



VASTGOED ADVISEUR



Prof. dr. Dirk Brounen: “Regeren is vooruitzien; ook voor de makelaar!”

Over cijfers valt te twisten

Welk verdienmodel hanteert de makelaar?

De plattelandswoning: ‘We zijn er nog niet!’

Verplicht slopen bij nieuwbouw; dé oplossing voor een gezonde woningmarkt?



**Wij beschermen de vastgoedmakelaar
en zijn of haar dienstverlening...**

Specialist in aansprakelijkheidsverzekeringen voor o.a.

- Assurantie-intermediairs, hypotheek-, krediet- en pensioenadviseurs
- Makelaars, beheerders en taxateurs in onroerende zaken
- Advocaten, notarissen, accountants en belastingadviseurs

AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERINGEN VOOR MAKELAARS IN VASTGOED

Al ruim 25 jaar zijn wij makelaar in (beroeps)aansprakelijkheidsverzekeringen. Hierdoor hebben wij veel ervaring opgebouwd en kunnen wij u een optimale bescherming van de continuïteit van uw bedrijf garanderen. En u kunt ondertussen blijven doen waar u goed in bent.

...dat houden wij zo

WWW.SCHOUTENINSURANCE.COM

's-Gravenweg 431, 3065 SC Rotterdam, T. 010 288 49 00



6



PROF. DR. DIRK BROUNEN: “REGEREN IS VOORUITZIEN; OOK VOOR DE MAKELAAR!”

12



OVER CIJFERS VALT TE TWISTEN

18



WELK VERDIENMODEL HANTEERT DE MAKELAAR?

24



DE PLATTELANDSWONING: ‘WE ZIJN ER NOG NIET!’

NO NONSENSE	Nu even niet....	5
ACTUEEL	Prof. dr. Dirk Brounen: “Regeren is vooruitzien; ook voor de makelaar!”	6
	Over cijfers valt te twisten	12
	Welk verdienmodel hanteert de makelaar?	18
	De plattelandswoning: ‘We zijn er nog niet!’	24
	Tweeluik – Verplicht slopen bij nieuwbouw; dé oplossing voor een gezonde woningmarkt?	28
COLUMNS	Onderzoeksinstituut OTB – Opkopers op woningveilingen in Arizona	11
	Bedrijfsmatig Vastgoed – REV-titels nu ook bereikbaar voor VBO-taxateurs!	23
	Agrarisch Vastgoed – De snelheid van bankieren; of simpelweg te groot gegroeid?	27
	Rabobank Nederland – Zorgt een aardbeving voor een waardedaling?	33
ACHTERGROND	Uit de media	4
	Online	15
	Uit de rechtspraak – Huurbescherming voor de koper	16
	Makelaar van de Maand – Klantwaarde Award 2013: Neeskens Makelaars	30
	Achter de Voorkant – Tilburg University	34



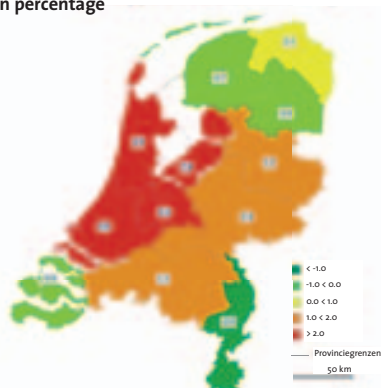
Primos prognose 2013 afgerond

ABF Research heeft recent de nieuwe Primos 2013 prognose opgeleverd. Opdrachtgevers hiervoor waren dit jaar het Ministerie van BZK en een negental provincies.

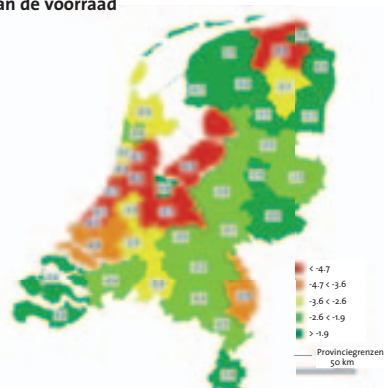
Enkele opvallende uitkomsten

- Tussen 2012 en 2020 neemt het aantal huishoudens toe met 60.000 per jaar: totaal bijna 500.000.
- Na 2020 vertraagt deze groei, maar nog altijd komen er tussen 2020 en 2030 400.000 huishoudens bij.
- Deze groei bestaat voor 80% uit alleenstaanden; het aantal gezinnen zonder kinderen neemt nog licht toe; het aantal gezinnen met kinderen neemt licht af.
- De huishoudengroei is omvangrijk in Zuid-Holland (+110.000), Noord-Holland (+100.000) en Noord-Brabant (+70.000).
- De woningproductie blijft ernstig achter bij de groei van de woningbehoefte. Het woningtekort verdubbelt bijna van 160.000 in 2012 naar 290.000 in 2020.
- Vooral in de Randstad loopt het tekort scherp op en zal de woningmarkt dus verder onder druk komen te staan.

Bevolkingsgroei 2012-2020 per provincie in percentage



Woningtekort in 2020 als percentage van de voorraad



Vertrouwen in woningmarkt blijft stijgen

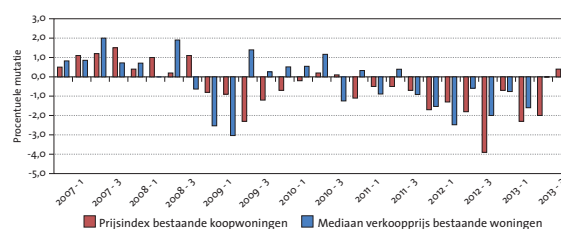
Consumenten krijgen steeds meer vertrouwen in de woningmarkt. Dat blijkt uit de Eigen Huis Marktindicator, die in elf maanden tijd met dertig punten steeg. Daarmee is 2013 het jaar van het vertrouwensherstel geworden. Dat staat in Woonpeil, het kwartaalbericht van Vereniging Eigen Huis.

Markt van bestaande koopwoningen komt in beweging

De hypotheekmarkt en de markt van bestaande koopwoningen vertonen duidelijke tekenen van een eerste herstel. Het vertrouwen in de koopwoningmarkt stijgt al negen maanden op rij; het aantal nieuwe hypotheeklen en transacties laten voor het tweede opvolgende kwartaal een stijgende lijn zien. Wel bevinden deze zich nog op een laag niveau. Daarnaast is er sprake van een afnemende daling van de mediane verkoopprijzen en stijgt de Prijsindex Bestaande Koopwoningen voor het eerst sinds drie jaar weer voorzichtig. Een herstel van de koopwoningmarkt manifesteert zich normaliter eerst in toename van het consumentenvertrouwen, vervolgens in een toenemende dynamiek en pas later in een prijscorrectie. De

huidige ontwikkelingen op de koopwoningmarkt passen goed in dat beeld; aan de eerste twee condities is inmiddels voldaan. Maar het herstel is nog wel broos en daarmee gevoelig voor conjuncturele ontwikkelingen en overheidsmaatregelen. En daar heeft de woonconsument zelf weinig grip op!

Prijsontwikkeling alle woningen



Dit blijkt uit de derde editie Kwartaalrapportage Monitor Koopwoningen die woensdag 30 oktober 2013 werd gepresenteerd door het Expertisecentrum Woningwaarde van het OTB, onderdeel van de Technische Universiteit Delft en door RTL Z.

Aantal verkochte woningen oktober 2013

Oktober 2013 – 9.929

Stijging 16.7% t.o.v. oktober 2012 – 8.507

Stijging 6.9% t.o.v. september 2013 – 9.289.

Woningtypen

Stijging vrijstaande woningen t.o.v. oktober 2012 – 22,5%

Stijging tussenwoningen t.o.v. oktober 2012 – 16%

Stijging appartementen t.o.v. september 2013 – 11.9%

Stijging tussenwoningen t.o.v. september 2013 – 3,5%.

Aantal geregistreerde hypotheeklen

Oktober 2013 – 14.972

Stijging 4.9% t.o.v. oktober 2012 – 14.268

Stijging 7.3% t.o.v. september 2013 – 13.947.

Aantal executievelingen

Oktober 2013 – 197

Daling 12.4% t.o.v. oktober 2012 – 225.

Bron: Kadaster

NU EVEN NIET...

Nu wel of niet fors bezuinigen? Nu wel of niet verder hervormen? Nu wel of niet....

Voor diverse beleidsterreinen is deze vraag de afgelopen jaren vaak gesteld. De vraag impliceert dat er zeker iets gedaan moet worden, maar het tijdstip waarop is onderhevig aan twijfel en/of discussie. Ook op de woningmarkt is deze vraag vaak van toepassing. Gaan we procyclisch of anticyclisch acteren? Wat is wijsheid?

We zijn net uit de recessie. Weliswaar met 0,1%, maar we zitten weer in de plus. Ook op de woningmarkt wijzen de parameters weer de goede richting uit. Het consumentenvertrouwen neemt toe. Het aantal transacties laat twee opeenvolgende kwartalen een – voorzichtig – stijgende lijn zien. Het aantal nieuwe hypotheekleningen is langzaam stijgend en de Prijsindex Bestaande Koopwoningen kende in oktober zelfs een bescheiden plusje. Of deze trend doorzet, is nog de vraag. Scherpe prijsdalingen worden nu in ieder geval niet meer verwacht. Het prijsniveau stabiliseert om daarna weer voorzichtig te stijgen. Er wordt wel een voorbehoud gemaakt: 'mits de politieke en economische context niet sterk wijzigt'.

Voor het doen van betrouwbare voorspellingen hebben economen bewegende markten nodig. Er moet wat te meten zijn. In het geval van de woningmarkt betekent dit transacties. Daarnaast is bestendig beleid noodzakelijk. Politiek Den Haag moet dus geen rare bokkensprongen maken. Volgens een groeiend aantal economen doet minister Blok het 'helemaal niet slecht'. Ook al wees een enquête van EenVandaag de minister aan als 'het minst te vertrouwen'. Of hij nu wel of niet verder moet hervormen, minister Blok maakt op mij nooit de indruk onbetrouwbaar te zijn. Hij doet wat hij zegt en kondigt dit ruimschoots van tevoren aan. Maar of zijn timing goed is?

Leencapaciteit

De Loan-to-Value gaat in 2014 van 105% naar 104% en wordt stapsgewijs afgebouwd naar 100% in 2018. De Nationale Hypotheek Garantie (NHG) bereikt in juli 2014 weer de kostengrens van 265.000 euro om vervolgens met jaarlijkse stappen te worden teruggebracht tot het niveau van 225.000 euro in 2016. Daarna wordt gekoppeld met de gemiddelde

woningprijs. Ook de Loan-to-Income daalt. Het Nibud heeft in november de normering voor de financieringslasten verder aangescherpt. Samen met een annuïtair of lineair aflossingsschema komt deze stapeling van beperkende maatregelen neer op een lagere leencapaciteit, met name voor starters. De betaalbaarheid mag zijn toegenomen dankzij lagere prijzen en hypotheekrente, dit is niet het signaal om starters uit de starblokken te schieten. Het is goed dat de regering er naar streeft de schulden en waarde van de woning in balans te brengen. Maar moet dit soort beperkingen net nu de woningmarkt de eerste tekenen van herstel vertoont? Dit soort drastische wijzigingen moet anticyclisch worden geïmplementeerd. Zeker als het meerdere maatregelen met het zelfde eindresultaat betreft. Nu komt dit beleid te vroeg. Nu dus even niet!

Ook onze makelaars worstelen met de vraag 'Nu wel of niet...?'. Moeten we tussentijds rekeningen sturen of wachten tot de overdracht en dan in een keer de eindrekening presenteren? Met de LTV-verlaging verdwijnt ook de financiering van de Kosten Koper, waardoor de kosten van de aankoopmakelaars niet meer automatisch bij overdracht worden verrekend. De consument zal kritischer naar zo'n eindrekening kijken. Moeten we de kosten voor blijven schieten of is dat niet meer van deze tijd? Courtage past niet meer in elk businessmodel. Welk verdienmodel dan wel zowel de consument als de makelaar goed dient, daarover zijn de meningen nog verdeeld. Maar dat de makelaar nu wel op zoek moet naar het voor hem of haar juiste verdienmodel, is duidelijk. Ik ben voor!



Ed Hamming
Voorzitter VBO Makelaar



PROF. DR. DIRK BROUNEN:

“REGEREN IS VOORUITZIEN; OOK VOOR DE MAKELAAR!”

“Je hoort veel verraste reacties op de plannen die minister Stef Blok de afgelopen maanden heeft gepresenteerd. Maar waarom eigenlijk? De plannen waren redelijk voorspelbaar, en laten we wel wezen: de minister kan weinig anders doen. Dat er een geleidelijk einde zou komen aan de aftrekbaarheid van de hypotheekrente, was voorspelbaar. Hetzelfde geldt voor de maatregelen op de huurmarkt. Makelaars en andere ondernemers moeten niet al te veel tijd verliezen met bedenken wat ze van de plannen vinden. Het is beter om vooruit te kijken en het vermogen om te anticiperen verder ontwikkelen.”

