

Henk Crouwel

Jan van den Dungen

Notapp:

## Minimaliseer de administratie bij de overdracht van woningen

De overdracht van woningen, appartementen, parkeerplaatsen en ander bezit door woningcorporaties is een proces waarbij veel partijen betrokken zijn. Hoe regel je dit proces efficiënt als het verhuur van woningen je core business is? Een gesprek met directeurs **Jan van den Dungen** en **Henk Crouwel** van **Notapp**, leverancier van Corporatieportaal.

### Wat is nodig om een overdracht bij verkoop efficiënt te laten verlopen?

Op de eerste plaats een goede begeleiding van de woning naar de markt. Is alle informatie beschikbaar, compleet en correct? Welke verkoopvorm kies je? Welke ketenpartners zijn hierbij betrokken en wat doen die precies? En wat doet de corporatie met betrekking tot de administratie en commercie? Ten tweede is een goede begeleiding van de woningzoeker naar de juiste woning nodig. Hoe, waar en tegen welke kosten zet je de woning 'in de etalage'? En hoe zorg je ervoor dat de geïnteresseerden worden begeleid? En het gaat natuurlijk niet alleen om woningen, maar ook om BOG, parkeerplaatsen, appartementen of een enkele berging. Software dat deze processen op maat ondersteunt biedt corporaties de noodzakelijke grip.

### Waar lopen corporaties vaak tegenaan bij deze processen?

Bij de overdracht van woningen voor verkoop en vrije-sector huur zijn veel partijen betrokken. Die dragen allemaal bij aan de informatievoorziening rondom de woning. Het bijhouden van alle communicatie en het structureren van de informatie is een grote klus. Er is veel regelgeving, en als corporatie wil je kopers of huurders goed informeren. De combinatie van dit alles zorgt voor een complex proces. Bovendien speelt dat je snel een koper of huurder wilt vinden om daarmee tot zaken te komen. Soms moet er echt gezocht worden en is juiste marketing van belang. Hoe selecteer je vervolgens de juiste gegadigde, en zorg je dat andere geïnteresseerden in de portefeuille blijven om ze voor een volgend object te benaderen? Ons advies is om de processen goed in kaart te brengen, en vervolgens de administratieve werkzaamheden te minimaliseren met de juiste automatiseringsoplossingen.

### Bij welk onderdeel van het proces kunnen corporaties de meeste winst boeken?

Wij beginnen altijd bij de basis: de informatie over de woningen in de verkoopvijver of vrije sector huur objecten die te huur komen. Natuurlijk heeft elke corporatie deze informatie in meer of mindere mate tot haar beschikking. Maar deze is meestal niet actueel en moet met hulp van in- en externe deskundigen worden geactualiseerd. Intern gaat het dan om de afdelingen verkoop, verhuur (VSH), onderhoud en administratie. Extern zijn onder andere een bouwkundige, taxateur, makelaar en notaris betrokken. Als je dit proces met een mailbox en een Excel-sheet wilt beheren, dan ben je bij de tiende woning de draad kwijt. Het stroomlijnen van dit proces is essentieel. Daarna volgt de volgende uitdaging: communiceren via de juiste kanalen zoals de eigen websites en natuurlijk Funda. En stroomlijn vervolgens de toestroom van geïnteresseerden. De laatste winst is natuurlijk te behalen in de contractuele fase: als de processen rondom aanbod, vraag en bemiddeling goed verlopen, is de transactie geslaagd.

### Wat is jullie strategie en propositie in de sector?

Notapp biedt met Corporatieportaal een procesgestuurde toepassing die stap voor stap de transactie rondom de verkoop en vrije-sector verhuur van woningen begeleidt. De onderlinge communicatie tussen alle interne en externe betrokkenen wordt gestroomlijnd. De corporatie voert regie, wat betekent dat de in het systeem verrijkte informatie steeds kan worden getoetst, maar dat deze geen ambachtelijke verwerking behoeft. Het systeem regelt zowel de communicatie als de verrijking van het dossier. Halverwege het proces gaan we openbaar, via de 'etalages' van de corporatie aangevuld met Funda. Met het opvangen van alle geïnteresseerden start het proces van bemiddelen. Juist in deze gecombineerde aanpak ligt onze kracht.

### Welke impact heeft de overspannen woningmarkt hierop?

Voor de corporaties in de grote steden, waar het soms echt dringen is voor de deur, zetten we steeds vaker de openbare verkoop in. In alle gevallen gaat dat via inschrijving. Onze systemen bieden ook de veilingvorm aan, maar corporaties maken daarvan nog geen gebruik. Dat zal wel liggen aan het imago van de veiling. Maar de inschrijving is een uitstekend middel. Hierbij is het van belang het proces integer in te richten, zodat het aantoonbaar eerlijk verloopt. Je wilt geen gedoe met ontevreden bidders. Per definitie kan je het biedingsproces niet voor iedereen naar de zin maken, er wint er tenslotte maar één. Maar je wilt wel dat alle bidders met een tevreden gevoel achterblijven.

Er zijn overigens veel gebieden waar de woningmarkt rustiger is. Daar blijft de onderhandse verkoop populair. Wat we daar steeds vaker tegenkomen, is dat corporaties een grotere rol gaan spelen bij de bemiddeling. Uiteindelijk spaart dat tijd en geld, tenminste, als de processen goed zijn ingericht en geautomatiseerd.

### Hoe zien jullie deze processen de komende jaren veranderen en ontwikkelen?

De 'transactiemarkt' wordt verdergaand geautomatiseerd. Steeds meer informatie komt digitaal beschikbaar en diverse registers worden beter en completer ontsloten. Dat zal de transactieprestaties kunnen doen dalen. Corporaties zijn logischerwijs gefocust op het effectief en efficiënt beheren van de woningen. De kosten daarvan zijn al redelijk in kaart te brengen of gebracht. Daar is natuurlijk steeds veel winst te behalen, de meeste woningen zitten immers in beheer. Maar de komende jaren zal er meer aandacht ontstaan voor het deel van de woningmarkt dat uit beheer of exploitatie gaat, en dus een transactie ondergaat. Wij voorspellen dat de transactiekosten de komende jaren hoger op de agenda komen te staan. Het belang van goede automatisering zal daardoor alleen maar toenemen. ■