

Contact met de ketenpartners tijdrovend?

Corporatieportaal biedt toegang aan alle betrokkenen

notapp.nl

NOTAPP

Woningverkoop bij de Alliantie wordt lekker spannend:
**Het swipen van koopwoningen
in een Tinder-app**

Corporaties verhuren huurwoningen als zoete broodjes, maar staan belangstellenden ook voor de koopwoningen in de rij? We vroegen het **Geby de Jong**, senior medewerker commercieel vastgoed bij de Alliantie. "We willen het verkoopproces nog dichter bij de klant brengen." Een gesprek over grip op het verkoopproces en het swipen van woningen in een Tinder-app.

IT kwaliteit helder en transparant

cepo.nl



bridging IT & users



Is uw corporatie toekomstrobust?



Wij maken uw corporatie toekomstrobust met onder andere:

smartr.
Slimmer organiseren!

- > Visievorming en strategie (ondernemersplan)
- > Online dienstverlening
- > Zaakgericht werken
- > Selectie en implementatie ERP
- > I&A beleid en realisatie
- > SmartR ICT concept

www.smartr.nl | info@smartr.nl | 085 0250 850

Geby werkt inmiddels dertien jaar bij de Alliantie en is binnen de organisatie verantwoordelijk voor het verkoopproces in het algemeen en voor de verkoopresultaten in Amsterdam in het bijzonder. "De Alliantie verkoopt op jaarbasis een kleine achthonderd woningen. Dat doen we in onze drie regio's vanaf vier locaties: Amersfoort, Hilversum, Almere en Amsterdam."

Betaalbaar en beschikbaar

"Bij de verkoop gaat het om voormalige huurwoningen en hoe gek het ook klinkt, de achterliggende gedachte is juist om voldoende betaalbare woningen beschikbaar te houden voor de doel-

groep," legt Geby uit. "We verkopen om te investeren en daarbij hanteren we de één op één regel: voor iedere woning die we verkopen bouwen we er ook weer minimaal één bij. Dat proces verloopt natuurlijk niet altijd parallel aan elkaar, maar uiteindelijk zal ons woningbezit onderaan de streep gelijk blijven."

Daeb/niet-Daeb

"De verkoopvijver met potentiële koopwoningen wordt mede bepaald door de wet- en regelgeving," zegt Geby. "Door de regelgeving rondom Daeb/niet-Daeb is ons verkoopbeleid gekanteld en wordt de vijver momenteel vooral gevuld met vrije sector huurwoningen en bedrijfsonroerendgoed."

Plat-Amsterdams

Ook de vraag naar woningen voor statushouders is van invloed op het verkoopbeleid van de Alliantie. "Er ligt een grote taak voor woningcorporaties in de opvang van deze kwetsbare doelgroep. Ook een stad als Amsterdam moet die toeloop kunnen absorberen." Dat iedereen om je heen alles behalve plat-Amsterdams praat, is volgens Geby overtrokken.

"Amsterdam is altijd al een internationale smeltkroes geweest, maar dit is ze vooral op de bekende plekken. De grachtengordel is misschien wat drukker, maar het breidt niet uit. Ik zie statushouders hier in Buitenveldert niet door de straten lopen."



Verkoop uitbesteed

De verkoop van het corporatiebezit besteedt de Alliantie uit aan de markt. Externe makelaars hebben intensief klantcontact, doen de bezichtigingen en voorzien de potentiële kopers van alle benodigde documenten. "Dit werkt voor ons het meest efficiënt."

In Amsterdam doen we de verkoop van driehonderd woningen met slechts drie personen. Zouden we alle bezichtigingen zelf moeten doen, dan heb je minstens het dubbele aantal medewerkers nodig. De dienstverlening van de makelaars naar (aspirant)-kopers is voor ons dus heel belangrijk. Daar sturen we op en wat ze doen moet dus transparant

zijn. Ze zijn er om woningen 'uit naam van de Alliantie' te verkopen en daar beoordelen wij ze op."

Registergoed

Het verkoopproces heeft de Alliantie ondergebracht in CorporatiePortaal, een digitaal systeem voor de overdracht van registergoed. Op het moment dat een woning wordt gelabeld voor verkoop, wordt deze overgeheveld uit het primaire systeem. Gedurende het verkoopproces hebben alle ketenpartners, zoals de aannemer, de makelaar en de notaris, toegang tot het digitale systeem en voeren daarin hun acties uit. "Wij hoeven alleen maar te controleren en te accorderen," licht Geby toe. "Een makelaar stelt bijvoorbeeld een verkoopprijs voor en wij zeggen 'ja' of 'overleg'."

De acties worden dus door alle externe partners in de keten uitgevoerd. Iedereen heeft inzicht, waardoor toekomstige problemen tijdig kunnen worden onderkend en voorkomen. Acties en documenten staan overzichtelijk in het systeem waardoor er onderling ook niet meer heen en weer gemaaild hoeft te worden. De ketenpartners vinden het ook perfect, want in het verleden moesten ze alles in een eigen systeem vastleggen. Nadat een woning is verkocht en geleverd, wordt deze weer teruggeschoten in het primaire systeem. Overigens hanteren wij deze werkwijze ook voor de verhuur van vrije sector huurwoningen. Dit is toch meer een commercieel proces en gaat net even anders dan de verhuur van een sociale huurwoning."



