****

**Ondersteuning van de “vraagzijde”**

**– Lancering**

**Tips voor communicatie**

**Communiceer met uw buren**

*19.12.2018*

*Opgesteld door Universiteit Maastricht – Deliverable DT2.2.1 bis*

|  |  |
| --- | --- |
| Voor wie is deze tool? | Eigenaar die draagvlak wil creëren voor verduurzaming  Projectteam  Renovatiecoach |
| Wat is het doel van deze tool? | Deze tool helpt u ervoor te zorgen dat u tijdens alle fasen effectief kunt communiceren over het renovatieproject. Samenwerking tussen bewoners is nodig om het project tot een succes te maken. |
| Hoe deze tool te gebruiken? | Na wat algemene informatie ziet u de belangrijkste stappen om u voor te bereiden op de Algemene Leden Vergadering. Dan kunt u kiezen welke fase u in detail wilt bekijken:   * Vóór de renovatie * Tijdens renovatie * Na de renovatie |
| Volgende stappen | Het is belangrijk te blijven communiceren in alle fasen van een renovatieproces, en dit is van vitaal belang voor een succesvolle stemprocedure. |

Communicatie binnen het projectteam, met uw medebewoners en met externe belanghebbenden is essentieel voor het succes van uw renovatieproject. Het is van cruciaal belang om de behoeften van uw medebewoners te begrijpen en daar een antwoord op te vinden. Het is ook van cruciaal belang om te begrijpen met welke externe belanghebbenden gecommuniceerd dient te worden en hoe u met hen kunt communiceren. Binnen het projectteam moet er een goede rolverdeling worden gemaakt en dit moet duidelijk worden gecommuniceerd aan uw medebewoners. Bewoners moeten weten bij wie ze terecht kunnen met hun vragen en leden van het projectteam moeten weten wat hun rol is. Zorgen voor een vlot communicatieproces zal het vertrouwen tussen de bewoners vergroten; onduidelijke communicatie van het projectteam naar de andere bewoners kan tot onzekerheid en wantrouwen leiden. Communicatie is essentieel voor een succesvolle [stemprocedure](#voting)!

Een communicatieplan kan worden opgesteld volgens de onderstaande stappen. Dit plan helpt het projectteam om gedurende het project te zorgen voor een effectieve communicatie met de medebewoners. De grootte van uw VvE speelt een belangrijke rol. Hoe kleiner het de VvE, hoe eenvoudiger de communicatie, maar er wordt altijd aanbevolen om deze 6 stappen te volgen, zodat u altijd op het plan kunt terugvallen.

1. **Wie zijn de bewoners**
2. **Bepaal onderwerpen voor communicatie**
3. **Behoeften aan informatie**
4. **Communicatiemethoden**
5. **Timing**
6. **Verantwoordelijkheden**

**Klik hier om door te gaan naar**

[Algemene informatie over elke stap](#general_information)

[Communicatiestappen voorbereiden op de renovatie](#before_retrofit)

[Communicatiestappen tijdens de renovatie](#during_retrofit)

[Communicatiestappen na de renovatie](#after_retrofit)

[Top tips](#top_tips)

**Algemene informatie over elke stap**

Analyseer de samenstelling van uw VvE . Om de effectiviteit van uw communicatiemethoden te waarborgen, is het noodzakelijk om de samenstelling van uw VvE te begrijpen. Wanneer de meerderheid bejaard is, is het zeker geen goed idee om een app te gebruiken om te communiceren.

De timing van communicatie is belangrijk voor de betrokkenheid van alle bewoners. Hiermee bedoelen we dat informatie niet te vroeg in het proces moet worden verstrekt. Bewoners kunnen hierdoor in de war raken en deze verwarring kan leiden tot weerstand tegen het project. Het op het juiste moment afstemmen van de informatiebehoeften met de juiste communicatiemethoden zal helpen om de betrokkenheid van de bewoners te vergroten. Gedurende het hele proces zullen er vaak dingen veranderen, maar het volgen van deze stappen, het in kaart brengen van gevoelige bewoners en het zorgen voor hun comfort, zijn belangrijke factoren bij het beperken van de voor hen negatieve effecten. Zorg ervoor dat er niet te veel communicatie is, want dit kan bewoners ook overbelasten en de voortgang belemmeren.

