

## 'Dit is zo'n periode dat relaties voor het leven ontstaan'

"Als makelaar kun je op twee manieren acteren: als de rising star óf het sinking ship. Die keuze maak je zelf als NVM Business-lid, vind ik. Oók in coronatijd. Met een zinkend schip wil niemand werken, toch? Met die gedachte heb ik als makelaar direct mijn houvast: zorg dat je er klaar voor bent!", betoogt Flip van Overhagen, directeur/eigenaar van Ans de Wijn Bedrijfshuisvesting.



"De uppercut, die iedereen op de befaamde zondag in maart kreeg, voelen wij natuurlijk ook. De markt kwam in een vacuüm terecht en wij als makelaars en taxateurs smakten tegen de grond. En als ik nu terugkijk op de eerste coronadagen dan was er oprechte paniek. Niet alleen bij ons, maar in de gehele markt. Een soort lamgeslagen gevoel. Gelukkig is die fase voorbij. Je merkt aan marktpartijen dat er weer ruimte is om te ademen en dat de markt langzaam weer in beweging komt.

Misschien is het mijn voordeel, dat mijn carrière in 2009 – een tijd van ellende en tegenspoed – startte. 'Hard werken', zei Ans (moeder van Flip van Overhagen en oprichter van het gelijknamige kantoor Ans de Wijn – red.) toen tegen mij. 'Niet zeuren en altijd servicegericht zijn! Niet alleen naar grote opdrachtgevers, maar juist ook naar kleine klanten.' Dat heb ik toen gedaan en dat doe ik nu nog steeds: heel veel tijd investeren in klanten en relaties. Het is de basis van ons kantoor en zit in het DNA van al onze collega's. Al 28 jaar.

### Kleine klanten worden groot

"Kleine klanten zijn grote klanten geworden. Een van hen is in zeven jaar tijd vier keer verhuisd. Ooit begonnen in één-kamer-kantoor met vier man en uitgegroeid tot een bedrijf met honderdvijftig collega's. Ze ontwikkelen educatieve tablets voor het onderwijs, heel actueel in deze coronacrisis.

Natuurlijk willen wij makelaars altijd de grote transacties doen. Omzet draaien. We zijn een soort deal-junkies, toch? En die grote vissen heb je in een kalenderjaar ook zeker nodig. Maar door de kleine deals leer je het meeste, weet ik uit eigen ervaring. Dat houd ik de jonge collega's nu voor, net zoals Ans die spiegel ooit mij voorhield. Maar je moet bij alle klanten heel kort op de bal zitten; creatief zijn en pragmatisch tegelijkertijd om van toegevoegde waarde te zijn. En daar draait ons vak uiteindelijk om.

Wat ik daarmee zeg in deze coronatijd? Dat servicegerichtheid zich vroeg of laat altijd terugbetaalt, en dat we nu niet alleen commercieel kunnen denken. We weten dat het nu niet realistisch is om grote deals te verwachten, maar dat betekent niet dat er geen behoeftes zijn aan klantzijde. Als makelaars moeten we niet altijd onze hand ophouden, zo zit ik in de wedstrijd. En dus lopen wij nu het spreekwoordelijke vuur uit onze sloffen voor opdrachtgevers. De ene keer heb ik huilende ondernemers aan de lijn: 'Flip ik heb het heel, heel zwaar. Dit doet ons de das om.' Een andere keer ben ik een soort buffer in coronatijd en vang ik de eerste klappen op van twee kiftende partijen die elkaar het liefste door de telefoon willen trekken.

### Door dik en dun

"Als je deze onverwachte crisis tot dusver analyseert – mensen hadden wel ergens in de verte een recessie voorspeld, maar niet in dit tempo en om deze medische redenen – dan zijn er ontelbare zaken die niet te vergelijken zijn met andere crises. Maar één waarde blijft fier overeind: dat ons vak people's business is. Meer dan ooit drijft ons vak nu op deze waarde. En dat is in mijn ogen prima. Als je het nu goed doet als makelaar dan piekeren opdrachtgevers er niet over om ooit nog naar een andere makelaar te gaan. Je steunt elkaar door dik en dun. Zo zijn er tussen mij en opdrachtgevers door de jaren heen zakelijke vriendschappen ontstaan. Dit is weer zo'n periode waarin relaties worden verstevigd of uiteindelijk breken. Partijen hebben elkaar echt nodig hè! En als makelaar kun je nu het verschil maken, meer dan in hoogconjunctuur.

Dat is niet eenvoudig, dat geef ik meteen toe. Maar toch hebben we met ons kantoor al een aantal keer concrete oplossingen gevonden. Het is geen groot verdienmodel, meer een goodwill-model voor ons. Zo zagen we dat kleine gebruikers op zoek zijn naar kant en klare kantoorruimtes, omdat ze door de intelligente lockdown niet meer thuis kunnen werken met een vrouw en een kind die aan dezelfde werktafel schoolwerk moeten doen. Aan de andere kant zie je de grote kantoren die hun kantoor helemaal leeg hebben geveegd, al het personeel werkt thuis. Wij hebben een aantal van die corporate werkplekken corona-proof weten te maken en ervoor gezorgd dat kleine ondernemers daar nu gebruik van kunnen maken. Ze hebben een tijdelijke nieuwe werkplek. Daar zie je dat vraag en aanbod in crisistijd toch bij elkaar kunnen komen.

### We zitten in hetzelfde team

"Nogmaals hier word je niet rijk van. We willen allemaal het liefste de tien-jaar-lange huurcontracten sluiten en dan nog het allerliefste met de Rijksoverheid, omdat die niet failliet kan gaan. Maar zo werkt het niet. In deze tijd zullen we als makelaars naar nieuwe oplossingen moeten zoeken. Flexibele oplossingen. Vaak tijdelijk van aard en zowel groot als klein van stuk. Daar geloof ik in.

Die oplossingen probeer ik samen met mijn collega's te vinden, of ik bel NVM. Heerlijk om een klankbord te hebben, met de kennis van een brede achterban. Dankzij NVM Business ken ik veel makelaars in het vak en daar heb ik nu profijt van. Dat kunnen ook concurrenten zijn, dat is het gekke – en het leuke – van deze sector. Soms stoei je met elkaar en soms zit je in hetzelfde team. In deze coronacrisis zitten we duidelijke allemaal in hetzelfde team!"

## 3x Persoonlijk

### Waar verbaas jij je het meeste over?

"Dat sommige mensen doen alsof het vakantie is. Ze werken in loondienst, wandelen vaker dan daarvoor in het bos met hun hond, gaan om twee uur 's middags een uurtje sporten. Ik veroordeel het niet, maar ik verbaas me erover dat als ik vraag 'Hoe gaat het?' dat het antwoord dan is 'Heerlijk'. Ik heb een ander beeld van de wereld op dit moment."

### Wat heeft jou verrast?

"De bereidwilligheid van mensen – NVM Business-leden, collega's, concollega's, gebruikers, opdrachtgevers, wildvreemden – om elkaar te helpen. Ik ben nieuwsgierig of deze mentaliteit blijvend is. Ik hoop het van harte!"

### Wat mis je het meeste?

"Een heleboel dingen. Barbecueën met vrienden, mijn ouders, mijn broer en zussen en golfen. Het leven is in mijn ogen nu een stuk minder leuk dan daarvoor."