

# ‘Vastgoedmanager is gedelegeerd eigenaar geworden’

Ketensamenwerking is de trend in het vastgoedmanagement, aldus Sander Groot van VGM NL. Het leidt tot meer efficiency en betere dienstverlening, maar ook tot blij medewerkers, in deze krappe arbeidsmarkt misschien nog wel het belangrijkste.

DOOR LIZANNE SCHIPPER

**D**e rol van de vastgoedmanager is veranderd, constateert voorzitter Sander Groot van brancheorganisatie VGM NL. In plaats van uitvoerend beheerder is hij ‘een soort gedelegeerd eigenaar’ geworden. De verhoudingen zijn gelijkwaardiger dan voorheen, en dat is volgens Groot mede te danken aan een planmatiger aanpak. ‘Vastgoedeigenaren zijn meer gaan kijken naar de langere termijn, naar de strategie op het vlak van verduurzaming en kwaliteit van de dienstverlening. Daarmee gaan de belangen gelijk op met die van de vastgoedmanager. Vroeger had je de dicterende participant en de uitvoerende partij. Nu werken we als partners samen.’

Wat daarbij helpt, is de toegenomen transparantie in het vakgebied. Gedeelde data zijn de laatste jaren beter inzicht gaan geven in de prestaties van vastgoedmanagers en de tevredenheid van huurders. ‘Daarmee kunnen we laten zien dat we het vertrouwen waard zijn’, aldus Groot. Nu AI kan worden geïntegreerd in de ERP-systemen gaat het volgens hem ‘best hard’. ‘Als we vanuit dezelfde bron en dezelfde data kunnen werken, kunnen we veel sneller sturen op actuele ontwikkelingen. Ik denk dat we hierin over vijf jaar grote stappen hebben gemaakt.’

## GELUKKIG PERSONEEL

Een tevreden huurder zorgt voor een tevreden eigenaar, haalt Groot een wijsheid onder vastgoedmanagers aan. Maar hij wil ook het belang van tevreden vastgoedprofessionals benadrukken, bij uitstek van de medewerkers die het soms minder uitdagende werk doen. ‘In deze arbeidsmarkt staan zij eigenlijk op nummer één. Het wordt steeds minder makkelijk om mensen te vinden die de hele dag door reparatieverzoeken willen aannemen. Vaak krijgen zij geïrriteerde huurders aan de lijn.’

Is dit werk niet op te vangen door verdere automatisering in combinatie met AI-toepassingen? Groot ziet zeker kansen. Bij Van der Linden Groep, waarvan hij sinds enkele jaren directeur Vastgoedmanagement is, loopt een proef waarbij AI een antwoord formuleert op



Sander Groot

elk reparatieverzoek van huurders. Voorlopig worden die antwoorden eerst voorgelegd aan medewerkers van de binnendienst, die de informatie nalopen op juistheid of bijvoorbeeld de toon wat informeler maken. ‘Maar zodra het in 99% van de gevallen goed gaat, zouden we ervoor kunnen kiezen dit standaard door AI te laten doen.’

Toch blijft er volgens Groot ook behoefte aan persoonlijk contact. ‘Je moet de balans zoeken. Sommige huurders willen een mens spreken; vooral in de hoek van zorgvastgoed is men daaraan gewend. Er zijn ook nog behoorlijk wat mensen die het digitale schuwen. Bovendien is er een spanningsveld tussen efficiënt managen en gelukkig personeel, ook daarin moet je een balans vinden.’

Hoe genoeg goede krachten binnen te halen? Het zorgt al jaren voor hoofdbreken. VGM NL onderhoudt intensief contact met mbo’s en hbo’s, geeft gastcolleges en informeert de opleidingen over de ontwikkelingen binnen het vakgebied. Met een sterkere adviesfunctie van de vastgoedmanager en meer ketensamenwerking is het vak er alleen maar interessanter op geworden, stelt Groot. ‘Van oudsher vonden studenten beheer meestal minder aantrekkelijk dan projectontwikkeling en make-laardij. Maar je ziet dat ze er vaker voor kiezen als ze een beter beeld krijgen van wat ons vak inhoudt.’

