

Bouwsteen 1

Communicatie- en participatieaanpak

1

Waarover gaat participatie bij een warmtenet aanbod aan bewoners?



Het besluit om een warmtenet aan te leggen is genomen en de particuliere eigenaren worden geïnformeerd. Bespreek met elkaar waarover participatie / het gesprek kan gaan in dit stadium.



Wat is jouw rol bij het ruimte maken voor het gesprek met bewoners? Wie of wat heb je daarbij nodig?

Bouwsteen 1

Communicatie- en participatieaanpak

2

Afspraken met partners over communicatie



Ga met elkaar in gesprek over de afspraken die je met partners maakt over communicatie (denk aan doelgroepenanalyse, boodschap, tone of voice, afzender, logo's, contactpersoon, inzet media).

- Welke ervaring kun je delen?
- Welke organisaties of sleutelfiguren wil je een rol geven?
- Hoe leg je samenwerkingsafspraken vast?



Wat is jouw rol in de samenwerkingsafspraken?

Bouwsteen 1

Communicatie- en participatieaanpak

3

Houd rekening met gedrag



Het EAST-model (Easy, Attractive, Social, Timely) helpt om het aansluiten op het warmtenet voor inwoners gemakkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdig maken. Bespreek met elkaar hoe je, aan de hand van dit model, rekening kunt houden met gedrag in je aanpak.

- Hoe kun je door inzet van communicatie een warmtenet makkelijker maken voor inwoners?
- Welke netwerken, personen en plekken hebben het vertrouwen van bewoners? Hoe kun je deze gebruiken?



Is er binnen jouw gemeente of warmtebedrijf kennis over gedrag? Wat kun jij gaan doen om EAST-proof communicatiemiddelen te maken?

Bouwsteen 2

In gesprek met bewoners

1

Warm contact



Veel gemeenten zorgen voor één aanspreekpunt (persoon en/of plek) in de wijk waar een warmtenet komt.

- Kun je delen hoe dit in jouw wijk georganiseerd wordt?
- Welke afspraken moet je met partners (wie?) maken over het contact met huurders en particuliere eigenaren?
- Doe je dit zelf of huur je er iemand voor in? Wat voor iemand?



Noteer voor jezelf hoe jij voor je ziet hoe een 'warm contact' in jouw buurt eruitziet.

Bouwsteen 2

In gesprek met bewoners

2

Huis-aan-huis aanbellen



Het lijkt veel werk, maar door aan te bellen geef je bewoners de kans om hun vragen over het warmtenet direct te stellen, twijfels weg te nemen, en vertrouwen op te bouwen. Bespreek met elkaar wat er nodig is om huis-aan-huis aanbellen onderdeel te maken van je aanpak.

- Kun je een ervaring delen?
- Wat is het doel van aanbellen en wat kun je wel/niet aan de deur bespreken?



Wat is er in jouw organisatie nodig om huis-aan-huis aanbellen onderdeel te maken van je aanpak?

Bouwsteen 2

In gesprek met bewoners

3

Houd rekening met gedrag



Met het EAST-model (Easy, Attractive, Social, Timely) kun je het aansluiten op het warmtenet voor inwoners gemakkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdig maken. Bespreek met elkaar hoe je, aan de hand van dit model, rekening kunt houden met gedrag

- Hoe kun je gesprekken over het warmtenet zo organiseren dat je het makkelijker maakt voor bewoners?
- Welke sociale beïnvloeding kun je inzetten in het gesprek om meer mensen positief te laten kijken naar een warmtenet?



Is er binnen jouw gemeente of warmtebedrijf kennis over gedrag? Wat kun jij gaan doen om de gesprekken met particuliere eigenaren EAST-proof te maken?

Bouwsteen 3

Het voorlopig aanbod met keuze(s) voor bewoners en ontzorging

1

Keuzes over ontzorging achter de voordeur



Bespreek welke aanpassingen achter de voordeur nodig kunnen zijn en welke ontzorging je kunt aanbieden.

- Wie is hiervoor verantwoordelijk?
- Hoe maak je deze keuzes makkelijk en overzichtelijk voor woningeigenaren?
- Kun je een persoonlijk plan maken per woningeigenaar?



Welke ideeën heb je opgedaan om de ontzorging achter de voordeur meenemen in het aanbod?

Bouwsteen 3

Het voorlopig aanbod met keuze(s) voor bewoners en ontzorging

2

Instemming organiseren



Wil je als gemeente (al vroeg in het proces) een voorlopig aanbod doen aan bewoners, zodat je weet welk percentage mee wil doen?

- Kun je een ervaring delen?
- Hoe neem je de kosten en het benoemen van de opt-out mee in het voorlopig aanbod?
- Hoe organiseer je het instemmen met/accepteren van het voorlopig aanbod?



Uit welke essentiële ingrediënten bestaat een voorlopig aanbod? Wat kun jij doen om instemming te organiseren?

Bouwsteen 3

Het voorlopig aanbod met keuze(s) voor bewoners en ontzorging

3

Houd rekening met gedrag



Met het EAST-model (Easy, Attractive, Social, Timely) kun je het aansluiten op het warmtenet voor inwoners gemakkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdig maken. Bespreek met elkaar hoe je, aan de hand van dit model, rekening kunt houden met gedrag:

- Hoe kun je het voorlopig aanbod aantrekkelijk presenteren?
- Wat is vanuit het perspectief van eigenaren een goede timing voor voorlopig en definitief aanbod?



