

# ‘We zitten op een goudklompje aan data’

In tijden van personeels- en woningkrapte kan AI de vastgoedmanager helpen, zegt Sander Groot van VGM NL.



Sander Groot

DOOR LIZANNE SCHIPPER

**W**ie als woninghuurder 's avonds laat met een prangende vraag zit, kan tegenwoordig steeds vaker ook telefonisch terecht bij zijn vastgoedmanager. Een AI-agent staat je dan te woord. Volgens voorzitter Sander Groot van brancheorganisatie VGM NL worden deze systemen steeds socialer. ‘Zij kunnen vanuit de actualiteit een gesprek voeren en reageren. Niet normaal hoe goed dat werkt.’

Het is een voorbeeld van de waarde die nieuwe technologie kan toevoegen aan de dienstverlening van de vastgoedmanager. Groot: ‘Een foutloze administratie is natuurlijk nog steeds het fundament van ons vakgebied. Maar dat onderdeel is inmiddels zo sterk gedigitaliseerd, dat de focus verschuift. Onze dataverwerking is de afgelopen jaren zoveel beter geworden, dat we ons nu kunnen richten op meer waarde. Het gaat niet om méér data, maar om betere data.’

## NIEUWE DATAPRODUCTEN

Dat de administratieve processen zoveel makkelijker en sneller zijn uit te voeren, is volgens Groot te danken aan

de nieuwe dataproducten die in hoog tempo beschikbaar zijn gekomen. ‘Had je me een jaar geleden verteld wat er nú op de markt is, dan had ik je niet geloofd.’ Terwijl de manager voorheen zelf zijn processen moest digitaliseren en van daaruit analyses maakte, nemen deze tools dat nu over. Programmeertaal beheersen is dankzij AI niet meer nodig; je vraagt simpelweg wat je wilt weten. Stel bijvoorbeeld dat je de status wilt weten van een huurdersvraag, dan informeert je ernaar bij een AI-agent en krijg je meteen een analyse terug.

Snelle analyses en inzicht in actuele verhuurinformatie helpen de verhuurder verder, aldus Groot. ‘Voorheen was het vaak lastig om informatie uit databronnen te achterhalen, maar de nieuwe tools zoeken die zo op. Dat maakt het makkelijker om alle relevante data te delen, waarbij verhuurder en manager toegang hebben tot dezelfde informatie.’

## FRUSTRATIES BIJ HUURDERS

Technologie en slim datagebruik vormen volgens Groot ook een antwoord op personeelsschaarste in zijn sector. Die speelt vooral bij het servicemanagement, al lijkt de krapte het afgelopen jaar al wat te zijn afgenomen. Deze medewerkers krijgen dikwijls (potentiële) huurders met klachten aan de lijn, bijvoorbeeld door een lekkage of omdat ze buiten de boot vallen bij woningtoewijzing. ‘Te leurgestelde mensen te woord staan is natuurlijk niet zo leuk. Des te belangrijker is het om deze dienstverlening verder te digitaliseren.’

Nu het slinkende aanbod van huurwoningen bij potentiële huurders frustraties oplevert, helpt het volgens

Groot om online volstrekt transparant te zijn over de toewijzing van woningen. Daarnaast kunnen huurders met vragen of meldingen via een app terecht bij innovatieve klantvolgsystemen. Ook de meeste e-mails kunnen automatisch worden beantwoord. Niet alleen worden medewerkers zo ontlast, klachten worden vaak sneller verholpen, wat tot grotere tevredenheid leidt. 'Hierin heeft de sector het afgelopen jaar een grote sprong gemaakt', aldus Groot.

#### BALANS VINDEN

VGM NL biedt een platform waarop de aanbieders van software toelichten welke ontwikkelingen er gaande zijn. 'Wij schrijven natuurlijk niets voor', aldus Groot. Wel dringt de brancheorganisatie erop aan dat vastgoedmanagers hun ERP-systeem op orde hebben, waarin alle financiële zaken, verplichtingen, contracten en leveranciersinformatie worden vastgelegd. 'Dat is de basis. Met als uitdaging dat de hele keten mee moet digitaliseren. Dat kan vertraging opleveren. Wat doe je bijvoorbeeld als een aannemer al heel lang goede service levert en echt een fijne partner is, maar het lastig vindt om digitaal aan te sluiten? Waar kies je dan voor? Dan moet je een balans vinden tussen efficiency en kwaliteit.'

Het merendeel van de professionele vastgoedmanagers is volgens Groot inmiddels over op verbeterde ERP-systemen, waaraan doorgaans ook klantvolgsystemen gekoppeld zijn. Dat betekent dat de basis voor verdere dataverwerking en AI-inzet is gelegd. 'We hebben als sector een paar intensieve jaren achter de rug. De overgang naar nieuwe systemen vergt veel van organisaties, want ondertussen moet de 'winkel' natuurlijk open blijven. Maar hartstikke goed dat het gebeurt, want digitalisering geeft ons vakgebied een grote boost. We zitten op een goudklompje aan data, en met deze schat aan informatie dóen we nu ook echt iets.'