Verdeel de rollen binnen het projectteam en communiceer deze rollen aan alle bewoners. Bewoners moeten weten wie ze moeten aanspreken als ze vragen hebben. Duidelijk gedefinieerde en gecommuniceerde rollen zullen resulteren in een betere informatieverspreiding en kunnen misverstanden voorkomen. De persoon die verantwoordelijk is voor een specifiek onderwerp moet vertrouwd zijn met de informatie om mogelijke verspreiding van verkeerde informatie te voorkomen.

**Timing**

**Verantwoordelijkheden**

**Wie zijn de**

**bewoners**

**Communicatie**

**methoden**

**Informatie**

**behoeften**

Beoordeel de informatiebehoeften van alle bewoners. Sommige bewoners geven er de voorkeur aan om iedere paar dagen op de hoogte te worden gebracht en anderen willen alleen contact met u opnemen als dat nodig is. Het is belangrijk om een overzicht te maken van de informatiebehoeften van elke bewoner en weloverwogen beslissingen te nemen met betrekking tot communicatie op basis van de wensen van de bewoners

**Bepaal onderwerpen voor**

**communicatie**

Voordat er iets wordt gecommuniceerd naar uw medebewoners, dient u alle onderwerpen te bepalen die van belang zijn om uw medebewoners over te informeren. Nieuwe onderwerpen kunnen tijdens het project worden toegevoegd; een goed overzicht van de relevante onderwerpen biedt structuur en zorgt voor een complete boodschap aan uw medebewoners.

Het kiezen van uw communicatiemethode op basis van het type bewoners en hun informatiebehoeften zal ertoe leiden dat hij beter aansluit. De combinatie van twee communicatiemethoden heeft meestal de voorkeur, maar dit hangt ook af van de grootte van de VvE en de wensen van de bewoners

[Terug naar opties](#click)

Verdeel de rollen binnen het projectteam en communiceer deze rollen aan alle bewoners. Bewoners moeten weten bij wie ze terecht kunnen met hun specifieke vragen. Duidelijk gedefinieerde en gecommuniceerde rollen zullen leiden tot een betere informatieverspreiding en kunnen voorkomen dat de antwoorden die worden gegeven verkeerd worden begrepen. De persoon die verantwoordelijk is voor een specifiek onderwerp of alle communicatie-inspanningen met de bewoners moet bekend zijn met de informatie om mogelijke verspreiding van verkeerde informatie te voorkomen.

De timing van communicatie is belangrijk voor de betrokkenheid van alle bewoners. Hiermee bedoelen we dat informatie niet te vroeg in het proces moet worden verstrekt. Bewoners kunnen hierdoor in de war raken en deze verwarring kan leiden tot aversie tegen het project. Het maken van een tijdsplan met alle evenementen en de meest geschikte communicatiemethoden zal helpen om de betrokkenheid van de bewoners te vergroten. Gedurende het hele proces zullen er vaak dingen veranderen, maar het volgen van deze stappen, het in kaart brengen van gevoelige bewoners en het zorgen voor hun comfort zijn belangrijke factoren bij het beperken van de voor hen negatieve effecten. Zorg ervoor dat er niet teveel communicatie is, want dit kan bewoners ook overbelasten en de hoeveelheid werk die door het projectteam wordt gedaan hinderen.

