

## Rode loper voor de koper

*Sfeerverslag van de platformbijeenkomst Waalwijk 25 februari 2014*

### Een hartelijk welkom

*Wethouder Van Dongen van de gemeente Waalwijk*

Op 25 februari 2014 is de eerste platformbijeenkomst Waalwijk 'Rode loper voor de koper' gehouden. U was te gast bij de gemeente Waalwijk. **De heer Van Dongen, wethouder van de gemeente Waalwijk**, opende de bijeenkomst met een hartelijk welkom. Hij is verheugd te zien dat **veel verschillende organisaties**, die zich allen op een andere wijze met vastgoed en wonen bezig houden, aanwezig zijn en zich verdiepen in het herstel van de woningmarkt. **Het belang van een doorstromende woningmarkt** is immers groot, zo ook in Waalwijk en omgeving. Hoe ziet de koper er anno nu uit? Wat kunnen we bieden om hen de gewenste ondersteuning en informatie te geven? Met de verschillende sprekers van vanavond bieden we u **inspiratie om samen actie te ondernemen**.



### HOE ROLLEN WE DE RODE LOPER VOOR DE KOPER UIT?

### Rode loper voor de koper

*Angela van Velden van LINT woon en welzijn*

De avondvoorzitter **Angela van Velden (LINT woon en welzijn)** geeft een introductie op het thema. Zij geeft aan dat er vele aspecten zijn die besproken zouden kunnen worden en ook met elkaar samenhangen. Deze avond ligt de **focus op nieuwbouwwoningen**. Kijkend naar het programma staat de koper in het tweede gedeelte van de avond centraal. We worden meegenomen in de psychologische beweegredenen van de koper. Ook worden instrumenten aangereikt waarmee we **de (potentiële) kopers** kunnen **bereiken, ondersteunen** en ze over de drempel kunnen helpen om een mooie nieuwbouwwoning in Waalwijk te kopen. **Erfpacht en overige financieringsconstructies** worden in het eerste deel van de avond voor het voetlicht gebracht. Naast inspiratie vragen wij aan het eind van de avond ook om energie. We willen een aantal concrete vervolgacties afspreken.

### HOE KUNNEN WE SAMEN DE HOBELS IN DE RODE LOPER VOOR DE KOPER SLECHTEN?

### Is erfpacht de sleutel?

*Mascha van den Brule van Gloudemans*

De gemeente Waalwijk heeft met een aantal partijen de mogelijkheden onderzocht van erfpacht. **Mascha van den Brule (Gloudemans)** geeft aan dat dit geresulteerd heeft in het besluit om het instrument **erfpacht in te zetten als stimuleringsmaatregel voor beweging op de woningmarkt**. Uitgangspunt is 'de markt laten'. Erfpacht wordt de laatste jaren steeds meer ingezet. Een voorbeeld van erfpacht in Waalwijk is DuoKoop.

De laatste maanden is particuliere erfpacht veel negatief in het landelijke nieuws. De meeste erfpachtcon-



structies zijn **inmiddels transparant, met duidelijke voorwaarden en weinig onzekerheden voor de koper**.

De belangrijkste **voordelen** liggen bij de koper. Zo is de **koopprijs van de woning lager** en kan hiervoor een lagere hypotheek afgesloten worden. Wel moet er nog een **erfpachtcanon** betaald worden voor de grond. Ook kan een hypotheek bij de koop van een woning met erfpacht soms onder de NHG-grens blijven. Toch kiezen maar weinig kopers uit Waalwijk en omgeving voor erfpacht. **Het idee van niet-grondeigenaar zijn** is een gevoelsmatige drempel waar maar moeizaam overheen gestapt wordt. Bovendien is de erfpachtcanon onderhevig aan indexering wat meer onzekerheid geeft en een geleidelijke verhoging van woonlasten.

Erfpacht kan een van de sleutels zijn voor beweging op de woningmarkt, naast diverse andere instrumenten om doorstroming en het kopen van een woning mee te stimuleren. Het is daarbij essentieel dat alle partijen op de hoogte zijn van alle voor- en nadelen van erfpacht om **de (potentiële) koper op een eenduidige, transparante en complete wijze te kunnen adviseren**. Beweging of stilstand van de woningmarkt staat of valt mede met een goede samenwerking tussen partijen, de juiste instrumenten en advies op maat.

Vanuit de zaal is het voorstel gekomen om **met een grondbank in gesprek** te gaan over de mogelijkheden van erfpacht via een grondbank en hier een bijeenkomst voor te organiseren.

