

Verduurzaming van winkelvastgoed



INTERVIEW RACHELLE VINGERHOEDS

Er moeten nog veel groene besluiten worden genomen voor verduurzaming. Dat kunnen we beter zelf regelen dan dat we regels en sancties opgelegd krijgen.

ERIC VERWEY

Nieuwe spelers en nieuwe concepten

De transformatie van single-tenant naar multi-tenant kantoren heeft veel nieuwe kantoorconcepten gebracht die nieuwe eisen stellen aan vastgoedmanagement.



MARK SMITS

Data en analyse: speerpunten bij VGM NL

Het hebben van data is niet zozeer onderscheidend, het analyseren ervan is waar het om gaat! Dat staat of valt natuurlijk wel met de kwaliteit van de data.



Vastgoedmanagement Nederland | VGM NL

Vastgoedmanagement Nederland (VGM NL) is dé belangenbehartiger voor vastgoed- en VvE managers in Nederland. De organisatie vertegenwoordigt meer dan honderd vastgoed- en VvE managementondernemingen, hier werken meer dan 2,5 duizend vastgoedprofessionals. Een belangrijke doelstelling van VGM NL is het professionaliseren van de vastgoedmanagementsector als geheel en de Vastgoed- en VvE manager in het bijzonder.

Wij richten ons op:

Belangenbehartiging / lobby

VGM NL speelt een actieve rol in dossiers over wetgeving en marktontwikkelingen. Hierin vertegenwoordigen wij onze leden, als collectief, in maatschappelijke debatten, we lobbyen voor de belangen en zijn gesprekspartner van beslissers en overheden.

Vastgoedexploitatie data

De VGM NL Database vormt een bron van waardevolle informatie die leden van VGM

NL kunnen raadplegen ten behoeve van rapportages, adviezen en verbetering van eigen processen. De VGM NL Database bevat data over o.a. transacties, servicekosten, leegstand, debiteuren en onderhoud.

Communicatie en PR

VGM NL houdt aangesloten vastgoed- en VvE managers op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving. Markt en politiek informeren we over de kennis en diensten die zowel VGM NL leden als de vereniging in huis hebben.

Voordelen lidmaatschap:

- ✓ Keurmerk en gedragscode
- ✓ Gratis bijeenkomsten
- ✓ VvE Geschillencommissie
- ✓ Gratis standaard documenten
- ✓ Gratis eerstelijns juridische dienst
- ✓ Kennis uitwisseling
- ✓ Netwerk
- ✓ Redex
- ✓ Ledenvoordeel
- ✓ Exposure
- ✓ Markt rapportages
- ✓ en nog véél meer, ...

UW DUURZAME PARTNER IN EXPLOITATIE VAN VASTGOED

Actief vastgoedmanagement zorgt ervoor dat vastgoedportefeuilles blijven aansluiten op de actuele marktvraag. Onze focus op innovatie zorgt voor een voorsprong en toekomstgericht vastgoedmanagement. Ons Happy Building concept en de Vastgoed Viewer zijn hier sprekende voorbeelden van. Bij Sweco is uw vastgoedportefeuille daarom in goede handen. Wij verzorgen het volledige management van uw portefeuille: commercieel, technisch, administratief en promotioneel. Actief, transparant, innovatief, duurzaam en met een optimale klanttevredenheid.

Ga voor meer informatie naar www.sweco.nl/vastgoedmanagement

SWECO 



‘Vernieuwing en ontwikkeling horen bij onze branche. Gelukkig is de markt in beweging, dat moet vooral ook zo blijven’

“De markt is in beweging.” Een steeds terugkerende zin in de gesprekken die we voor deze bijlage hebben gevoerd met verschillende brancheprofessionals. Waar de markt vooral in beweging is en naar welke kant vertelt VGM NL voorzitter Eric Verwey. Hij neemt ons mee in de trends die eerder zijn ingezet en die in 2018 nog veel nadrukkelijker zichtbaar zullen zijn. Hij spreekt over nieuwe toetreders binnen de vastgoedmarkt, internationalisering, het belang van data, nieuwe verhuurconcepten en veranderende regelgeving in 2018.

Ontwikkelingen en trends op het gebied van automatisering, ICT, dataverwerking en -analyse diep ik zelf verder uit in een gesprek met Ingrid Janssen van TIAS School for Business and Society en Mark Smits, dataspecialist bij VGM NL. Een gesprek over de mogelijkheden en kansen en vooral ook over de talloze voordelen die het delen van deze informatie binnen de branchevereniging zelf biedt.

Rachelle Vingerhoeds geeft in haar rol van Voorzitter van Platform Duurzaam Winkelvegoed haar interessante visie op het thema duurzaamheid dat aandacht blijft vragen en waar met name in de retail op kortere termijn nog slagen gemaakt kunnen en moeten worden.

De markt is in beweging, ook als het gaat om nieuwe concepten, convenience, hospitality en experience. Het verhuren van vierkante meters kan niet meer zonder de gebruikers te faciliteren. Ze moeten zich thuis voelen op hun (werk)plek om zo goed en efficiënt mogelijk te kunnen presteren. Gemak dient de drukke mens en daarop spelen propertymanagers en assetmanagers gretig in. Met verrassende resultaten. Een overzicht van verschillende concepten wordt fraai verbeeld in deze bijlage.

We wensen u veel leesplezier. Dat het u mag inspireren om verder te gaan met innovatie. Vernieuwing en ontwikkeling horen bij onze

branche. Gelukkig is de markt in beweging, dat moet vooral ook zo blijven. Het is aan ons om maatschappelijk verantwoord te blijven ondernemen, om de faciliteiten die ons geboden worden, met name dankzij technologische ontwikkeling, op een goede manier in te zetten voor een mooie beleving bij onze klanten. Het is aan ons om waarde toe te blijven voegen. Op alle gebied. Ik wens u, mede namens het bestuur van VGM NL, prettige feestdagen toe en een mooi, gezond en succesvol 2018.

