



MOJA OSOBISTA HISTORIA

# NADZÓR INWESTORSKI

INFORMATOR DLA KLIENTÓW

---

JAK SKUTECZNIE PRZEPROWADZAM  
NADZÓR INWESTORSKI?

---

[WWW.ILIANAOLECH.COM](http://WWW.ILIANAOLECH.COM)



# SPIS TREŚCI

---

WSTĘP .....	03
NIKT NIE DAWAŁ MI SZANSI! .....	04 - 05
TAK TO SIĘ ZACZEŁO... ..	06
DLACZEGO TO ROBIĘ? .....	07
NADZÓR AUTORSKI VS. INWESTORSKI .....	08
ZANIM ZACZNĘ WSPÓŁPRACĘ .....	09
ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI .....	10
PRZED ROZPOCZĘCIEM PRAC .....	11
BUDŻET .....	12
UBEZPIECZENIE I GWARANCJE .....	13
ODBIORY TECHNICZNE I KOŃCOWE .....	14
DOKUMENTACJA POWYKONAWCZA .....	15
WSPÓŁPRACA Z EKIPAMI .....	16 - 19
WSPÓŁPRACA Z FIRMAMI ZEWNĘTRZNYMI .....	20 - 21
WSPÓŁPRACA Z SHOWROOMAMI .....	22 - 23
UCZĘ SIĘ NA WŁASNYCH BŁĘDACH .....	24
PODSUMOWUJĄC .....	25
NA ZAKOŃCZENIE .....	26
TELEFONY, MAILE, SMS-y - ILE TEGO BYŁO? .....	27
OPINIA KLIENTÓW Z OPISANEGO NADZORU .....	28



# WSTĘP

---

## Z MYŚLĄ O PRZYSZŁYCH KLIENTACH I DLA TYCH KTÓRZY NIE WIEDZĄ Z CZYM WIĄŻE SIĘ NADZÓR INWESTORSKI

### DROGI KLIENCIE

W tym e-booku dowiesz się, jak wyglądał mój ostatni, 6-miesięczny nadzór inwestorski nad całym procesem od projektu po oddanie kluczy do mieszkania moim klientom.

Pokażę Ci krok po kroku, czego możesz się spodziewać podczas współpracy ze mną i jak wygląda praca z wieloma ekipami, które będą realizować Twój projekt. Chcę Ci uświadomić, czym naprawdę jest nadzór inwestorski i jaki jest jego realny zakres. Ten e-book pomoże Ci podjąć świadomą decyzję i pokaże co zyskasz dzięki naszej współpracy.

Dodatkowo dowiesz się:

- jak wygląda praktyczna organizacja całego procesu krok po kroku,
- jakie błędy popełniane są najczęściej bez nadzoru i jak ich unikam,
- jak wygląda kontakt z ekipami i rozwiązywanie konfliktów na budowie,
- w jaki sposób kontroluję jakość prac i pilnuję terminów,
- dlaczego nadzór to inwestycja, która się zwraca

Ten e-book to realne kulisy pracy ze mną, czyli projektanta który nie tylko projektuje, ale bierze odpowiedzialność za cały proces aż do momentu Twojego szczęśliwego zamieszkania. Dzięki mnie, oszczędzisz czas, nerwy i często tysiące złotych.



# NIKT NIE DAWAŁ MI SZANS...

---

## A JEDNAK TO ZROBIŁAM!

Podjęłam się kolejnego wyzwania! Czyli jak skutecznie poprowadziłam nadzór w 6 miesięcy i doprowadziłam do kompleksowego wyremontowania mieszkania o pow. 92m<sup>2</sup>.

Na początku 2025 roku zadzwonił do mnie klient z pytaniem, czy podejmę się zaprojektowania ich nowo nabytego mieszkania o powierzchni 92 m<sup>2</sup>, wraz z nadzorem inwestorskim. Lokal znajdował się w jednej z nadmorskich dzielnic Gdańska.

Na pierwszym spotkaniu, po uścisku dłoni i wypiciu zimowej herbaty, dowiedziałam się kilku ważnych rzeczy o moich klientach. Większość życia spędzili w Norwegii, gdzie urodziły się ich dwie córeczki, a do dyspozycji mieli duży dom, pełen rzeczy, które teraz miały się zmieścić w znacznie mniejszym mieszkaniu.

Wszystko byłoby w porządku, gdyby nie fakt, że miałam zrealizować cały projekt i wykończenie w kilka miesięcy. Termin wprowadzenia? Czerwiec. A był... luty. Pomyślałam: „Kurczę, to może być trudne” i od razu wykonałam telefon do jednej z ekip, z którą współpracuję od lat. Usłyszałam: „Jak wyrobisz się z projektem do końca marca, damy radę.”

Słońce nagle zaczęło świecić jaśniej, a ja poczułam przypływ energii. Wróciłam do domu i zaczęłam układać plan. Najpierw wykonałam serię telefonów do wszystkich firm, które miały brać udział w tym procesie, żeby oszacować możliwości.

Prawie wszyscy mówili to samo: „Chyba oszalałaś! Do czerwca? Nie dasz rady!” Nikt nie dawał mi szans! Ale ci, którzy mnie znają, wiedzą, że jeśli coś sobie postanowię, to to zrobię! Miałam z tyłu głowy, że realizacja może się przeciągnąć do 6 miesięcy ale to i tak dla wielu osób było nie wykonalne bo jak się dowiedziałam, przy takim metrażu to i rok będzie mało.

Pod wieloma względami jestem pozytywnie nastawiona, konkretna i gotowa do działania. Zadzieram kcięk, biorę telefon do ręki i... nie ma, że się nie da! Jak nie drzwiami, to oknem! 😊 Jak to się stało, że wszystko się udało?

Sama czasem się zastanawiam. Jedni mówią, że to siła walki, inni że pozytywne nastawienie. Są też tacy, którzy twierdzą, że jestem czarownicą 😊 A ja?

Nie mówię, że nie! Może to wszystko po trochu i może właśnie w tym tkwi moja skuteczność. Choć odwagi i wychodzenia ze strefy komfortu uczę się każdego dnia, działam z determinacją i wiarą w efekt końcowy.

Cały proces od projektu po moment, w którym moi klienci wprowadzili się do swojego nowego mieszkania zajął dokładnie 6 miesięcy. To ogromny sukces, szczególnie biorąc pod uwagę liczne zakręty, przeszkody i niespodzianki, które pojawiły się po drodze.

Jedno wiem na pewno, te doświadczenia mnie wzmocniły jako projektantkę, jako liderkę zespołów i jako osobę koordynującą całym procesem. Pokazały mi prawdziwe oblicza ludzi, firm i systemów pracy. Pomogły mi dopracować własne metody działania i ugruntować przekonanie, że skuteczny nadzór to nie tylko kontrola, ale przede wszystkim dobra strategia, komunikacja i odpowiedzialność.



# NIKT NIE DAWAŁ MI SZANS...

## A JEDNAK TO ZROBIŁAM!

Na podstawie tych przeżyć chcę podzielić się z Wami drodzy klienci, moją wiedzą i praktyką by pokazać, czym tak naprawdę jest nadzór inwestorski i jak wielką rolę odgrywa w sukcesie każdej realizacji.

Wszystkie zdjęcia wewnątrz przedstawione w tym ebooku są właśnie z ostatniego nadzoru. Zawsze bardzo mi zależy, żeby moja praca nie kończyła się tylko na etapie oddania kluczy. Chcę pokazywać ją światu po to, żeby inspirowała, ale też po prostu cieszyła oko i była dowodem na to, jak wygląda dobrze poprowadzony projekt z nadzorem od A do Z.

Moja praca to nie tylko projekt na papierze i przy komputerze, to mnóstwo podjętych decyzji, prowadzonych koordynacji, wykonanych telefonów, wysłanych maili, dopieszczanie detali, uzgadnianie szczegółów a przy tym mnóstwo zjedzonych nerwów. Dlatego tak ważne jest dla mnie, żeby finalny efekt sfotografowanych wewnątrz był dokładnie taki, jak ja go sobie zaplanowałam.

