

# Aan het woord

Referentieverhaal

**KSS&NOORD  
Groep**

Grip op service- en  
mutatieonderhoud  
met één geïntegreerd  
platform





**KSS&NOORD**  
GROEP

# Grip op service- en mutatieonderhoud met één geïntegreerd platform

**KSS&NOORD Groep is een snelgroeiende dienstverlener in service- en mutatieonderhoud, renovatie, verduurzaming en schoonmaak. Vanuit Almere werken 120 tot 140 medewerkers dagelijks aan het toekomstbestendig maken van vastgoed.**

De organisatie staat bekend om een integrale aanpak: zoveel mogelijk in eigen uitvoering, korte lijnen en duidelijke afspraken. Die manier van werken vraagt om goed ingerichte processen en betrouwbare informatie. Om verdere groei te ondersteunen en werkwijzen te standaardiseren, koos KSS&NOORD Groep voor 4PS Construct.

## **De uitdaging: Groeï zonder gripverlies**

Jarenlang werkte KSS&NOORD Groep met Excel, losse applicaties en een verouderd ERP-systeem. Dat voldeed zolang de organisatie overzichtelijk was. Door groei nam de complexiteit toe en liepen processen vast. Niet alleen het aantal opdrachten nam sterk toe, ook de complexiteit nam toe, waardoor de oude werkwijze steeds vaker tegen zijn grenzen aanliep.

Samir Argam, manager Mutatie & Dagelijks Onderhoud, zag dat dagelijks in de praktijk gebeuren. Contracten werden groter, eisen strenger en opdrachtgevers vroegen om realtime KPI's, transparantie en digitale ketensamenwerking. "Onze aanbestedingen worden steeds omvangrijker. Dan moet je je processen kunnen onderbouwen. Dat lukte simpelweg niet meer met losse tools," vertelt hij.

Een belangrijk probleem zat in het mutatieproces. Werkvoorbereiders, planners en monteurs werkten met verschillende systemen, waardoor informatie niet altijd volledig of actueel was. "De mutatie-app die we gebruikten was niet stabiel en paste niet bij onze manier van werken. Daardoor moesten we regelmatig corrigeren of dubbel werk doen," legt Argam uit. Het gevolg: vertragingen, inefficiënties en soms zelfs verwarring over wie welke taak had uitgevoerd.

De bedrijfsvoering vroeg steeds meer om betrouwbare stuurinformatie. Inzicht in doorlooptijden, materialen, uren en klanttevredenheid was nodig, maar door verspreide data kostte dat veel tijd. Daardoor ontbrak een stevig fundament voor besluitvorming, wat bij een groeiende organisatie niet langer vol te houden was.

## **Het kantelpunt**

De groeiambitie van KSS&NOORD Groep was duidelijk: verder opschalen in service & mutatieonderhoud, planmatig onderhoud en verduurzaming, zonder complexiteit te vergroten. Dat vroeg om een fundament waarop de organisatie kon bouwen. De druk van toenemende aanbestedingseisen en het belang van foutloze rapportages maakten de noodzaak tot verandering steeds urgenter.

De noodzaak om te veranderen werd concreet na het winnen van een grote aanbesteding met strenge rapportage-eisen. "Toen was duidelijk: dit kunnen we niet blijven doen zoals we deden. We hadden één systeem nodig dat met ons meegroeit."

## Digitalisering werd daarmee geen verbeterstap meer, maar een randvoorwaarde.

### De zoektocht naar één geïntegreerd platform

Het selectieproces werd uitgevoerd door een compact intern projectteam. Argam was eindverantwoordelijk voor de processen, samen met de projectleider van de projectafdeling en een collega die HR en urenregistratie vertegenwoordigde. Externe consultants waren niet nodig, omdat de organisatie de eigen processen goed kende.

Tijdens de selectie vergeleek KSS&NOORD Groep verschillende ERP-systemen op onder meer functionaliteit, branchekennis, schaalbaarheid en cloudmogelijkheden. Al snel bleek dat 4PS Construct het beste aansloot. Vooral het feit dat 4PS de praktijk van vastgoedonderhoud begrijpt, gaf vertrouwen. De consultants spraken dezelfde taal als de organisatie en sloten goed aan bij de dagelijkse werkzaamheden.

