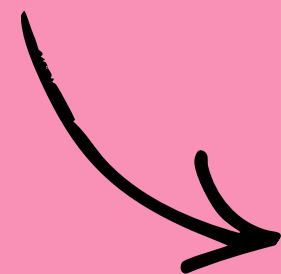


Al en het einde van het verhuurproces zoals we die kennen



Ergin Borova
Co-founder OrangeMelons





Ergin Borova

Ruim 20 jaar actief in de corporatiesector

Ondernemer

Auteur en opiniemaker

Bestuurder & toezichthouder

Passie voor innovatie

Startup & Tech belangstelling

CEO van OrangeMelons

MELON TALKS

TECHNOLOGY FUELS INNOVATION

WITH
Ergin Borova



Inspiratie

Digitalisering

Data

Digitale trends

Creativiteit

Innovatie

AI

Lef

Leiderschap

Organisatiecultuur

Toepassingsmogelijkheden

Adviesvaardigheden

Verhuur- mutatieproces

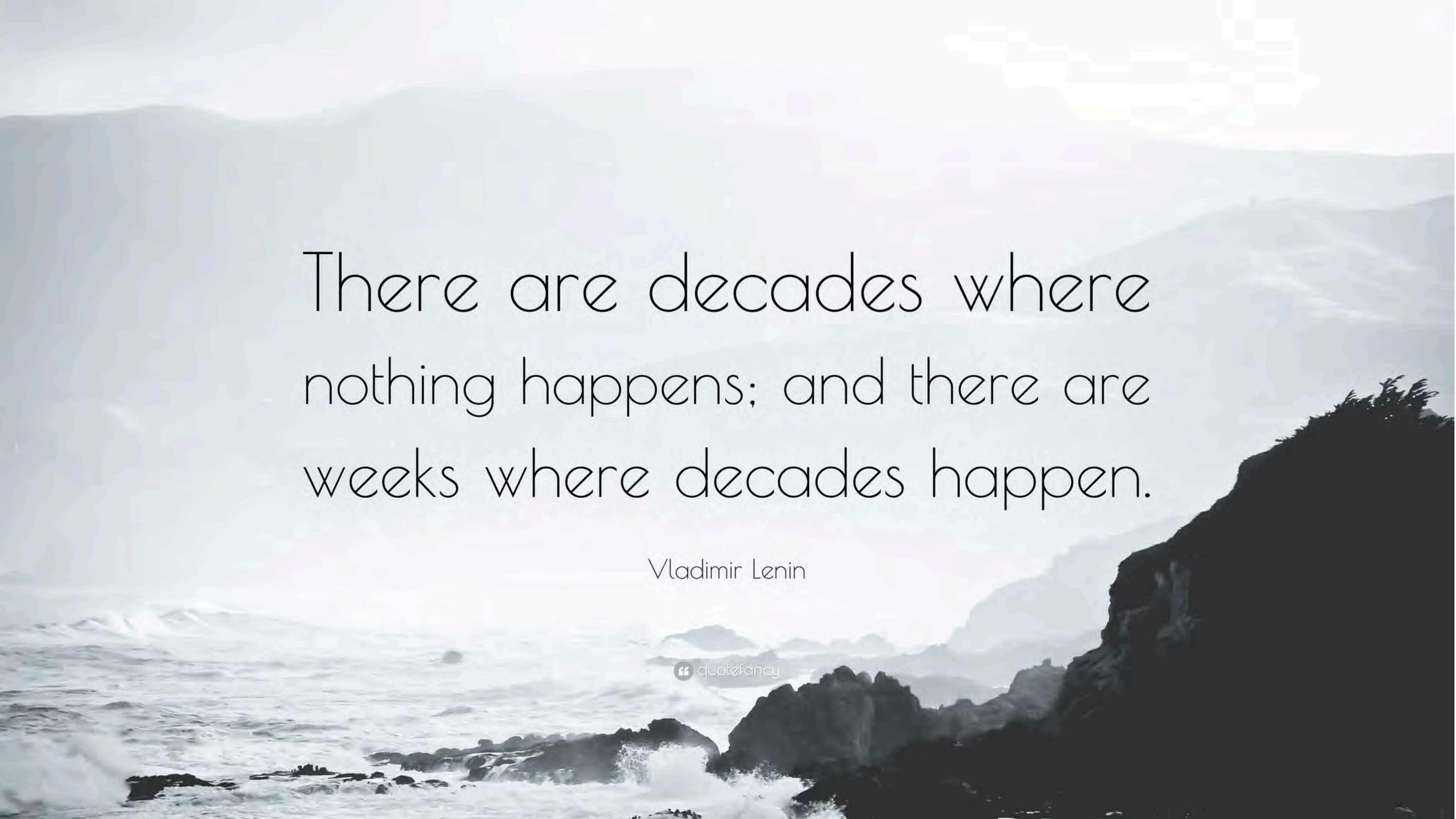
**Hoeveel
processtappen /
elementen heeft
het VMP proces?**

± 225

"Artificial intelligence will have a more profound impact on humanity than fire, electricity and the internet."

Sundar Pichai, the CEO of Alphabet

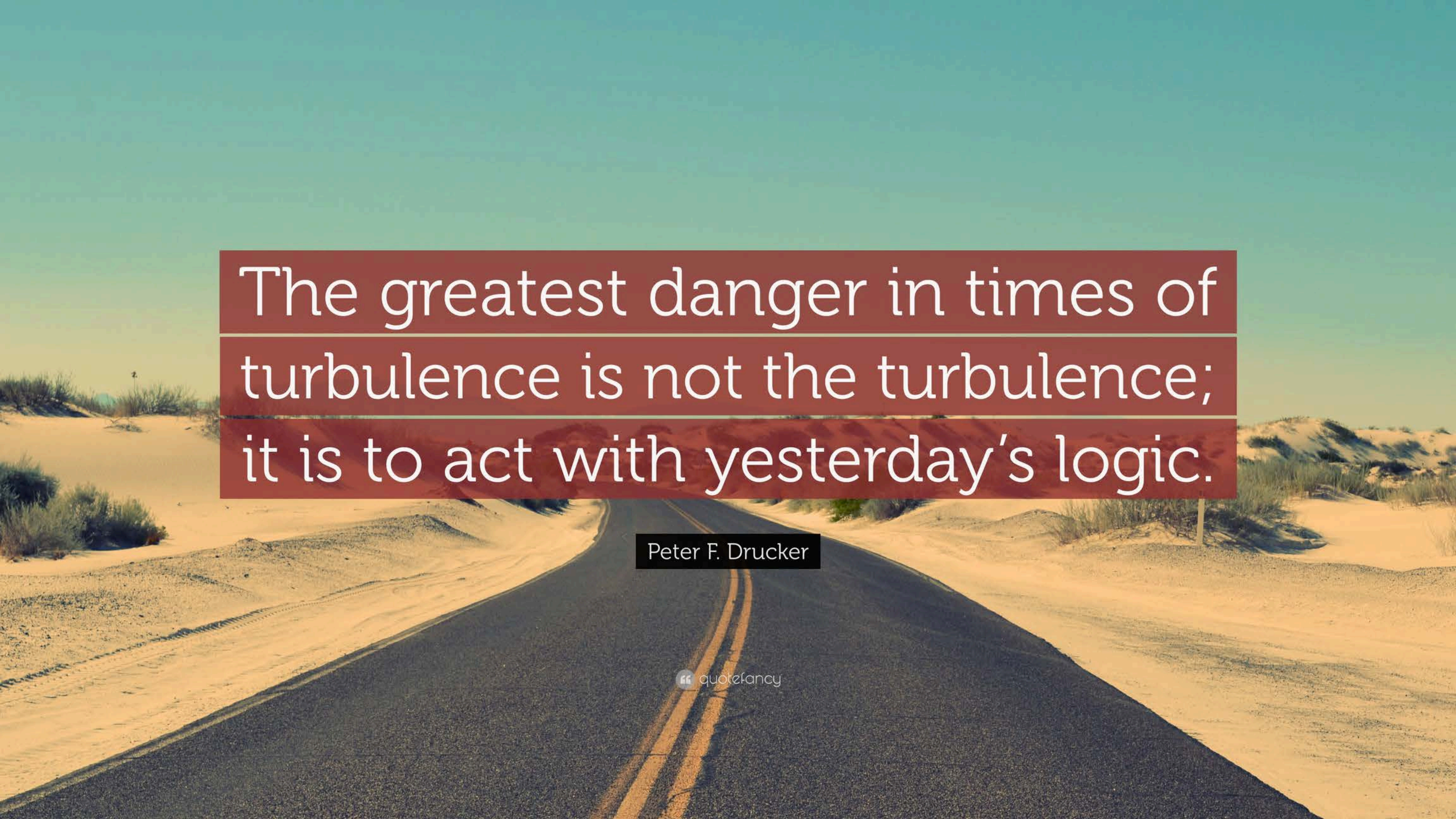




There are decades where
nothing happens; and there are
weeks where decades happen.

