

'Het is een soort van een oorlogssituatie met een mondkapje voor'

"Vroeger ging het om welke kleding je droeg en hoe je haar was geknipt, nu gaat het er vooral om of je per ongeluk hoest in de supermarkt en of je een potentieel virusdrager bent en dus een gevaar voor andere mensen", zegt Marcel de Boer, directeur van Troostwijk Real Estate en oud-voorzitter van NVM Business. Wat de impact van onze corona-angstcultuur op de lange termijn zal zijn, houdt hem bezig.



"Een jaar geleden stonden de boeren op het Malieveld. Toen was het stikstofprobleem onderwerp van gesprek. Anderhalve maand geleden klaptten we nog in onze handen voor het zorgpersoneel op de IC's. En nu voelen we ons onder druk gezet als individu. Het consumentenvertrouwen daalt in navolging van het ondernemersvertrouwen. We denken aan de economie en de vooruitzichten. Aan geld verdienen en baanonzekerheid. En daarmee tegelijkertijd aan huisvesting en andere primaire zaken."

We bouwen muren

"Het is vooral een mentale situatie met vele zorgen die nu speelt in ons hoofd. Er is veel onzekerheid en weinig vertrouwen. Vergelijkbaar zoals in een soort van oorlogssituatie eigenlijk, je bent aan het overleven en op zoek naar wat we noemen "de nieuwe norm". Echter, het verschil is wel dat je in een oorlog een tegenpartij hebt. En hier hebben we een onzichtbare vijand die we uiteindelijk alleen kunnen bestrijden met een vaccin, dat misschien pas over anderhalf jaar op de markt is. En de vraag is, terwijl de hele wereld afzonderlijk van elkaar werkt aan een vaccin: welke gaan we straks kiezen?"

De onzekerheid maakt mensen onrustig en wantrouwig. We bouwen muren om ons heen. En hoe kun je samenwerken als mensen elkaar niet vertrouwen? Dat is wat er op dit moment gebeurt. Op vastgoedniveau, in supermarkten waar niemand nog durft te kuchen, op scholen en gewoon op straat. We zoeken naar die nieuwe norm. Ik vind het moeilijk om te zien dat mijn kinderen een mondkapje moeten meenemen, omdat ze met de trein reizen. Het is een hele andere mindset, waar we voorlopig mee moeten leren leven."

Hoe pakken we weer de regie?

"In Amerika – ja natuurlijk in Amerika – zag ik een extreem voorbeeld op CNN van een man die een geweer had gekocht, voedselvoorraden had aangeschaft en zich had laten ingraven in een bunker, zodat hij beschermd zou zijn tegen het virus, maar ook tegen de mensheid die misschien wel elkaar te lijf gaat als de onzekerheid escaleert."

Natuurlijk is dat een uitzonderlijk raar voorbeeld. Maar wel exemplarisch hoe er mensen zijn die zich op dit moment zo gedragen. Met als bovenliggende vraag: hoe pakken we de regie in deze soort van oorlogssituatie? Als familie, als makelaar, als taxateur, als ondernemer, als Nederlandse Vereniging van Makelaars, als land?"

In feite zijn we al te laat, zeggen de doemdenkers. Regeren is vooruitzien. Maar dat betekent niet dat we niks kunnen doen."

Lef tonen in de bezinningsfase

"We zitten nu in een soort van bezinningsfase. We hebben de shock gehad en hebben nu tijd om na te denken en dit te verwerken. We moeten de juiste keuzes maken. Dan heb ik het over innovatie. Kijk als NVM Business-lid naar de kleine ondernemers. De horeca-eigenaren met een terras, de strandtenthouders. Die hebben hun wereld in een paar weken echt omgegooid. Als vastgoedsector zijn we meer olietankers. Het is lastiger, het is minder concreet, maar die urgentie is er echt wel. Innovatie leidt tot tenslotte naar kansen."

We zullen lef moeten tonen. Samen écht inhoudelijke gesprekken moeten voeren. Ook met concurrenten. Want je kunt wel sneller willen dan een andere makelaar of taxateur maar daar kom je niet mee vooruit in deze rare tijd."

