



Monique en Jan krijgen de touwtjes in handen, en jij vindt dat prima

Lef om te vernieuwen, loyaliteit aan de omgeving, leiderschap door bewoners regie te geven



Bart Driessen, CTO van Quattro Expertise

Wat doe je als je na dertig jaar onbezorgd wonen ineens een scheur in je muur ontdekt, vlak nadat de bouw van een appartementencomplex naast je huis is begonnen? Voor Monique en Jan uit Apeldoorn werd dit scenario werkelijkheid. Ze hadden het aanbod om een bouwkundige opname te laten maken afgeslagen – ze vertrouwden de aannemer niet en wilden geen vreemden over de vloer. Nu ze de scheur in hun muur hebben ontdekt, groeit het wantrouwen alleen maar, en ook hun burens raken verontrust. Het negatieve sentiment verspreidt zich snel door de buurt, en al gauw is er sprake van vijandschap richting de projectorganisatie.



Lef: durven vernieuwen

Bij Quattro Expertise zien we helaas vaker situaties zoals die van Monique en Jan. Hoewel we jaarlijks al zo'n 3.500 onterechte claims voorkomen, geloven we dat het bij situaties zoals die van Jan en Monique nog beter kan. Daarom tonen we lef en zijn we bezig met het ontwikkelen van een zelfopname-app. Met deze app kunnen bewoners zoals Monique en Jan zelf de bouwkundige staat van hun woning vastleggen voordat de bouwwerkzaamheden beginnen.

Door deze stap nemen we een risico, maar het is een noodzakelijke vernieuwing om bewoners meer controle te geven. Stel je voor dat Monique en Jan deze app hadden kunnen gebruiken: ze hadden zelf de opname kunnen doen, op een moment dat het hen uitkwam, en daarna in hun online dossier kunnen zien dat de scheur al aanwezig was vóór de start van de bouw. Dit had hun zorgen weggenomen en het negatieve sentiment in de buurt kunnen verminderen.

'De beste manier om vertrouwen te winnen, is door vertrouwen te geven'

Loyaliteit: vertrouwen geven

Bij Quattro Expertise zijn we loyaal aan objectieve data, maar we begrijpen dat dit voor bewoners niet altijd zo lijkt. Soms is er wantrouwen en denken bewoners dat we vooral de belangen van de aannemer dienen. Maar de beste manier om vertrouwen te winnen, is door vertrouwen te geven. Daarom geven wij bewoners de mogelijkheid om de opnamen zelf uit te voeren. Ze worden geen passieve toeschouwers meer, maar actieve deelnemers die zich serieus genomen voelen en meer betrokken zijn bij het project. Dit zorgt voor een sterkere verbinding en meer loyaliteit tussen de projectorganisatie en de omgeving.

Leiderschap: de touwtjes in handen

Leiderschap betekent voor ons niet altijd zelf aan het roer staan, maar juist anderen de tools geven om de regie te nemen. Met onze app kunnen Monique en Jan hun eigen bouwkundige opnames plannen en beheren. Wanneer ze vermoeden dat er tijdens de bouwwerkzaamheden nieuwe schade is ontstaan, kunnen ze zelf checken of het klopt. Ze kunnen in feite hun eigen claim beoordelen. Dit geeft hen niet alleen meer controle en minder stress, maar zorgt er ook voor dat er op termijn minder onterechte claims binnenkomen.



Monique en Jan die zelf hun opname maken

We begrijpen echter dat niet iedereen digitaal vaardig is of zelf de opname wil doen. Daarom blijven onze experts beschikbaar om persoonlijk langs te komen en de opname uit te voeren. De opname-app is een uitbreiding van onze diensten, geen vervanging. Door bewoners deze keuzemogelijkheid te geven, creëren we een vorm van gedeeld leiderschap, waarbij bewoners zelf de touwtjes in handen hebben.

De toekomst: data-gedreven omgevingsmanagement

De mogelijkheden van deze innovatie gaan verder dan de bouwkundige opnames zelf. De data die we verzamelen via de app bieden nieuwe inzichten en stelt omgevingsmanagers in staat om trends te herkennen voordat ze problematisch worden. Bijvoorbeeld, als we signaleren dat veel bewoners aan een bepaalde zijde van het project tegelijkertijd inloggen om de opname te controleren, kan de omgevingsmanager of projectorganisatie direct actie ondernemen. Dit maakt omgevingsmanagement niet alleen proactief, maar ook data-gedreven. Alle partijen hebben altijd inzicht in objectieve data.

Conclusie: lef, loyaliteit en leiderschap in bouwkundige opnames

Bij Quattro Expertise durven we anders te denken en te doen. Door bewoners zelf de regie te geven over bouwkundige opnames, tonen we lef in vernieuwing, loyaliteit aan zowel de data als de gemeenschap, en leiderschap door de controle terug te geven aan de bewoners. Dit voorkomt conflicten over schades, waardoor omgevingsmanagers niet met een achterstand beginnen, maar vanaf het eerste moment kunnen bouwen aan een constructieve relatie met de gemeenschap. Zo profiteren alle partijen van een soepeler en succesvoller projectverloop.