

## Rafelranden bij flexibilisering corporatiesector

TEGEN DE ACHTERGROND VAN DE PARLEMENTAIRE ENQUÊTE WONINGCORPORATIES VINDEN GROTE HERVORMINGEN PLAATS, MAAR DE OVERHEID BELEMMERT BELEGGERS NOG STEEDS

DOOR FRANK VAN MIN

Het kabinet heeft de spelregels op de huurmarkt al enigszins gemoderniseerd. Zo zal iemand die nu nog heel weinig betaalt voor een populaire woning rekening moeten houden met een huur die harder gaat stijgen dan inflatie. Wat recentier nieuws (sinds april 2014) is dat minister Blok tijdelijke huurcontracten mogelijk wil maken voor specifieke doelgroepen zoals starters en grote gezinnen en het puntenstelsel wil aanpassen. Deze twee maatregelen creëren iets meer contractvrijheid tussen huurder en verhuurder.

Aan de andere kant wordt de 'maximale huurprijs' voor drie jaar bevroren en is in mei bekend gemaakt dat bemiddelingskosten verder aan banden zullen worden gelegd. Oudervets sympathiek klinkende maatregelen, maar ze komen wederom de doorstroming niet ten goede en bieden de huurder op de langer termijn dus schijnzekerheid.

De Tweede Kamer heeft naar aanleiding van in het oog springende schandalen besloten tot een parlementaire enquête, maar het is de overheid zelf die via de huurcommissie en de Belastingdienst medeverantwoordelijk is voor het prijsbeleid en de omslachtige inkomenspolitiek. Eerder onderzoek van ons toonde aan dat de huurcommissie al jaren lang fout op fout stapelt. Het gevolg van al deze fouten is niet alleen dat jarenlang zo'n € 19 mln belastinggeld aan deze commissie is overgemaakt, maar ook dat huurprijsberekeningen vaak verkeerd worden gemaakt.

Bovendien bestaat er een gebrek aan transparantie over de maximaal toegestane huurprijs. Ook wordt de liberalisatiegrens jaarlijks aangepast per 1 januari en de maximale huurprijzen per 1 juli. Hierdoor ligt de liberalisatiegrens vanaf juli tot en met december op 139 punten en van januari t/m juni



### 'De situatie op de Nederlandse huurmarkt heeft geleid tot beperkte concurrentie'

op 142 punten. En de Belastingdienst werkt ook mee aan intransparantie bij het bepalen van de huurtoeslag. Zo kan een huurder bijvoorbeeld wel berekenen hoeveel toeslag hij krijgt voor één specifieke woning, maar niet voor een groep woningen waarin hij wellicht interesse heeft. Niet alleen de huurders zijn hier de dupe van, maar ook de corporaties, commerciële beleggers en de belastingbetaler.

#### BEPERKTE CONCURRENTIE

Internationale beleggers tonen in toenemende mate interesse in corporatiebezit. Maar als het voor hen een raadsel is hoeveel huur er maximaal gevraagd mag worden of hoeveel huurtoeslag hun huurder zal mogen vragen, kunnen zij hun businesscase niet rondmaken. Dat komt de verkoopwaarde van het corporatiebezit en de Vestia-portefeuille niet ten goede. Het gevolg hiervan is dat andere corporaties meer heffing zullen moeten

betalen, wat weer tot gevolg heeft dat huurders meer (inkomensafhankelijke) huurverhoging voor hun kiezen krijgen.

De situatie op de Nederlandse huurmarkt heeft geleid tot beperkte concurrentie. Huurders en verhuurders zijn juist gebaat bij meer concurrentie op het gebied van ondersteunende taken, zoals de administratieve afhandeling en informatievoorziening naar bewoners. De besparingen voor woningcorporaties die dit soort taken uitbesteden lopen volgens de denktank de Regiecorporatie op tot jaarlijks zo'n € 500 per woning. Dat is met 2,3 miljoen woningen in beheer van de corporaties een mogelijke jaarlijkse besparing van minimaal € 1 mrd.

Minister Blok heeft onlangs aangekondigd kritisch te kijken naar de bedrijfslasten, maar veel meer dan een kaasschaafmethode valt niet te verwachten. Jammer, want naast grote besparingen leidt het tot meer service voor de huurder en zo tot een betere afstemming tussen huurder en verhuurder. Terwijl op andere vlakken, zoals bij de herinrichting van een wijk, steeds vaker rekening wordt gehouden met de individuele wensen van bewoners, gebeurt dit wat betreft communicatiebeleid en serviceniveau nauwelijks. Huurders kunnen, eventueel met bepaalde huurkortingen, gestimuleerd worden zaken

meer online te regelen. Ook zouden afspraken voor opzeggingen of bezichtigingen buiten kantooruren meer mogelijk moeten worden: maatwerk voor een betere afstemming en servicegerichtheid. Het huurrecht in Nederland is weliswaar star, maar biedt hiervoor voldoende ruimte.

#### FINANCIËLE PRIKKELS

Willen corporaties profiteren van de voordelen van uitbesteding, dan moeten ze een helder beeld hebben van de processen en daar ontbreekt het bij corporaties nog vaak aan. Ook ontbreken financiële prikkels voor huurders. Met kleine boetes voor huurders die afspraken niet nakomen of juist een beloning voor huurders die dat wel doen, bijvoorbeeld via een kleine korting, zijn bijvoorbeeld grote sprongen te maken in het beheersen van de processen.