**Verantwoordelijkheden**

**Timing**

|  |  |
| --- | --- |
| Vóór de renovatie |  |
| Wie zijn de bewoners | Maak een overzicht van alle bewoners in het condominium (bijv. Leeftijd, kinderen, tijd thuis). Zie [communicatie/bewonersinventarisatie](#Inventory). Stel gevoelige bewoners gerust en zorg ervoor dat u extra tijd besteedt om deze bewoners te informeren. Overlast (lawaai, vuil, enz.) is een extra belangrijke overweging voor deze bewoners om zich te verzetten tegen een renovatieproject, daarom wordt er aanbevolen om extra aandacht te besteden om ervoor te zorgen dat deze bewoners worden gerustgesteld. De frequentie waarmee informatie wordt verstrekt, is van belang om de aandacht van alle bewoners vast te houden (zie informatiebehoeften). |
| Behoeften aan informatie | Zorg dat u goed begrijpt welke de communicatiefrequentie is de voorkeur heeft van de bewoners. Presenteer alle relevante informatie op zo'n manier dat het voor iedereen begrijpelijk is, maar maak het ook weer niet té simpel, omdat dit contra-effectief kan zijn. Bijvoorbeeld: splits financiële informatie op een eenvoudige maar toch gedetailleerde manier uit, zoals   * Dakverbetering: Arbeid € 30.000, - * Materiaal € 20.000, -.   In het projectplan moet de financiële informatie altijd op een uitgebreidere manier worden verstrekt, maar dit is vaak irrelevant voor de bewoners. Geïnteresseerde inwoners moeten altijd de vrijheid krijgen om diepgaandere informatie op te vragen. Besteed speciale aandacht aan bewoners die weerstand hebben tegen verandering en verzamel hun argumenten tegen het project. |
| Bepaal onderwerpen voor communicatie | Vóór de start van de renovatie moet er een lijst met belangrijke onderwerpen worden gemaakt. Deze lijst helpt het projectteam bij de voorbereiding van het project en zorgt ervoor dat alle belangrijke onderwerpen met de bewoners worden besproken. [Klik hier](#_Communication_per_retrofitting) |
| Communicatie  methoden | [Kies uw communicatiemethode](#_Communication_methods)  Meerdere fysieke informatiebijeenkomsten zijn het meest effectief voor het informeren van alle bewoners en het creëren van inzicht in de opvattingen van alle bewoners. Deze fysieke bijeenkomsten kunnen in verschillende vormen worden gehouden, maar het meest effectief is een presentatie met een combinatie van visuele informatie (PowerPoint of posters), en folders met de belangrijkste informatie. Er dienen experts te worden betrokken in de vroege stadia van het project, omdat dit vertrouwen oplevert en specifiekere vragen die onmiddellijk aan deze deskundigen kunnen worden gesteld. Je zult zeker te maken krijgen met sceptische inwoners, die het project zullen bekritiseren. Hen moet altijd duidelijk worden gemaakt dat hun kritiek erg belangrijk is en dat het goed is deze vragen te stellen. Zorg er vervolgens voor dat bij het behandelen van hun vragen eenduidige antwoorden worden gegeven. Als u het antwoord niet zeker weet, zegt u dat u het uit zal zoeken en later het antwoord zult geven. |
| Timing | Voordat er tot renovatie wordt besloten, is het erg belangrijk om alle bewoners op een uitgebreide manier te informeren. Plan extra vergaderingen om speciale aandacht te besteden aan de bewoners die nog niet achter de voorstellen staan. De timing hangt af van de beschikbaarheid van deskundigen en andere relevante belanghebbenden en van het officiële tijdschema met betrekking tot het besluit dat tijdens de Algemene Leden Vergadering is genomen. |
| Verantwoordelijk-  heden | Zorg voor ene duidelijke rolverdeling binnen het projectteam, zodat iedereen zijn eigen taak heeft gedurende het project en communiceer dit aan alle bewoners. |