ILSE KAANDORP
Directeur VGM NL

De markt is in beweging

We spreken met Eric Verwey, voorzitter van VGM NL. In acht jaar tijd is VGM NL met 110 leden uitgegroeid tot een branchevereniging die ertoe doet voor de Vastgoed- en VvE managers in Nederland. En de vereniging wordt steeds belangrijker. Bijvoorbeeld als aanspreekpunt voor de minister, zijn ambtenaren en vastgoedgerelateerde stakeholders. Er zijn speerpunten geformuleerd die ertoe bijdragen dat VGM NL steeds vaker in overleg is met deze partijen. Die speerpunten zijn communicatie en PR, belangenbehartiging en lobby en informatie via vastgoeddata. Verwey kijkt terug op het afgelopen jaar en geeft zijn visie op ontwikkelingen die spelen in 2018.

VGM NL is in beweging, de markt is in beweging, wat zijn trends en veranderingen bij beleggers?

“Er komen nieuwe spelers op de markt. Er is sprake van internationalisering en globalisering. Veel buitenlandse partijen komen voor het commerciële vastgoed onze kant op. Zij hebben een andere focus en beleggingshorizon dan de oorspronkelijke (Nederlandse) beleggers. Veelal zijn de buitenlandse beleggers meer gericht op value-add portefeuilles. Zij werken daar een aantal jaar hard aan, om het vervolgens te verkopen. Dat zie je terug in het groeiend aantal transacties van de afgelopen jaren, in zowel omvang als kwantiteit.

Voor woningen ligt dat iets anders. Daar zijn de Nederlandse beleggers volop actief en aan zet. Met name in de nieuwbouw in grote steden en in het hogere segment. Daarbij teken ik aan dat onze leden graag zien dat het middensegment niet uit het oog wordt verloren, omdat daar echt een grote opgave voor ons ligt. Het is zelfs noodzaak om in dit segment te bouwen, maar alle pogingen daartoe hebben nog niet tot grote contin-

genten huurwoningen geleid. Daarvoor moeten overigens alle partijen om tafel. Ook gemeenten hebben daarin een belangrijke verantwoordelijkheid, denk bijvoorbeeld aan de ontwikkeling van grondprijzen.

In het winkelsegment is een oriëntatie-slag aan de gang. Online shopping is hier natuurlijk sterk van invloed, aan de andere kant zie je ook dat de grote online aanbieders steeds vaker een fysieke winkel openen. Dat is wat ons betreft een plezierige ontwikkeling. Maar ook de voormalige V&D-winkels zijn inmiddels weer goed gevuld, dus zeker op A-locaties zit er druk op de winkelmarkt. Andersom voorzien we ook dat de mindere locaties de komende jaren zullen afvallen.

Onder de klanten van de leden van VGM NL zie ik ook een trend, namelijk dat steeds vaker corporaties in gesprek gaan om een gedeelte van het beheer van vastgoed uit te besteden. Daar ligt de daeb/niet daeb wetgeving mede aan ten grondslag, maar ook blijkt uit een eerste vergelijkbare benchmark tussen Aedes- en VGM NL- leden dat de bedrijfs- en personele lasten van de commerciële vastgoedmanagers beduidend lager zijn. Wij pleiten ervoor dat corporaties de

besparingen die hiermee gerealiseerd kunnen worden, investeren in duurzame nieuwe woningen in het gereguleerde segment.”

Wat zijn belangrijke ontwikkelingen in ICT?

“In 2017 lag bij onze vereniging de nadruk op belangenbehartiging en data. Na intensief werk, konden drie databases in een onafhankelijke stichting geplaatst worden. Niet alleen de juridische en papieren werkzaamheden, maar ook het overleg in veel werkgroepen. De leden hebben het voor het zeggen, en na een intensief overlegtraject hebben zij unaniem besloten – en ons als bestuur het groene licht gegeven – om voor leden het aanleveren van vastgoeddata verplicht te stellen als lidmaatschapseis. We zijn gestart met de grotere leden – wij noemen het A tot en met D leden (grootste leden qua FTE) – de kleinere leden hebben nu nog dispensatie maar volgen spoedig. Daarmee is er draagvlak voor een grotere en jaarlijks constante database en kan er fors worden geïnvesteerd in kennis en informatie. Ik ben er echt trots op, dat wij zo ver zijn gekomen.



ERIC VERWEY

Data warehousing wordt bij onze leden steeds belangrijker. Met eigen cijfers gekoppeld aan de benchmark van VGM NL krijgen leden inzicht in de ontwikkeling van demografie, maar ook bijvoorbeeld van huurprijzen en mutaties in bepaalde gebieden. Met al die informatie kunnen zij hun eigen cijfers en ervaringen staven aan de gemiddelden van de markt en collega's door het hele land. Door de onderlinge samenwerking komen we nog verder in de uiteindelijke advisering. Intern zeggen wij ook regelmatig; "alleen ga je wel-

licht sneller, maar samen kom je verder." Het digitale verhuurproces van woningen zie ik nog als een andere trend als we het hebben over automatisering en ICT. Steeds meer - met name - nieuwbouwwoningen worden digitaal verhuurd. Na een aantal geslaagde proeven pakken steeds meer propertymanagers de handschoen op in deze digitalisering. Het is niet alleen plezierig voor de huurder om niet meer door een papieren molen te hoeven, hij blijft na de digitale handtekening onder het huurcontract ook up-to-date."

Ook conceptueel verandert er veel op de kantorenmarkt en in winkelformules. Blijft die trend nog even aan?

"Wij zien nieuwe kantoorconcepten waarbij de gastvrijheid en uitstraling een belangrijke rol spelen. Bij de transformatie van 'single tenant' kantoren, maar ook bij flexkantoren. Bij alle concepten staat de gebruiker centraal. De werkomgeving moet een leuke en uitdagende plek zijn om te verblijven en terug te komen. Niet alleen de hospitality

Succes maken we samen

Groep	Brandveiligheid & Milieu
Vastgoedmanagement	Capital Markets
VvE Diensten	Zorgvastgoed
Projectmanagement	Verzekeringen
Makelaars	Verhuurmakelaars



‘Wet- en regelgeving blijft in beweging, of we het nu willen of niet’

kant, maar ook de convenience service kant is van belang. Denk hierbij aan diensten als het stomen van kostuums, het wassen van auto's, een strijkservice, boodschappenservice etc. Je maakt het makkelijker voor medewerkers. In de huidige snelle maatschappij worden die diensten enorm gewaardeerd. We zien ook meer ontwikkeling in het delen en het vormen van communities. Met name in de 'multi tenant' kantoren zie je bijvoorbeeld dat bedrijven met gedeelde interesses gezamenlijk een spreker uitnodigen voor een themabijeenkomst.

