

Slimme technieken en big data verhogen wooncomfort van de huurder

“Op naar een snellere, betere, efficiëntere en adequatere corporatie”

Woningcorporatie Welbions heeft de integrale zorg voor het onderhoud van alle liften in haar complexen neergelegd bij één contractpartij. Deze maakt gebruik van slimme technieken voor analyse van de functionaliteit op afstand. Doel: anticiperen op storingen. “We staan nog maar aan het begin van wat we allemaal kunnen door data-analyse”, zegt directeur Harry Rupert. En daar geeft hij graag wat concrete voorbeelden van.



De inzet van slimme technieken bij Welbions – dat wordt al snel duidelijk – kent vele gezichten. “Waar wil je het over hebben?”, vraagt Rupert. “Over de inzet van big data voor een betere service richting onze huurders, over de afspraken die we gemaakt hebben met onze leveranciers of over hoe we met algoritmen onze eigen organisatie slagvaardiger maken?”

Al die zaken passeren de revue, want er is een samenhang. Zonder goede afspraken met de leveranciers verkrijgt je geen inzicht in de big data waarmee je – zeker op termijn – de corporatieprocessen wilt aansturen. Een ontwikkeling waarover Rupert buitengewoon enthousiast is. “Natuurlijk zitten er ook aspecten aan die je goed in de gaten moet houden als je op het pad van *the internet of things* beweegt en big data wilt inzetten. Bijvoorbeeld: scherm je goed af tegen hackers. En: houd rekening met de privacyregels. En voor mensen die niet kunnen aanhaken bij de digitalisering van de samenleving zorg je dat er achtervang is. We zijn per slot van rekening een dienstverlener.” Maar dit soort overwegingen of de tegenwerping dat niemand erop zit te wachten mogen geen redenen zijn om slimme technieken buiten de deur te houden, vindt hij. “Het is nog niet zo lang geleden dat ik per post een bankgiro naar mijn bank stuurde en pas een week later op het afschrift kon zien dat het geld ook daadwerkelijk overgemaakt was. Nu vindt iedereen het volstrekt normaal dat je je bankzaken online regelt. Dat kon ik destijds echt niet bedenken. Moderne technologie maakt zaken efficiënter. Bij Welbions begrijpen we dat en we zien ook dat we met de data die dat oplevert, heel veel kunnen bereiken. We staan wat dat betreft nog maar aan het begin van een ontwikkeling waarvan we nog maar half weten wat we er allemaal mee kunnen. Daar willen we bij zijn en dat begint inderdaad met goede afspraken met leveranciers.”

LIFTEN

Met Kone, de leverancier van liften, heeft Welbions afspraken gemaakt die passen binnen het toekomstgerichte beleid van de corporatie. Rupert: “Kone beheert al onze liften, ook de liften die ooit door andere leveranciers geïnstalleerd zijn. Dat had even wat voeten in de aarde, maar daar zijn we in goed overleg uitgekomen. Kone krijgt nu, mocht dat nodig zijn, ook onderdelen van hen. Het bedrijf kan op afstand controles uitvoeren en eigenlijk al ingrijpen voordat er een klacht is binnengekomen. Door deze online monitoring is het uitgesloten dat een lift enkele dagen buiten dienst is, bijvoorbeeld omdat de

installateur moet wachten tot het betreffende onderdeel is aangekomen. Van vroeger kan ik me een incident herinneren, dat we een week lang mensen moesten inzetten om een man in een rolstoel de trappen af te dragen. Dat komt niet meer voor.”

