

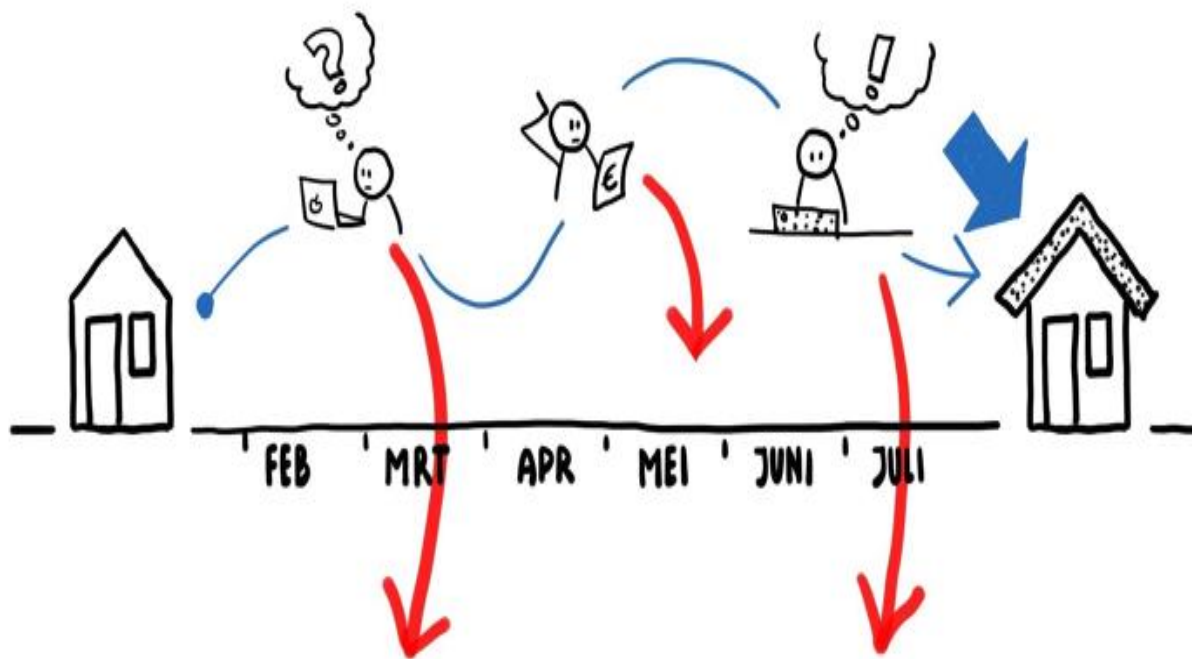
CO-CREATION IN PRACTICE: HOW SCIENCE, CITIES AND CITIZENS TACKLE THE SUSTAINABLE HEAT TRANSITION

CO-CREATION PROCESS IN BRUGES (WP2)