[Teruggaan naar opties](#click)

|  |  |
| --- | --- |
| Tijdens de renovatie |  |
| Wie zijn de bewoners | Geef extra aandacht aan gevoelige bewoners (bijv. ouderen, gezinnen met kleine kinderen, beperkt vermogen/mobiliteit). Deze gevoelige bewoners moeten nauwlettend worden gevolgd, zodat ze goed op de hoogte zijn van het project en extra hulp kunnen krijgen wanneer dat nodig is. Bijvoorbeeld, wanneer sommige delen van het gebouw gesloten zijn vanwege de bouwwerkzaamheden en ze hulp nodig hebben om zich te verplaatsen. Deze bewoners, het projectteam en de projectpartner moeten nauw samenwerken om ervoor te zorgen dat het gebouw op elk gewenst moment goed toegankelijk is voor alle bewoners. Elke belangrijke gebeurtenis in het bouwproces moet op tijd aan alle bewoners worden meegedeeld, dit betekent dat iedereen minstens een week van tevoren, maar soms eerder, moet weten wat er in het gebouw zal gebeuren. Gevoelige bewoners moeten grondiger geïnformeerd worden over activiteiten die hen op enigerlei wijze kunnen beïnvloeden, zoals het beperken van hun toegankelijkheid voor een x-hoeveelheid tijd. Het is erg belangrijk om hen gerust te stellen en ervoor te zorgen dat ze bijvoorbeeld hun boodschappen kunnen ontvangen. |
| Behoeften aan informatie | Het moet voor bewoners duidelijk zijn met welke persoon er contact kan worden opgenomen voor meer gedetailleerde informatie over het project. De informatie moet van persoon tot persoon verschillen, bijvoorbeeld kan de ene persoon meer uitleg verwachten of eisen dan de andere. Het projectteam moet flexibel zijn in het verstrekken van informatie aan bewoners. De gevraagde informatie moet op een duidelijke en samenhangende manier aan de bewoners worden verstrekt en transparantie moet het uitgangspunt zijn. Mochten er grote problemen zijn, wees dan bereid om een vergadering met de aannemer en de bewoners te organiseren. |
| Bepaal onderwerpen voor communicatie | Opkomende onderwerpen moeten binnen het projectteam worden besproken en indien nodig aan bewoners worden gecommuniceerd. [Klik hier](#_Communication_per_retrofitting) |
| Communicatiemethoden | [Kies uw communicatiemethode](#_Communication_methods)  Tijdens de renovatie is het belangrijk dat alle bewoners constant op de hoogte worden gehouden van de stand van zaken. Dit kan in verschillende vormen worden gedaan. Online platforms voor informatieuitwisseling, whatsapp-groepen, vergaderingen, e-mail of folders die in een gemakkelijk toegankelijke ruimte worden geplaatst (bijv. de lift, naast de brievenbussen) zijn allemaal voorbeelden van hoe bewoners kunnen worden geinformeerd. Een 'eenvoudige' WhatsApp-groep is ook een optie. Belangrijk hierbij is de voorkeur van de bewoners en hun behoefte aan informatie. De grootte van de VvE en de voorkeur van de bewoners heeft een grote invloed op de meest effectieve methode. Wanneer grote werkzaamheden gepland staan, organiseer dan een vergadering om alle bewoners te informeren en eventuele zorgen te horen, zodat deze met de projectpartner kunnen worden besproken. |
| Timing | Bewoners moeten tijdens het hele renovatieproces op de hoogte worden gehouden om de steun voor het project te waarborgen en om hen betrokken te houden. Informeer over alle mogelijke verstoringen tijdens het renovatieproces (bijv. lawaai, vuil), geef de nodige details (bijv. lawaai vanuit de achtertuin ma - vrij tussen 7:30 en 18:00 uur). Stuur wekelijks of tweewekelijks nieuwsbrieven waarin alle bewoners op de hoogte worden gehouden van alle vorderingen, zelfs als er geen zichtbare vooruitgang is. Wees transparant gedurende het hele proces om vertrouwensproblemen of ongeloof in de succesvolle afloop van het project te voorkomen. |
| Verantwoordelijk-heden | Zorg ervoor dat iedereen zijn rol kent tijdens het project en zorg dat de bewoners op de hoogte zijn van eventuele wijzigingen. Op deze manier is de transparantie gegarandeerd en vertrouwen de bewoners het projectteam. |