Prof. dr. Dirk Brounen, hoogleraar Vastgoedeconomie aan Tilburg University en vice-decaan bij TiasNimbas Business School, hield tijdens het Nevacon – het jaarlijkse congres van VBO Makelaar – de eindpresentatie met de titel ‘Regeren is vooruitzien’. Hij riep zijn gehoor op om zelf ook vooruit te kijken. “Want ga er maar van uit dat de maatregelen die nu worden voorgesteld, ook doorgaan. Er moest immers iets gebeuren.”

De plannen van de minister vindt hij zeker niet onzorgvuldig. “Het werd tijd dat iemand zei: ‘Zo gaan we het doen’. Je kunt Blok hooguit verwijten dat zijn timing wat ongelukkig is. Daar staat tegenover dat er nogal wat achterstallig onderhoud weg te werken is; zowel op de koop- als op de huurmarkt. Er is eigenlijk vrijwel niets gebeurd sinds de inwerkingtreding van de Woonwet in 1901 en de introductie van de hypotheekrenteaftrek in 1893. We kunnen nu een begin maken met een ingrijpende hervorming, waardoor de verhoudingen op dit – economisch, financieel en sociaal zo belangrijke – terrein weer gezond kunnen worden.”

‘NEVER STOP ASKING’

Dat veel makelaars/taxateurs zich zorgen maken, begrijpt Brounen wel. “Makelaars zijn net als andere mensen: ze houden niet van verandering. Je kunt daarnaast stellen dat een flink aantal voorspelbare trends niet zijn opgepikt door de beroepsgroep. Dat heeft ook te maken met het karakter van de branche: het gaat altijd om de lange termijn. Maar dat je als makelaar iets moest gaan doen met thema’s als vergrijzing en duurzaamheid, was echt wel te voorzien. Daarom adviseer ik: wacht niet tot ‘Den Haag’ besluiten

“Het werd tijd dat iemand zei: ‘Zo gaan we het doen’.

Je kunt Blok hooguit verwijten dat zijn timing wat ongelukkig is”

gaat nemen. Dan moet je gaan zitten wachten tot 2028, want zo lang laten de begrotingstekorten geen ruimte voor extraatjes.”

‘Never stop asking’ is het motto van TiasNimbas. Die raad wil Brounen de VBO’ers ook geven: “Stel de juiste vragen. Vragen zijn belangrijker dan antwoorden. Lees de krant en luister naar tv en radio. Dan krijg je nog steeds geen blauwdruk voor succes, maar je kunt wel op basis van al die informatie een strategisch plan gaan maken. De centrale vraag

DIRK BROUNEN

Prof. dr. Dirk Brounen werkt aan de Economische Faculteit van Tilburg University en aan TiasNimbas Business School. Hij richt zich in zijn academische onderzoek op de financieel-economische vraagstukken binnen de vastgoedmarkt. Brounen hanteert daarbij een empirische benadering, waarin de feiten centraal staan.

Drie hoofdonderwerpen hebben zijn aandacht:

- risico en rendement van vastgoedinvesteringen;
- duurzaamheid op de woningmarkt;
- het financiële bewustzijn van vastgoedgebruikers en -beslissers.



“Dat je als makelaar iets moest gaan doen met thema’s als vergrijzing en duurzaamheid, was echt wel te voorzien”

is altijd: wat betekenen al die ontwikkelingen voor mijn onderneming? Als je die informatie tot je neemt, kun je niet anders dan nieuwsgierig worden en verbanden gaan zien. Daarmee leg je de basis voor een succesvolle strategie.”

BANKEN EN NORMEN

“Er wordt wat afgeklaagd over de strenge houding van de banken. Maar hebben die klagers er ook over nagedacht waarom de banken zich zo opstellen? Waarom die normen veranderd zijn? Ga er maar van uit dat de normen zo streng zullen blijven, en adviseer op basis van dat uitgangspunt de klanten. We moeten anders gaan kijken, denken en doen! Formuleer je uitgangspunten: je klant kan zijn woning niet verkopen. Hoe komt dat? Waarom is de bank zo ‘stug’? Aan de verkoopbaarheid van een woning zitten veel meer

factoren vast dan de kernmerken van de woning alléén. Dan heb je het bijvoorbeeld over de omgeving van de woning, maar ook over de risico’s die je wilt en kunt lopen. De meeste woonconsumenten kunnen dat niet allemaal zelf analyseren. Het overbrengen van al die informatie moet toch koren op de molen zijn van een makelaar die zijn/haar vak verstaat?

Je kunt een grote meerwaarde hebben voor je klant als je alle feiten en ontwikkelingen zó weet te duiden dat de klant over de juiste info beschikt. Dan ben je de vertrouwenspersoon geworden waar de klant naar zocht. Met als resultaat dat de klant zich veilig voelt.”

Niet alle consumenten zullen de makelaar direct met veiligheid en vertrouwen associëren; dat realiseert de hoogleraar zich ook. “Maar als je je bewust bent van dat vooroordeel, sta je al met 2-0 voor.”

ENERGIELABEL

Het heeft Brounen verbaasd dat de markt zo laat heeft gereageerd op de introductie van het energielabel. Dat was immers onvermijdbaar, vindt hij. En ook hier geldt wat hem betreft: ga er maar van uit dat het label een blijvertje is.

“Het is toch ongelooflijk dat vanaf de introductie van het energielabel iedereen op zoek ging naar manieren om het label te verdonkeremen”, zegt hij. “Het heeft – voor een heel gering bedrag – een grote meerwaarde voor de woningbezitter én voor de koper. Waarom zou je die informatie niet willen hebben? Het is toch raar (en ook eigenlijk heel on-Nederlands) om gratis informatie te weigeren! Brounen benadrukt dat Nederland internationaal veel complimenten kreeg bij de grootschalige introductie van het label in 2008. “Maar inmiddels zijn we terechtgeko-

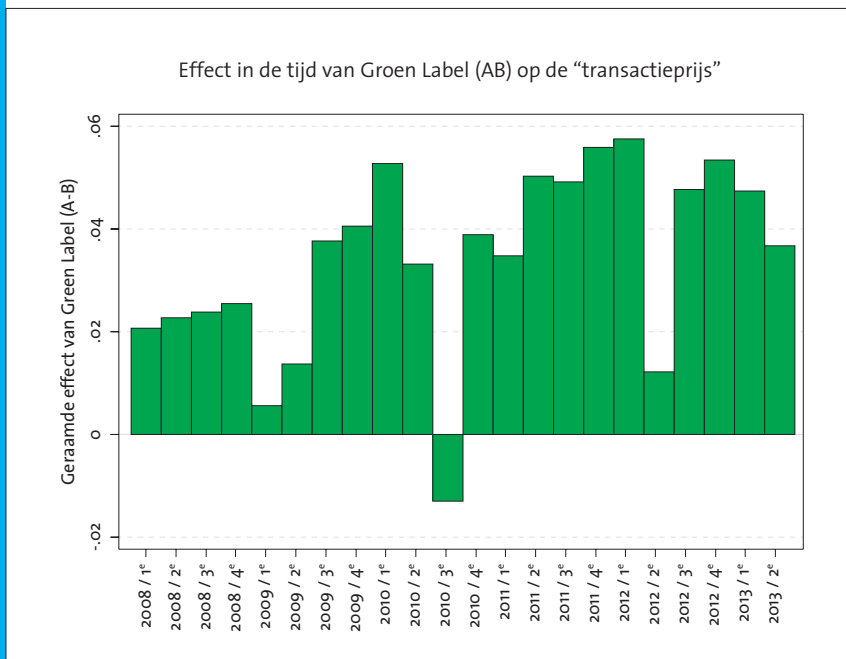
MEER WAARDERING VOOR GROEN WONINGLABEL

Het energielabel is in opmars, zo blijkt uit onderzoek van TiasNimbas Business School. Logisch want woningen met een energielabel worden ca. 100 dagen sneller verkocht dan woningen zonder label.

- Woningen met een A- of B-label brachten bovendien gemiddeld 6,2% meer op dan woningen met een ‘laag’ label.
- Het energielabel is het meest ‘populair’ in de buitengebieden; in de Randstad is er minder belangstelling voor.

PLAN ENERGIEBESPARING BEBOUWDE OMGEVING VOORJAAR 2014 NAAR TWEDE KAMER

In het plan van minister Blok krijgt iedere woning een indicatief label. De woningeigenaar krijgt de mogelijkheid gegevens – waarop het indicatief energielabel is gebaseerd – aan te passen en te actualiseren. Dit kan via een internetpagina van de overheid waar men ook een formeel energielabel kan laten registreren. Bij verkoop en verhuur van een woning is dit laatste verplicht. De ingevoerde gegevens moeten dan op afstand door een onafhankelijk deskundige worden beoordeeld. VBO Makelaar is bang dat er zo twee soorten labels ontstaan waardoor de verwarring voor de consument alleen maar groter wordt en de kans op acceptatie kleiner. Ook is het indicatieve label fraudegevoelig, data wordt onbetrouwbaarder waardoor de woningmarkt minder transparant wordt.



men in een soort ‘gedoogconstructie’. Het is logisch dat we zijn teruggefloten. Daar is het onderwerp energiebesparing te belangrijk voor. Er zijn internationale afspraken gemaakt over reductie van de CO₂-emissie, en woningen zijn verantwoordelijk voor een kwart van de totale CO₂-uitstoot. De makelaar is – als het goed is – bij uitstek degene die de informatie van het label kan vertalen voor de consument.”

HET LIGHT-LABEL

Wat moeten we dan met het light-label, dat veel minder informatie geeft over de energiezuinigheid van de woning? “Dat moet je zien als prikkel”, vindt Brounen. “Het kan een heel goede eerste stap zijn op weg naar meer bewustzijn en uiteindelijk naar energiebesparing. Dan kunnen we wellicht alsnog grote stappen zetten.”

Makelaars hebben nu de kans om te laten zien dat ze meer te bieden hebben dan een light-label, stelt hij. “Je kunt de verplichting van een ‘echt’ energielabel misschien een paar jaar tegenhouden, maar hoe zinvol is dat?

Als makelaar kun je ook in deze discussie de tolk/vertaler zijn in het proces. Ik zou het toejuichen als de makelaar op dit gebied – en op veel andere – wat zou opschuiven in de richting van de notaris en de bank. Dat betekent wel dat hij/zij over veel kennis moet beschikken die vervolgens moet worden ‘vertaald’ voor de klant. Alleen op die manier krijg je de autoriteit die je nodig hebt om de klant adequaat te kunnen adviseren.”

De markt is veranderd, stelt Brounen. “Vroeger gingen we ervan uit dat alles mogelijk moest zijn, maar inmiddels zijn we in een situatie beland waarin we ons moeten realiseren dat je soms ook ‘nee’ moet durven zeggen. Dat geldt ook

“Er wordt wat af geklaagd over de strenge houding van de banken. Maar hebben die klagers er ook over nagedacht waarom de banken zich zo opstellen?”

voor de makelaar. Die zal – veel meer dan vroeger – in gesprek moeten komen met (potentiële) klanten. En ga er dan niet van uit dat elk gesprek tot een transactie moet leiden. De agrarische makelaars hebben op dat gebied een rijke traditie: zij gaan van tijd tot tijd aan de keukentafel zitten en maken een praatje over van alles en nog wat. Dat schept een basis van vertrouwen.”

MAKELAAR EN VERHUUR

Het middensegment van de huurmarkt was tot enkele jaren geleden de natuurlijke habitat van de woningcorporaties. Onder invloed van de ontwikkelingen in de afgelopen jaren is die rol veranderd. Dat biedt kansen voor makelaars, vindt ook Dirk Brounen. “Er dienen zich andere geldschieters en eigenaren aan op de huurmarkt. Makelaars kunnen van die ontwikkeling profiteren doordat ze als (deskundige) bemiddelaar ingeschakeld worden. Dat past ook helemaal in deze tijd.

Mits goed opgeleid, kan de makelaar hier heel goede diensten leveren. We zien in Nederland een trend in de richting van de huurmarkt. Het zal ook hier gebruikelijker worden om eerst een tijd te huren en dan pas een woning te kopen. Ook daarvoor geldt: zorg ervoor dat je oog hebt voor die ontwikkelingen, en leg verbanden. Dan zie ik de toekomst van de makelaar/taxateur helemaal niet zo somber in!” ■

Tekst: Carola Peters

Beeld: Bernd Bohm, TiasNimbas en Roger Wouters



Kijk voor alle opleidingen
en cursussen voor de
vastgoedprofessional op
www.makelaarsopleidingen.nl

Beroepsopleiding Makelaars BV

Gildeweg 5A

2632 BD Nootdorp

telefoon 070 35 63 200

fax 070 36 54 491

email info@makelaarsopleidingen.nl



BEROEPSOPLEIDING
MAKELAARS B.V.



OPKOPERS OP WONINGVEILINGEN IN ARIZONA

Ik ben een fanatiek kijker van het programma Property Wars op Discovery Channel. Het biedt een kijkje in de keuken van woningopkopers bij executieveilingen in Phoenix, Arizona. Bij de vooraankondiging dacht ik, niet helemaal vrij van vooroordelen, aan een show met handige jongens die pandjes aankopen en ze vlotjes weer met forse winst doorverkopen. Maar er komt toch wat meer bij kijken.

