

Michon van der Salm is gepassioneerd door vastgoed. Hij komt niet alleen uit een restauratie-aannemersfamilie, maar deed ook een studie bouwkunde. Bovendien was hij actief in allerlei rollen en functies: van interieurbouw tot en met projectontwikkeling, en als zelfstandig ondernemer heeft hij meerdere bedrijfsverzamelgebouwen opgezet. Hij kent dus de vastgoedwereld vanuit heel verschillende perspectieven. Dat komt natuurlijk goed van pas in zijn nieuwe functie: algemeen directeur bij AllFixed Property Management. Deze vastgoed- en leegstandsbeheerder bestaat ruim vijf jaar en heeft meer dan tachtig panden over heel Nederland onder beheer.

‘WEZENLIJK OM TE WETEN WAAR JE HUURDERS ALS ONDERNEMER MEE BEZIG ZIJN’

**MICHON
VAN DER
SALM**
DIRECTEUR

ALLFIXED PROPERTY MANAGEMENT



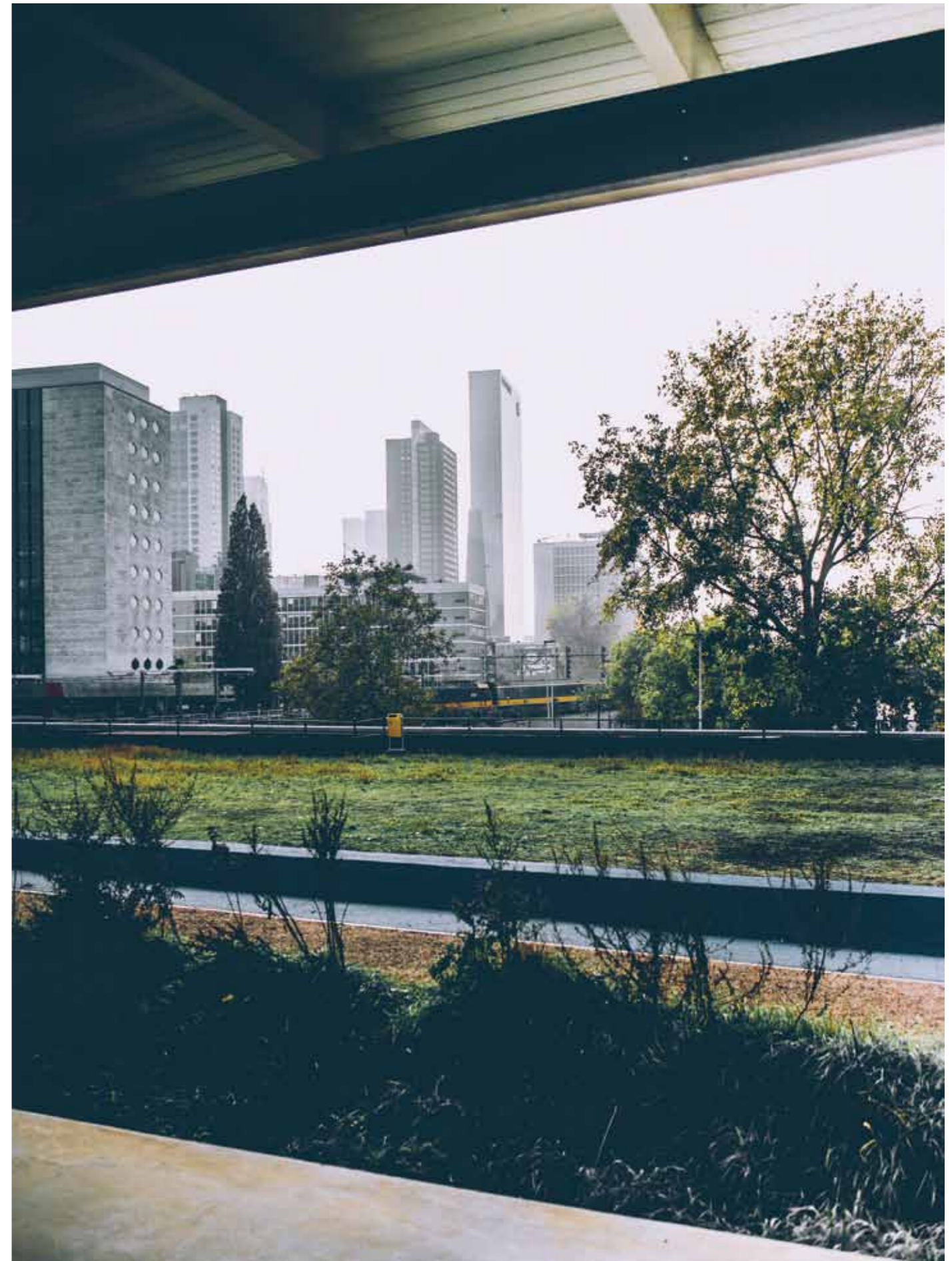
IN VASTGOEDBEHEER: STAAT OF VALT ALLES MET DE HUURDERS. OF IN JOUW WOORDEN: 'HET PAND IS MAAR EEN FACILITEIT, DE GEBRUIKER IS DE BELANGRIJKSTE ASSET DIE JE HEBT.' KUN JE DAT MET EEN VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK CONCREET MAKEN?_

