



‘Is het normaal dat...?’

Vragen en antwoorden bij verbouwperikelen

Je hebt eindelijk het perfecte huis in Frankrijk gevonden. Het huis waar je al jaren van droomde. Je ziet jezelf daar je zomers doorbrengen. Er is nog maar één stap te nemen: de verbouwing. En daar begint je Franse avontuur écht.

TEKST: LYDIE GERNEZ, LOG IN FRANCE

Verbouwen in Frankrijk kan voor verrassingen zorgen, en voor de nodige stress, als je de taal en de subtiele lokale gewoontes niet volledig beheerst. Het is vaak zo’n moment waarop mijn klanten bellen, en het gesprek begint dan vaak met: ‘Lydie, zeg eens, is het normaal dat ...?’ In de loop der jaren heb ik voor heel wat Nederlandse klanten met gemeentes en aannemers gesproken, om verbouwtrajecten zo soepel mogelijk te laten verlopen.

E-mail: handig, ja... als erop gereageerd wordt

Je hebt een vakman gevonden. Je gaat tevreden terug naar Nederland en stuurt hem een e-mail om de offerte te bevestigen en te informeren naar de startdatum. Je wacht. Je wacht nog wat langer. Je begint je af te vragen of je bericht misschien ergens is blijven hangen.

Dat is wat Mirjam en Marco overkwam. Op advies van hun Franse buurman vertrouwden zij de renovatie van hun huis aan een lokale aannemer toe. Thuisgekomen probeerden ze de voortgang te volgen via zorgvuldig in het Frans vertaalde e-mails. In het begin ging alles goed. Vervolgens werden de antwoorden steeds zeldzamer... En toen ze de aannemer mailden dat zij hun vakantie moesten annuleren omdat de werkzaamheden niet afgerond waren, kregen ze nog steeds geen duidelijke informatie over de opleverdatum.

Ik belde. De dochter van de aannemer nam op. Ze verontschuldigde zich: ze hadden het ontzettend druk... Met andere woorden: e-mails zijn pas aan de beurt als al het andere gedaan is. Na een stevig maar beleefd gesprek – op z’n Frans, waarbij klachten netjes verpakt worden

om niemand voor het hoofd te stoten – boekten we toch wat vooruitgang: een wekelijkse rapportage met foto’s en een opleverdatum net vóór de volgende vakantie van Mirjam en Marco.

In veel sectoren in Frankrijk gaat het om de relatie. Schriftelijke communicatie, met zijn afstandelijke karakter, dient vooral om te bevestigen wat mondeling is besproken. Een vakman reageert altijd sneller op een telefoontje dan op een e-mail van drie alinea’s – als hij al reageert.

Daarnaast speelt de structuur van Franse bouwbedrijven een rol. De meeste vakmensen werken alleen of met familie. Meneer staat op de bouwplaats, mevrouw doet de administratie, tussen twee facturen en drie telefoontjes door. Lange e-mails lezen is dan vaak simpelweg niet aan de orde, zeker niet als ze vermoeden dat de communicatie ingewikkeld kan worden.

Als je een bedrijf voor het eerst per e-mail benadert, is de kans groot dat je nooit antwoord krijgt. Niet uit gebrek aan professionaliteit, maar uit angst voor misverstanden die het project kunnen bemoeilijken.

Een vakman reageert sneller op een telefoontje dan op een lange mail

PRAKTISCHE TIP

Bel eerst. Leg persoonlijk contact. Stuur pas daarna een e-mail ter bevestiging van wat besproken is.

Enedis: bereid je voor op een test van je geduld

Als je huis oud is en je wilt het moderniseren, dan bestaat de kans dat je de stroomcapaciteit moet laten aanpassen. Daarvoor neem je contact op met je energieleverancier, telefonisch of via je online klantomgeving. Als je een Linky-meter hebt en je installatie geschikt is, kan dit binnen 24 uur op afstand worden geregeld. Maar als de verhoging aanzienlijk is of de installatie te oud, dan stuurt de elektriciteitsleverancier de aanvraag door naar Enedis, de beheerder van het Franse stroomnetwerk. Er moet dan een technicus langskomen – en daar begint het wachten. De wachttijd bedraagt meestal enkele weken. Maar vooral: de communicatie met Enedis is soms zó moeizaam dat sommige elektriciens het niet meer zelf willen regelen.

Een paar maanden geleden vroeg een elektricien die ik goed ken: 'Lydie, Enedis kost me te veel tijd en energie, kun jij het overnemen?' Hij had al enorm veel tijd verloren om een afspraak te krijgen voor een Nederlandse klant. Ik nam het dossier over. Ik probeerde de online omgeving. Toen belde ik. Ik belde opnieuw. En nog eens. Telkens kreeg ik iemand anders aan de lijn. Uiteindelijk was daar de afspraak ... voor een maand later. Het voelde bijna als een kleine overwinning!