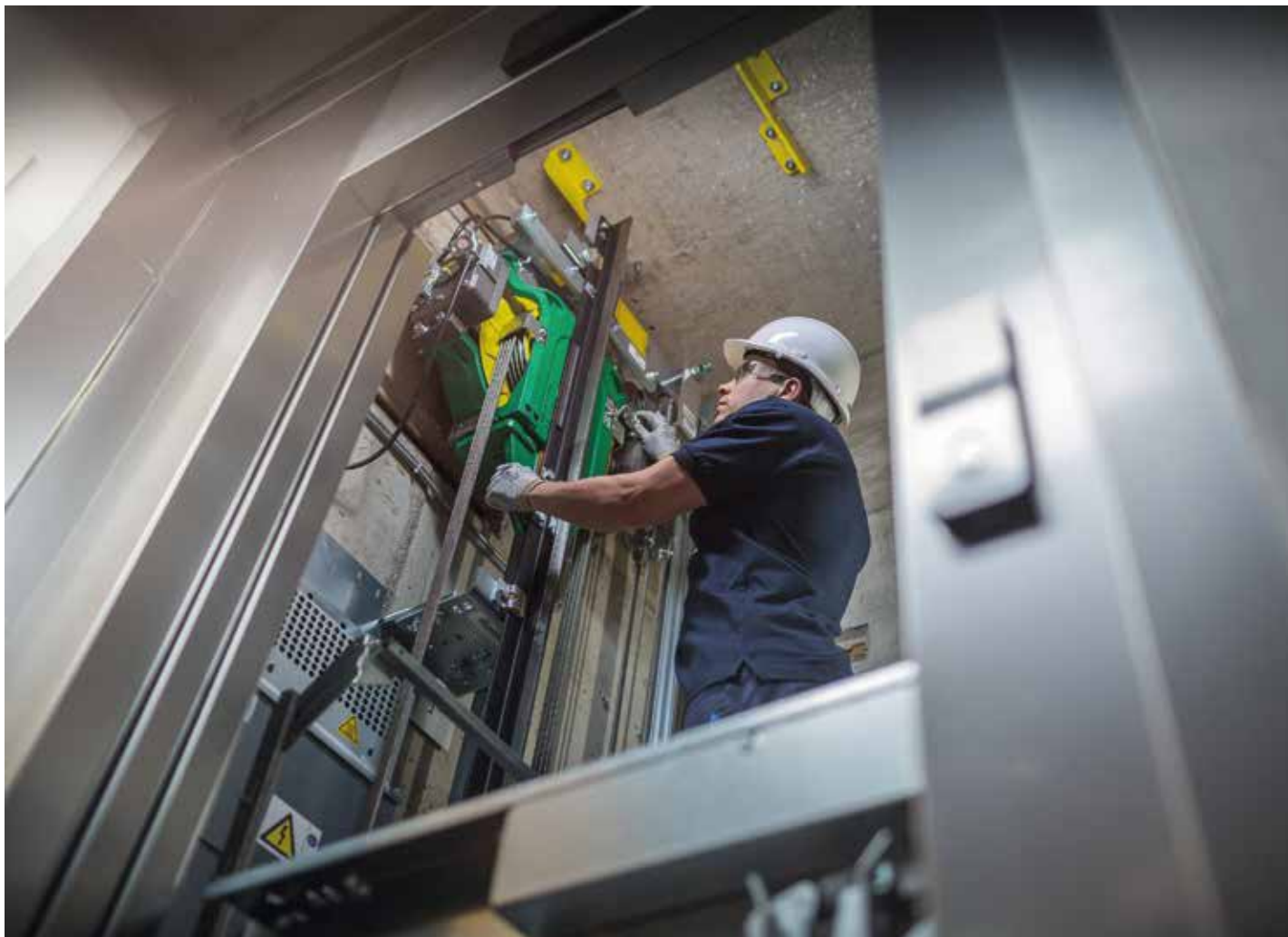
VERWARMING

Die kant gaat het ook op met de verwarmingsinstallaties. Ook al realiseert Rupert zich dat de samenleving als geheel midden in een overgangsfase zit naar systemen die gevoed worden door andere energiebronnen. “Dat maakt het lastig om nu integrale afspraken te maken zoals we dat bij de liften gedaan hebben. Voorlopig hebben we nog voornamelijk te maken met cv-ketels op gas. De afspraken met leveranciers en installateurs hebben weliswaar betrekking op plaatsing, vervanging en 24-uurs bereikbaarheid. Tegelijkertijd weten we dat de bestaande cv-ketels hooguit nog één keer vervangen worden om voor een periode van hooguit vijftien tot zeventien jaar de woning op temperatuur te houden. Daarna komen er andere systemen. We experimenteren nu al bij grondgebonden woningen met warmtepompen in combinatie met pv-zonnepanelen. Waar kunnen we de pompen het beste plaatsen en welke systemen passen optimaal bij ons bezit? Ook gaat een wijk van het gas af en krijgen de woningen de warmte waarschijnlijk aangeleverd via de leidingen van een lokaal warmtenet. Bij al deze nieuwe ontwikkelingen verzamelen we ook data, want wij willen weten of de installatie presteert zoals we dat hadden bedacht.” ►



Harry Rupert

“Moderne technologie maakt zaken efficiënter. Wij zien dat we met de data die dat oplevert, heel veel kunnen bereiken”



BIG DATA

Er is nog een ander soort data waarmee volgens Rupert veel te weinig wordt gedaan. Dat zijn data die een problematiek vroegtijdig kunnen blootleggen, waardoor escalatie kan worden voorkomen. Rupert: “Een simpel voorbeeld: we weten inmiddels dat er minder klachten zijn in de eerste vier dagen van een hittegolf. De vijfde dag verandert dat en ontvangen we juist meer klachten over overlast door burens dan normaal. Ik wil even in het midden laten waar dat precies door komt. Je kunt dan met betrokken partijen proactief een aangepast programma aanbieden voor de bewoners van de wijk.”