Sesję zdjęciową z fotografem i filmowcem umawiam zanim klienci wprowadzą się do domu czy mieszkania, mam wtedy jeszcze trochę przestrzeni, żeby poustawić wszystkie dekoracje, kwiaty i zadbać o każdy szczegół, żeby pokazać realizację w całej okazałości. A jak udało mi się to ostatnim razem, sami oceńcie.



# TAK TO SIĘ ZACZEŁO...

---

## I NADAL TRWA :)

Od 1998 roku jestem w związku z fachowcem od remontów i wykończenia Waszych wnętrz.

Nasza historia związana z projektowaniem i wykańczaniem zaczęła się w momencie, kiedy otrzymaliśmy w spadku mieszkanie po moich dziadkach w starej kamienicy z 1901 roku w Gdańsku do generalnego remontu.

Jako studentka Akademii Sztuk Pięknych w Gdańsku, a obecnie mąż Marcin – technik po ZSB – nie mieliśmy fortuny na wykończenie mieszkania w starym budownictwie, które było w opłakanym stanie. Byliśmy bez ogrzewania, za to czekała nas wymiana starej instalacji elektrycznej, brak ciepłej wody i sypiące się ściany, które nie trzymały pionu.



Fot. Piotr Poloczański

Nie myśleliśmy wówczas, jak bardzo ten remont zmieni nasze życie, ile nas nauczy i ile wiedzy będziemy mogli wykorzystać dzisiaj w Waszych wnętrzach. Dzięki temu, że otrzymaliśmy w spadku mieszkanie-ruinę, nauczyliśmy się kłaść instalację grzewczą, wymieniać i prowadzić elektrykę, kłaść hydraulikę, zamrażać grzejniki, stawiać ściany, wymieniać okna, szpachlować, malować, tapetować, cyklinować, budować sufity podwieszane, wstawiać drzwi, kłaść podłogi, szyć na maszynie, odnawiać meble po dziadkach i wszystkiego, co jest potrzebne do wykończenia mieszkania.

To dzięki tym doświadczeniom mam dobry kontakt z innymi fachowcami. Ja po prostu wiem, jak z nimi o tych sprawach rozmawiać, a oni czują, że wiem, o czym mówię. Patrząc wstecz, mogę tylko nam pogratulować zapału i determinacji w dociekaniu, jak to wszystko zrobić, żeby działało, ogrzewało i dobrze wyglądało.

Obecnie remonty i tematy z nimi związane są moją codziennością – od otwarcia oczu i porannej kawy do późnych godzin wieczornych. My ciągle o Was rozmawiamy i nigdy nam się to nie nudzi! Szczercze mówiąc, oboje mamy hopla na tym punkcie, po prostu jesteśmy uzależnieni.

Ale to właśnie dzięki codziennej naszej współpracy Wasze wnętrza są tak bardzo dopięzione, a problemy błyskawicznie rozwiązane. Jestem szczęśliwa, spełniona i wdzięczna losowi – pomimo tych wielu lat wykańczania ;)



# DLACZEGO TO ROBIĘ...

## GDY INNI OD TEGO STRONIĄ?

Sam projekt nie daje mi satysfakcji!

Mogłabym zrobić projekt, wysłać listę zakupów, dokumentację techniczną dla ekip i mieć zakończoną współpracę. Ale kiedy pomyślę sobie, że realizacja mogłaby odbiegać od mojej wizji i nie mieć odzwierciedlenia w rzeczywistości, to tak naprawdę moja praca nie ma dla mnie sensu. Nie umiem godzić się na odchylenia od tego co zaprojektowałam np. kiedy fachowiec zmieni sobie listwy przypodłogowe, a przecież dobrałam je właśnie po to żeby po pierwsze, klient nie musiał ścierać z nich kurzu bo są super wąskie a po drugie idealnie wpisują się w moją koncepcję. I kiedy słyszę, że Pan Zenek stwierdził, że te grube, plastikowe lepiej mu leżą to aż mnie ściska, bo przecież dla niego to wszystko jedno, listwa to listwa a czy ma 6 czy 8 cm to już nie ważne. Dla mnie to pierwszy krok żeby wszystko zaczęło się rozjeżdżać.



Fot. Oskar Szramka

Ciężko jest mi również, zostawić klienta samemu sobie i patrzeć jak tonie w ilości rzeczy do ogarnięcia w procesie realizacji projektu. Jak nie wie od czego zacząć, gdzie pojechać, do kogo napisać lub zadzwonić w danej sprawie. Nie umiem zaakceptować myśli, że klient zostanie z tym projektem w rękę i nigdy go nie zrealizuje bo utknął w rozmowie np. z doradcą w jakimś sklepie. Np. ostatnio miałam klienta obcokrajowca z Indii. Ja na prawdę współczuję tym, którzy nie potrafią się porozumieć bo trzeba użyć języka obcego ale ostatnio sama byłam świadkiem jak doradcy nie widzą takiego klienta, określając go po kolorze skóry. Jakby duch stał koło nich. Obojętność ludzi w tych czasach jest okropna.

Może i mam syndrom Matki Polki i chcę wszystkim pomóc ale to działa w dwie strony. Po pierwsze moi klienci nie są pozostawieni samym sobie z frustracją i lękiem co teraz a po drugie ja mam satysfakcję, że wykonałam dobrą robotę, która przekłada się na fantastyczne realizacje. No i uśmiech na twarzach moich klientów, rekompensuje mi całe te zmagania podczas nadzoru. Poza tym, adrenalina związana z procesem załatwiania wszystkiego, to jest to czym żyję i co mnie napędza do życia!



# NADZÓR AUTORSKI VS. INWESTORSKI

---

## RÓŻNICE

### NADZÓR AUTORSKI

Nadzór autorski to taki moment, kiedy projektant co jakiś czas wpada na budowę i sprawdza, czy wszystko wygląda tak, jak było zaplanowane w dokumentacji technicznej. Chodzi o to, żeby detale się zgadzały, żeby wybrane kolory współgrały i żeby ktoś po drodze nie zrobił czegoś „po swojemu”. To takie dopilnowanie, żeby efekt końcowy był dokładnie taki, jak w wizji projektanta.

Nadzór autorski to również szybka reakcja na nieprzewidziane zmiany, czasami coś trzeba zmienić na budowie, bo np. materiał jest niedostępny albo coś wygląda inaczej niż zakładano. Projektant na miejscu potrafi od razu zaproponować rozwiązanie, które nie zaburzy całej koncepcji. To też oszczędność czasu, bo decyzje są podejmowane na bieżąco, bez długich konsultacji z klientem.

### NADZÓR INWESTORSKI

Nadzór inwestorski to już coś więcej, to jak trzymanie całej budowy w ryzach. To ustalanie kto, kiedy i co ma zrobić, zamawianie rzeczy z wyprzedzeniem, pilnowanie terminów i gaszenie pożarów, jak coś pójdzie nie tak. W skrócie, to opieka nad całym procesem od początku do końca, żeby wszystko szło zgodnie z planem i żeby klient mógł spokojnie spać.

Nadzór inwestorski pozwala uniknąć tzw. „efektu głuchego telefonu” między ekipami, ktoś czegoś nie dopowie, ktoś inny źle zrozumie. Tu jest jedna osoba, która koordynuje wszystkie strony, rozmawia z dostawcami, pilnuje harmonogramu i reaguje na każdy zgrzyt. To daje klientowi bezpieczeństwo, że inwestycja idzie zgodnie z planem, bez chaosu, stresu i niepotrzebnych kosztów.



