steunpunt
duurzaam wonen en bouwen

communicatiehandboek

voor steden en gemeenten

provincie Oost-Vlaanderen

Inhoud

1. DE CAMPAGNE 2
2. PRAKTISCH 3
3. BESCHIKBAAR MATERIAAL 4
4. WAT KAN JE ALS GEMEENTE DOEN? 6
5. WELKE GEMEENTEN EN STEDEN BIEDEN HET RENOVATIEADVIES GRATIS AAN? 7

1. De campagne

Sinds 2016 loopt de campagne '*Renovatieadvies aan huis*' van het Steunpunt Duurzaam Wonen en Bouwen. Zo geven we bouwers en verbouwers objectief en helder advies, perfect op maat van hun noden. Het blijft steeds belangrijk om deze campagne voldoende te blijven communiceren. Steden en gemeenten zijn onze belangrijkste partners hierin.

Waar we afgelopen jaren steeds advies aan huis gaven, werken we sinds april 2023 met een triagesysteem: adviesvragen worden bekeken en indien niet blijkt dat een huisbezoek nodig is voorafgegaan door een online- of telefonisch intakegesprek waarbij de burger al zoveel mogelijk antwoorden krijgt op hun vragen. Is er toch nog extra advies nodig? Pas dan zal de adviseur een afspraak voor advies aan huis inplannen.

In dit communicatiehandboek stellen we het beschikbaar materiaal voor en geven we enkele tips mee voor het gebruik ervan.

We voeren zelf ook een uitgebreide communicatie zoals het plaatsen van artikels in het Provinciemagazine, ontwerpen en verdelen van folders en affiches, online marketing (advertenties, SEA…) en onze jaarlijkse stand op de BIS-beurs.

Contact:
dubo@oost-vlaanderen.be
09 267 78 07

2. Praktisch

Renovatieadvies

Inschrijven kan via https://oost-vlaanderen.be/renovatieadvies. Wie niet over internet beschikt, kan bellen naar het Steunpunt (09 267 78 07).

Hoe gaat het verder?

- De inschrijver ontvangt een bevestigingsmail.
- Een administratief medewerker van de Milieu Advies Winkel neemt contact op met de inschrijver om ofwel een online- of telefonisch gesprek in te plannen OF meteen een afspraak aan huis vast te leggen.

Online- of telefonisch:

- De adviseur helpt de inschrijver op weg met hun vragen. Zou de inschrijver toch nog gebaat zijn bij een extra advies aan huis? Dan plannen ze daarvoor samen een afspraak in.

Bij verder advies aan huis:

- De afspraak wordt bevestigd via mail.
- De renovatieadviseur komt ter plaatse en het renovatieadvies duurt circa 1,5 uur.
- De inschrijver ontvangt een verslag per mail.
- Na het renovatieadvies krijgt de inschrijver via e-mail een korte enquête om de kwaliteit van de adviezen op te volgen.
- Na 8 maanden krijgt de inschrijver een langere enquête om op te volgen welke renovatiestappen na het advies effectief genomen zijn.

Bouwadvies

Mensen met nieuwbouwplannen kunnen ook bij ons terecht voor advies over isolatie, verwarming, ventilatie, zonne-energie, materiaalkeuze en meer. Aan de hand van de bouwplannen overloopt onze bouwexpert samen met hen de duurzame mogelijkheden voor de woning.

Dit advies gaat meestal door op kantoor bij onze adviespartner MAW, indien dit moeilijk kan, is het ook mogelijk om het advies telefonisch of online door te laten gaan.
Informatie en inschrijven kan via de website.

Infoloket

Met korte en concrete, praktische vragen kan je ook bij het steunpunt terecht. Vragen kunnen gaan over zaken zoals isoleren, ventileren, voorkomen van koudebruggen, verwarmen, zonne-energie, duurzame materialen en meer.

Deze vragen kunnen via het infoloket gesteld worden. Binnen de drie werkdagen kan je daarop een antwoord verwachten.

3. Beschikbaar materiaal

Digitaal materiaal

Ons digitaal communicatiemateriaal krijgt regelmatig een update. We nemen dit op in onze nieuwsbrief en op de website. Nog niet ingeschreven op de nieuwsbrief? Schrijf je hier in.

Ons digitaal materiaal bevat onder andere:

- Affiche – A2 (zie fysiek)
- Folder – A5 tweeluik (zie fysiek)
- Voorbeeldteksten (social media posts, getuigenissen, webteksten…)
- Digitale visuals (social media, website…)
- Video (testimonials of andere)

De meest recente versies vind je steeds op de website.

Fysiek materiaal

Alle folders en/of affiches kunnen worden aangevraagd via dubo@oost-vlaanderen.be.
De beschikbaarheid per fysieke folder hangt af van de stock, in andere gevallen bezorgen we je graag de drukbestanden.

