

Vastgoed-onderzoek: wat vindt de gemiddelde Nederlander?

Makelaars zijn onmisbaar maar te duur

Makelaars zijn te duur en aan hun betrouwbaarheid wordt vaak getwijfeld. Toch zijn ze onmisbaar, zeker bij de verkoop van een woning. Het liefst kiest de gemiddelde Nederlander een NVM-makelaar. *Vastgoed* liet onafhankelijk onderzoek doen naar de mening van Nederlanders over makelaars.

TEKST ROEL SMIT EN JEROEN KIEPE ILLUSTRATIE AD KOLKMAN

Onze klanten waarderen ons gemiddeld met een 8,5, zei NVM-voorzitter Ger Hukker kort geleden tegen een journalist. Het kwam netjes in de krant.

Een 8,5, dat is een mooi rapportcijfer, maar klopt het ook? Het onderzoek waaruit dat zou moeten blijken, is niet te vinden op de website van de NVM. En verder is het ook niet openbaar gemaakt. Blijkbaar is het vooral bedoeld voor intern gebruik. En om er zo nu en dan uit te citeren dus.

Wat klopt er van het beeld dat de makelaarsorganisatie hiermee schetst? We vroegen het 550 Nederlanders, die samen qua leeftijdsopbouw, geslacht, opleiding en woonplaats een goede afspiegeling vormen van de Nederlandse bevolking. Ruim de helft van de ondervraagden had zelf in het verleden gebruikgemaakt van de diensten van een makelaar. Het onderzoek werd via een internetpeiling uitgevoerd door bureau SSI in Rotterdam (zie kader 'Onderzoek').

Geen 8,5 maar een 7

Uit de resultaten blijkt dat de gemiddelde Nederlander die ervaring heeft met een makelaar deze niet een 8,5 maar een 7 geeft. Wie een

makelaar heeft ingeschakeld bij de verkoop van een woning geeft iets meer (7,2), wie een woning moest aankopen iets minder (6,9). Dat zijn natuurlijk niet allemaal klanten van NVM-makelaars, maar de Nederlanders die zeggen het laatst een NVM-makelaar ingeschakeld te hebben, geven voor zijn of haar dienstverle-

Bijna vier op de vijf Nederlanders geeft de voorkeur aan een fullservicemakelaar

ning ook niet meer dan dezelfde 7.

Makelaars zijn te duur en het is nog maar de vraag of ze betrouwbaar zijn, is ook een conclusie die uit het onderzoek naar voren komt. Van de verkopers vindt 76 procent makelaars in het algemeen te duur, bij de kopers is dat 68 procent. En de stelling 'Ik vind makelaars in het algemeen betrouwbaar' wordt slechts door 43 procent van alle Nederlanders onderschreven. Een groot deel (44 procent) geeft aan over deze stelling geen oordeel te kunnen of te willen geven. De Nederlanders die ervaring hebben

opgedaan met makelaars zijn iets positiever. Van hen zegt de helft makelaars in het algemeen betrouwbaar te vinden, de andere helft durft deze stelling niet te bevestigen.

Goed nieuws

Maar er is ook goed nieuws. Maar liefst 76 procent van de Nederlanders onderschrijft de stelling 'Bij de verkoop van een woning heb ik een makelaar nodig'. En 65 procent is het eens met de stelling 'Bij de aankoop van een woning heb ik een makelaar nodig'. Voorlopig is er dus brood op de plank, want bovendien verwacht slechts een derde dat internet op den duur de rol van makelaars zal overnemen.

En als Nederlanders dan een makelaar inschakelen, dan maakt het wel degelijk verschil of deze is aangesloten bij een brancheorganisatie als de NVM, VBO Makelaar of de LMV. Maar liefst 79 procent vindt dat een makelaar sowieso aangesloten moet zijn bij een van deze organisaties en circa 61 procent zegt dat zo'n lidmaatschap ook wel degelijk invloed heeft op zijn of haar keuze voor een makelaar.

Als men moet kiezen uit makelaars die men verder niet kent, geeft maar liefst 85 procent de voorkeur aan een makelaar aangesloten bij ->

u lijkt ons een
goede makelaar

wij vertrouwen
u totaal
niet





de NVM, 9 procent zou kiezen voor een makelaar die lid is van de LMV en maar 6 procent zou dan een voorkeur hebben voor iemand van VBO Makelaar.