Vladimir Lenin

“ quote fancy

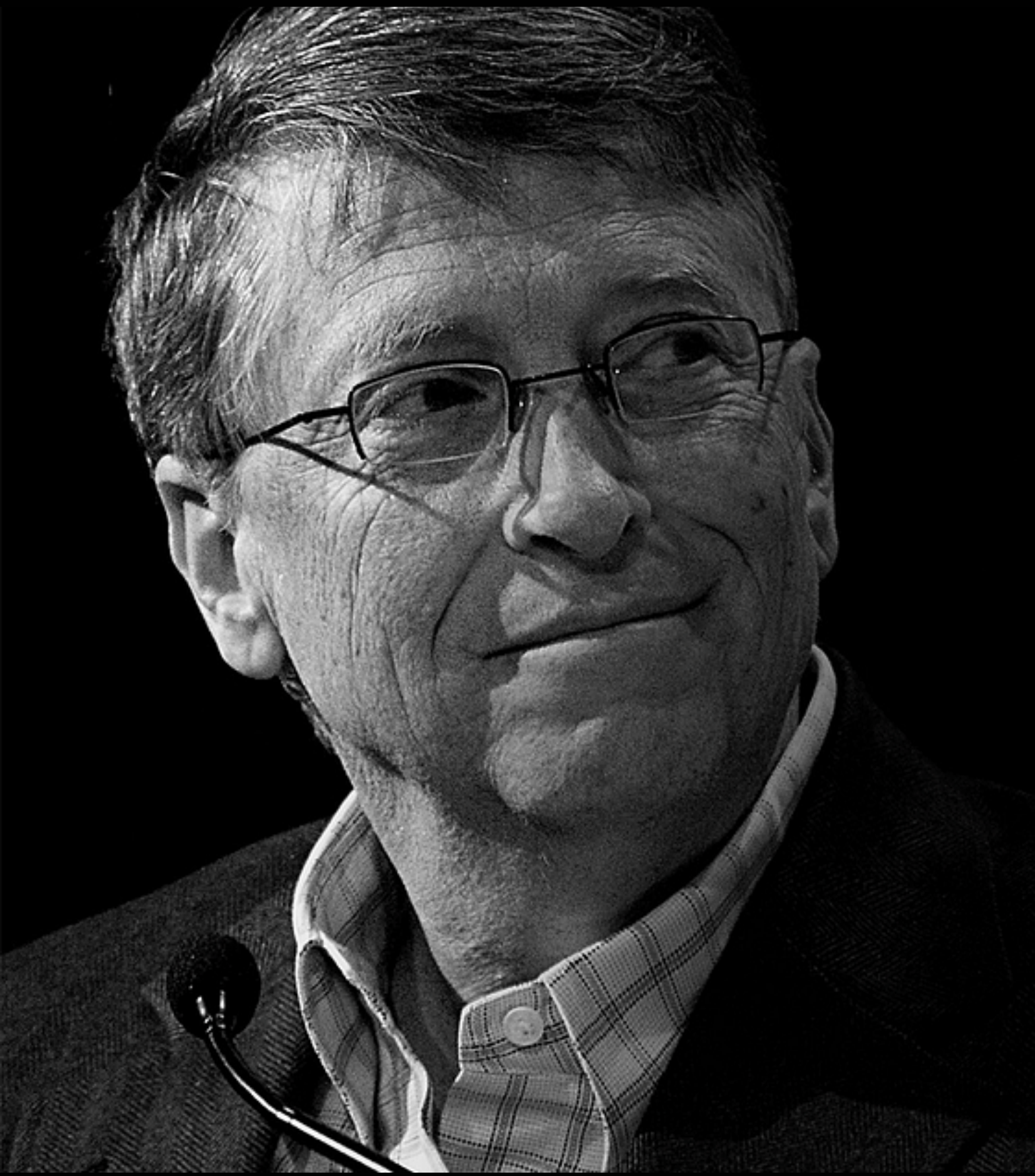


The greatest danger in times of turbulence is not the turbulence; it is to act with yesterday's logic.

Peter F. Drucker

AI





**Most people overestimate what they
can do in one year and underestimate
what they can do in ten years.**

BILL GATES

“

Binnen 24 maanden wordt elke workflow opnieuw ingericht. Dit is een tsunami van verandering. En de trein is al vertrokken.

Bill McDermott



Bill McDermott
ServiceNow CEO

for every company in every
industry

Urgentie?

...of

**de logica van
gisteren?**



“THE ILLITERATE OF
THE 21ST CENTURY
WILL NOT BE THOSE
WHO CANNOT READ
AND WRITE, BUT
THOSE WHO
CANNOT LEARN,
UNLEARN,
AND RELEARN.”

~ALVIN TOFFLER



Wat is eigenlijk AI?

AI is **technologie** die machines in staat stelt om **mensachtige taken** uit te voeren en intelligent gedrag te vertonen, zoals **leren**, **redeneren** en **beslissingen** nemen.

AI

is een taart met 5 lagen

Jensen Huang - Nvidia



Apps

Applicaties

Toegepaste AI. Met welk doel worden applicaties ontwikkeld? Wat is de toegevoegde **economische** en **maatschappelijke** waarde?

LLM's

LLM Modellen

Er zijn duizenden modellen wereldwijd waarvan een deel open source

Infrastructuur

Infrastructuur

Datacentra ontwikkelen en beheren.

Chips

Chips

Is er toegang tot de productie van chips

Energie

Toegang tot energie

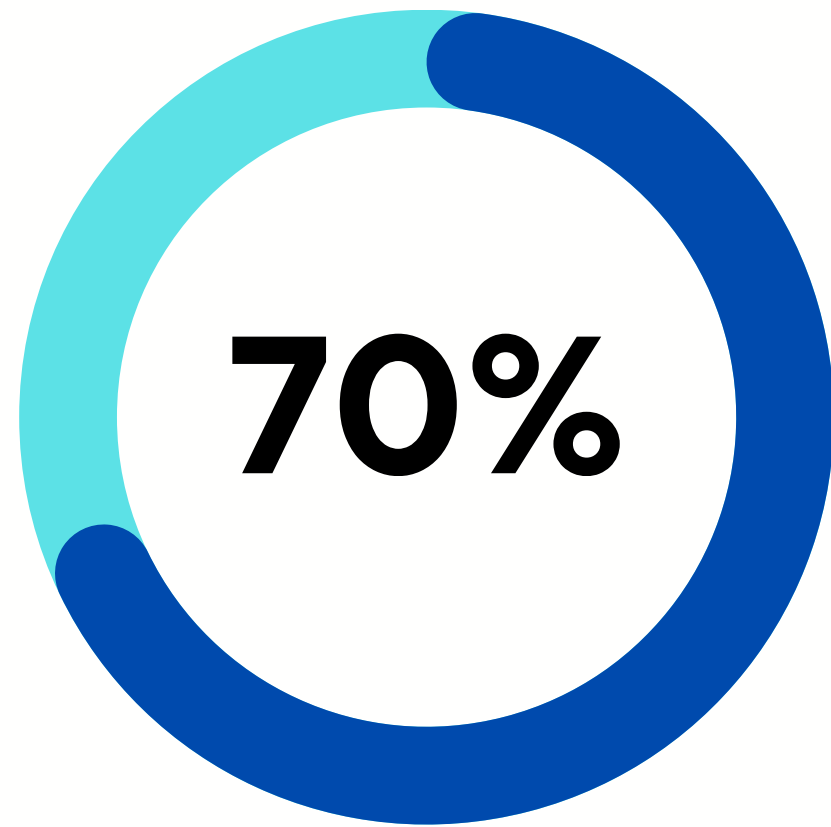
Is er voldoende toegang tot energie nu en in de toekomst?

AI Platformen
90.000+

The Top 50 Gen AI Web Products, by Unique Monthly Visits				
1. ChatGPT	11. IIElevenLabs	21. PhotoRoom	31. PIXAI	41. MaxAI.me
2. Gemini*	12. Hugging Face	22. YODAYO	32. ideogram	42. Craiyon
3. character.ai	13. Leonardo.AI	23. Clipchamp	33. invideo AI	43. OpusClip
4. liner	14. Midjourney	24. runway	34. Replicate	44. BLACKBOX AI
5. QuillBot	15. SpicyChat	25. YOU	35. Playground	45. CHATPDF
6. Poe	16. Gamma	26. DeepAI	36. Suno	46. PIXELCUT
7. perplexity	17. Crushon AI	27. Eightify	37. Chub.ai	47. Vectorizer.AI
8. JanitorAI	18. cutout.pro	28. candy.ai	38. Speechify	48. DREAMGF
9. CIVITAI	19. PIXLR	29. NightCafe	39. phind	49. Photomyne
10. Claude	20. VEED.IO	30. VocalRemover	40. NovelAI	50. Otter.ai

*formerly Bard

Charts are for informational purposes only and should not be used for investment decisions. Past performance is not indicative of future results. None of the above should be taken as investment advice; see a16z.com/disclosures.



Van de Nederlanders gebruikt een AI-platform minstens 1 x week

Bron: CBS



WOUTER HOEFFNAGEL - 19 AUGUSTUS 2025

Deel dit artikel



Zes miljoen Nederlanders gebruiken AI op dagelijkse basis

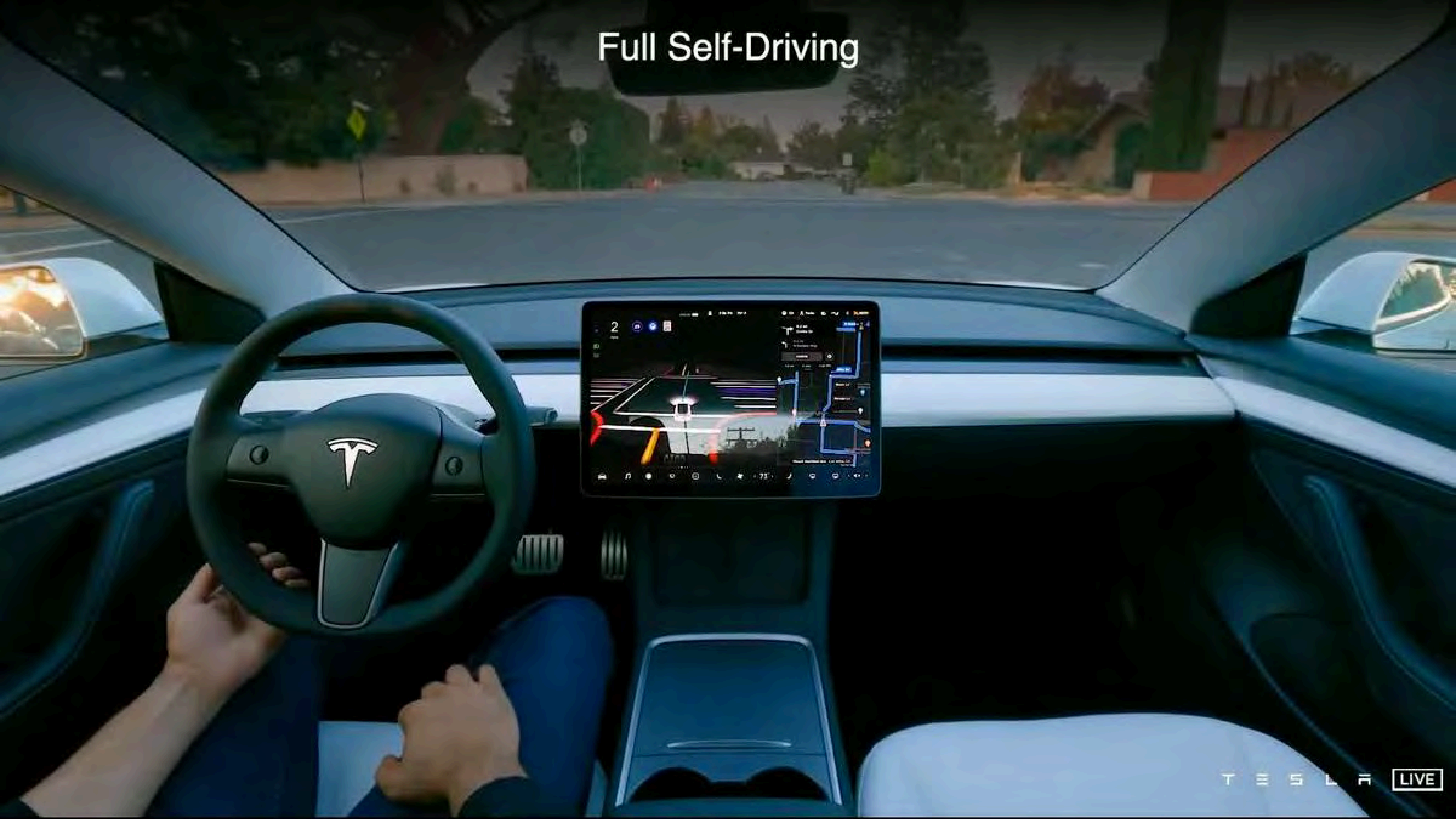
Bijna zes miljoen Nederlanders maken op dagelijkse basis gebruik van AI-tools. Het gebruik is het afgelopen half jaar sterk gestegen.

