Homies vergroot veiligheid en sociale cohesie in wijk

Een pannetje op het vuur fungeerde begin dit jaar als lakmoesproef voor Homies. Een huurder van de Amsterdamse woningcorporatie Ymere, deelnemer aan de pilot van het alarmsysteem, ging de deur uit voor zijn dagelijkse wandeling, maar vergat het fornuis uit te draaien. Toen de bewoner terugkeerde, waren de hulpdiensten alweer weg. De alarmsensor in de woning had een serie WhatsApp-berichten richting buurtbewoners in gang gezet. Eén van de buren belde meteen de brandweer, die op haar beurt ernstige schade wist te voorkomen.

Het was uiteraard niet de bedoeling dat Homies op die manier op de proef werd gesteld, zegt Irine Gaasbeek, managing director Financial Services van Accenture, maar het leverde wél direct een testcase op. “We konden meteen aantonen hoe goed de technologie en de daaraan gekoppelde communicatie functioneren. De sensor in de woning signaleert onder andere rookontwikkeling, snelle wijzigingen in temperatuur en opvallende geluiden als brekend glas. Geluiden die dagelijks in de woning voorkomen, zoals stofzuigen en muziek, worden eruit gefilterd. Bij signalen van brand of inbraak gaan er appberichten naar buren en eventueel naar bekenden.”

Snelkraken

De Homies WhatsApp kan afzonderlijk van de sensor worden ingezet om omwonenden te waarschuwen. Bewoners betalen een vast bedrag per maand voor het smartalarm in de woning. De meest volledige variant, Homies Zeker, bestaat uit het app- en alarmsysteem en dekking voor eventuele brand- en inbraakschade.

Bedenk een innovatief concept waarin veilig wonen en technologie de hoofdrol vervullen. Organisatieadviesbureau Accenture ging de uitdaging met Achmea aan. Samen ontwikkelden ze het social alerting platform Homies, een methode die technologisch vernuft en betrokkenheid in de buurt combineert. Inmiddels heeft Homies zijn waarde in de hoofdstad bewezen en volgt een uitrol naar meerdere plaatsen. Er is zelfs interesse van de zuiderburen.

Gaasbeek spreekt van een wisselwerking tussen een harde en zachte businesscase. “We willen zware schade en hoge kosten voorkomen en de veiligheid van bewoners en de cohesie in de wijk vergroten. Uit een claimanalyse blijkt, dat de meeste schadelast ontstaat door snelkraken in appartementen en flats in de sociale-huursector. Er valt iets te halen, want vrijwel iedereen heeft een laptop en smartphone, maar deze woningen zijn doorgaans niet goed beveiligd. Bewoners en corporaties beschikken niet over de middelen om dure installaties aan te leggen.”

Sociale component

Homies biedt een betaalbaar alternatief, maar de zachte, sociale component maakt het alarmeringssysteem volgens Achmea en Accenture onderscheidend. Karin Bos, directeur Schade Particulieren bij Achmea, vroeg zich bij aanvang van het innovatietraject af wat Homies toevoegde aan bestaande buurt-appgroepen. “Het idee kwam voor mij tot leven op het moment dat de betrokkenheid in de buurt werd benadrukt. De surveys in wijken met sociale huurwoningen waren wat dat betreft zeer nuttig. Er kwam naar voren dat bewoners veel waarde hechten aan een hogere veiligheid, maar dat hulp vragen een obstakel vormt. Homies WhatsApp brengt hulp in geval van nood dichtbij. Zonder het risico dat de appgroep verzandt in theekransjes en berichten over weggelopen huisdieren, want dat gebeurt nogal eens.

Lean-startup

De verzekeringswereld zag de afgelopen jaren nieuwe partijen de markt betreden, vaak jonge spelers met een fintech-karakter. Om continuïteit te waarborgen, zetten de vertrouwde namen vol in op vernieuwende initiatieven. Achmea legde zo’n anderhalf jaar geleden een opdracht gericht op de woonmarkt neer: creëer een innovatief digitaal concept voor preventie en veiligheid. Accenture bleek de meest aansprekende partner te zijn. Samen zetten ze Homies in de steigers met de lean-startupmethode. In plaats van een concept compleet uit te werken, werd het idee in verschillende fasen bij de doelgroep in de week gelegd. Lean-startup en kennisdeling -de klantenkring en markt van Achmea plus de technologische en userdesign expertise van Accenture- zorgden ervoor dat Homies niet bij een innovatief idee bleef.

Karin Bos (Achmea)

Irine Gaasbeek (Accenture)

Enthousiast

Bewoners liepen niet meteen warm voor een alarm in de woning, dus voor de technologie op zich, maar reageerden wel enthousiast als de link met buren via WhatsApp en de betrokkenheid in de wijk ter sprake kwamen. Ook de samenwerking met Ymere kon op instemming rekenen. “De nieuwe economie draait om partnerschappen en delen”, stelt Karin Bos. “We kijken continu naar manieren om te innoveren en samenwerking speelt daarin een belangrijke rol. De lijn via woningcorporaties is een mooi voorbeeld, zij dragen via hun netwerk zorg voor informatie en installatie in de woning van bewoners. Voor woningcorporaties betekent Homies extra veiligheid en comfort, maar ook schadebeheersing en beperking van hun eigen risico.”

De rol van Achmea in Homies richt zich tot dusver op de ontwikkelingsfase en het verzekeren van bewoners die voor Homies Zeker kiezen. Het aanbieden van verzekeringen is volgens Bos echter niet de primaire doelstelling “Homies is een initiatief van Achmea, maar inmiddels een op zichzelf staand bedrijf. Wij zijn nu partner in dit bedrijf, evenals Accenture. Er komt ook geen Achmeareclame op de website van Homies of via de WhatsApp-service. We maken deel uit van een innovatief netwerk voor preventie en veiligheid, dat is het belangrijkste.”

Technologie uitbreiden

De pilot, die bij zo’n vijfhonderd Amsterdamse huishoudens werd gehouden, is inmiddels succesvol afgerond. Nog dit jaar verwelkomen duizenden nieuwe bewoners Homies in huis. Niet alleen in de hoofdstad, waar Eigen Haard eveneens deelneemt, ook in Rotterdam en zelfs in België willen woningcorporaties het alarmsysteem in hun huurdersaanbod opnemen. De verspreiding van Homies blijft in eerste instantie via de corporaties verlopen, geeft Karin Bos aan. “Zij zijn in Nederland en het buitenland de belangrijkste kanalen.” Irine Gaasbeek: “We willen de technologie ook verder uitbreiden. De sensor signaleert nu bijvoorbeeld brand en inbraak, maar je kunt ook aan wateroverlast denken.” De startup gaat in elk geval zelfstandig door. Homies heeft nu een eigen onderkomen in Amsterdam Zuid, van daaruit kan het bedrijf zich verder ontwikkelen.

SIMPEL EN COMPACT

Gezien de aversie van de doelgroep ten aanzien van techniek, moesten de sensor en het communicatiemiddel van Homies simpel en compact zijn. Het ingenieuze apparaatje is uiteindelijk niet groter dan een standaard rookmelder geworden. Ook de keuze voor WhatsApp voor de communicatie met buren en bekenden blijkt effectief. Bewoners ontvangen in een beveiligde online omgeving instructies over de werking van Homies en de handelwijze bij incidenten. Over privacy hoeven deelnemers zich volgens Accenture en Achmea geen zorgen te maken. De sensor herkent afwijkingen en verstuurt berichten bij incidenten, maar verzamelt of bewaart geen gegevens uit de woning.

www.homies.nu