Behoudens een schouw aan de voorkant van de woning, is een bezichtiging uitgesloten. Hierdoor nemen de opkopers een fors risico omdat het lastig is om in te schatten in welke staat het huis verkeert. Alleen een verzorgde voorgevel kan zeer misleidend zijn. Oog voor details is belangrijk: zo zag een opkoper op het erf kleine stukjes afgesneden vloerbedekking, gokte daarom dat er splinternieuwe vloerbedekking in het pand zat en bood op basis daarvan meer dan zijn concurrenten. Deze gok pakte goed uit. Bij een andere woning zag een opkoper aan de schoorsteen dat er waarschijnlijk een zeer kostbaar fornuis in de keuken stond en ook deze gok pakte goed uit.

In de meeste gevallen moet er echter het één en ander aan de woning worden gedaan voordat deze weer op de markt kan worden gebracht. Het lijkt me dan ook logisch dat het bieden ophoudt zodra een prijs wordt bereikt die een stukje onder die van vergelijkbare woningen in de omgeving ligt. Het risico op grote opruim- en onderhoudskosten is anders te groot.

In Nederland pogt de Stichting Waarborg Eigen Woningen woningveilingen van woningen met NHG te voorkomen omdat de opbrengst lager ligt dan bij een onderhandse verkoop via een makelaar: volgens een onderzoek van collega Dirk Brounen ongeveer 34%. Dat is wel erg veel en lijkt helaas te vaak te worden veroorzaakt door malafide praktijken. Zo beboette in januari 2013 de Autoriteit Markt & Consument maar liefst 71 handelaren die prijsafspraken maakten en in geheime

na-veilingen de winsten verdeelden. Het is goed dat hier paal en perk aan is gesteld, want in mijn ogen zijn eerlijke veilingen in een zwakke woningmarkt veelal onontkoombaar: lang wachten totdat de woning onderhands wordt verkocht kan leiden tot nog grotere betalingsachterstanden.

De vermoedens van prijsafspraken tijdens woningveilingen waren al langer aanwezig en ik vraag me af of dit nu iets typisch Nederlands is. Het beeld dat bij de Amerikaanse veilingen beklijft, is dat de woningen waarschijnlijk wat minder opbrengen dan bij een onderhandse verkoop, maar van stiekeme afspraken lijkt geen sprake. De Amerikaanse opkopers doen er alles aan om hun concurrenten voor en tijdens de veiling van hun stuk te brengen en schelden elkaar verrot zodra de veiling is afgelopen. Als zou blijken dat ze toch onder één hoedje spelen, dan kunnen ze voor de camera's wel heel goed acteren en zouden ze in Hollywood veel beter op hun plaats zijn geweest dan in Phoenix, Arizona.



Kees Dol,
Onderzoeksinstituut OTB,
TU Delft

OVER CIJFERS VALT TE TWISTEN

Onrust op woningmarkt maakt cijfers onbetrouwbaar

Het voorspellen van de huizenprijzen is een sport die alle makelaars beheersen. Ook geavanceerde woningmarktmodellen kunnen dat. In theorie dan. Zolang de economie geen roet in het eten gooit, werken ze goed. Nu dus even niet. De meeste banken zijn daarom teruggekrabbeld. Voorspellen met rekenkundige modellen doen ze niet meer. Economisch inzicht blijkt ook goed te werken.

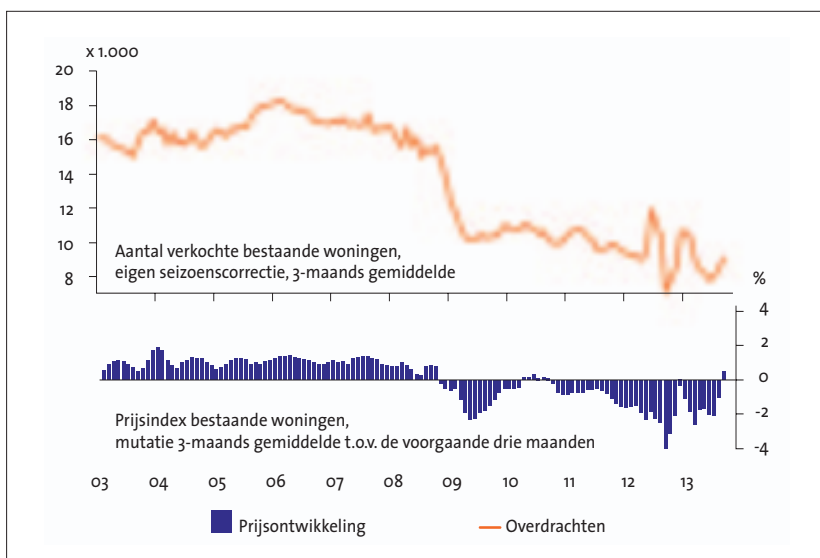
Woningmarktcijfers zijn een gewild artikel. Ze fungeren als barometer voor de economie. Huizenbezitters, makelaars en ook de overheid kijken daarom reikhalzend uit naar de nieuwste cijfers. Wat kunnen we in de naaste toekomst verwachten? Lange tijd gingen velen ervan uit dat de grote hoeveelheden data – die CBS, Kadaster, CPB, banken (Rabobank, ING) en universiteiten (TU Delft) verzamelen – een betrouwbaar beeld geven. Voor de actuele cijfers over aantallen en prijzen gaat dit nog steeds op. Maar zodra het vizier wordt gericht op de toekomst, is de nauwkeurigheid op dit moment ver te

zoeken. De Rabobank stopte om die reden eind 2012 helemaal met het voorspellen van woningprijzen op basis van rekenkundige modellen. De kwartaalrapportages bevatten

EFFECT NIEUWBOUW ONTRAFELD

Wat zou er gebeuren, als...? Woningmarktmodellen zijn zo in staat om antwoorden te genereren. Zo berekende CPB-onderzoeker Johan Verbruggen al eens dat een rentestijging met 1% zou leiden tot een daling van de reële huizenprijs met 6%, 'ongeacht het uitgangsniveau van de rente'.

Ook het effect van nieuwbouw, waar lange tijd onzekerheid over bestond, is nu ontrafeld. Onderzoeker Pieter van Dalen van de Rabobank leverde eerder in zijn afstudeerscriptie het bewijs dat het inderdaad waar is – wat onder meer hoogleraar Peter Boelhouwen van de TU Delft eerder als hypothese had geformuleerd: een afname van de nieuwbouw met 1% heeft een positief prijseffect van 0,4%. Dit effect (een negatieve correlatie) treedt op met een vertraging van zes tot negen maanden. Geprojecteerd op het door de Rabobank voorziene dieptepunt in 2014 (van 38.000 nieuwe woningen), resulteert dit in een prijsopdrijvend effect van minstens 0,4%. Omgekeerd heeft een stijging van de productie een prijsdempend effect.



daarom geen cijfers meer, maar schattingen op basis van economische analyses.

Emeritus hoogleraar Hugo Priemus van de TU Delft hekelde in juli het weglaten van cijfers in de rapportages van de Rabobank en ING als het introduceren van 'semantische vaagheid'. De Nederlandsche Bank (DNB) gaf hij in een column 'een pluim op de hoed'. Die voorspelde dat de prijs in 2013 met 6% zou gaan zakken, gevolgd door een verdere daling van 3,4% in 2014.

De prognose van de Rabobank oogt daarmee vergeleken ietwat slapjes. Die schreef op 5 juni dat 'het herstel aller eerst een gezicht zal krijgen in stabiele verkoopaantallen en dalende verkooptijden, pas daarna kan er een periode van prijsstabilisatie optreden. Wij denken dan aan 2014'. In september volgde het bericht dat 'het aantal transacties het dieptepunt van 105.000 transacties op jaarbasis was gepasseerd en aan het einde van het jaar 'mogelijk in de buurt' zal komen van 115.000, 'slechts 2.000 minder dan in 2012'. Dit herstel zal in 2014 doorzetten, waarna de prijzen stabiliseren'.

Dat is geen vage, maar juist een heldere boodschap, vindt Pieter van Dalen, econoom bij de Rabobank. "Ook wij houden van cijfers en percentages. Tot 2012 gaven we die ook. Maar ze moeten wel goed gegrond zijn. In een onrustige tijd met veel beleidswijzigingen heeft het geen zin om te melden of iets 4 of 5% wordt. Die onrust is een factor die niet in een model is in te bouwen. Dat maakt cijfermatige uitkomsten onbetrouwbaar. We baseren onze uitspraken op de ontwikkeling van het aantal transacties en het stijgende consumentenvertrouwen. In mei gaven we al aan dat zich in 2014 een herstel aandient. Maar hoe snel dat precies zal gaan, dat weet niemand."

FALENDE MODELLEN

Waarom de uitkomsten zo onbetrouwbaar zijn geworden, staat uitvoerig beschreven in het Rabo onderzoeksrapport 'Over de waardering van woningen'. Daarin geeft de bank toe dat het geen grip kan krijgen op de factoren die bepalend zijn voor prijzen en aantallen. Van een aantal onderzochte modellen van derden meldt de bank dat ze 'geen van alle goed in staat waren de mutatie van de woningprijzen op betrouwbare wijze te voorspellen'. In de periode tot 2008 komen de voorspellingen relatief te laag uit, daarna veel te hoog.

Paul de Vries, eveneens econoom bij de Rabobank, besteedde in 2010 in zijn proefschrift reeds aandacht aan de toegepaste meetmethoden en relatie met de woningprijs:



Pieter van Dalen werkt sinds juli 2013 als woningmarkteconoom bij het Directoraat Kennis & Economisch Onderzoek (KEO), in het team Nationaal Onderzoek.

Hij doet onderzoek naar verschillende vraagstukken met betrekking tot de woningmarkt. Hij schrijft onder andere mee aan het Kwartaalbericht Woningmarkt en de Conjunctuurbeelden. Pieter studeerde algemene economie aan de Utrecht School of Economics.

'Zowel voor het meten als voor het verklaren van de woningprijsontwikkeling is de maatschappelijke en economische context van groot belang'.

"De situatie veranderde in 2008 erg snel", analyseert Van Dalen. "Er kwamen steeds opnieuw maatregelen, die niet als variabele in een model passen. Voor het maken van een stabiele voorspelling is een nieuwe tijdreeks van tien of vijftien jaar met bestendig beleid nodig."

Ook het teruglopen van het aantal transacties heeft invloed op de kwaliteit van de data. Veel transacties met een goede spreiding leveren goede statistieken op. Als het aantal transacties teveel wegzakt, worden de data onbetrouwbaar en dus onbruikbaar. Niet voor niets waagt het Kadaster zich op dit moment niet aan prijsindexcijfers op detailniveau. Het is duidelijk dat onderzoekers nu moeten roeien met de riemen die ze hebben. En dat zijn er niet veel.

De in 2008 gestarte Prijsindex Bestaande Koopwoningen (PBK) van CBS en Kadaster is de bekroning van een 12 jaar durende ontwikkeling, waarin modellen steeds nauwkeuriger werden. ING, Rabobank, CPB, de Nederlandse Bank en OTB van de TU Delft hebben of een eigen versie hiervan of gebruiken deze data in een deelmodel. Ondanks de toegenomen vaagheid blijven de prijsindexen en daarvan afgeleide modellen hun waarde houden. Van Dalen merkt dat aan de toestroom van buitenlandse onderzoekers. "Met het CBS en het Kadaster hebben we in Nederland toch een goed zicht op wat er gebeurt. Calcasa, CPB, Ortec en anderen maken daar graag gebruik van. Ook veel buitenlanders komen hierheen, omdat de data relatief goed toegankelijk zijn." ■

Tekst: Robert van Til
Beeld: Rabobank

2x langer bekeken en 2x meer contact met het Presentatie Pakket van funda



Uw huizen op een presenteerblaadje

Funda heeft sinds kort het Presentatie Pakket: een bewezen sterke combinatie van Plattegrond, 360° foto's en Video. Samen zorgen deze producten voor een verdubbeling van de online kijkduur én het aantal contactaanvragen. Het Presentatie Pakket is een uitbreiding op uw basisplaatsing en verkrijgbaar tegen een vaste lage prijs. Zo zet u ook úw huizen op een presenteerblaadje!

Ga voor meer informatie naar fundadesk.nl/presentatie-pakket

funda

TWEETS OVER DE MARKT



@VBOdirectie: Vandaag de evaluatie van de juridische helpdesk voor #vbo makelaars. Al vele jaren een gratis dienst voor onze leden...@ HansvanderPloeg:

@RogierSpoel: Nederland moet binnen twee maanden uitsluitel geven over #energielabel, anders wordt het gedaan voor EU hof: europa.eu/rapid/press-re... #vbo

@Woonbond: Tweede Kamer steunt hogere #inkomensgrens voor corporatiewoningen. Een groot succes voor de #Woonbond. bit.ly/lqGKqn

@KeesVerhoeven: D66/CDA motie voor meer maatwerk (voor bijvoorbeeld #ZZP-ers) bij Nationale Hypotheekgarantie #NHG aangenomen.

