

# Beter benutten van ruimte

## Stap voor stap toegelicht



# Maatschappelijke initiatieven onder dak



## Inhoudsopgave

### Voorwoord

### Vooraf

Dit is een Makelpunt	4
De voordelen van een Makelpunt	4
<b>Route naar een succesvol Makelpunt</b>	<b>5</b>
Stap 1; Pak het initiatief	8
Stap 2; Verken de mogelijkheden	8
Stap 3; Zoek medestanders	9
Stap 4; Maak keuzes	9
Stap 5; Schrijf een plan	9
Stap 6; Organiseer de realisatie	10
Stap 7; Maak het bekend	10
Stap 8; Houd het levend	11
Stap 9; Blijf leren	11
Stap 10; Beweeg mee met de tijd	12



### Meer informatie

Zie voor meer informatie, houvast en concrete voorbeelden de website van Bouwstenen voor Sociaal en specifiek de webpagina over Makelpunten.

## Voorwoord

In deze tijd is er een schaarste aan ruimte. Dat betekent dat we slim moeten omgaan met de ruimte die we hebben. Hoe mooi is het als we een pand, gebouw dat leegstaat van een nieuwe gebruiker kunnen voorzien? Of dat onze inwoners elkaar kunnen ontmoeten in een maatschappelijke ruimte waar ze kunnen werken of andere activiteiten kunnen organiseren? Daarom willen we ons maatschappelijk vastgoed beter en op een efficiënte manier inzetten.

Om vraag en aanbod van maatschappelijke ruimtes beter te regelen, hebben verschillende gemeenten, zoals de gemeente Oss, 15 jaar geleden een Makelpunt opgericht.

Na 15 jaar zien we dat een Makelpunt nog steeds belangrijk is. Inwoners ontmoeten elkaar vaker, er is meer leven in de wijk en activiteiten dichtbij huis helpen mensen langer zelfstandig te wonen. Ook wordt ruimte beter gebruikt en is er meer duidelijkheid. Er is één loket voor inwoners, organisaties, ambtenaren en wethouders die ruimte zoeken. Een onverwacht voordeel is dat we extra informatie krijgen over het gebruik van de ruimte en de activiteiten. Dit is belangrijke informatie om te zien waar er problemen zijn en waar ruimte is voor nieuwe activiteiten.

Ook andere gemeenten willen een Makelpunt opzetten. We delen graag onze ervaringen in Oss. We merken dat de bekendheid van het Makelpunt en vast personeel belangrijk zijn voor succes.

We leren ook van ervaringen van anderen in het land. Daarom zijn bijeenkomsten van Bouwstenen handig om deze ervaringen met 15 jaar Makelpunten te delen. We geven elkaar tips en adviezen die nuttig zijn voor nieuwe Makelpunten of om bestaande Makelpunten te verbeteren.

Ik raad iedereen aan om deze handleiding te lezen en mee te doen met het Bouwstenen-netwerk voor makelaars. Zo kunnen we van elkaar leren, onszelf verbeteren en zorgen dat elke gemeente een succesvol Makelpunt heeft.

*Frank den Brok*

Wethouder gemeente Oss

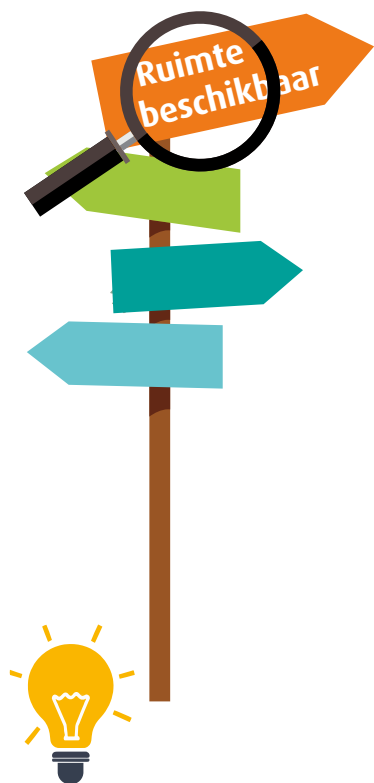


## Vooraf

Een lokaal Makelpunt ondersteunt maatschappelijke initiatiefnemers en zorgt ervoor dat bestaande ruimte goed wordt benut. Daarnaast biedt een Makelpunt belangrijke informatie voor het sociaal-economisch en ruimtelijk beleid van een gemeente. Diverse gemeenten hebben afgelopen jaren een Makelpunt opgericht. Na 15 jaar kunnen we stellen dat een Makelpunt een begrip is geworden in Nederland. Ondertussen hebben gemeenten veel ervaring opgedaan met wat bij een Makelpunt wel en niet werkt. Omdat steeds meer gemeenten overwegen een Makelpunt te starten, delen we graag de do's and don'ts bij het opzetten en draaiende houden van een Makelpunt.