Meerdere elementen gaven de doorslag:

- Sterke Microsoft-integratie en een toekomstbestendig cloudplatform
- Volledige procesondersteuning voor service, projecten en financiële administratie

- Duidelijke structuur en praktijkgerichte functionaliteit voor vastgoedonderhoud
- Branchekennis van de 4PS-consultants
- Mogelijkheid tot koppelingen met Power Apps en partners zoals Hilti OnTrack

“Tijdens de demo zagen we dat onze behoeften bijna één-op-één konden worden ingevuld. Alles wat wij belangrijk vinden - cloud, integrale processen, toekomstvastheid - zat erin. Bovendien kenden we 4PS al vanuit de markt en dat gaf vertrouwen,” zegt Argam.

### Implementatie Standaardiseren zonder de operatie te verstoren

De implementatie startte begin 2025. Vanaf het begin stond de samenwerking centraal, met aandacht voor wederzijds begrip. Voor KSS&NOORD Groep was het belangrijk dat de implementatie niet alleen technisch goed werd ingericht, maar ook organisatorisch werd gedragen. De nieuwe werkwijze moest aansluiten op de praktijk en de dagelijkse operatie ondersteunen.

### Stapsgewijze inrichting

Samen met 4PS bracht KSS&NOORD Groep alle processen zorgvuldig in kaart. Daarbij werd gekeken waar optimalisatie mogelijk was, zonder de lopende werkzaamheden te verstoren. Door bewust te kiezen voor standaardisatie ontstond meer rust en duidelijkheid in de organisatie. “4PS denkt echt mee in hoe onze branche werkt. Ze begrijpen serviceonderhoud, ketensamenwerking, planningen en contractvormen. Dat helpt enorm,” vertelt Argam.

In deze fase werd ook kritisch gekeken naar bestaande werkwijzen. Processen die jarenlang vanzelfsprekend waren, werden opnieuw tegen het licht gehouden. De vraag waarom bepaalde stappen zo werden uitgevoerd, leidde regelmatig tot nieuwe inzichten en concrete verbeteringen.

### Betrokken medewerkers, soepele adoptie

Medewerkers werden al vroeg bij het traject betrokken. In de testomgeving konden planners, werkvoorbereiders en binnendienstmedewerkers vooraf werken met serviceorders, werkbonden en het planbord. Daardoor werd de overstap geen abrupte verandering, maar een geleidelijk proces.

“We hebben er bewust voor gezorgd dat iedereen het systeem al kende voordat we live gingen. Daardoor was het geen verrassing,” aldus Argam. Dit zorgde voor breed draagvlak en maakte dat medewerkers het systeem sneller accepteerden en actief gingen gebruiken.

### Spannendste moment: dataconversie

Zoals bij veel implementaties was de dataconversie het spannendste onderdeel. Dankzij de grondige voorbereiding verliep deze fase gecontroleerd en zonder grote problemen. “De structuur van NAV leek gelukkig sterk op die van Business Central, wat veel scheelde in kolommen en formats,” vertelt Argam. Tegelijkertijd was het voor het team een intensieve periode, waarin nauwkeurig werken essentieel was om fouten te voorkomen.



“Het systeem is veel sneller en overzichtelijker. Je vindt direct wat je zoekt, wat veel tijd scheelt.”

## De eerste resultaten

### Snelheid, duidelijkheid en rust

Sinds juni 2025 werkt KSS&NOORD Groep volledig met 4PS Construct, inclusief de Buitendienst App en het urenportaal. De effecten waren direct merkbaar in de dagelijkse praktijk.

#### 1. Snellere informatie-uitwisseling

Informatie van en naar monteurs verloopt nu volledig digitaal en actueel. Werkbonnen worden direct vastgelegd in het systeem, inclusief foto's, uitgevoerd werk en gebruikte materialen. Papieren werkbonnen en handmatige verwerking zijn daarmee verleden tijd.

