

Communicatiewijzer voor verduurzamingsprojecten

Bouwstenen voor een communicatiestrategie



**DE RENOVATIE
VERSNELLER**

Auteur

Nila Ooms

Communicatieadviseur

1 Inleiding

Bij verduurzamingsprojecten zijn de juiste voorbereidingen van groot belang om een project goed te laten verlopen. De Communicatiewijzer biedt corporatie-medewerkers en ketenpartners hulp bij het bepalen van de communicatiestrategie bij verduurzamingstrajecten. Het geeft antwoord op de vraag hoe zij in de bestaande sociale woningvoorraad huurders optimaal kunnen betrekken tijdens de verschillende planfasen bij verduurzamingstrajecten. Dit door het kiezen van passende bouwstenen tijdens de zogenoemde klantenreis. Dit is de reis die een huurder aflegt tijdens het verduurzamingsproject. Door bouwstenen te kiezen die passen bij de huurder die de klantenreis aflegt, is de kans op een tevreden huurder na afloop groter.

Uit onderzoek van **het landelijk kennis- en kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties** (KWH) over het betrekken van huurders tijdens duurzaamheidstrajecten, blijkt dat woningcorporaties in iedere

planfase van een verduurzamingsproject specifieke behoeften en vragen hebben over het betrekken van hun huurders. Ook is er behoefte aan concrete voorbeelden. In de Communicatiewijzer zorgen minder goede, maar ook excellente voorbeelden van woningcorporaties aanvullend voor inspiratie per planfase.

Het doel van de Communicatiewijzer is dat er na de projectverkenning en het invullen van de projectkenmerken een passende klantenreis kan worden ingericht met de juiste bouwstenen. Met die informatie kan een plan van aanpak of communicatieplan worden opgesteld, passend bij de doelgroep van een verduurzamingsproject. Daarnaast is het doel dat huurders op een zodanige manier bij een verduurzamingsproject betrokken worden en participeren zodat ze vóór, tijdens en na het traject positief zijn. Daarmee wordt tevens een optimale bijdrage aan verduurzamingsdoelen gerealiseerd.

Leeswijzer

In dit rapport staat achtereenvolgens de verkenning omschreven (hoofdstuk 2), vervolgens de inrichting van de klantenreis (hoofdstuk 3), welke bouwstenen per planfase ingezet kunnen worden door een corporatie (hoofdstuk 4) en het geeft tenslotte inspirerende praktijkvoorbeelden wat betreft de in te zetten bouwstenen (hoofdstuk 5).



2 Verkenning

In de aanloop naar een project is er een fase waarin corporaties en andere betrokkenen verkennen wat de aanpak en afbakening van het project zal worden. Deze fase noemen we hier de verkenning. In deze fase worden ook eventuele samenwerkingspartners gezocht. Dit kunnen andere woningcorporaties zijn of marktpartijen. Inzicht in de samenstelling, uitgangssituatie en wensen van de beoogde doelgroep helpt bij het maken van keuzes. Ook is het van belang in deze fase de participatie en betrokkenheid van de bewoners mee te nemen bij het uitwerken van de plannen.

Weet wat er speelt en leeft

Ervaringen in het verleden of lopende discussies kunnen heel bepalend zijn voor de grondhouding van de huurders. Dat kan te maken hebben met de woning maar ook met de wijk. Mogelijk zijn er collega's binnen de eigen organisatie of de gemeente die hier zicht op hebben. Door met collega's van verschillende afdelingen in gesprek te gaan kan een beeld gevormd worden van de grondhouding van de huurders. Mochten hieruit zaken naar voren komen die in de ogen

van de huurders door de corporatie moeten worden opgepakt, is het belangrijk deze zaken te adresseren. Dit kan wellicht invloed hebben op de grondhouding van de huurders. Een simpel voorbeeld: Stel huurders hebben al meerdere malen aangegeven dat het sanitair aan vervanging toe is, neem dit dan mee in het traject. Met een enquête onder de bewoners kan op een snelle manier informatie opgehaald worden bij een grote groep. Hier staan een aantal voorbeeldvragen. Breng ook zelf eventuele achterstallige onderhoudswerkzaamheden aan de woningen in beeld en neem dit mee bij de uitwerking van de plannen. Vergeet niet de bewoners vooraf op de hoogte wanneer een bezoek aan de woning voor bijvoorbeeld labelinspecties een onderdeel is van de voorbereiding.

Instemmingsbeleid en communicatiebudget

Het is belangrijk dat er voldoende budget is dat specifiek is gericht op uitvoering van een communicatieaanpak. Indien er geen duidelijk budget is voor communicatie, bestaat het risico dat er te weinig financiële ruimte is om de communicatie volwaardig op te pakken.

Kenmerken van de doelgroep voor de communicatie

Zodra de kaders van het project duidelijk worden zal ook de doelgroep scherper worden en kan een profiel gemaakt worden. Door de [lijst](#) op pagina 4, met kenmerken van de doelgroep in te vullen, krijgt u een beter beeld van de doelgroep. Vul deze lijst samen met de projectleider en bewonersbegeleider in. De projectkenmerken vormen de basis van het plan van aanpak rondom de communicatie naar huurders toe, en bepaalt hoe de bouwstenen ingestoken dienen te worden. Na het invullen bent u klaar om samen een plan te maken.

Aan de slag

1. Vul de vragenlijst in na de verkenning en voor aanvang van het project
2. Per vraag kunt u zelf een toelichting geven of een advies lezen
3. Gebruik de kenmerken voor het opstellen van een plan van aanpak of communicatieplan
4. Ga door naar hoofdstuk 3: Samen een plan maken

Vraag	Antwoord			Toelichting
	1	2	3	
Wat is de gemiddelde leeftijd van de huurders?	25 tot 45 jaar	45 tot 65 jaar	65 jaar of ouder	Let hierop bij de invulling van de bouwstenen
Is de doelgroep zeer divers?	Ja	Mogelijk	Nee	Antw. 1 + 2: Let hierop bij de invulling van de bouwstenen
Hoe lang woont de gemiddelde huurder in de woning?	1 tot 5 jaar	5 tot 10 jaar	Langer dan 20 jaar	Let hierop bij de invulling van de bouwstenen
Is er sociale kwetsbaarheid in het complex?	Kwetsbare ouderen	Psychische/ lichamelijke problemen	Anders, namelijk...	Let hierop bij de invulling van de bouwstenen
Hoe taalvaardig is de gemiddelde huurder?	Geen taal Problemen	Mogelijk taal problemen	Taal problemen	Antw. 2 + 3: Let hierop bij de invulling van de bouwstenen
Hoe betrokken is de gemiddelde huurder bij de buurt?	Betrokken	Soms wel, soms niet	Niet betrokken	Antw. 3: Let hierop bij de invulling van de bouwstenen

Vraag	Antwoord			Toelichting
	1	2	3	
Hoe betrokken is de gemiddelde huurder met andere huurders?	Ziet burenen regelmatig	Groet burenen alleen	Kent burenen niet	Let hierop bij de invulling van de bouwstenen
Moet de huurder meebetalen aan de maatregelen middels een huurverhoging?	Ja	Waarschijnlijk niet	Nee	Antw. 1: Let hierop bij de invulling van de bouwstenen
Is er een vaste ontmoetingsplek in de wijk?	Ja	Potentieel	Nee	Antw. 1 + 2: Maak hier gebruik van
Is er een wijk- of buurtkrant?	Ja	Potentieel	Nee	Antw. 1 + 2: Maak hier gebruik van
Is er een bewonerscommissie actief?	Ja	Nee, maar wens is er	Nee	Antw. 1 + 2: Maak hier gebruik van
Hoe digitaal vaardig is de gemiddelde huurder?	Vaardig	Basiskennis	Niet	Antw. 1 + 2: Kijk eens bij de online bouwstenen
Is er nog een specifiek aandachtspunt dat tot problemen kan leiden?	Ja	Mogelijk	Nee	Antw. 1 + 2: Let hierop bij de invulling van de bouwstenen

3 Inrichting van de klantenreis

Inmiddels heeft u voorbereidend werk verricht met uw projectteam en kan er gestart worden met de invulling van de juiste bouwstenen tijdens de klantenreis per planfase. De klantenreis is de reis die een huurder aflegt tijdens het verduurzamingsproject. Door bouwstenen te kiezen die passen bij de huurder die de klantenreis aflegt, is de kans op een tevreden huurder na afloop groter.