Ook de roll-ups en andere uitleenbare materialen zijn beperkt beschikbaar. Tijdig reserveren is dus aangeraden. 😉

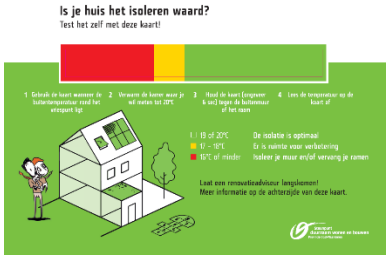
Renovatieadvies

- Affiches renovatieadvies – A2

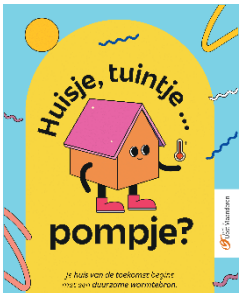
- Folder – A5 tweeluik

Verwarmen & isoleren

- Thermocards



- Fossielvrij verwarmen (folder tri-fold – postkaart en affiche)



Hou je huis koel

- Flyer 'Hou je huis koel'

Uitleenmateriaal

- Materialenkoffer "duurzaam wonen"
- Roll-up Hou je huis koel
- Klimaatmaquette
- Roll-up renovatieadvies

Energie

- Folder: Groepsaankoop zonnepanelen & thuisbatterij

4. Wat kan je als gemeente doen?

Externe communicatie

Vermeld steeds een link naar onze webpagina en/of naar de inschrijfmodule.
Bezorg ons graag een exemplaar van publicaties via dubo@oost-vlaanderen.be.

- Publiceer een artikel

Publiceer een artikel in het gemeenteblad, in de digitale nieuwsbrief, in specifieke publicaties i.v.m. duurzaamheid en milieu.

Je kan je daarvoor baseren op een van de voorbeeldartikelen, eventueel aangevuld met een persoonlijke getuigenis uit je gemeente. Je kan het campagnebeeld (digitaal beschikbaar) gebruiken als afbeelding. Een interview met een inwoner van jouw gemeente die het renovatieadvies gevolgd heeft, kan een mooie aanvulling zijn. Heb je hier hulp mee nodig? Contacteer ons gerust.

- Herhaling loont

Zorg in elke editie voor een kort bericht, een item in de agenda of het activiteitenoverzicht, …

- Plaats het aanbod op de gemeentelijke website

Gebruik hiervoor bijvoorbeeld de voorbeeldteksten in de communicatiekit.

- Hang affiches op

Hang affiches op in het administratief centrum, de bibliotheek, het cultureel centrum, … Leg er de folders bij. Leg de folders ook zeker bij de betrokken diensten.

- Vermeld de campagne op je sociale media

Post erover op Facebook, Twitter, LinkedIn. Gebruik de aangeleverde berichten.

- Organiseer een infoavond of -markt

Organiseer een infoavond of geef informatie en folders mee op andere infoavonden rond aanverwante thema's. Zorg voor folders en posters op een zichtbare plaats als je een markt, beurs of event organiseert.

Je kan ook onze gratis materialenkoffer of uitleenmodule met infofiches en staaltjes van duurzame bouwmaterialen uitlenen.

- Geef informatie mee tijdens de verwelkoming van nieuwe inwoners

Of voeg een stukje tekst toe in een brief die wordt verstuurd naar nieuwe inwoners.

- Doe een gerichte mailing naar je burgers

Combineer een brief met een woordje van de schepen met de folder. Kies een doelgroep (particulieren tussen 25 en 45 jaar, architecten, bouwondernemingen, …). Dit is een erg directe en effectieve manier om je burgers te bereiken.

- Bereik de juiste doelgroep door zaken te koppelen

Voeg de folders toe aan de documenten naar aanleiding van een aanvraag voor een verkavelingsvergunning of stedenbouwkundige vergunning, of geef folders mee aan mensen die informatie inwinnen over renovatiepremies.

- Maak mensen warm & sensibiliseer

Gebruik onze voorbeeldtekstjes en folders om mensen te sensibiliseren, of zet luchtthermografie of warmtescans in om mensen bewust te maken van het potentieel van hun woning.

Interne communicatie

Eerste stap: de collega's inlichten die inhoudelijk betrokken zijn bij het renovatieadvies aan huis.

Wie?
- communicatieambtenaar/onthaal
- milieu- en duurzaamheidsambtenaar
- stedenbouwkundige ambtenaar
- huisvestigingsambtenaar – woondienst
- leden van de milieuraad
- college, zeker schepen van leefmilieu, huisvestiging en sociale zaken

Wat?
Korte uitleg over inhoud van de campagne (wat, voor wie, hoe) en welke communicatiematerialen ter beschikking staan.

Tweede stap: verspreid de affiches, folders en communicatiekit naar de betrokken diensten: milieu, stedenbouw, RO en huisvestiging/wonen.

Derde stap: maak alle collega's attent op de campagne via een mailtje, intranet of andere interne informatiekanalen.

5. Welke gemeenten en steden bieden het renovatieadvies gratis aan?

Het renovatieadvies is gratis in de gemeenten die met ons een engagementsverklaring aangingen. Ondertussen zijn dit alle gemeenten in Oost-Vlaanderen, buiten Temse.