Dankzij samengevoegde data krijgt de hele sector meer inzicht in zaken als huurinkomsten, leegstand, energielabels, WWS-punten en de effecten van regelgeving. 'Daarmee kunnen we als vastgoedmanager eigenaren zuiverder adviezen geven', aldus Groot. 'We willen adviseur zijn, dat is onze grote opgave. Daarvoor moeten onze analyses transparant en 100% datavalide zijn.'

#### INGANGEN IN DEN HAAG

In Den Haag heeft VGM NL nog steeds voldoende ingangen. En dat is maar goed ook, want meepraten over voorgenomen wetswijzingen is volgens Groot geen over-

ADVERTENTIE

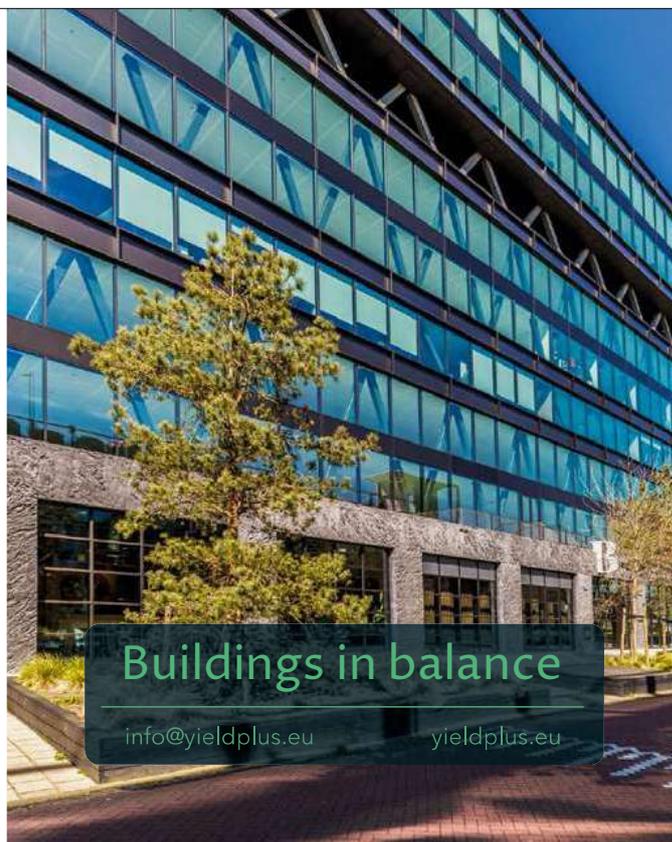
## yield plus

Property Management

### Aandacht voor gebouw én huurder

We zorgen voor uitstekende service en toekomstbestendige gebouwen met een hoger rendement en tevreden huurders.

Al meer dan twintig jaar succesvol actief als Property Manager voor commercieel vastgoed, waaronder kantoren, logistiek, retail en hotels.



bodige luxe. Neem bijvoorbeeld de plannen voor een huurregister. De registratie van huurcontracten is op zich een mooi streven, vindt Groot. ‘Transparantie is hartstikke goed en uitwassen in de verhuursector wil je voorkomen. Maar is dit de manier om dat doel te bereiken? Er wordt nu al zoveel vastgelegd, bijvoorbeeld in de BAG, bij meldpunten en het Kadaster. Ons advies is: kijk eerst naar wat je al hebt, hoe je dát kunt verbeteren en aan elkaar kunt knopen.’ Over dit onderwerp voert VGM NL nu overleg. En de komende tijd? ‘We hopen vooral dat het wat rustiger wordt met nieuwe wet- en regelgeving.’

De groeiende groep VvE-beheerders onder de VGM NL-leden staat nog genoeg te wachten, zoals de versnelingsagenda voor verduurzaming. Van de appartementen die zij in beheer hebben, beschikken er zo’n 900.000 over een label C of lager en is 80% nog afhankelijk van gasgebruik. Een flinke opgave dus. De krachten bundelen kan daarbij helpen. De berichten over private equity-partijen die VvE-beheerders overnemen, zoals Urban Care Group, vindt Groot dan ook vaak te negatief getoonzet. ‘Voor kleine partijen is het best lastig om op alle fronten genoeg kennis te hebben, die zijn ook niet allemaal VGM-lid. Met zo’n grotere eigenaar wordt een faciliteit geboden, dat kan een goede ontwikkeling zijn.’

Kunnen met meer schaalgrootte ook de marges omhoog, doordat de achterliggende processen goedkoper worden? VGM-voorzitter Groot kijkt er anders tegenaan. ‘Prijskracht is altijd een discussie in onze branche. Vaak wordt uit de losse pols gesteld dat het een lagemargebusiness is en je dus moet zorgen voor een goedkoper proces. Maar ik draai het liever om: als we als vastgoedbeheerder meer kwaliteit leveren, wil de opdrachtgever meer betalen. Dát moet de inzet zijn.’ ■

## ‘Digitalisering geeft ons vakgebied een grote boost, en met deze schat aan informatie dóen we nu ook echt iets’

Sander Groot, VGM NL