#### 2. Stabieler proces voor service & mutatie

De Buitendienst App verwerkt werkbonnen betrouwbaar en zonder onderbrekingen. De Mutatie App vraagt nog verdere doorontwikkeling, maar biedt duidelijke mogelijkheden. “Daar gaan we samen nog stappen in zetten.”

#### 3. Betere samenwerking tussen afdelingen

Alle informatie is centraal beschikbaar, waardoor planning, uitvoering en administratie sneller kunnen schakelen. Afdelingen werken met dezelfde gegevens en spreken dezelfde taal, wat de samenwerking merkbaar verbetert.

#### 4. Realtime informatie

KSS&NOORD Groep kan nu betrouwbaar rapporteren over doorlooptijden, productiviteit en klanttevredenheid. Dit inzicht is essentieel voor het nakomen van afspraken met woningcorporaties.

#### 5. Minder afhankelijk van servers

Werken in de cloud zorgt voor rust en flexibiliteit. Medewerkers kunnen overal inloggen en updates worden automatisch doorgevoerd, zonder extra beheer.



## Fase 2: Verder digitaliseren en power apps

Nu de basis staat, richt KSS&NOORD Groep zich op verdere optimalisatie. In fase 2 ligt de focus op het moderniseren van magazijnbeheer, verdere automatisering van het planbord en uitbreiding van koppelingen, zoals met Hilti OnTrack. Dit moet zorgen voor betere afstemming en minder wachttijd.

Ook ziet KSS&NOORD Groep kansen in Power Apps om processen slimmer in te richten zonder maatwerk. Daarnaast wil de organisatie de ketensamenwerking met opdrachtgevers en woningcorporaties verder versterken via digitale koppelingen en betere data-uitwisseling.

## Persoonlijke impact

Voor Argam betekent deze digitaliseringsslag vooral rust en overzicht. "Ik kan nu veel beter sturen op processen. Alles sluit op elkaar aan. Dat geeft energie."

Een moment waarop hij trots was? "Toen we live gingen, zonder gedoe. Iedereen had er vertrouwen in en het liep meteen. Dat zegt veel over het team en over de samenwerking met 4PS."

De drie woorden die voor hem de samenwerking typeren: professioneel – meedenkend – toekomstgericht.

## Conclusie

Met de overstap naar 4PS Construct heeft KSS&NOORD Groep de basis gelegd voor verdere groei, zonder extra complexiteit toe te voegen. Door te werken met één geïntegreerd platform beschikt de organisatie nu



over betrouwbare stuurinformatie, overzichtelijke processen en betere samenwerking tussen afdelingen. Dat maakt het dagelijks werk voorspelbaarder en beter beheersbaar, zowel voor medewerkers als voor opdrachtgevers.

De impact is zichtbaar in de praktijk. Informatie is actueel en centraal beschikbaar, processen sluiten beter op elkaar aan en rapportages voldoen aan de eisen van woningcorporaties. Hierdoor kan KSS&NOORD Groep onderbouwde keuzes maken en afspraken consistent nakomen, ook bij toenemende volumes en strengere contractvoorwaarden.

Digitalisering is voor KSS&NOORD Groep niet een doel op zich, maar als middel om beter te sturen op kwaliteit, klanttevredenheid en efficiëntie. Door verder te bouwen met integraties zoals Hilti OnTrack, Power Apps en datagedreven inzichten blijft de organisatie werken aan eenvoudige, gestandaardiseerde processen die schaalbaar zijn en rust brengen in de operatie.

Samen met 4PS beschikt KSS&NOORD Groep niet alleen over een ERP-systeem, maar ook over ondersteuning en een partner die meedenkt met de praktijk van service- en onderhoudsorganisaties. De gekozen aanpak laat zien hoe grip, overzicht en professionalisering hand in hand kunnen gaan. Een herkenbaar voorbeeld voor organisaties die willen groeien en tegelijk de controle willen behouden.

**KSS&NOORD Groep is klaar voor de toekomst: digitaal, verbonden en met maximale grip op elke fase van het onderhouds- en renovatieproces.**

# Business software

For construction

Keplerlaan 4  
6716 BS Ede  
Nederland

+31 318 644 500  
info@4ps.nl  
www.4ps.nl