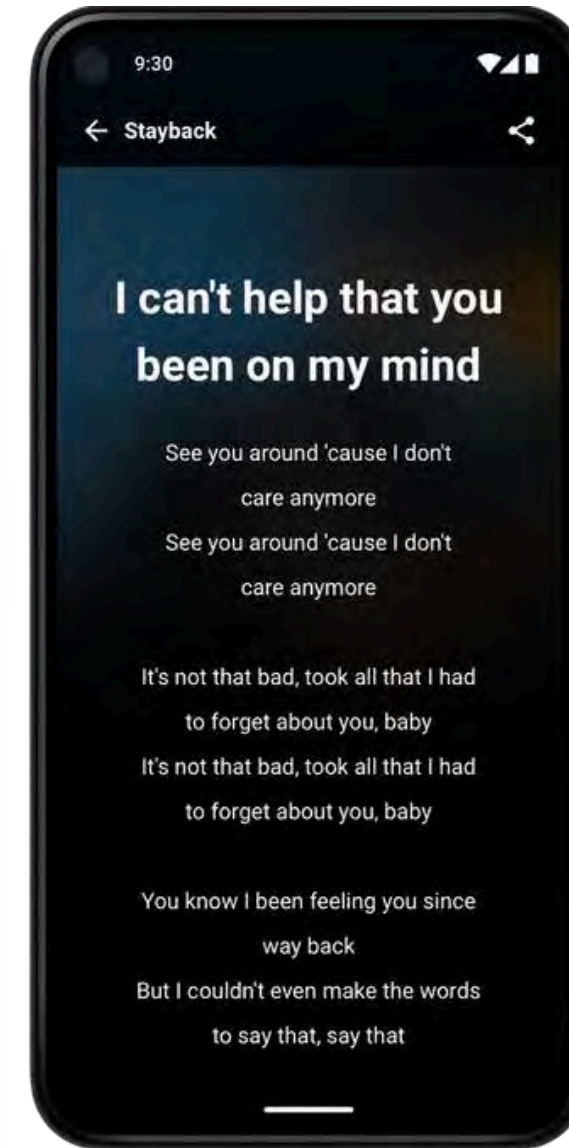
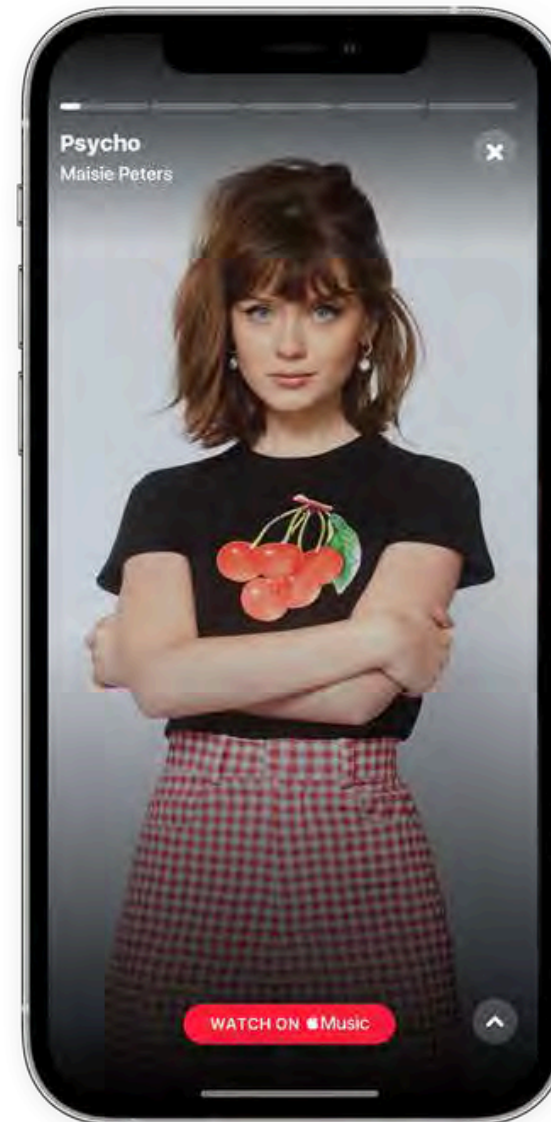
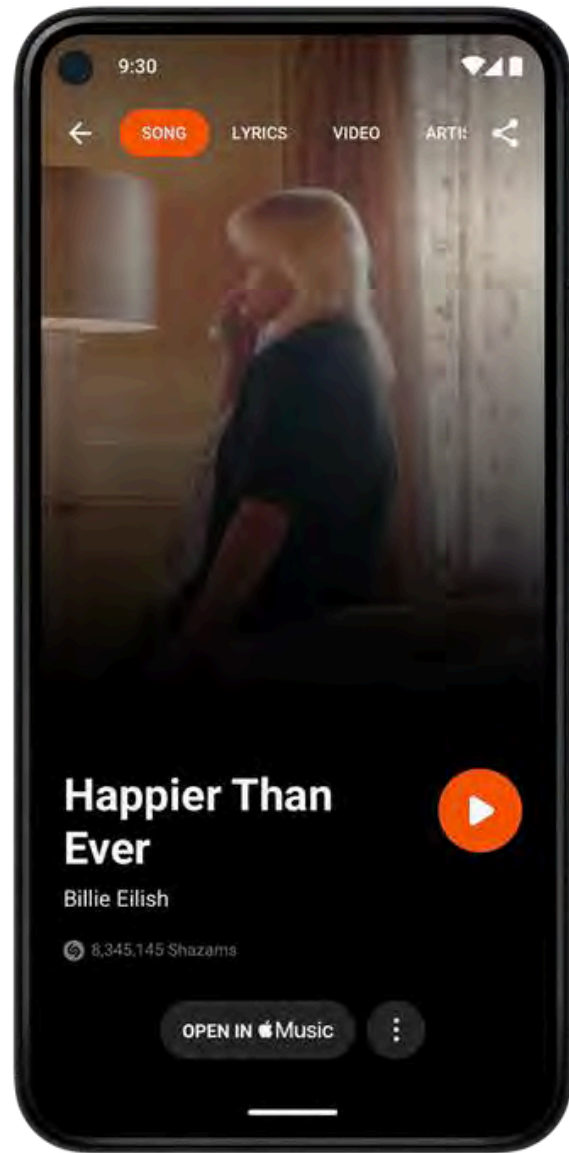
Artificial intelligence