Fot. Piotr Poloczarski



# ZANIM ZACZNĘ WSPÓŁPRACĘ

## SPOTKANIE ZAPOZNAWCZE

Kluczowe znaczenie ma chemia i wzajemne zrozumienie dlatego w moim systemie pracy bardzo ważnym etapem jest spotkanie zapoznawcze. To właśnie wtedy na wzajem sprawdzamy, czy nadajemy na tych samych falach, czy mamy podobne podejście i oczekiwania wobec współpracy.

Czasem już na początku pojawiają się delikatne sygnały, które traktuję poważnie, jak np. trudność w podejmowaniu decyzji, duży poziom stresu, obawy przed każdym kolejnym krokiem czy presja czasu. Sama szczerłość w rozmowie to ogromny atut, bo daje przestrzeń do wspólnego zastanowienia się, czy taka współpraca będzie wspierająca i efektywna.



Fot. Oskar Szramka

Nie ukrywam, że największym wyzwaniem w pracy nad wnętrzem bywa ciągła zmienność decyzji klientów i brak zaufania do wspólnie ustalonego kierunku. Takie sytuacje dezorganizują proces, wpływają na jakość i mogą generować niepotrzebne opóźnienia i koszty. Współpraca oparta na zaufaniu, otwartej komunikacji i wzajemnym szacunku to podstawa, tylko wtedy możliwy jest naprawdę dobry efekt. Ważne jest również zrozumienie, że stworzenie dobrego projektu i jego realizacja wymaga czasu. Jeśli już na starcie pojawia się oczekiwanie, że „wszystko ma być na wczoraj”, mimo realnych wyjaśnień, klient powinien zdawać sobie sprawę, że presja czasu niestety zawsze działa na niekorzyść jakości. Dlatego tak istotne jest, by już na początku ustalić realne ramy współpracy i poznać swoje granice czasowe, emocjonalne i organizacyjne. Jeśli coś budzi niepokój, warto o tym rozmawiać otwarcie. Wzajemny szacunek i dobra komunikacja to droga do wnętrz, które naprawdę cieszą i procesów, które są spokojne, przemyślane i efektywne.

Dlatego zanim zacznemy współpracę, otwarcie rozmawiam o granicach i oczekiwaniach. Jeśli czuję, że projekt wykracza poza moje wartości, tempo pracy lub styl komunikacji, pozwalam sobie powiedzieć „nie”.

Bo dobra współpraca to taka, która przynosi radość, rozwój i konkretny efekt dla obu stron.



# ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

## NADZORU INWESTORSKIEGO

### ROLA PROJEKTANTA:

- ✓ Reprezentuje interesy klienta na budowie
- ✓ Sprawdza zgodność prac z projektem
- ✓ Monitoruje jakość wykonania prac
- ✓ Czuwa nad harmonogramem i kolejnością prac

### CO NALEŻY DO OBOWIĄZKÓW:

- ✓ Regularne wizyty na budowie
- ✓ Koordynacja ekip i dostaw
- ✓ Konsultacje projektowe na bieżąco
- ✓ Rozwiązywanie konfliktów i sytuacji kryzysowych
- ✓ Raportowanie klientowi postępów

### CZEGO KLIENT MOŻE WYMAGAĆ:

- ✓ Zaangażowania i dostępności w ustalonym zakresie
- ✓ Wsparcia przy zakupach i decyzjach wykonawczych
- ✓ Kontroli zgodności z projektem
- ✓ Pilnowania ustaleń z ekipami

### CZEGO KLIENT NIE MOŻE WYMAGAĆ:

- ✗ Fizycznego wykonywania prac
- ✗ Przejmowania odpowiedzialności za błędy ekip
- ✗ Pełnej dyspozycyjności 24/7
- ✗ Gwarancji za dostępność towaru lub nie dotrzymane terminy ekip

### GDZIE KOŃCZY SIĘ ODPOWIEDZIALNOŚĆ?

- ✓ Projektant nie odpowiada za wykonanie, a za kontrolę
- ✓ Odpowiada za komunikację, nie za decyzje techniczne wykonawców
- ✓ Wspiera klienta, ale nie podejmuje decyzji za niego



Fot. Inkadr



# PRZED ROZPOCZĘCIEM PRAC

## DOBRZE SIĘ ROZGLĄDAM I PRZYGOTOWUJĘ!

Zanim rozpocznę jakiegokolwiek prace, zawsze wykonuję dokładny odbiór lokalu. Robię szczegółową dokumentację fotograficzną każdego pomieszczenia, sprawdzam stan ścian, posadzek, okien i instalacji. Zwracam uwagę na wszystkie nierówności, pęknięcia czy wilgoć, które mogą wpłynąć na dalsze prace wykończeniowe i projektowe. Ten etap jest kluczowy, bo pozwala mi zaplanować, co trzeba będzie naprawić lub wyrównać przed rozpoczęciem właściwego remontu. Dokładna dokumentacja chroni również klienta i wiem dokładnie, w jakim stanie otrzymaliśmy lokal i za co nie odpowiada ekipa. Na jednej z ostatnich realizacji w dwóch pokojach dziecięcych pojawiły się pęknięcia dokładnie na środku ścian od podłogi aż po sufit. Wynikały z łączeń płyt i były widoczne już na etapie odbioru. Klient został o tym od razu poinformowany, wraz z wyjaśnieniem, że takie szczeliny mogą powracać, nawet po naprawie. Dlatego w projekcie uwzględniłam zabudowę meblową i panele tapicerowane, które estetycznie i skutecznie zakryły problematyczne miejsca.



Fot. Piotr Poloczański

Kiedy mieszkanie mam już odebrane, ustaliam kwestię kluczy, ile kompletów będzie, kto je ma i jak będzie wyglądał dostęp ekip do lokalu. Zazwyczaj jeden komplet jest u mnie, drugi u klienta, czasami trzeci zostawiam na budowie w bezpiecznym miejscu dla ekip. Rozmawiam z zarządcą, ochroną lub deweloperem o zasadach pracy w budynku, jakie są godziny dozwolonych prac, jak korzystać z windy, gdzie składować materiały i gruz.

Dobrze mieć wszystkie niezbędne kontakty do dewelopera lub administratora budynku to ogromne ułatwienie, gdy trzeba szybko zareagować na jakąś sytuację. W dzisiejszych czasach warto też być na bieżąco z tym, co dzieje się w okolicy. Grupy mieszkańców na Facebooku potrafią być prawdziwą kopalnią wiedzy, można tam znaleźć informacje, kontakty, a czasem nawet ostrzeżenia.

Na jednej z moich realizacji ekipa omyłkowo postawiła śmieci w niewłaściwym miejscu. Zanim zdążyłam się zorientować, klient już miał wiadomość z grupy mieszkańców. Nic się nie ukryje, dlatego wspólnie trzymajmy rękę na pulsie!

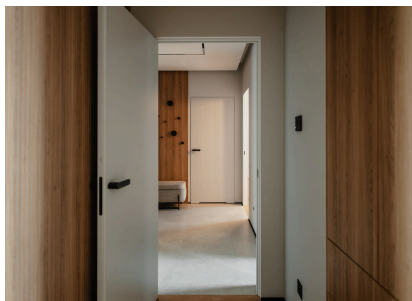


# BUDŻET

## ZARZĄDZANIE BUDŻETEM KLIENTA

Zarządzanie budżetem klienta to jeden z najważniejszych elementów nadzoru inwestorskiego.

Ja zawsze pracuję w oparciu o wcześniej ustalony budżet i zakres prac. Po pierwsze po skończonym projekcie tworzę listę zakupową z podsumowaniem finansowym. Po drugie rozsyłam dokumentację techniczną w której są podane wymiary oraz specyfikacje materiałów, dzięki którym fachowcy danej branży są w stanie podać mi kosztorys swoich usług wraz z materiałem. A każdy większy wydatek, zamówienie czy zmiana ceny zostaje przekazana do zatwierdzenia przez klienta. Nigdy nic nie jest kupowane "na słowo" ani "bo wydawało mi się, że tak będzie lepiej". Klient zawsze zna kwoty, terminy płatności i dostaw, wszystko działa na zasadzie pełnej transparentności. Zdarza się, że pewne koszty rosną np. z powodu zmian w projekcie, nieoczekiwanych problemów na budowie, wzrostu cen materiałów czy robocizny. W takiej sytuacji informuję klienta natychmiast i wspólnie podejmujemy decyzję albo szukamy tańszych alternatyw, albo przesuwamy środki z innych, mniej priorytetowych pozycji.