Door voorafgaand aan een planfase de vragenlijst in te vullen vindt u passende bouwstenen per planfase. Oftewel, de juiste communicatiemiddelen om in te zetten specifiek voor uw project.

We onderscheiden de volgende planfases:

- 3.1 Samen een plan maken
- 3.2 Instemmingsfase – Alle voorbereidingen gereed
- 3.3 Uitvoeringsfase – Bouw van start
- 3.4 Gebruiksfase – Exploitatie

We onderscheiden de volgende bouwstenen:

noodzakelijk, wenselijk en optioneel.

De noodzakelijke bouwstenen dient u per planfase altijd in te zetten. Deze vindt u per planfase in hoofdstuk 4. De wenselijke en optionele bouwstenen komen voort uit de antwoorden in de vragenlijsten.

Werkwijze

1. Vul vragenlijst 3.1 Samen een plan maken in
2. Vul vragenlijst 3.2 Instemmingsfase in
3. Vul vragenlijst 3.3 Uitvoeringsfase in
4. Vul vragenlijst 3.4 Gebruiksfase in
5. Bekijk de passende bouwstenen en overige uitleg in hoofdstuk 4

Per vraag ziet u in kolom 5 de link naar de geadviseerde bouwsteen. De link verwijst u door naar de omschrijving in hoofdstuk 4. De informatie die u hiermee verzamelt, kunt u gebruiken voor uw plan van aanpak of communicatieplan en inzetten in het project om uw doelen te bereiken.

De vragen in combinatie met de bouwstenen zijn ontwikkeld op basis van inzicht en ervaring uit de praktijk. Lijken de geadviseerde bouwstenen u niet passend bij het project? Kijk dan nog eens kritisch naar uw antwoorden van de vragen per planfase. Het kan zijn dat u bepaalde vragen toch zwaarder of minder zwaar wil laten wegen. Bekijk vervolgens opnieuw de uitkomst.



3.1 Samen een plan maken

De fase ‘Samen een plan maken’ is de voorbereidingsfase van het project. Tijdens deze fase maakt de huurder kennis met het plan. Om ervoor te zorgen dat de huurder actief deelneemt en participeert, is het inzetten van de juiste bouwstenen van belang.

Aan de slag

Bij de inrichting van de klantreis voorafgaande aan de start van deze fase, kan u middels de vragenlijst bepalen welke bouwstenen tijdens deze fase ingezet kunnen worden.

Naast de noodzakelijke bouwstenen voor deze fase die u [hier](#) vindt zijn er wenselijke en optionele bouwstenen in te zetten. Door het invullen van de [vragenlijst](#), ziet u welke bouwstenen aangeraden worden.

Hoe meer duidelijkheid u heeft over het project, hoe passender de bouwstenen zijn.

1. Vul de vragenlijst in voor de aanvang van het project
2. Per vraag ziet u in vak 5 de link naar de geadviseerde bouwsteen(en)
3. Noteer uw geadviseerde bouwsteen(en)
4. Bekijk [hier](#) de omschrijving van de bouwstenen



Vraag	Antwoord			Bouwstenen
	1	2	3	
1. Wat is de verwachte gemiddelde duur van de werkzaamheden binnen woningen?	1 dag	Enkele dagen	Langer dan 1 week	Antw. 3: <u>4</u>
2. Hoeveel overlast verwacht u voor de huurder? (stof, lawaai, tocht)	Geen	Weinig	Veel	Antw. 3: <u>1</u> <u>2</u> <u>4</u>
3. Zijn de maatregelen alleen collectief of zijn er individuele keuzemogelijkheden per woning?	Alleen collectieve maatregelen	Lichte variatie	Individueel per woning	Antw. 1: <u>3</u> Antw. 3: <u>2</u> <u>5</u>
4. Zijn er veel zaken waarover nog geen beslissing genomen is? Denk aan kleur- en materiaalkeuzes, mogelijke oplossingen etc.	Nee, alles ligt vast	Het ligt deels vast	Alles moet nog beslist worden	Antw. 3: <u>1</u> <u>2</u>
5. Is de uitslag van de enquête uit hoofdstuk 2 gunstig voor het project?	Nee	Niet van toepassing	Ja	Antw. 1: <u>1</u> Antw. 3: <u>7</u> <u>8</u> <u>9</u>
6. Zijn de uitvoerende partij(en) al bekend?	Nee	Niet van toepassing	Ja	Antw. 1: <u>1</u> <u>6</u>

3.2 Instemmingsfase

Tijdens de instemmingsfase is het de bedoeling dat de huurder instemt met het plan en keuzemogelijkheden daaromheen. Om ervoor te zorgen dat de huurder zich kan vinden in het plan en de akkoordverklaring ondertekend, is het inzetten van de juiste bouwstenen van belang.

Aan de slag

Naast de noodzakelijke bouwstenen voor deze fase die u [hier](#) vindt zijn er wenselijke en optionele bouwstenen in te zetten. Door het invullen van de [vragenlijst](#), ziet u welke bouwstenen aangeraden worden.

Hoe meer duidelijkheid u heeft over het project, hoe passender de bouwstenen zijn.

1. Vul de vragenlijst in na het invullen van de ‘Samen een plan maken’
2. Per vraag ziet u in vak 5 de link naar de geadviseerde bouwsteen(en)
3. Noteer uw geadviseerde bouwsteen(en)
4. Bekijk [hier](#) de omschrijving van de bouwstenen



Vraag	Antwoord			Bouwstenen
	1	2	3	
1. Verwacht u veel weerstand bij huurders tijdens de instemmingsfase?	Ja	Neutraal	Nee	Antw. 1: <u>13</u> <u>14</u> <u>15</u> <u>16</u> Antw. 2 + 3: <u>12</u>
2. Mogen huurders zelf een beslissing nemen? Denk aan kleur- en materiaal-keuzes, mogelijke oplossingen etc.	Nee	Weet ik niet	Ja	Antw. 3: <u>13</u> <u>17</u>
3. Is de kans op verzet tegen de plannen aanwezig? Denk aan impact rondom zelf aangebrachte voorzieningen, planning, overlast, herhuisvesting	Nee	Weet ik niet	Ja	Antw. 3: <u>15</u> <u>16</u>
4. Zijn er huurders die extra aandacht nodig hebben? Denk aan spullen verplaatsen, contact via bewindvoerder	Nee	Weet ik niet	Ja	Antw. 3: <u>15</u>
5. Hoe kijken huurders naar de keten-partner die het werk gaat uitvoeren?	Negatief	Neutraal	Positief	Antw. 1: <u>15</u> <u>16</u>