Generatieve ai

Innovation

Full Self-Driving



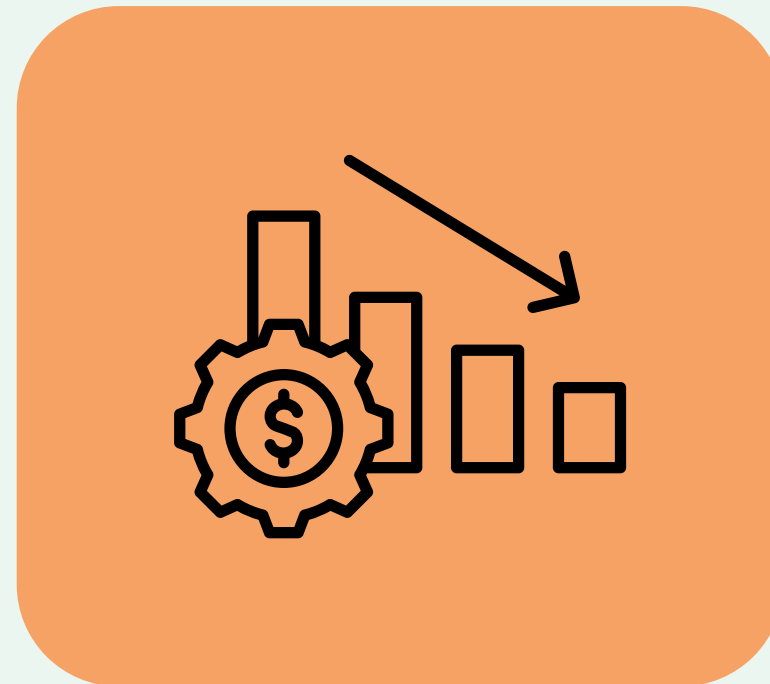




3,3

3 belangrijkste redenen voor toegepaste AI

Slimme en efficiënte processen



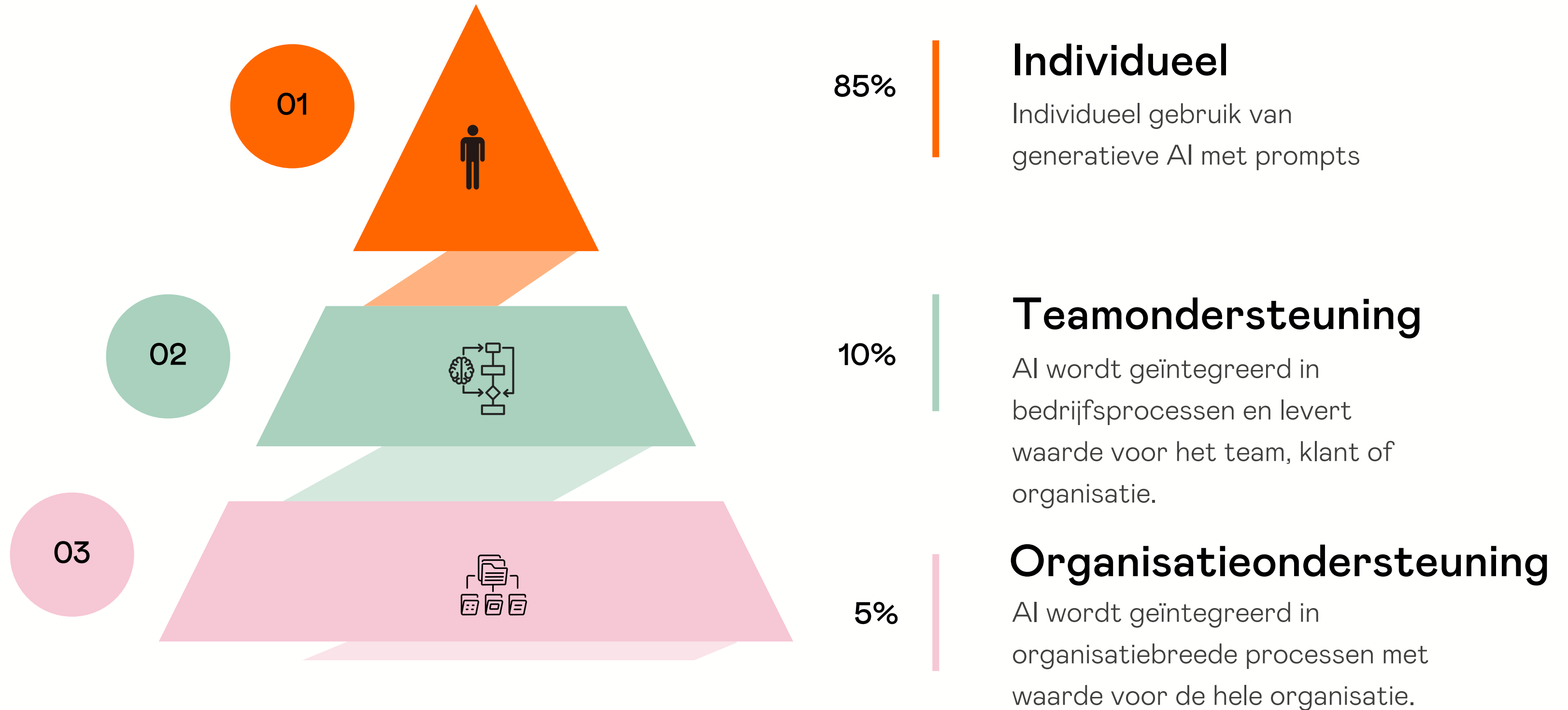
Kwaliteit verhogen

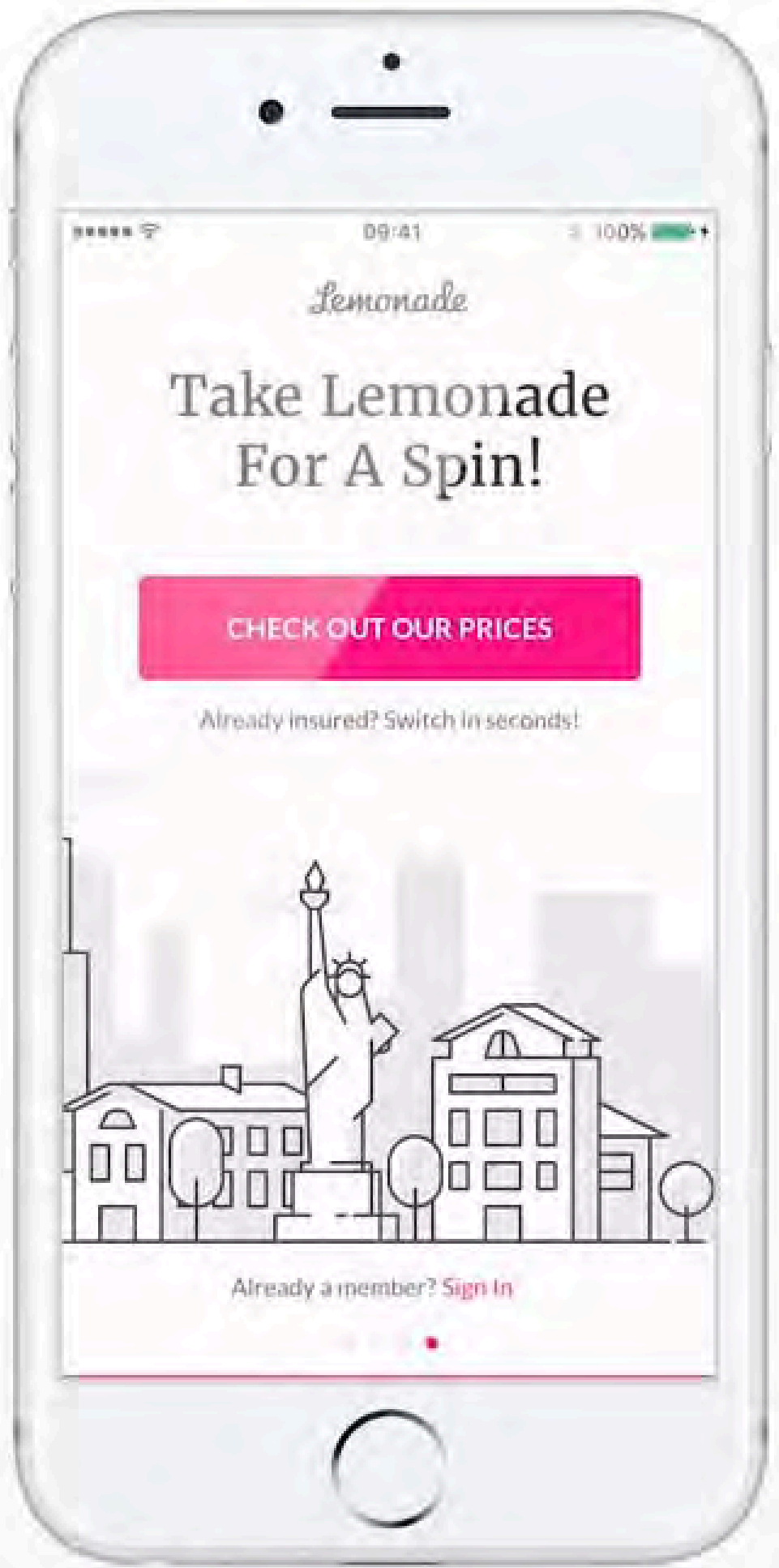


Data analytics



AI gebruik op 3 verschillende niveaus





Lemonade

Take Lemonade For A Spin!

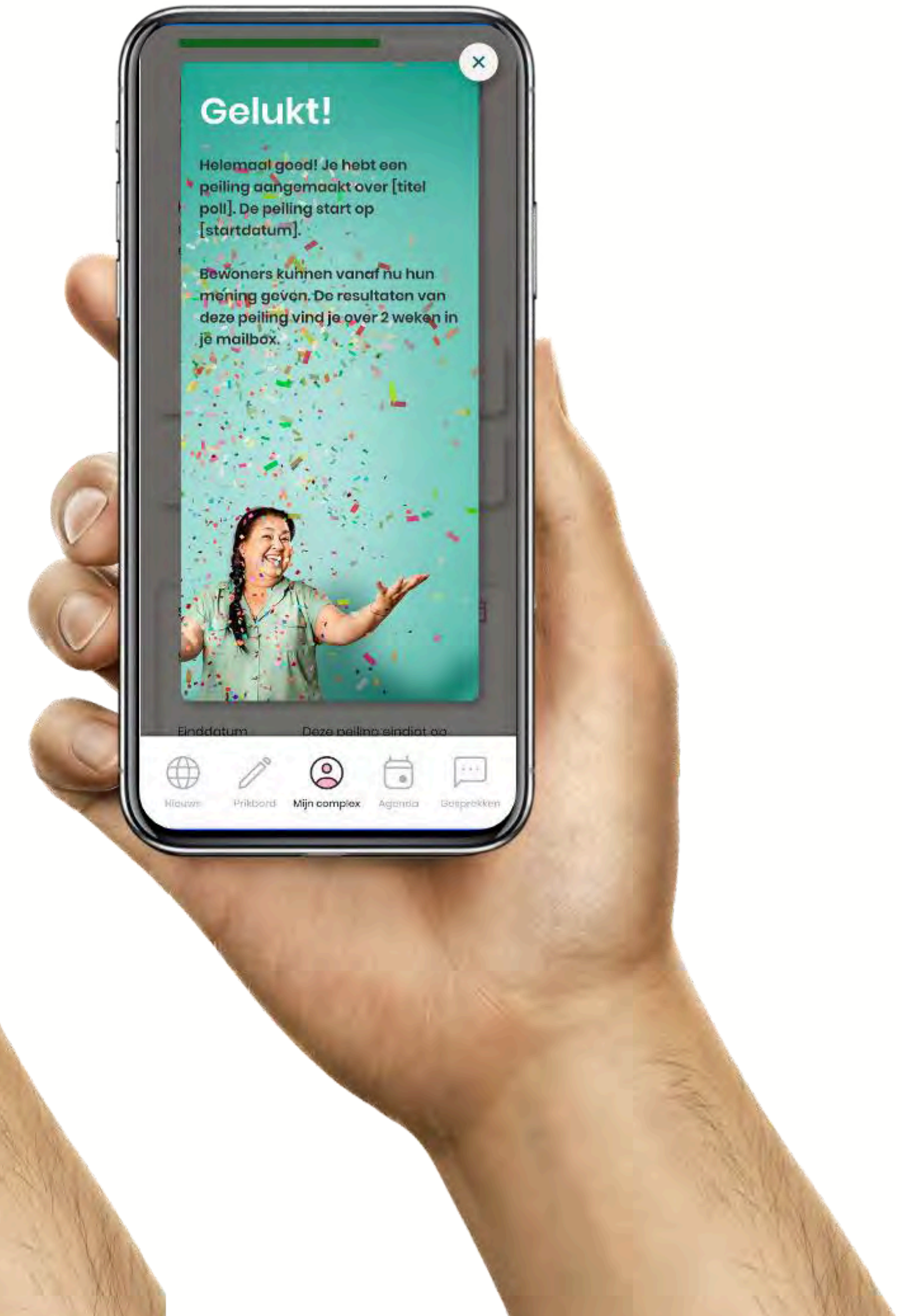
CHECK OUT OUR PRICES

Already insured? Switch in seconds!



Already a member? [Sign In](#)





Zo voor elkaar met Woonzorg Thuis

in deze app

Via Mijn Huis vindt
Anky alles over
haar
reparatieverzoek



Verder

ThuisApp Adoptie

51,1%

800-800-20

AI



Traditionele AI vs. Agentic AI

Traditionele AI

Vereist menselijke input en/of expliciet geprogrammeerde regels.

- Generatieve AI
- Aangestuurd met prompts
- Maakt gebruik van algemene data

Agentic AI

Onderneemt stappen om een gedefinieerd doel te bereiken, soms zonder directe menselijke input.

- Maakt proces workflows
- Gebruikt organisatie data
- Voert acties uit
- Neemt werk uit handen

“

AI-agents zijn onze digitale collega's van morgen.

Ergin Borova



● Thanks for calling Leonardo Hotel. How can I help you today?



Casus AMC

Probleem

Voice AI-agent ingezet om de poli afspraken te bevestigen een dag van tevoren!

Oplossing

30%

reductie van de no-shows voor medische afspraken



umcg



Casus UMCG

Probleem

Alle aan een ziekenhuis gestelde vragen in kaart brengen (17.000)

Oplossing

Door AI in te zetten sneller doorverwijzen of antwoord op geven.



Casus AlbertHeijn

Probleem

Voedselverspilling door standaardkortingen afgeprijsd in een handmatig, suboptimaal proces.

Oplossing

Besparing 250+ ton voedselverspilling met dynamische AI-pricing. Elke 15 minuten per individueel product de optimale korting herberekent.