Fot. Piotr Połoczański



Fot. Piotr Połoczański

W tym całym procesie, każda faktura przechodzi przeze mnie przed trafieniem do klienta. Sprawdzam, czy wszystko się zgadza: ilości, ceny, terminy, zgodność z wcześniejszymi ustaleniami. To dodatkowa kontrola, która chroni mojego klienta przed ewentualnymi pomyłkami lub niejasnościami ze strony wykonawców.

I zawsze zakładam rezerwę budżetową w wysokości 10-15% całkowitego kosztu inwestycji. Na każdej budowie pojawia się coś, czego nie dało się wcześniej przewidzieć. Może to być krzywa posadzka wymagająca dodatkowych wylewek, może zbyt gruba warstwa kleju pod płytkami, a może po prostu wyrzucony przez pomyłkę grzejnik deweloperski. Rezerwa daje mi przestrzeń na manewry bez paniki i stresu :) Oczywiście nie byłabym sobą gdybym nie wspomniała, że szybka reakcja klienta na płatności faktur bardzo sprzyja sprawnemu nadzorowi i pozwala trzymać się wyznaczonych ram czasowych. Dzięki temu unikamy przestoju w pracach wykończeniowych a jak wiadomo, w nadzorze każda godzina ma znaczenie.



# UBEZPIECZENIE I GWARANCJE

## OBOWIĄZKOWO!

Ubezpieczenie i gwarancje to tematy, które często są pomijane, a potrafią uratować sytuację, gdy coś pójdzie nie tak. Warto zadbać o to, by ekipy wykonawcze posiadały ważne ubezpieczenie OC, chroni ono zarówno wykonawców, jak i klienta w razie ewentualnych szkód. Z kolei gwarancje na wykonane prace i użyte materiały to podstawa, powinny być zapisane w umowie lub potwierdzone pisemnie. Dobrze też pamiętać, że na niektóre elementy, jak sprzęty AGD czy armatura, producent daje osobną gwarancję, którą trzeba zarejestrować po zakupie. To drobiazgi, które w dłuższej perspektywie mogą mieć ogromne znaczenie.

Zgodnie z Kodeksem cywilnym, gwarancja na prace remontowo-budowlane nie jest obowiązkowa, ale wykonawca może jej udzielić dobrowolnie. Natomiast rękojmią za wady to obowiązkowa forma odpowiedzialności i wynosi 5 lat od dnia odbioru prac dotyczy wad istotnych i ukrytych.

Uświadamiam również moich klientów, że niektóre produkty objęte są ponadstandardową gwarancją, co znacząco podnosi ich wartość użytkową i daje poczucie bezpieczeństwa na lata. Przykładem są okucia meblowe marki Blum, które objęte są dożywotnią gwarancją pod warunkiem prawidłowego montażu i użytkowania. To znaczy, że nawet po kilku latach użytkowania, w przypadku awarii zawiasu czy prowadnicy, klient może liczyć na bezpłatną wymianę elementu. Podobnie sytuacja wygląda w przypadku wybranych modeli grzejników czy baterii podtynkowych, które także objęte są rozszerzoną gwarancją, czasem nawet kilkunastoletnią.



Fot. Inkadr



Fot. Inkadr



# ODBIORY TECHNICZNE I KOŃCOWE

## JAK TO WYGLĄDA?

Odbiór to moment, w którym weryfikuję, czy wszystko zostało zrobione zgodnie z projektem, umową i standardami jakości. To ostatnia szansa na wyłapanie błędów, niedoróbek i problemów, zanim klient wprowadzi się do mieszkania.

**1 . Sprawdzam zgodność z projektem** i krok po kroku weryfikuję czy gniazdka są tam gdzie miały być czy kolory ścian się zgadzają czy lampy wiszą w odpowiednich miejscach.

**2. Testuję działanie**, włączam każdy włącznik, sprawdzam każdy grzejnik czy ogrzewa, czy jest odpowietrzony, odkręcam każdą baterię, sprawdzam szczelność prysznica. Wszystko musi działać.

**3. Dokumentuję wszystko fotograficznie.** Robię zdjęcia skończonych prac, to dokumentacja, że w momencie odbioru wszystko było w porządku. Jeśli później coś się pojawi, mam dowód, jak to wyglądało na końcu prac danej ekipy.

**4. Tworzę punch-listę**, przechodzę przez całe mieszkanie pomieszczenie po pomieszczeniu z notatnikiem i spisuję wszystkie niedoróbki, które potem przekazuję ekipom. Do najczęstszych należą brudne fugi w łazience, rysy na drzwiach, zabrudzenia po kleju, plamy na ścianie po licznych ekipach, wszystko to co jest nie dokręcone, nie dociśnięte, po prostu nie idealne.

**5. Odbiór końcowy z klientem** to najbardziej stresujący, ale i najbardziej satysfakcjonujący moment całego nadzoru. Przechodzimy razem pomieszczenie po pomieszczeniu. Pokazuję, co zostało zrobione, jak to działa, na co zwrócić uwagę. Klient ma czas, żeby wszystko sprawdzić, dotknąć, przetestować. Jeśli klient coś zauważy, notuję. Czasami to rzeczy, które ja przeoczyłam, czasami to kwestia dodatkowego życzenia. Rozmawiamy, co da się jeszcze zrobić, a co jest poza zakresem.

**6. Podpisanie protokołu odbioru końcowego** to akceptacja realizacji. Spisywane są ewentualne uwagi z terminem realizacji i rozpoczyna się okres gwarancji.



Fot. Inkadr



# DOKUMENTACJA POWYKONAWCZA

---

## CO TO TAKIEGO?

Dokumentacja powykonawcza to zestaw dokumentów, który powstaje po zakończeniu prac remontowych. Zawiera gwarancje, dokumentację fotograficzną instalacji elektrycznej, instrukcje obsługi zakupionego sprzętu AGD lub systemu Smart Home oraz zestawienie wszystkich kontaktów do firm, które uczestniczyły w procesie wykończeniowym i dają gwarancję na swoje usługi.

Dokumentacja techniczna instalacji elektrycznej to absolutna podstawa i jeden z najważniejszych elementów na budowie. Na jednej z realizacji instalacja została poprowadzona dokładnie w szczelinie pomiędzy ścianą z oknem balkonowym a sufitem podwieszanym czyli tam, gdzie miały być montowane karnisze w systemie Smart Home. Dzięki szczegółowym zdjęciom z etapu układania instalacji, mogłam z pełnym spokojem obserwować, jak fachowiec przykłada wiertło do sufitu. Wiedziałam, co i gdzie przebiega.



Fot. Inkadr

## Co się dzieje po odbiorze?

Nie znikam po zakończonym nadzorze, jestem dostępna przez cały okres gwarancji. Jeśli coś się pojawi, pomagam ocenić, czy to kwestia reklamacji, czy np. normalne użytkowanie, jak odpowietrzenie grzejników. W razie potrzeby kontaktuję się z odpowiednią ekipą i pilnuję, aby sprawa została załatwiona w terminie. Do momentu rozwiązania, pośredniczę między Tobą a wykonawcą lub dostawcą. Około miesiąc po Twoim wprowadzeniu się zawsze dzwonię z prostym pytaniem: Jak się mieszka? Czy wszystko działa tak, jak powinno? Wiem, że czasem są drobne rzeczy, które zauważasz, ale nie chcesz zwracać głowy. A ja chcę, żebyś wiedział, że to właśnie ten moment, by o nich powiedzieć. Wolę zająć się tym od razu, niż zostawić Cię z niedokończoną sprawą, która z czasem może frustrować.