Polish Properties @polproperties : Had a great day at Nootdorp yesterday at VBO Makelaar @VBOMakelaar Not surprised that the Dutch have best real estate agents @TEGoVA1

@Bart_Brummel typische #vbo-makelaar! Service gaat heeel ver! De VBO makelaar doet meer!

@nieuwbouw20: rt @VBOdirectie @arjan_terpstra dat gaan we zeker doen! www4.gotomeeting.com/register/85934... speciaal voor alle innovatieve makelaars.

@PatriciaDieben: Directeur #VBO Makelaar morgenochtend om 6 uur al bij BNR over het energielabel en hogere hypotheek bij energieneutrale woning...

@BouwmanEnergie: @VBOdirectie da's vroeg, mag ik in de herhaling luisteren... @patriciadieben #VBO #energielabel

@PatriciaDieben: #VBO Makelaar directeur Hans van der Ploeg morgenochtend tussen 7 en 9 bij Vandaag de Dag (Nederland 1) om over misstanden huurmarkt te...

@VBOdirectieNov RT @patriciadieben: #VBO Makelaar feliciteert vbo-lid Vrijhuizenmarkt Peel en Maas met hun #Klantwaarde award 2013 provincie Limburg http...



Volg VBO Makelaar via
<http://twitter.com/VBOMakelaar>

MAKELAARS POLL

Andere verdienmodellen

De mogelijkheid andere verdienmodellen dan alleen de courtage te hanteren, geeft ons de mogelijkheid een betere service aan onze klant te geven.

Eens 100 %

Oneens 0 %

Bron: Ledennet VBO Makelaar

SURFEN OP HET NET



Stressloos verhuizen met nieuwe app



De app biedt toegang tot een interactieve verhuischeklist die de klant kan afwerken in voorbereiding op de verhuizing. Door de checklist in een app te verwerken, kan de klant makkelijk via zijn smartphone of tablet zijn eigen verhuizing organiseren. Via de app kan hij ook gratis offertes bij Erkende Verhuizers opvragen en makkelijk contact zoeken met een Erkende Verhuizer naar keuze. Zodra de klant een overeenkomst sluit met een Erkende Verhuizer krijgt hij inloggegevens en vullen ze samen de interactieve checklist in. Dit geeft de consument meer houvast en overzicht en voorkomt stress in aanloop naar zijn verhuizing. Uniek in deze app is dat de klant zelfs live kan chatten met de Erkende Verhuizer.

Download de Erkende Verhuizers app via de App store of kijk voor meer informatie op www.erkendeverhuizers.nl.

CONSUMENTEN POLL

Maatregelen voor restschuld

Nu mijn restschuld meegenomen mag worden in een nieuwe NHG-hypotheek maak ik weer verhuisplannen.

Eens 65 %

Oneens 35 %

Bron: www.VBOMakelaar.nl

HUURBESCHERMING VOOR DE KOPER?

Jan Kees en Thea waren geïnteresseerd in een woning die via uw collega Viseur te koop werd aangeboden. Probleem was echter de financiering. Het liefst wilden zij deze woning huren, maar toen zij daarover heel voorzichtig Viseur polsten, bleek dat niet bespreekbaar. Jan Kees en Thea bedachten een list.

VAGE PRAKTIJKEN

Viseur had de woning van De Graaff al langere tijd in de verkoop. Het liep niet echt storm. Twee keer leed een koop schipbreuk vanwege financieringsproblemen. Viseur was dan ook blij toen het echtpaar Jan Kees en Thea geïnteresseerd was. Gelet op de slechte ervaringen informeerde Viseur naar de financiële gegoedheid van het echtpaar. Welnu, dat trof. Beiden waren succesvolle ondernemers. Jan Kees deed 'iets' in marketing. Thea deed ook 'iets', maar dan in de promotionele aspecten van de commerciële

gezondheidszorg. Toen Viseur vroeg wat dat allemaal zo ongeveer behelsde, kreeg hij een ingewikkeld verhaal over het onderzoek naar targets, upstream modelmatige benaderingen van de vraagstelling van het publiek in combinatie met downstream tools van de aanbiederende segmenten uit professionele en assurantie hoek. Viseur begreep al snel dat deze twee lieden geen ouderwetse broodbakkers waren, maar meer bakkers van gebakken lucht. Maar enfin, het echtpaar vertelde dat het in hun branche erg goed ging, zij konden het werk nauwelijks aan. 'De opdrachtgevers stonden in rijen van 10 voor hun deur'.

GELD? GEEN PROBLEEM!

Het moet gezegd: het echtpaar was een snelle beslisser. Al na de eerste bezichtiging was er overeenstemming. De hoogte van de koopprijs was geen probleem. De financiering helaas wel. Het echtpaar wilde de volledige koopsom financieren. Hadden zij geen stuiver eigen vermogen? Neen, neen, zo bezwoeren Jan Kees en Thea. Ze hadden een flink bedrag op een depositorekening, maar zij wilden nog graag ten volle profiteren van wellicht de laatste mogelijkheid om fiscaalvriendelijk geld te lenen. Vandaar dus die ruime financieringsbehoefte. Hoelang dacht het echtpaar nodig te hebben om de financiering te regelen? Geen probleem. Het echtpaar dacht een maand nodig te hebben. Bovendien wilden zij direct daarna de woning afnemen.

Zij vertelden dat zij zelf net hun eigen huurwoning hadden ontruimd. Zou De Graaff alvast aan hen willen verhuren, ter overbrugging van de periode tot de overdracht? Nou, de woning stond toch leeg dus dat was geen probleem.

KLEIN PROBLEEMPJE

Vlak voor het verstrijken van de ontbindingstermijn ontving Viseur bericht van de kopers. Helaas hadden drie banken hun financieringsaanvraag afgewezen. Tot verbazing zag Viseur dat deze banken reeds enkele weken geleden



te kennen hadden gegeven dat dit echtpaar niet in aanmerking kwam voor financiering omdat zij niet beschikten over bewijsstukken van hun inkomen. De twee bedrijfjes van het echtpaar bleken nog geen maand te bestaan. De Graaff werd nu geconfronteerd met een ontbonden koopovereenkomst. Goede raad leek duur. Die raad kwam uit onverwachte hoek. Jan Kees en Thea stelden voor dat partijen zouden afspreken dat de ontbinding vanwege non-financiering achterwege zou blijven en dat alle termijnen van het koopcontract zouden worden verlengd met een jaar. De zaken gingen dusdanig goed dat zij over een jaar 'voor 1000% zeker' de woning zouden kunnen afnemen. Tot die tijd zouden zij een bescheiden huur betalen. Viseur legde het voorstel voor aan De Graaff. Deze was inmiddels de wanhoop nabij. De aangeboden huur zou net zijn hypotheeklasten dekken. Per saldo zou De Graaff erop verliezen. Viseur zelf dacht dat deze twee kopers over een jaar zondermeer zouden afnemen. Ze waren immers enthousiast over het huis en naar eigen zeggen, liepen de zaken goed. Het ontbrak hen slechts aan historisch onderbouwde cijfers. De Graaff stemde mokkend in.

KORTE TIJD?

Aldus spraken partijen af dat alle termijnen opgeschoven waren met een jaar en dat de kopers zouden huren tot het moment dat de woning aan hen wordt overgedragen. Jan Kees en Thea namen hun intrek in de woning. Zo spraakzaam als zij waren voor de sleuteloverhandiging, zo onbereikbaar werden zij daarna. Op de vragen van Viseur naar de financiële ontwikkelingen kreeg hij geen antwoord. Ach ja, druk-druk-druk met centjes verdienen om de kooprijks te betalen, dacht Viseur.

Bijna een jaar verder benaderde Viseur het echtpaar opnieuw. Na aandringen kwam het verlossende antwoord. Althans, verlossend? Het echtpaar verklaarde ijskoud dat het opnieuw slechts afwijzingen had gekregen. De beide ondernemingen waren kennelijk niet van de grond gekomen. Of zij dan zo vriendelijk wilden zijn om de woning te ontruimen? Neen, natuurlijk niet, geen sprake van! Zij betalen toch huur? Kende Nederland niet een strikte huurbescherming? Het echtpaar had het prima naar zijn zin en de huur was niet al te hoog. Het echtpaar dacht stokoud te gaan worden in deze woning.

De Graaff hoorde het verslag van Viseur met stijgende woede aan. Welk kunstje had dit echtpaar hem geflikt? En was Viseur mogelijk hun handlanger? Wist Viseur niet dat het huurrecht in Nederland wel erg doorgeschoten was. Het was uiteindelijk allemaal de schuld van de regering Den Uyl, de D'66-rechters en natuurlijk ook van Viseur.



Hoewel de zaak hopeloos leek, ging De Graaff toch maar naar een advocaat.

Het probleem was, dat er een huurcontract was afgesloten voor onbepaalde tijd. Het echtpaar betaalde keurig de huur en er was geen wettelijke opzeggrond voorhanden. Toch werd het echtpaar gedagvaard en daarbij werd gesteld dat de huurovereenkomst naar haar aard van korte duur was. Immers: de huurovereenkomst was slechts aangegaan in afwachting van het verkrijgen van de financiering. Deze overeenkomst kon niet zomaar van kleur verschieten doordat het echtpaar had besloten om blijvend de woning te huren. Tijdens de zitting toonde het hurend echtpaar zich zeer zeker van zijn zaak. Hoezo een huurovereenkomst die naar zijn aard van korte duur zou zijn? Meer dan een jaar huurden zij al, meneertje! Met triomfantelijke blik keek het echtpaar naar De Graaff. De Graaff op zijn beurt had deze bedriegers het liefst wat aangedaan. Maar ja, de gedachte dat hij dan zijn intrek zou moeten nemen in het Staatshotel schrok hem natuurlijk af. Dat zou dan niet een verblijf gaan worden die naar zijn aard van korte duur zou zijn.

VONNIS

De Graaff had weinig vertrouwen in een goede afloop. Tot zijn verrassing vernam De Graaff twee weken later van zijn advocaat dat de zaak was gewonnen. De kantonrechter had overwogen dat deze huurovereenkomst wel degelijk naar zijn aard van korte duur was afgesloten. Het feit dat het gebruik van de woning langer duurde dan was verwacht, maakte dat niet anders. Jan Kees en Thea moesten direct ontruimen. En Viseur? Die had natuurlijk altijd al geweten dat de zaak goed zou aflopen. *(de namen zijn gefingeerd; de uitspraak wordt op verzoek toegestuurd)* ■

Tekst: Mr. J.A.M. van de Sande,
advocaat te Rotterdam
www.vandesandeadvocaten.nl

WELK VERDIENMODEL HANTEERT DE MAKELAAR?

Resultaat- of inspanningsverplichting?

Hoewel veel consumenten ervan uitgaan dat een makelaar een resultaatsverplichting heeft, gaat het om een inspanningsverplichting. Dat die inspanningsverplichting niet altijd meer tot resultaat leidt, bleek de afgelopen jaren. Hoe komt de makelaar die werkt op basis van courtage uit de kosten en wordt er een boterham verdiend in een aanbodmarkt? Veel makelaars worstelen met dit dilemma. Een groot deel van hen heeft het courtage-model inmiddels – voorlopig – aan de kant gezet. Zij stappen over op verdienmodellen die de liquiditeit zeker stellen en de inspanningen tijdens het verkoopproces enigszins belonen. Maar zijn de Algemene Consumentenvoorwaarden daar op ingericht? Of moeten ze beter aansluiten op de veranderende tijden? Waar zijn de makelaar én de consument bij gebaat?

Woningen die niet worden verkocht, vormen een bedreiging voor de continuïteit en rentabiliteit van makelaarskantoren. In enkele jaren tijd raakten de portefeuilles tot de rand gevuld met onverkochte en vaak ook incurante woningen. Sindsdien hebben veel makelaars het traditionele courtagemodel overboord

gezet. Modellen waarbij de verkoper pas aan het eind van de rit betaalt, zijn – althans voorlopig – uit de gratie. Meer woningen in de portefeuille betekent meer intakegesprekken, meer telefoontjes en e-mails, meer bezoekers, meer internetklikken die moeten worden geturfd, meer tussentijdse verslaglegging en ook een grotere druk op het personeel dat al die extra 'gratis' diensten moet uitvoeren. Dat de makelaardij er bedrijfseconomisch niet rooskleurig bij staat, is geen nieuws. Reeds in 2012 leed meer dan de helft van de makelaarskantoren verlies.

Makelaarskantoren hebben de bakens daarom massaal verzet, blijkt uit onderzoek van Bangma & Bosma. In 2011 werkte nog meer dan de helft van alle makelaars volgens het traditionele courtagemodel. Begin 2013 was dat nog maar 19%. De meeste makelaars hebben hun facturering voor verkopende klanten inmiddels gesplitst in een bedrag vooraf (een starttarief) en een courtage achteraf. Het aandeel makelaars die het accent legt op de verkoop van deeldiensten was begin dit jaar reeds 15%, volgens eerder onderzoek van Bangma & Bosma. Om de verkoop te stimuleren richten makelaarskantoren zich nu onder meer ook op styling, videoreportages, 3D-fotografie, SEO





V.l.n.r.: De heren drs. E.K.J. Bosma en J.O. van der Ploeg

(zoekmachineoptimalisatie) en de exposure in de sociale media. Alles om de woning te verkopen. Makelaars en andere aanbieders spelen daarmee in op de behoefte bij huiseigenaren om hun bezit een extra zetje op de markt te geven. Niet onbelangrijk, het is tevens een manier om extra omzet te genereren. Maar moeten die deeldiensten aan het eind van de rit onder de courtage vallen of apart worden gefactureerd?