Casus IKEA

Probleem

8500 KCC medewerkers die instructies geven over Billy kasten en andere vragen.

Oplossing

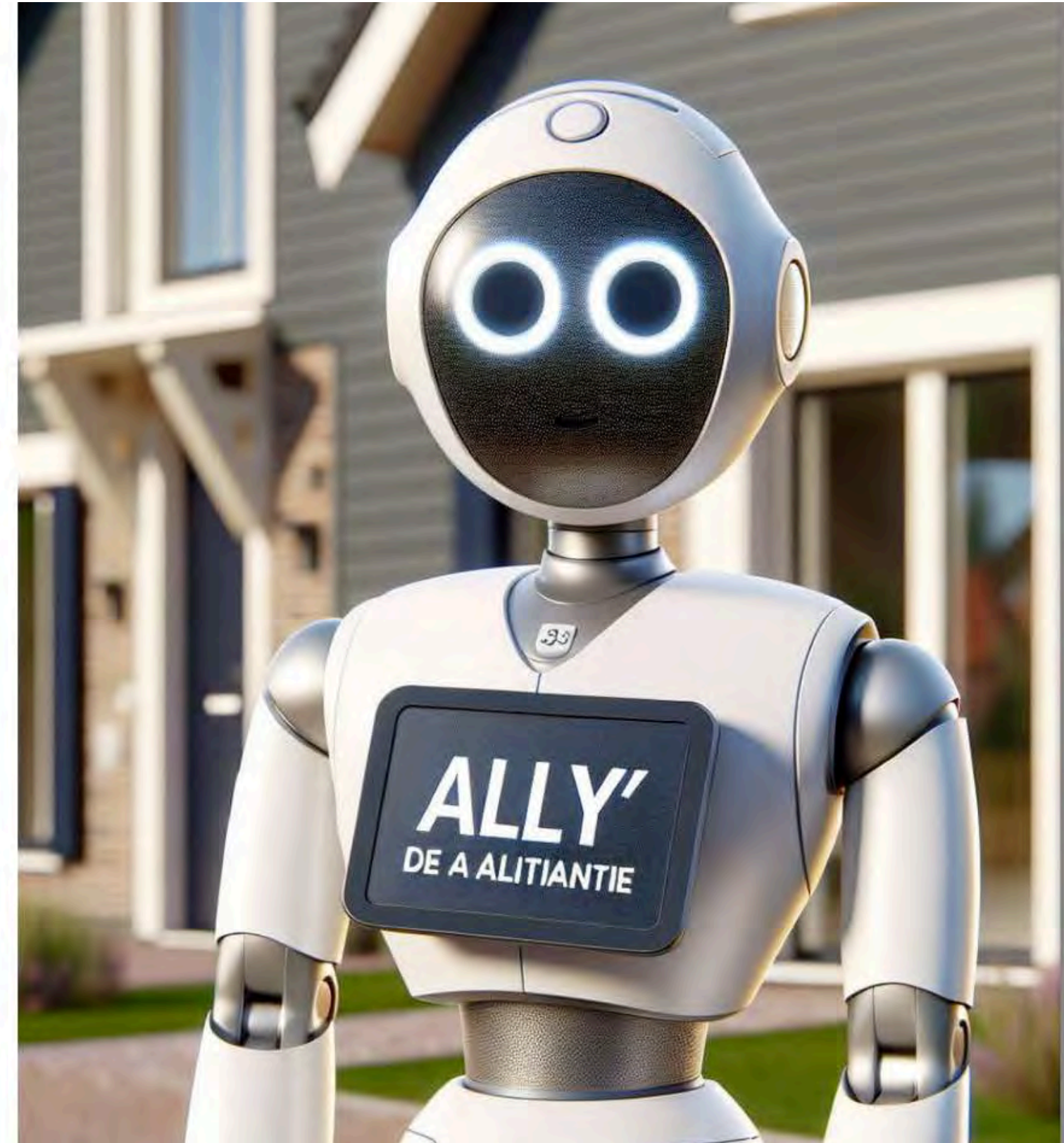
AI ingezet om deze KCC vragen op te vangen. Personeel KCC omgeschoold als proactieve verkopers en interieur adviseerders met als resultaat 1,4 miljard euro meer omzet.

Dichterbij huis

Corporatiesector

Onze nieuwe digitale assistent Ally

- Collega's
 - Ally genereert een goed antwoord bij ingewikkelde vragen ("kennisbank")
 - Beleidsvragen
- Klanten
 - Chatbot Huurverhoging
 - 5% van de vragen



De zus van Ally werkt (ook) al op de klantenservice

Automatiseren

- Samenvatten
- Labelen
- Controleren
- Wegschrijven

(pilot) Coaching

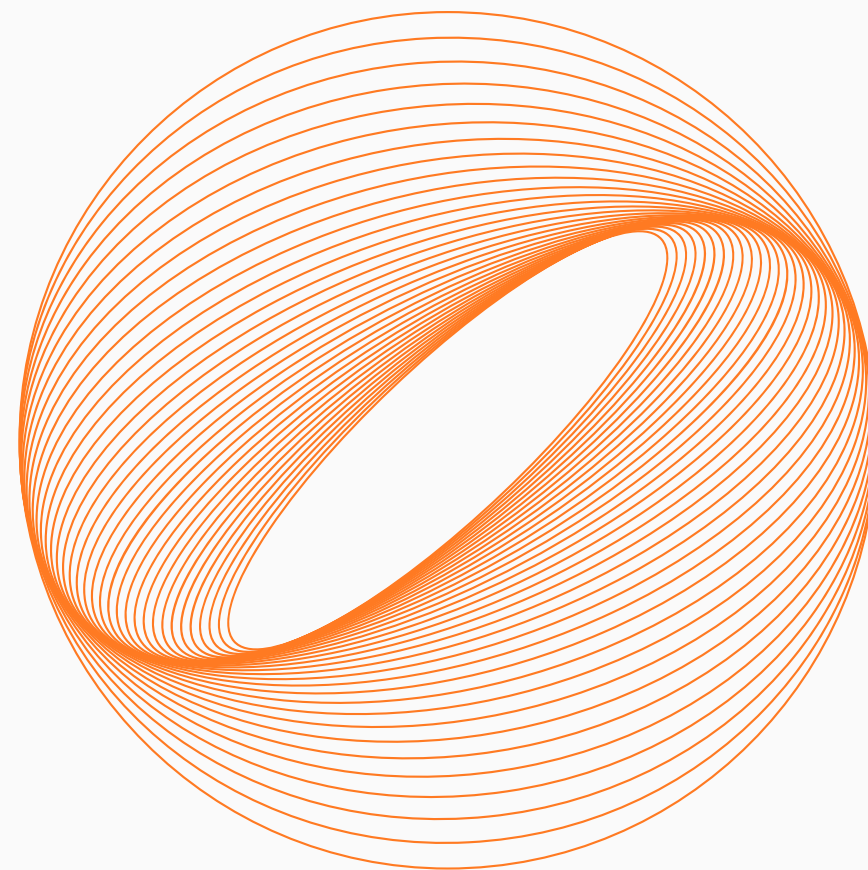
- Analyse van een gesprek
- Beoordelen en verbeteren
- Live feedback

Verbeteren van interne processen

- Suggesties om interne processen te verbeteren (conversational intelligence)



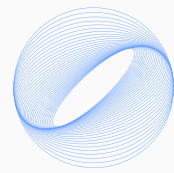
OMAIA



Het AI & RPA platform voor woningcorporaties

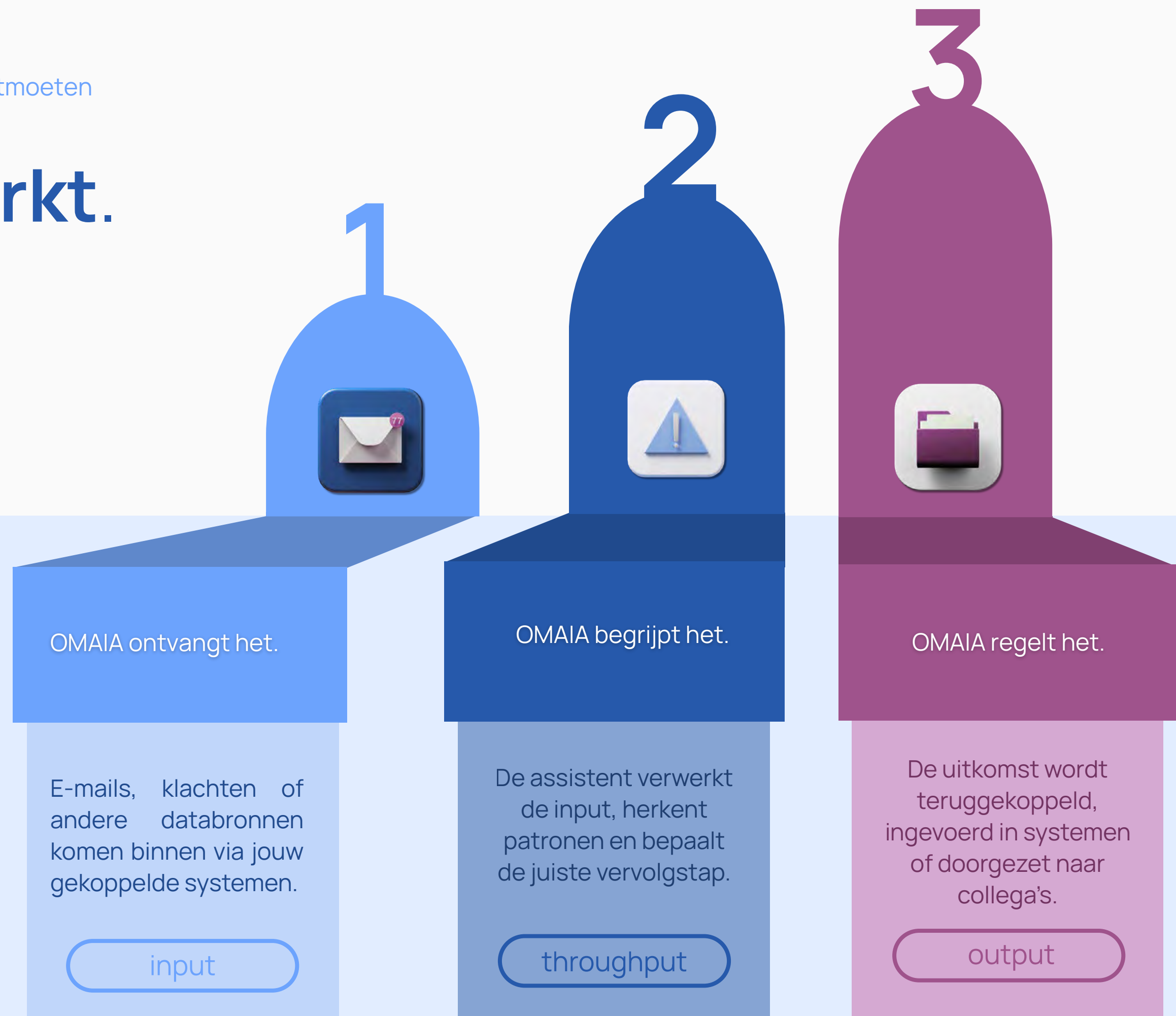
De 12e speler op het veld

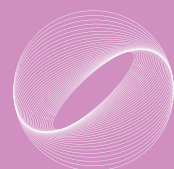
OMAIA



Waar mensen en AI elkaar ontmoeten

Hoe OMAIA werkt.





