

Participatie, Communicatie en Draagvlak voor corporatiehuurders

Overstappen op stadswarmte in Warm Amstelveen



Vorbereiding*

We bespreken met u hoe we uw woning aardgasvrij willen maken met behulp van het warmtenet.

Bewustzijn

We leggen de gemaakte afwegingen aan u uit en gaan hierover in gesprek.

Oriëntatie

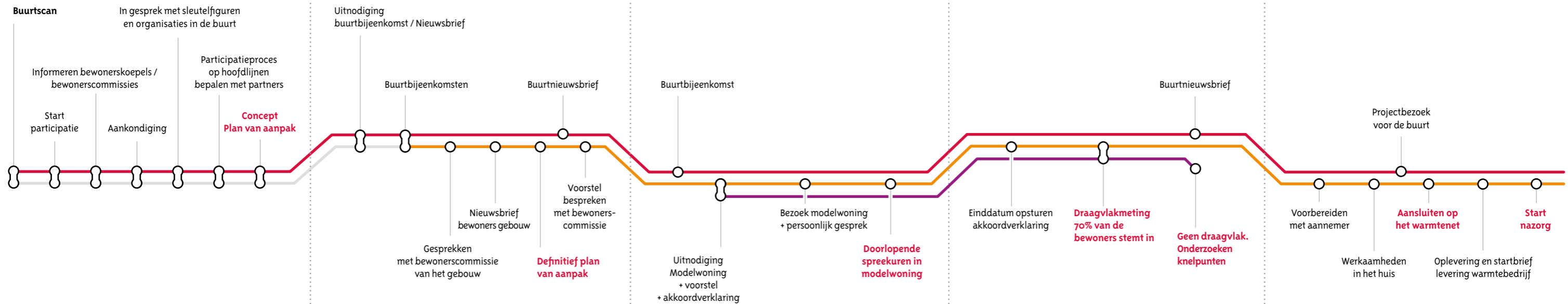
We maken met u een plan en afspraken over de overgang naar het warmtenet.

Besluiten

U besluit of u akkoord gaat.

Uitvoeren

De aannemer gaat aan de slag.



Vorbereiding*

Beleving van de klant

- Voor uw buurt is een voorkeursalternatief, dat is het warmtenet. Daarover gaan ze gesprekken met de buurt organiseren.
- Eigen Haard onderzoekt op basis hiervan hun gebouwen en komen met een voorstel aan hun huurders.
- De Bewonerscommissie, of een andere vertegenwoordiging, speelt een belangrijke rol in het overleg met de corporatie.

Middelen (niet uitputtend)

- Gesprek met sleutelfiguren en organisaties in de buurt;
- Website (algemeen);
- Video's (algemeen);
- Algemene aardgasvrij-informatie gericht op de buurt: wat is aardgasvrij, wat betekent dit voor huurders en kopers.

Samenwerkingspartners**

Gemeente en bewonersorganisaties.

Bewustzijn

Beleving van de klant

- Ik ben goed geïnformeerd. Ik ben niet alleen.
- Ik weet waar ik meer informatie kan vinden.
- Ik kan als ik wil deelnemen aan overleggen met bewoners en deskundigen om vragen beantwoord te krijgen en zorgen te bespreken en mee te denken, zodat er voor de buurt een passend plan komt.

Middelen (niet uitputtend)

- Nieuwsbrieven: Uitleg over de keuzes en het proces;
- Website;
- Visuels;
- Buurtbijeenkomsten gericht op verschillende doelgroepen;
- Gesprekken met bewonerscommissies;
- Technisch onderzoek.

Samenwerkingspartners**

Gemeente, buurt- en bewonersorganisaties, bewonerscommissies, klankbordgroepen van bewoners.

Oriëntatie

Beleving van de klant

- Het is me duidelijk dat mijn wijk aardgasvrij wordt en welk aanbod er is.
- Ik heb mijn situatie kunnen uitleggen en daar wordt naar geluisterd.

Middelen (niet uitputtend)

- Filmpjes;
- Bijeenkomsten;
- Gesprekken met bewonerscommissies;
- Brochures;
- Woonlasten vergelijk app;
- Websites;
- Inlooppunt/modelwoning: Uitleg over installaties en elektrisch koken;
- Workshop: Koken op elektriciteit.

Samenwerkingspartners**

Buurt- en bewonersorganisaties, bewonerscommissies, klankbordgroepen van bewoners.

Besluiten

Beleving van de klant

Ik word goed geholpen om een besluit te nemen en sta daar ook achter.

Middelen (niet uitputtend)

- Huisbezoeken;
- Voorstel en akkoordverklaring;
- én alle bestaande middelen.

Samenwerkingspartners**

Buurt- en bewonersorganisaties, bewonerscommissies, klankbordgroepen van bewoners.

Uitvoeren

Beleving van de klant

Ik weet wat er wanneer gebeurt, welke overlast ik kan verwachten en met wie ik contact kan opnemen.

Middelen (niet uitputtend)

- Websites;
- Bouwapp;
- Brieven;
- Huisbezoek en uitleg over installatie, thermostaat en monitoring.

Samenwerkingspartners**

Aannemers, buurt- en bewonersorganisaties, gemeente.

- Communicatie en participatie voor de hele buurt
- Communicatie en participatie per woongebouw
- Draagvlakmeting onder bewoners woongebouw

* Onderdeel van deze fase is ook de inventarisatie van wat er al is gebeurd in bijvoorbeeld het WAM proces.

** Dit zijn de partners naast Eigen Haard en Eneco.