Bangma & Bosma is gespecialiseerd in advisering aan makelaarskantoren. Hun ervaring is dat makelaars hard werken, maar terugdeinzen voor een drastische verandering in hun bedrijfsvoering. De financiële huishouding is een belangrijke graadmeter voor succes en dus ook voor wel of niet ingrijpen. Voor dat laatste is vaak alle reden, meent bedrijfsadviseur Edwin Bosma. “Het aantal transacties is enorm gedaald. Met een prijsdaling van 11,3% in twee jaar tijd moeten de omzetten nog verder zijn gezakt, waarschijnlijk met 10%. Dat beeld klopt met de geconstateerde salarisverlagingen, die zijn doorgevoerd. Enkele jaren geleden had een makelaar gemiddeld zo’n 30 panden in de portefeuille. Nu ligt deze benchmark rond de 60 panden. Dat komt dus neer op een verdubbeling. De kosten zijn daardoor toegenomen. Bij VBO-makelaars en VastgoedPRO-makelaars lopen de advertentiekosten voor Funda nog eens extra hoog op. Sommigen hebben niet de liquiditeit om de gemaakte kosten allemaal zelf te betalen. Ze werken zich uit de naad. Ze bellen, mailen en reizen zich suf. Maar de klant merkt dat niet zo. Daar zouden makelaars een aantal slagen in kunnen en moeten maken.”

Duidelijk communiceren, dat is de kern waar het in feite om draait. Een klant direct na een bezichtiging informeren over de resultaten zou een vast onderdeel moeten zijn van het beleid. Hetzelfde geldt voor het aanspreken van debiteuren. De toename van het aantal diensten maakt een goed debiteurenbeleid nog noodzakelijker.

Bosma: “Een combinatie van No cure no pay met maandelijkse betalingen is ook voor de klant gunstig. De makelaar neemt daarmee een inspanningsverplichting op zich”

“Dat zijn zaken die de continuïteit van de onderneming raken”, aldus Bosma. “Een olopend aantal debiteuren hangt weer samen met een slecht debiteurenbeleid. Dus geen debiteurenanalyse maken en geen herinnering- en aanmaningbeleid hebben, dat komt regelmatig voor.”

Voordat een makelaar zijn strategie bepaalt en een keuze maakt uit de beschikbare business- en verdienmodellen, is het raadzaam om de mogelijkheden goed door te spreken met een adviseur, die gewend is om de materie van enige afstand te beschouwen. Deze ‘helikopterview’ levert een beter zicht op de knelpunten en mogelijkheden. Het gesprek zal dan automatisch ook gaan over het ondernemerschap en de visie daarop van de makelaar. Niet iedere makelaar ziet het belang daarvan echter in, is de ervaring van Bosma: “Dan gaat het over de vraag welke rol je als

VIER VERDIENMODELLEN MET VARIANTEN

Het bedrijfsadviesbureau Bangma & Bosma Bedrijfsadvies onderzocht vier verdienmodellen. Het meest toegepast worden:

1. Het traditionele courtagemodel (No cure no pay maar met intrekkingcourtage) met een betaling bij een geslaagde verkoop. *Aandeel gezakt onder 19%.*
2. Courtagesysteem met een opstartbedrag. Als de klant tussentijds vertrekt, krijgt hij dit bedrag niet terug. *Aandeel meer dan 50%.*
3. Een vast bedrag per deeldienst. *Aandeel 15%.*
4. Abonnementskosten per maand. *Aandeel 3%.*

Binnen deze modellen zijn meerdere varianten mogelijk.

Van der Ploeg: “Meerdere deelbetalingen kunnen de consument meer inzicht verschaffen in de verrichtte werkzaamheden”

makelaar wilt spelen en welke functie daarbij hoort. Ben je erg goed in het rond krijgen van transacties? Of is je specialiteit dat je zoveel mogelijk kopers weet te vinden. Of ben je juist heel goed in het begeleiden van het proces en het communiceren met klanten? Dat zijn geheel verschillende rollen en functies. Iemand die goed is in procesbegeleiding, is waarschijnlijk ook goed in verwachtingsmanagement. Dat soort makelaars is beter in staat om een situatieschets op te stellen voor de komende twaalf maanden. Klanten willen graag weten wat hij allemaal in die tijd wil gaan doen en hoe de evaluatie eruit gaat zien.”

Makelaars zijn graag bezig met klantcontacten. Daarmee vult hij of zij vaak een groot deel van de dag. “Maar het formuleren van een visie op het ondernemerschap en de

onderneming is iets waar je even goed voor moet gaan zitten”, meent Bosma. “Een beetje sparren met een gesprekspartner, zodat je los komt van de dagelijkse routine. Wie zich voortdurend onderdompelt in activiteiten, komt aan die strategische kwesties niet toe, en dan bedoel ik vooral de keuzes voor de langere termijn.”

NO CURE NO PAY

De consumentenorganisaties zien No cure no pay vaak als een soort garantie dat de makelaar zich tot het uiterste inspant om de verkoop rond te krijgen. “Dat kun je ook anders zien”, vindt Bosma. “Voor de klant heeft het voor- en nadelen. Een voordeel is dat hij vooraf niet hoeft te betalen. Maar pas achteraf blijkt of de aanpak van de makelaar heeft gewerkt. Stel dat een makelaar zijn aandacht moet verdelen tussen een incurante woning of een goed gelegen woning met uitstekende marktkansen. Waar zou zijn aandacht dan het meest naar uitgaan? Een combinatie van No cure no pay met maandelijkse betalingen is ook voor de klant gunstig. De makelaar neemt daarmee een inspanningsverplichting op zich. Hij zal dan moeten laten zien hoe zijn dienstverlening eruit ziet en wat hij van plan is te gaan doen. Denk aan overzichten van bezoekersaantallen, een marketingplan, fotografie, styling. In dat plan moet alles zitten, waar ook de klant een meerwaarde in ziet. Dat moet zwart op wit staan.”

GOEDE AFSPRAKEN

De Consumentenbond wil vooral duidelijkheid over de aard, de frequentie en de duur van de inspanningen die van de makelaar wordt verwacht. Ook de Vereniging Eigen Huis eist dat makelaars voor elke (deel-)dienst duidelijk



CASASA.NL

De financiële crisis heeft tot een stroom van creatieve ideeën voor nieuwe verdienmodellen geleid. Deze borduren overigens vaak voort op bestaande concepten. Een daarvan (Casasa.nl) betreft het aanbieden van een woning bij meerdere makelaars. De ‘winnende’ makelaar vangt in dit model 60% van de courtage. De resterende 40% wordt verdeeld over de ‘verliezende’ makelaars. Maar of het zal werken?

Bedrijfsadviseur Edwin Bosma van het bureau Bangma & Bosma vindt het een innovatieve aanpak, maar betwijfelt of dit in het huidige systeem van vraag en aanbod zal werken:

“Drie of vier makelaars die gelijktijdig voor een woning werken, lijkt mij voor de consument te ingewikkeld. In Frankrijk, Spanje en Amerika werkt het misschien wel, maar hier lijkt me dat geen toegevoegde waarde hebben omdat de markt zo transparant is door Funda. Bovendien is de courtage in Nederland vele malen lager en zit juridisch alles goed in elkaar.”



aangeven wat hun toegevoegde waarde is. “Ik ben het wat dat betreft eens met de Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond. ‘Als de makelaar die verplichtingen niet nakomt, moet de klant eenvoudig kunnen afhaken.’”

Hebben makelaars daar moeite mee? “Nee”, aldus VBO-directeur Hans van der Ploeg. “Communicatie is zeer belangrijk; niet alleen voor maar zeker ook tijdens het (ver)koopproces. Goede werkafspraken, die zwart op wit worden vastgelegd, zijn in ieders belang”, vindt hij. “De klant krijgt via deelnota’s of verrekening van deeldiensten inzicht in welke van de – vooraf afgesproken – werkzaamheden er in een bepaalde periode zijn verricht. Zo kunnen meerdere deelbetalingen de consument meer inzicht verschaffen in de verrichte werkzaamheden. Er ontstaat juist meer grip en controle op het werkproces. Niet voor niets werken veel VBO-makelaars al jaren met deeldiensten, een initiatief van VBO Makelaar. En mocht de woning dan toch uit de verkoop worden gehaald, dan komt de consument niet voor onaangename verrassingen te staan in de vorm van een eind-nota. In het huidige courtagesysteem is het voor de consument vaak niet duidelijk dat er bij de makelaar sprake is van een inspanningsverplichting en niet van een resultaatsverplichting. Maar bij de dokter moet je toch ook je rekening betalen, ook al kan hij de klacht niet wegnemen?”

Het is dan ook logisch dat verruiming van het verdienmodel onderdeel uitmaakt van de nieuwe Algemene Consumentenvoorwaarden (ACV). Van der Ploeg: “Naar mijn mening moeten de ACV ruimte bieden aan meerdere

Van der Ploeg: “Een makelaar die de rekening en zijn inspanningen bij de klant niet kan verantwoorden, valt door de mand. Die is heel snel zijn klanten kwijt”

verdienmodellen. De huidige ACV pusht de leden teveel in de richting van het traditionele model. Maar als de LTV (Loan-to-Value) stapsgewijs teruggaat naar 100%, worden de makelaarskosten niet meer automatisch bij overdracht verrekend. De Kosten Koper wordt dan namelijk niet meer meefinancierd. Voor elke branche bestaan er Algemene Consumentenvoorwaarden waaronder een dienst mag worden geleverd. Maar alleen in de makelaarsbranche maakt het beloningssysteem onderdeel uit van de voorwaarden. Dat is prima, maar dan moet er wel enige ruimte zijn om het beloningssysteem naar eigen inzicht en businessmodel in te richten. De Vereniging Eigen Huis wil er voor waken dat een maandelijkse rekening er toe leidt dat de makelaar daar niks voor doet. Daarover zijn we het eens. Maar een makelaar die de rekening en zijn inspanningen bij de klant niet kan verantwoorden, valt door de mand. Die is heel snel zijn klanten kwijt.”

VBO Makelaar werkt al jaren met een standaard opdrachtformulier dat aan de verplichte ACV wordt gehecht. Van der Ploeg: “Dat maakt het proces transparant en dwingt partijen om alle werkzaamheden en de te maken kosten goed na te lopen. Ik denk dat we dat moeten standaardiseren!” ■

Tekst: Robert van Til
Beeld: VBO Makelaar,
Bangma & Bosma



Oogstrelende websites met de mogelijkheden van Funda



wazzupsoftware.com/websites



Agrarisch Rapport

Een compleet overzicht van een agrarisch eigendom voor waardebeoordeling of taxatie:

Ons nieuwe product, het Agrarisch rapport, bevat:

- Kadastraal overzicht
- Kadastrale kaart
- Situatiekaart
- Prijzen en transacties van het landbouwgebied.

Kijk voor meer informatie en een voorbeeld op
WWW.KADASTER.NL

kadaster



REV-TITELS NU OOK BEREIKBAAR VOOR VBO-TAXATEURS!

'Awarding Member Association' van TEGoVA; die titel mag VBO Makelaar voeren sinds 16 november jl. Toen werd in Lissabon de halfjaarlijkse vergadering van The European Group of Valuer Associations gehouden. Bij TEGoVA zijn nu 1793 gecertificeerde (REV-) taxateurs in Europees verband aangesloten. We verwachten in 2014 de eerste VBO'ers de titel Recognised European Valuer (REV) uit te reiken. Daarmee zijn we weer een flinke stap verder op weg naar erkenning van de professionaliteit van onze leden.



Awarding Member Association

Een intensief voortraject ging vooraf aan dit mooie resultaat. Sinds mei van dit jaar is hard gewerkt om te komen tot een succesvolle audit van TEGoVA begin november. We konden toen aantonen dat we voldoen aan tal van eisen: het competentieprofiel, de opleidingseisen, de ervaring, het permanente educatietraject, het tuchtrecht en de beroeps- en gedragscode. Op al die punten moet worden voldaan aan de internationale REV-standaard. TEGoVA ontwikkelt en beheert de European Valuation Standards (EVS) die aanhaken bij waardebegrippen en wetgeving zoals deze binnen Europa gelden. Met deze EVS-standaarden richt TEGoVA zich op uniformiteit in taxaties en taxatierapporten, educatie en integriteit. Alles toegesneden op de Europese situatie.

Transparantie

Dat VBO Makelaar nu officieel lid is van TEGoVA, is ook van belang in het licht van de eisen die De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten stellen aan de taxateur bedrijfsmatig vastgoed. Het belangrijkste doel: meer transparantie. Uit onderzoek blijkt dat de taxatiebranche behoorlijk versnipperd is. Brancheorganisaties en registers stellen allemaal hun eigen normen, en ze hebben gedragscodes en tuchtrecht op hun eigen wijze uitgewerkt. Daarom hebben DNB en AFM de marktpartijen stevig onder druk gezet om te komen tot meer eenduidigheid. VastgoedCert en RICS hebben daarvoor plannen ontwikkeld, en het lidmaatschap van TEGoVA geeft VBO Makelaar de mogelijkheid om aan te sluiten bij een nationaal platform. Dat is in het belang van alle partijen, en zeker ook in het belang van de taxateur

die veel tijd en energie heeft gestoken in het vergroten van zijn professionaliteit.