Is er binnen jouw gemeente of warmtebedrijf kennis over gedrag? Wat kun jij gaan doen om het voorlopig aanbod EAST-proof te maken?

Bouwsteen 4

Definitief aanbod en acceptatie van het aanbod

1

Socialiseren kosten achter de voordeur



Verken of je de kosten achter de voordeur kunt socialiseren (iedereen betaalt hier hetzelfde voor ongeacht het werk).

- Wat zijn de voor- en nadelen? Voor bewoners? Voor gemeente? Voor het warmtebedrijf?



Welke lessen haal je uit dit gesprek?

Bouwsteen 4

Definitief aanbod en acceptatie van het aanbod

2

Ontbindende waarden



Bespreek welke ontbindende voorwaarden je op kunt nemen in het definitieve aanbod. Denk ook na of je klanten de mogelijkheid geeft om, met of zonder kosten, de aansluiting op te zeggen na xxx jaar.



Welke lessen haal je uit dit gesprek?

Bouwsteen 4

Definitief aanbod en acceptatie van het aanbod

3

Houd rekening met gedrag



Met het EAST-model (Easy, Attractive, Social, Timely) kun je het aansluiten op het warmtenet voor inwoners gemakkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdig maken. Bespreek met elkaar hoe je, aan de hand van dit model, rekening kunt houden met gedrag bij het presenteren van het definitieve aanbod.

- Op welke manier kun je urgentie-besef kweken?
- Hoe kun je sociale beïnvloeding inzetten in de communicatie over het definitieve aanbod?
- Hoe zorg je ervoor dat het makkelijk is voor eigenaren om vragen te stellen over het aanbod?



Is er binnen jouw gemeente of warmtebedrijf kennis over gedrag? Wat kun jij doen om het definitieve aanbod EAST-proof te maken?

Bouwsteen 5

Aanleg en installatie met aandacht voor bewoners

1

Drukke achter de voordeur



Maak een lijstje van partijen die over de vloer komen bij de woningeigenaar bij de aanleg en installatie van het warmtenet en de afleverset.

- Welke eisen kun/wil je aan deze partijen stellen?
- Wie coördineert idealiter dit proces?



Wat kun jij doen om de aanleg en installatie goed voor te bereiden?

Bouwsteen 5

Aanleg en installatie met aandacht voor bewoners

2

Vragen en klachten



Hoe kun je omgaan met vragen en klachten tijdens het aansluiten van woningen?

- Kun je een voorbeeld delen?
- Wie zorgt voor één centraal aanspreekpunt?



Hoe kan ik dit in mijn wijk het beste aanpakken?

Bouwsteen 5

Aanleg en installatie met aandacht voor bewoners

3

Houd rekening met gedrag



Met het EAST-model (Easy, Attractive, Social, Timely) kun je het aansluiten op het warmtenet voor inwoners gemakkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdig maken. Bespreek met elkaar hoe je, aan de hand van dit model, rekening kunt houden met gedrag bij de aanleg en installatie van het warmtenet.

- Hoe kun je barrières wegnemen tijdens de installatie?
- Hoe zorg je voor een positief gevoel?
- Hoe houd je rekening met de agenda van de bewoner?



Is er binnen jouw gemeente of warmtebedrijf kennis over gedrag? Wat kun jij doen om het proces achter de voordeur EAST-proof te maken?

Bouwsteen 6

Nazorg voor de klant

1

Wennen aan de nieuwe installatie



De oplevering van de aansluiting is een belangrijk moment. Zie er op toe dat installaties correct zijn ingeregeld, en er bij eventuele extra aanpassingen in de woning geen opleverpunten zijn geconstateerd. Dit is ook het moment dat bewoners (nogmaals) uitleg krijgen over de werking van de nieuwe installatie.

Ga met elkaar in gesprek over hoe je de gewenning aan de nieuwe installatie kunt faciliteren.

- Wie is hiervoor verantwoordelijk en hoe organiseer je dit?
- Kun je een ervaring delen?



Welke lessen uit dit gesprek neem je mee?

Bouwsteen 6

Nazorg voor de klant

2

Monitoren energielasten



Inflatie, nieuw gedrag, en gezinssamenstelling zijn invloeden die de energierekening hoger of lager kunnen laten uitvallen dan eerder is voorspeld. Monitoring van de energielasten is daarom belangrijk.

Bespreek hoe je de monitoring van de energielasten kunt organiseren.

- Na welke periode is monitoring relevant?
- Wie organiseert het en hoe zorg je dat je eigenaars/bewoners goed informeert?
- Kun je klanten na oplevering nog op een andere manier betrekken? (denk aan klantenpanel)



Wat is jouw rol in het monitoren van de energielasten?

Bouwsteen 6

Nazorg voor de klant

3

Houd rekening met gedrag



Met het EAST-model (Easy, Attractive, Social, Timely) kun je het aansluiten op het warmtenet voor inwoners gemakkelijk, aantrekkelijk, sociaal en tijdig maken. Bespreek met elkaar hoe je, aan de hand van dit model, rekening kunt houden met gedrag achter de voordeur en bij de nazorg.

- Hoe kun je sociale beïnvloeding inzetten bij het omgaan met de nieuwe installatie?
- Hoe maak je de handleiding gebruiksvriendelijk?
- Hoe zorg je dat contact opnemen voor de klant, na ingebruikname, makkelijk is?



Is er binnen jouw gemeente of warmtebedrijf kennis over gedrag? Wat kun jij doen om de nazorg EAST-proof te maken?