'Als u in het verleden wel eens een makelaar heeft ingeschakeld, bij welke organisatie was de laatste makelaar die u inschakelde dan aangesloten?' Op die vraag moest een derde van de ondervraagden het antwoord schuldig blijven: ik weet het niet meer. Twee derde weet het nog wel. In 61 procent van de gevallen wist de ondervraagde te melden dat die makelaar was aangesloten bij de NVM. VBO Makelaar scoort 5 procent en de LMV slechts 1 procent.

Liever geen deeldiensten

Ondanks de toenemende populariteit van deeldiensten (waarbij makelaars niet meer voor het traditionele complete pakket aan dienstverleningen ingeschakeld worden), voelt nog altijd slechts een minderheid van de Nederlanders voor deze nieuwe aanpak. Bijna vier op de vijf Nederlanders (78 procent) hebben nog altijd een voorkeur voor een fullservicemakelaar en van degenen die de laatste jaren daadwerkelijk van een makelaar gebruikgemaakt hebben, is

dat maar liefst 81 procent. Slechts een kwart van alle Nederlanders is bereid te 'shoppen' in het dienstenpakket van de makelaar.

Van de Nederlanders die in het verleden een makelaar hebben ingeschakeld, gaf 87 procent de laatste keer dat ze dit deden de voorkeur aan een fullservicemakelaar. Ging het daarbij om de verkoop van een woning, dan was dat maar liefst 94 procent.

Uit het onderzoek blijkt bovendien dat Nederlanders niet erg bereid zijn onderdelen uit het takenpakket van een makelaar zélf te doen. Dat ligt overigens een beetje aan het soort werk. Zaken die Nederlanders beslist niet willen doen zijn: het opstellen van een verkoopcontract, het (laten) doen van kadastraal onderzoek, het bepalen van de waarde van een woning en het bellen van kijkers na een bezichtiging. Daar hebben ze de makelaar zeker voor nodig.

Van alles wat er bij een woningverkoop komt kijken, blijkt alleen het nemen van foto's een klusje dat een meerderheid wel op zich wil nemen.

Naarmate iemand een hogere opleiding heeft, is hij of zij echter wel meer bereid zelf de handen uit de mouwen te steken. Van de Nederlanders met een hbo-opleiding of hoger is 41

procent bereid zelf de vraagprijs vast te stellen (overige Nederlanders: 30 procent) en 34 procent wil zelf wel een verkooptekst schrijven (overigen: 24 procent). <-

Hoe komen klanten aan een makelaar?

Een makelaar mag dan niet goedkoop zijn en men is lang niet altijd tevreden over de dienstverlening, toch besteden Nederlanders niet veel energie aan het zoeken naar een makelaar. Slechts 5 procent heeft zijn of haar laatste makelaar gevonden op internet en 6 procent haalde de naam van het kantoor uit een advertentie. De rest kwam via de meer geijkte methoden aan zijn of haar laatste makelaar: het was een makelaar uit de buurt (21 procent), via familie, vrienden of bekenden (19 procent), via een bord bij een woning (16 procent) of via een eerdere transactie (16 procent).

De cijferlijst van de makelaar

Van de 550 Nederlanders die in opdracht van Vastgoed ondervraagd werden, heeft 53 procent concrete ervaring met één of meer makelaars. In ongeveer de helft van de gevallen dateert die ervaring van minder dan vijf jaar geleden en gaat het om ervaring bij de aankoop van een woning. In een derde van de gevallen ging het om een verkooptransactie. En, hoe beviel die laatste makelaar?

Die laatste makelaar krijgt voor zijn totale optreden en dienstverlening een 7,0 als rapportcijfer. Daaronder ligt een grote spreiding. Zo'n 43 procent geeft de makelaar een 8 of hoger, maar één op de zeven ondervraagden geeft de laatste makelaar toch echt een onvoldoende, dus minder dan een 6 (bij aankooptransacties is dat zelfs één op de zes en bij verkoop één op de tien). Maar liefst 30 procent zou de makelaars van de laatste keer 'zeker niet' of 'waarschijnlijk niet' opnieuw inschakelen. Ongeveer 57 procent zou dat 'zeker wel' of 'waarschijnlijk wel' opnieuw doen.

