

# Plan

## Communicatie en Participatie Warm Heeg

### Fase 2.1

Concretiseren van het aanbod aan bewoners



## 1. Doelstelling en opbouw communicatieplan Warm

### 1.1 Inleiding

Het plan van aanpak met betrekking tot het verkrijgen van draagvlak in fase 2.1 bestaat uit drie onderdelen, te weten:

1. Plan Communicatie en Participatie Warm Heeg (fase 2.1)  
In dit plan wordt het doel en de resultaten van fase 2.1 met betrekking tot het behalen van draagvlak in Heeg beschreven. Het gebruik van communicatiecirkels en de communicatiemix laat zien hoe de resultaten bereikt gaan worden.
2. Activiteiten kalender (fase 2.1)  
Dit is een dynamisch document waarmee we alle communicatie-activiteiten plannen, monitoren en bijstellen, als dat in de loop van het proces nodig blijkt.
3. Project resultaat rapportage (pr)  
Dit is een rapportage, (nog in ontwikkeling) waarin maandelijks informatie wordt bijgehouden, om de resultaten te monitoren en eventueel bij te sturen.  
Bv gegevens vanuit het Hoofdossier, besliscriteria van bewoners, aantallen aanwezigen bij bijeenkomsten, buurtverdeling bij buurtpanelen, intentieverklaringen enz.

### 1.2. Doelstelling communicatie fase 2.1

In fase 2.1 zijn alle werkzaamheden van Warm Heeg gericht op het ontwikkelen van een concreet aanbod voor bewoners. (Zie roadmap)

Hoofdonderwerpen in deze fase zijn:

- Partner selectie en ontwerp warmte voorziening
- Regelen financiering vervolg traject

- Ontwikkelen herbruikbare aanpak
- Ontwikkelen aanbod bewoners
- Woning inventarisatie en advies
- Draagvlak vergroten bewoners Heeg

Het vergroten van het draagvlak onder de Hegemers voor Warm Heeg is een enorme uitdaging. Voor het ontwikkelen, in fase 2.1, van een concreet aanbod voor bewoners zal vanuit communicatie oogpunt het opbouwen van vertrouwen en betrokkenheid in het dorp van groot belang zijn.

Alle geplande activiteiten en de manier waarop ze worden uitgevoerd hebben daarom steeds als **doelstelling:**

Het **vergroten van draagvlak** door opbouwen van **vertrouwen** en persoonlijke **betrokkenheid** bij de inwoners van Heeg en andere betrokken partijen.

Fase 2.1 (ontwikkelfase) dient er toe om uiteindelijk in fase 2.2 een concreet aanbod voor de bewoners van Heeg te hebben; een aantrekkelijk aanbod dat haalbaar en betaalbaar is voor iedereen.

Deze fase is dus een voorbereiding op het daadwerkelijke aanbod en het beslismoment van de bewoner of hij/zij energie gaat afnemen van het energiebedrijf Warm Heeg.

De daadwerkelijke werving en deelname van de bewoner als klant van het toekomstig energiebedrijf vindt pas plaats in fase 2.2.

In fase 2.1 staat daarom het contact leggen met de bewoner centraal.

Het doel is om door middel van informatie, kennis, contact, ont-zorgen en adviseren bij de bewoner vertrouwen op te bouwen in Warm Heeg. En met hen in contact te komen op allerlei manieren (hiervoor gebruiken we de communicatiecirkels en communicatiemix) en hierdoor enthousiasme en betrokkenheid te verkrijgen bij Warm Heeg.

## 2. Communicatiecirkels van Warm Heeg

### 2.1 Groepen

Warm Heeg is er voor iedereen in Heeg, voor elke bewoner, voor elk huishouden, voor elke ondernemer, voor iedereen die van het gas af gaat. Van de Hegemer, door de Hegemer, voor de Hegemer.

Onder de diversiteit aan toekomstige klanten zitten allerlei verschillende meningen, visie's en persoonlijkheden, die allemaal op hun eigen manier om gaan met verandering en nieuwe projecten zoals de energietransitie en Warm Heeg.

Om goed te kunnen inspelen op de grote diversiteit hiervan wordt er met de activiteiten rekening gehouden met verschillende groepen.

- **Koplopers**  
Mensen die zelf initiatief nemen of aanhaken in de beginfase van een ontwikkeling.
- **Middengroepen**  
Mensen die meedoen als een ontwikkeling beproefd en bekend is.
- **Laatbloeiërs**  
Mensen die meedoen als een ontwikkeling vanzelfsprekend, verplicht of noodzakelijk is.