3.3 Uitvoeringsfase

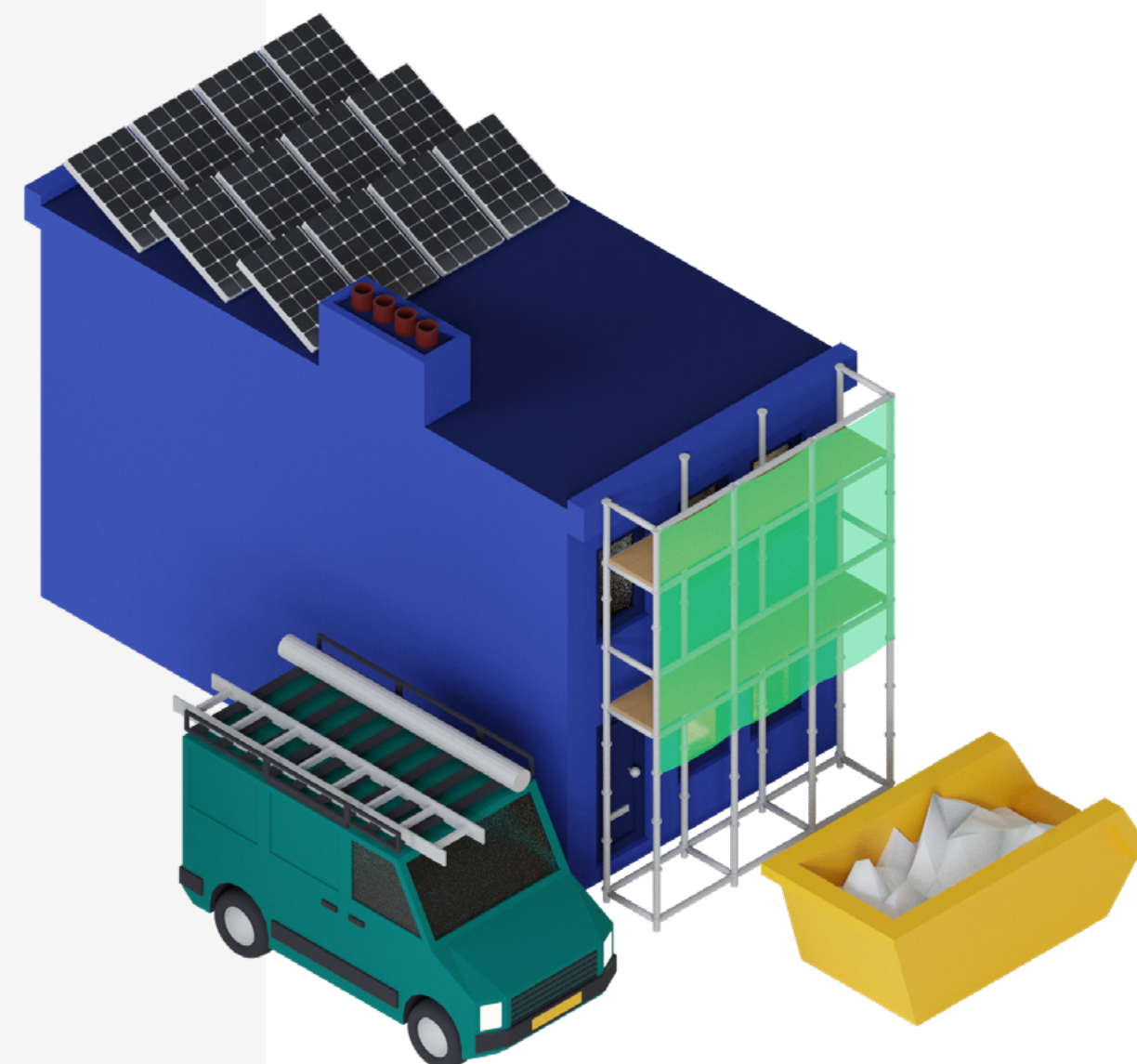
Tijdens de uitvoeringsfase is het de bedoeling dat uw projectplannen worden uitgevoerd. Om ervoor te zorgen dat deze fase aansluit bij de status van het project en de wensen van de huurder, is het inzetten van de juiste bouwstenen van belang.

Aan de slag

Naast de noodzakelijke bouwstenen voor deze fase die u [hier](#) vindt zijn er wenselijke en optionele bouwstenen in te zetten. Door het invullen van de [vragenlijst](#), ziet u welke bouwstenen aangeraden worden.

Hoe meer duidelijkheid u heeft over het project, hoe passender de bouwstenen zijn.

1. Vul de vragenlijst in na het invullen van de instemmingsfase
2. Per vraag ziet u in vak 5 de link naar de geadviseerde bouwsteen(en)
3. Noteer uw geadviseerde bouwsteen(en)
4. Bekijk [hier](#) de omschrijving van de bouwstenen



Vraag	Antwoord			Bouwstenen
	1	2	3	
1. Is de participatie- en instemmingsfase gemiddeld vlot verlopen?	Nee	Weet ik nog niet	Ja	Antw. 1: <u>22</u> <u>27</u>
2. Is er 70% akkoord behaald bij de instemmingfase?	Nee	Moet nog plaatsvinden	Ja	Antw. 1: <u>22</u> <u>27</u> Antw. 3: <u>26</u> <u>28</u>
3. Zijn er goede uitvoeringsafspraken gemaakt met de uitvoerder?	Nee	Moet nog plaatsvinden	Ja	Antw. 1: <u>22</u>
4. Hoe kijken huurders (nu) naar uw organisatie?	Negatief	Neutraal	Positief	Antw. 1: <u>22</u>
5. Wat vinden huurders van hun mogelijke inbreng tijdens de vorige fases?	Negatief	Neutraal	Positief	Antw. 1: <u>27</u>
6. Wat is de definitieve duur van de werkzaamheden per woning?	1 dag	Enkele dagen	Langer dan 1 week	Antw. 2 + 3: <u>24</u> <u>25</u>
7. Is de gemiddelde huurder in staat de overlast goed te dragen? (Denk aan werkritme, leeftijd, ziekte)	Nee	Redelijk	Ja	Antw. 1 + 2: <u>22</u> <u>24</u> <u>25</u>
8. Is er onvoorzien extra zorg nodig voor huurders met een speciale handicap tijdens uitvoering?	Nee	Niet van toepassing	Ja	Antw. 1: <u>22</u> <u>24</u> <u>25</u>

Vraag	Antwoord			Bouwstenen
	1	2	3	
9. Is er ruimte voor onvoorzien maatwerk m.b.t. de werkzaamheden? (planning, afwerking, ZAV)	Nee	Minimale ruimte	Ja	Antw. 1: <u>23</u> Antw. 2 + 3: <u>22</u> <u>23</u>

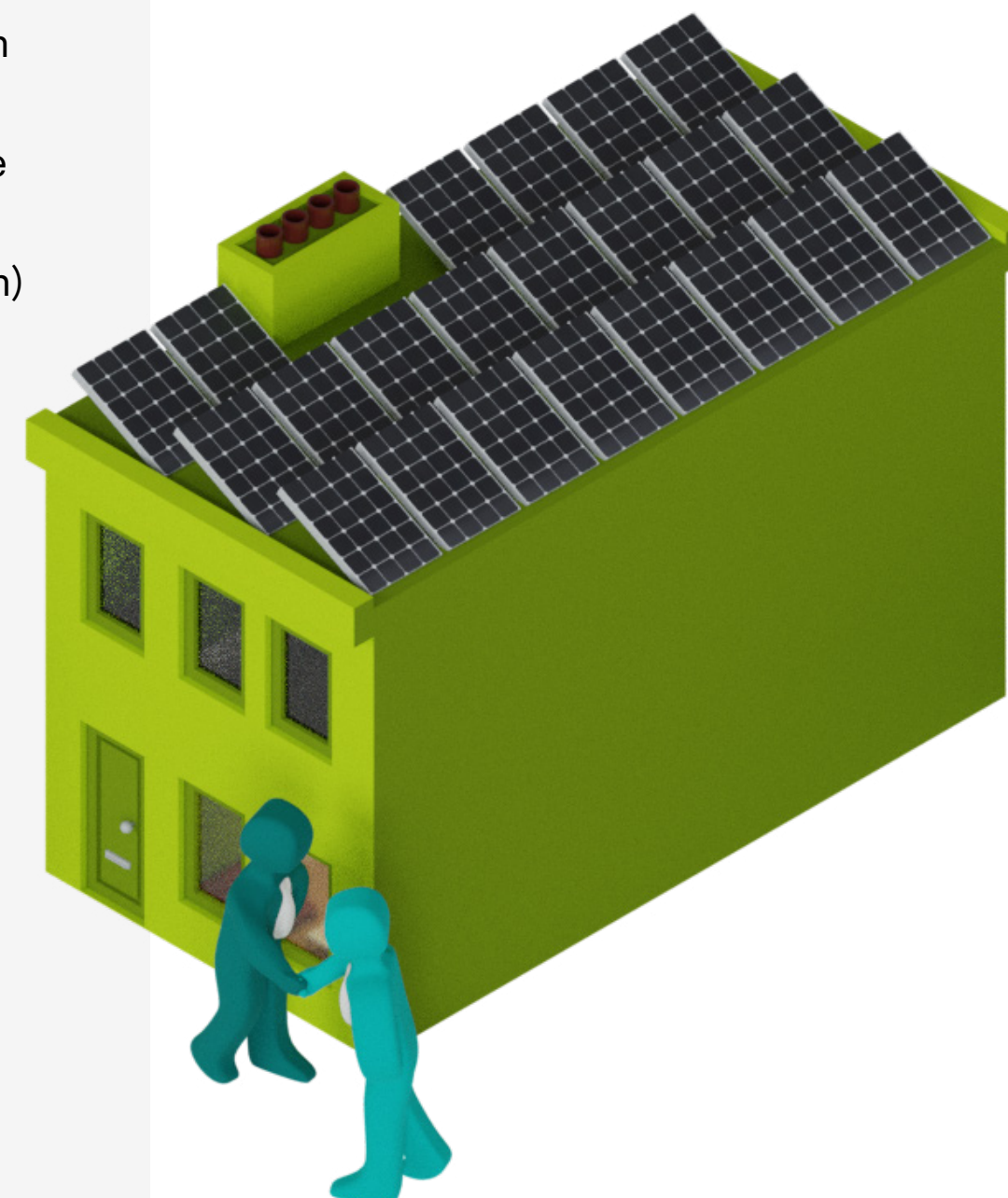
3.4 Gebruiksfasen

Tijdens de gebruiksfasen zijn de werkzaamheden klaar en worden de woningen opgeleverd. Vaak wordt er te weinig aandacht besteed aan de gebruikersfase door een woningcorporatie of ketenpartner, terwijl dit wel belangrijk is. Het is van groot belang dat huurders de woning na oplevering optimaal gebruiken, zodat de verwachte besparing gerealiseerd wordt en huurders comfortabel kunnen wonen.