Zależy mi, żebyś czuł się dobrze w swojej nowej przestrzeni, komfortowo, bezpiecznie i zaopiekowanie. Bo zakończenie projektu to nie koniec relacji. To dopiero początek życia we wnętrzu, które stworzyliśmy razem. I chcę, żebyś wiedział, że możesz na mnie liczyć także po odbiorze. Twój spokój i zadowolenie są dla mnie najważniejsze.

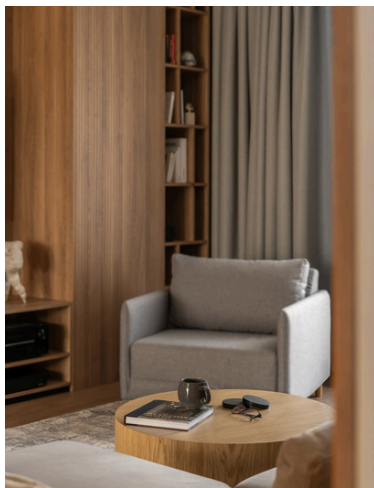


# WSPÓŁPRACA Z EKIPAMI

## DOBRA WSPÓŁPRACA Z LUDŹMI TO SUKCES UDANEGO NADZORU!

Ludzie to absolutna podstawa w całym procesie nadzoru inwestorskiego. Bez rąk ekip wykończeniowych nie byłabym w stanie nic zrobić, nawet najlepiej zaprojektowane wnętrze zostanie tylko rysunkiem na papierze, jeśli nie będzie miał go kto zrealizować. Dlatego dla mnie ekipa to nie wróg, to moi partnerzy, współpracownicy, kumple. Jak z nimi współpracuję?

Uśmiech i życzliwość działają lepiej niż niejedna techniczna rozmowa. Naprawdę czasami wystarczy dobre słowo, ciepła kawa i szczerza rozmowa, by zbudować atmosferę współpracy. I wtedy dzieją się cuda! Prace idą sprawniej, problemy rozwiązuje się szybciej, a ludzie po prostu bardziej chcą pracować. Bo kiedy szanujemy tych, którzy z nami pracują oni oddają nam to samo.



Fot. Inkadr

Mam to szczęście, że współpracuję z ekipami wykończeniowymi, które dobrze znam. Wiem, jak pracują i czego ode mnie oczekują. Ale bywa i tak, że moi klienci mają swoje własne ekipy i wtedy wszystko może się zdarzyć. Zdarzyło mi się nieraz usłyszeć od ekipy na wejściu: „Proszę się nie obrazić, ale nie lubię projektantów. Wie pani, papier wszystko przyjmie, a wiadomo jak jest...”.

No i zaczyna się! 😊 W takich sytuacjach wyciągam swoją sprawdzoną broń. Mocna postawa, zdecydowany głos, trochę roboczego slangu i duża dawka wiedzy technicznej. Zwłaszcza kobieta na budowie musimy pokazać, że doskonale porusza się w tematach budowlanych. Gdy fachowcy zobaczą, że nie tylko mam wizję, ale i rozumiem proces, zaczyna się prawdziwa współpraca.

Przed rozpoczęciem prac zawsze z ekipami robię wstęp – opowiadam im o klientach. Kim są, skąd pochodzą, z czym się borykają, jakie mają potrzeby i co jest dla nich naprawdę ważne. Każdy fachowiec powinien wiedzieć, dla kogo pracuje i kto jest jego klientem. Takie „ludzkie” podejście bardzo często wpływa na zaangażowanie ekipy jeśli np. usłyszą, że dzieci muszą wrócić do szkoły we wrześniu, to inaczej podchodzą do terminów i zakresu prac.

Podczas spotkań z wykonawcami od razu przedstawiam się jako koordynator prowadzący nadzór nad całością. Podaję swój kontakt i proszę o numery telefonów do wszystkich osób obecnych na budowie. To ważne, czasami ktoś utknie w korku lub się spóźni, a ja muszę wiedzieć, co się dzieje, żeby reagować na bieżąco i nie tracić tempa prac.



# WSPÓŁPRACA Z EKIPAMI

---

## STRATEGIA PLANOWANIA PRAC

Jednym z najważniejszych elementów skutecznego nadzoru inwestorskiego jest planowanie prac i umawianie fachowców z odpowiednim wyprzedzeniem. Każdy etap prac wpływa na kolejny, a brak właściwego harmonogramu często kończy się opóźnieniami, nieporozumieniami i niepotrzebnym stresem – zarówno po stronie projektanta, jak i inwestora.

Wszystko jest ze sobą powiązane!

W projektach, które prowadzę, dobrze wiem, jak bardzo zależne są od siebie poszczególne ekipy i etapy wykonywanych prac przez elektryka, hydraulika, stolarza, glazurnika, malarza, kamieniarza, monter mebli czy tapicera. Wszyscy pracują w określonej kolejności i w ramach precyzyjnych przedziałów czasowych. Jeśli jedna z ekip nie wykona zadania na czas – cały harmonogram się rozsypuje. Dlatego już na etapie tworzenia koncepcji projektowej ustaliam orientacyjne terminy prac, rezerwuję wykonawców z wyprzedzeniem i informuję ich o przybliżonych datach wejścia na budowę w formie terminarza który wysyłam na maila.

Zauważyłam, że jest im to bardzo potrzebne, bo mogą trzymać się konkretnej daty i planować w swoich kalendarzach miejsce na moje zlecenie i czas na jego przygotowanie i realizację. A ja podczas rozmowy z nimi, mogę dowiedzieć się ile czasu im to zajmie i wywnioskować jaki bufor czasowy mogę dodać do ich obietnicy - nie informując ich o tym!

W zależności od rodzaju wykonawcy dla każdego przyjmuję inny czas na przesunięcie. W swojej praktyce wiem już ile czasu mogę dodać w zależności od rodzaju wykonywanych prac. Np. po ostatnim doświadczeniu ze stolarzami, śmiało mogę powiedzieć, że dla nich to powinienam rezerwować kilka tygodni do przodu 😊

Kiedyś na imprezie rodzinnej usiadł koło mnie kuzyn mojego męża i zapytał czy wiem co oznacza słowo "oksymoron"? Odpowiedziałam tak, oczywiście podając przykład "ciepłe lody" a on na to, miałem na myśli " stolarz i dotrzymany termin", po krótkiej rozmowie okazało się, że był stolarzem i przez wiele lat pracy, jeszcze nie zdarzyło mu się, żeby dotrzymał obiecanego terminu.

Czasem nawet najprostszy etap jak położenie paneli podłogowych potrafi niespodziewanie się skomplikować i przesunąć w czasie o kilka dni. Wystarczy, że podłoga okaże się nierówna. Co wtedy? Trzeba wykonać wylewkę samopoziomującą, bo na przykład w sąsiednich pomieszczeniach płytki zostały położone na grubszej warstwie kleju, niż zakładałam, i poziomy się nie zgadzają. Konieczne staje się dostosowanie wysokości, a to oznacza dodatkowe prace, więcej decyzji, więcej ludzi i moje pełne zaangażowanie.

W takich sytuacjach uruchamia się tryb strategicznego myślenia jak w grze komputerowej, tylko że w realnym świecie. A emocje? Często sięgają zenitu!



# WSPÓŁPRACA Z EKIPAMI

---

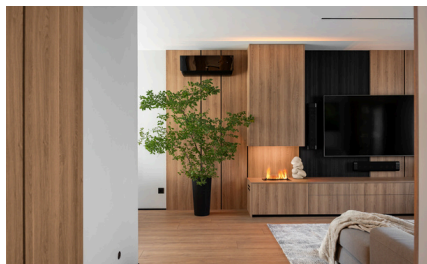
## STRATEGIA PLANOWANIA PRAC

A jeśli stolarz był umówiony „na sztywno” po zakończeniu podłóg, trzeba zmieniać terminy. Albo... mieć to zaplanowane z buforem czasowym o którym już wspominałam. Nie chodzi o to, żeby "rozciągać" budowę, ale by mieć świadomość realiów. Zapasu czasu nie da się przewidzieć intuicyjnie, trzeba znać czas pracy poszczególnych ekip, ich tryb działania, tempo i możliwości reagowania w nagłych sytuacjach.