Ook is er veel huurdersellende te voorkomen als je vroegtijdig patronen kunt herkennen rond huurachterstanden. Gezinnen die een huurachterstand dreigen op te lopen hebben hier baat bij. “Wellicht kun je veel sneller inspelen op dergelijke problematiek als je door analyse van data patronen op het spoor kunt komen, die leiden tot geldzorgen. Dan kun je

in nauw overleg met de betreffende huurder, de gemeente en de Stadsbank een oplossing bedenken voordat de problemen onoplosbaar worden. Overbodig te zeggen dat je ook hierbij de privacywet strikt naleeft.”

EIGEN ORGANISATIE

Digitale informatie gaat bij Welbions ook een rol spelen in de analyse van de eigen organisatie. Rupert: “Ons wagenpark is aan vernieuwing toe. Dat worden natuurlijk elektrische auto's. Maar hoe gaan we om met de mobiliteit van onze medewerkers? Daar gaan we ook algoritmen op los laten. Kunnen we bijvoorbeeld met een auto minder toe door inzet van fiets of e-bike?” Rupert wijst op een onderzoek naar de duurzaamheidsambities van corporaties, dat is uitgevoerd in opdracht van Twentse corporaties. Daaruit blijkt dat de corporaties hoog scoren als het om de opwaardering van het woningenbezit gaat, maar minder hoog als het waterbeheer, de eigen gebouwen of het wagenpark in het geding zijn. “Ook op dat terrein zetten we nu duurzame stappen.” ■

LIFTEN VAN WELBIONS

Kone beheert de liften in alle gebouwen van Welbions. De leverancier kan in de cloud ‘communiceren’ met de liften. Slimme technologie zorgt ervoor dat er vanuit de liften signalen naar de cloud worden gestuurd. Deze worden door mensen van Kone geanalyseerd om afwijkingen van de bekende patronen op te sporen. Zo is ongewenste stilstand te voorkomen. En als de lift onverhoopt eens stilvalt, dan is door data-analyse op afstand snel te achterhalen wat de oorzaak van de storing is. De installateur kan dan direct op pad met de juiste gereedschappen en componenten. Dat scheelt tijd en dus geld. Bovendien ervaren huurders nauwelijks ongemak van de storing.