PRAKTISCHE TIP

Vraag je elektriciens meteen of Enedis eraan te pas komt. Zo voorkom je dat je pas later ontdekt dat de planning meerdere weken vertraging kan oplopen.

Je veiligheidsnet: de tienjarige bouwgarantieverzekering

In Frankrijk moet elk bouwbedrijf een *assurance décennale* hebben. Deze verzekering dekt ernstige schade die binnen tien jaar na de werkzaamheden ontstaat. Maar let op: jij moet controleren of de vakman daadwerkelijk verzekerd is. Controleer ook welke soorten werkzaamheden in de polis zijn opgenomen, want alleen die zijn gedekt.

Daarom adviseer ik mijn klanten altijd om vóór het ondertekenen van de offerte een kopie van de *attestation d'assurance décennale* (verklaring van tienjarige bouwgarantieverzekering) op te vragen. Zo weet je zeker dat de verzekering geldig is, welke werkzaamheden gedekt zijn. Je hebt ook de contactgegevens van de verzekeraar voor het geval dat. Bij twijfel kan een kort telefoontje met de vakman veel verduidelijken en zorgt het voor een goede start.

De grillen van de Franse administratie

Als je grote werkzaamheden plant, heb je waarschijnlijk een vergunning nodig. De aanvraag dien je bij de gemeente in. Dat is gratis en kan steeds vaker online. Je moet een dossier samenstellen: een downloadbaar formulier, technische tekeningen, foto's van de huidige situatie en een toelichting.

De twee belangrijkste vergunningen zijn de *déclaration préalable* (DP) en de *permis de construire* (PC). Je moet een DP aanvragen bij een uitbreiding van minder dan 20 m², het bouwen van een zwembad, het plaatsen van een hekwerk, het wijzigen van de buitenkant van uw huis, enzovoort, maar ook voor bepaalde binnenwerken, zoals het inrichten van de zolder. De PC is nodig voor uitbreidingen van meer dan 20 m², het toevoegen van een extra verdieping, enzovoort. Na indiening bedraagt de behandeltermijn één maand voor een DP en twee tot drie maanden voor een PC. De exacte termijn staat in het ontvangstbewijs van de gemeente.

Als je geen antwoord krijgt is je project stilzwijgend goedgekeurd



komen. Bovendien moet je vanaf het einde van de behandeltermijn een bord plaatsen dat vanaf de openbare weg zichtbaar is. Buren en andere belanghebbenden hebben dan twee maanden om bezwaar te maken. Zonder bord wordt deze termijn zes maanden, vanaf het einde van de werkzaamheden.

PRAKTISCHE TIP

Zelfs al heb je een schriftelijk akkoord, wacht de drie maanden af voordat je met slopen of graven begint.

Je merkt het al: culturele verschillen hebben directe invloed op je verbouwingsproject. Met een goede voorbereiding en deze praktische tips wordt je verbouwing geen bron van stress, maar gewoon een nieuw hoofdstuk van je Franse avontuur. Zo kun je met een gerust hart verder bouwen aan je droomplek onder de zon.■

En daarna is het wachten geblazen. Als de gemeente niet binnen de termijn reageert, dan is je aanvraag goedgekeurd. Dat heet een *accord tacite* – een typisch Frans concept dat mijn klanten vaak verbaast. De officiële uitleg luidt als volgt: 'In principe ontvangt u geen antwoord binnen de termijn van één maand wanneer uw aanvraag wordt geaccepteerd. Dit geldt als een stilzwijgende toestemming.' Je kunt wel een schriftelijke bevestiging van die stilzwijgende toestemming opvragen: een *certificat de non-opposition*.

Maar let op: ook na een schriftelijk akkoord heeft de gemeente nog drie maanden om op haar beslissing terug te



Lydie Gernez is de oprichtster van Log in France. Zij helpt Nederlanders in Frankrijk bij al hun contacten met de Franse overheid en andere instanties. +31 (0)6 41 78 79 46, lydie@loginfrance.nl loginfrance.nl

CUB - CERTIFICAT D'URBANISME OPÉRATIONNEL

Als je al vóór de aankoop weet welke verbouwingen je wilt uitvoeren, kun je bij de gemeente een *certificat d'urbanisme opérationnel* (CUB) aanvragen. Verwar dit 'operationeel stedenbouwkundig certificaat' niet met een CUa, dat enkel informatief is.

De CUB is een gratis document met de geldende regels, beperkingen en belastingen voor een perceel. Het vertelt je of je project in principe aanvaardbaar is, nuttige informatie vóór de aankoop van een huis. De behandeltermijn bedraagt twee maanden en, als je het document hebt verkregen – dat kan ook stilzwijgend zijn – blijven de regels 18 maanden geldig. Je kunt de aanvraag zelf indienen of het door de makelaar of de notaris laten doen.