

3-pager Innovatie Pionier 2026

Inzender: Comfort Partners

Contactpersoon: Roderick Soesman

Web: www.comfort-partners.nl

Naam en korte beschrijving van de inzending (maximaal 50 woorden)

Lotte haalt de druk van de ketel in ons hoogseizoen!

Lotte is onze slimme Agentic AI voice- en chatbot die de servicedesk ontlast tijdens ons hoogseizoen. Lotte handelt storingsmeldingen en reparatieverzoeken af die per telefoon of whatsapp binnenkomen. Een maand na de introductie lag het succespercentage al op 25%!

Pitch! (maximaal 150 woorden)

Voor Comfort Partners zijn de wintermaanden de drukste periode. Per dag bellen soms wel 1.000 huurders van onze klanten (woningcorporaties) voor storingen bij hun installatie. Dat geeft piekdrukke en wachttijden. Toch moeten we aan onze contractafspraken voor opvolging blijven voldoen. Elke winter hebben we daarom extra medewerkers nodig. Die zijn lastig te vinden en moeten we eerst nog trainen. De piektijd zorgt dus voor hoge personeelskosten, suboptimale service en irritaties bij bewoners. Lotte lost al die problemen op. De slimme AI-medewerker staat bewoners te woord via de telefoon of whatsapp. Ze interpreteert de vraag, zoekt er de juiste gegevens bij en handelt de melding af. Ze heeft immers alle kennis paraat van de bewoner en de installatie, de specialisaties en planningen van de monteurs en de werkbom-systematiek. Lotte verlaagt zo de werkdruk op de servicedesk en verbetert de bereikbaarheid voor bewoners. Uiteindelijk hebben ook monteurs daar profijt van, want een goede intake leidt tot gerichte inzet. Ze rijden nooit onnodig naar een klus die niet bij hun discipline past of geen prioriteit heeft.

Innovatief en soort innovatie? (maximaal 200 woorden)

AI gaat de wereld en onze branche veranderen en verbeteren. Wij pakten deze nieuwe ontwikkeling razendsnel op en vertaalden die naar een innovatieve oplossing. AI Agent Lotte combineert ChatGPT en Agentic AI, waardoor ze vragen kan begrijpen en beantwoorden, maar ook taken kan uitvoeren die daaruit voortvloeien. Binnen zes maanden was de oplossing gereed en durfden we het aan om die ook meteen te implementeren.

Lotte is een **productinnovatie**: Wij kunnen onze oplossing in principe als product in de markt zetten. Lotte is ook een **procesinnovatie**: Deze AI-toepassing verandert onze processen van uitvraag, intake en werkplanning drastisch.

Lotte is tevens een **systeeminnovatie**: De kracht van Lotte zit in de integratie met onze systemen. Ze is gekoppeld aan ons ERP-systeem (4PS) en het planningsplatform (PCA) via het TBI Data & Intelligence Platform. Dankzij deze koppelingen kan ze afspraken inzien, wijzigen en annuleren. Verder kan ze ook onderhoudsafspraken inplannen en nieuwe storingen aanmaken. In het plansysteem draait bovendien een voorspellend algoritme dat het aantal storingen per regio voorspelt op basis van historische data, weersomstandigheden en beschikbaarheid van monteurs. Daarmee verbetert onze dienstverlening, worden bewoners sneller geholpen en kunnen we monteurs efficiënter inzetten.

Klantwaarde (maximaal 200 woorden)

Voor huurders betekent dit systeem: kortere wachttijden, heldere afspraken en snellere hulp bij storingen, door monteurs met kennis van het specifieke probleem. Lotte verliest tijdens het klantcontact nooit haar geduld, is empathisch en alwetend, kent geen kantoortijden en spreekt op termijn 75 talen. Bewoners kunnen dus altijd op vriendelijke en gerichte hulp rekenen in hun eigen taal (niet onbelangrijk in een werkgebied met 180 nationaliteiten). Lotte kan zelfs advies geven bij problemen die bewoners zelf kunnen oplossen, waardoor ze er snel weer warmpjes bij zitten. De corporaties zijn er uiteraard ook bij gebaat dat mensen snel en correct geholpen worden. Ze zullen daardoor minder klachten krijgen van huurders die lang moeten wachten als ze in de kou zitten door problemen met de installatie. Huurders worden mondiger en veeleisender; ze gebruiken ChatGPT voor het opstellen van formele klachten en eisen daarin soms zelfs huurverlaging. Wij kunnen klachten over vertraging nu enerzijds voorkomen en het anderzijds aantonen wanneer die niet gegrond zijn. Lotte legt immers alle contactmomenten en afspraken vast. Uiteindelijk kan dit systeem er ook toe

leiden dat onze inzet goedkoper wordt voor de klant, omdat we minder mensen nodig hebben op de servicedesk.

Maatschappelijke impact? (maximaal 200 woorden)

Lotte biedt een oplossing voor twee maatschappelijke problemen. Dat is enerzijds de krapte op de arbeidsmarkt, waarmee we zowel bij monteurs als bij servicedeskmedewerkers te maken hebben. En anderzijds de stijgende kosten van het levensonderhoud. Die kosten wegen vooral zwaar voor mensen met een kleine portemonnee en dat geldt voor veel huurders van corporatiewoningen.