[Teruggaan naar opties](#click)

|  |  |
| --- | --- |
| Na de renovatie |  |
| Wie zijn de bewoners | Beoordeel de tevredenheid van de bewonersover de renovatie. Verzamel klachten en probeer deze in samenwerking met de projectpartner op te lossen. Probeer lessen te verzamelen voor andere renovatieprocessen, zodat het project ook als een leerervaring voor anderen kan dienen. |
| Behoeften aan informatie | Geef de bewoners de laatste update van het project. Hierbij verstrekt u informatie over de totale kosten, energiebesparing, klachten en toekomstige evenementen. Het kan nuttig zijn om de aannemer van het project in de laatste update op te nemen. De aannemer kan praktische kennis bieden over goed gebruik en het onderhoud van de constructies en een overzicht geven van wat er is gedaan. |
| Bepaal onderwerpen voor communicatie | Besluit welke belangrijke onderwerpen na het project besproken dienen te worden. Er dient over belangrijke onderwerpen die na de renovatie worden besproken beslist te worden. [Klik hier](#_Communication_per_retrofitting) |
| Communicatiemethoden | [Kies uw communicatiemethode](#_Communication_methods)  Organiseer een laatste vergadering ter afronding van het project, dit zou ook de "officiële" opening van het gerenoveerde gebouw kunnen zijn. Vraag de experts om het eindresultaat van het project en eventuele belangrijke aandachtspunten te presenteren. Zorg ervoor dat u een jaar later ook een vergadering houdt waarin de energiebesparing en het toegenomen comfort worden besproken. |
| Timing | Organiseer na 6 maanden - 1 jaar een laatste bijeenkomst / feedbackbijeenkomst om de acceptatie van de renovatie, de energiebesparing en het geluk van de bewoners te beoordelen. |
| Verantwoordelijkheden | Laat elk teamlid de bewoners terugkoppeling geven over hun specifieke onderwerp, zodat iedereen informatie krijgt van de persoon aan wie ze dat onderwerp tijdens het project hebben toevertrouwd. |

[Teruggaan naar opties](#click)

TOP TIPS

**Top tip!**

Organiseer ten minste twee fysieke informatieve vergaderingen voor alle bewoners voordat het project begint om de samenstelling van de VvE en de informatiebehoeften van alle bewoners in kaart te brengen en om hen te informeren over de belangrijkste zaken (klik voor communicatie inventarislijst).

**Top tip!**

Plan een wekelijkse vergadering om te beslissen over de belangrijkste onderwerpen die met de bewoners moeten worden gedeeld.

**Top tip!**

Inventariseer de bewoners die extra aandacht nodig hebben op basis van hun leeftijd, gezinssituatie of een andere speciale omstandigheid.

**Top tip!**

Plaats een informatiebord op een centrale locatie in het gebouw, zoals de lift. Werk dit informatiebord regelmatig bij, zodat bewoners altijd op de hoogte zijn van de ontwikkelingen

**Top tip!**

Maak een wekelijkse of tweewekelijkse nieuwsbrief waarin bewoners op de hoogte worden gebracht en relevante informatie wordt gedeeld. Dit creëert vaste tijdstippen voor communicatie met uw medebewoners. Zorg ervoor dat bewoners weten wanneer de volgende nieuwsbrief verschijnt, zodat ongewenste en ongecontroleerde communicatie wordt voorkomen.

**Top tip!**

Vermeld alle leden van het projectteam met hun rollen op de informatieborden, zodat bewoners altijd weten met welk teamlid ze contact kunnen opnemen met hun specifieke vragen.