Waar mensen en AI elkaar ontmoeten

OMAIA

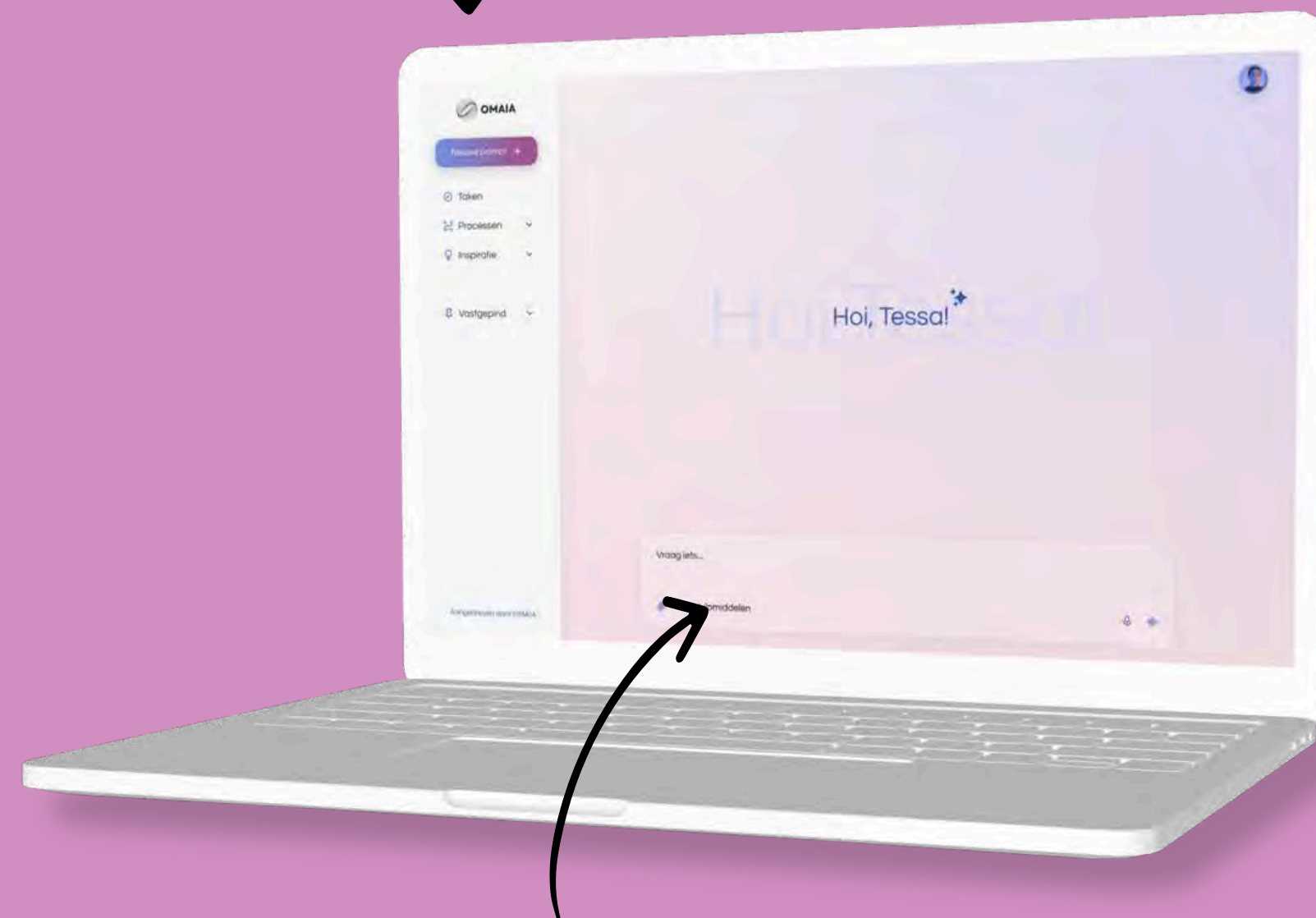
OMAIA is een **Azure based AI-platform voor woningcorporaties**. Anders dan de standaard AI-oplossing, is OMAIA getraind om woningcorporatie processen te optimaliseren met **AI en RPA**.

OMAIA is een embedded (private AI) met kennis van de context van de organisatie.

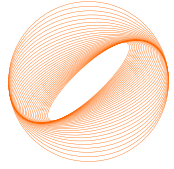
OMAIA neemt processen uit handen die kostbare tijd en energie opslokken (RPA+AI) en voert ook taken uit met een prompt in een veilige omgeving binnen de context van de organisatie.

OMAIA is de “digitale collega” die alles weet.

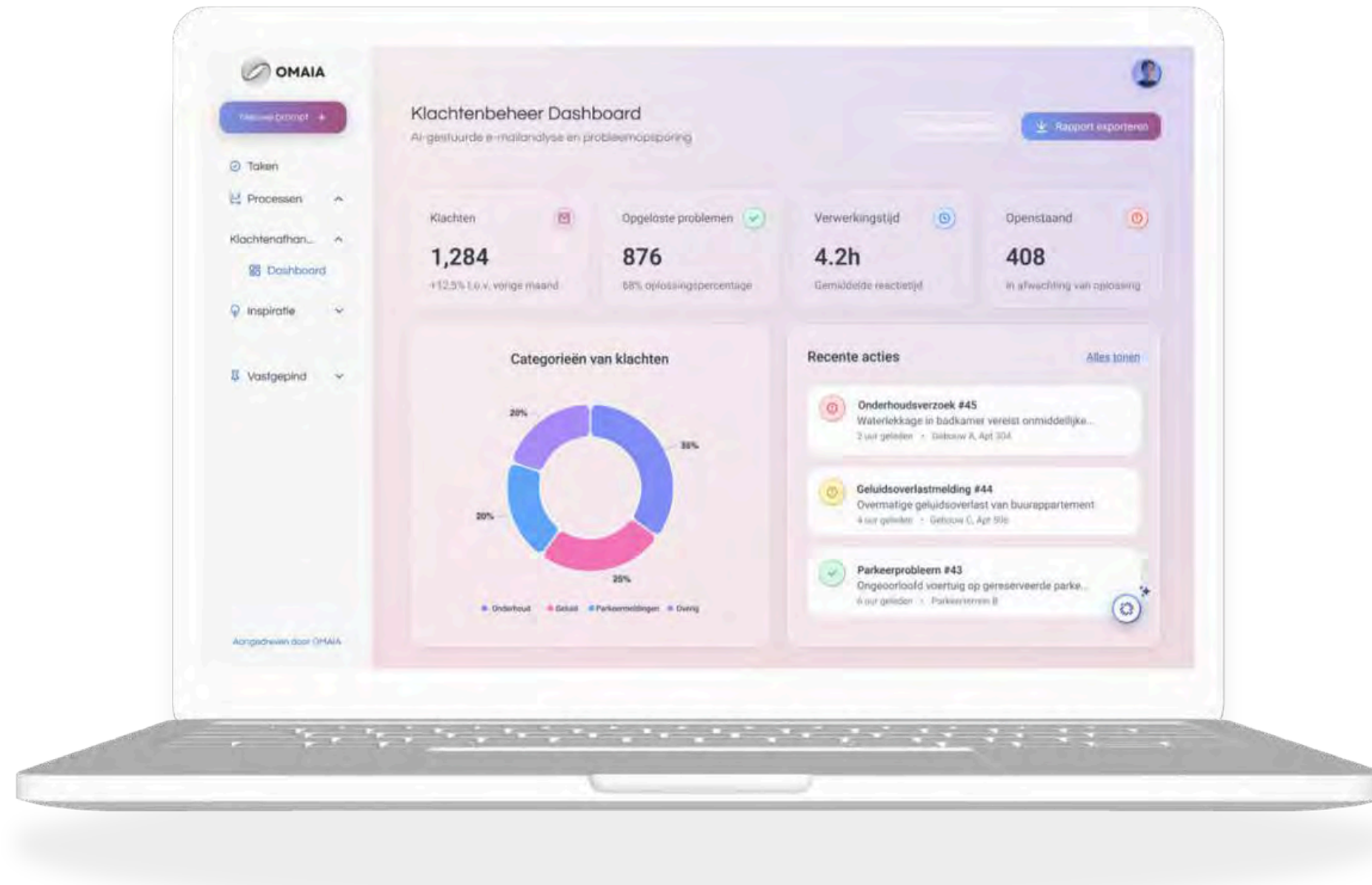
Procesoptimalisatie RPA + AI

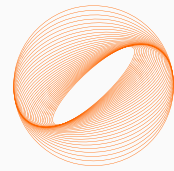


Generatieve AI



Waar mensen en AI elkaar ontmoeten





Afhandeling klachtenprocedure

Achtergrond

OMAIA haalt de inkomende klachten binnen en registreert deze in de desbetreffende systemen. Analyseert de klacht en het sentiment. Maakt en een samenvatting en stelt een PvA voor. Vervolgens kan de AI-agent een bon aanmaken voor de verantwoordelijke medewerker met een instructie om de om de klacht op te pakken.

Deze aanpak heeft de tijd voor de klachtenadministratie gereduceerd met 40%.

ROI = 40% tijdsbesparing

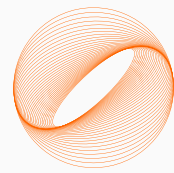
Minder administratie

Meer accuraatheid

Snellere afhandeling van de klachten

Betere coordinatie 1e en 2e lijn

Meer tijd voor echte klantencontacten



Nabelen bezichtigingen grote steden

Casus

Voor het verhuurproces worden bezichtigingen gepland met 10-20 woningzoekenden uit de lijst. Toch gebeurt er regelmatig dat niemand komt opdagen. Hierdoor ontstaan meer leegstandsdagen. De AI-agent belt twee dagen van tevoren de lijst af om een bevestiging te vragen.

ROI = daling no-shows met 30%

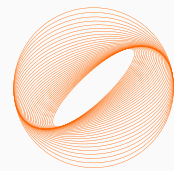
Grote tijdsbesparing

Meer mensen voor bezichtiging

Minder leegstandsdagen

Meer zekerheid

Minder risico's



Inspectierapport

Casus

Mutatieinspectie

Bij een mutatie maakt de opzichter een inspectierapport. De gegevens komen uit 3-4 systemen. Dit proces kost 45 minuten. Met een AI-agent kan dit proces in 15 seconden worden gedaan. Hierdoor meer tijd voor fysieke contacten en inspecties.

Verwachte ROI = 45 min. tijdsbesparing per mutatie

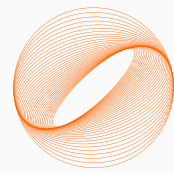
Minder administratie

Meer accuraatheid

Meer tijd

Sneller handelen

Meer tijd voor fysieke inspecties



AI-scanner voor klantvragen per e-mail

Achtergrond

Dagelijks ontvangt deze verzekeraar op de algemene infobox tussen de 1500 - 3000 e-mails p/w met verschillende vragen of inhoud.

OMAIA leest, scant, analyseert, interpreteert en verdeelt automatisch alle e-mail per team (in totaal 7 teams). Sommige e-mail worden volledig autonoom afgehandeld. Waar mogelijk geeft OMAIA een suggestie voor de snelle afhandeling van de e-mail.