Interreg 
2 Seas Mers Zeeën
SHIFFT

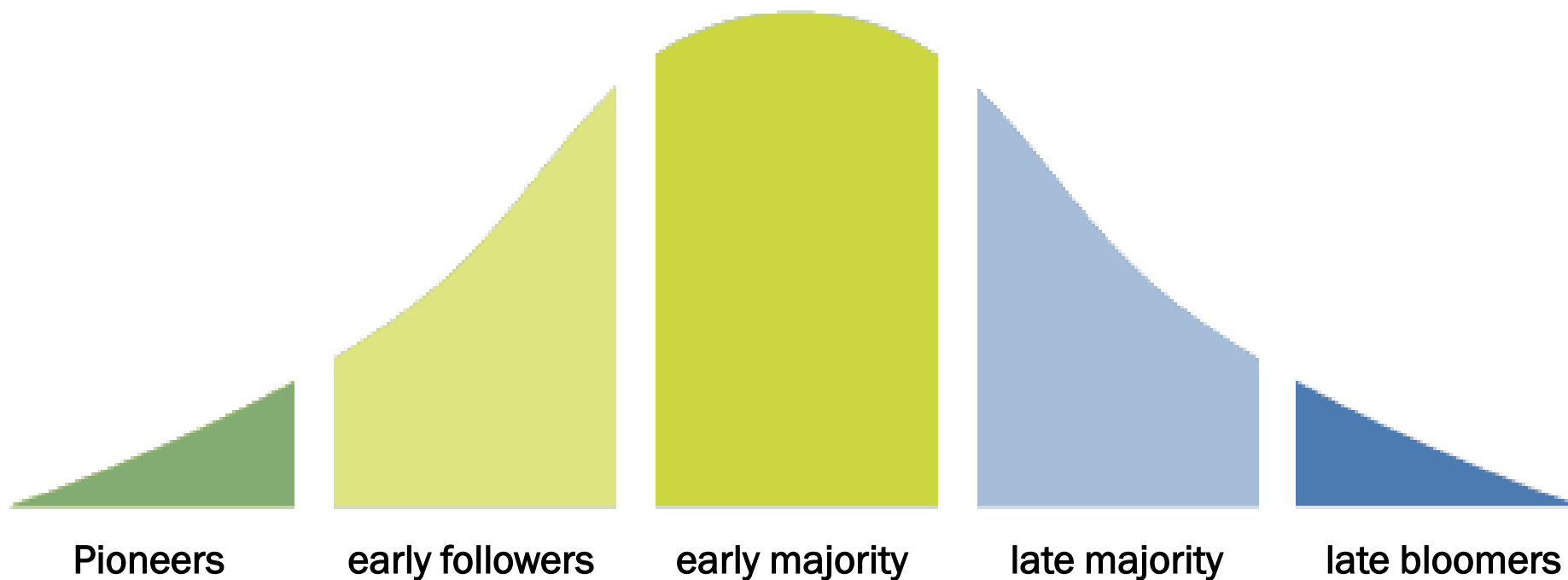
European Regional Development Fund





**SAVING ENERGY: A
PROCESS THAT LASTS FOR
MONTHS, A PROCESS WITH
A LOT OF DROP OUTS OF
THE CITIZENS**

ACCEPTATION CURVE OF TECHNOLOGICAL INNOVATIONS



Customers Journey Saving Energy

De klant-, of bewonersreis, zijn de stappen die een woningeigenaar doorloopt bij het energiezuiniger maken van de eigen woning. Deze reis begint bij bewustwording en inspiratie, en eindigt bij de controle of de energiemaatregel voldoet aan de verwachtingen. Een 'volledige' klantreis-begeleiding is daarmee geen lineair, maar een circulair proces. Uit onderzoek van de WUR blijkt dat vertrouwen van essentieel belang is gedurende de klantreis. Woningeigenaren zijn op zoek naar een betrouwbare partner die in hun beste belang zal handelen. Energiecoöperaties pakken die rol en begeleiden bewoners in het energiezuiniger maken van hun woning. Het denken in een klantreis zoals in deze infographic kan daarbij als ondersteuning dienen.

Orientation

Bewustwording en geïnspireerd raken over energiebesparing staan centraal. De bewoner kijkt nog naar verschillende mogelijkheden voor energie-maatregelen. Help de bewoner bij het bieden van inzicht in energiegebruik en woonsituatie.

Inspiring

Een tevreden klant is een loyale klant. Maar wat wellicht nog belangrijker is: **een enthousiaste klant is een ambassadeur** voor een maatregel, een bedrijf of een intermediaire organisatie. Een tevreden woningeigenaar werkt inspirerend.

Controle

De energiebesparende maatregel is genomen en uitgevoerd. De bewoner kan nu ervaren wat **het effect van de maatregel** is. Is de klant tevreden en voldoet de genomen maatregel aan de verwachtingen?

Advice

De bewoner heeft zich georiënteerd en wil haar woning gaan verduurzamen. De volgende stap is een **analyse van de mogelijkheden** voor energiebesparing of energieopwek. De meeste mensen gaan in deze fase advies inwinnen via internet, gemeenten, bedrijven, energiecoöperaties, en zeker ook bij vrienden, familie en burens.

Offers

Tijdens de offertefase weet de bewoner welke (set van) maatregelen zij wil nemen. Er worden **verschillende offertes** opgevraagd.