Dlatego tak chwalę sobie współpracę ze swoimi ekipami, które znam i dzięki temu wiem jak pracują i ile czasu im to zajmuje! Oczywiście jeśli któryś się nie rozchoruje podczas remontu lub nie umrze mu ktoś w rodzinie. Zawsze musisz mieć wszystko na uwadze, nawet jeśli nie możesz tego zaplanować.



Fot. Inkadr



Fot. Inkadr



Fot. Inkadr



# WSPÓŁPRACA Z EKIPAMI

## STRATEGIA PLANOWANIA PRAC

Jest jeszcze jeden temat, z którym chciałam się z Wami podzielić, mianowicie AKCEPTACJA. Na początku mojej pracy, czyli kilka dobrych lat temu, miałam ogromny problem z zaakceptowaniem niektórych działań ekip wykończeniowych. Mam na myśli pewne praktyki, które ciężko było mi wtedy zrozumieć i zaakceptować.

Jedną z nich jest fakt, że niemal każda ekipa prowadzi kilka robót jednocześnie. Często, to ich standard, robią dwie, a czasem i trzy budowy naraz i zdarza się, że znikają na dzień czy dwa. I teraz pytanie, co z tym zrobić? Po wielu latach nadzorowania prac, zauważyłam, że czasami taki dzień bez ekipy bywa zbawienny, zwłaszcza jeśli na budowie pracuje więcej niż jedna firma. Wtedy każdy ma więcej przestrzeni do działania, nie wchodzi sobie w drogę i nie ma chaosu. Staram się więc nie denerwować, tylko wykorzystać ten czas na inne rzeczy, coś zorganizować, coś przełożyć, przyspieszyć kolejny etap.

Nie ukrywam, nie akceptuję takiego zachowania jako standard, bo to moim zdaniem brak szacunku do klienta i całego procesu. Ale... jeśli już musi się tak zdarzyć, to stawiam jasne warunki. Umawiamy się na odrobienie strat, czasami w sobotę, a czasami po godzinach.



Fot. Piotr Poloczański



Fot. Piotr Poloczański



# WSPÓŁPRACA Z FIRMAMI ZEWNĘTRZNYMI

## NIE DOWIERZAJ!

Kiedy zaczynam współpracę z nową firmą, która oferuje produkty lub usługi, w których nie czuję się jeszcze ekspertem, jestem szczególnie czujna. Bo jeśli już na początku słyszę hasła typu: „Nie musi się Pani niczym przejmować”, „My wszystko zrobimy za Panią”, „Nasza firma się tym zajmie”, to włącza mi się czerwona lampka. Dlaczego? Bo z ostatniego doświadczenia wiem, że to nic bardziej mylnego.

Nawet duże, uznane firmy potrafią nie mieć żadnej strategii obsługi klienta. Szef wyjeżdża na urlop – i nagle wszystko się sypie. Nikt nic nie wie, każdy przerzuca odpowiedzialność na kolegę obok. Kiedy sytuacja się komplikuje, usłyszysz tylko: „To nie moja sprawa”, „Ja się tym nie zajmuję”, „Jak szef wróci z urlopu, to się coś ruszy” czyli za tydzień za dwa... a to zbyt duża strata czasu na którą nie można sobie pozwolić!

Zdarza mi się to zbyt często, żeby uznać za wyjątek – to już raczej norma. Dlatego nie wierzę już w „Proszę się nie martwić”. Wolę działać, sama się dowiedzieć i skontrolować. Bo to, co w projekcie wygląda pięknie, może się rozpaść przez jeden brakujący telefon, nieodebraną dostawę lub przesunięcie terminu.

W nadzorze inwestorskim cała odpowiedzialność spada na nadzorującego czyli na mnie, dlatego moja mocna postawa, zadawanie niezbędnych pytań, wymaganie konkretnych i dopytywanie o takie sprawy jak np. kalendarz z urloпами w firmie,



Fot. Piotr Poloczański

zaplanowaną ekipę na czas realizacji, często zapobiega niespodziewanym problemom. Nie pozwalam na to, by ktoś „zajął się sprawami za mnie”.

Mam swoje sprawdzone sposoby, by unikać chaosu i niedomówień. W takich sytuacjach staram się znaleźć jedną konkretną osobę w nowo poznanej firmie i to z nią koordynuję wszystkie tematy. Zawsze znajdzie się jakaś życzliwa dusza, która chce pomóc a dzięki temu Ty możesz spać spokojnie, wiedząc, że wszystko jest w dobrych rękach i załatwię to za Ciebie.



# WSPÓŁPRACA Z FIRMAMI ZEWNĘTRZNYMI

---

## SPRAWDZAM!

Podczas jednej z ostatnich realizacji przekonałam się, jak różnie mogą funkcjonować firmy, z którymi współpracujemy przy wykańczaniu wnętrza. Na początku wszystko brzmiało świetnie, zapewnienia że mają cały zespół fachowców, że wszystko wykonają kompleksowo, bez potrzeby angażowania innych ekip. Brzmiało profesjonalnie i bardzo obiecująco.

Ale w praktyce okazało się, że część z tych zadań realizują podwykonawcy, których nawet nie uwzględniono w początkowych ustaleniach. Firma główna miała swoje logo i nazwę, ale osoby wykonujące prace były z zewnątrz, pracowały na innych zasadach, w innym tempie, a odpowiedzialność – jak się szybko okazało – była podzielona i rozmyta.

W pewnym momencie, gdy pojawił się problem, firma i podwykonawca zaczęli przerzucać się odpowiedzialnością. A ja? Zostałam w środku całej tej sytuacji, starając się rozwiązać to, co wcale nie powinno się wydarzyć.

Dlatego dziś, zanim podejmę decyzję o współpracy, zawsze sprawdzam, czy firma rzeczywiście realizuje prace własnym zespołem czy tylko zarządza podwykonawcami. Dzięki temu mogę z wyprzedzeniem zabezpieczyć interes klienta i zadbać o to, by cały proces był spójny i bezpieczny od początku do końca. Dla Ciebie to oznacza jedno: jasność kto za co odpowiada i pewność, że nie zostaniesz z żadnym problemem sam.

Dlatego dziś mogę śmiało powiedzieć: zawsze sprawdzam, i nigdy nie wierzę na słowo. Czytam wszystkie umowy zawierane z klientami, nie tylko swoje, ale też te podpisywane przez inne zaangażowane strony.

Pierwszy przykład, który dobrze to obrazuje, dotyczy współpracy z firmą Smart Home. Podwykonawcą tej firmy była z kolei firma instalacyjna, odpowiedzialna za położenie instalacji elektrycznej. Miała ona własnych pracowników i działała na podstawie osobnej umowy podpisanej bezpośrednio z klientem, bez konsultacji z głównym zleceniodawcą. Gdy pojawił się problem, firma Smart Home odsyłała mnie do podwykonawcy, a ten z kolei obarczał winą zleceniodawcę. I tak w kółko.

Drugi przykład dotyczy współpracy ze stolarzem, który zlecał część prac tapicerowi. Jak się okazało, mimo wcześniejszych ustaleń, firma całkowicie zapomniała zarówno o rezerwacji terminu u tapicera, jak i o zleceniu odpowiedniej liczby łózek do wykonania. Efekt? Opóźnienia, zamieszanie i niepotrzebny stres, którego można było uniknąć. Finalnie, na szczęście, wszystko się udało! Ale wymagało to ode mnie ciągłego dzwonienia i przypominania o obiecany terminie.