Het mooie is dat ik dat met een concreet voorbeeld kan illustreren. Er was recent een investeerder uit Londen bij ons op bezoek. Vrij recent hebben we voor een pand waarin die Britse investeerder een belang heeft, een grote huurder binnengehaald. We liepen met de investeerder het pand binnen en raakten in gesprek met de nieuwe huurder. Die gaven enthousiast te kennen dat ze heel blij zijn met onze manier van werken. Met name zeiden ze, het enorm prettig te vinden dat door de open communicatie het makkelijk schakelen is met AllFixed: als er wat nodig is in het gebouw, wordt het snel geregeld, daar kwam het op neer. We doen dus geen investeringen in het gebouw waar niemand op zit te wachten. Maar we spelen in op relevante investeringsbehoeftes van de huurders. Door een transparante afstemming met de huurders. En dat kwam tot uiting in het gesprek dat we in de wandelingen met de huurder hadden, toen we de investeerders het gebouw lieten zien. Zij zeiden letterlijk: "Julie zijn eigenlijk geen propertymanager meer alleen in de technische zin, jullie zijn veel meer facilitymanager, waarbij heel goed gekeken wordt naar wat voor type gebruikers je hebt en wat hun behoeftes zijn." De huurder centraal stellen dus. Daarom kunnen wij doelgerichte investeringen in het gebouw doen en voorkom je overbodige investeringen. En daar wordt een investeerder natuurlijk ook blij van. Het leuke was dat die Britten dat *zo live* meemaakten en het ook enorm konden waarderen. Wij bieden investeerders de mogelijkheid om al bij aankoop van vastgoed mee te kijken naar de businesscase, zodat er minder verrassingen achteraf naar voren kunnen komen.'

JE HEBT HET OVER DE ESSENTIËLE BRUGFUNCTIE DIE EEN VASTGOEDBEHEERDER HEEFT TUSSEN HUURDER EN VERHUURDER: DE GOEDE GEBRUIKERS VOOR EEN GEBOUW EN EEN GOEDE HUURSTROOM, MAAR TEVENS DAT DE HUURDERS TEVREDEN ZIJN EN HUN HUURCONTRACT ZONDER MEER WILLEN VERLENGEN. HOE MATCH JE VERHUURDER EN HUURDERS, ZIJN DAAR TOOLS VOOR ONTWIKKELD BIJ JULLIE?_ 'Wat je vaak ziet is, dat er tools worden ontwikkeld die ertoe moeten leiden dat zittende huurders tevredener worden. Bijvoorbeeld, dat wanneer een storing gemeld wordt dit onmiddellijk wordt aangepakt. En uiteraard, als je dat procesmatig goed inricht, scheelt dat veel gedoe en rompslomp, voor iedereen. Maar dat zijn vooral de tools voor als de huurder al binnen is. Wij willen als het om het matchen van verhuurder en huurder gaat vooral transparantie brengen: op basis van de belangen van de eigenaar

en de belangen van de huurder zorgen wij dan voor een betere match. De transparantie tussen huurder en verhuurder, dat is een stokpaardje van me. Ik ben hier allang door gefascineerd. Zelf heb ik veel in de bouw gedaan. Daar vond ik de opzichter eigenlijk altijd een soort anomalie, want in wezen behelst die functie wantrouwen. Je gaat er dan van uit dat er dingen niet goed gedaan zijn en dat de opzichter dat wel zal opsporen. Terwijl ik denk: als je werkelijk openheid van zaken geeft, dan zou misschien een bouwopzichter helemaal niet meer nodig zijn. Datzelfde geldt, mutatis mutandis, ook in onze business. Doordat we werkelijk openheid van zaken geven, reageren huurders doorgaans veel welwillender op de oplossingen die wij aandragen. De huurder wil een mooi pakket en wij zeggen namens de eigenaar dat we graag gebouwgebonden investeringen doen, die de waarde van het gebouw verhogen. Als je dat zonder omwegen en transparant ter tafel brengt, neemt de kans enorm toe dat je er optimaal uitkomt: optimaal voor alle partijen.'

