

Bewoners Advies Groep wil vergaande digitale dienstverlening

Een Bewoners Advies Groep in Groningen wil vergaande digitale dienstverlening van haar corporatie. De website moet volledig op de schop en 'telefoonproof' worden en in de trappenhuizen zou de corporatie audiovisuele displays moeten hangen.

Nijestee, de grootste woningcorporatie in de stad Groningen, wilde van haar huurders weten hoe zij denken over digitale dienstverlening door de corporatie. Al sinds begin vorig jaar werkt Nijestee met Bewoners Advies Groepen (BAG's). Na een BAG duurzaamheid en energie, een BAG onderhoud en een BAG over een buurtcentrum in een wijk, werd de BAG digitale dienstverlening in het leven geroepen. Via het callcenter van Nijestee werden bewoners van wooncomplexen waar relatief veel jongeren wonen, individueel benaderd met de vraag of ze interesse hadden deel te nemen in de BAG. Die gerichte werving leverde negen deelnemers op in de leeftijd van 25 tot 40 jaar. Daar zaten ICT'ers bij, maar ook jongeren die gewoon veel op het internet surfen. 'Dankzij hen kregen we inzicht in hoe mensen het internet graag gebruiken,' zegt John van Veen, de vaste WKA-adviseur van Nijestee en voorzitter van de BAG digitale dienstverlening.

Op de eerste van de vier bijeenkomsten van de BAG waren gastsprekers aanwezig die een inleiding hielden over het onderwerp: Pien Rijfkogel van de afdeling communicatie van Nijestee en Bart van der Meij van Ordina, een advies- en ontwikkelbureau over ICT en automatisering van bedrijfsprocessen. Van der Meij gaf een inleiding over (de mogelijkheden van) digitale dienstverlening en haar toekomst. De overige avonden stond Bert Viel, een zelfstandig ICT'er, de BAG terzijde met deskundig advies.

Ons Nijestee

Centrale vraag voor de BAG was: 'Wat verwachten huurders van de digitale communicatie en dienstverlening via de website van Nijestee?' Concreet adviseerde de BAG

het volgende: De website van Nijestee moet geheel 'op de schop' en een soort drietrapsraket worden met een algemeen deel (de corporatie en haar aanbod o.a. uitgelegd aan de hand van korte filmpjes), een 'Mijn Nijestee' deel (een dossier voor de individuele huurder met daarin zaken zoals het huurcontract) en een 'Ons Nijestee' deel (een 'virtuele ontmoetingsplek' voor bewoners van een complex of buurt). Ook zou de website 'telefoonproof' moeten worden omdat de mobiele telefoon een steeds grotere rol gaat spelen in het digitale verkeer. Afgezien van de vernieuwde website zou Nijestee in hallen en trappenhuizen van flats of complexen audiovisuele displays op kunnen hangen om specifieke informatie direct bij de juiste doelgroep te brengen ('narrowcasting'). Tot slot is heel belangrijk dat er een goed en duidelijk privacyprotocol komt voor digitale dienstverlening, om te voorkomen dat er ongemerkt en onbewust 'ongewenste' inmenging in het leven van huurders plaats kan vinden.

Prijkaartje

Om alle geopperde toepassingen daadwerkelijk te realiseren, zal de corporatie met enkele tienduizenden euro's over de brug moeten komen. 'Over de financiën hoeft de BAG niet na te denken,' reageert Van Veen. 'De BAG heeft de vrijheid om alles te roepen wat ze wil. Het is aan de corporatie om te beoordelen of het financieel haalbaar is.' Nijestee reageerde positief. Tijdens haar laatste vergadering in december 2009 presenteerde de BAG het advies aan de directie van Nijestee. De corporatie wil het advies op hoofdlijnen overnemen: De website wordt geherstructureerd en 'telefoonproof' gemaakt. Het 'Ons Nijestee' gedeelte zal

kerngegevens

De projectadvisering van de Woonbond wordt uitgevoerd door het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA). Huurdersorganisaties kunnen het WKA op basis van een offerte en tegen een aantrekkelijk (leden)tarief inhuren. In deze rubriek doet Woonbondig verslag van actuele projecten waarin het WKA huurdersorganisaties of andere opdrachtgevers met advies, ondersteuning en onderzoek heeft bijgestaan.



Adviseur: John van Veen
Opdrachtgever: Nijestee
Opdracht: Ondersteuning en advisering
Omvang: circa 300 uur

worden toegevoegd, maar het 'Mijn Nijestee' deel is technisch nog niet mogelijk. En met de displays gaat de corporatie een proef draaien bij het loket woonzaken op haar eigen hoofdkantoor.

De BAG digitale dienstverlening is nu ontbonden. Hebben huurders dan nog wel iets te zeggen over het privacybeleid dat nog ontwikkeld moet worden? Van Veen: 'Het platform van huurdersorganisaties van Nijestee bespreekt dit BAG-advies en de uitvoering ervan met de corporatie. Het platform zal reageren op het privacybeleid. Bovendien kunnen individuele huurders dat natuurlijk ook doen.'

AV