Aan de slag

Naast de noodzakelijke bouwstenen voor deze fase die u [hier](#) vindt zijn er wenselijke en optionele bouwstenen in te zetten. Door het invullen van de [vragenlijst](#), ziet u welke bouwstenen aangeraden worden.

1. Vul de vragenlijst in na het invullen van de uitvoeringsfase
2. Per vraag ziet u in vak 5 de link naar de geadviseerde bouwsteen(en)
3. Noteer uw geadviseerde bouwsteen(en)
4. Bekijk [hier](#) de omschrijving van de bouwstenen



Vraag	Antwoord			Bouwstenen
	1	2	3	
1. Is er een duidelijk beeld hoe de gemiddelde huurder het plan ervaren heeft?	Nee	Twijfelachtig	Ja	Antw. 1 + 2: <u>30</u>
2. Is de gemiddelde huurder tevreden over de uitvoering?	Nee	Twijfelachtig	Ja	Antw. 3: <u>34</u> <u>35</u>
3. Is er behoefte aan extra informatie over de installaties?	Nee	Twijfelachtig	Ja	Antw. 2 + 3: <u>31</u> <u>32</u>
4. Is de gemiddelde huurder op de hoogte van besparingsvormen?	Negatief	Neutraal	Positief	Antw. 1: <u>33</u>
5. Zijn er wijken/straten in de buurt waar in de toekomst werkzaamheden plaatsvinden?	Nee	Twijfelachtig	Ja	Antw. 2 + 3: <u>30</u> <u>35</u>

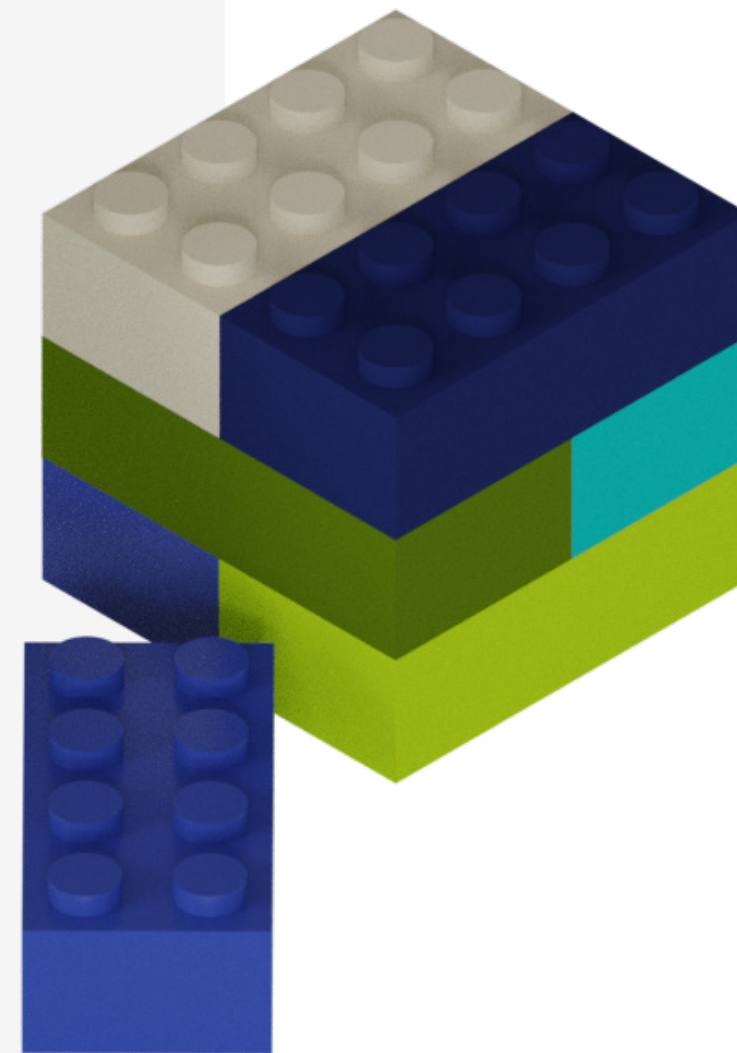


4 Bouwstenen per planfase

In dit hoofdstuk vindt u een omschrijving van de bouwstenen per planfase, onderverdeeld in noodzakelijk, wenselijk en optioneel.

1. Noodzakelijke bouwstenen dient u standaard in te zetten
2. Afhankelijk van de antwoorden in de vragenlijst kunt u wenselijke bouwstenen inzetten
3. Afhankelijk van de antwoorden in de vragenlijst kunt u optionele bouwstenen inzetten
4. Er staat (wanneer van toepassing) een online alternatief per bouwsteen in de rechter kolom

* Bij diverse wenselijke en optionele bouwstenen staat deze afbeelding van een bouwsteen vermeld. Dit is een doorverwijzing vanuit antwoorden uit de klantenreis.



4.1 Samen een plan maken

In deze paragraaf staan de bouwstenen omschreven die horen bij ‘Samen een plan maken’.

Noodzakelijk



Wenselijk >

Offline	Online
Aankondigingsbrief verduurzaming Stuur een informerende brief waarin u het plan aankondigt.	-
Vragenlijst Woonwensenonderzoek Middels een vragenlijst brengt u de behoeftes, voorkeuren en visie op verduurzaming van de huurder in kaart. Is er oud zeer? Hoe staan ze tegenover een huurverhoging? Missen ze wooncomfort? Opsturen via een bijgevoegde lijst bij de aankondigingsbrief, inclusief retourenvelop.	Online vragenlijst Woonwensenonderzoek Verzenden via een bewonersapp, e-mail, online enquête tool, landingspagina of website corporatie.
Contactgegevens projectteam Zorg dat een huurder weet wie hij/zij kan bereiken voor vragen. Neem dit dus op in de eerste correspondentie.	Online contactpagina projectteam Via een bewonersapp, e-mail of landingspagina kunt u contactinformatie delen over uw projectteam.
Nieuwsbrief Om een huurder te informeren over de status van het project, is het belangrijk om een nieuwsbrief met korte artikelen te versturen.	Online nieuwsbrief Mailchimp is een tool om eenvoudig nieuwsbrief templates te maken. Zo kunt u via e-mail nieuws delen met de huurders. Maar ook via een bewonersapp, losse e-mail of landingspagina.



4.1 Samen een plan maken

Wenselijk



Optioneel >

Offline	Online
1 Oprichten klankbordgroep Vraag huurders in de aankondigingsbrief of zij interesse hebben om deel te nemen aan een klankbordgroep. Maak heldere afspraken over een maandelijks overleg en controleren van communicatie.	Oprichten online klankbordgroep Vraag huurders in de aankondigingsbrief of zij interesse hebben om deel te nemen aan een online klankbordgroep. Vergader online en zorg voor interactie d.m.v. woordenwolken of brainstormen. Mentimeter is daar een goede en gratis tool voor.
-	2 Inrichten bewonersapp Richt een project specifieke omgeving voor de huurder in via Cobee of Overmijnhuis. Via een brief kunt u inloggegevens per adres delen.
3 Inrichten modelwoning Door een ketenpartner de werkzaamheden al uit te laten voeren in één van de woningen, kan u deze woning inzetten als modelwoning waar huurders kunnen komen kijken en uitleg kunnen krijgen. Weet u niet zeker hoe de maatregelen uitpakken? U kunt de modelwoning ook allereerst als 'probeerwoning' laten fungeren.	-
4 Inrichten rustwoning Door één van de woningen of een locatie in de buurt in te richten als rustwoning, kunt u huurders die last hebben van geluidsoverlast e.d. een plek bieden.	-
5 Individueel keukentafelgesprek Plan een individueel gesprek in met een huurder. Hierdoor hoort u wat er speelt, krijgt u een kijkje achter de voordeur en bouwt u een vertrouwensband op.	Online individueel gesprek Plan een online individueel gesprek in met een huurder. Dit kan via WhatsApp video bellen. Wanneer de huurder u ziet, is dit persoonlijker dan aan de telefoon.