Dzięki temu doświadczeniu, wiem jak działają firmy zewnętrzne i jestem w stanie uniknąć w/w sytuacji.



# WSPÓŁPRACA Z SHOWROOMAMI

---

## STRATEGIA PLANOWANIA ZAKUPÓW

Kolejnym kluczowym elementem skutecznego nadzoru inwestorskiego jest planowanie zakupów z odpowiednim wyprzedzeniem.

Dotyczy to przede wszystkim elementów, które mają dłuższy czas realizacji lub produkowane są na zamówienie, jak stolarka drzwiowa i okienna, deski lub panele podłogowe, a także meble gotowe, które wymagają indywidualnej konfiguracji. Przykładem może tu być sofa wypoczynkowa do salonu czy krzesła z tapicerką dobraną kolorystycznie i jakościowo do reszty wnętrza.

Nie każdy klient zdaje sobie sprawę z tego, jak długie mogą być terminy realizacji niektórych zamówień. Drzwi wewnętrzne potrafią mieć czas oczekiwania nawet do 8 tygodni, a meble wykonywane na indywidualne zamówienie np. zabudowy stolarskie, sofy czy krzesła z tapicerką, nawet do 12 tygodni.

Dlatego u mnie to jeden z pierwszych tematów, które poruszam już na drugim spotkaniu z klientami, zaraz po omówieniu potrzeb i oczekiwań. Świadomość harmonogramu zakupów i terminów realizacji to podstawa sprawnego nadzoru, jeśli zaniebdam ten etap, cały proces może się znacząco opóźnić, niezależnie od dobrej organizacji ekip. Nie zapominam również o drobnych, ale kluczowych elementach przy tworzeniu listy zakupów jak np. żarówki. Choć mogą wydawać się nieistotne, ich brak na końcowym etapie prac może skutecznie zablokować odbiór pomieszczenia i opóźnić realizację całej inwestycji. Kompletność dostaw, nawet tych najmniejszych, ma ogromne znaczenie, wszystko powinno być przygotowane i dostępne na miejscu. Osobiście stosuję praktykę łączenia poszczególnych elementów np. przyklejam żarówki do poszczególnych lamp, żeby fachowiec nie musiał się domyślać co do czego. To również skraca czas pracy i nie ma komentarzy typu: nie znalazłem, nie było, ktoś przełożył, wyrzucił a i tak też się zdarzało.



Fot. Piotr Potoczański



# WSPÓŁPRACA Z SHOWROOMAMI

## STRATEGIA PLANOWANIA ZAKUPÓW

Jeśli chodzi o mnie, to najbardziej nie lubię sytuacji, kiedy coś przyjeżdża uszkodzone i muszę składać reklamację. Moi drodzy, musicie wiedzieć, że to jedna z najgorszych rzeczy, jaka może się wydarzyć w całym procesie inwestorskim. Taka reklamacja totalnie wybijają wszystkich z rytmu ale niestety zdarza się na każdej budowie. To jak czarna chmura zwiastująca burzę, od razu wiem, co mnie czeka.

Najpierw trzeba odszukać kontakt do firmy, która to sprzedała, oczywiście wśród setek zamówień, które wiszą gdzieś w skrzynce mailowej. Potem pakowanie uszkodzonego towaru, organizacja wysyłki albo osobisty dowóz. No i klasyk, umawianie kuriera, przyjazd na budowę, żeby odebrał paczkę. A słowo „czekać” w nadzorze to najgorsze, co może się pojawić. Rozpatrzenie reklamacji potrafi zająć kilka dni, a czasem nawet tygodni. Towar trzeba najpierw zatwierdzić jako fabrycznie uszkodzony, potem znowu wysłać, znowu czekać, aż przyjedzie. I co się okazuje? Ekipa już skończyła robotę i zesłała znowu telefon. Więc znowu telefon, prośba o powrót i czekanie, aż znajdy wolny termin. Masakra! Na szczęście, wszystkim zajmuję się ja!

Idealnie by było gdyby klient podejmował szybkie decyzje, najlepiej tu i teraz ale jak wiadomo nie zawsze ma to odzwierciedlenie w rzeczywistości. Wiem jak trudno jest Wam podjąć szybką decyzję, która najczęściej wynika z braku wiedzy, strachu przed podjęciem złej decyzji lub zbyt dużej liczby opcji do wyboru. Pamiętajcie jednak, że zawsze jestem przy Was i możecie polegać na mnie i moim doświadczeniu. Pomogę Wam zawęzić wybór, pokazać konkrety, wytłumaczyć „dlaczego tak, a nie inaczej”. Pamiętajcie o tym jak ważny jest jednak czas na podjęcie decyzji i konsekwencje opóźnień. Klient zdyscyplinowany to klient idealny czyli taki, z którym współpraca płynie, a efekty końcowe są dokładnie takie, jak zaplanowaliśmy. Czy jest to możliwe? Tak! Dlatego ogromny ukłon kieruję w stronę moich klientów z ostatniej realizacji, którzy potrafili reagować natychmiast odpisując do mnie, oddzwaniając, podejmując decyzje bez przeciągania. Tacy klienci są świadomi mojej pracy, szanują czas i rozumieją, że nadzór to nie tylko estetyka, ale i logistyka. Między innymi to właśnie dzięki ich szybkiej reakcji ta realizacja zakończyła się w tak krótkim czasie.

Dziękuję byliście wspañiali!



Fot. Piotr Poloczański



# UCZĘ SIĘ NA WŁASNYCH BŁĘDACH

---

## BYŁO WARTO!

Kiedy zaczynałam przygodę z nadzorem inwestorskim, myślałam, że skoro umiem zaprojektować piękne wnętrza, to nadzór będzie naturalnym przedłużeniem tej umiejętności. Szybko okazało się, że to zupełnie inna dyscyplina wymagająca nie tylko kreatywności, ale przede wszystkim organizacji, twardości i... grubej skóry.

Popełniłam wiele błędów. Niektóre kosztowały mnie czas, nerwy, a jeszcze inne pieniądze. Pierwszą finansową wpadkę zaliczyłam lata temu przy drzwiach do kabiny prysznicowej. Nie zwróciłam uwagi na zakres regulacji, a wnęka okazała się zbyt wąska, żeby je poprawnie zamontować.

Każdy popełniony błąd nauczył mnie czegoś cennego. Dzielię się nimi, żebyście Wy mogli uniknąć tych samych pułapek. No to zaczynamy!

### **BŁĄD #1**

#### **Zakładałam, że fachowcy wiedzą.**

A okazało się, że nie znają mojej wizji ani potrzeb klienta. Teraz staram się wszystko pokazać, wytłumaczyć i potwierdzić, że wszystko jest jasne i rozumiałe.

### **BŁĄD #2**

#### **Brak dokumentacji fotograficznej.**

Teraz wiem, że dokumentacja fotograficzna to podstawa. Każdy przewód, każda rura, każdy element, który zostanie zakryty, musi być sfotografowany z wymiarami. To na prawdę ratuje życie i ogranicza stres.

### **BŁĄD #3**

#### **Zbyt optymistyczny harmonogram**

Zaczęłam dodawać 10-15% buforu czasowego między etapami. Ekipy się spóźniają, chorują, prowadzą dwie budowy naraz, materiały przychodzą z opóźnieniem. Optymizm jest fajny, ale realizm chroni przed stresem. Lepiej skończyć tydzień wcześniej niż dwa tygodnie później.

### **BŁĄD #4**

#### **Brak jasnych umów z wykonawcami**

"Po co umowa, przecież się znamy." Obecnie nawet z dobrze znanymi firmami, podpisuję i dokładnie czytam umowę. To nie brak zaufania to profesjonalizm, który chroni obie strony.

### **BŁĄD #5**

#### **Niedoszacowanie czasu na komunikację**

Nadzór to nie tylko kontrola prac na budowie to setki telefonów, maili, przypomnień. Teraz planuję czas na "biurówkę" równie realnie jak czas na wizyty na budowie.

