

‘Innoveren moet je willen, durven en doen’

Zeven jaar geleden stond VBO Makelaar er financieel beroerd voor. Dankzij de krachtige aanpak van het nieuwe bestuur en de directie staat de brancheorganisatie er nu weer rooskleurig voor. Hun motto: innoveer! *Notariaat Magazine* gaat in gesprek met directeur Hans van der Ploeg.

TEKST Jolanda aan de Stegge | BEELD Roel Ottow

Anno 2015 bestaat VBO Makelaar 30 jaar en telt ruim 1.100 leden. De organisatie is enigszins vergelijkbaar met de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), vindt directeur Hans van der Ploeg. ‘Het zijn allebei ledenorganisaties voor hoogopgeleide professionals voor wie de markt het afgelopen decennium enorm is veranderd, mede vanwege de crisis. Bovendien hebben zowel veel makelaars/taxateurs als notarissen het probleem dat ze hun cliënten nauwelijks weten uit te leggen wat hun toegevoegde waarde is.’

REORGANISATIE

In 2008 adviseerde een aantal extern geraadpleegde professionals het VBO-bestuur krachtig te innoveren. Destijds had de brancheorganisatie voor makelaars en taxateurs een fors negatief eigen vermogen, terwijl er 45 man op de payroll stonden. In plaats van de tent te sluiten, gingen de net verkozen voorzitter Ed Hamming, onder meer afkomstig van Vendex, en directeur Van der Ploeg voortvarend aan de slag. Zij trokken nieuwe bestuurders aan en reorganiseerden. Deskundige buitenstaanders lieten zij de organisatie doorlichten en met vastgeroeste en inefficiënte gewoonten werd korte metten gemaakt. Die aanpak werkte, want de afgelopen boekjaren sloot de organisatie af met een positief eigen vermogen en – terwijl de service aan de leden enorm werd uitgebreid – staan er slechts 28 medewerkers op de loonlijst.

BACKOFFICE

‘Al zeven jaar bedenkt en implementeert VBO Makelaar innovatieve en praktische concepten die onze leden kosten en tijd besparen zodat zij zich zo veel mogelijk kunnen richten op hun corebusiness: makelen.’ De brancheorganisatie realiseerde een backoffice op non-profitbasis, gerund door 4 makelaars. 130 kleinere kantoren maken hiervan gebruik. Bij afwezigheid wordt voor hen de telefoon opgenomen met de eigen bedrijfsnaam, door iemand die weet waarover het gaat. Via een kantoorapplicatie wordt optimale service verleend, variërend van het maken van bezichtigingsafspraken tot en met het opstellen van koopovereenkomsten.

STOPLICHTCONVENANTEN

Dit basisproduct wordt almaar uitgebreid. De organisatie is inmiddels ook vergevorderd met huur dossiers ten behoeve van makelaars en verhuurbemiddelaars van de twee jaar geleden opgerichte sectie Huur/Verhuur. Er was toen een hoop turbulentie op de Nederlandse huurmarkt vanwege het toenemende aantal wietplantages in woonhuizen. Om ongewenste en criminele huurders te kunnen weren, besloot VBO Makelaar dat grondige cliëntscreening gewenst was. Met verschillende organisaties en gemeenten sloot zij zogenoemde Stoplichtconvenanten. Dubbele screening door de makelaar en politie voorkomt dat particuliere huurwoningen en bedrijfspanden voor criminele doeleinden kunnen worden aangewend. Van der Ploeg: ‘Dit was een lastig traject, want er moet met veel privacyaspecten rekening worden gehouden. Uit ons systeem kunnen wij

‘Al die zogenaamde geheimen en privacy rondom onroerend goed zijn een mindset’

afleiden aan welke persoon je goed kunt verhuren en met wie je beter niet in zee kunt gaan.’ De organisatie automatiseerde de screening en koppelde de webapplicatie aan de al bestaande backoffice. Nadat leden de cliënt- en documentgegevens invoeren, worden de dossiers gevalideerd via VBO Huurcheck. ‘Allerlei identiteitsdocumenten worden gecontroleerd, zoals iemands inkomen, arbeidscontract, ID en bankaccount. Daarnaast wordt gelet op volledigheid en rechtsgeldigheid van verhuurdocumenten, zodat wij zeker weten dat een dossier klopt.’