Wat waren de sterke kanten van de dienstverlening en waarin was de laatst ingeschakelde makelaar minder goed? We hielden de Nederlanders verschillende aspecten van het werk van een makelaar voor en vroegen ze deze te waarderen. Omgerekend naar rapportcijfers leidde dit tot de volgende resultaten:



Bereikbaarheid per telefoon	7,4	Goede inschatting verkoopprijs	6,8
Kennis van zaken	7,2	Informatie via website	6,8
Enthousiasme	7,1	Inzet	6,8
Betrouwbaarheid	6,9	Informatie over tarieven/courtages	6,6
Adviezen	6,9	Behartigen van belangen klant	6,6
Aandacht voor communicatie met klant	6,8	Verhouding tussen prijs en dienstverlening	6,4
Duidelijkheid over wat hij/zij gaat doen	6,8	Interesse voor klant na de transactie	5,9



Als er iets is wat de makelaar kan verbeteren, is het de communicatie met de klant. Op dat punt scoort de makelaar (afgezien van een meestal goede bereikbaarheid per telefoon) over het algemeen minder goed dan op algemene vaardigheden en op vakmanschap. En juist goede communicatie vinden klanten heel belangrijk. Overigens zijn jongere mensen (onder de veertig) over het algemeen wat positiever over de aandacht die de makelaar besteedt aan communicatie met de klant dan ouderen. Daarbij gaat het ook om de informatie die via de website wordt gegeven en contacten nadat de transactie is gesloten.

Gevraagd naar de belangrijkste overweging bij het kiezen van een makelaar zegt meer dan de helft van alle ondervraagden: allereerst helderheid over de dienstverlening, op de tweede plaats (met 20 procent) de prijs die voor deze dienstverlening wordt berekend. ->

Wat is typisch makelaarswerk?

'Stel, u wilt een woning verkopen. Welke onderdelen van het verkoopproces denkt u dan zelf te kunnen doen en wat besteedt u het liefst uit aan een makelaar?' We lieten de Nederlanders kiezen uit een groot aantal elementen van het verkoopproces. Wat beschouwen zij als typische klusjes voor de makelaar? De percentages geven aan hoeveel Nederlanders dit werk 'zeker niet' of 'waarschijnlijk niet' zelf zouden gaan doen.

Verkoopcontracten opstellen	91 %
Kadastraal onderzoek doen	83 %
Waarde van de woning bepalen	80 %
Kijkers bellen na bezichtiging	80 %
Laatste inspectie voor overdracht doen	71 %
Over verkoopprijs onderhandelen	69 %
Bezichtigingen begeleiden	67 %
Verkooptekst schrijven voor advertentie	66 %
Op diverse websites aanmelden	64 %
Vraagprijs vaststellen	60 %
Tekoopbord plaatsen	47 %
De woning fotograferen	42 %



Wat weten uw klanten er eigenlijk van?

Weten Nederlanders eigenlijk wel genoeg van de taak van een makelaar? Wat kunnen zij wel en niet van een makelaar verwachten?

We legden de Nederlanders de volgende stelling voor: 'Als ik een woning koop, ga ik ervan uit dat de makelaar van de verkoper mij ook zal ondersteunen en adviseren...'. Slechts een kwart van de ondervraagden was het niet eens met deze stelling en heeft het dus bij het rechte eind. Maar liefst 28 procent zei echter het 'helemaal eens' te zijn met de stelling, en 27 procent was het er 'enigszins' mee eens. Een meerderheid van maar liefst 55 procent verkeert dus blijkbaar echt in de verkeerde veronderstelling

dat de makelaar van de tegenpartij ook hem of haar zal helpen en adviseren.

Naarmate men hoger is opgeleid, heeft men een iets beter beeld van de situatie. Wie een hbo-opleiding of hoger heeft, onderschrijft in 46 procent van de gevallen de stelling dat de makelaar van de tegenpartij ook hem of haar zal adviseren. Van de ondervraagden met een lagere opleiding doet 60 procent dit.

Onderzoek

Het onderzoek onder 550 Nederlanders (evenwichtig gespreid naar regio, leeftijd, opleiding en dergelijke) is in opdracht van *Vastgoed* in april 2009 gehouden door Survey Sampling

International, een bureau gespecialiseerd in dit type onderzoek via internet. Van de ondervraagden bewoont 56 procent op dit moment een eigen woning en 40 procent een huurwoning. Circa 53 procent heeft in het verleden wel eens gebruikgemaakt van de diensten van een makelaar. In een derde van deze gevallen dateert die ervaring van minder dan drie jaar geleden.

De gemiddelde leeftijd van de ondervraagden (van wie de helft man en de helft vrouw) bedraagt 40 jaar. Circa een derde heeft een opleiding op hbo-niveau of hoger.

→ Kijk voor het volledige onderzoek op www.vastgoedactueel.nl.