In deze handreiking tref je een compacte samenvatting met de best practices die we hebben vertaald naar een routekaart voor een succesvol Makelpunt, geschikt voor elke gemeente. Op de website van Bouwstenen zijn uitgewerkte voorbeelden en meer praktisch houvast te vinden.

De handreiking is bedoeld voor gemeenten die (opnieuw) een Makelpunt willen starten en voor gemeenten die de mogelijkheden van een Makelpunt nog beter willen benutten, want er zijn heel veel extra voordelen uit een Makelpunt te halen, zoals in deze uitgave wordt toegelicht.



## Dit is een Makelpunt

Het Makelpunt is een centraal punt waar de verbinding wordt gelegd tussen de vraag naar ruimte voor maatschappelijke initiatieven en beschikbare ruimte. Het gaat zowel om incidenteel gebruik van ruimte als om langdurig gebruik. Denk aan een schoolgebouw dat in het weekend leeg staat en een lokale dansvereniging die een ruimte zoekt om lessen te geven en op haar beurt weer kan bijdragen aan de eindmusical van de school.

Hiermee worden initiatieven bij elkaar gebracht en de ruimte in een gebouw beter benut. Ook wordt op gemeentelijk niveau duidelijk waar het ruimtelijk knelt en waar er overmaat is. Veel Makelpunten hebben een online platform waarop vraag en aanbod bij elkaar komt. Makelpunten zijn op deze manier te vergelijken met een Airbnb of Funda voor maatschappelijke ruimte.

Het uitgangspunt is het makelen van onbenutte ruimte, maar het mes blijkt aan meerdere maatschappelijke kanten te snijden.

## De voordelen van het Makelpunt

### ... voor ruimte-vragers:

- **Ondersteuning:** het Makelpunt faciliteert initiatiefnemers en startende ondernemers bij het vinden van een geschikte locatie en zo mogelijk een inhoudelijke samenwerking, waardoor hun activiteiten een vliegende start kunnen krijgen.
- **Kostenbesparing:** door een hogere bezettingsgraad van ruimtes kunnen huurkosten voor eindgebruikers dalen omdat ze de huur samen dragen, wat de afhankelijkheid van gemeentelijke subsidies vermindert.
- **Vindbaarheid:** het Makelpunt helpt gebruikers bij het vinden of aanbieden van geschikte ruimtes.
- **Samenwerking:** het Makelpunt brengt partijen samen die elkaar kunnen versterken omdat zij dezelfde doelstelling hebben. Hierdoor komen mensen met elkaar in contact wat anders niet zou gebeuren; een mooie 'sociale bijvangst'.

### ... voor ruimte-aanbieders:

- **Vastgoedbeheer:** het Makelpunt biedt vastgoedeigenaren de service om hun beschikbare ruimtes aan te bieden, wat leidt tot meer huurders, hogere inkomsten en de realisatie van sociale ambities zonder grote investeringen.
- **Neveninkomsten:** het Makelpunt bevordert de verhuur van ruimte die anders ongebruikt zou blijven, wat extra inkomsten oplevert en de afhankelijkheid van subsidies vermindert.
- **Bekendheid:** ze staan letterlijk op de kaart. Goede PR voor aanbieders.

### ...voor de gemeente:

- **Beleidsinformatie:** de data die het Makelpunt verzamelt over de informele samenleving vormt waardevolle input voor het beleid, vooral de initiatieven die buiten het subsidietraject plaatsvinden, dus van de zelfredzame samenleving. Zo worden beleid en uitvoering dichter bij elkaar gebracht.
- **Bruisende gebieden:** minder leegstand en meer activiteiten zijn goed voor de uitstraling van de wijk, het dorp en de stad.
- **Zelfredzaamheid:** doordat initiatieven voor activiteiten een locatie in de buurt krijgen, kunnen minder mobiele mensen langer zelfstandig en zelfredzaam thuis blijven wonen. De autonomie om zaken zelf te kunnen organiseren bevordert sociale cohesie en trots op de wijk.
- **Duurzaam:** een Makelpunt bevordert duurzaam ruimtegebruik en zorgt ervoor dat de basis om de ruimte verder te verduurzamen groter wordt.

