

Clément Robert en Alexander Dekker (Intratone):

Verbeter comfort van de huurder en veiligheid van complexen tegelijkertijd



Alexander Dekker



Clément Robert

Steeds meer corporaties zoeken het antwoord op de vraag van huurders om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Een wens die – zeker vandaag de dag – ondersteunt moet worden met domotica. CorporatieGids Magazine sprak over de rol van digitale sleutels hierbij met **Alexander Dekker** en **Clément Robert** van Intratone.

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste ontwikkelingen rondom de veiligheid van gebouwen en complexen?

De belangrijkste ontwikkeling momenteel is dat de veiligheid van een gebouw gerealiseerd wordt door middel van elektronische sleutels waarbij de beheerder op afstand alles kan beheren en in real-time sleutels kan toewijzen of verwijderen. Daarnaast zien wij dat zowel de bewoners als de beheerders naar een 'deurcommunicatie' toe willen zodat ze op afstand kunnen zien wie er voor de deur staat. Dan hoeft de bewoner niet meer op te staan en naar de wandtelefoon te lopen. Dit zorgt niet alleen voor ultiem gemak voor de bewoner – vooral wanneer deze slecht ter been is – maar ook dat de beheerder niet elke keer op pad hoeft bij een mutatie. Die kan elektronische sleutels in real-time beheren.

Jullie stellen dat 'woningcorporaties moeten veranderen om hun huurders beter te beschermen én betere service te verlenen': wat gaat er fout?

Juist met de technieken van vandaag is het voor de beheerder makkelijk om alles direct op te kunnen lossen voor de bewoners. Wanneer je een sleutel verliest of wordt beroofd kun je een elektronische sleutel direct blokkeren, terwijl dat met een mechanische sleutel niet kan. Daarbij is het gevaar dat er in de loop der tijd zoveel in omloop zijn, dat je complex helemaal niet meer veilig is.

Welke verbeterpunten zien jullie voor woningcorporaties?

Momenteel kijken corporaties vooral naar wat er in hun portfolio zit, en gaan daarmee aan de slag. Juist met alle ontwikkelingen is het echter goed verder te kijken en te luisteren naar wat bewoners willen. Moet je bijvoorbeeld zorgbehoevende bewoners die slecht ter been zijn verplichten om een kwartier voor aanvang van de zorg al naar de deur te lopen omdat ze bang zijn een bezoek te missen? Dat is iets wat nu nog elke dag voor komt, terwijl elektronische sleutels geen grote investering – qua tijd en geld – vergen, maar wel het comfort verhogen.

Betekent meer comfort automatisch mindere beveiliging, zoals bij een touwtje door de brievenbus?

Nee juist het tegenovergestelde: als je gebruikmaakt van elektronische sleutels kun je deze direct en op afstand wissen waardoor het complex veilig blijft. Ook het communiceren

met degene die aanbelt bij de entree is beter aan te pakken als men zich geen zorgen hoeft te maken of ze op tijd bij de wandtelefoon zijn. Deze punten van comfort zorgen ervoor dat mensen goed omgaan met de veiligheid in hun complex, en aan de andere kant dat de beheerder alles kan beheren en monitoren vanaf zijn werkplek waardoor de efficiency toeneemt.

Hoe ziet maximaal comfort voor de bewoner eruit, en is dat een streven?

Maximaal comfort is voor ons iets dat altijd nagestreefd moet worden, mits binnen de juiste kaders. Door de mogelijkheid om op afstand te monitoren en te beheren geef je bewoners het gevoel dat ze daadwerkelijk veilig wonen en dat – wanneer er iets gebeurt – dit snel verholpen kan worden. Eén van de punten die wij vaak horen is dat wanneer een lift kapot is, het even duurt voordat de boodschap wordt opgehangen. Juist zulke kleine irritaties kunnen voorkomen worden door direct te communiceren met bewoners.

Welke rol heeft de communicatie richting bewoners?

Wij horen vaak dat bewoners de communicatie vanuit de beheerders slecht vinden. Denk aan het eerdergenoemde voorbeeld van de lift, maar ook bij gepland onderhoud. Maar communicatie gaat verder dan dat. Je kunt bijvoorbeeld elke maand een vriendelijke boodschap voorbij laten komen dat de incassering van de huur er weer aankomt. Door op een goede manier met je bewoners te communiceren, zorg je ervoor dat ze zich gehoord voelen, zich verantwoordelijk voor het complex voelen en het aantal wanbetalingen afneemt.

Wat is jullie propositie in de sector?

Intratone is een vernieuwend bedrijf, juist omdat wij altijd in gesprek zijn met de woningcorporaties en weten waar hun behoeftes liggen. Daar stemmen wij onze producten en diensten op af. Jarenlang was het de producent die bepaalde wat er op de markt kwam en wat jij als corporatie moest gebruiken, maar dat is niet meer van deze tijd. Daarnaast zijn wij marktleider op het gebied van elektrische sleutels bij woningcorporaties in Frankrijk, en werken wij met ruim dertig woningcorporaties samen in België. Deze ervaring nemen wij mee naar Nederland, waar we woningcorporaties willen ondersteunen bij het realiseren van een goede en veilige leef- en werkomgeving voor hun bewoners, nu en in de toekomst. ■