Overigens zien we die genoemde hospitaliteitsdiensten ook terug in het hogere segment huurwoningen en VvE's. Gemak dient de mens. Inmiddels zijn er ook communities opgericht in wooncomplexen. Het is niet alleen maar 'samen wonen' in een gebouw, maar ook 'samen dingen kunnen doen'. Dat varieert van een wijnproeverij, of een barbecue, tot aan gezamenlijke stadswandelingen en georganiseerde sportavonden.

Concepten in het winkelsegment zijn ook in ontwikkeling. We spraken al even over de fysieke winkels die online aanbieders steeds vaker openen. Dat heeft niet alleen te maken met 'beleving'. Het blijkt dat mensen zo'n winkel plezierig vinden om te bezoeken. Om de producten toch even te zien en vast te houden, om vragen te stellen of producten te ruilen. Kortom, consumenten zien het als

een belangrijke toevoeging aan de online shop. Wat je ook merkt is dat winklonderzoekers proberen het de bezoeker steeds meer naar de zin te maken. Kopje koffie, of aan het eind van de middag een glas wijn erbij, meer rust, betere en ruimere paskamers, niet alles gesitueerd rondom de centrale kassa, maar meer aandacht voor persoonlijk advies, kortom klantgerichter. Uiteindelijk is dat ook de gastvrijheid die de consument graag ervaart.

Winkelcentra blijven sowieso hun functie houden als spil in de wijk en de stad. A-locaties blijven het goed doen, slechtere locaties steeds minder. Ik gaf het al eerder aan. Beleggers zien hun heil niet in B- en C-locaties. Natuurlijk zijn er op die plekken voorbeelden van opgeknapte buitenruimten door initiatieven van kleine ondernemers die de handen ineen slaan, soms in samenwerking met corporaties, maar voor de institutionele belegger is het niet interessant."

En op het gebied van wet- en regelgeving?

"Dat blijft in beweging, of we het willen of niet. Vanaf mei 2018 moet iedereen voldoen aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die komt in de plaats van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wpb). Daar zit een heel grote wijziging voor vastgoedbeleggers, vastgoedma-

nagers, VvE Managers en eigenlijk iedereen die te maken heeft met persoonsgegevens. We zijn als branchevereniging bezig om passende instructies te maken voor onze leden op het gebied van borging van nieuwe privacyrechten. Ik raad aan dat zij er zelf ook de nodige aandacht aan gaan schenken, want het is veelomvattend."

Tot slot...

"Ja, tot slot wil ik me graag nog even richten tot onze leden en de vastgoedbeleggers als het gaat om constructieve samenwerking. Voor het komende jaar wil ik benadrukken dat samenwerking en het begrip co-maker-ship belangrijk zijn. Het is de wens van onze leden dat bij het tenderen van (grote) vastgoedportefeuilles niet alleen gekeken wordt naar prijs, maar veel meer naar prestaties. Voor de klant moet dat het uiteindelijke doel zijn. Ik hoop dat beide partijen inzien dat de weg van tenders niet de beste is en dat zij zich gaan inzetten op slimmer werken, meer digitale dataoverdracht, verdiepende analyses omtrent de portefeuilles en innovatieve ontwikkelingen, waaronder huurdersconcepten. Internationalisering en globalisering zijn een feit, daar kunnen we niet omheen. Ook daar ligt onze aandacht. Maar het betekent tegelijkertijd dat een nieuwe vorm van samenwerking en een goede communicatie nu 'top of mind' zullen moeten zijn." ■

Data en analyse speerpunt bij VGM NL

Vastgoedexploitatie krijgt, gestimuleerd door technologische innovaties, steeds meer aandacht. Vastgoedmanagers beschikken over veel data, maar het hebben van data alleen is niet meer onderscheidend. Het vermogen om data te analyseren met behulp van applicaties is dat wel. Maar wat is er nodig om van die gegevens informatie te maken? Hoe wordt die informatie ingezet om opdrachtgevers te adviseren en vastgoedmanagementprocessen te verbeteren? En hoe kan die informatie worden gedeeld waardoor de kennis van een vastgoedmanager toeneemt en zijn toegevoegde waarde stijgt?

Met deze vragen is VGM NL al een tijd aan de slag. Ilse Kaandorp, directeur van VGM NL, Mark Smits, dataspecialist bij VGM NL en Ingrid Janssen van TIAS School for Business and Society geven hun visie.

De VGM NL Database

Ilse Kaandorp, directeur VGM NL, bijt het spits af. "We weten al langer dat data van grote waarde is en dat die waarde toeneemt als het wordt gedeeld. Van vastgoedmanager naar opdrachtgever, maar ook intern bij het aanpakken en verbeteren van processen binnen de eigen vastgoedmanagementorganisatie. Als je de informatie op die manier deelt, trek je het breed en dan krijg je inzicht in de omvang en prestaties van de sector als geheel. Tegelijkertijd moet je onderkennen dat het succes staat of valt bij de kwaliteit van de data en van een goede analyse. Pas als aan die voorwaarden zijn voldaan, kun je juiste, valide conclusies trekken uit je informatiebronnen. Inmiddels kan ik wel zeggen dat de VGM NL Database die kwaliteit van data borgt, en daarmee helpt om informatie eenvoudig inzichtelijk te maken voor vastgoedmanagers zodat zij zelf de juiste conclusies kunnen trekken.