Niet alle uitbesteding is een succes. Zo is het screenen van woningzoekenden door veel corporaties uitbesteed aan organisaties zoals als Woningnet. De meeste corporaties geven aan dat het overdragen van dit stokje niet goed gaat: gegevens van de woningzoekende moeten vaak handmatig worden overgeklopt en de woningzoekende moet daarnaast een nieuw account aanmaken bij de corporatie. Verbazend als je kijkt naar het jaarlijkse inschrijfgeld dat woningzoekenden betalen en de vele miljoenen die door de woningbouwsector zijn uitgegeven aan automatisering. Screening-organisaties zoals Woningnet die in handen zijn van de corporaties zelf, leiden niet tot meer efficiëntie. Concurrentie zou hier leiden tot betere dienstverlening en lagere kosten. Ook andere processen, zoals het incasseren bij slecht betalende huurders, worden regelmatig uitbesteed, meestal aan deurwaarders- en advocatenkantoren. Maar in plaats van dat de deurwaarder de juiste 'autoriteit' in de (webbased) database van de corporatie krijgt, wordt ook bij het uitbesteden van dit proces de informatie te vaak op een ouderwetse manier overgedragen.

#### UITBESTEDEN

Volgens ons biedt het de meeste voordelen wanneer de hele (backoffice) keten van screening tot en met opzegging wordt uitbesteed. Corporaties zijn namelijk minder wendbaar dan specialisten om te kunnen inspelen op flexibilisering van wetten, veranderende

## FRANK VAN MIN



FRANK VAN MIN

Frank van Min is directeur van de Wolf Huisvestingsgroep, die woningen van meerdere corporaties en beleggers in heel Nederland verhuurt en beheert. Eerder adviseerde van Min de Tweede Kamer over flexibele huurcontracten en doceerde hij managers van woningcorporaties over verhuur- en beheerprocessen. Het Financiële Dagblad plaatste Wolf Huisvestingsgroep de afgelopen vier jaar bij de honderd snelst groeiende bedrijven van Nederland.

voorkeuren van huurders en het toepassen van nieuwe technologieën. Bekende voorbeelden van het uitbesteden van de hele keten, van zowel de back- als de frontoffice, betreffen het huisvesten van ouderen, huurders met een geestelijke handicap of tijdelijke huurders in renovatie- en sloopwoningen. Wij verwachten dat de doelgroep voor het niet-DAEB-bezit snel aan dit lijstje wordt toegevoegd. Deze vier voorbeelden tezamen vormen echter een minderheid van alle corporatiehuurders. Omdat corporaties geheel begrijpelijk en terecht voor de meerderheid van hun doelgroep het gezicht wil blijven, zullen de vruchten van uitbesteding pas geplukt worden als de processen goed gescheiden worden in front- en backoffice. De kennis van corporatiemedewerkers, zowel van de huurders als van de woningen, wordt zo behouden.

Door de afgesloten service level agreements van de uitbesteding gaan de bedrijfslasten bij de corporaties omlaag en wordt de kwaliteit van de dienstverlening bewaakt. Maar blind vertrouwen in marktwerking, uitbesteding en zelfregulering werkt niet altijd. Neem de leegstandsbeheerders die zelf een 'keurmerk' in het leven hebben geroepen en eigenhandig de hoogte van hun vergoeding hebben bedacht, waarvan ze zeggen dat er dan geen sprake zou zijn van huur en huurbescherming. Rechters oordelen telkens anders met alle gevolgen van dien.

De ultieme vorm van uitbesteden is uitverkoop. Deze vorm van uitbesteding is pas net begonnen en staat met de verkoop van een deel van de Vestia-portefeuille volop in de

belangstelling. Potentiële (buitenlandse) beleggers zijn favoriet, maar in hoeverre houden zij rekening met de belangen van de huurders? Eerste Kamerlid Adri Duivestijn pleit voor uitbesteding aan de huurders zelf via coöperaties, maar dat zit nog in de ideeënfase.

#### STAP NAAR VOREN

De doorgevoerde hervormingen zullen tot gevolg hebben dat huurders meer contractsvrijheid krijgen, en de rol van corporaties strakker wordt afgebakend. Corporaties kunnen afwachten wat er vanuit de politiek verder op hen af zal komen en tot die tijd zoveel als mogelijk bij het oude laten, maar ze kunnen ook een stap naar voren zetten. Heldere keuzes welk werk ze zelf willen blijven doen (bijvoorbeeld frontoffice werk voor kwetsbare huurders), en wat niet, zullen hierbij helpen. Zo zal de Nederlandse sociale huursector voor de komende decennia weer sterk verankerd zijn. ■

Met de rubriek podium willen wij lezers de gelegenheid bieden om hun visie te ontvouwen op aan vastgoed gerelateerde onderwerpen of te reageren op artikelen in PropertyNL Magazine. Heeft u ook iets op uw lever? Aarzel niet ons uw reactie of bijdrage te mailen (redactie@propertynl.com) onder de vermelding podium. Uw bijdrage telt maximaal 500 woorden. De redactie houdt overigens het recht de teksten te redigeren dan wel te weigeren.