EYEOPENER_Voor Van der Salm werd transparantie nog meer een stokpaardje toen hij een aantal jaren geleden als eigenaar van een pand een aantal interviews met verschillende huurders liet doen. 'Dat was voor mij echt een eyeopener. Ik ging er eigenlijk voetstoots vanuit dat ik een warme relatie had met mijn huurders. Maar toen ik zo zwart-op-wit de interviews las, drong tot me door dat ik toch heel veel dingen niet wist. Dat was best confronterend, maar ik heb er veel van geleerd. Bijvoorbeeld, dat je beiden ondernemer bent, en



dat het ook wezenlijk is om te weten waar je huurders als ondernemer mee bezig zijn. Waar kun je als verhuurder die huurder mee helpen in zijn business? Ik denk dat huurders en propertymanagers vaak nog te weinig van elkaar weten. Bij huuroverleg gaat het doorgaans over de basale, veelal technische, zaken. Terwijl als je meer weet, je ook veel gerichter de huurder kunt helpen.’

NOG EVEN DOORGAAND OP DIE TRANSPARANTIE: DAAR-MEE KUN JE HUURDERS ECHT WINNEN VOOR EEN PAND EN DAARMEE EEN GOEDE HUURPRIJS BEDINGEN. MAAR JE STIPTE NET AL EEN RECENT VOORBEELD AAN WAAR-UIT BLIJKT DAT DOOR TRANSPARANTIE EEN HUURCONTRACT OOK VEEL SNELLER TOT STAND KOMT?_ ‘Jazeker. Of juist niet tot stand komt! Dat zal ik zo vertellen. Eerst over het recente contract dat we met het Japanse sportmerk Mizuno hebben getekend. Ze gaan hun Europese hoofdkantoor vestigen op kantorenpark Rivium in Capelle aan den IJssel. Na de LoI is het huurcontract binnen drie weken getekend. Zonder wijzigingen zelfs! Omdat we heel helder zijn geweest en zij ook duidelijk hun wensen kenbaar hebben gemaakt. Door de transparantie begrepen beide partijen snel waar de optimale middenweg te vinden was. Het tegenovergestelde gaat dan trouwens net zo goed op: als je er niet uitkomt, dan moet je de huurder ook niet willen dwingen. Dat heb ik met mijn eigen vastgoed wel eens meegemaakt. Met een potentiële huurder liep het niet, er ontstond een soort strijd. Ik wilde die huurder wel graag hebben, maar niet coûte que coûte. Uiteindelijk heb ik die huurder bij een ander bedrijf binnengebracht. Hij was zelf achteraf heel tevreden: zijn bedrijf paste beter bij dat andere pand. Maar het grappige is dat het afketsen van die deal tot drie andere deals met huurders heeft geleid. Want die huurder waarmee het afketste had mij aanbevolen! Hij beval me aan met de woorden: “ik had geen goede match met het pand, maar wel met hem.” Een beter pleidooi voor transparantie is er bijna niet, denk ik.’

WAT VOEGT HET TOE VOOR JULLIE KLANTEN DAT ALLFIXED SAMEN MET EIGENAAR WHITEWOOD IN HET KANTOORGEBOUW RIVIUUM IN CAPELLLE AAN DEN IJSEL IS GEVESTIGD EN DAT JULLIE DAAR OOK WEER ANDERE HUURDERS, ZOALS HET JAPANSE SPORTMERK MIZUNO, BEDIENEN? NOG MEER INZICHT IN WAAR HET IN DE PRAKTIJK VAN EEN GEBOUW EN VOOR HUURDERS OM GAAT?_ ‘Ik denk het wel. Wat dat betreft was er onlangs een mooi moment. Mizuno is nu volop aan het verbouwen. Onlangs hadden ze een meetingruimte nodig, en toen konden ze gebruikmaken van een faciliteit van ons. Dat werd erg op prijs gesteld: “jouw team stond met open armen klaar”, kreeg ik te horen. Dat is toch het warme gevoel dat je elkaar nodig hebt. En in de wandelgangen leer je inderdaad ook nog meer van elkaar. Mijn hele team pikt zaken op van Mizuno. Achter de schermen. Soms gaat het om kleine dingetjes die nog helemaal niet eens zijn gemeld en al zijn aangepast. Wij leren daar ook weer van.’

IS JULLIE WERKWIJZE EEN UITZONDERING, DENK JE?_ ‘Je zou hopen van niet, maar zoals wij werken is, denk ik, nog geen gemeengoed. Die investeerder uit Londen waar ik het over had, gaf ons een enorm compliment: “Wij werken in heel Europa, maar ik heb jullie werkwijze zelden meegemaakt. Jullie maker er op die manier ook een sexy beroep van.” Erg leuk om te horen natuurlijk. Soms moet ik nog wel eens denken aan een ervaring die op mij veel indruk heeft gemaakt. Ik werkte ooit voor een ontwikkelaar en vroeg toen aan de directeur-eigenaar: voor wie ontwikkelen we eigenlijk? “Voor mijn portemonnee”, was het antwoord. Echter mijn vraag was: wie is de doelgroep? Vanaf die tijd is er gelukkig wel al veel veranderd, maar daar komen we wel vandaan.’