- **Financieel:** door geoptimaliseerd gebruik van het vastgoed (zowel in- als extern) is er minder behoefte aan (extra) ruimte.
- **Eerlijk en duidelijk:** alle verzoeken om ruimte worden eenduidig behandeld, op één centrale plek. Om te voorkomen dat initiatiefnemers “van het kastje naar de muur” worden gestuurd. Ook voorkomt het dat meerdere afdelingen binnen de gemeente bezig zijn met dezelfde zoekvraag.
- **Politiek alternatief:** het Makelpunt kan alternatieven bieden bij het sluiten of rooveren (tijdelijke sluiting) van buurt- en welzijnscentra, door maatschappelijke activiteiten efficiënt te faciliteren. En het levert input bij bestuurlijke huisvestingsvraagstukken van zowel gesubsidieerde als niet-gesubsidieerde partijen.

Een Makelpunt sluit aan bij het groeiende besef dat de overheid niet alles zelf kan doen, en dat burgers, instellingen en bedrijven een eigen verantwoordelijkheid hebben in het vinden en gebruiken van ruimte: de faciliterende overheid.

Sommige gemeenten kiezen ervoor om ook ruimten van commerciële partijen op de website op te nemen, die hiermee een vorm van ‘social return’ willen realiseren. Daarnaast kunnen gemeenten ervoor kiezen om meerdere functies te combineren binnen het Makelpunt, zoals het publiceren van panden onder het Didam-arrest en het zo optimaal mogelijk (maatschappelijk) benutten van leegstaand vastgoed via een leegstandsbeheerder.

- **Kortom:** het Makelpunt draagt bij aan een toekomstgericht, sociaal en financieel gezonde gemeente. Het Makelpunt zorgt voor een belangrijke innovatie in het sociale én fysieke domein.

## Route naar een succesvol Makelpunt

Een Makelpunt is meer dan een website waarop initiatiefnemers ruimte kunnen vinden. Wanneer een Makelpunt met onvoldoende medewerkers bezet is en er geen aandacht wordt besteed aan de potentiële gebruikers van het Makelpunt, gaat het Makelpunt niet werken. Het opzetten van een succesvol Makelpunt vereist zorgvuldige planning, samenwerking, communicatie en doorzettingsvermogen. In dit hoofdstuk vind je de routekaart met een checklist voor elke fase van het proces.



