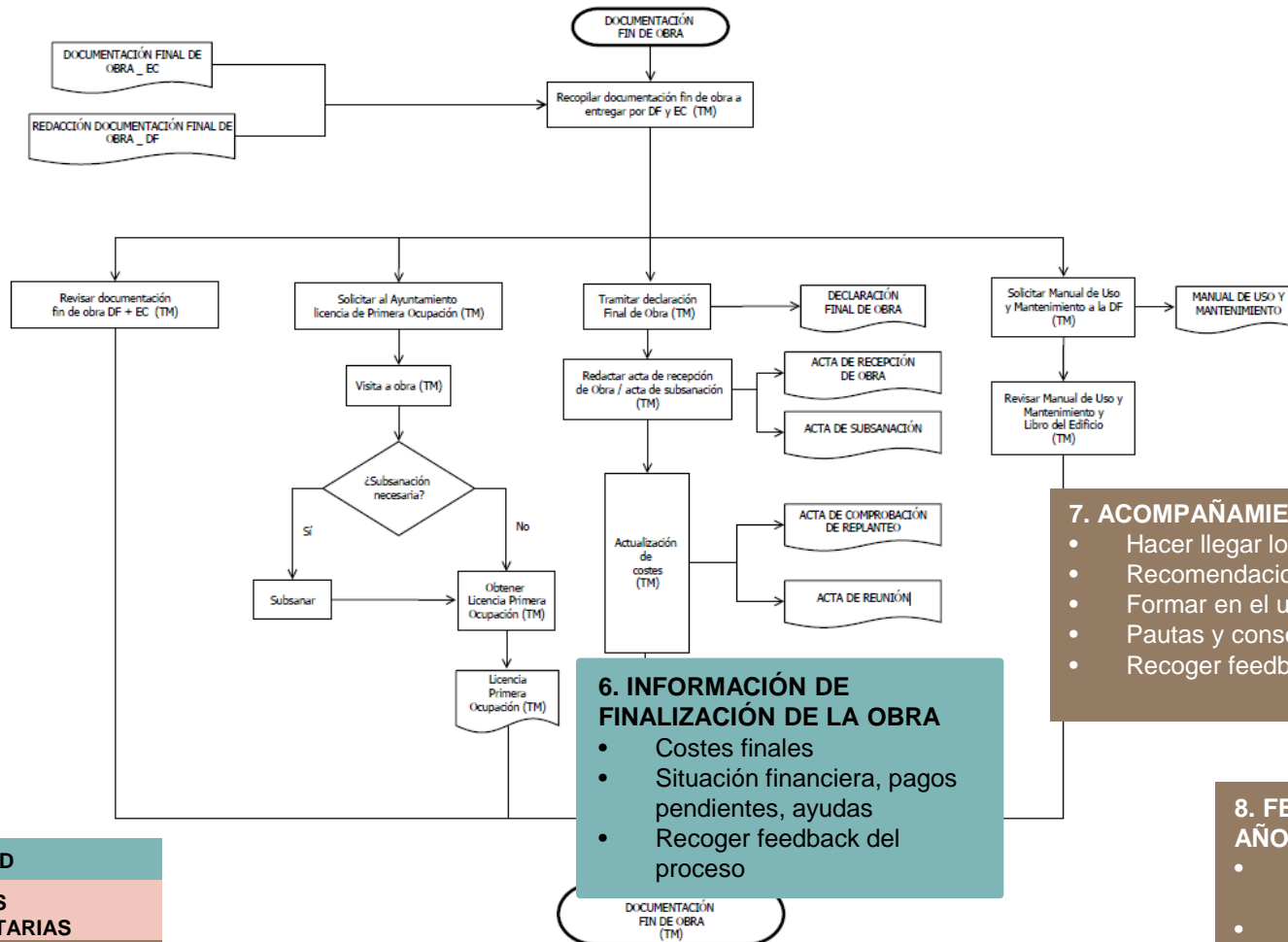
Qué tenemos que contar

- Antes del inicio de la obra:
 - Comunicación de: Fecha inicio / fin de la obra previsto
 - Planificación aproximada de los trabajos
 - Horario de trabajo habitual
 - Advertir molestias de la obra y recomendaciones para minimizarlas
 - Interlocutor para dudas
- Durante la ejecución de la obra:
 - Hitos que impactan en el uso de la vivienda
 - Incidencias
 - Avances



5. Acompañamiento durante la obra

Recepción de la obra (SPR3C2_P13_FL04)



7. ACOMPAÑAMIENTO FINAL EN EL USO

- Hacer llegar los manuales de uso
- Recomendaciones de uso eficiente
- Formar en el uso de las nuevas instalaciones
- Pautas y consejos de uso
- Recoger feedback del de acompañamiento

8. FEEDBACK DEL PROCESO TRAS UN AÑO

- Valorar la satisfacción de la rehabilitación.
- Valorar la satisfacción con el proceso de acompañamiento

6. INFORMACIÓN DE FINALIZACIÓN DE LA OBRA

- Costes finales
- Situación financiera, pagos pendientes, ayudas
- Recoger feedback del proceso

PROPIEDAD
PERSONAS ARRENDATARIAS
AMBAS



5. Acompañamiento durante la obra

Gestión inicial del caso

ANTES DE LA REHABILITACIÓN

1. ACTIVACIÓN DE COMUNIDADES (propiedad)

Folleto beneficio rehabilitaciones

2. DIAGNÓSTICO A TRAVÉS DE ENCUESTA (propiedad)

2. DIAGNÓSTICO A TRAVÉS DE ENCUESTA

Encuestas y cómo utilizar la Info obtenida

3. IDENTIFICAR RECURSOS DE APOYO PARA PERSONAS PROPIETARIAS

Definición del alcance del proyecto

4. EXPOSICIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO DE REHABILITACIÓN PROPUESTO POR ALOKABIDE

DURANTE LA OBRA

5. ACOMPAÑAMIENTO DURANTE LA OBRA

Plantilla comunicación inicio obra

Procedimiento de comunicación durante las obras (para la constructora y Alokabide)

Diseño del tablón de anuncios

TRAS LA REHABILITACIÓN

6. INFORMACIÓN DE FINALIZACIÓN DE LA OBRA

7. ACOMPAÑAMIENTO FINAL EN EL USO

8. FEEDBACK DEL PROCESO TRAS UN AÑO

Encuesta de satisfacción

PROPIEDAD

PERSONAS ARRENDATARIAS

AMBAS