**'Voor data geldt bij ons:
je geeft wat en je krijgt
er veel voor terug'**

MARK SMITS

Ik zeg 'inmiddels' want het bouwen van onze database is lang geleden ingezet. Al negen jaar verzamelt VGM NL data van vastgoedmanagementorganisaties. Je kunt je voorstellen dat het nu een waardevolle bron van informatie is. Leden leveren zelf

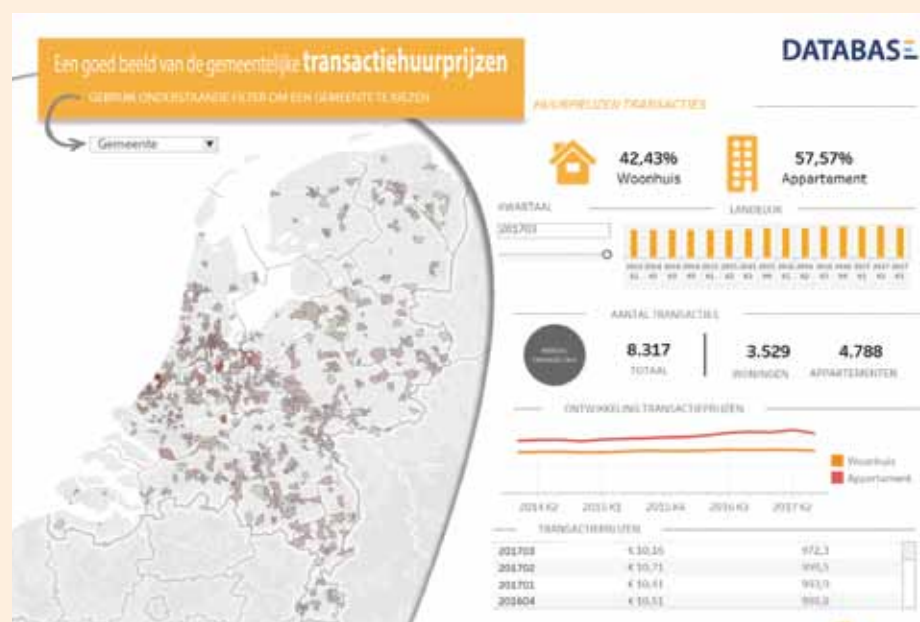
data aan van de vastgoedsegmenten waarin zij werkzaam zijn. Door het aanbod dat op die manier ontstaat, raadplegen diezelfde leden voor hun segment de database ten behoeve van rapportages, adviezen en verbetering van eigen processen. Je geeft wat en je krijgt er veel voor terug."

Leden van VGM NL kunnen resultaten op verschillende prestatievelen vergelijken via vernieuwde digitale dashboards. In de VGM NL Database zijn op dit moment drie dataprojecten ondergebracht: de VGM Benchmark, de Servicekosten Benchmark Kantoren en de Transactiedatabase Huurwoningen in samenwerking met de NVM. Kaandorp: "Met circa 5,3 miljoen m² vloeroppervlak bij kantoren en circa 130.000 woningen, is de VGM NL Database een zeer representatieve afspiegeling van de Nederlandse kantorenvoorraad (huurmarkt) en het woningbezit van Nederlandse en internationale, institutionele en particuliere beleggers."

De VGM NL Database Dashboards

Wat is de gemiddelde huurprijs voor een vrije sector huurwoning in een bepaald gebied? Wat zijn de actuele leegstandcij-

INFORMATIE: DE BELANGRIJKSTE ASSET



Op basis van de door de leden aangeleverde data heeft de branchevereniging een aantal basis dashboards gemaakt en krijgen de leden de mogelijkheid om zelf online analyses en overzichten te maken. Het is voor leden ook mogelijk om op de eigen data in te zoomen tot op het laagste beschikbare niveau. Dit helpt leden om de resultaten uiteindelijk beter te kunnen verklaren.

Case

Een voorbeeld van het toevoegen van nieuwe open data is het gebruik van CycloMedia. Hoogwaardige 360° straatfoto's en luchtfoto's met GIS-nauwkeurigheid geven een goed inzicht in de bouwkundige staat van het pand. Het beeldmateriaal wordt regelmatig geüpdatet en ook de kwaliteit van het fotomateriaal wordt steeds beter. Voor het beoordelen van schilderwerk hoeft de vastgoedmanager straks de deur niet meer uit. Het maken van een meerjarenonderhoudsplanung kan zo efficiënter en preciezer en dat heeft meteen kostenbesparing tot gevolg.

fers in het winkelvegoed of de servicekostenontwikkeling van kantoren? Tot nu toe kon een vastgoedmanager deze vragen lastig beantwoorden. Simpelweg omdat het vaak ontbrak aan statistisch onderbouwde, kwalitatieve markt informatie op het gebied van vastgoedexploitatie. Wel heel belangrijke informatie om goed onderbouwde beslissingen te nemen en opdrachtgevers van betrouwbare adviezen te voorzien. Mark Smits, dataspecialist bij VGM NL: "In de digitale dashboards die sinds kort beschikbaar zijn, kunnen VGM NL-leden eenvoudig zelf data met elkaar vergelijken en afwijkingen ten opzichte van de benchmark inzichtelijk maken. Daarna kunnen zij beoordelen welke afwijkingen zijn toe te schrijven aan keuzes van de opdrachtgever en wat de invloed van de vastgoedmanager zelf is, of kan zijn.

Met behulp van de genoemde dashboards kan een vastgoedmanager eenvoudig antwoord geven op vragen over de huurprijsontwikkeling van vrije sector huurwoningen bij mutatie, in Rotterdam ten opzichte van bijvoorbeeld Den Haag. Uiteraard altijd geanonimiseerd en dus niet traceerbaar naar eigenaar, vastgoedmanager of adres. Daarnaast kan een vastgoedmanager analyses maken op verschillende prestatievelen zoals debiteurenstanden, leegstand, onderhoudskosten huurontwikkeling, mutaties en servicekosten. Er lopen inmiddels ook pilots bij enkele leden om andere data te verzamelen zoals huurderstevredenheid. Omdat we al vanaf 2008 data verzamelen, kunnen we ontwikkelingen in de tijd signaleren en bieden wij de leden van VGM NL ook inzicht in diverse kostenkengetallen."