[Teruggaan naar opties](#click)

# Voorbeeld van een communicatie/bewonersinventaris

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Naam | Appartement nr.° | Leeftijd (+ kleine kinderen, speciale behoeften) | Tijd thuis | Voorkeur communicatiemethode | Informatie frequentie | Functie bij renovatie |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |
|  |  | …. Ja/Nee,... | De hele dag/´s avonds/anders.... |  | Wekelijks/tweewekelijks/maandelijks | Voor/tegen/neutraal |

[Teruggaan naar stappen!](#steps_in_communication)

# Communicatie per stap van de renovatie

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vóór renovatie** | **Tijdens renovatie** | **Na renovatie** |
| Bijvoorbeeld: Geef informatie over de plannen van het project en de mogelijke impact die het zal hebben ......……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | Bijvoorbeeld: Communiceer belangrijke gebeurtenissen zoals grote sluitingen van bepaalde delen van het gebouw een week van tevoren...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | Bijvoorbeeld: De-briefing van alle inwoners over het eindresultaat van het project, inclusief de kosten ...……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… |

[Teruggaan naar stappen!](#steps_in_communication)

# Communicatiemethoden

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Medium** | **Uitleg** | **Vóór** | **Tegen** |
| **Fysieke bijeenkomst (essentieel)** | Vergaderingen waarin alle bewoners samenkomen en waarin een grote hoeveelheid informatie wordt verstrekt of waarin een moeilijk onderwerp wordt besproken. | Geeft directe feedback van bewonersBiedt de mogelijkheid voor | Tijdrovend en uitlijning van agenda´s nodig, dus nooit bruikbaar als enige optie |
| **E-mail** | E-mail kan fungeren als methode voor het leveren van updates aan de bewoners of waarmee nieuwsbrieven worden verspreid | Snel en eenvoudig | Misschien een probleem voor oudere bewonersMoeilijke informatie kan ook resulteren in meer vragenKan ongestructureerd raken |
| **Folders** | Folders moeten moeilijke of specifieke informatie uitleggen. Aan de ene kant om bewoners te overtuigen en aan de andere kant om bewoners te informeren over de stappen in het project. | Kan in de mailbox worden geplaatstEenvoudig informatie te geven in een gemakkelijk leesbaar formaat | Niet geschikt voor uitgebreide uitlegGeen controle over het feit of bewoners het lezen.Bereidingstijd |
| **WhatsApp-groep** | Een WhatsApp-groep kan functioneren voor kleine updates voor bewoners of binnen het projectteam. | Snel en eenvoudig | Misschien een probleem voor oudere bewonersKan ongestructureerd raken |
| **Persoonlijke bezoeken** | Persoonlijke bezoeken aan bewoners om persoonlijk advies of speciale aandacht te geven. | Eenvoudiger om informatie te personaliserenDirecte feedback | Tijdrovend |
| **Informatiebord (geadviseerd)**[**Voorbeeld, klik hier**](#_Example_information_board) | Een informatiebord op een centrale locatie biedt alle relevante informatie en updates over de voortgang van het project. In de vroege stadia kan het materiaal over best practices aanbieden en uitleg over de mogelijke besparingen. | Eenvoudig om informatie te verstrekken die voor iedereen toegankelijk is | Geen controle wie het leestGeen directe feedback |
| **Nieuwsbrief**[**Voorbeeld, klik hier**](#Newsletter) | Een nieuwsbrief geeft een update van de voortgang van het project en is het meest relevant tijdens het renovatieproces. | Gemakkelijk om bewoners op de hoogte te brengen van aanstaande vergaderingen of speciale activiteiten | BereidingstijdAlleen om de voortgang door te geven, dus niet geschikt voor uitgebreide uitleg |

[Teruggaan naar stappen!](#steps_in_communication)

# Voorbeeld informatiebord



# Bron: <http://www.wmep.org/wp-content/uploads/2015/01/Chuck.jpg>

[Teruggaan naar stappen!](#steps_in_communication)

# Voorbeeld Nieuwsbrief:

# Klik op afbeelding voor gratis sjablonen.

# 

# [Ga terug naar stappen!](#steps_in_communication)

**STEMPROCEDURE, te vinden op:**

# 