**MEER OPENHEID**

Niet alleen de samenwerking met vastgoedeigenaren en toeleveranciers is de laatste jaren geïntensiveerd, ook vastgoedmanagers onderling wisselen meer uit, constateert Groot. Zo is er binnen VGM NL een projectgroep gestart over duurzaamheid, waarin een aantal grote beheerpartijen hun expertise delen. Durven zij dat aan, het gaat immers om concurrenten? ‘Er is steeds meer openheid’, zegt Groot. ‘Al zijn daar natuurlijk wel grenzen aan. Wat ons als vakgenoten samen aangaat, kunnen we delen en gelijkwaardig oppakken. Wat partijen uniek maakt, moeten zij natuurlijk vasthouden. Dat kan een ander ook niet zomaar kopiëren, daar hoeven ze niet bang voor te zijn.’

‘De helft van de ontwikkelingen is te voorspellen, terwijl de andere helft je overkomt. Dan helpt het om samen de kennis te vergroten’

Met een nieuwe organisatiestructuur versterkt VGM NL de betrokkenheid van de leden, aldus Groot. Per sector (commercieel onroerend goed, woningen en VvE's) is een stuurgroep opgezet waarin de beslissers van een aantal leden zitten. Van daaruit worden voor specifieke projecten aparte projectgroepen opgezet. ‘Zo kijken we als vakgenoten naar de gezamenlijke problemen en gave uitdagingen waarmee we te maken hebben.’

**GROEI VvE-BEHEERDERS**

Een bekend inzicht in het vastgoedmanagement is volgens Groot dat ongeveer de helft van de ontwikkelingen te voorspellen is, terwijl de andere helft je overkomt. Wat

dan helpt, is om gezamenlijk de kennis te vergroten, vindt hij. ‘Men heeft het vaak erg druk en ziet niet altijd kans ver vooruit te kijken. Ons netwerk kan helpen. Sommige grotere leden hebben duurzaamheidsexperts in dienst die hun forecast kunnen delen, aangeven wat er de komende jaren gaat spelen, hoe je je klant daarin meeneemt.’ En ja, daar zijn ook concurrenten volgens Groot vaak best toe bereid.

Consolidatie van partijen ziet VGM NL niet zozeer. Het aantal leden is de laatste jaren per saldo ongeveer gelijk gebleven, al zijn er wel meer kleinere partijen bijgekomen. Groei is er vooral in aangesloten VvE-beheerders. Inclusief deze groep bestrijkt de branchevereniging ongeveer 80% van de professionele partijen in Nederland, schat Groot. Wel werken kleinere partijen – soms ook via brancheorganisaties – vaker op operationeel gebied samen, merkt Groot. Dat gebeurt bijvoorbeeld op het gebied van HR. ‘Je ziet soms ook dat een investeerder meerdere VvE-partijen financiert, die wel zelf zeggenschap houden over de kwaliteit van hun dienstverlening. Hun identiteit blijft overeind. Dat is een interessante ontwikkeling.’

**VOLGENDE VERSNELLING**

Kun je samen optrekken, dan kan ook verduurzaming van huurwoningen en ander beheerd vastgoed naar ‘de volgende versnelling’, aldus Groot. Zo heeft VGM NL vorige zomer een inspiratiedocument opgesteld voor de retailsector, samen met onder meer Vastgoed Belang, de IVBN en huurdersvertegenwoordigingen zoals InRetail en de Raad Nederlandse Detailhandel. Met als doel de vastgoedprofessional in de retailsector te inspireren tot verduurzaming.

Vooral bij woningverhuur is de rol van de vastgoedmanager bij verduurzaming niet te onderschatten, volgens Groot. ‘Eigenaren zijn op de hoogte van de regelgeving en van wat er theoretisch moet gebeuren. Maar wij als vastgoedmanagers weten hoe je die regels en inzichten ook praktisch kunt toepassen, wat je moet doen voor een maximaal rendement. Steeds sterker gaat het om onze advieskracht.’ ■