Data in de toekomst

De VGM NL Database is een grote stap in de goede richting. Maar daarmee zijn we er nog niet. Ingrid Janssen (TIAS School for Business and Society) onderzocht, in opdracht van VGM NL, hoe vastgoedmanagers kunnen anticiperen op toekomstige ontwikkelingen.

Eindeloze mogelijkheden

"Er zullen de komende jaren steeds meer data openbaar gemaakt worden. Dat heeft alles te maken met transparantie en technologische ontwikkeling. De eigen

gegevens van vastgoedmanagers kunnen steeds beter worden gecombineerd met data van derden, sociale media en sensoren. Zo kunnen slimme analyses gemaakt worden. Binnenkort zal een vastgoedmanager vraagstukken kunnen beantwoorden zoals: 'Hoe kan ik anticiperen op slecht betaalgedrag om huurachterstanden te voorkomen?' 'Hoe kan ik, door in te spelen op klanttevredenheid, de contractduur van huurders verlengen?' Of: 'Hoe kan ik op onderhoud besparen door gebruik te maken van sensordata en voorspellende analyses?'"

Machine learning

Janssen: "Als we nog een volgende stap zetten in data-analyse, gaan we richting machine learning. Op dit moment kijken we vooral nog terug. We beschrijven wat er gebeurt en verklaren waarom het gebeurt. Als we gaan voorspellen 'wat kan er gebeuren?' en vervolgens gaan voorschrijven 'hoe kunnen we ervoor zorgen dat het gebeurt?' gebruiken we machine learning. Zo willen we bijvoorbeeld graag meer we-



'Data geeft straks de mogelijkheid te anticiperen op slecht betaalgedrag'

INGRID JANSSEN

ten over de relaties tussen huurdersprofielen, klanttevredenheid en contractduur. Inzicht in deze relatie kan de vastgoedmanager helpen de juiste ruimte aan

de juiste type huurder toe te wijzen. De kunst is deze relaties te vertalen in slimme algoritmes, een deeltje machine learning dat de vastgoedmanager ondersteunt in zijn toewijzingsbeleid. We zijn nog niet zo ver, maar de toekomst is dichterbij dan je denkt."

Toekomst

"Maar tegelijkertijd moet er nog best wat gebeuren" besluit Janssen. "Om te beginnen moeten vastgoedmanagers wennen aan het idee dat zij niet alleen een servicegerichte, maar ook een datagedreven organisatie moeten zijn. Hiervoor verdient de kwaliteit van de datahuishouding van de vastgoedmanager echt meer aandacht. De vastgoedmanager die zijn data goed op orde heeft, onderscheidt zich en is als eerste in staat de volgende stap te zetten. Ik zie dat VGM NL als branchevereniging de taak oppakt om dit te stimuleren en faciliteren. Het is een mooie, maar ook belangrijke uitdaging voor VGM NL en de vastgoedmanagementorganisaties." ■

Vastgoedmanagement op strategisch niveau

In een toekomst vol onzekerheden uw vastgoed optimaal laten renderen vraagt om een professional met visie. Een uitdaging die JNS Vastgoed en VvE Beheer graag met u aangaat!

www.jnsbeheer.nl



Welkom, neem er uw gemak van...

Het 'slechts' verhuren van vierkante meters is in de markt inmiddels niet meer genoeg. Convenience en hospitality concepten horen steeds vaker bij het totale aanbod. Vastgoedeigenaren staan voor de uitdaging om een woon- en werkomgeving te bieden waarin gemak en comfort centraal staan. Gebruikers willen zich thuis en welkom voelen in hun omgeving. En daaraan wordt hard gewerkt, zoals de voorbeelden ons laten zien.

JLL

InCharge

Om de afstemming tussen property management en facility management te optimaliseren ontwikkelden JLL Property & Asset Management en D&B The Facility Group gezamenlijk InCharge.

InCharge is de servicepropositie die geleid wordt door de Manager InCharge on site die de verbindende schakel is tussen enerzijds de dienstverleners en anderzijds de community die aanwezig is in en rondom het gebouw. Hij of zij is het gezicht van het gebouw, de vraagbaak voor de huurders, de gebruikers en de eigenaar. De Manager InCharge is verantwoordelijk voor het coördineren van zowel de hard als soft services en het organiseren van evenementen en activiteiten.

Het concept is operationeel in Delftse Poort in Rotterdam, Strijp-S in Eindhoven en sinds kort ook in Quarter Offices in Amsterdam Sloterdijk. Tot volle tevredenheid van de huurders, dankzij een succesvolle werking tussen property management en facility management en het pakken van ownership.





Cushman & Wakefield Secoya

Een voorbeeld uit de praktijk, waarbij de werkplek een beleving werd, is de Secoya campus. Vijf gebouwen met een totaal van 36.000 m² aan kantoorruimte werden in 2000 door MN, in opdracht van Pensioenfonds Metaal en Techniek, ontwikkeld voor

één huurder. Aan het begin van 2015 stond de Secoya-campus, na het vertrek van deze huurder, voor meer dan 85% leeg.

MN besloot de campus te exploiteren als een vijfsterrenhotel. Er werd een beeldmerk en 'brand' gecreëerd, "Secoya, the living building". Cushman & Wakefield Asset Services ging aan de slag met een nadruk op hospitalitymanagement en een 5-sterren (hotel) beleving. Een apart Secoya Hospitalityteam, permanent aanwezig op locatie, werd

verantwoordelijk voor de gastvrijheid en het overtreffen van verwachtingen.

Tegelijkertijd zijn verschillende projecten gestart. De kwaliteit van de kantoren is verbeterd, keuken en restaurant zijn vernieuwd en verder zal in 2018 een plein worden gerealiseerd dat de gebouwen met elkaar verbindt. De speciaal ontwikkelde hospitality-app ten slotte, bracht alle gemak bij elkaar. De bezettingsgraad ging binnen twee jaar van 15% naar 95%.

ONS UITGANGSPUNT? TEVREDEN HUURDERS!