# Route naar een Makelpunt voor initiatieven en ruimte

## 3. Zoek medestanders

- Maak een pitch
- Betrek externe partijen
- Betrek interne partijen

## 5. Schrijf een plan

- Werk je plan uit
- Zet een businessmodel op
- Laat het plan vaststellen

## 1. Pak het initiatief

- Pik signalen op
- Zoek een ambassadeur
- Vind een kartrekker

## 2. Verken de mogelijkheden

- Leer van anderen
- Verken vraag en aanbod
- Regel budget voor een plan

## 4. Maak keuzes

- Kies voor wie je wat doet
- Bepaal rol en positie
- Kies route waarlangs



## 7. Maak het bekend

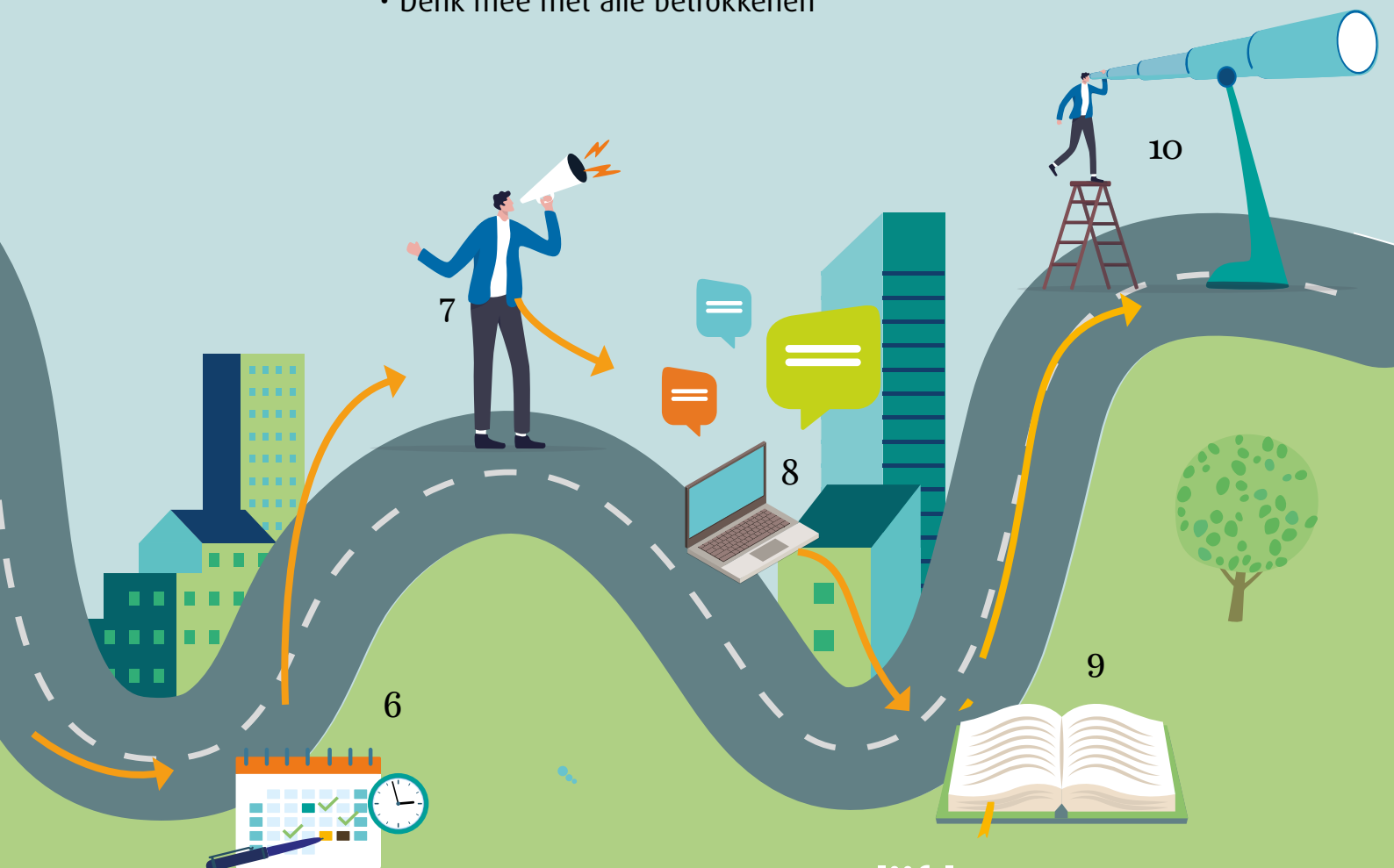
- Maak een communicatieplan
- Vul de site met koplopers
- Lanceer het breed en samen

## 10. Beweeg mee met de tijd

- Kijk naar de toekomst
- Signaleer nieuwe kansen
- Acteer daarop

## 8. Houd het levend

- Blijf communiceren
- Houd de website actueel
- Denk mee met alle betrokkenen



## 6. Organiseer de realisatie

- Bed het goed in
- Zorg voor de juiste mensen
- Regel een passende applicatie

## 9. Blijf leren

- Monitor de prestaties
- Deel je bevindingen lokaal
- Leer lessen uit je netwerk

## Stap 1 Pak het initiatief



De start van een Makelpunt begint wanneer je als gemeente een reeks verzoeken voor ruimte ontvangt via verschillende kanalen. Mooie kans voor de gemeente om hierin een ondersteunende en faciliterende rol te vervullen en aan de behoefte vanuit de samenleving (inwoners, exploitanten en de gemeente zelf) te voldoen. Je biedt enerzijds besturen of eigenaren van panden de mogelijkheid om hun ruimteaanbod onder de aandacht te brengen. Anderzijds maak je het voor inwoners bijvoorbeeld gemakkelijker om aan activiteiten deel te nemen.