“Ik de juiste informatie, planning en facturatie via het onderhouds-proces van NCCW.”



“En via internet konden wij zo onze reparatie regelen.”

NCCW
Partner UNIT4

Meer dan 60

van vijftig woningcorporaties zijn u al voorgegaan.

NCCW introduceert een nieuwe oplossing, gebaseerd op het CORA-proces Onderhouden Eenheden. NCCW ontzorgt!

Een zeer uitgebreide oplossing die als **geheel** kan worden ingezet, maar de verschillende componenten kunnen ook **afzonderlijk** worden ingezet, ongeacht het ERP*-systeem dat gebruikt wordt. De oplossing bestaat uit:

- **Mobiele toepassingen** op het gebied van klant- en medewerkerportalen, een fieldservice-oplossing voor vaklieden van de eigen dienst en derden en een module voor Mutatie-Inspectie.
- **Procesondersteuning** ten behoeve activiteiten die binnen de eigen organisatie worden uitgevoerd, maar juist ook ten behoeve van monitoring én sturing van activiteiten die door externe uitvoerenden worden uitgevoerd (60-70% van de werkzaamheden worden immers daar uitgevoerd).
- **ESB* dienst** ten behoeve van communicatie met externe uitvoerenden.

Nu kunnen woningcorporaties en leveranciers hun informatie-uitwisseling volledig optimaliseren. Door standaardisering van processen en berichtenverkeer (CORA, VERA, KOVON, KOVRA en S@les in de Bouw),

is geborgd dat “we dezelfde taal spreken”. Dit biedt vele mogelijkheden om onderlinge samenwerking tussen partijen op een hoger niveau te brengen.

VOORDELEN:

- U blijft als corporatie altijd in regie over dit proces, zodat u:
- altijd uw klanten te woord kunt staan en van de laatste informatie kunt voorzien
- de afhankelijkheid van derden vermindert, u blijft in regie
- en uw partner de kosten van administratieve werkzaamheden tot een minimum beperkt en dus betere prijsafspraken kunt maken (interessant voor corporatie, maar zeker ook voor de derde die zijn concurrentiepositie versterkt).

Kijk op onze website voor meer informatie. Wilt u persoonlijk contact bel dan 036 539 13 93 of stuur een e-mail naar info@nccw.nl.



www.nccw.nl/dagelijksonderhoud

Vast verkoopproces

Het verkoopproces zelf ligt op basis van het verkoopbeleid zodanig vast dat het juist veel vrijheid geeft bij de invulling, zegt Geby. “In Amsterdam is het bijvoorbeeld niet noodzakelijk om een woning in te richten voor verkoop, terwijl je in Almere meer moeite moet doen om een potentiële koper te verleiden. Ook kun je het systeem inrichten dat niet iedere woning in een complex voor verkoop in aanmerking komt, maar bijvoorbeeld om en om. Het verkoopproces bewaakt dit voor je en datzelfde geldt natuurlijk voor de wet- en regelgeving die als parameters in het systeem zijn vastgelegd. Ondanks de regionale verschillen zijn de verkooprapportages wel weer gelijk. Dat leidt tot grip, inzicht en begrip: onze controllers zijn blij dat ze met een druk op de knop een overall-overzicht hebben.”

Booming

Nu de koopmarkt weer aantrekt – vooral in Amsterdam is het booming – is het verleidelijk om de sleutels aan de makelaar te geven en je verder helemaal niet met de kopers te bemoeien. Toch maakt de Alliantie in het verkoopproces juist nadrukkelijk de beweging richting de klant. “We zijn een klantgerichte organisatie en dat willen we ook zijn richting kopers.”

Op de vraag op welke manier de corporatie informatie verzamelt over potentiële kopers, zegt Geby: “Als je bijvoorbeeld eigen nieuwbouw neerzet inclusief woningen in het middensegment en vrije huursector, dan is het waardevol als je direct contact hebt met je doelgroep en de potentiële bewoners. Door de wensen en bewegingen beter te volgen kunnen we beter inspelen op de wensen van de klant. Het is onze rol om kopers te verleiden.”

Tinder

De rol van de makelaar in de eerste fase van het verkoopproces wordt daarmee kleiner en de zelfredzaamheid van de potentiële koper groter, licht Geby toe. “Het voordeel voor de Alliantie is dat kopers meer het idee hebben dat ze met ons te maken hebben.”

Een app met de naam Blokster die de Alliantie samen met Eigen Haard heeft ontwikkeld, is daarin een eerste stap. Gebruikers kunnen woningen net als Tinder – wie kent het niet – naar links of naar rechts vegen. Zo weet je precies welke woningen in de smaak vallen bij je doelgroep en welke



niet. Met deze app wil de Alliantie rechtstreeks in contact komen met de klant, hun patronen herkennen en ze op hun woonwensen bevragen. Natuurlijk wel discreet en netjes binnen de wet- en regelgeving. “Daarom zijn we ook nog niet zover. Het begin is er – met een naam en e-mailadres – en dat willen we in de toekomst verder uitbouwen.” ■