Zorgvuldig beheer van uw vastgoedportefeuille verhoogt uw rendement. Compact Real Estate Services helpt u daar graag bij door het leveren van alle diensten - commercieel, technisch en administratief - die daarbij nodig zijn. Zo helpen wij u uw huurders tevreden te houden. Tevreden huurders die graag in uw pand gehuisvest blijven en uw huurinkomsten over een langere periode stabiel houden. Meer informatie? Neem contact op met Willy Miggelbrink.

Het rendement van uw vastgoedportefeuille is ook ons belang.

Koninginneweg 11
1217 KP Hilversum
T 035 76 76 320
E info@compact-res.nl
W www.compact-res.nl



"Wij spannen ons tot het uiterste in om de beste onroerendgoed-beheerdiensten te leveren. Ons doel daarbij? Tevreden huurders."

Willy Miggelbrink,
General director



MVGM

Watson + Holmes

In de succesvolle exploitatie van vastgoed is steeds meer vraag naar informatie, big data. Een beheerder met jarenlange vastgoed-ervaring is geen garantie meer voor een gedegen vastgoedexploitatie, we willen onderbouwing van ervaring en onderbuikgevoel met informatie. MVGM ziet als vastgoedregisseur het belang van Big Data, het digitale goud, en heeft om die reden dochteronderneming Watson + Holmes opgericht. Organisaties creëren steeds meer data door digitaal te werken. Maar alleen die beschikbaarheid van data geeft nog geen informatie. Watson + Holmes is gespecialiseerd in het analyseren van de complexe vastgoedmarkt en vertaalt geaggregeerde datasets naar online, maatwerk dashboards.



Watson + Holmes transformeert Big Data in vastgoed naar optimalisatie in vastgoedexploitatie, -verhuur en -waardering en geeft assetmanagers inzicht in onder andere verhuisbewegingen, verwachte mutatiegraad, levensstijl en consumentengedrag.

Waar de traditionele vastgoeddata inzicht

geven in gebeurtenissen uit het verleden, geeft Watson + Holmes een weergave van de toekomstverwachtingen. De assetmanager kan daardoor beter inspelen op de behoeften en gewoontes van de consument en heeft beter inzicht in de rendement-risicoverhouding van de vastgoedinvestering.



Verwey Vastgoed +James

Verwey Vastgoed is als propertymanager sinds 2012 pionier op het gebied van serviceconcepten voor woon- en kantoorgebouwen. Vlaggenschip is het succesvolle +James. Een online concept dat huurders eenvoudig via de website gebruik laat maken van convenience services, waarbij reparatieverzoeken kunnen worden ingediend, maar ook waarbij huurders worden uitgenodigd deel te nemen aan events, en bijeenkomsten. Exclusief per gebouw.

Verwey Vastgoed heeft invloed op de woon- en werkomgeving van ruim 400.000

mensen. Met verschillende serviceconcepten zorgt de organisatie voor een optimale woon- en werkomgeving, waarin steeds combinaties gezocht worden van propertymanagement, een gastvrije en sociale omgeving, een uitgebreid aanbod van convenience services en verrassende activiteiten.

Verwey Vastgoed experimenteert in convenience concepten door vanuit het perspectief van de eindgebruiker naar vastgoed te kijken. Door zich te verplaatsen in de huurder worden processen continu efficiënter en effectiever ingericht. Van een pushbericht die verstuurd wordt als de lift defect is, tot een propertymanager die aansluit bij de georganiseerde Nieuwjaarsborrel om het contact te optimaliseren. Om met Verwey te spreken: "De markt beweegt, stilzitten is geen optie."

Er moeten nog veel groene besluiten worden genomen

Om de doelstellingen van het 'Parijse' energieakkoord te halen en om ook binnen winkelvastgoed een klimaatbestendige toekomst te realiseren, heeft de markt nog veel groene beslissingen te nemen. Vergroening van de gebouwde omgeving is een enorme kans voor Nederland in het behalen van de klimaatdoelstellingen. Maar wat is de 'stand van het land' als het gaat om verduurzaming van winkelvastgoed? En welke rol is daarin dan weggelegd voor de vastgoedmanager? Rachelle Vingerhoeds, Voorzitter van Platform Duurzaam Winkelvastgoed en Assetmanager bij HB Capital geeft antwoord op die vragen.

"Het winkelvastgoed loopt achter in vergelijking tot de kantorenmarkt als het gaat om verduurzaming", begint Vingerhoeds. "De kantorenmarkt is onder andere in beweging gekomen door de energielabel C verplichting per 2023 door de overheid, maar ook door banken die niet meer genegen zijn een financiering te verstrekken als er niet wordt verduurzaamd. In het winkelvastgoed geldt dit niet. Er is wel sprake van een casco en in-use label, maar die zeggen eigenlijk niet zoveel. Er is minimale druk vanuit de overheid om in beweging te komen en daarom is het juist belangrijk dat we als markt kijken welke stappen we zelf kunnen maken. We kunnen het beter zelf regelen dan dat we regels en sancties opgelegd krijgen."

Casco verhuren

"Het dilemma bij winkelvastgoed is dat verhuurders een winkel casco verhuren waarbij de huurder afbouwt. Hierdoor worden duurzaamheidsmaatregelen die eigenaren kunnen nemen, beperkt tot de algemene ruimtes in winkelcentra. In toenemende mate brengen retailers duurzame(re)



Rachelle Vingerhoeds, Assetmanager HB Capital

DUURZAAMHEID

installaties in de winkel aan, maar het zijn met name de kleine ondernemers, zowel aan de beleggers- als aan de retailkant, waar de slag tot verduurzamen wordt vertraagd. Startende ondernemers en kleine MKB'ers hebben vaak niet het budget om te investeren in verduurzaming van de winkel, of ze weten simpelweg niet wat de mogelijkheden zijn.

Het moment van investeren in deze tijd van veranderingen in retail blijft ook een heikel punt. Met name in moeilijke winkelgebieden heeft het winkelvastgoed (een deel van) de waarde al verloren. Verduurzaming, ook sociaal maatschappelijk, zal op deze plekken niet direct tot waardevermeerdering kunnen leiden. De locatie is vaak niet goed genoeg om de huurprijs te kunnen vragen die nodig is om de duurzaamheidsinvestering te kunnen bekostigen."

