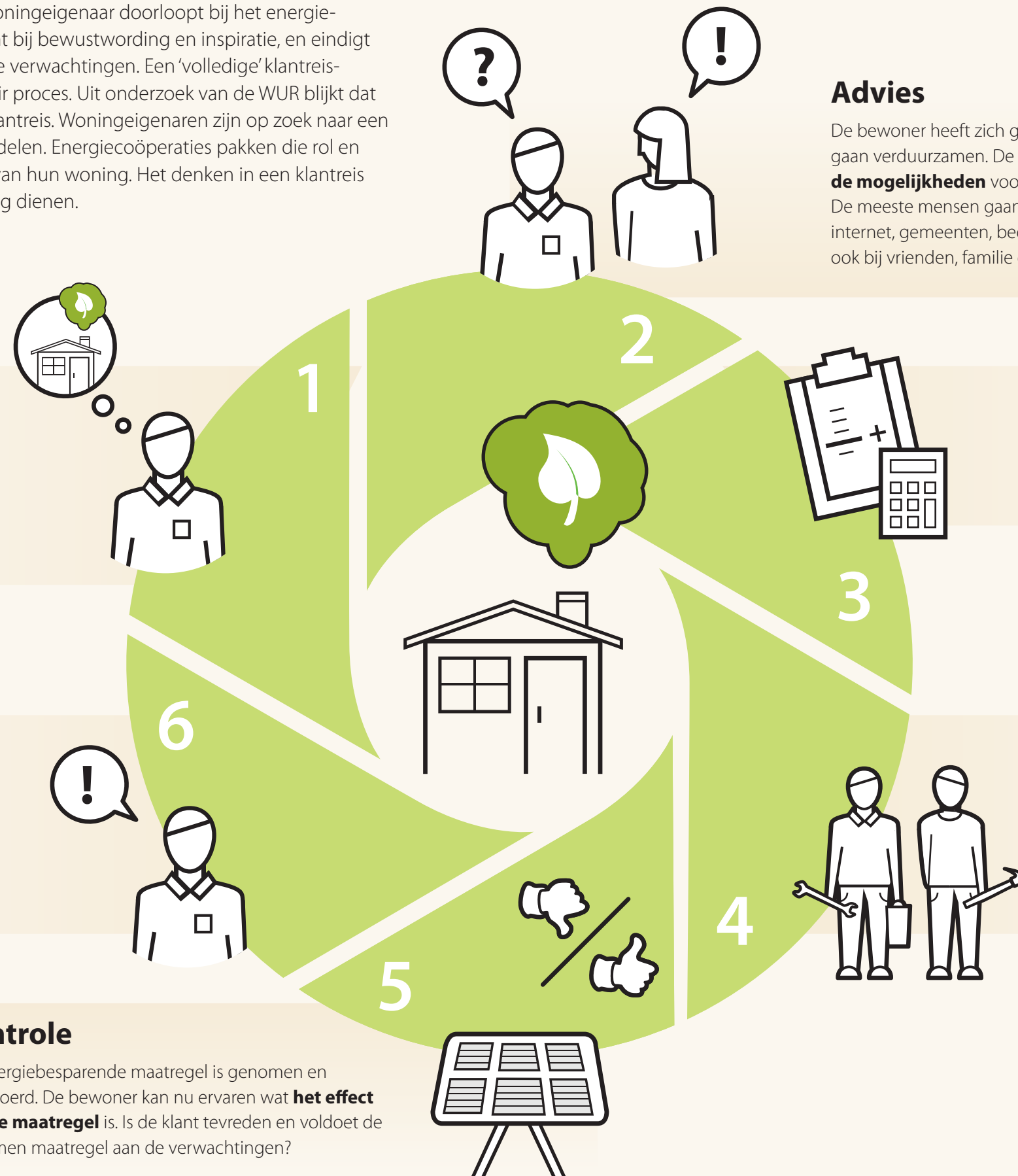


# Klantreis energiebesparing



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.



## Oriëntatie

**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.

## Advies

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.

## Offerte

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

## Inspireren

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.

## Uitvoeren

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.

## 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?