ROI = >35% tijdsbesparing na 1 maand

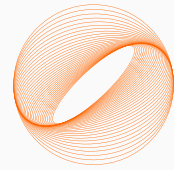
Sneller afhandeling

Directe instructies

Hogere klanttevredenheid

Inzicht in werkverdeling

Tijdsbesparing wordt nu gebruikt voor andere relevantere zaken



Beleid maken in co-makership met AI

Achtergrond

Afdeling Strategie en Beleid van een woningcorporatie wil de eerste beleidsafdeling zijn in de sector om beleid te maken in co-makership met een AI-tool.

Het doel is om kwalitatief beter beleid uit te werken in kortere tijd. Daarbij is het zoeken naar invalshoeken op basis van de beschikbare data om de bestaande patronen te challengen.

**ROI = >25% tijdsbesparing.
Beter kwaliteit stukken.**

Snellere afhandeling

Betere structuur

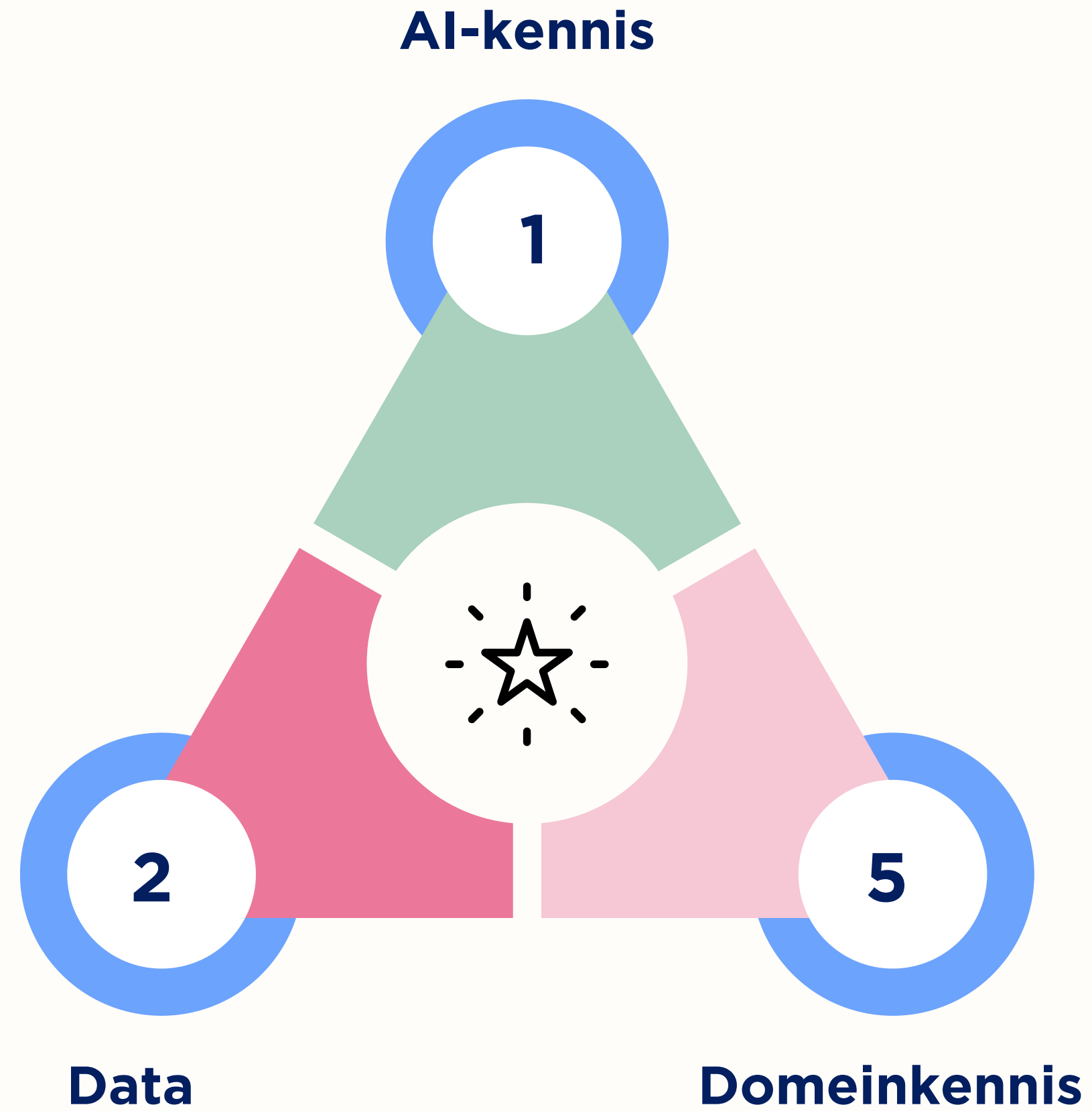
Betere kwaliteit

Meer kennis door meer data

Betere samenwerking

Randvoorwaarden voor een succesvolle AI toepassingen

1 + 2 + 5



Domeinkennis en gevalideerde en gestructureerde data hebben is het randvoorwaardelijk voor een goede AI implementatie ter ondersteuning van processen en organisaties.

ONZE OVERTUIGING

Orange
Melons®

Veel AI-trajecten falen omdat ze beginnen bij **technologie.**

Wij beginnen bij de **mensen** en hun **vakmanschap.**

AI moet **geen tool** zijn. AI moet een **denkpartner** worden.

GARTNER MODEL



Niveau	Strategie & leiderschap	Data & infrastructuur	Mensen & cultuur	Governance & ethiek	Processen & organisatie	Externe omgeving
1 Inactief	Er is geen richting voor AI. Initiatieven zijn losstaand, zonder prioriteiten, budget of eigenaarschap.	Data is versnipperd en lastig te vinden. Er is geen platform of structuur om AI te ondersteunen.	AI is onbekend en wekt weerstand op. Medewerkers krijgen geen tijd of training om ermee te leren werken.	Er zijn geen spelregels of verantwoordelijkheden. Privacy- en ethische risico's worden niet goed gezien.	AI staat los van de dagelijkse operatie. Het heeft geen invloed op hoe processen lopen.	Er is weinig zicht op wetgeving, markttrends of samenwerkingen met externe partijen.
2 Experimenterend	Er wordt geëxperimenteerd met pilots. Doelen zijn nog vaag en het succes hangt af van enkele kartrekkers.	Voor pilots wordt data handmatig verzameld. Kwaliteit en veiligheid wisselen en opschalen is moeilijk.	Enkele ambassadeurs doen ervaring op. Er is wat training, maar de meeste mensen kijken nog afwachtend toe.	Er zijn eerste afspraken of checks per project. Maar er is nog geen borging in het proces.	Kleine proeven draaien naast het reguliere werk. Integratie is beperkt en resultaten worden wisselend gebruikt.	Er zijn eerste contacten met leveranciers of startups. De organisatie volgt ontwikkelingen globaal.
3 Geformaliseerd	Er is een afdelingsbrede AI-aanpak met duidelijke doelen en een roadmap. Resultaten worden gevolgd, maar nog niet organisatiebreed.	Er staat een centraal dataplatform. Standaarden, basisbeveiliging en eerste automatisering zijn aanwezig.	Teams hebben duidelijke rollen en basiskennis. Managers begrijpen wat AI wel en niet kan en betrekken hun teams.	Richtlijnen en processen liggen vast. Er is duidelijke allocatie en transparantie over inzet van AI.	AI ondersteunt delen van processen met meetbare winst. Voor elk proces is beheer geregeld.	Er is een actief netwerk en uitwisseling met peers. De organisatie leert gericht voor eigen regelgeving.
4 Geïntegreerd	AI is verankerd in jaarplannen en OKR's. Verantwoordelijkheden liggen helder op MT/C-level en besluiten zijn datagedreven.	De infrastructuur is schaalbaar en betrouwbaar. Teams kunnen zelf data en modellen gebruiken wanneer nodig.	AI-kennis is breed aanwezig. Business en techniek werken soepel samen en leren is onderdeel van het werk.	Governance is onderdeel van alle levenscycli. Verantwoording is helder en besluitvorming gebeurt waar nodig.	AI is standaard onderdeel van kernprocessen. Feedbacklussen helpen continu verbeteren.	Er zijn structurele samenwerkingen en innovaties. Audits en naleving zijn onderdeel van het gewone werk.
5 Transformationeel	AI stuurt de bedrijfsstrategie en levert nieuwe proposities op. De organisatie kan snel bijsturen op basis van data.	Er is een flexibel ecosysteem van data en AI. Real-time besluitvorming en integratie met partners zijn normaal.	Er is een sterke experimenteercultuur. Iedereen werkt datagedreven en de organisatie trekt toptalent aan.	De organisatie is een voorbeeld in verantwoord AI. Aanpak wordt gedeeld en men stelt mee aan normen en standaarden.	Processen zijn opnieuw ontworpen rondom AI. Er ontstaan nieuwe diensten en verdienmodellen.	De organisatie is leidend in het ecosysteem. Ze beïnvloedt beleid en standaarden en deelt kennis.

Het technologisch begeleiden van de organisatie

OrangeMelons

Bovenstroom

Scope van het project
Wat willen we bereiken?

(A) Huidige Situatie
Startpunt

Functioneel ontwerp
Regie, structuur en rollen

Technisch ontwerp
Technologische keuzes, API's en koppelingen, integraties.

Scrum/Agile ontwikkelproces
Aan de slag met op een agile manier met elkaar.

Nieuwe applicatie
implementatie, SLA, beheer en doorontwikkeling.

(B) Gewenste Situatie
Waar willen we heen?



Urgentie
Wat is de noodzaak of ambitie?
Waarom is dit nodig?

Loslaten
Wat ga ik verliezen?
Hoe laat ik oude werkwijzen los?

Niet weten
Op zoek naar inzichten, ongemak = de plek om te leren en dus te veranderen

Creatie
Ik probeer uit, ik oefen met nieuw gedrag, ik neem eigenaarschap, ik oefen met nieuwe werkwijzen & tools

Nieuw begin
Ik werk volgens de werkwijzen. Ik omarm de nieuwe technologie en claim eigenaarschap.

Onderstroom

Vijf belangrijkste redenen dat AI-trajecten falen?

1. Data niet op orde.
2. Geen goede probleem definitie.
3. Het onderschatten van “het gedoe” in het proces (koppelingen).
4. Mensen niet meenemen in het proces.
5. Optimistische planningen.

Implementatie tijd

Tijd voor de
technologie

Tijd voor de mensen

1/3

2/3



Totale tijd voor de implementatie van een nieuwe technologie

Met AI aan de slag
gaan is ook het lef
hebben om te
innoveren.



Innovatie killers

Ja maar...

Schrijf een notitie

Als het goed was,
had iemand anders
het al gedaan

Eerst de basis
op orde

Dat parkeren
we even

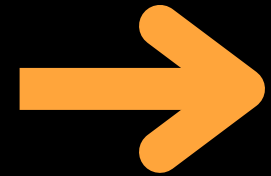
Dat speelt hier niet

We zijn er niet
klaar voor

Ben je hier
nieuw of zo?