Carry out

De keuze voor de energiebesparende maatregel en de uitvoerende partij is gemaakt: de uitvoering kan beginnen. De **ervaring van de bewoner met de uitvoerende partij**, zoals overlast, bepaalt in deze fase in grote mate de tevredenheid van de klant.



INSPIRING

BUURTKRACHT: THE POWER OF
THE NEIGHBOURHOOD

CO-CREATION PROCESS OF THE
FIRST RESULT AREA OF THE
CAMPAIGN: CARING FOR
TOMORROW (ZORGEN VOOR
MORGEN)



ZORGEN VOOR MORGEN



BEGINT VANDAAG



Verlaag samen met
ons je CO₂-uitstoot



Goesting om met jouw buurt de eerste fossielvrije wijk van Brugge te worden?

BUNDEL DE KRACHTEN VAN JE BUURT!



GEZOCHT: 3 PILOOTBUURTEN VOORTREKKERS IN DE BRUGSE VERWARMINGSREVOLUTIE

WIST JE DAT ...

... de Stad Brugge het Burgemeestersconvenant mee tekende? Hiermee engageert de stad zich om tegen 2030 40 % minder CO₂ uit te stoten dan in 2011.

... de verwarming van woningen en gebouwen bijna de helft van de Brugse CO₂-uitstoot veroorzaakt?

... ook jij dus je steentje kunt bijdragen? Zo kun je je woning isoleren en je verwarming fossielvrij maken om je CO₂-uitstoot drastisch te verminderen.

Toon je **BUURTKRACHT**, bespaar energie en verlaag de CO₂-uitstoot van je buurt.

De stad zoekt bewoners van 3 buurten en/of straten die mee deze omschakeling willen maken. Wil je energie besparen, duurzamer verwarmen en de CO₂-uitstoot verminderen? Bundel je krachten met je buurt, want samen sta je sterker.

Wij begeleiden jouw buurt naar een fossielvrije toekomst.

Stadsmedewerkers zullen instaan voor de begeleiding van je buurt en voor het opmaken van een buurtplan op maat om de CO₂-uitstoot drastisch te verlagen door energiebesparing en fossielvrij verwarmen. Samen met je buurt organiseren we brainstormavonden, renovatiebegeleiding op maat en evt. groepsaankopen. We nodigen experts uit en volgen mee het traject naar een fossielvrije buurt. Wij hebben er alvast zin in, jouw buurt ook?

Meer info? Surf naar www.brugge.be/buurtkracht. Een medewerker neemt contact met je op.

Wil je meer weten en mee actie ondernemen? Surf dan naar brugge.be/zorgenvoormorgen en teken mee aan het Brugge van morgen!



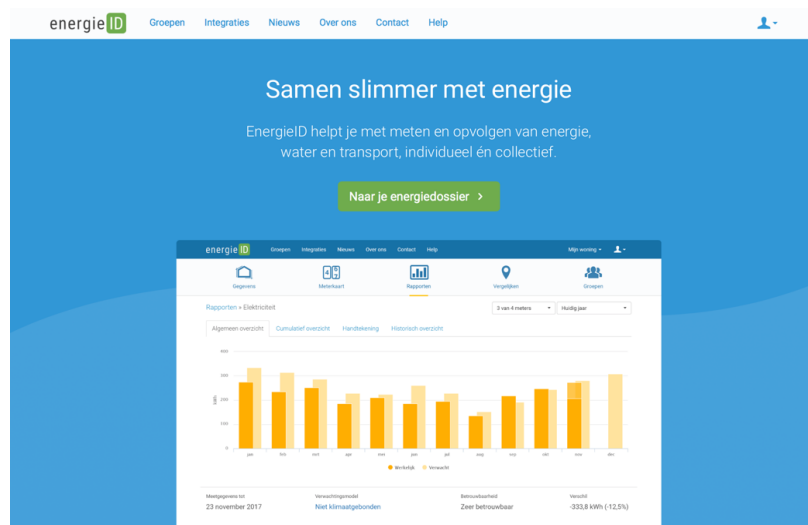
Interreg 
2 Seas Mers Zeeën
SHIFFT
European Regional Development Fund