### Actiepunten in deze fase:

- **Pik signalen op:** wat speelt er in de gemeente? Wie zijn de ruimtevragers en ruimte-aanbieders en wat hebben zij nodig?
- **Zoek een ambassadeur:** identificeer een wethouder, beleidsmaker of leidinggevende met een duidelijk vraagstuk dat kan worden opgelost met een Makelpunt. Een krachtige ambassadeur zorgt ervoor dat het Makelpunt prioriteit krijgt binnen de gemeentelijke organisatie en die de benodigde steun kan verwerven.
- **Vind een kartrekker:** naast een krachtige ambassadeur is het cruciaal om een persoon te vinden die communicatief sterk is en in staat is om mensen te enthousiasmeren. Deze kartrekker is een bruggenbouwer die zowel intern als extern relaties kan opbouwen en onderhouden. Zoek iemand met sterke sociale en organisatorische vaardigheden, die ook in staat is om het project door de verschillende fasen te leiden. Deze persoon kan een ambtenaar zijn of een externe partner met een passie voor maatschappelijke initiatieven. In de publicatie 'Rollen in Maatschappelijk vastgoed' vind je een goede rolbeschrijving.



**Matthieu Schwitzner:** "Ik werkte in 2008 bij de afdeling Welzijn van de gemeente Utrecht en daar belandde soms weleens een verzoek op mijn bureau van een partij, of een bestuursvraag voor een huisvesting van een maatschappelijk initiatief. In

de loop van de jaren gebeurde dat steeds vaker, totdat ik fulltime bezig was om panden en ruimtes van de gemeente en die van derden te koppelen aan nieuwe gebruikers. Dat

heeft ertoe geleid dat er sinds 2010 een officieel Makelpunt bestaat, dat ik inmiddels samen met mijn collega Corine Brekveld run. Onder het motto: Maak de stad mooier door haar te delen."

## Stap 2 Verken de mogelijkheden

In de verkenningsfase ga je verder met het ontwikkelen van het concept voor het Makelpunt in jouw gemeente. Dit is hét moment om de doelstellingen helder te formuleren en draagvlak te creëren.

### Actiepunten in deze fase:

- **Leer van anderen:** voordat je je eigen Makelpunt opzet, is het essentieel om te leren van bestaande initiatieven. Neem contact op met het netwerk van Bouwstenen voor Sociaal om gelijkgestemden te ontmoeten en verken hoe zij hun projecten hebben opgezet, welke successen ze hebben geboekt en hoe zij uitdagingen zijn aangegaan.
- **Verken vraag en aanbod:** voer een grondige verkenning uit van de vraag en het aanbod van ruimtes in je gemeente. Identificeer de partijen die op zoek zijn naar ruimte, evenals de eigenaren die ruimtes beschikbaar hebben. Op deze wijze kun je het inrichten van het Makelpunt afstemmen op de behoefte van de gemeenschap.
- **Regel budget voor een plan:** het schrijven van een gedegen plan kost tijd en middelen. Zorg ervoor dat je een budget aanvraagt om dit proces goed te kunnen uitvoeren en dat het plan geborgd wordt in de beleidsnota.



**Annemieke Verstraten** (gemeente Oss): "In maart 2023 hebben we onderzoek gedaan naar het functioneren van Makelpunt Oss. Dat onderzoek hebben we afgesloten met vier scenario's om te kijken of het Makelpunt in een nieuwe jas gestoken

kan worden. De keuze voor één van deze scenario's heeft ertoe geleid dat we nu een plan maken om het Makelpunt in een nieuwe vorm te gieten."



### 3. Zoek medestanders



Nu het concept duidelijk is en het budget is verkregen om een plan te schrijven, is het tijd om medestanders te zoeken die het initiatief zullen ondersteunen en uitvoeren.

#### Actiepunten in deze fase:

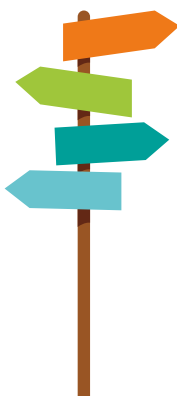
- **Maak een pitch:** hierin beschrijf je het doel en de opzet van jouw Makelpunt. Belangrijk in een pitch is om de 'vier D's' in je achterhoofd te houden:
  - Dream: inspireer met de droom
  - Define: benoem het probleem
  - Design: presenteer de oplossing
  - Deliver: vraag om actie
- **Betrek externe partijen:** zoek de samenwerking op met verenigingen, stichtingen en maatschappelijke partners zoals professionele welzijnsorganisaties. Ook organisaties die inwonersgroepen vertegenwoordigen zijn belangrijke partners.
- **Betrek interne partijen:** verzamel steun van interne afdelingen: ICT, bestuur, raadsleden en wethouders. Dit vergroot het draagvlak en zorgt ervoor dat het Makelpunt op verschillende fronten wordt ondersteund. Betrek verschillende beleidsafdelingen zoals ruimtelijke ordening en het sociale domein om te zorgen dat alle aanwezige expertise wordt meegenomen.