Kwaliteit

Met het lidmaatschap van TEGoVA kunnen VBO-leden laten zien dat hun taxaties van hoge kwaliteit zijn. Daar vraagt de financiële wereld ook terecht om. De laatste jaren verkeert deze wereld in grote verwarring, waardoor de roep om adequate richtlijnen, transparantie en gestandaardiseerde taxaties steeds groter werd. Kwaliteit en integriteit; daar gaat het om in de taxatiewereld. De kwaliteit van bezittingen en leningen kan alleen op waarde worden beoordeeld als daar een deskundig, integer en transparant taxatierapport aan ten grondslag ligt volgens uniforme richtlijnen. Daar zijn alle spelers in het commercieel vastgoed zo langzamerhand wel van overtuigd. Accountants zetten alleen een handtekening onder een jaarverslag als er sprake is van een gedetailleerde onderbouwing van de cijfers. Een aantal jaarverslagen van grote ondernemingen zal volgend jaar ongetwijfeld verrassende cijfers laten zien. En die verrassingen zullen niet altijd positief uitvallen. Eigenaren en beleggers zullen in een aantal gevallen hun verlies dan ook moeten nemen. Het zij zo. De vastgoedmarkt is wel weer een aantal stappen verder op de weg naar een gezonde toekomst, en dat is veel waard! Niet in de laatste plaats voor die grote ondernemingen én de financiële wereld!



Ing. Siep Roelfzema,
voorzitter sectie
Bedrijfsmatig Vastgoed

DE PLATTELANDSWONING: ‘WE ZIJN ER NOG NIET!’

Vanaf 1 januari 2013 is de wetgeving van kracht voor het fenomeen plattelandswoning. Daarmee moest duidelijkheid worden geschept over wie wel en wie niet in de (voormalige) bedrijfswoning van agrarische bedrijven kan wonen. Probleem opgelost! Maar daar denken de specialisten toch genuanceerder over: ‘We zijn er nog niet.’

Agrariërs die hun bedrijf staken, het komt steeds vaker voor. Met name in het zuiden en oosten van het land zien we veehouders die het voor gezien houden. Europese regelgeving voor hun bedrijfsvoering is een belangrijke oorzaak van veel bedrijfsbeëindigingen; velen kunnen bijvoorbeeld de enorme investeringen om te voldoen aan nieuwe milieueisen niet meer opbrengen. Gevolg: hun woning komt vrij en is daarmee feitelijk geen bedrijfswoning meer. Lang is er gediscussieerd over de status en verhandelbaarheid van dergelijke woningen. En ook: wat is het risico als ‘burgers’ in dat buitengebied gaan wonen en mogelijk gaan klagen over geluids-, stank- of verkeersoverlast van de omliggende bedrijven die wél doorgaan? Haal je niet het Paard van Troje naar het platteland? Nieuwe wetgeving was noodzakelijk en die kwam er ook: 1 januari 2013 was er dan eindelijk een Wet Plattelandswoning. Deze stelt, kort gezegd, dat na het staken van de oorspronkelijke bedrijfsvoering (lees: landbouw en/of veeteelt) de woning weliswaar nog gezien wordt als bedrijfswoning, maar dat deze mag worden bewoond door iemand die niet het bedrijf voert. Toch zitten daar

haken en ogen aan. Want hoe taxeer je zo’n woning en wie mag dat doen? In welke kamer van de registers SCVM c.q. VastgoedCert moet de taxateur van zo’n woning zijn ingeschreven? Hoe zit het met de financiering van de woning? Komt zo’n woning in aanmerking voor NHG? Kortom, wie is het beste toegerust om dit nieuwe fenomeen bij de kop te pakken: is dat de ‘gewone’ makelaar of de agrarisch vastgoed makelaar?

‘VAN ALLEBEI IETS, VAN ALLEBEI NIETS’

In de ogen van Wim Thus, afdelingsdirecteur Landbouw, Food & Agri bij de Rabobank, is daar niet zomaar een eenduidig antwoord op te geven. “Je moet het bijna per casus bedenken. Soms blijft bijvoorbeeld een varkenshouderij die pal naast of voor de woning staat wél in bedrijf, maar wil de varkenshouder de woning van de hand doen. Soms wordt een oudere bedrijfswoning afgebroken en komt er op die plek in het buitengebied een nieuw pand. Het lastige is dat we nu weliswaar landelijke wetgeving hebben, maar je veeleer op gemeentelijk niveau moet kijken wat er aan de hand is. Van essentieel belang is namelijk: wat





V.l.n.r.: De heren ing. W. Thus en M. van Veldhuizen

zegt het gemeentelijke bestemmingsplan? Dat is feitelijk leidend. Daar moet je als makelaar/taxateur gewoon heel goed zicht op hebben. De complicerende factor is nu, dat veel gemeenten nog niet helemaal klaar zijn voor de nieuwe situatie, hun bestemmingsplan is er nog niet op toegesneden. Ik ben geneigd te denken dat de specialist in agrarisch vastgoed daar een voorsprong heeft. Die kan verder kijken dan sec het vastgoed, je doet die activiteiten in het buitengebied er niet zomaar even bij. Dan hoor ik de makelaar Wonen al bijna zeggen dat het toch anders ligt, dat die agrarische component immers niet meer speelt. Dat is nu net de crux. Dit type woning is van allebei iets, en van allebei niets. Dat maakt de taxatie en de financiering ook best lastig. Ik zou op dat vlak dus zeggen: degene met de meest brede expertise is degene die het kan oppakken. Dan is het mij om het even wat de achtergrond van die makelaar/taxateur is. Je moet gewoon inzicht hebben in alle aspecten. Als man van de Rabobank kijk ik dan toch vooral naar de kwaliteit van het rapport. Dat moet uitstralen dat elk aspect in de overweging is meegenomen. Dus ja, er is een stap gezet in wetgeving. Heeft een woning de titel plattelandswoning, dan geeft dat de bank houvast. Maar als een pand niet benut wordt conform het gemeentelijke bestemmingsplan, dan wordt financiering wel erg lastig. En aangezien niet alle gemeentelijke bestemmingsplannen even helder zijn, zijn we er gewoon nog niet.”

EEEN SPECIALIST IN BUITENGEBIED

Meep van Veldhuizen, sectievoorzitter Agrarisch Vastgoed VBO Makelaar, is veel stelliger dan Wim Thus. “We hebben het hier over het buitengebied. Alles wat daar gebeurt, is de expertise van de makelaar/taxateur agrarisch vastgoed. Zeker, de status van de woning verandert enigszins, maar de bijzondere aspecten van dat buitengebied zijn bijna allesoverheersend. Je moet in een taxatie alles kunnen meenemen, en dat zie ik een makelaar Wonen nog niet zo snel doen. Je moet kunnen beoordelen of iemand wel rechtmatig op die plek woont. Je moet gedegen kennis hebben

van de spelregels in het buitengebied. Taxeren is geen exacte wetenschap. De persoonlijke inschatting speelt altijd een belangrijke rol. Dat geldt hier zeker, want elke plattelandswoning is bijna onvergelijkbaar met een ander object. Dus moet je oordeel geschraagd zijn door inzicht in alle facetten. Maar hoe goed de taxatie uiteindelijk ook is: de financiering van dit type woningen zal nog wel even een zorgenkind blijven. Een financiering van 100% kun je bijna altijd vergeten, er moet op dit moment flink wat eigen geld bij. Hoewel dit soort woningen qua prijsniveau over het algemeen niet voor NHG in aanmerking komt, wordt de taxatie van de agrarisch vastgoed makelaar niet door één van de validatie-instituten gevalideerd. Terwijl dit wel een vereiste is om voor NHG in aanmerking te komen. De agrarisch vastgoed makelaar staat in de kwaliteitsregisters SCVM en VastgoedCert immers in de kamer Agrarisch Vastgoed c.q. Landelijk Vastgoed ingeschreven. Dat kan een probleem zijn. De gecertificeerd agrarische makelaar moet voor deze plattelandswoningen ook in aanmerking komen voor validering.”

Meep van Veldhuizen: “De gecertificeerd agrarische makelaar moet voor deze plattelandswoningen ook in aanmerking komen voor validering”

Blijft de vraag hoe aantrekkelijk dit type woningen dan eigenlijk is? Meep Veldhuizen antwoordt: “Er zijn veel partijen bij gebaat dat je er hoe dan ook uitkomt. Gemeenten zijn niet geholpen met verpaupering in het buitengebied. Afbreken van deze woningen is ook zelden een goed idee, dat is kapitaalvernietiging. De leefbaarheid van het buitengebied is voor ons allen van het grootste belang. Als makelaar/taxateur moet je dus in gesprek met veel partijen, om het plaatje goed helder te krijgen. Niet in de laatste plaats met de betreffende gemeente, want daar is nog lang niet iedereen zover.” ■

Tekst: Henk de Kleine
Beeld: Rabobank
en VBO Makelaar

Het Back Office Service Team wenst u
**Fijne kerstdagen en
een bijzonder goed
en succesvol 2014!**

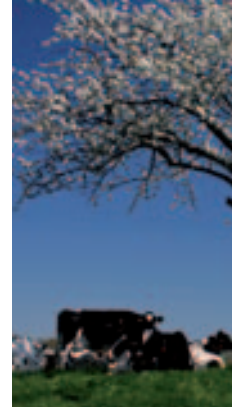
Wij willen de gebruikers van de Back Office Service danken voor de prettige samenwerking en het vertrouwen in het afgelopen jaar. Wij hopen u volgend jaar wederom van dienst te mogen zijn met onze service.

De Back Office Service staat alle werkdagen van 9:00 uur t/m 17:30 uur voor u klaar. De Back Office Service is slechts eerder gesloten op dinsdag 24 december (vanaf 16:00 uur) en op dinsdag 31 december (vanaf 16:00 uur). Voor en na de eerder genoemde tijdstippen krijgt de beller een antwoordapparaat, waarop een algemene tekst is ingesproken.

Als u gebruik wilt maken van de Back Office Service of nog vragen heeft, kunt u contact opnemen met de Back Office Service via 070-3458703 of via backofficeservice@vbo.nl.



DE SNELHEID VAN BANKIEREN; OF SIMPELWEG TE GROOT GEGROEID?



Als lokaal oud-bestuurder van 'onze' plaatselijke Rabobank ben ik teleurgesteld. De Rabobank heeft gerommeld met de Libor-rente; het tarief waartegen de bank aangeeft geld in en uit te lenen. Je vraagt je af hoe het zo ver heeft kunnen komen. Is door de welige groei in de goede jaren de horizon wellicht verdwenen? Waar is het coöperatieve karakter van de bank gebleven met een lokaal mandaat. Zat daar nou juist niet de kracht?

Naar het schijnt zijn de problemen ontstaan in de wereld van het snelle 'zakenbankieren'. Handelaren hebben maar één doel voor ogen: het genereren van grote winsten voor de bank – en van grote bonussen voor zichzelf. Wie de oorsprong kent van de coöperatieve bank, weet: deze snelle jongens horen daar niet thuis. Zij hebben immers geen binding met de kernwaarden van de bank waarvoor ze werken. Ook bij de Rabobank is al geruime tijd geleden het centralisme ingezet. Wat in elk geval duidelijk wordt door deze affaire, is dat dit centralisme moet worden teruggedraaid.

Coöperatie

De kracht van de coöperatie zat in de lokale kantoren en de lokale betrokkenheid. De bank was dienstig aan de lokale ondernemers. Er werd geïnvesteerd in een langdurige relatie met de klant; het woord 'legitimiseren' was aan de balie van het plaatselijke kantoor niet bekend. De bank kende de lokale ondernemers; wist waar ze mee bezig waren en waar ze naar toe wilden. Hoe beter de lokale bank het deed, des te sterker was het plaatselijke mandaat; en dat allemaal ten gunste van de leden. Het ging niet louter om de winst uit ondernemen. Er werd ondernomen voor de klanten. Dat betekende dat trouwe leden konden rekenen op een zeer acceptabel rentetarief. Er was volop ruimte voor maatwerk; het perspectief van de klant was bekend en werd meegewogen. Hierdoor profiteerden de klanten van een vlotte maar reële financieringsbereidheid. Dat is momenteel ook zoek, zoals we dagelijks horen en lezen. Nu moet elke financieringsaanvraag centraal worden bekeken door specialisten die niet bekend zijn met de streek. Dat betekent dat

het fiat op een financieringsaanvraag lang op zich laat wachten. Zonde, want het staat goed ondernemen in de weg.