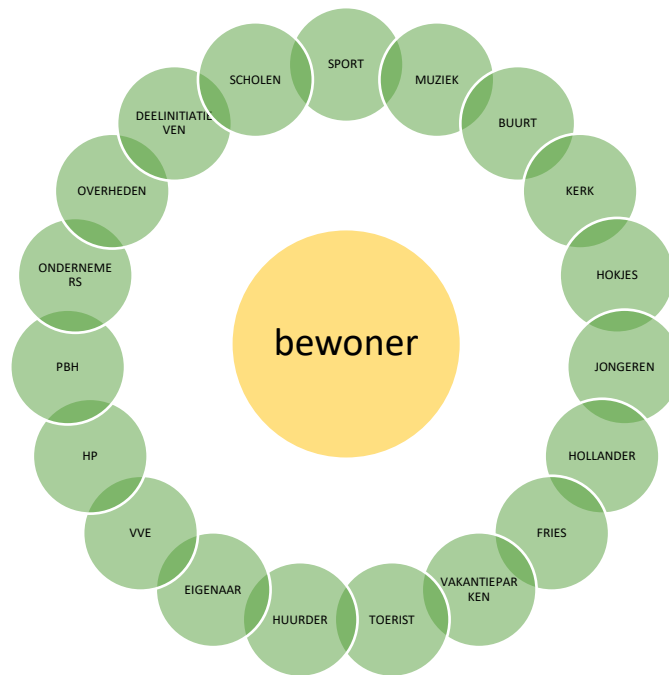
De onderverdeling in deze groepen is een beschrijvende onderverdeling, afhankelijk van het moment dat mensen aanhaken bij een innovatie. Op het moment dat mensen in een beginfase meedoen, zijn het per definitie koplopers. Op het moment dat mensen in tweede instantie meedoen, zijn het per definitie middengroepen. Als mensen geen koploper zijn, maar er wel iets vanaf weten en onder voorwaarden mee willen gaan doen, zijn het middengroepen. Middengroepen gaan meedoen als een ontwikkeling 'gewoon' wordt, veel aanwezig is en in de media en politiek legitimatie krijgt.

Alle communicatie vanuit Warm Heeg zal steeds zo divers mogelijk zijn zodat niet alleen de enthousiaste mensen van het eerste uur betrokken blijven, maar juist ook de mensen die eerst de kat uit de boom kijken of zelfs kritisch zijn en (nog) geen interesse hebben. De uitdaging ligt er om zoveel mogelijk bewoners van Heeg te bereiken en vertrouwen en betrokkenheid ten aanzien van Warm Heeg en het toekomstige warmte bedrijf op te bouwen.

## 2.2. De cirkels van Heeg

In Heeg bevinden de bewoners zich in allerlei groepen, huizen, banen, belangen, geloven en vrijetijdsbesteding. Ieder huishouden bevindt zich in meerder communicatiecirkels, zelfs bij ieder individu is dat het geval. Binnen alle cirkels bevinden zich klanten.

Warm Heeg zal, met name in fase 2.1, met de planning van activiteiten, actie 's en informatieverstrekking voortdurend alert zijn op alle communicatiecirkels en wanneer, welke cirkel betrokken moet worden. De cirkels dienen als zicht op de diversiteit van het dorp, op de vele belangen en meningen. De bewoner staat centraal, met daarom heen alle communicatiecirkels. Het is zaak om steeds vanuit Warm Heeg te kijken wanneer contact met welke cirkels nodig is.



### 3. Communicatiemix van Warm Heeg

In de communicatiemix zitten alle instrumenten waarmee Warm Heeg communiceert om het doel van **draagvlak**, **vertrouwen** en **betrokkenheid** te verkrijgen bij een zo groot mogelijke en diverse groep bewoners.

#### 3.1. Kanalen

- Sylboade.
- Nieuwsbrief.
- Infodragers. (poster, flyer infographic, sticker)
- Mail / App.
- Social Media.
- Website.
- Pers.
- Schermen in dorp.

