

Papier

Duurzame dienst:
Spectrum Wonen

vervangen van papieren post door digitale post
Categorie: Planet / Profit

Doel:

Vervangen van papieren post door digitale post en het snel en efficiënt communiceren met bewoners om op die manier de service te verbeteren.

Omschrijving:

Communicatie is en blijft belangrijk voor zowel de huurder als de woningcorporatie. Staan er renovaties op de agenda? Of komt de glazenwasser langs? Wil de huurder de huur opzeggen? Allerlei punten die de huurder en de woningcorporatie willen weten. En hier ligt een duurzame kans! In plaats van de papieren post is het beter om gebruik te maken van e-mail. Papier (al dan niet gerecycled) wordt hiermee uitgespaard. Van al het hout dat wereldwijd wordt gekapt is 9% bestemd voor de papierindustrie; dan is e-mail een verbetering. Let wel op dat e-mail niet alsnog wordt uitgeprint aangezien het voordeel dan wegvalt.

Het plan is dan ook om de communicatie waar mogelijk te laten verlopen via de e-mail. Hierbij wordt wel in acht genomen dat niet iedere huurder de beschikking zal hebben over het internet of het eenvoudig zal vinden om op het internet de mail te raadplegen. Denk bijvoorbeeld aan de doelgroep senioren. Sommige senioren kunnen goed overweg met het internet, anderen willen er nog niets van weten. Voor deze doelgroepen blijven alternatieven beschikbaar, de kwaliteit van de service staat namelijk voorop.

Een ander voordeel van communicatie per e-mail is dat het snel en efficiënt is, mits het systeem goed is ingericht. Hier moet tijd en aandacht besteed aan worden. Denk bijvoorbeeld aan automatische antwoorden van een e-mail ontvangst. De kwaliteit van de service moet hoog blijven en fouten als een niet doorgekomen e-mail van een huuropzegging moeten vermeden worden.



Duurzame resultaten:

Door de communicatie waar mogelijk per e-mail te laten verlopen, wordt papier uitgespaard. Bomen hoeven niet gekapt te worden, de productie van papier wordt vermeden net als de afvalverwerking of het recyclingproces. Dit betekent dat de CO₂ uitstoot vermindert. Verder zal e-mail een snelle en efficiënte manier zijn van communiceren. Dit komt de kwaliteit van de service ten goede en levert dus ook tevreden klanten op.

Papier

Uitvoering:

Betrokken partijen

Het overstappen van papieren communicatie op digitale communicatie is een proces dat op gang wordt gebracht door de woningcorporatie zelf.

Proces

Aangezien een aantal zaken al gedigitaliseerd zijn, zoals de inschrijving op een huis, is hierop aangesloten. Bevestiging van de inschrijving en verdere communicatie kan in deze gevallen per e-mail verlopen. Nieuwsbrieven kunnen ook digitaal verstuurd worden.

Verder kan de service digitaal worden uitgebreid, denk aan reparaties doorgeven via de e-mail. Meer ideeën kunnen te zijner tijd ingevoerd worden zodat meer services gedigitaliseerd worden, wat een meerwaarde geeft aan de woningcorporatie. Maar altijd in het achterhoofd houdend dat niet iedereen over internet beschikt.



Wat vinden gebruikers ervan?

De verwachting is dat jongere huurders de beschikking hebben over internet en deze service dus ook zullen waarderen. E-mail is vaak makkelijk en snel, dit is een groot pluspunt. Huurders die niet beschikken over internet zullen via andere kanalen bereikt worden waardoor de communicatie helder en duidelijk blijft.

Kosten:

In eerste instantie zal het opzetten van het nieuwe systeem de meeste tijd en kosten in beslag nemen. Maar door de vermindering van papier en uitsparen van verzendkosten zal het waarschijnlijk zijn dat de maatregel uiteindelijk geld zal besparen.

Meer informatie:

IVAM, research and consultancy on sustainability

Tel: 020 5255080

Website: www.ivam.nl

Contactpersoon: Jaap Kortman of Ineke Aker