## SAMEN WERKEN AAN EEN GEREEDSCHAPSKIST MET DE JUISTE TOOLS VOOR ADVIES OP MAAT.

### Een financiering voor de koper vanuit het perspectief van de banken

Anne-Mieke Zijlmans en Frank van Broekhoven van de Rabobank

Banken staan open voor het financieren van een woning met erfpacht. **Anne-Mieke Zijlmans en Frank van Broekhoven (Rabobank)** geven een reactie op erfpacht. Bij financiering van een woning op erfpacht zijn er wel wat haken en ogen. Wanneer bestaande contracten aflopen worden kopers/erfpachters veelal geconfronteerd met een hogere canon. Daarbij betekent **dat bij een erfpachtconstructie de koper niet automatisch méér kan lenen** dan zonder erfpacht het geval is. De canon drukt immers op de maandlasten en dus het besteedbaar inkomen. Banken zijn daarom terughoudend tegenover particuliere erfpacht. Erfpacht als onderdeel van een regeling als KoopGarant en Slimmer Kopen is minder risicovol en komt dan ook vaker voor.



Er zijn nog **andere mogelijkheden waarmee woonlasten verlaagd worden** en het kopen aantrekkelijker gemaakt wordt, zoals de Starterslening, KoopGarant, Slimmer Kopen, schenking en de generatiehypotheek. Ook is financiering van de restschuld onder voorwaarden mogelijk.

Onder de aanwezigen leeft **het gevoel dat banken de laatste jaren strenger** zijn geworden in het al dan niet verstrekken van een hypotheek. De Rabobank weerlegt dit gevoel. Vroeger werden slechts vier vragen gesteld: Wat kan ik lenen? Tegen welke rente? Wanneer moet ik dat terugbe-

talen? Hoe hoog is de overlijdensrisicoverzekering? Nu zijn er **meer onzekere factoren** en wordt ook doorgepraat over de situatie nu, de plannen voor de toekomst en de **reële financiële mogelijkheden**. De koper wil meer zekerheid, kiest voor meer veiligheid en ervaart het dan ook als prettig dat er meer vragen worden gesteld. Zo krijgt hij **een compleet advies op maat** waarin rekening is gehouden met niet alleen de huidige maar ook de toekomstige situatie.

Er zitten dus **verschillende financieringsmogelijkheden** in de gereedschapskist. **Is de potentiële koper ook op de hoogte** van de verschillende mogelijkheden?

Vanuit de zaal is nog ter sprake gebracht dat er mogelijk **ook potentiële kopers zijn die we niet zien, niet spreken**; die niet binnen lopen bij een bank, hypotheekverstrekker of makelaar. Zij weten niet wat er zoal mogelijk is en wat dat voor hen betekent. Hoe kunnen we deze groep bereiken en ook met hen het gesprek aangaan?

## FINANCIERINGSCONSTRUCTIES DIE DE WOONLASTEN VERLAGEN. KUNNEN WE ZE ONDER DE AANDACHT BRENGEN BIJ DE KOPER?

### Wat motiveert de klant nu écht?

*Olaf Schoofs van Bouwfonds Ontwikkeling*

De vastgoedbranche benadert de koper op een rationele wijze. De ratio, het bewustzijn, overheerst, aldus **Olaf Schoofs (Bouwfonds ontwikkeling)**. De besluitvorming vindt juist plaats **vanuit het onderbewuste**, de psyche. Wat motiveert de klant nu écht bij de aankoop van een woning? Om daar achter te komen is het belangrijk om eerst inzicht te krijgen in wat zich afspeelt in het onderbewustzijn. Situationele factoren, zoals het weer, beïnvloeden de stemming. **Het daadwerkelijke gevoel of de mening is een spontane reactie** op iets onverwachts en **onafhankelijk van de ratio**. Emoties vormen de taal waarmee de hersenen dingen van waarde coderen. Positieve associaties verdringen de ratio. En hier zijn genoeg voorbeelden van te noemen, zoals bijvoorbeeld Nespresso: 'what else'. Zo zijn er nog talloze psychologische trucjes om de koper te beïnvloeden.

De Koope.ratio is een studie naar de psychologische achtergrond van het koopgedrag van mensen en hun **rationele en emotionele motivaties, die (on)bewust doorslaggevend** zijn in de pre-aankoopfase van een woning. Wat gaat er eigenlijk door het hoofd van de klant tijdens deze fase? Deze studie toont in abstracte zin vier denk- en handelwijzen waarop kopers tot besluitvorming komen bij de aankoop van een nieuw thuis. Het is aan de professional om **bij het eerste contact inzicht te krijgen in het type koper** en het advies daarop direct aan te passen. Train medewerkers dan ook op kleurherkenning van de koper met daarbij het juiste advies.



Olaf Schoofs benadrukt dat de vastgoedbranche nog weinig ervaring heeft met het benaderen van de klant vanuit de psyche. Angela van Velden adviseert de aanwezigen om het betoog te laten bezinken en later nog eens na te denken over de gepresenteerde manier om de koper te begrijpen en benaderen.