Het is te hopen dat de nieuwe bestuursvoorzitter schoon schip maakt en teruggaat naar de kernwaarden. Degenen die verantwoordelijk zijn voor de problemen, moeten opstappen. Je kunt dit niet afdoen met een doodoener als 'het zal wel meevallen', als er geen overzicht is over de mogelijk claims uit Amerika. Het financiële stelsel mag dan ingewikkelder zijn geworden; lokaal zijn er naar mijn overtuiging voldoende verstandige mensen die samen met hun Rabobank willen werken aan een financieel gezonde toekomst; voor hun bedrijf en voor de bank.

Ik herinner me uit de periode dat ik bestuurder van de Rabobank was, dat we blij waren met opmerkingen in de jaarlijkse ledenvergadering. Iedereen keek mee naar het reilen en zeilen van hun bank, en juist die bescheidenheid maakte deze bank zo bijzonder. Deze bescheidenheid vormde ook het fundament voor vele agrarische bedrijven en de daarmee samenhangende export van agrarische producten. Die groeide ook dit jaar weer met 5%. Waarvan akte.



J.C.M. van Gestel,
bestuurslid sectie
Agrarisch Vastgoed

Het zuidelijke deel van de provincie Limburg heeft te maken met ‘krimp’. Het aantal inwoners daalt al enige tijd. Dat heeft ook gevolgen voor de woningmarkt: verouderde woningen staan leeg en buurten dreigen te verpauperen. De provincie wil de woningmarkt



*Jan Fokkema,
directeur NEPROM:*

“SLOOPFONDS IS NIEUWBOUWBELASTING”

Verplicht slopen bij nieuwbouw; dé oplossing voor een gezonde woningmarkt?

“Het is een heel slecht plan. Waarom zou je de rekening voor dit probleem neerleggen bij één partij: de mensen die een nieuwe woning willen kopen? Zij worden op deze manier veroordeeld tot de bestaande oude voorraad, waarvan grote delen niet voldoen aan hedendaagse eisen. Hoogwaardige nieuwbouw kan wel voldoen aan de vraag van een deel van de Limburgse bevolking én van nieuwkomers. Als je dat praktisch onmogelijk maakt door een vorm van ‘nieuwbouwbelasting’ te vragen, rem je de maatschappelijke en economische vernieuwing.”

Dat klinkt wel als preken voor eigen parochie?

“Natuurlijk spreek ik namens de projectontwikkelaars, maar het is ook aan de bouwsector om te zorgen voor innovatie. Daar heeft de consument recht op, en marktprikkels moeten die innovatie aanjagen. Provinciaal beleid mag daar geen drempels opwerpen. Trouwens: het besluit van Gedeputeerde Staten van Limburg is in strijd met wet- en regelgeving.”

Waarom ligt de ontwerp-Verordening er dan toch?

“Dat vragen wij ons ook af. De provincie zegt dat er geen nieuwe woningen nodig zijn omdat de bevolking krimpt. Maar het blijkt dat goede nieuwbouwwoningen wel degelijk worden verkocht in Zuid-Limburg. Ook de Raad van State concludeert daaruit dat er wél behoefte is aan nieuwe woningen; absolute aantallen zeggen niet alles over de behoefte. De provincie Limburg is niet bezig met ruimtelijke ordening, maar met marktordening. Dat geeft ze zelf ook toe: ze wil schaarste creëren. Dat is principieel onjuist. Ruimtelijke-ordeningsbeleid is bedoeld om de kwaliteit van de ruimte veilig te stellen; bijvoorbeeld om het mooie Limburgse heuvellandschap te beschermen. Niet om de woningmarkt te reguleren.”

Wat moet er dan gebeuren?

“Je ziet ook elders dat overheden proberen de rekening voor sanering van oude panden neer te leggen bij (aspirant)eigenaren die een nieuwe of duurzame woning willen. Dat moeten we zien te voorkómen. Die rekening moet in de eerste plaats neergelegd worden bij degenen die het probleem veroorzaken. Dat zijn veelal de eigenaren van de verouderde panden die niet willen investeren in hun panden om ze zo weer aantrekkelijk te maken. Het is een prima plan om zwakke delen van de voorraad te slopen en die te vervangen door hoogwaardige nieuwbouw. Dat kost natuurlijk geld. Maar de kopers van een nieuwbouwwoning kun je niet opzadelen met zo’n vorm van nieuwbouwbelasting. Hier ligt een taak voor de overheid én voor de eigenaren van casco’s uit de jaren ‘60 en ‘70, die – zoals we allemaal weten – niet duurzaam zijn. Je kunt toch niet tegen een woningzoeker zeggen dat hij daar maar in moet trekken?”

Drs. ing. Jan Fokkema is directeur van de Nederlandse Vereniging van Projectontwikkeling Maatschappijen (NEPROM), belangenvereniging van projectontwikkelaars. De NEPROM heeft als doel het bevorderen van de samenwerking tussen overheid en markt op het vlak van projectontwikkeling. Sociaal geograaf Fokkema was eerder onderzoeker bij Werkgroep2’duizend, programmacoördinator bij de SEV en lid van de RvC van woningcorporatie De Key.

gezond maken door corporaties en ondernemers te verplichten een huis te slopen als ze een nieuw huis willen bouwen. Dat kost de eigenaren van nieuwbouwwoningen tienduizenden euro's. Een effectief 'sloopfonds' of ontoelaatbare 'nieuwbouwbelasting'?

*Anne-Jo Visser,
programmamanager bij Platform31:*

“PUBLIEK-PRIVATE SAMENWERKING”

Verplicht slopen bij nieuwbouw; dé oplossing voor een gezonde woningmarkt?

“De provincie Limburg is een van de eerste provincies die hun best doen om woningeigenaren tegemoet te komen. Uit onderzoek van Platform31 blijkt ook dat Parkstad Limburg heel kwetsbaar is. Er zijn in dat gebied woningen die al vijf of zes jaar te koop staan. En dan is de situatie daar de laatste tijd nog wat verbeterd doordat de regio nieuwe bewoners heeft weten aan te trekken: arbeidsmigranten, EU-medewerkers etc. Maar dan heb je het over de korte termijn. We moeten kijken naar de lange termijn. Daarom vinden wij een sloopfonds ook helemaal niet zo'n slecht idee.”

Moet je de rekening voor nieuwbouw dan neerleggen bij de eigenaren?

“Wie moet die rekening dan betalen? We hebben in andere regio's gezien dat de overheid de kosten van sloop voor haar rekening nam. Dat is een proces waarvan alle partijen nu zeggen: 'Eens maar nooit weer'. Daar is veel overheidsgeld verspild. Overigens is het niet zo dat de rekening alléén bij de woningeigenaren wordt neergelegd: de provincie heeft er ook veel geld in gestoken. Dat is ook het mooie van dit project: het is een vorm van publiek-private samenwerking.”

Veel bewoners willen een moderne, duurzame woning.

“Dan zijn er veel meer mogelijkheden dan nieuwbouw alléén. Er zijn heel wat mogelijkheden om bestaande woningen te verduurzamen. Je kunt ook denken aan het samenvoegen van woningen om aan de behoefte aan meer ruimte tegemoet te komen. We zullen creatief moeten nadenken over alternatieven. Er zijn voorbeelden van corporaties die een complex opkopen en met de extra huuropbrengsten de sloop van een complex financieren. Het is belangrijk dat woningeigenaren zich bewust worden van hun probleem en dat ze gaan zoeken naar betaalbare oplossingen voor sloop en verbetering.”

De provincie Limburg is dus op de goede weg?

“De provincie heeft in elk geval oog voor het belang van de mensen die met een onverkoopbare woning blijven zitten. Er zijn gewoon in sommige woningtypes te veel woningen in Parkstad Limburg, en er zijn heel slechte woningen bij. Op de korte termijn zijn er wellicht nog wel nieuwe woningen nodig, maar op de lange termijn is die behoefte beperkt. Er moet dus wel iets gebeuren om iets aan dat veel te grote woningaanbod te doen. Maar dat is echt een probleem van alle betrokkenen.”

Wie is dan verantwoordelijk voor de oplossing?

“Overheid en private partijen kunnen hier prima samenwerken, bijvoorbeeld door gezamenlijk geld in zo'n sloopfonds te stoppen: banken, bouwers, notarissen, de provincie, gemeenten etc. Dat biedt ook ruimte voor nieuwbouw. Het is heel belangrijk dat er nieuwe geldstromen op gang komen. Publiek-private samenwerking heeft wat ons betreft de toekomst!” ■



Drs. Anne-Jo Visser is sociaal geograaf en planoloog met een passie voor innovaties in de stad en op het platteland. Haar specialisaties zijn woningmarkt, ruimtelijke planning en gebiedsontwikkeling. Ze is programmamanager bij Platform31, kennisorganisatie voor stad en regio. Platform31 is de fusieorganisatie van KEI, Nicis Institute, Nirov en SEV.

Tekst: Carola Peters

Beeld: Neprom en Platform31

DE NIEUWE MAKELAAR IS EN BLIJFT ZICHTBAAR

Wat is dat toch met Zeeuwse makelaars? Voor het item Makelaar van de Maand waren we eerder in Terneuzen, Tholen en Zierikzee. We spraken VBO-collega's die het wonderwel heel erg goed doen. Deze keer streken we neer in Yerseke, bij Neeskens Makelaardij. Ook hier zien we prima resultaten, uitstekend ondernemerschap, slim omgaan met de nieuwe realiteit.



We ontmoeten Wilco Neeskens in zijn kantoor in Yerseke en zien voor het raam de bekende fotopresentaties van tientallen woningen. In het kantoor staan tegen de wand nog eens tientallen woningbrochures, het complete aanbod in papieren vorm. Dat oogt 'old school'. Maar laten we ons niet vergissen: Wilco Neeskens en zijn team zijn verrassend 'new school'. Want wie de website 's avonds bezoekt, die ziet al snel een klein chat-venster opkomen. Daar zit een deel van de verklaring voor het succes van Neeskens Makelaardij. Wilco legt uit: "Na marktonderzoek ontdekten we dat 56% van de mensen die onze website bezoeken dat 's avonds doen. Met die mensen wil je in gesprek. Je wilt weten wie het zijn, want als ze weg zijn, achterhaal je dat niet meer. Dus wat hebben wij gedaan? Elke avond zitten er studenten Makelaardij in onze chatbox. Zodra iemand online komt, krijgt deze een uitnodiging om meteen persoonlijk vragen te stellen. We schreven een script voor die studenten, om het contact structuur te geven. Het doel is heel eenvoudig:

aan het eind van de chat wil ik graag de contactgegevens van de prospect hebben. Als dat nodig is, is het zelfs mogelijk dat ik of één van mijn collega-makelaars meteen telefonisch contact opneemt. Daarvoor draaien wij op gezette avonden 'piketdiensten'. Deze manier van werken heeft al enorm veel leads en uiteindelijk verkopen opgeleverd. Klaar staan als je mogelijke klant in de 'zoek-en-koopmodus' staat; met name onze jongere klanten waarderen dat enorm."

ONLINE EN OFFLINE COMBINEREN

Neeskens Makelaardij heeft nog meer bijzondere nieuwe manieren om klanten optimaal van dienst te zijn en met ze in contact te komen. Zo kon men meedoen met een taxatiewedstrijd, waarmee een hotelovernachting viel te verdienen. Iedereen mocht een bepaald pand taxeren, gecertificeerde makelaars verrichtten als ijkpunt hun eigen professionele taxatie. De deelnemer die er het dichtst bij zat, won de overnachting. Nog een mooi initiatief: een webshop waar ook niet-klanten bepaalde diensten van Neeskens Makelaardij kunnen afnemen. Wilco daarover: "We hebben een eigen fotograaf en vormgever in dienst. Als iemand nou bijvoorbeeld van de eigen woning zelf een fotoreportage en/of foldertje wil laten maken, dan verzorgen we dat. Ook op die manier komen en blijven we met zoveel mogelijk mensen in contact." Dat verklaart die foto-etalage en de fysieke aanwezigheid in het straatbeeld, met een kantoor in Yerseke en sinds kort zelfs een nieuw kantoor in Goes. "Ik snap dat sommige makelaars denken: 'Dat kantoor speelt vandaag de dag geen rol meer, iedereen zit toch op internet'. Ik zie dat iets anders. Voor mij is het èn-èn. Een voorbeeld. Hier was laatst een woningbeurs, waar wij de enige makelaar met een eigen stand waren. Daar spreek je dan werkelijk iedereen: mogelijke klanten,



wethouders, projectontwikkelaars. En die projectontwikkelaars hechten dan toch belang aan de fysieke uitstraling van hun mogelijke partner-in-business. Dan helpt het als je een kantoor hebt, zo merken wij. Je online aanwezigheid is belangrijk, maar het gaat pas echt leven als je ook in de werkelijke wereld overal te zien en te spreken bent. Noem het een combinatie van oud en nieuw. Die werkt, in elk geval voor ons, perfect.”