### Stap 4 Maak keuzes

In deze fase beslis je op welke manier je het Makelpunt inricht. De keuzes die je hierbij op hoofdlijnen maakt, helpen je bij het opstellen van je projectplan.

#### Actiepunten in deze fase:

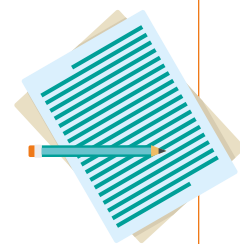
- **Kies voor wie je wat doet:** voor wie is het Makelpunt bedoeld? Gebruik het werkdocument op de website van Bouwstenen als inspiratie om te bepalen wie de beschikbare ruimte moet kunnen vinden en aanvragen. Hierin vind je ook een opzet voor het afwegingskader met criteria die je kunt hanteren voor het toekennen van ruimte aan partijen.
- **Bepaal rol en positie:** Hoe sluit het Makelpunt aan op de visie en beleidskaders van de gemeente? Beslis op basis daarvan of het Makelpunt



zelfstandig opereert, of in nauwe samenwerking met de afdeling vastgoedbeheer, economische zaken, of sociale voorzieningen bijvoorbeeld.

- **Kies route waarlangs:** stel de route op waarlangs je het Makelpunt gaat inrichten. Kies of het Makelpunt direct door de gemeente wordt beheerd of dat het extern wordt uitbesteed. Bepaal daarbij hoe de besluitvorming plaatsvindt.

### Stap 5 Schrijf een plan



In deze fase ga je het projectplan schrijven dat als blauwdruk dient voor de ontwikkeling en uitvoering van het Makelpunt. Ook wanneer jouw Makelpunt al in bedrijf is, is het goed om het businessmodel uit het projectplan regelmatig naast het Makelpunt te houden.

#### Actiepunten in deze fase:

- **Werk je plan uit:** je kunt hiervoor het document op de website van Bouwstenen gebruiken en verder uitwerken met de data en gekozen hoofdlijnen van jouw gemeente. Het opnemen van voorbeelden en ervaringen uit andere gemeenten met een Makelpunt helpt met het onderbouwen van de meerwaarde van het Makelpunt in jouw plan. Zorg dat het plan aansluit bij de behoeften van de ambassadeur, kartrekker en andere belanghebbenden. En, bedenk alvast een plan B: als het één niet (helemaal) lukt, wat doe je dan?
- **Zet een businessmodel / Beleidsnota op:** Een belangrijk onderdeel is het ontwikkelen van een gemotiveerd budgetvoorstel met meerdere opties, gebaseerd op de verwachte opbrengsten en kostenbesparingen. Maak duidelijk wat de voordelen zijn op korte en lange termijn. Bereken de potentiële kostenbesparing en (indirecte) opbrengsten van het Makelpunt. Zorg ervoor dat dit voorstel aansluit bij de financiële situatie en ambities van jouw gemeente.
- **Laat het plan vaststellen:** zorg dat je akkoord hebt, want dan kun je meteen aan de slag.

## Stap 6 Organiseer de realisatie



Nu het projectplan is goedgekeurd en vastgesteld, kun je beginnen met de daadwerkelijke organisatie van het Makelpunt.

### Actiepunten in deze fase:

- **Neem enthousiaste medewerkers aan:** in de publicatie Rollen in het vastgoedmanagement (Bouwstenen 2017) staat de rol van een makelaar omschreven.
- **Kies de juiste applicatie/website/software:** deze moet aansluiten bij de doelen van het Makelpunt. Betrek potentiële gebruikers bij de keuze om zeker te zijn van een goede match met de praktijk. Onderzoek verschillende systemen en kijk daarbij vooral ook naar koppelkansen met verhuur en sleutelsystemen en de data die uit het systeem te halen is.
- **Bed het goed in:** met speciale aandacht voor onderstaande punten:
  - **Check de online wet- en regelgeving:** zorg ervoor dat je dit goed uitzoekt voor het lanceren van jouw Makelpunt, anders is het veel werk achteraf! Denk aan toegankelijkheid (WCAG), beveiligde informatieoverdracht (SSL), privacy (AVG) en baseline informatiebeveiliging (BIO).
  - **Veranker het Makelpunt:** zorg ervoor dat het Makelpunt een essentieel onderdeel wordt van de backoffice van je organisatie door aanpalende rollen te vervullen. Onderzoek welke gemeentelijke taken, zoals het beheer van leegstaande panden of Didam-publicaties, kunnen worden ondergebracht bij het Makelpunt. Dit centrale punt is overzichtelijk en zorgt ervoor dat het een blijvend onderdeel wordt van de gemeentelijke dienstverlening. Op deze wijze verzekert je de positie van het Makelpunt en het structurele budget voor het Makelpunt. De ervaring leert dat een losse post gevoeliger is voor bezuinigingsrondes.

