

Column: Hoe een online woningdossier werkt voor klant en organisatie

02-01-2017 10:00

Wanneer een woningbouwproject officieel de verkoop in gaat, begint voor de potentiële koper en de verkopende organisatie de drukke periode rondom verkoop en kopersbegeleiding. Waar dit vroeger een gestructureerd, lineair proces was lopen deze fases nu meer door elkaar heen. Dit heeft meerdere redenen. Steeds vaker worden kopersopties meegefinancierd bij de aankoop van de woning. Het is dus belangrijk dat kopers, en de hypotheekverstrekker, de financiële consequenties van de keuzes helder in beeld hebben voordat er een definitieve handtekening wordt gezet. Dit hangt eveneens samen met de tweede reden; juist de toenemende vrijheid en uitgebreide kopersopties die worden aangeboden, zorgen ervoor dat het meer- en minderwerk ook de waarde van de woning beïnvloedt. Structurele uitbreidingen zoals een uitbouw of dakkapel hebben zeker consequenties voor de woningwaarde en kunnen dus ook door de hypotheekverstrekker worden meegenomen in het beoordelingsproces.

Op dit moment worden woningen vrij snel verkocht en zijn er in veel projecten vaak meerdere gegadigden voor één en dezelfde woning. Dat maakt het aankoopproces zowel voor de organisatie als de koper tot een dynamisch gebeuren, waarin op relatief korte termijn veel zaken geregeld dienen te worden. Bovendien is er in het luxe segment soms helemaal geen sprake van klassieke kopersbegeleiding met een voorafgeformuleerde optielijst. Klantwensen worden aan de bovenkant van de markt als uitgangspunt genomen voor een kopersadvies op maat, met als grens slechts de beperkingen van de constructie, zoals bijvoorbeeld liftschachten en buitenmuren. Dit vraagt om een intensief contact met klant. Het zijn echter juist die projecten waar de koper in hoge mate zijn of haar eigen inbreng in heeft, die waardevolle online en offline betrokkenheid oproepen. Kopers vervullen zo een ambassadeursfunctie voor een onderscheidend woningbouwconcept.

Faciliteren in- en externe processen

Een online woningdossier is in deze tijd een onmisbare tool voor het structureren en faciliteren van al deze complexe en vaak gelijktijdige processen. Voor de klant vormt het woningdossier in de stijl van het project een medium voor informatie, communicatie en uiteraard ook voorpret. Aan de zijde van de organisatie zorgt het woningdossier voor een gestructureerde stroom van informatie, actiepunten en documenten. Door partners zoals makelaars en eventuele keuken- en sanitairleveranciers ook te betrekken, wordt ook de samenwerking en afstemming met leveranciers en andere dienstverleners gefaciliteerd.

Online én persoonlijk betrokken

ok bij gebruik van het online woningdossier kan er voor een zeer persoonlijke aanpak gekozen worden met een vaste kopersadviseur. Het online woningdossier kan dan bijvoorbeeld als leidraad dienen bij één of meerdere persoonlijke adviesgesprekken. Daarnaast is het mogelijk om het online woningdossier te laten gebruiken door een team van kopersbegeleiders, zodat bij ziekte en vakantie de voortgang van het proces gegarandeerd is. Adequaate en geïnformeerde reageren op vragen van kopers bevordert het vertrouwen en daardoor het enthousiasme bij de koper. Zaken als het uitsturen van reminders voor sluitingsdata kunnen volledig worden geautomatiseerd, zodat de kopersbegeleider zich kan richten op de kerntaken. Door definitieve bestellijsten digitaal te laten ondertekenen wordt ook de stroom papieren documenten in de organisatie gereduceerd.

Voorschouw en oplevering

Met geïntegreerde apps kunnen ook voorschouw en oplevering digitaal worden uitgevoerd. Kopers doen zelf met behulp van een tablet de voorschouw. Eventuele opleverpunten worden door de uitvoerder direct doorgezet naar de verantwoordelijke medewerker of een externe leverancier. De geconstateerde punten en de voortgang zijn weer te volgen in het woningdossier. De organisatie kan deze opleverpunten vervolgens ook

gebruiken voor interne en externe evaluatie.

Garantieperiode

Bij een sterk woningbouwconcept hoort uiteraard ook goede nazorg. Het kan uiteraard altijd voorkomen dat er bij nader inzien toch kleine gebreken worden gesignaleerd gedurende de garantieperiode. Wanneer het woningdossier niet alleen als opleverdocument gebruikt wordt maar ook als serviceportaal, kunnen meldingen snel worden doorgezet en gaat er minder tijd zitten in planning en nabellen voor het maken van afspraken. Ook de bevindingen uit de servicefase zijn weer helder terug te vinden in rapportages. In het woningdossier bevindt zich ook de historie en de definitieve tekeningen, zodat ook bij verregaand meer- en minderwerk alles is na te gaan: het dossier 'as built'.

Ook voor renovatie

Het woningdossier kan tevens in renovatieprojecten worden ingezet, bijvoorbeeld voor communicatie met de huurder. De huurder kan, net als de kopers bij nieuwbouw, keuze maken uit een optielijst en ziet eventuele consequenties voor de huurprijs helder in beeld. Ook kan het woningdossier dienen als portaal voor reguliere onderhoudswerkzaamheden en huurderscommunicatie.

Woningdossier als voortdurende innovatie

Een ontwikkeling als het online woningdossier valt niet los te zien van bredere maatschappelijke ontwikkelingen. Bij consumenten leeft de wens tot verregaande personalisatie - in klantbenadering en op het gebied van keuzevrijheid. Steeds vaker is de keuze voor een bepaalde woning een bewuste keuze voor een specifieke lifestyle en uitstraling. Tegelijkertijd moeten organisaties efficiënt werken om de concurrentie voor te blijven. Een woningdossier, gekoppeld met achterliggend CRM en ERP-systeem en eventuele apps, komt tegemoet aan de wensen van klanten en bedrijfsmatige gebruikers. Iedere partij ziet juist die zaken die voor hem/haar belangrijk zijn, in een gebruiksvriendelijke omgeving. Goed luisteren en inspelen op vragen en bevindingen van particuliere en bedrijfsmatige gebruikers houdt het woningdossier voortdurend actueel.

Een column van Susan van Beek, directeur [HomeDNA](#).