Innovatie remmers

½ jaar niets doen



Klankbordgroep

1 jaar niets doen



Stuurgroep

2 jaar niets doen



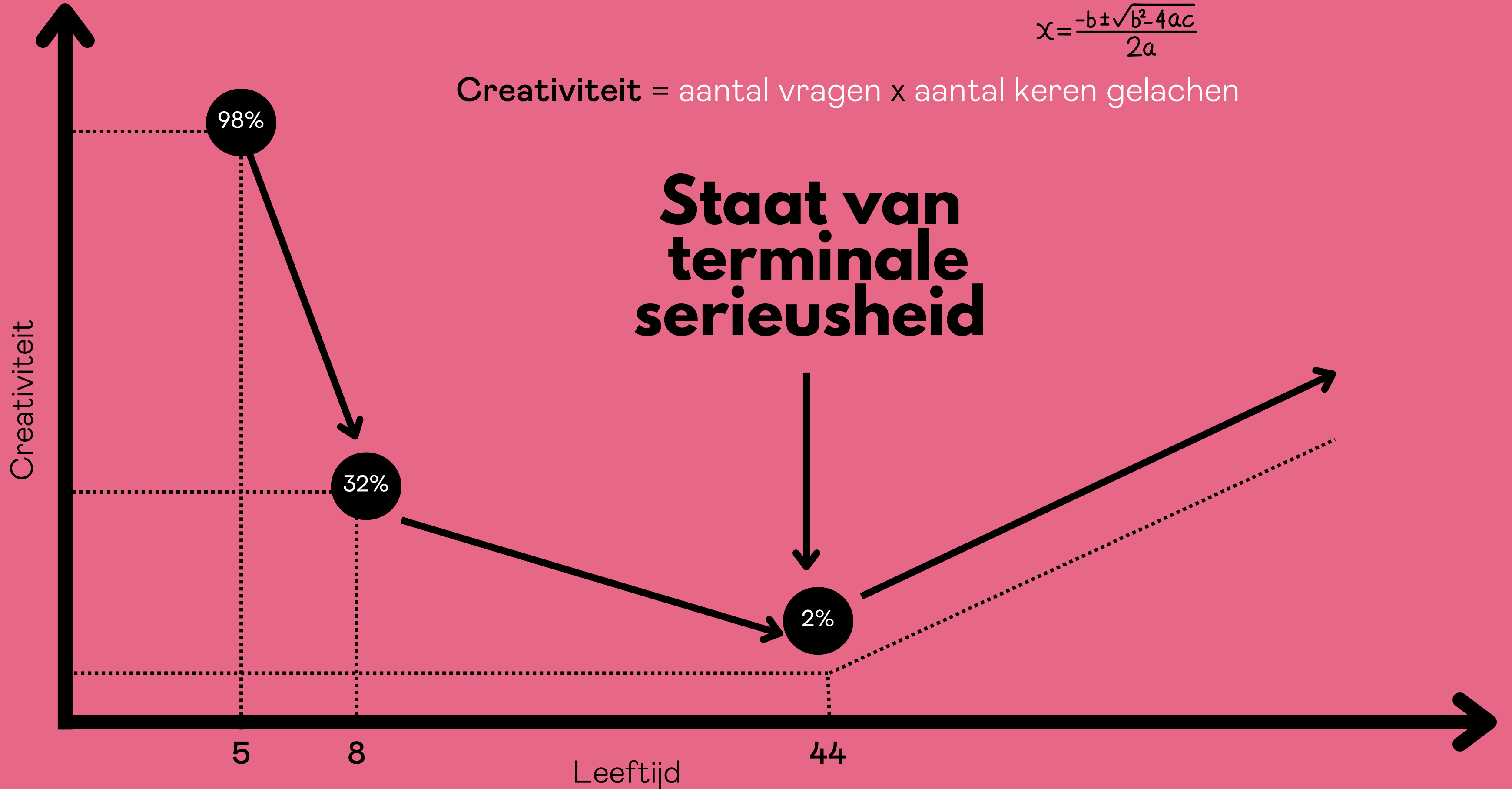
Taskforce

<

44

$$x = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

Creativiteit = aantal vragen x aantal keren gelachen

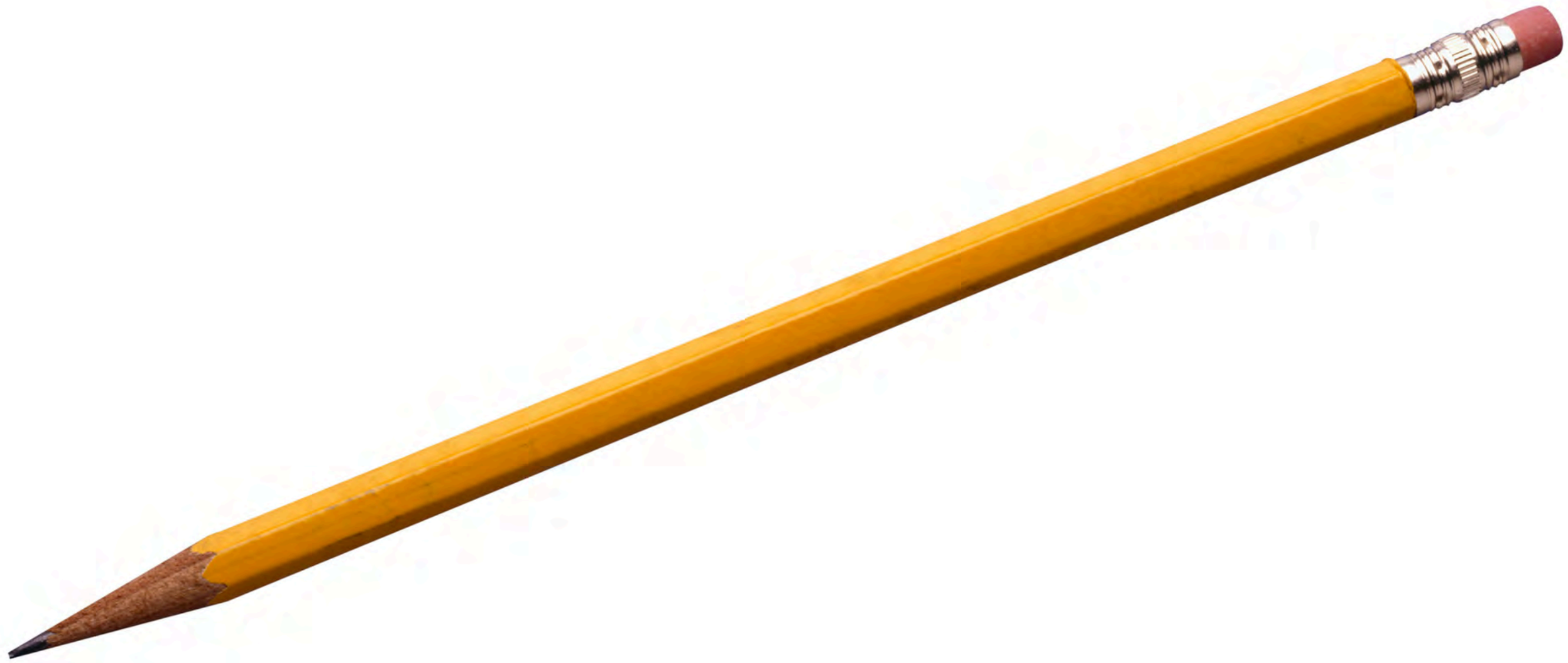


Staat van terminale serieuusheid



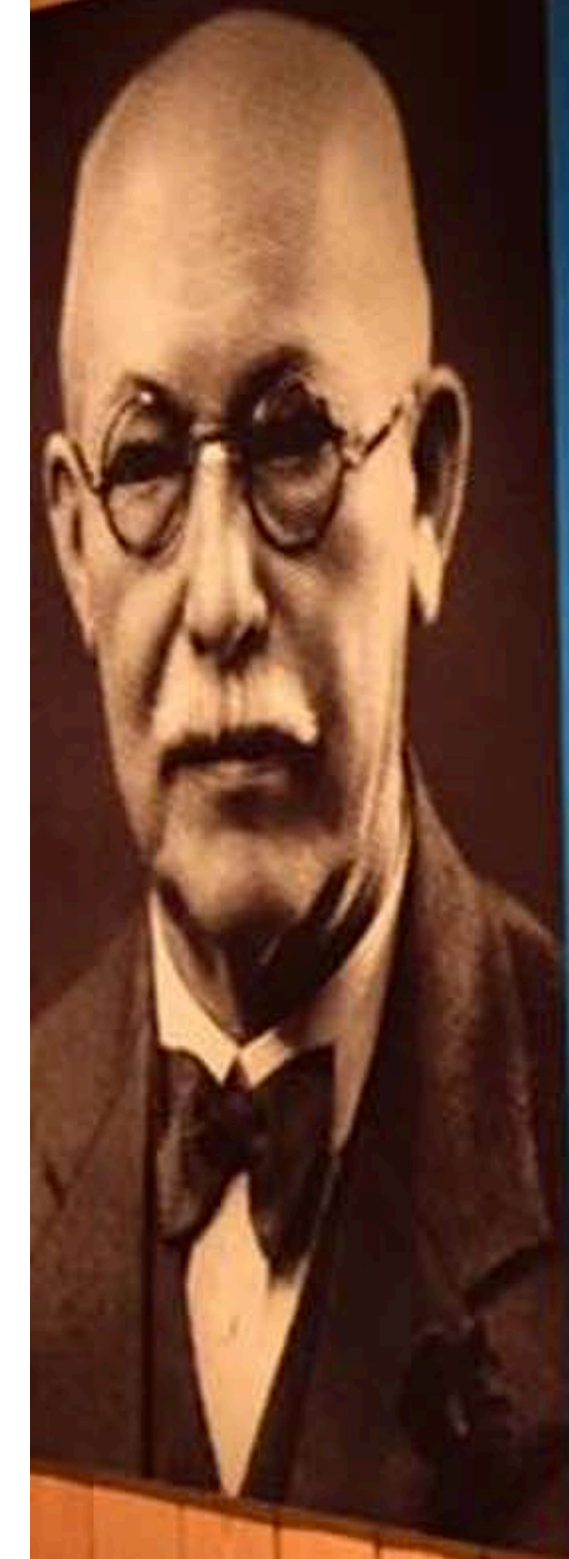
**FISHER
SPACE
PEN**





Succesvol starten met AI

- 1 Denk in problemen
- 2 Begin klein, maar begin
- 3 Maak dingen af



- ALBERT HEIJN -

HET ALLEDAAGSE **BETAALBAAR**
HET BIJZONDERE **BEREIKBAAR**







Opdat wij nooit vergeten voor wie wij werken
Albert Heijn 1 september 1990

THANK YOU



**Boek een gratis en vrijblijvend
consult**