## Fase 7 Maak het Makelpunt bekend

In deze fase richt je je op de lancering van het Makelpunt. Dit omvat het communicatieplan, de promotie en de online en offline lancering. Binnen de gemeente moet iedereen die met de verdeling van ruimte te maken heeft weten dat het Makelpunt dé plek is om mee te werken. Buiten de gemeente moet iedereen die een ruimte heeft of zoekt voor maatschappelijke activiteiten, weten waar ze moeten zijn. Op de site van Bouwstenen vind je verschillende voorbeelden. Zie QR-code aan het begin van deze uitgave.

### Actiepunten in deze fase:

- **Schrijf een intern en extern communicatieplan:** ontwikkel een interne en externe communicatiestrategie met regelmatige updates, nieuwsbrieven, social media, en presentaties om het Makelpunt onder de aandacht te brengen.
- **Vul de website met koplopers:** begin met het invoeren van alle gemeentelijke locaties waar ruimte beschikbaar is. Dit vormt de basis van het Makelpunt en zorgt voor een snelle start. Het is cruciaal dat het Makelpunt zo veel mogelijk invulling heeft, actueel blijft en goed doorzoekbaar is. Vul dit vervolgens aan met andere locaties voor maatschappelijke activiteiten. Start met organisaties die al verhuren en werk daarna verder met andere gebouwen. Actief bewegen in de markt en ondersteuning bieden aan organisaties bij de verhuur en deelname van het Makelpunt is essentieel. Daarnaast is persoonlijk contact hierbij cruciaal om het vertrouwen te winnen en deelname te vergroten. Maak het begin zo laagdrempelig mogelijk.
- **Lanceer en promoot het Makelpunt:** De lancering is een officieel moment waar alle geïnteresseerden en samenwerkingspartners samenkomen om deze mijlpaal te vieren. Ga pas online als er genoeg locaties op de site staan vermeld! Promoot het Makelpunt zowel binnen de gemeente als daarbuiten, vergroot bekendheid en het gebruik, wat bijdraagt aan het succes van het platform.



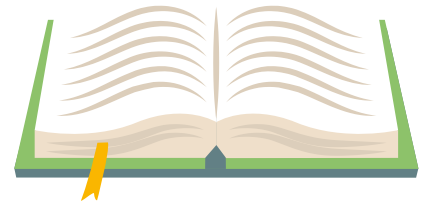
## Fase 8 Houd het Makelpunt levend



Na de lancering van het Makelpunt is het essentieel om het platform actief te blijven ondersteunen en door te ontwikkelen. Dit voorkomt dat het platform stilvalt en zorgt ervoor dat het relevant blijft voor alle betrokkenen.

### Actiepunten in deze fase:

- **Blijf communiceren:** ook ná de lancering is het belangrijk om het Makelpunt intern en extern te blijven promoten. Hierdoor kun je de doelen in je communicatieplan behalen en weet iedereen het Makelpunt te vinden. Denk hierbij aan maandelijkse nieuwsbrieven voor aanbieders en gebruikers, social media campagnes om nieuwe ruimtes en succesverhalen te delen, en updates via gemeentelijke communicatiekanalen. Een goed voorbeeld is het maandelijks delen van een succesverhaal over een geslaagde match tussen een ruimte-aanbieder en een maatschappelijke organisatie. Het kan tijd kosten om het Makelpunt breed geaccepteerd te krijgen, omdat betrokkenen vaak sceptisch zijn over veranderingen. Consistente communicatie en een persoonlijke aanpak helpen om het vertrouwen te winnen.
- **Houd de website actueel:** werk het aanbod continu bij door nieuwe ruimtes toe te voegen en verouderde vermeldingen te verwijderen. Pas belangrijke details, zoals beschikbaarheid en voorzieningen, regelmatig aan. Betrek gebruikers door actief om feedback te vragen en verbeter de gebruiksvriendelijkheid waar nodig.
- **Denk mee met verhuurders:** ondersteun verhuurders zoals vrijwilligersorganisaties en scholen bij hun ruimtebehoeften door regelmatig contact te houden en hen te begeleiden in het gebruik van het Makelpunt. Help hen door actief mee te denken en oplossingen te bieden via het Makelpunt. Ga langs bij de grotere (commerciële) verhuurders om ervaringen te bespreken. Organiseer bijeenkomsten of workshops om verhuurders te informeren over de voordelen en het gebruik van het platform.