BUURTKRACHT

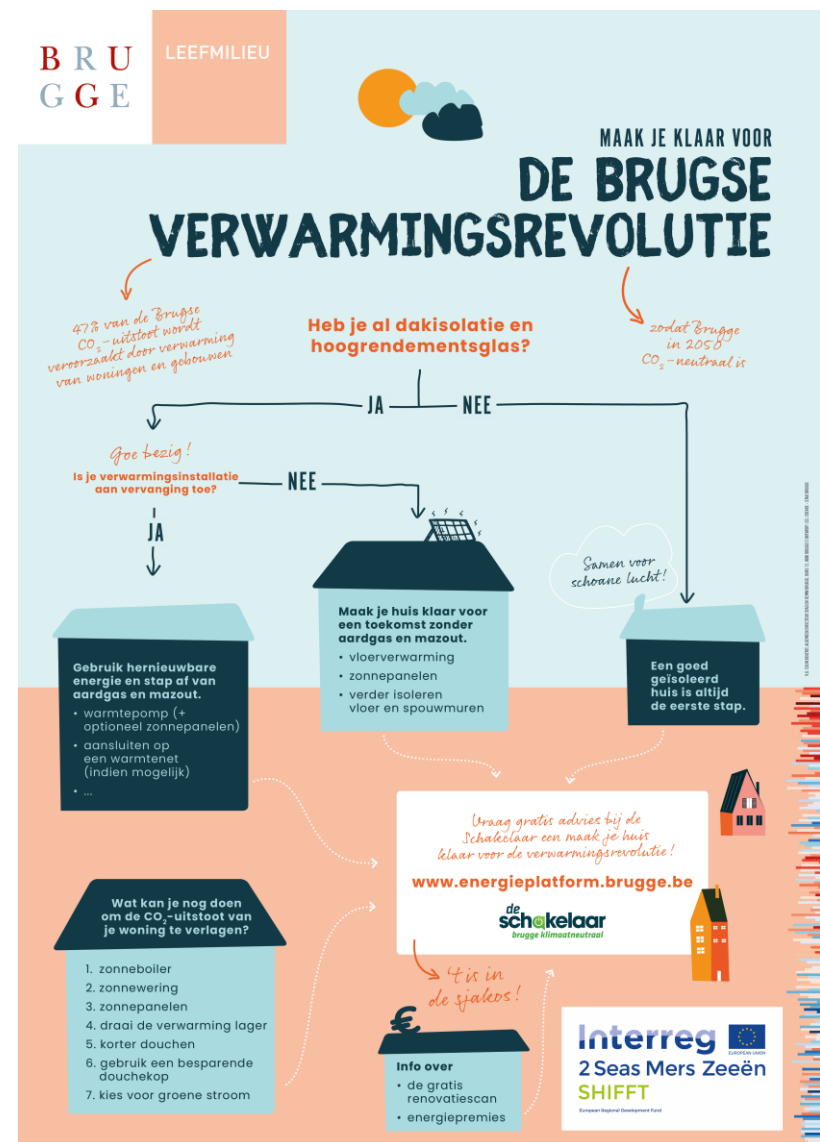
THE POWER OF THE NEIGHBOURHOOD

- Looking for 3 pilot neighbourhoods
- Pioneers in the Heating Revolution of Bruges
- Become a member of EnergieID
- PVE, Participative value evaluation (TUDelft)



“One person can make a difference
and everyone should try.”

— John F. Kennedy



1-10-2020

THE POWER OF THE NEIGHBOURHOOD

- Development of an early adopters team
- Co-creation practices
 - Neighbourhood safari
 - Surveys in the neighbourhood
 - Energy party's
- Development of a neighbourhood plan



ORIENTATION

- Information markets
- Climate street party
- Homewarming (online?)
- Information folder of the 'fossil free dwelling'
- Regularly feedback to early adopters team
- Renovation scan of De Schakelaar



ADVICE AND OFFERS

Carried out by the Switch (Energy Agency of the city)

QUESTIONS FOR YOU...

- What are, according to you, the best practices to convince citizens to renovate their dwelling energetically?
- Confidence is very important for citizens to adopt energy refurbishments. How can we win some and more confidence?