#### 3.2. Werkgroepen

- Werkgroep draagvlak
- Werkgroep techniek
- Jong Heeg

### 3.3. Producten en diensten

- Buurtpanel (afvaardiging uit buurten die regelmatig vragen krijgen hoe het staat met draagvlak en opinie in het dorp en de buurt)
- Wekelijkse spreekuren (digitaal)
- Keukentafel gesprek/ enquête (sociale vragen tijdens isolatiescan)
- Intentieverklaring (bewoner geeft aan wel of niet de intentie te hebben om warmte af te nemen bij het nieuwe warmtebedrijf, mits het aanbod voor de bewoner positief is)
- Bewoners bijeenkomsten/ koffietafel bijeenkomsten
- Presentaties (intern en extern)
- Huis aan huis flyers
- Animatiefilmpjes
- Magazine maken bij Go voor oprichting warmtebedrijf
- Excursie

### 3.4. Actie 's

- 'Ik word warm van Warm Heeg'
- Zet 'm op 70' (vanaf fase 2.1)
- Workshop elektrisch koken (fase 2.2?)
- Workshop isoleren (fase 2.2?)
- Modelwoning bezoeken (fase 2.2?)
- 'Tip vol energie' (maandelijkse energietips vanaf fase 2.1)
- € 90,- subsidie van SWF voor alle huishoudens (fase 2.1)
- 'Achter de voordeur' Isolatiescan /warmtecamera (vanaf fase 2.1, 50 huizen verdeelt volgens criteria, overige huizen volgende fase 's)
- Energiecoaches 'achter de voordeur' (advies en ont-zorgen)
- Warm Heeg pakket voor deelnemers warmtebedrijf (fase 3)
- 'Zwijgende meerderheid opzoeken'. (Vanaf fase 1) Per adres bijhouden of we al in contact zijn geweest of reeds zijn met de bewoner. In fase 2.2 en 3 persoonlijk contact)
- Wateractie i.v.m. Hegermeer?
- 'Ik spaar energie' (najaar fase 2.1)

## 4. Planning activiteiten

(Zie bijlage Activiteitenkalender fase 2.1)

## 5.

## Resultaten

### 5.1

#### Resultaten

Met het brede palet aan communicatieactiviteiten wil Warm Heeg de volgende resultaten bereiken:

- Inzicht in belangen, wensen en besliscriteria van de bewoners
- Betrokkenheid bij diversiteit aan bewoners uit alle buurten.
- Voorzien in de informatiebehoefte van geïnteresseerde bewoners.
- Vertrouwen in deskundigheid team Warm Heeg
- Vertrouwen in techniek en 'beste oplossing' aquathermie.
- Vertrouwen in 'beste aanbod' voor toekomstige warmtevoorziening
- Inzicht in de bereidheid van de bewoners om bij een gunstig aanbod, over te stappen naar het toekomstig energiebedrijf.

Voor het krijgen van inzicht in de mate waarin deze resultaten daadwerkelijk worden bereikt, zal Warm Heeg een monitoringsysteem opzetten met regelmatige Resultaat Rapportages.

### 5.2

#### Project resultaat rapportage

Met behulp van een overzichtelijk Excel systeem zal Warm Heeg aantallen, kengetallen en kwalitatieve gegevens bijhouden om het draagvlak, het vertrouwen en de betrokkenheid van de inwoners van Heeg te meten. We zien dit systeem als een dynamisch systeem waar we gedurende het gehele Warm Heeg proces steeds beoordelen of de verzamelde data in het project resultaat rapportage (pr) een toegevoegde waarde hebben of dat er andere data nodig zijn.

Hiervoor gebruiken we verschillende invalshoeken: bv vanuit het Hoomdossier voor het inzicht in kosten, isolatie enz., maar ook vanuit de sociale vragen over wat de besliscriteria van de bewoner zijn om wel of niet mee te doen aan Warm heeg. Of bv het respons percentage op actie' s, aantal aanwezigen bij bijeenkomsten, aantal intentieverklaringen, de betrokkenheid van verschillende buurten (bv in het buurtpanel), diversiteit van isolatiescan bij diverse huizen, bewoners en buurten, enz.

### 5.3

#### Klantreis Warm Heeg

In de op te leveren resultaten wordt gedurende verloop van Warm Heeg gekeken of het ontwerpen van een klantreis helpend kan zijn voor andere initiatieven in de provincie of het land.

In de klantreis van Warm Heeg wordt visueel zichtbaar wat de essentie van iedere fase is in de communicatiestrategie. De fases van de roadmap worden omgezet in de fases van de klantreis. Middels de verschillende fases wordt duidelijk welke volgorde het meest

optimaal is. En wanneer en welke communicatiemix en -cirkels het beste ingezet kunnen worden.

B.v. voorfase, fase 1, fase 2.1, fase 2.2, fase 3 enz. Met de daarbij behorende communicatiecirkels, groepen, mix en activiteiten.

(Ps. De visual van de klantreis is nog niet specifiek ontworpen op Warm Heeg. Bijgevoegd voorbeeld is ontworpen door TNO)

## Klantreis aardgasvrij wonen

**TNO** innovation  
for life