DE DEADLINE VOOR MINIMAAL ENERGIELABEL C VOOR KANTOORGEBOUWEN KOMT STEEDS DICHTERBIJ, JE PLEIT VOOR EEN DUBBELSLAG, NIET ALLEEN VSK (VASTE SERVICEKOSTEN), WAARDOOR EEN KANTOOREIGENAAR EEN INCENTIVE EN FINANCIËLE RUIMTE KRIJGT OM TE VERDUURZAMEN, MAAR OOK SAMENWERKING VAN VERHUURDER EN HUURDER ONDER REGIE VAN ALLFIXED BIJ VERDUURZAMING, WAARDOOR DE KOSTEN GAS EN ELEKTRA OMLAAG WORDEN GEBRACHT EN JE OP DIE MANIER WEER IETS AAN DE HUURPRIJS IN RELATIE MET DE SERVICEKOSTEN KUNT DOEN._ ‘Ik deed dit al bij eigen vastgoed. Ieder jaar was er een discussie over de servicekosten. Toen heb ik gezegd, laten we het om-draaien. Het is gek dat jullie als huurder steeds hogere servicekosten betalen en de eigenaar niet een incentive heeft om te investeren in verduurzaming zolang het gebouw verhuurd blijft. Door je samen sterk te maken voor verduurzaming, kan uiteindelijk middels de VSK wel geïnvesteerd worden in de verduurzaming, waardoor je besparingen op gas en elektra kunt bereiken. Door de inzet van VSK krijgt een kantooreigenaar een incentive en financiële ruimte om te verduurzamen en heeft de huurder hiervan op zowel de korte als ook de lange termijn profijt. Omdat er een klein beetje surplus in zit, wordt er ruimte gecreëerd om te verduurzamen. De kosten voor onder andere gas en elektra kunnen door de verduurzamingsmaatregelen omlaag. Hiermee kun je een aardige buffer creëren om te investeren en daar zijn huurders en verhuurder bij gebaat. Uiteraard hangt dit van vele factoren af, die wij binnen AllFixed goed in kaart kunnen brengen en als businesscase per gebouw kunnen uitwerken.’

TECHNOLOGIE SPEELT EEN STEEDS BELANGRIJKER ROL IN ONZE MAATSCHAPPIJ EN ZEKER OOK BIJ VASTGOEDBEHEER. ALS JE DATA ZOALS TEMPERATUUR, CO₂-VERBRUIK, LICHTINTENSITEIT, GELUIDSNIVEAU, LUCHTTOEVOER, EN DERGELIJKE, INZICHTELIJK MAAKT ZIJN BELEGGER EN HUURDER DAARMEE GEDIEND. HEB JE EEN RECENT VOORBEELD VAN INZICHTEN DOOR DATA DIE ZICH OOK GELIJK UITBETAALDEN?_ ‘We zijn het sinds kort zelf aan het toepassen. We zijn recent intern verhuisd en doen nu zelf een soort pilot, waarbij we allerlei data die onze nieuwe plek genereert, willen gaan



‘MIJN PERSOONLIJKE MISSIE: DE VASTGOEDWERELD SAMEN MET ANDERE BEDRIJVEN GROOTSCHALIG TE MOGEN VERANDEREN’

interpreteren. Om zo tot nuttige aanpassingen in het gebruik te komen. Wat ik in het verhaal over data soms nog mis is de bewustwording van de huurder: hoe optimaal gebruik je als huurder het gebouw? Je kunt denken aan bijvoorbeeld, na gebruik een cijfer te geven aan de gebruikte ruimte. Dan kun je daaruit wellicht weer opmaken, wat de optimale standen voor de verwarming en airco en dergelijke zijn, maar veel belangrijker hierbij is dat de huurder bewust wordt gemaakt van de wijze waarop hij gebruikmaakt van het gebouw.’

TEN SLOTTE: WAT RAAKT, FASCINEERT JOU AAN DE VASTGOEDWERELD?_ ‘De vastgoedwereld fascineert mij, omdat het een wereld is waarbij de impact op de aarde enorm is en hier nog een hele wereld te winnen is. Ik heb het mijn persoonlijke missie gemaakt om de vastgoedwereld samen met andere bedrijven grootschalig te mogen veranderen. Ik ben dagelijks op zoek naar die bedrijven die ons daarmee kunnen en willen helpen. Dat geldt uiteraard voor de investeerders alsook de toeleveranciers.’ ■