4.1 Samen een plan maken

Optioneel



Offline	Online
6 Aanbesteding met huurders als jury Is de keuze voor de uitvoerende partij(en) nog niet gemaakt? Kies er dan voor om huurders mee te laten kiezen door één of twee huurders in de jury deel te laten nemen.	Online overleg aanbesteding met huurders als jury Is de keuze voor de uitvoerende partij(en) nog niet gemaakt? Kies er dan voor om huurders mee te laten kiezen door één of twee huurders in de jury deel te laten nemen.
7 Infographic enquête uitslag Een positieve uitslag van een enquête is het delen met de huurders waard. Maak een infographic van de uitkomst en verstuur deze per post.	Infographic enquête uitslag Een positieve uitslag van een enquête is het delen met de huurders waard. Maak een infographic van de uitkomst en verstuur deze via een bewonersapp. Maak deze bijvoorbeeld met behulp van Piktochart of Canva .
8 Poster in de straat/wijk Hang een poster van het project op in de straat/wijk ter aankondiging van het project. Hierdoor gaat het meer spelen bij de huurders.	9 Artikel website corporatie Plaats ter aankondiging van het project een artikel op de website. Zo zien ook overige huurders wat eraan komt.
-	10 Persoonlijke webpagina Richt een project specifieke webpagina in om te bezoeken voor een huurder. Hier kunt u blijvend informatie delen.
-	11 Social media post Kondig het project aan via de social media kanalen van uw organisatie. Zo weten huurders en omgeving van het project af.

4.2 Instemming

Noodzakelijk



Wenselijk >

Offline	Online
Informatiebrochure In deze brochure geeft u uitleg per energiebesparende maatregel en overige werkzaamheden. Ook deelt u hier informatie over een planning, contactpersonen en huurverhoging.	Online informatiebrochure Middels een project specifieke bewonersapp of landingspagina kunt u de onderwerpen uit de informatiebrochure online plaatsen.
Telefonisch contact In deze fase is het verstandig als u telefonisch contact opneemt met een huurder. Is alle informatie tot nu toe duidelijk, mist de huurder iets, zijn er vragen?	-
Huisbezoek / warme opname Nadat u telefonisch contact heeft opgenomen met een huurder, kunt u een afspraak maken voor een huisbezoek. Samen met de huurder maakt u een rondje door het huis. Stem af wie hier bij aanwezig is.	-
Akkoordverklaring De huurder geeft hier schriftelijk aan of hij/zij wel of niet akkoord gaat met het plan. Voeg deze akkoordverklaring toe als aparte pagina in de informatiebrochure inclusief retourenvelop, of geef deze persoonlijk af.	Online akkoordverklaring Middels een project specifieke bewonersapp kunt u de akkoordverklaring inladen en de huurder om een digitale handtekening vragen. Ook kunt u de huurder vragen deze in te scannen en via e-mail te versturen. Let er in beide gevallen wel op dat het rechtsgeldig is.
70% akkoord brief Heeft minimaal 70% schriftelijk ingestemd met de plannen? Dan kunt u de 70% akkoord brief versturen. Schrijf hier kort wat over wat een huurder kan verwachten. Zijn er huurders die ‘niet akkoord’ hebben gestemd op de plannen maar is meer dan 70% bereikt? Stuur hen dan een andere brief dan de standaard 70% akkoord brief. Leg hen uit wat de mogelijkheden zijn om bezwaar in te dienen, en wat de vervolgstappen omtrent het project zijn.	Pushbericht 70% bereikt Middels een project specifieke bewonersapp kunt u middels een pushbericht – een melding via telefoon – een huurder op de hoogte stellen dat 70% akkoord bereikt is.



4.2 Instemming

Wenselijk


[Optioneel >](#)

Offline	Online
12 Informatiebijeenkomst Organiseer een informatiebijeenkomst met de ketenpartner door de plannen gezamenlijk te presenteren en huurders vragen te laten stellen.	Interactief Webinar Organiseer een webinar waarbij u met de ketenpartner de plannen presenteert. Laat huurders live vragen stellen via de chat en reageren op stellingen.
13 Inloopmarkt Organiseer een inloopmarkt met de ketenpartner. Tijdens de inloopmarkt krijgen huurders op laagdrempelige wijze informatie over het plan middels voorbeelden bij marktkraampjes.	Virtuele inloop markt Organiseer een online inloopmarkt met de ketenpartner. Zorg dat huurders kunnen inbellen en u ze met beeld meeneemt langs de verschillende kraampjes.
14 Bezoek modelwoning Maak met huurders een afspraak om de modelwoning te bezichtigen. Zorg voor koffie en thee en geef de huurder ondertussen uitleg over de maatregelen.	Virtuele tour modelwoning Maak met huurders een afspraak om de modelwoning te bezichtigen. Neem de huurder via uw telefoon mee door de woning en laat de huurder vragen stellen.
15 Individueel keukentafelgesprek Plan een individueel gesprek in met een huurder. Hierdoor hoort u wat er speelt en kunt u de akkoordverklaring ingevuld mee terug nemen.	Videobellen Plan een individueel video gesprek in met een huurder. Hierdoor hoort u wat er speelt en kunt u het hebben over het terugsturen van de akkoordverklaring.
16 Overleg klankbordgroep Plan een overleg in met de klankbordgroep en hoor via hen waar u moet bijsturen in het project.	Online overleg klankbordgroep Plan een online overleg in met de klankbordgroep en hoor via hen waar u moet bijsturen in het project.

4.2 Instemming

Optioneel



Offline	Online
17 Keuzeformulier Deel een keuzeformulier met huurders als ze een keuze mogen maken in bepaalde opties. Doe dit bij de akkoordverklaring, want dit kan helpen een huurder over de streep te trekken.	Online keuzeformulier Deel een online keuzeformulier met huurders via een bewonersapp of e-mail. Let op privacy gevoeligheid en deel het daarom niet op een landingspagina.
18 Striptekening uitleg maatregelen Laat een cartoonist een striptekening maken van de maatregelen en druk deze af. Dit kan de uitleg van de maatregelen vereenvoudigen.	Video met uitleg maatregelen Laat video-opnames maken van de uitleg over de maatregelen. U kunt deze ook laten afdrukken op een Vidley videokaart. Deze kan fungeren als doorgeefkaart.
19 Rapportage vragenlijst Is de uitkomst van de vragenlijst de moeite waard om te delen met uw huurders? Maak hier dan een Infographic van en stuur de belangrijkste resultaten op.	Online rapportage vragenlijst Via een bewonersapp of e-mail kunt u middels een infographic de resultaten delen met uw huurders.
20 Persbericht wijkkrant Stel een persbericht op dat de werkzaamheden in voorbereiding zijn.	Online persbericht Stel een online persbericht op dat de werkzaamheden in voorbereiding zijn.
21 Nieuwsbrief veel gestelde vragen Ontstaan er veel onduidelijkheden binnen uw project? Krijgt u veel dezelfde vragen? Verzamel deze dan en breng ze uit in nieuwsbrief vorm.	Online Q&A lijst Stel een vraag en antwoord lijst op via een bewonersapp of bewonerspagina. De huurder kan klikken op de vraag waarvan hij het antwoord wil weten.

