



Michiel van Rhijn en Jan van den Dungen (Notapp):

Doorstroming bij de overdracht van woningen bevorderen

Hoewel de kerntaak van woningcorporaties zich richt op de verhuur van sociale huurwoningen, houdt bijna iedere corporatie zich bezig met de verkoop van woningen, verhuur in het midden- of vrije segment, parkeerplaatsen of bedrijfsmatig vastgoed. De overdracht van dit commerciële vastgoed is een proces waarbij veel partijen betrokken zijn en waar nieuwe vastgoed-informatie wordt uitgewisseld. Hoe regel je dit proces efficiënt en effectief en waar ligt verbeterpotentieel voor de sector? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met de directieleden Jan van den Dungen en Michiel van Rhijn van Notapp.

Wat is ervoor nodig om een overdracht efficiënt te laten verlopen?

Anders dan bij bezit in het sociale domein – waar de overdracht is gebonden aan de wetten en regels van woonruimteverdeling – is de overdracht van commercieel vastgoed veel vrijer. Het vastgoedaanbod is divers: woningen voor de vrije sector, woningen gevlagd voor verkoop, maar ook bedrijfsmatige objecten en parkeerplaatsen. Bij zowel verkoop als verhuur zijn doorgaans meerdere partijen betrokken en informatiebronnen beschikbaar. Die dragen allemaal bij aan de informatievoorziening rondom de woning, bedrijfsruimte of parkeerplaats. Het bijhouden van alle communicatie en het structureren van de informatie is een klus. Er is regelgeving en als corporatie wil je kopers of huurders goed informeren. Bij minder courante objecten is de juiste marketing van belang. Hoe selecteer je vervolgens de juiste gegadigden en zorg je dat andere geïnteresseerden in de portefeuille blijven om ze voor een volgend object te benaderen? Een efficiënte overdracht gaat dus om diverse processen. Als je die structureert, kun je in minder tijd meer doen.

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

Dat verschilt per corporatie en soort registergoed, en is afhankelijk van de marktomstandigheden. Maar in alle gevallen geldt: breng je basisprocessen eerst op orde. Hoe zijn de betrokken partijen en de informatieverwerkende systemen georganiseerd? Aan de start van het overdrachtsproces is de beschikbare informatie immers vaak achterhaald. Hoeveel interne partijen zijn betrokken? En hoeveel externen, zoals de bouwkundige, taxateur, makelaar en notaris? Als je dit proces met een mailbox en Excel-sheet wilt beheren, ben je bij de tiende overdracht de draad kwijt. En eigenlijk geldt dat ook voor de toepassingen van de ERP-leveranciers die vooral op het sociale domein zijn geconcentreerd.

Het object succesvol aanbieden aan de markt is de volgende uitdaging. Communiceer via de juiste kanalen zoals de eigen websites, organiseer je berichtgeving via e-mail en social media en maak gebruik van de kracht van websites als Funda en Pararius. Zo maximaliseer je de toestroom van geïnteresseerden. Bereid je er echter op voor dat je soms wordt bedolven met reacties. Zorg bijvoorbeeld bij verkoop dat je alle biedingen en ontbindende voorwaarden ziet. En bij verhuur dat je over gevalideerde inkomensgegevens van je kandidaten beschikt.

Efficiency maakt processen betaalbaarder, maar is dat het enige voordeel?

Het is fijn als kosten worden beheerst, maar bovenal moet een overdracht effectief en dus volgens plan verlopen. Centraal daarin staat steeds prominenter het realiseren van doorstroming. De ideale overdracht zorgt dat een te koop staande woning wordt verkocht aan een huurder, bij voorkeur

uit de vrije sector, waardoor die huurwoning vrijkomt voor een huurder uit het middelsegment of een sociale scheefhuurder. Voor veel corporaties leggen wij geautomatiseerd een database van kandidaten aan. We voorzien hen van een zoekprofiel en maken onderscheid tussen eigen huurders, sociale huurders en anderen. Een soepele klantreis is daarbij erg belangrijk. Kopen, huren, inschrijven of bieden moet eenvoudig zijn en het aanbod moet passen bij de woonwensen. Daar is vaak nog winst te behalen.

Wat is jullie propositie in de sector?

Notapp biedt een procesgestuurde toepassing die stap voor stap de transactie rondom de verkoop en vrije sector verhuur begeleidt. De onderlinge communicatie tussen interne en externe betrokkenen wordt zo gestroomlijnd, waardoor het uitwisselen van e-mails en telefoongesprekken tot een minimum wordt beperkt. De corporatie voert regie wat betekent dat de in het systeem verrijkte informatie steeds kan worden getoetst, maar dat deze geen handmatige verwerking nodig heeft. Halverwege het proces gaan we openbaar en publiceren we het aanbod op websites van de corporatie, aangevuld met externe kanalen zoals Funda. Met het opvangen van alle geïnteresseerden start het proces van bemiddelen. Juist in deze gecombineerde aanpak ligt onze kracht.

Welke impact heeft de huidige woningmarkt hierop?

Hoewel voor verkoop de druk gelukkig wat van de ketel is, is het soms nog dringen voor de deur. De inzet van een biedportaal waarin alle biedingen worden uitgebracht speelt hierop in. Waar de verkoop tot een jaar geleden nog vaak via een inschrijving verliep, wordt nu weer vaker van de individuele bieding gebruikgemaakt. Het verplichte biedlogboek wordt in vrijwel alle gevallen toegepast. Transparantie en integriteit zijn immers belangrijk. Je wilt dat je proces aantoonbaar eerlijk verloopt zodat je bidders – ook als ze deze keer achter het net vissen – met een tevreden gevoel in beeld blijven.

De vraag naar huurwoningen uit de vrije sector blijft onverminderd groot, aangezien vraag een aanbod op deze markt nog lang niet in evenwicht zijn. Tel hierbij op de plannen van de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening over het segment middenhuur per 2024, en het is duidelijk dat bij een volwassen huurportefeuille voor het vrije- en middenhuursegment een effectief toewijsp proces hoort.

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

De nadruk op het reduceren van transactiekosten blijft de komende jaren op de agenda staan. Daarbij komt extra focus op doorstroming. Hoe mooi is het als je met één transactie in je bezit een tweede kunt realiseren? De inzet van daarop gerichte automatisering zal daarbij alleen maar toenemen.