## • Fase 9 Blijf leren

Voor een professioneel Makelpunt is het van belang dat je blijft leren van hoe het Makelpunt werk.

### Actiepunten in deze fase:

- **Monitor prestaties:** stel duidelijke doelen en meet de voortgang, zoals het aantal matches, de bezettingsgraad en de financiële voordelen. Verzamel en analyseer ook de data over vraag en aanbod in verschillende wijken. Gebruik deze informatie om trends en knelpunten te signaleren en te delen met relevante beleidsafdelingen. Zo kan het Makelpunt waardevolle input leveren voor beleid en besluitvorming.
- **Evalueer regelmatig:** voer na zes maanden en vervolgens jaarlijks een evaluatie uit. Controleer of de doelen worden behaald, of verantwoordelijkheden nog goed verdeeld zijn, en of er verbeterpunten zijn. Betrek hierbij zowel gebruikers als beleidsmakers om een compleet beeld te krijgen.
- **Leer lessen uit je netwerk:** deel inzichten en ervaringen met het Makelpunt zowel intern als extern en in Bouwstenen-verband. Elke gemeente werkt anders, maar je kunt heel veel halen uit de aanpak van andere gemeenten en daar je voordeel mee doen. Samen werken we op deze manier aan het nog verder professionaliseren van Makelpunten in Nederland.

## Fase 10

# Beweeg mee met de tijd

Ook vooruit kijken en anticiperen op nieuwe ontwikkelingen is een belangrijke voorwaarde om het Makelpunt effectief en levend te houden.

### Actiepunten in deze fase:

- **Kijk naar de toekomst:** analyseer welke trends en veranderingen relevant zijn, zoals de toenemende vraag naar flexibele werkruimtes, het opkomen van broedplaatsen en de focus op duurzaamheid. Onderzoek hoe het Makelpunt hierop kan inspelen door bijvoorbeeld gedeelde faciliteiten te promoten of duurzame gebouwen extra te belichten.
- **Signaleer nieuwe kansen:** houd innovaties scherp in de gaten en bekijk hoe het Makelpunt kan samenwerken met andere platforms of systemen, zoals reserveringssystemen of boekingstools. Maashorst heeft bijvoorbeeld een systeem dat het reserveren, de binnenkomst met de 'sleutel', de baromzet en de pinautomaat aan elkaar gekoppeld heeft. Ook het gebruik van AI kan waardevol zijn, bijvoorbeeld door automatische suggesties te doen op basis van gebruikersvoorkeuren.

- **Acteer daarop:** overweeg het toevoegen van nieuwe diensten en functies. Denk aan een gebruiksvriendelijke app voor realtime beschikbaarheid, standaardcontracten voor eenvoudige verhuur, of ondersteuning bij verzekeringen en subsidieaanvragen. Door een gebruikersenquête te organiseren, kun je achterhalen welke uitbreidingen de grootste impact hebben. Zo introduceerde een andere gemeente standaard verhuurcontracten, waardoor het eenvoudiger werd om ruimtes op korte termijn te verhuren.



## Nog geen lid van het netwerk voor Makelaars van Maatschappelijk Vastgoed?

Mail voor vragen en aanmelden naar: [info@bouwstenen.nl](mailto:info@bouwstenen.nl)  
of bel: 033-258 4337

ISBN 978-90-90-39800-6



## Colofon

Deze publicatie is gebaseerd op de kennis en ervaring van onder andere de gemeenten Eindhoven, Enschede, Epe, Nijmegen, Oss en Utrecht.

### Onderzoek en redactie door Bouwstenen

Lena Gerstman  
Ingrid de Moel  
Renée Petiet

### Vormgeving

Charlot Luiting Ontwerp

ISBN

978-90-9039800-6

Februari 2025

Deze uitgave of delen daaruit mogen met bronvermelding van Bouwstenen voor Sociaal worden verspreid.  
[www.bouwstenen.nl](http://www.bouwstenen.nl)

**BOUWSTENEN**  
VOOR SOCIAAL