

Zo verhoog je je rendement door huurderstevredenheid

28-07-2017 13:42

Het hoogst mogelijke rendement behalen is voor een belegger natuurlijk belangrijk. Astrid Schlüter, Director Operations bij Vesteda, legt aan VJ uit hoe een hogere huurderstevredenheid hieraan bij kan dragen.

Mutaties kosten geld

Er wordt vaak beweerd dat, in tegenstelling tot kantoorverhuurders, woningverhuurders de vlag uit hangen als een huurder vertrekt. Dan kan de huur namelijk verhoogd worden. Volgens Schlüter ligt dat genuanceerder: "Dat geldt misschien als je een woning daardoor kunt liberaliseren, maar het overgrote deel van onze woningen valt al in de vrije sector. Mutaties kosten bovendien geld en dragen niet bij aan de sociale cohesie in een complex of wijk."

'Huurder is de belangrijkste klant'

Vesteda is een unieke woningbelegger, namelijk een met een eigen beheer- en verhuurorganisatie. Deze diensten worden niet uitbesteed. "Onze huurder is onze belangrijkste klant en die willen we tevreden houden. Doordat we rechtstreeks in contact met onze huurders zijn, kennen wij als geen ander hun huidige en toekomstige woonwensen. Met deze kennis verbeteren wij voortdurend onze dienstverlening en onze huidige woningportefeuille. We doen dit onder andere door in te zetten op innovaties. Daarnaast stimuleren we bijvoorbeeld belangenverenigingen in wooncomplexen, waar we contact mee onderhouden en waar we ook daadwerkelijk naar luisteren. Ook gaan we regelmatig bij onze huurders op bezoek."

Social media

Er lijkt de laatste tijd meer aandacht te zijn voor huurderstevredenheid. Dat beaamt Schlüter. "Door de opkomst van social media kan elk bedrijf onder een vergrootglas worden gelegd. Huurders met klachten kunnen deze met een groot publiek delen. Maar het belang van een hoge huurderstevredenheid heeft Vesteda altijd onderkend."

TIP: Meer weten? Op 26 september organiseert VJ het congres '[Verhogen van rendement door huurderstevredenheid](#)'. Schlüter is op deze middag een van de sprekers.

Foto betreft een impressie van een 'doe groendag'. Bewoners en medewerkers van Vesteda werken gezamenlijk aan de tuinen van de woningen.

Ramon Holle