We kunnen AI Agents inzetten op moeilijk in te vullen vacatures bij de helpdesk en bij (tijdelijke) ondercapaciteit. We zien AI absoluut niet als vervanger van bestaande medewerkers, maar als noodzakelijke aanvulling en ondersteuning van onze medewerkers. Door inzet van Lotte hoeven we in het komende stookseizoen niet meer op te schalen in servicedesk-capaciteit. Het haalt de druk van de ketel in ons hoogseizoen.

Met Lotte kunnen we bewoners van corporatiewoningen voor dezelfde prijs nu premium service bieden. We garanderen betaalbaar comfort en zorgen ervoor dat kwetsbare mensen niet te lang in de kou zitten.

Schaalbaarheid? (maximaal 200 woorden)

Deze vorm van AI is intern eindeloos op te schalen. Nu we de basis op orde hebben, kunnen we Lotte nieuwe vaardigheden bijbrengen en extra taken geven. Lotte gaat binnenkort bijvoorbeeld 24/7 werken, zodat we bewoners op elk moment van de dag kunnen helpen. Ook maken we haar meertalig, zodat we huurders van andere nationaliteiten in hun eigen taal kunnen helpen.

We gaan een tweede 'Lotte' aanstellen voor ons contact met de woningcorporaties. Wanneer corporaties ons bellen met vragen over een woning, de onderhoudsplanning of een probleem van een huurder, moet een medewerker nu vaak meerdere systemen raadplegen om de informatie boven water te krijgen. Een AI Agent kan dat sneller en nauwkeuriger en komt in no time met een volledige verhaallijn.

Een derde stap die we gaan zetten, is het optuigen van een AI Agent voor monteurs. De Agent kan hen bijvoorbeeld helpen bij het afwerken van checklists voor de CO-certificering. In plaats van een kwartier lang antwoorden intikken op een tablet, kunnen monteurs in twee minuten de Agent bijpraten over hun werkzaamheden, gebruikte materialen, observaties en bijzonderheden, waarna de Agent ze netjes verwerkt in de digitale checklist.

Uiteraard gaan we ook andere bedrijven binnen de TBI-groep helpen om met deze technologie personeelstekorten op te lossen.

Belang voor de technieksector? (maximaal 200 woorden)

Het personeelstekort in de branche is enorm. Door AI te omarmen, kunnen installatiebedrijven met een gelijk aantal mensen meer werk aan. Daardoor kan de technieksector de groeiende marktvraag beter bolwerken en meer business creëren. We kunnen vaktechnische mensen middels AI ontlasten van vervelende administratieve taken, waardoor het werk en dus de branche aantrekkelijker wordt. Tegelijkertijd worden de klantprocessen transparanter, uniformer en betrouwbaarder door inzet van AI Agents. De relatie met de klant verbetert en op basis van nieuwe AI-toepassingen kunnen we ook weer nieuwe diensten ontwikkelen.

AI Agents hebben in sneltreinvaart alle kennis 'in het hoofd' die nodig is om bepaalde taken uit te voeren. Handleidingen van 100 pagina's, klantgegevens, technische data van installaties; Lotte en haar collega's maken ze in een handomdraai eigen. De sector hoeft dus minder tijd en geld te steken in het trainen van medewerkers. Uiteindelijk zullen de AI Agents er ook aan bijdragen dat nieuwe medewerkers sneller ingewerkt zijn, omdat ze leren van hun AI-collega's.

Met toenemende wet- en regelgeving en steeds meer verplichte registraties, kan AI helpen om de extra inspanningen voor monteurs zo eenvoudig en efficiënt mogelijk te maken.

Optimale benutting door de technieksector? (maximaal 200 woorden)

Om optimaal gebruik te maken van AI Agents, is het belangrijk om eerst het eigen IT-landschap te ordenen en ontsluiten. Dat wij Lotte zo snel konden implementeren, kwam met name omdat we onze systemen de afgelopen jaren al voorbereid hadden op data-uitwisseling via API's. Dat is een

randvoorwaarde voor de vergaande integratie die nodig is om AI Agents zo goed mogelijk te laten functioneren.

Lotte kan nog zo slim en sympathiek zijn, we hebben gemerkt dat veel bewoners nog aan haar moeten wennen. We moeten dus niet alleen Lotte trainen, het is ook zaak om bewoners te leren omgaan met deze geavanceerde chatbots. Binnensmonds praten, heel staccato antwoorden, een tv die zorgt voor spraak op de achtergrond; het zijn allemaal belemmeringen in de communicatie. Waar het goed gaat en Lotte autonoom een oplossing kan bieden, zijn bewoners zeer tevreden over deze dienstverlening. Daar waar Lotte de bewoner niet kan volgen en spraakverwarring roet in het eten gooit, wekt ze nog irritaties op.

Ketensamenwerking? (maximaal 200 woorden)

Voor de ontwikkeling van deze eerste digitale assistent hebben we samengewerkt met SSC en softwarepartner CM.com.

We zijn in gesprek met woningcorporaties om hen te helpen AI op vergelijkbare wijze in te zetten, zodat ze bewoners en aannemers/installateurs zo goed mogelijk kunnen helpen.

Uitsmijter? (maximaal 50 woorden)

Lotte laat zien dat technologische innovatie mensenwerk is. Ze combineert snelheid met empathie, inzicht met actie en maakt zo het verschil waar het écht telt: bij bewoners thuis. Met Lotte bewijst Comfort Partners dat slimme technologie geen afstand schept, maar mensen en oplossingen juist dichterbij elkaar brengt.