4.3 Uitvoering

Noodzakelijk



Wenselijk >

Offline	Online
Startbrief Gaaf het project van start en is meer dan 70% akkoord? Verstuur een startbrief als aanvang van het project. Het bezwaartermijn van 8 weken gaat vanaf nu in.	Pushbericht start werkzaamheden Via een bewonersapp kunt u eenvoudig een pushbericht uitzetten naar huurders dat het project van start gaat.
Kalender werkzaamheden Stel een heldere en overzichtelijke dagkalender op om huurders op de hoogte te houden van de planning van de werkzaamheden.	Digitale kalender werkzaamheden Stel online via een bewonersapp een heldere en overzichtelijke dagplanning op. Plaats tevens het overlast niveau erbij.
Nieuwsbrief voortgang Maak foto's van de uitvoering en stel huurders op de hoogte van de voortgang van de werkzaamheden. In deze nieuwsbrief kunt u korte artikelen plaatsen.	Online berichtgeving voortgang Via pushberichten via een bewonersapp kunt u huurders op de hoogte houden van de voortgang. Ook kunt u via de tool Mailchimp een template maken en een nieuwsbrief versturen via e-mail.

4.3 Uitvoering

Wenselijk



Optioneel >

Offline	Online
22 Wekelijks spreekuur Als huurders met veel vragen kampen, is het prettig als ze wekelijks naar een spreekuur kunnen. Laat dit plaatsvinden in de modelwoning of andere centrale locatie.	Online spreekuur Zorg dat huurders u via een online omgeving met chatmogelijkheid, of via WhatsApp videobellen kunnen bereiken.
-	23 Chatfunctie bewonersconsulent Stel huurders op de hoogte dat ze de mogelijkheid hebben om te chatten met de bewonersconsulent. Zo kunt u tijdig problemen signaleren.
24 Rustwoning Bij overlast van de werkzaamheden is het wenselijk als huurders zich bij geluidsoverlast kunnen terugtrekken in een rustwoning. Dit kan een woning zijn, maar ook een andere locatie in de wijk. Deze plek kan tevens fungeren als tijdelijke thuiswerkplek voor huurders.	-
25 Logeerwoning/modelwoning Als huurders hun woning moeten/willen verlaten, dient u hen de optie te kunnen bieden om gebruik te maken van een logeerwoning. Zorg dat deze locatie dicht bij is, aangenaam en hygiënisch.	-

4.3 Uitvoering

Optioneel



Offline	Online
26 Startfeest Organiseer een startfeest als cadeau voor de buurt. Doe dit bijvoorbeeld met koffiebar, energie bespaarspel, knutselclub of workshop elektrisch koken.	Online startmoment Organiseer een online startmoment. Lever aan de deur een goodiebag met koffie/thee en iets lekkers. Zorg online bijvoorbeeld voor een aftikkende klok, een online game en winactie.
27 Korte vragenlijst Wilt u extra informatie van de huurders over hoe de uitvoeringsfase gaat? Om bij te sturen waar nodig binnen het project kunt u een korte vragenlijst opstellen en uitsturen met retourenvelop.	Korte online vragenlijst Tevredenheid meten d.m.v. pushbericht en korte vragenlijst via app, e-mail, bewoners- of landingspagina of website corporatie.
28 Artikel in wijkkrant Stel een bericht op dat de werkzaamheden uitgevoerd worden. Interview bijvoorbeeld een enthousiaste huurder en plaats het in de wijkkrant.	Social media post Stel een online bericht op dat de werkzaamheden uitgevoerd worden. Gebruik hier ook beeldmateriaal bij.
29 Nieuwsbrief voortgang Breng huurders op de hoogte van de uitgevoerde werkzaamheden middels een nieuwsbrief.	Bewonersapp voortgang Deel een dagkalender, contactgegevens projectteam, mate van overlast en chat met huurders via de bewonersapp.

4.4 Gebruik

Noodzakelijk



Wenselijk >

Offline	Online
Oplevering De woning wordt opgeleverd door de ketenpartner. Dit kunt u middels een brief communiceren.	Pushbericht oplevering Middels de bewonerapp kunt u een pushbericht uitsturen dat de werkzaamheden klaar zijn.
Contactpersoon delen Deel de gegevens van een contactpersoon als een huurder na uitvoering vragen of klachten heeft. Een contactpersoon toevoegen. Dit kan een uitvoerder of corporatie medewerker zijn.	-

4.4 Gebruik

Wenselijk



Optioneel >

Offline	Online
30 Tevredenheidsonderzoek Stuur de huurders een vragenlijst over de ervaring met het project en wat de huurder vindt van de verduurzaamde woning.	Online tevredenheidsonderzoek Via bewonersapp, e-mail, landingspagina of website corporatie.
31 Woonwijzer Stel een Woonwijzer op met diverse handleidingen over de bediening van apparaten en bespaartips.	Online Woonwijzer Online Woonwijzer met video's over maatregelen en bediening apparaten.
32 Energiecoaching Zet een opgeleide energiecoach in om huurders thuis uitleg te geven over gebruik en besparen i.c.m. de nieuwe installaties.	Online energiecoaching Regel een online tour met een energiecoach door de woning met uitleg.

4.4 Gebruik

Optioneel



Offline	Online
33 Energiemonitoring Zet een opgeleide energiecoach in om a.d.h.v. het stookgedrag van een huurder energie monitoring te kunnen doen. Dit kunt u enkele maanden na oplevering doen.	Online energiemonitoring Energie monitoring d.m.v. online huisbezoek energie coach na enkele maanden.
34 Opleverfeest Plan een moment wanneer de woningen worden opgeleverd als presentje voor de buurt. Bestel bijvoorbeeld een springkussen, popcornkraam, bied een spel aan over energie besparen, e.d.	Online opleverfeest Plan online een moment in wanneer de woningen worden opgeleverd. Doe een quiz of online bingo en laat huurders kans maken op energie besparende prijzen.
35 Artikel in wijkkrant Interview trotse huurders over de getroffen maatregelen en maak foto's van de huurder i.c.m. de maatregelen in de woning. Plaats dit vervolgens in de wijkkrant.	Social media post oplevering plan Interview trotse huurders over de getroffen maatregelen en maak foto's van de huurder i.c.m. de maatregelen in de woning. Plaats dit vervolgens op social media.
36 Poster in de straat/wijk Hang een poster van de afronding van het project op in de straat/wijk. Hierdoor weten alle omwonenden dat het project ten einde is.	Artikel website Plaats een artikel op de website van de afronding van een project.

5 Praktijkvoorbeelden bouwstenen

In dit hoofdstuk vindt u diverse praktijkvoorbeelden per planfase. Succesvolle en inspirerende voorbeelden, maar ook minder goede voorbeelden. Voor de meeste voorbeelden zijn fictieve organisatienamen gebruikt.

5.1 Samen een plan maken

Excellente voorbeelden

Video van modelwoning maken

Woningcorporatie Woonplezier heeft speciaal voor haar huurders een leegstaande woning ingericht als modelwoning. Alle maatregelen zijn hier reeds getroffen. Omdat niet iedere huurder de mogelijkheid heeft de modelwoning te bezoeken, is er een video-opname gemaakt.

In deze video legt de uitvoerder per maatregel in de woning uit wat een huurder kan verwachten. De video is verspreid via de website en via een QR code toegevoegd aan een brief. Zo is ook te meten hoe vaak de video geopend is.

Huurdersbelangen ver van tevoren al in kaart brengen

Woningcorporatie Rentree zet zich in om huurders en hun belangen beter te leren kennen voorafgaand aan een ingrijpend traject. Hierdoor sluit hun renovatieaanpak beter aan op waar huurders behoefte aan hebben. Dit doen zij door vaker letterlijk bij mensen thuis op de bank te ploffen, voordat ze beginnen aan hun renovatieplannen en de begroting daarvoor wordt vastgesteld. Volgens Rentree zou u hier zelfs twee jaar van tevoren al mee moeten beginnen. Dat lukt hen niet altijd, maar is wel het streven. Huurders durven niet altijd vrijuit te praten in een groep. Daarom richt Rentree zich op individuen in huiskamers, bij gesprekken aan de deur en met enquêtes die ze sturen. Hierdoor kennen huurders u en is er minder weerstand tijdens de renovatie. [Link](#)

Uitgebreid telefonisch gesprek

Om goed in kaart te brengen wat er achter de voordeur speelt en hoe een huurder aan kijkt tegen een renovatie, start woningcorporatie

Woonplezier met een uitgebreid telefoongesprek.

Tijdens dit gesprek is er ruimte voor een kennismaking, vraagt de medewerker hoe het gaat met de huurder, of de huurder prettig woont en of de huurder ergens tegen op ziet. Daarnaast wordt er uitleg gegeven over de maatregelen en heeft de huurder de kans uitgebreid vragen te stellen. Daarna maakt de medewerker aantekeningen van het gesprek.

