VASTGOED JOURNAAL

De toegevoegde waarde van internationale woningverhuurders

08-06-2020 11:15

Sinds 2018/2019 zijn er steeds meer internationale woningverhuurpartijen actief in de Nederlandse woningmarkt. Omdat ze vaak nieuw op de Nederlandse markt zijn, heeft men niet altijd een duidelijk beeld van deze verhuurders. In het volgende artikel gaat men dieper in op de samenwerking en visie van woningverhuurder Heimstaden en belegger DamBorg.

Gebaseerd op de nauwe samenwerking met de van oorsprong Scandinavische woningverhuurder Heimstaden, ziet DamBorg een beeld van een verhuurder die zich volledig organiseert rondom de bewoners met grote verantwoordelijkheid voor duurzaamheid, zowel maatschappelijk als op het gebied van klimaat en milieu.

'Friendly Homes'
De Nederlandse portefeuille van de woningverhuurder telt inmiddels ruim 12.500 woningen en de ambitie is helder: een flinke uitbreiding van de portefeuille in Nederland in de komende twee tot vijf jaar. Niet voor het ‘snelle geld’ maar voor de lange termijn met het in het buitenland beproefde ‘Friendly Homes’-concept dat is gebaseerd op klanttevredenheid, maatschappelijke verantwoordelijk en duurzaamheid. En dat in eigen hand: van acquisitie tot exploitatie om direct te kunnen sturen op de customer journey en zelf regie te houden op het realiseren van de ambitie om de vriendelijkste woningverhuurder van Europa te zijn. Beschikbaar, zichtbaar en dienstbaar naar bewoners en bij te dragen aan het maken van een huis tot een thuis.

Kwartiermaker
In maart van dit jaar kocht Heimstaden een woningportefeuille in de Randstad van DamBorg. Met de verkoop spraken partijen af dat DamBorg - in de periode tot aan de datum van overdracht - het beheer van de woningen op zich zou nemen. DamBorg werd daarmee feitelijk kwartiermaker van Heimstaden, met de opdracht de toon te zetten in het comfortabeler maken van het leven van de huurders.

Gijs Hoedemaker van DamBorg: “Voor ons betekende dit buiten de gebaande paden gaan. De heldere maar strikte richtlijnen van Heimstaden liggen hoog. Dus voor ons lag de lat ook hoger dan ooit. Om dit succesvol te kunnen doen was het voor ons vooral van belang een open en op vertrouwen gebaseerde relatie met Heimstaden te hebben. Alleen dan kun je immers zo’n uitdaging voortvarend oppakken. Richting de bewoners betekende het voor ons vooral de weg verkennen naar hoe processen beter kunnen en uitvinden wat het betekent om echt beschikbaar, zichtbaar en dienstbaar te zijn aan klanten.”

Alles klaar voor overdracht
Inmiddels staat alles klaar om het roer over te dragen van DamBorg naar Heimstaden. Een periode die DamBorg sterkt in de overtuiging dat internationale partijen niet alleen om financieel economische redenen belangrijk zijn voor de woningmarkt, maar niet in de laatste plaats ook vanwege vernieuwing en verandering.

Verandering van woonwensen
De toekomst van wonen is drastisch aan het veranderen. En zo ook de eisen en wensen van huurders aan hun woning en woonomgeving. Waar vastgoedbeheer in Nederland nog vaak zeer terughoudend wordt opgepakt en ingevuld, steekt Heimstaden daadwerkelijk de hand uit naar klanten om gezamenlijk op te trekken in het verbeteren en veranderen van de woonbeleving. Of dat nu gaat om de manier waarop reparaties worden opgepakt en uitgevoerd, bezichtigingen en verhuurovereenkomsten tot stand komen of oplossingen worden gezocht voor verplaatsing van bewoners binnen een complex om zo individuele wensen in te kunnen vullen.

Daadwerkelijk de klant centraal stellen in een traject naar duurzame en plezierige woonomgevingen kunnen we in Nederland zeker ook. Maar er valt veel te leren van de toon die Heimstaden zet op dit gebied.

VASTGOED JOURNAAL

Sandra Lissenberg