### **BŁĄD #6**

#### **Niewystarczająca rezerwa budżetowa**

Rezerwa budżetowa to minimum 10-20%, a przy starszych mieszkaniach lub skomplikowanych projektach nawet 30%. Klient może być niezadowolony z "takiej dużej rezerwy", ale będzie bardziej niezadowolony z przekroczenia budżetu bez niej.



# PODSUMOWUJĄC

---

## DROGI KLIENCIE...

Teraz, kiedy przeczytałeś cały e-book, mam nadzieję, że masz pełny obraz tego, czym naprawdę jest nadzór inwestorski i jak wygląda współpraca ze mną od projektu po oddanie kluczy. Jak mogłeś się przekonać, nadzór to nie tylko kilka wizyt na budowie, to codzienne telefony, maile, koordynacja ekip, rozwiązywanie kryzysów i pilnowanie setek szczegółów jednocześnie. To dzięki mojemu zaangażowaniu Twoje mieszkanie powstaje zgodnie z wizją, bez chaosu i efektu „głuchego telefonu” między wykonawcami. Dowiedziałeś się również, że prowadzę dla Ciebie pełną dokumentację fotograficzną, kontroluję budżet z transparentnością i jestem dostępna przez cały okres gwarancji. Widziałeś też, z jakimi wyzwaniami się mierzę – od firm zewnętrznych, które zapominają o terminach, po ekipy prowadzące kilka robót naraz. Moja determinacja, pozytywne nastawienie i wieloletnie doświadczenie sprawiają, że nawet w najtrudniejszych sytuacjach znajduję rozwiązania i doprowadziłam do sukcesu realizację w zaledwie 6 miesięcy. Dzięki nadzorowi zyskujesz spokój, pewność jakości i oszczędność czasu, bo nie musisz sam walczyć z dostawcami, umawiać ekip czy rozwiązywać problemów technicznych. Podejmujesz świadomą decyzję, inwestując w profesjonalną obsługę, która chroni Cię przed kosztownymi błędami i stresem związanym z remontem. Wiedz, że nie zostawiam Cię samego z projektem w ręku – prowadzę Cię przez cały proces, aż do momentu, gdy wprowadzisz się do wymarzonego wnętrza. Warto podjąć współpracę z projektantem z nadzorem, bo to gwarancja, że Twoja inwestycja będzie realizowana profesjonalnie, terminowo i zgodnie z Twoimi oczekiwaniami.

Iliana



# NA ZAKOŃCZENIE

---

## PODSUMOWUJĄC...

Czy warto brać projektanta z nadzorem inwestorskim?

✔ TAK, jeśli:

- Cenisz swój czas i nie chcesz codziennie dzwonić do dziesiątek firm
- Zależy Ci na realizacji zgodnej z projektem, bez odchyień i "poprawek" fachowców
- Chcesz uniknąć chaosu, przestojów i efektu "głuchego telefonu" między ekipami
- Potrzebujesz kogoś, kto będzie reprezentował Twoje interesy na budowie
- Nie masz doświadczenia w remontach i boisz się popełnić kosztowne błędy
- Zależy Ci na profesjonalnej dokumentacji i kontroli jakości na każdym etapie
- Chcesz mieć spokój i pewność, że ktoś kompetentny pilnuje terminów i budżetu
- Mieszkasz za granicą lub nie masz możliwości regularnych wizyt na budowie
- Nie chcesz samodzielnie rozwiązywać konfliktów między wykonawcami
- Zależy Ci na finalnym efekcie, który będzie wyglądał dokładnie jak w wizualizacjach

Czy warto wchodzić w proces inwestorski?

✔ TAK, ale pamiętaj:

- Proces wymaga Twojego zaangażowania – szybkich decyzji i odpowiedzi na pytania projektanta
- Musisz zaakceptować, że remont to stres, hałas i chaos – nawet z najlepszym nadzorem
- Potrzebna jest rezerwa budżetowa minimum 10-15% na nieprzewidziane sytuacje
- Warto być elastycznym co do terminów – bufor czasowy chroni przed rozczarowaniem
- Komunikacja z projektantem musi być otwarta i pełna zaufania
- Nie wszystko można przewidzieć – mogą pojawić się ukryte problemy w starych mieszkaniach
- Musisz szanować czas i pracę projektanta – to nie robot dostępny 24/7
- Dokumentuj wszystko na piśmie – ustne ustalenia mogą prowadzić do nieporozumień
- Przygotuj się na okres intensywnej pracy – zwłaszcza przy krótkich terminach realizacji
- Wybierz projektanta, z którym masz dobrą chemię – to klucz do udanej współpracy



# TELEFONY, MAILE, SPOTKANIA

---

## ILE TEGO BYŁO PODCZAS 6 MIESIĘCZNEGO NADZORU?



### SPOTKANIA NA BUDOWIE

Łącznie odbyłam średnio:

- **80** wizyt kontrolnych i spotkań w ramach nadzoru (średnio 3 w tygodniu)



### IŁOŚĆ WSZYSTKICH EKIP NA BUDOWIE

Łącznie na budowie współpracowałam z:

- **22** firmami - 50 osobami

**Przez budowę przewinęło się osobiście:**

- **40** osób



### TELEFONY, MAILE, SMS-y

Łącznie wysłałam średnio:

- **300** maili

Łącznie wykonałam średnio:

- **800** połączeń telefonicznych

Łącznie wykonałam średnio:

- **1200** smsów



### FAKTURY I PRZELEWY

Łącznie uczestniczyłam w procesie opłat średnio:

- **30** razy



# OPINIA KLIENTÓW

---

## Z OPISANEGO NADZORU

Po dokładnym przejrzeniu rynku architektów, sprawdzeniu kwalifikacji i portfolio, uznaliśmy, że osobą, której możemy powierzyć zadanie stworzenia naszego wymarzonego "M" jest Pani architekt Iliana Olech. W pierwszej rozmowie telefonicznej ustaliliśmy, że warto wykorzystać kontakty i znajomość branży Pani Iliany i zdecydowaliśmy się na opcję projektu z nadzorem inwestorskim. Następnie spotykaliśmy się wielokrotnie w celu przekazania naszych oczekiwań. Uważnie słuchała naszych pomysłów, podsuwając nam także swoje rozwiązania na które byśmy sami nie wpadli. Tak oto stworzyła projekt, który wysłała nam do akceptacji. Przesłana wizualizacja pozwoliła nam wyobrazić sobie jak mieszkanie będzie wyglądało już wykończone. Zgłosiliśmy do niego kilka swoich poprawek i projekt został o nie zaktualizowany. Dalsze etapy współpracy wyglądały następująco: przedstawienie ekip budowlanych, wspólne wypadki do sklepów i showroomów w celu wyboru materiałów, mebli i dodatków.

Najważniejsze dla nas było to, że trzymaliśmy cały czas kontakt i każdy szczegół mogliśmy szybko skonsultować. Ważne dla nas było to, że Pani Iliana koordynowała kolejność poszczególnych prac. Bywały dni, że na inwestycji było kilka ekip naraz i każdy wiedział co ma robić. Pilnowała, żeby każde zamówienie było kompletne. Gdy były braki lub przywieziono uszkodzony produkt, natychmiast reagowała i my nie musieliśmy zajmować się reklamacjami. W zależności od potrzeb była na budowie nawet codziennie. Przesyłane zdjęcia z postępów i raporty prac pozwoliły nam być na bieżąco a zaoszczędzony czas wykorzystać na inne sprawy. Rezultat prac był oszałamiający. Mieszkanie wyglądało dokładnie tak jak na wizualizacji. Gorąco polecamy usługi Pani Iliany Olech wszystkim, którzy cenią sobie swój czas, mają pomysł na wykończenie ale nie wiedzą jak się do tego zabrać lub chcą żeby podsunąć im gotowe rozwiązania.

Agata i Paweł