LASTIG TRAJECT

Van der Ploeg beschouwt de VBO Huurcheck als een voorbeeldig backofficeproduct, waarmee zijn organisatie haar leden ontzorgt. ‘Een lid hoeft zich alleen met bemiddeling bezig te houden en de huurovereenkomst te sluiten, de administratieve rommel gooit ie hier maar over de schutting. Deze dienst wordt ons zeer in dank afgenomen en de huurmarkt maakt er enthousiast gebruik van.’ Wel legde VBO Makelaar de huurcheck verplicht aan haar leden op. ‘Iedere verhuurende makelaar en bemiddelaar moet de check gebruiken. Zo bouwen wij voor onze leden en hun klanten optimale veiligheid en zekerheid in rondom huurtransacties. Natuurlijk was dit een lastig traject, maar wij wisten onze leden te overtuigen van de waarde hiervan.’ Vergelijkbare diensten voor taxatieproducten zitten in de pijplijn, want de organisatie beschikt over groeiende databestanden. Ook biedt zij haar leden de zogenoemde telefoonservice na Open Huizendagen, waarbij iedere



geïnteresseerde na de huizenbezichtiging wordt gebeld en wensen worden geïnventariseerd. Het moge duidelijk zijn dat de ontwikkelingen zich bij VBO Makelaar en aanverwante organisaties in een hoog tempo opvolgen. Het systeem voor klassikale permanente educatie gaat op de schop en wordt een veel individueler digitaal leersysteem. Samen met toezichthouders Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank werkte de vastgoedbranche aan een centraal register dat vanaf 2016 actief wordt.

DIGITAAL PLATFORM

Van der Ploeg bepleit ketenintegratie en het opzetten van een digitaal platform waarin zowel notarissen als makelaars hun werkzaamheden voor de consument via een veilige inlog kunnen vastleggen. 'Dit zou het verkoopproces voor alle partijen sneller en efficiënter kunnen laten verlopen. Ook de consument is erbij gebaat meer inzicht te krijgen in wat de verschillende partijen voor hem ondernemen,

van bemiddelingsopdracht tot en met de leveringsakte. Ik vermoed dat als de KNB dit zelf niet regelt een andere partij hiermee eerdaags aan de haal gaat.' Iedereen die zich direct of indirect bezighoudt met vastgoed moet innoveren, zegt hij stellig. 'Gebeurt dat niet, dan zet een organisatie zichzelf buitenspel, want er zijn genoeg kapers op de kust.'

KONIJNENGEDRAG

Angst voor het verlies van privacy over nu al openbare gegevens van onroerendgoedzaken noemt Van der Ploeg 'konijnengedrag'. 'Dat is in je hol kruipen en er nooit meer uit willen komen.' Als lid van de klankcommissie in de Waarderingskamer die toeziet op de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) zag hij hoe zenuwachtig partijen werden van de openbaarmaking van de WOZ-waarde. 'Daar begrijp ik helemaal niks van, want zodra ik die brief ontvang, loop ik naar mijn twee burens om te horen hoe hoog hun WOZ-waarde is. Al is het maar om te kijken of er een reden is om

bezwaar te maken. Hoezo privacyaspecten? Jongens, kom op! Dit zijn zaken die al lang openbaar zijn. Al die zogenaamde geheimen en privacy rondom onroerend goed zijn een *mindset*. Dat betreft ook koopsommen van huizen. Als ik het Kadaster bel, kan ik die van de hele straat opvragen.' Hij vindt er geen doekjes om: 'Ik denk dat professionals, zelfstandig ondernemers en verenigingen als de KNB veel profijt kunnen hebben van een aantal gedigitaliseerde diensten.' Volgens hem ligt daar de sleutel voor innovatie. 'Ook intern moet je als brancheorganisatie durven zeggen: "Het moet anders." Als geen ander weet ik dat verenigingen dan lastige modellen zijn, maar soms moet een bestuur de boel opschudden. Als de notariële beroepsgroep het aandurft om te innoveren, liggen er veel kansen, maar zij moet het willen, durven en doen.' ■