

10 Basisprincipes Voor een inclusieve digitale dienstverlening

Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet



Iedere (toekomstige) huurder heeft toegang tot dezelfde diensten, ongeacht welk communicatie kanaal hij/zij kiest.

1

We geven persoonlijke aandacht aan huurders die dat nodig hebben.

2

We zijn er alert op dat de helft van onze huurders niet digitaal vaardig is.

3

We zijn er alert op dat veel digitaal niet vaardige huurders proberen dit te verbloemen.

4

We communiceren op B1 niveau en werken met beeldtaal.

5

We zijn telefonisch bereikbaar en communiceren dat actief.

6

Onze contactgegevens zijn makkelijk vindbaar voor alle huurders.

7

We zijn fysiek aanwezig in de wijk en bieden/organiseren digitale ondersteuning.

8

We werken samen met onze wijkpartners op het gebied van digitale educatie & digihulp.

9

Digitale apparaten in de woning zijn eenvoudig en gebruiksvriendelijk. Huurders krijgen (ook na mutatie) op meerdere momenten instructies via verschillende kanalen (folder, filmpje, fysiek).

10