Maatschappelijk Verantwoord

"Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen moet een reden zijn voor de markt om te verduurzamen", vervolgt Vingerhoeds. "Als retailmarkt lopen we op dit punt nog altijd achter op de kantorenmarkt. Dat komt omdat de markt eenvoudigweg nog niet bewust genoeg is van de mogelijkheden. Het 'Activiteitenbesluit' helpt hier wel bij. Dit besluit legt vast dat de drijver van de inrichting (veelal de huurder) verplicht wordt om energiebesparende maatregelen te treffen die een terugverdientijd hebben van maximaal vijf jaar. Er is een erkende maatregelenlijst voor detailhandel samengesteld die ondernemers inzicht geeft in de mogelijkheden. De vastgoedmanager heeft hier een belangrijke taak om zowel verhuurders als huurders te informeren over deze mogelijkheden."

Business Case

"Waar het ook de komende jaren op aan zal komen, is samenwerking tussen huurder en verhuurder. Zij moeten gezamenlijk op een innovatieve manier zoeken naar nieuwe vormen om hun belangen bij elkaar te brengen: 'Wat doe jij voor mij en wat doe ik voor jou?' Alleen dan kan het verduurzamingspotentieel optimaal worden benut en voor beide partijen voordelen opleveren. In operationele kosten, in de waarde van winkelvastgoed en natuurlijk ook in de aantrekkelijkheid van winkelgebieden en het aansluiten op de



Miro Center Enschede

verduurzamingstrend in de samenleving. Een goede business case, waar ook de split incentive naar voren komt, kan hierbij helpen."

Transparantie

"Ook in transparantie zal de vastgoedsector moeten willen investeren. Het is een cruciale voorwaarde om daadwerkelijke verduurzaming te realiseren in winkelvastgoed. Door middel van een benchmark op gas en energie krijgen we daadwerkelijk inzicht in de energiegegevens van het winkelvastgoed en in de manier waarop we de CO₂-uitstoot kunnen terugdringen. Dit geeft de property manager handvatten om heel gericht te kunnen adviseren over mogelijke maatregelen, technische oplossingen en de te verwachte kosten en resultaten.

Op dit moment vindt er geen of nauwelijks uitwisseling van gegevens plaats. Sommige huurders zijn van mening dat dit niet goed is voor hun concurrentiepositie, of ze zijn bang dat deze gegevens bij de overheid terecht komen die dan weer boetes op zou kunnen leggen. Dat laatste kan worden geëlimineerd nu huurders op grond van het activiteitenbesluit verplicht zijn om energiebesparende maatregelen te nemen. Daarbij is op een groot aantal huurders het EED van toepassing en zijn zij verplicht hun energiegegevens met de overheid te delen met mogelijke verduurzamingsgevolgen van dien. Waarom

dan niet delen met de verhuurder om samen die stap naar verduurzaming te zetten?"

Energie

"De vastgoedmanager is op het punt van verduurzaming de smeerolie in het systeem van actoren en factoren. Hij kan de belangen van de retailer en de belangen en ambities van de eigenaar combineren met specifieke gebouw- en locatiekennis om efficiënte duurzaamheidsvoordelen te creëren. Hoewel het belang van duurzaamheid onder retailers, en dan vooral van maatschappelijk verantwoord ondernemen, toeneemt moeten de eventuele hogere huisvestingslasten die het gevolg zouden kunnen zijn van verduurzaming wel kunnen worden gecompenseerd door bijvoorbeeld hogere omzet of substantieel lagere energiekosten. Hierin zijn zowel het gebouw als de locatie belangrijk. Op gebouwniveau zijn de mogelijkheden die de winkel en de installaties bieden voor duurzame voorzieningen – en dan vooral de kosten en besparingen die dit meebrengt – bepalend voor het succes. Op locatieniveau zal de verduurzaming een stimulerend effect moeten hebben op de winkels eromheen waarbij wel een eerlijke afweging zal moeten worden gemaakt of het zinvol is om de levensduur te verlengen met duurzaamheidsmaatregelen. De eigenaar is en blijft te allen tijde de belangrijkste initiator van verduurzaming. Hij zal bereid moeten zijn te investeren in

verduurzaming teneinde in combinatie met de retailer/ondernemer, de winkel zelf en de vestigingslocatie het succes ervan te realiseren. Een forse opgave die veel energie en inzet vraagt en waarvoor we buiten vertrouwde kaders moeten denken."

Waar het echt om gaat

"Verantwoordelijkheid nemen voor een duurzame samenleving is waar het echt over zou moeten gaan. Vastgoed, en dus ook winkelvastgoed, kan een grote bijdrage leveren aan leefbare en gezonde omgevingen gericht op een betere toekomst voor iedereen. Hoewel passantenstromen en bereikbaarheid voor retailers van groot belang zijn en blijven, net zoals waardemaximalisatie en rendement voor eigenaren, begint het toch vooral met verantwoordelijkheid nemen door alle stakeholders voor een duurzame samenleving. Groei is voor de levenskracht van elke onderneming essentieel maar dat moeten we realiseren in het licht van duurzaamheid met oog voor het bijdragen aan een betere, leefbare en

welvarende samenleving. Het is mogelijk om onderlinge belangen te verenigen als we de term 'waarde' niet alleen in financiële zin maar ook in maatschappelijke zin definiëren. We zien op veel plekken prachtige initiatieven vanuit de retailsector zoals Albert Heijn met de duurzaamste supermarkt in Europa, Jumbo die 14.000 zonnepanelen plaatst op het dak van het distributiecentrum, Lidl die via CO₂-neutraal naar energieneutraal en fossielvrij uiteindelijk naar circulair wil gaan produceren. Inspirerende voorbeelden die helpen om de business case voor verduurzaming van winkelvastgoed te bouwen. Met die business case op zak kan juist een asset- en propertymanager het gesprek aangaan met eigenaren, retailers, gemeenten en projectontwikkelaars. Want ik geloof dat praten het begin is van belangen bij elkaar brengen en urgentie creëren. Van daaruit kunnen dan de 'groene' besluiten worden genomen die nodig zijn. Zodat we stappen nemen omdat we het licht zien en we niet gaan wachten tot we de hitte voelen."