## BELANGRIJKER DAN HET AANBIEDEN VAN WAARDE AAN DE KLANT IS HET WAARDEVOL WORDEN VOOR DE KLANT.

### De échte uitdaging is.....de koper!

*Wino van de Steenoven van de Hypotheeklounge*

**Wino van de Steenoven (de Hypotheeklounge)** start zijn presentatie met een reactie op erfpacht. Erfpacht geeft maar een beperkte verlaging van woonlasten, te vergelijken met een aflossingsvrij hypotheekdeel. Je betaalt wel rente maar geen aflossing. De wereld van financiering is echter kwalitatief wel verbeterd. Daarbij is er meer mogelijk dan voorheen. Verschillende constructies zijn aanwezig, het ligt er allemaal gewoon. Zijn betoog: **Is de koper ook op de hoogte van de verschillende mogelijkheden voor het kopen en financieren van een woning?** Het antwoord is 'nee'. Wat de koper wel weet is dat het slecht gaat met de banken en woningmarkt, en dat er crisis is. **In de beleving van de klant is er niets meer mogelijk.** Dit is als gevolg van de vele negatieve berichtgeving waardoor het consumentenvertrouwen sterk is afgenomen. Potentiële kopers blijven

daardoor in de bank hangen of kiezen voor veiligheid door te gaan huren. De uitdaging van nu: van negatieve naar positieve berichtgeving. Hoe? Laat potentiële kopers weten **dat kopen wél kan**. Vertel dat er organisaties zijn die daarbij kunnen helpen en ontzorgen. Bied een totaalpakket aan in samenwerking met andere disciplines. Zet hierbij verschillende media in, waaronder de krant en social media.

Bovenaan blijft de vraag staan: **Wat kunnen we met elkaar doen?** Vanuit de gemeente komt het voorstel om verbinding te maken met de promotie van het Wonen in de Langstraat die in ontwikkeling is. Hierop worden de verschillende nieuwbouwprojecten in beeld gebracht. Potentiële kopers kunnen zich breed oriënteren. Het idee van **een beeldmerk** komt op. Een voorbeeld hiervan is 'Tilburg Woont' waar alle marktpartijen bij zijn aangesloten. Een discussie ontstaat over deze actie als sleutel voor beweging op de woningmarkt. We moeten ons losmaken van denken in middelen om onverkoopbare woningen de koper proberen aan te smeren. Vraaggericht werken is de sleutel: dit vereist werken aan betere producten tegen een betere prijs én de motivatie van de klant echt begrijpen.



## SAMEN DE KOPER AAN DE HAND NEMEN OP WEG NAAR PLEZIERIG WONEN IN WAALWIJK.

### Hoe nu verder?

Vanuit verschillende invalshoeken is in deze bijeenkomst gekeken naar de mogelijkheden en benodigheden om de woningmarkt in Waalwijk weer in beweging te krijgen. Centrale vragen daarbij waren: **Wie is eigenlijk die koper? En wat beweegt deze persoon bij de aankoop van een nieuwbouwwoning?** Verder is in de aankondiging van de platformbijeenkomst al de vraag neergelegd wat we hier **samen** in kunnen doen. Angela van Velden doet dan ook de oproep aan de aanwezigen om samen op te trekken in het verder ontwikkelen van een aantal ideeën en voorstellen die vanavond ter sprake gekomen zijn.

#### CONCRETE AANDACHTSPUNTEN EN ACTIES ZIJN:

1. KUNNEN WE IN GESPREK MET EEN GRONDBANK OVER ERFPACHT?
2. HOE KUNNEN WE IN GESPREK KOMEN MET DE NU NOG ONZICHTBARE KOPER?
3. HOE KUNNEN WE GEZAMENLIJK ONZE DIENSTEN AANBIEDEN: DE KOPER ONTZORGEN EN VOLLEDIGE INFORMATIE EN ONDERSTEUNING BIEDEN?

Vier organisaties hebben zich direct gemeld om met de gemeente samen actiepunt 3, een gezamenlijke promotie van diensten, aan de slag te gaan. De gemeente Waalwijk bekijkt of een bijeenkomst met een groundbank georganiseerd kan worden. De onzichtbare koper kan mogelijk bereikt worden als we onze diensten en de woningen in beeld brengen en promoten.

**Heeft u ideeën over, en wilt u ook een bijdrage leveren aan een of meer van bovenvermelde actiepunten**, laat ons dit dan weten ([info@lintwoonenwelzijn.nl](mailto:info@lintwoonenwelzijn.nl), 06 50411181). Alle input is welkom.

Wethouder Van Dongen sluit de bijeenkomst af door alle sprekers en aanwezigen te bedanken voor hun aanwezigheid en bijdragen. Er kan teruggekeken worden op een inspirerende en bewogen bijeenkomst. De koper die over de drempel is gestapt, is binnen. Er zijn immers talloze (financiële) instrumenten. Maar de koper die niet binnenkomt? Hoe bereiken we die? Speelt de beleving hierbij een rol? Als de negativiteit is doorbroken, komt de koper uiteindelijk toch bij een van ons terecht. Laten we samen optrekken en de koper optimaal bedienen.

## SAMEN KUNNEN WE DE MARKT IN BEWEGING KRIJGEN EN DE RODE LOPER UITROLLEN VOOR DE KOPER.