GENERATIEKLOOF

Nu rijst de vraag of klanten het eigenlijk wel prettig vinden als ze min of meer anoniem op een website zitten en ineens komt daar dat chat-scherf. Geeft dat niet een gevoel dat iemand hen volgt, dat ze ‘gespot’ zijn? “Het grappige is, dat je op dat vlak echt verschillen ziet in leeftijden”, antwoordt Wilco. “Ja, soms vinden ouderen dat wel een beetje vreemd, ze moeten er aan wennen. Maar jongeren vinden het alleen maar prettig. Die zijn sowieso gewend dat iedereen altijd en overal online is. Dus waarom je makelaar dan niet? Ik zie die verschuiving in beleving tussen de generaties heel duidelijk. Ons kantoor is een echt familiebedrijf, mijn vader zette het al in de jaren zeventig op. Zelf ben ik nu veertig jaar en ik zit al twintig jaar in het vak. Ik ken nog de tijd dat we, om onderweg toch maar een beetje beter bereikbaar te zijn, met een semafoon werkten. Mijn twee partners zijn twintigers en die kijken al weer heel anders tegen de dingen aan. Die vinden mij in sommige opzichten al weer ouderwets. Maar nogmaals: die combinatie van ‘oud denken’ en nieuwe middelen, die blijkt heel effectief. Het kopen van een woning is voor mensen toch een emotioneel ingrijpende gebeurtenis. Dan moet je empathisch kunnen zijn, je moet in contact komen met je klanten op een manier die zij het prettigst vinden.”

“Ik snap dat sommige makelaars denken: ‘Dat kantoor speelt vandaag de dag geen rol meer, iedereen zit toch op internet’. Ik zie dat iets anders.

Voor mij is het èn-èn”

TOEKOMSTGERICHT

Neeskens Makelaardij ziet de toekomst zonder meer positief, zegt Wilco. “Je merkt ook wel dat mensen het een beetje zat zijn om steeds alles van de zwarte kant te zien. Praat liever over wat er wèl kan. In die zin is het goed dat er nu wat meer rust is vanuit de overheid. De discussie over de renteaftrek is bekoeld. De prijsdaling gaat ook niet meer zo hard. Juist nú hebben wij besloten om, geheel anticyclisch, in Goes een tweede kantoor te openen. We streven naar nog een derde, iets later, zodat ieder van de drie partners een eigen kantoor heeft. Ik wil maar zeggen: als je nu op een echt intelligente manier onderneemt, dan zijn er volop kansen.” ■

Tekst: Henk de Kleine

Beeld: Neeskens Makelaardij



NEESKENS MAKELAARS WINT KLANTWAARDE AWARD 2013 IN PROVINCIE ZEELAND

Neeskens Makelaars heeft 27 november 2013 de Klantwaarde Award provincie Zeeland ontvangen. Tussen september en november konden klanten en relaties van makelaars hun stem uitbrengen op Woningmakelaarvanhetjaar.nl. Neeskens Makelaars behaalde de hoogste score voor de provincie Zeeland. Landelijk werd Neeskens Makelaars derde bij de Klantwaarde Award 2013. De Klantwaarde Award maakt deel uit van de Woningmakelaar van het Jaar-verkiezing, een initiatief van makelaarsvakblad Vastgoed.



**Ga voor
zekerheid!**

Kies voor het SCVM keurmerk!

De Stichting Certificering voor Makelaars en taxateurs is een kwaliteitsregister voor vakbekwame makelaars en taxateurs. In het SCVM register staan alleen gecertificeerde makelaars en taxateurs ingeschreven die beschikken over het geaccrediteerde DNV-certificaat van vakbekwaamheid (ISO 17024). Kundige, betrouwbare makelaars en taxateurs die gegarandeerd kwaliteit leveren.



www.scvm.nl



ZORGT EEN AARDBEVING VOOR EEN WAARDEDALING?

Tijdens de Promotiedagen voor het bedrijfsleven Noord-Nederland werd ik aangeschoten door Jaap-Jan Plas, notaris commercieel vastgoed te Groningen. Als bestuurslid van de Stichting Vastgoedrapportage regio Groningen Assen maakt hij zich zorgen over de gevolgen van de aardbevingen voor de woningwaarden. Zijn gevoel zegt dat bevingen een negatief effect hebben, maar uit onderzoek blijkt vooralsnog anders. Vindt u dat logisch?

Als makelaar of taxateur stelt u de waarde van woningen vakbekwaam en integer vast. Ik vraag mij af wat uw inschatting is. Bij het zien van de beelden op tv – een man werd geïnterviewd in zijn door stempels gestutte huis – dacht ik: “dat huis is gelijk niets meer waard”. Maar ik ben geen gecertificeerd taxateur. Het blijkt ook niet waar te zijn, althans dat is de conclusie van Marc Francke en Kai Ming Lee van Ortec Finance. Hun belangrijkste vaststelling tot nu toe is dat de prijsveranderingen in het risicogebied niet significant afwijken van die in het referentiegebied. U kunt dit nalezen in hun rapport De waardeontwikkeling op de woningmarkt in aardbevingsgevoelige gebieden rond het Groningenveld van 12 augustus 2013 en de actualisatie 2^e kwartaal 2013 van 23 oktober 2013.

Prijseffect

Hoe kan dat? Hoe is het mogelijk dat de aardbevingen geen prijseffect hebben? Het is trouwens nog gekker. Over de afgelopen twintig jaar is de prijsstijging in het risicogebied (153%) hoger dan in het referentiegebied (147%). Dat geldt ook voor de periode na 2008, toen de markt op zijn hoogtepunt was, waarna de aardbevingen frequenter voor gingen komen. In het risicogebied daalde de prijs na 2008 met 14% en in het referentiegebied met 18%. In het laatste kwartaal van 2012 en het eerste kwartaal 2013 – na de aardbeving in Huizinge op 16 augustus 2012 – daalde de woningprijsindex in het risicogebied wederom minder dan die in het referentiegebied, namelijk met 4,3% versus 5,1%. Op het eerste gezicht lijkt het er dus zelfs op dat bevingen ‘goed’ zijn voor de woningwaarde. Maar dat is gelukkig toch niet zo. Volgens de auteurs zijn de verschillen dusdanig klein dat sprake

is van een vergelijkbare prijsontwikkeling in risico- en referentiegebieden.

Een mogelijke verklaring voor het uitblijven van zichtbare prijseffecten bij de aardbevingen kan de beperkte verhuismobiliteit in het gebied zijn. De Ortec Finance-onderzoekers hebben daar last van omdat zij met statistische technieken werken. Maar ik bedoel ook dat Groningers vooral binnen Groningen verhuizen, veel meer dan in andere provincies. Zo’n 70% van de verhuizers is uit de provincie zelf afkomstig. Die 30% die van buiten de provincie komt, zijn voor een zeer groot deel studenten. Grote kans dus dat er erg weinig verhuizingen naar of uit de risicogebieden zijn. Met andere woorden, als de prijs daalt door de bevingen, dan hebben alleen de bewoners uit het gebied daar zelf last van omdat zij ‘aan elkaar verkopen’. Vindt u dat een logische verklaring? Een andere verklaring is natuurlijk dat de NAM alle schade vergoedt en er dus geen waardedaling kan plaatsvinden veroorzaakt door materiële schade. Zeker niet als er vooral oudere woningen van mindere kwaliteit getroffen worden en die vervolgens meer dan prima worden hersteld.

Notaris Plas deelde mee dat zijn stichting op dit moment de onderzoeksmethode van Ortec kritisch tegen het licht houdt. Stel dat u hem moest adviseren. Wat zou u dan zeggen? Komt een gecertificeerd taxateur tot een andere conclusie dan de statistiek?



Paul de Vries,
senior woningmarkteconoom
Kenniss en Economisch Onderzoek
Rabobank Nederland



Rabobank



HOOFD- EN EINDREDACTIE

Patricia Dieben, patricia.dieben@vbo.nl

ADVERTENTIEACQUISITIE

Maretta Johnson, maretta.johnson@vbo.nl

AAN DIT NUMMER WERKTEN MEE

Patricia Dieben, Kees Dol, Jack van Gestel, Ed Hamming, Henk de Kleine, Carola Peters, Ing. Siep Roelfzema, Johan van de Sande, Robert van Til, Paul de Vries

BEELDMATERIAAL

ABF Research, Bangma & Bosma, Bernd Bohm, OTB TU Delft, Rabobank, Roger Wouters, TiasNimbas

COVER

Bernd Bohm

PREPRESS EN DRUK

www.nadorpdruk.nl

REDACTIEADRES

'Vastgoed Adviseur', Gildeweg 5A, 2632 BD Nootdorp,
Tel. (070) 392 74 31, Fax. (070) 310 65 11

'Vastgoed Adviseur' is een uitgave van VBO Makelaar. Voor oplagecijfers, abonnementen, advertentietarieven, verschijningsdata en dergelijke verwijzen wij u naar www.vbomakelaar.nl.

Niets uit deze uitgave mag zonder toestemming van de uitgever worden overgenomen of vermenigvuldigd. De uitgever behoudt zich het recht voor aangeboden advertenties zonder opgave van redenen te weigeren.

ISSN: 1384-7635



V N O N C W



ACHTER DE VOORKANT



TILBURG UNIVERSITY, TILBURG

Prof. dr. Dirk Brounen is hoogleraar vastgoedeconomie aan de Tilburg University. Daarnaast is hij vice-decaan aan TiasNimbas, de business school van Tilburg University en de Technische Universiteit Eindhoven.

Tilburg University staat al meer dan tachtig jaar garant voor hoge kwaliteit van onderzoek en onderwijs. Ze zijn specialist in mens- en maatschappijwetenschappen en willen een structurele bijdrage leveren aan de samenleving.

TiasNimbas, biedt een breed en flexibel portfolio aan internationaal erkende managementopleidingen. Het motto van TiasNimbas is: 'Never Stop Asking'.

Zo bestuderen onderzoekers van TiasNimbas Business School elk kwartaal de wijze waarop het energielabel op de Nederlandse koopwoningmarkt heeft gepresteerd. Het kwartaalonderzoek 'Ergielabelindex' onderzoekt de effecten van het energielabel op de verkoopprijs en verkooptijd van koopwoningen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoekers van het VastgoedLAB onder leiding van prof. dr. Dirk Brounen.

Het VastgoedLAB is een open platform waarin wetenschappers van TiasNimbas Business School samen met de markt verse en relevante vastgoedkennis co-creëren.

Ook in 2014 dé online vastgoed specialist!



www.topsite.nl

ik ben de toekomst

eyemove®

Tekst
Jan Willem de Graaf

Optimale klantervaring



Een makelaar in onroerend goed, kiest het vak om mensen bij elkaar te brengen voor een nieuwe thuiservaring. Om het huis te verkopen worden alle middelen ingezet om de grijze massa te ontstijgen en op te vallen bij die ene koper. Was het maar zo, dat je alle energie en focus zou kunnen richten op die ene verkoop. De makelaar heeft niet één woning in de verkoop.

Om **rendement** te behalen uit de onderneming is **grip** op het bedrijfsproces essentieel.

Een makelaar wil vooral zijn tijd gebruiken om in gesprek te zijn met potentiële kandidaten en hun het gevoel te geven de enige klant binnen het bedrijf te zijn. De opdrachtgever stelt terecht als eis, van alles op de hoogte te willen blijven en dat dan in de moderne tijd ook nog eens 24 uur per dag. **Hoe doe je dat?**

Het antwoord op die vraag is het inzetten van het juiste klant volg systeem, of **CRM** dat juist alle losse eindjes geautomatiseerd aan elkaar knoopt. Alle informatie maar een keer invoeren en juist hergebruiken. Een systeem dat de wensen van een bezichtigter automatisch in kaart brengt. **Klantdossiers** die zich vullen door het vastleggen van alle handelingen op een makelaarskantoor. Een verzameling van alle inkomende en uitgaande correspondentie per mail, een verslaglegging van bevindingen, een systeem dat de klanttevredenheid voor je meet en rapporteert.

Automatisering die je niet alleen helpt, maar aandacht heeft en geeft aan opdrachtgevers, attent de gespreksnotities bewaart en de klanten de mogelijkheid biedt om 24 uur per dag de dossiers te raadplegen en aan te vullen. De naam van dat systeem is eye-move.

Het geeft u grip op de transactie die je probeert tot stand te brengen en door de **intelligentie** van de software je met gemak 10 uur per verkooptraject bespaart. Door de **tijdwinst**, kun je als makelaar goed voorbereid en gerust met een klant in gesprek en doen waarvoor je makelaar geworden bent. **Werken met mensen.**

(030) 608 0008 | www.eye-move.nl/vbo | info@eye-move.nl



Als u houvast zoekt in vastgoed, ondersteunen wij u graag met de financiering.

Het vinden van een passende financiering voor vastgoed (beleggings) objecten is er niet makkelijker op geworden. Maar stel, u loopt tegen een pand aan waar u goede mogelijkheden in ziet en heilig in gelooft. Dan biedt RNHB Hypotheekbank haar klanten alle houvast met een passende financieringsoplossing. Want als specialist in de financiering van beleggingsvastgoed en handelspanden in het midden-segment, zijn we vaak nét wat inventiever. Omdat we niet alleen oog hebben voor 'de stenen', maar zeker ook voor de ondernemer achter het object. Voor klantgerichte financieringsoplossingen belt u **030 - 755 20 00**.



Financier van de vastgoedmiddenmarkt.

Leidseveer 50 - Postbus 2244 - 3500 GE Utrecht
Telefoon 030-755 2000 - Fax 030-755 2020 - www.rnhb.nl - info@rnhb.nl