Vragenronde ‘Tegel voor een plant’

Om te polsen hoe een wijk aankijkt tegen duurzaamheid en de plannen, gaat woningcorporatie Woonplezier met het projectteam en een kar met planten de wijk in. Zij bellen bij huurders aan en bieden een plantje aan. Daarnaast stellen ze diverse vragen aan de huurders. Door dit korte interview, krijgt het projectteam een goed beeld van de huurders. Daarnaast vragen zij of ze foto's mogen maken, die in diverse communicatie uitingen rondom het project gebruikt kunnen worden.

Striptekening laaggeletterden

Als bij de start van een project blijkt dat er diverse huurders wonen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen of laaggeletterd zijn, legt woningcorporatie Huiswijzer de maatregelen uit middels een striptekening. Deze laten ze door een cartoonist of grafisch vormgever ontwerpen.

Voorbeeld woonwensenonderzoek

Via bewonerscommunicatie.com is een [voorbeeld woonwensenonderzoek](#) beschikbaar gesteld die voorafgaand aan een renovatie gedeeld kan worden met huurders. Er staan algemene vragen in over de tevredenheid, onderhoud van de woning en energieverbruik. Door vragen te stellen waar huurders behoefte aan hebben en welke maatregelen zij het liefst wensen, kan hier op ingespeeld worden.

Minder goede voorbeelden

Zaken beloven aan huurders in woonwensenonderzoek

Om te inventariseren hoe huurders tegenover de renovatie stonden, verstuurde woningcorporatie Woonplezier een enquête. Omdat ze veel weerstand verwachtte in het complex, kozen ze ervoor in de enquête bepaalde maatregelen en onderhoudswerkzaamheden alvast toe te zeggen waarvan ze wisten dat huurders dit graag gedaan wilden hebben. Dit werd gedaan in de hoop dat de weerstand van huurders zou afnemen. Echter bleek later in het project dat vanwege financiële tegenlagen diverse maatregelen die al waren toegezegd niet mogelijk bleken. Dit zorgde er uiteindelijk voor dat er juist meer dan minder weerstand kwam bij huurders.



5.2 Instemmingsfase

Excellente voorbeelden

Coffee on wheels

Om huurders kennis te laten met het project en op te vallen in de wijk, richt woningcorporatie Woonplezier een koffie/thee bar in op locatie. Onder het genot van koffie/thee en iets lekkers kunnen huurders vervolgens vragen stellen over de maatregelen en met elkaar in gesprek gaan. U kunt deze koffiebar inrichten in een modelwoning, maar ook op straat. Daarnaast kunt u ook een barista inclusief wagen huren via [‘Coffee on Wheels’](#).

Interactief webinar

Als digitaal alternatief voor een inloopmarkt of bewonersavond, organiseert woningcorporatie Huiswijzer een interactief webinar. Tijdens dit webinar geeft het projectteam uitleg per energie besparende maatregel en eventueel groot onderhoud. Ook worden er voorbeelden laten zien op beeld. De huurder heeft middels de chatfunctie de mogelijkheid om live vragen te stellen.

Bepaalde vragen worden eruit gepikt en live van antwoord voorzien. Andere vragen worden beantwoord via de chat.

360 graden virtuele tour modelwoning

Als digitaal alternatief voor een afspraak in een modelwoning, maakt woningcorporatie Woonplezier gebruik van 360 video's met informatieballonnen. Een 360 graden video is een video waarbij huurders het beeld kunnen selecteren en geheel 360° rond kunnen draaien, waardoor zij het beeld vanuit alle mogelijke hoeken kunnen bekijken. De informatieballonnen zorgen aanvullend voor informatie per beeld. Dit verhoogt dus de interactie met de huurder. Hij/zij kan zelf bepalen vanuit welke hoek hij of zij wilt kijken.

Minder goede voorbeelden

Zolder moet leeg bij dakisolatie

Woningcorporatie Huiswijzer hanteerde een strakke planning bij de renovatie van een complex. Vanwege het plaatsen van dakisolatie

moesten alle zolders leeg. Dit was echter onvoldoende gecommuniceerd naar huurders, waardoor er op het laatste moment nog veel moest gebeuren. Daarnaast was de doelgroep voornamelijk 75+, wat maakte dat er veel hulp vanuit de corporatie en ketenpartner moest komen. Het project liep hierdoor flinke vertraging op en er heerste veel onbegrip en onvrede onder de huurders.



5.3 Uitvoeringsfase

Excellente voorbeelden

Smiley raamstickers

Woningcorporatie Huiswijzer deelt voorafgaand aan de uitvoering grote smileys uit aan huurders van milieuvriendelijk materiaal. Als ze een vraag hebben of willen dat de uitvoerder langs komt, plaatsen ze deze smiley voor het raam. Dit maakt het laagdrempelig voor huurders om vragen te stellen.

Korte bijstuur enquête

Specifieke vragen tijdens de uitvoering aan huurders? Benieuwd of huurders tevreden zijn over de aanpak? Woningcorporatie Woonplezier verstuurd tijdens de uitvoering een korte vragenlijst rond, om waar nodig te kunnen bijsturen. Dit kan ook via een Facebookgroep middels een korte poll, via een specifieke landingspagina, de website van een corporatie of via de bewonersapp.

Tante Keet

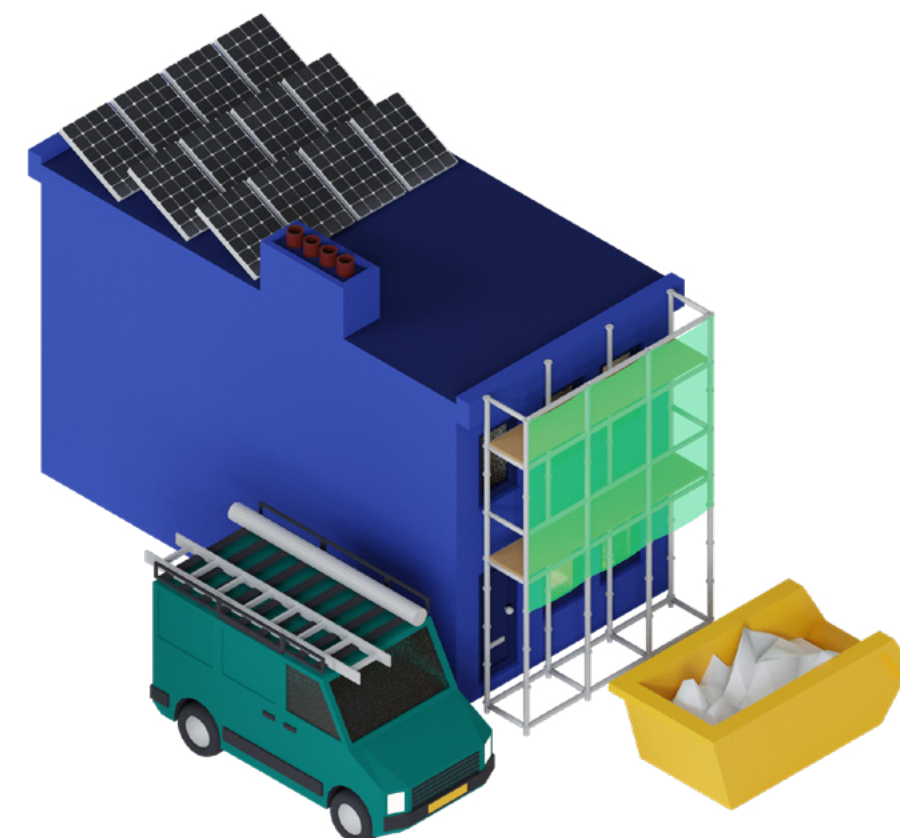
Knaapen Groep biedt huurders tijdens renovatie een plek om aan lawaai en stof

te ontsnappen. Een ingerichte bouwkeet, genaamd: [Tante Keet](#). Deze is tijdens een renovatie open voor huurders die vragen hebben over het groot onderhoud of even willen ontsnappen aan de werkzaamheden thuis. Ze ontmoeten elkaar en kunnen vragen stellen.

Minder goede voorbeelden

Geen goede afspraken met ketenpartner: woningen slecht achtergelaten

De maatregelen voor complex 354 van woningcorporatie Huiswijzer werden uitgevoerd. Het contact met huurders in het voortraject verliep soepel en er waren heldere afspraken gemaakt met hen. De corporatie vergat dit alleen ook met de ketenpartner te doen. Diverse maatregelen werden uitgevoerd bij huurders, maar de woning werd niet netjes achtergelaten. Werklui dekte niets af, rookten binnen en draaiden harde muziek. Hierdoor heerste er veel onvrede bij huurders.



