

Bijlage 1D -

Communicatiestrategie: kader, rollen en verantwoordelijkheden

Vooraf

De gemeente Zaanstad werkt aan het verbeteren en toekomstbestendig maken van de bestaande woningvoorraad. Daarbij wordt ingezet op maatregelen die bijdragen aan een comfortabele, gezonde en energiezuinige woning, met speciale aandacht voor bewoners die te maken hebben met hoge energiekosten of een woning van lagere kwaliteit. Het verlagen van woonlasten, het vergroten van wooncomfort en het versterken van bestaanszekerheid staan daarbij centraal. Binnen de gemeentelijke organisatie wordt hieraan gewerkt vanuit het programma *Kwaliteit en verduurzaming bestaande woningvoorraad*.

Veel woningen in Zaanstad hebben nog een relatief laag energielabel en een hoog energieverbruik. Bewoners van deze woningen zijn extra kwetsbaar voor stijgende energieprijzen. Hoewel energieprijzen sinds de pieken van 2022 zijn genormaliseerd, blijft de energiemarkt onzeker en wordt verwacht dat huishoudens ook in de komende jaren te maken krijgen met prijsstijgingen en hogere kosten als gevolg van ontwikkelingen op de internationale energiemarkt en veranderingen in wet- en regelgeving. Energiebesparende maatregelen kunnen inwoners helpen hun woning beter te beschermen tegen dergelijke ontwikkelingen.

De afgelopen jaren hebben veel woningeigenaren al stappen gezet om hun woning te verbeteren. Vaak ging het daarbij om bewoners die voldoende financiële middelen, kennis of motivatie hadden om zelfstandig maatregelen te treffen. Tegelijkertijd bestaat nog een grote groep woningeigenaren die de voordelen van verduurzaming wel ziet, maar moeite heeft om daadwerkelijk in actie te komen. Belemmeringen zijn onder meer onzekerheid over de kosten en baten, gebrek aan tijd of kennis, zorgen over overlast tijdens werkzaamheden en wantrouwen ten opzichte van instanties of commerciële aanbieders.

Juist in de gebieden waarop deze opdracht zich richt, spelen vaak meerdere opgaven tegelijkertijd. Bewoners zijn niet altijd bezig met verduurzaming als doel op zichzelf, maar willen vooral prettig wonen, grip houden op hun energierekening en hun woning goed onderhouden. Een succesvolle benadering sluit daarom aan bij de leefwereld, behoeften en drijfveren van bewoners en vertaalt technische of beleidsmatige doelstellingen naar herkenbare en concrete voordelen.

Om deze doelgroep te bereiken is meer nodig dan algemene informatievoorziening. Een effectieve aanpak combineert gerichte communicatie met persoonlijke ondersteuning, actieve bewonersbenadering en een goed begrip van de lokale context. Daarbij is het belangrijk gebruik te maken van kennis over gedrag, praktijkervaringen en bestaande netwerken in buurten en wijken. Ook moet de aanpak aansluiten op andere initiatieven die in dezelfde gebieden actief zijn, zodat bewoners een samenhangend aanbod ervaren en inspanningen elkaar versterken.

Digitaal kunnen inwoners terecht bij de gemeentelijke informatievoorziening via [Subsidieregeling woningisolatie - Gemeente Zaanstad](#) en het Duurzaam Bouwloket (energieloketten.nl/zaanstad). Daarnaast beschikt de gemeente over fysieke en lokale contactpunten die inwoners ondersteunen bij vragen over energiebesparing, woningverbetering en beschikbare regelingen.

De opdracht heeft als doel bewoners in de aangewezen Volkshuisvestingsfonds-postcodegebieden te stimuleren hun woning te verduurzamen en gebruik te maken van de beschikbare subsidie- en ondersteuningsmogelijkheden. Daarbij ligt een bijzondere focus op woningen met een laag energielabel en op Verenigingen van Eigenaars (VvE's).

Inschrijvers zijn verantwoordelijk voor het ontwikkelen, uitvoeren, monitoren en continu verbeteren van een communicatiestrategie die aantoonbaar bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van deze opdracht. De communicatiestrategie dient aan te sluiten bij de kenmerken en behoeften van de verschillende doelgroepen en inzicht te geven in de wijze waarop bewoners worden bereikt, geactiveerd en begeleid richting deelname.

De opdrachtgever kiest er bewust voor om geen volledig uitgewerkte communicatiestrategie voor te schrijven. Hiermee krijgen inschrijvers ruimte om hun expertise, ervaring en creativiteit in te zetten voor een effectieve aanpak. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze ruimte actief wordt benut en dat gedurende de looptijd van de opdracht zelfstandig voorstellen worden gedaan voor

verbeteringen, optimalisaties en nieuwe activiteiten op basis van ervaringen, resultaten en ontwikkelingen in het gebied.

De opdrachtnemer na aanvang van de opdracht een communicatiestrategie op. Deze wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever. De opdrachtgever beoordeelt daarbij onder meer de aansluiting op de doelstellingen van de opdracht, gemeentelijk beleid, lopende programma's en de gewenste positionering richting inwoners. Na goedkeuring vormen de communicatiestrategie en het uitvoeringsplan het uitgangspunt voor de uitvoering van de opdracht.

De opdrachtnemer heeft een proactieve rol bij:

- het signaleren van kansen en knelpunten in de communicatie;
- het ontwikkelen en uitvoeren van campagnes, wervingsactiviteiten en bewonersbenadering;
- het bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen;
- het ontwikkelen van een passende communicatieve aanpak voor VvE's;
- het monitoren van resultaten;
- het doen van verbetervoorstellen en het doorontwikkelen van de aanpak gedurende de looptijd van de opdracht.

De gemeente stelt kaders ten aanzien van beleid, doelstellingen, huisstijl, kernboodschappen en bestuurlijke context. Daarnaast bewaakt de gemeente de samenhang met andere gemeentelijke projecten, programma's en communicatieactiviteiten binnen de betrokken gebieden. De opdrachtnemer stemt de communicatieaanpak af op deze bredere context en verwerkt aandachtspunten van de opdrachtgever in de uitvoering.

Substantiële wijzigingen in de communicatiestrategie, doelgroepbenadering, kernboodschappen of communicatiemiddelen worden vooraf afgestemd met en ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat communicatie en bewonersbenadering integraal onderdeel zijn van de dienstverlening. Dit betekent dat communicatie niet uitsluitend wordt ingezet bij de start van de opdracht, maar gedurende de gehele looptijd actief wordt geëvalueerd, geoptimaliseerd en aangepast aan nieuwe inzichten en ontwikkelingen.

De opdrachtnemer rapporteert periodiek over de uitgevoerde communicatieactiviteiten, de behaalde resultaten, de geleerde lessen en de voorgestelde verbeteringen. Over de voortgang en doorontwikkeling van de communicatieaanpak vindt minimaal eenmaal per maand afstemming plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.