En al die tijd hebben we referentiekaders nodig. Dat is ons vak, toch? Laten we niet in dezelfde val trappen, laten we geen muren bouwen als sector. Laten we met elkaar in gesprek gaan als NVM Business-leden. Op basis van die gegevens kunnen we onze kennis inzetten. Die hebben we nu heel hard nodig om een taxatie waardevol te maken of een transactie te kunnen sluiten."

De leiders van dit moment moeten opstaan en samenkomen, is mijn gedachte. Alleen zo komen we met een goede dialoog tot duurzame oplossingen. Ook in het commercieel vastgoed. En daarin zullen we moeten durven delen. Delen is tenslotte vermenigvuldigen, iets wat moeilijk is voor ons kapitalistische systeemdenken. Het is dan ook meer dan een uitdaging om ervoor te zorgen dat we met elkaar goed uit deze situatie komen."

Fasering van het moment

Gedurende de zomer richting 1 september, zullen we als ondernemers overgaan in een turn-around-fase, verwacht ik. Tot die tijd zijn er een aantal dingen die we als makelaars en taxateurs kunnen doen in deze crisismanagementfase. Allereerst, en daar zijn we natuurlijk vanaf dag één al mee bezig: mensen rust en vertrouwen geven. Niet in de laatste plaats huurders en verhuurders, maar vergeet het eigen personeel ook niet."

We zullen goede risico analyses moeten opmaken in de aankomende weken. Op basis van data en scenario-denken, zo redeneer ik. Daar zijn we immers taxateurs en makelaars voor. Dan volgt de impactanalyse. Die hebben we nodig om onze opdrachtgevers houvast te kunnen bieden in de maanden die volgen."

Laten we ons in de vastgoed sector duurzaam focussen op de ESG standaarden (Environmental, Social en Governance). De vastgoedsector heeft hierin een groot maatschappelijk belang. Leiderschap tonen, goed samenwerken en duidelijk en helder communiceren is essentieel de komende periode om het vertrouwen te winnen in de markt."

3x Persoonlijk

Waarover heb je je verbaasd?

"Het plichtmatig uitvoeren van de coronamaatregelen. Rutte roept wat en het volk volgt. De acceptatiegraad is heel hoog en dat heb ik op deze schaal nog niet eerder in Nederland gezien. Ik heb het aan den lijve ondervonden: op 16 maart had ik een tafeltje gereserveerd in een restaurant om 18 uur. Toen we arriveerden was de eigenaar de tent al aan het schoonmaken. In een paar uur tijd stond Nederland dus letterlijk op zijn kop."

Waar ben je nieuwsgierig naar?

"Organisaties als WarChild helpen kinderen hun oorlogsverhaal verwerken. Ik ben nieuwsgierig hoe kinderen in Nederland hun coronatijd, die ik vergelijk met een soort van oorlog, gaan verwerken. Ik denk dat de impact vele malen groter is dan we nu op dit moment denken. Bij apotheken kunnen mensen al met codewoorden praten om het personeel kenbaar te maken dat de gezinssituatie uit de hand loopt. Als ik naar mijn moeder kijk – zij heeft de Tweede Wereldoorlog meegemaakt – dan kan de corona-impact ons sociaal decennialang achtervolgen. Zij gooit bijvoorbeeld nooit eten weg. Zullen onze kinderen voor altijd met een boog om vreemde mensen heen lopen?" De sociale impact is iets wat mij best wel zorgen baart."

Je hebt zelf ook kinderen: hoe gaan die er mee om?

"Mijn zoon was al wat gewend. Hij werkt in een ziekenhuis, waar chirurgische ingrepen alleen in virusvrije ruimte mogen plaatsvinden. Dat gaat daar al heel ver. Hanschoenen, mondkapje, hoofdkapje. Wil je je bril van je neus halen? Daar heb je speciale mensen voor. Zodat alles steriel blijft. Hij zegt elk keer tegen mij "Het komt wel goed pap!"