Paris Proof

De klimaatdoelen van het Parijs-akkoord - maximaal 2°C en streven naar 1,5°C opwarming van de aarde in 2050 - vragen om volledig duurzaam vastgoed in 2050. Maximaal een derde hiervan kan worden verkregen van in Nederland centraal opgewekte hernieuwbare energie. De grootste opgave - en dus de meeste energie - zal dan moeten gaan naar maatregelen op gebouwniveau om de CO₂-uitstoot beperken.

#Toekomststoel

Onlangs is het initiatief #Toekomststoel gestart met steun van onder meer Jan Terlouw. Dit initiatief daagt uit de toekomst letterlijk een plek te geven door een lege stoel neer te zetten. De lege stoel moet mensen eraan herinneren dat we moeten nadenken over - en actie nemen voor - een leefbare en duurzame toekomst. Het ultieme doel is een toekomststoel te plaatsen in de tweede kamer zodat de politiek elke dag wordt geconfronteerd met de toekomst van de planeet op de langetermijn. ■





















































































































APLEONA

GVA Real Estate Advisors

Realising Potential

Apleona biedt complete advies- en managementservices voor commercieel vastgoed, voor alle gebruiksscenario's en gedurende de gehele levenscyclus. Wij faciliteren investeerders, ontwikkelaars, eigenaars en gebruikers bij de besluitvorming met betrekking tot hun vastgoed, van investeringen tot ontwikkeling, van strategie tot beheer en van optimalisatie tot verkoop. Wij bieden u service op maat, van modulaire dienstverlening tot geïntegreerde servicepakketten. Met 2.800 werknemers en ruim €61 miljard aan beheerde vastgoedactiva is onze groep een van de meest prominente vastgoeddienstverleners in Europa.

www.apleona.com

365 Beheer		JSR Vastgoedmanagement B.V.	 	Van der Borden Vastgoedmanagement	
AA VvE		Kindt + Biesbroeck Vastgoed en Beheer	 	Van der Hulst Verhuurmakelaar	
AB Beheer		Kolpa VVS Beheer BV	 	Van der Linden Vastgoedmanagement B.V.	  
ACM Vastgoed Management		Koops Vastgoed Beheer		Van Staveren Makelaardij o.g.	
ACM VvE Management		KRK Vastgoedmanagement		Van 't Hof Rijnland Vastgoedmanagement BV	 
Actys VvE Beheer B.V.		Kruse & Lampo Vastgoedmanagement	   	Van Vliet Vastgoedbeheer	
Actys Wonen Beheer B.V.		Laan35		VastgoedAdvies Van Luijk	 
AD-Vi VVE Beheer B.V.		Makelaars Associatie Vastgoed Management BV	  	Vastion B.V.	
Amstel Vastgoed		Matrona BV		vb&t vastgoedmanagement	  
Amsterdamse Maatschappij		MRQ Vastgoedmanagement		vb&t vve diensten	
Apleona GVA B.V.		MVGM Vastgoedmanagement	   	VDH Vastgoedmanagement B.V.	
Axentrix Vastgoedbeheer B.V.		NAV B Vastgoedmanagement B.V.		Verboom VvE- en Vastgoedbeheer	
Bright!		NederWoon Vastgoedmanagement B.V.		Verenigde Administratiekantoren voor VvE Beheer B.V.	
C. Domenie FICIM BV		Newomij VvE Beheer BV		Verhagen Concept B.V.	
CBRE B.V. Asset Services		Noordervastgoed B.V.	  	Verwey Vastgoed BV	   
Clijbedi VvE & Vastgoed Management	  	NTC Vastgoed Beheer BV	 	Vestal BV	
Colliers International REMS Offices B.V.		PH. Kuijper Makelaardij en Vastgoedmanagement B.V.	 	Vesteda Property Management	 
Colliers International REMS Retail B.V.		PS&M Appartementsrechtbeheer BV		VvE Beheer Groep	
Compact Real Estate Services b.v.	  	Partners en VvE-Beheer		VvE Beheer Viridis Nederland BV	
Curo Vastgoed B.V.	  	Peijs en Kloos B.V.		VVE Management Noord-Holland	
Cushman & Wakefield		Peters & van der Vloodt b.v.		VvE Metea bv	
De Burcht Vastgoedmanagement		Pilaster VvE Beheer b.v.		VVEgemak BV	
Doryz B.V.		Pinedo Makelaardij	  	VVEPunt B.V.	
EHV Vastgoedmanagement B.V.		PMB Marsaki B.V.		Woonhave Beheer B.V.	
Euverman Temmink & partners		PRMD Vastgoed Management		Wooove B.V.	
FRIS Vastgoed Management	   	Pro VVE Beheer B.V.		WTC Schiphol Airport	
Gevaert Vastgoedbeheer	 	Prominus Vastgoedbeheer B.V.		Yepro vve diensten	
Grand Relocation		REBO Vastgoed Management BV		Zeeman de Vries Vastgoedmanagers BV	  
Henk Burger Makelaardij o.g. b.v.	 	REBO VVE Management BV		Zomer VvE Beheer	
Hestia Vastgoedmanagement	  	Renthouse Vastgoed BV	 		
Hoekstra Vastgoedbeheer	  	Scholten Vastgoed BV	 		
Hoer Vastgoedbeheer	  	Schreuder Makelaars BV	  		
Huis van Verhuur BV	  	Sips Vastgoed Management			
HVMS	  	Smart VvE Beheer B.V.			
In Beheer Groep B.V.		Sweco Nederland	  		
Ingrid Sinke VvE - beheer		Th. Devilee Makelaars en Taxateurs o.g.	 		
J. Bakker Vastgoedbeheer B.V.	 	Totaal VvE Beheer			
JLL		Tweelwonen Vastgoed Management B.V.	 		
JNS Vastgoed en VvE beheer	  	Valerius Rentals			



**Dé belangenbehartiger voor
 Vastgoed- en VvE managers
 in Nederland**