5.4 Gebruiksfasen

Excellente voorbeelden

Geef een energiequiz

Woningcorporatie Zonhuis biedt na renovatie een energiequiz aan, op een centrale plek in de wijk of complex. Tijdens deze energiequiz worden er vragen gesteld over energie besparen, installaties en duurzaamheid. Door vragen goed te beantwoorden, kunnen huurders prijzen winnen.

Geef een energyparty

Tijdens een [energyparty](#) organiseert Buurkracht online of in de wijk of complex een feest om met elkaar te ontdekken hoe huurders kunnen besparen op de energierekening. Met een gespecialiseerde gespreksleider krijgt een huurder inzicht in wat hij/zij thuis kan aanpakken. Door gezamenlijk met huurders hiermee aan de slag te gaan, wordt het nog inzichtelijker hoe een huurder kan besparen.

Energiebox voor energiebewust gedrag

De [Energiebox](#) is in 2014 gestart door o.a. Milieu Adviesbureau JMA om energieverbruik van huurders te verminderen. De Energiebox helpt huurders en woningeigenaren met energiebewust gedrag. Zij ontvangen een doos met energiebesparende producten. Een energicoach geeft eventueel aanvullende uitleg over het gebruik van de producten, geeft besparingstips en zet deze op een rijtje in een rapport afgestemd op de situatie van de huurder. Zo besparen zij op hun energierekening, verhogen zij hun wooncomfort en verminderen ze hun energieverbruik.

Meterkastmeter

Woningcorporatie Zonhuis stuurt huurders na renovatie een infographic op met informatie over het gebruik van de nieuwe installaties. Deze infographic is eenvoudig op te plakken in de meterkast, zodat de informatie niet verloren gaat en de huurder deze er altijd bij kan pakken.

Besparingskalender

Als presentje na renovatie stuurde woningcorporatie Woonplezier alle huurders een besparings-verjaardagskalender op, met diverse besparingstips per kalendermaand. Deze kalender is op te hangen in de keuken en toilet. Zo blijft een huurder iedere maand weer bewust rondom energie besparen en ontvangt hij/zij steeds nieuwe besparingstips.

Energiedisplay voor meer inzicht

Woningcorporatie Oost Flevoland Woondiensten en het Energieloket Flevoland dagen hun huurders uit deel te nemen aan de [‘ontdek het lek’](#) campagne. Hierin geeft een energiedisplay inzicht. Een energiedisplay is een apparaat dat op de slimme meter wordt aangesloten om het energieverbruik realtime te meten. Zo zien huurders meteen waar het lek in hun woning zit. Zodra de huurder of woningeigenaar het energiedisplay weer inlevert, krijgt hij meteen een energieadvies om aan de slag te gaan met de besparing. [Meer informatie](#)

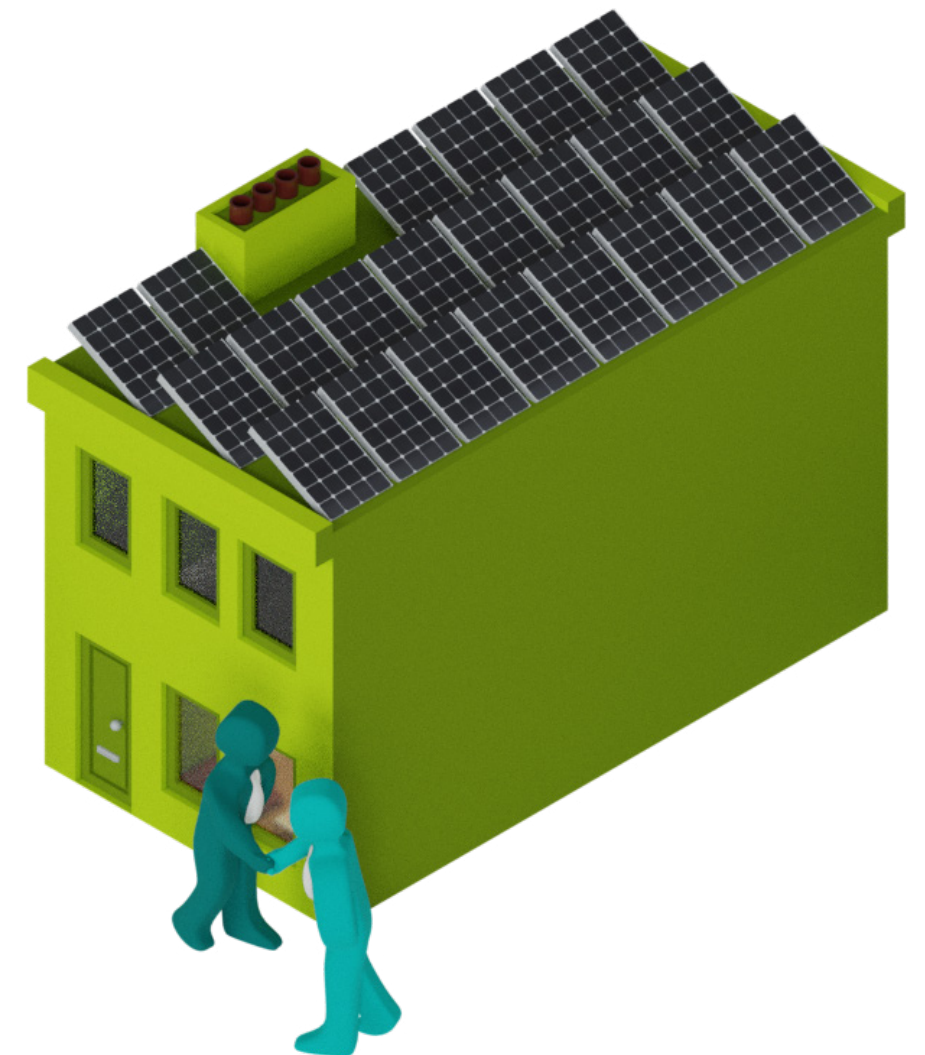
Online energiecoaching

Woningcorporatie WOON! zet voor haar huurders een gratis energiecoach in na renovatie, of als er geen sprake is van een renovatie. De energiecoach geeft online gratis advies (of aan huis) over het gebruik van installaties of over eenvoudige energiebesparende maatregelen om zelf te doen. Bovendien krijg de huurder gratis bespaarproducten cadeau wanneer hij/zij een afspraak maakt.

Minder goede voorbeelden

Oplevering zonder uitleg installaties

Woningcorporatie Zonhuis heeft alle NOM woningen opgeleverd. Tijdens de rondgang door de woning is alleen geen tijd besteed aan uitleg over het gebruik van de nieuwe installaties. Zo zetten huurders bijvoorbeeld ventilatieroosters dicht en wordt er niet optimaal gebruik gemaakt van de voordelen van zonne-energie. Om die reden merken de huurders na zes maanden minimale voordelen van besparingen die ze vooraf zijn beloofd.



De Renovatieversneller, waarom?

Het programma De Renovatieversneller is in het leven geroepen om woningeigenaren (waaronder corporaties, VVE's en institutionele beleggers) en aanbieders van renovatie-concepten (waaronder installateurs en bouwers) te ondersteunen bij de grootste uitdaging van de komende jaren: alle woningen CO₂-neutraal krijgen in 2050. Dit doen wij door middel van subsidie, het delen van kennis en ervaring en begeleiding. Samen optrekken is hierbij noodzakelijk. Zodat we de huren betaalbaar houden en tegelijk ons steentje bijdragen aan een beter milieu.

De Renovatieversneller is een meerjarig landelijk ondersteunings- en leerprogramma van het ministerie van Binnenlandse Zaken, de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO), AEDES, Techniek Nederland, Bouwend Nederland en OnderhoudNL.

De communicatiewijzer voor verduurzamingsprojecten is in opdracht van RVO voor het programma de Renovatieversneller opgesteld door Atriensis, auteur: Nila Ooms.
Publicatie: september 2021.

Meer informatie

www.derenovatieversneller.nl

Contact

Vragen over de communicatiewijzer?

Mail naar vragen@derenovatieversneller.nl