

TEVREDENHEID LEIDT TOT RENDEMENT



Wisse Stenclak en Bob Mols

Een grote institutionele belegger is Nederland is overtuigd.

Andere vastgoedbeleggers zitten nu aan tafel en staan open voor een radicale andere kijk op property management. Huurderstevredenheid voert de boventoon, met in het achterhoofd het rendement in de vastgoedportefeuille. “Het roer gaat om in de vastgoedsector”, zeggen Bob Mols en Wisse Stenclak van HEYDAY.

wereld van digitale zelfredzaamheid. Huurders en kantoorbewoners zijn gewend aan MijnING, MijnNuon, kunnen hun wachtwoorden zelf aanpassen, kopen online bij Coolblue, tracken & traceren hun pakketje en passen hun Netflix-abonnement met één druk op de knop aan. Ondertussen schrijven ze in twee minuten een review van diensten die ze gebruiken en hebben in tien seconden een mening over een organisatie. Als je op die manier naar Vastgoed management kijkt, dan staan we aan de vooravond van een ommezwaai.”

De consumentenmarkt weet het al zo’n tachtig jaar, vertelt Bob Mols (ceo van HEYDAY) nuchter in een gesprek over Vastgoed management. Hij kan het weten. Als voormalig executive vice president customer service van KPN, had hij elke dag te maken met de ongeloflijke macht van klanttevredenheid. “De tijd van ‘alles doet het’ en ‘we zitten strak op de kosten’ ligt ver achter ons. Dat is niet meer voldoende. De klant is meedogenloos in zijn oordeel als hij niet tevreden is. Dat beseffen steeds meer stakeholders in en rond het vastgoed nu ook. Ze snappen dat ze moeten veranderen.”

Wisse Stenclak, directeur Real Estate Services & Development van HEYDAY, trok er de afgelopen anderhalf jaar voor uit om vastgoedpartijen mee te nemen in zijn zienswijze dat rendementen zichtbaar – of latent – onder druk staan in het vastgoed. “We leven in een

Jullie noemen het Vastgoed management 3.0: leg uit?

Bob: "Je moet het zo zien: we leven in een tijd van ongekende technologische vooruitgang. Daar vloeien allerlei digitale services uit. Deze services kunnen ingezet worden in het Vastgoed management. Neem de services van ons dochterbedrijf Ziezodan. Ze sluiten precies aan bij de wereld van de klant. Ze zijn beter en goedkoper dan dure en arbeidsintensieve diensten die nu worden ingezet in appartementen en woningen."

Wisse: "Digitalisering zorgt op de middellange en lange termijn voor een kostenreductie. Met die besparing kunnen extra activiteiten plaatsvinden op het gebied van hospitality en community management."

Waar zit de sleutel tot succes voor een belegger?

Bob: "Ontevreden klanten - huurders of personeel in kantoorgebouwen - zijn in deze digitale wereld een krachtig mechanisme. De crux zit 'm enerzijds in een kostenreductie binnen beheer activiteiten, dankzij de inzet van efficiëntere digitale services en anderzijds in het investeren van deze kostenbesparing door het beter vervullen van de behoeften van de gebruikers. Dit zorgt voor continuïteit van vastgoedbeleggingen."

Dat klinkt ingrijpend.

Wisse: "Dat is het ook. Deze denkwijze druist in tegen huidige inkleding van Vastgoed management door vastgoedbeleggers."

Hoe reageren beleggers?

Bob: "Compliment aan Wisse. Na anderhalf jaar het evangelie verkondigen, zitten we nu met de grootste partijen aan tafel."

Wisse: "Ik heb de afgelopen tijd vaak dezelfde vraag gehoord van beleggers: 'Wie gaat dit betalen?'. Het heeft me behoorlijk wat moeite gekost om uit te leggen dat het om een investering gaat, niet om het maken van kosten. Dat is nu geland. Beleggers snappen het spel tussen rendement en huurderstevredenheid nu beter."

Los van jullie verhaal: waarom zou een belegger het roer omgooien op het moment dat rendementen prima zijn?

Wisse: "Schijn bedriegt, er is absoluut een noodzaak. Als je kijkt naar de grote stroom young professionals die op de markt komt en de war for talent die er gevoerd wordt tussen merken om hoogopgeleid personeel aan zich te binden, dan weet je zeker dat de druk op vastgoedrendementen gaat toenemen als die jonge groep zich gaat roeren. Dan heb ik het over wonen én werken."

Bob: "Maar het gaat niet alleen om Millennials. Mensen zijn in het algemeen meer digitale services gewend in het leven. Ook ouderen. En als zij het niet zijn, dan zijn het wel hun kinderen - veertiger en vijftigers - die



Bob Mols

Hoe ben je veranderd/gegroeid de afgelopen jaren?

Ik kies bewust voor een werkomgeving waar ik de beste versie van mezelf kan zijn.

Aan welke eigenschappen/vaardigheden heb je bewust gewerkt?

Stakeholdermanagement, daar heb ik veel tijd in gestoken.

Wat heeft indruk gemaakt in je leven?

Wij hebben met het gezin in 2018 een aardbeving in Indonesië meegemaakt. De angst bij mijn jongste dochter (toen 11 jaar) in de dagen daarna vergeet ik niet meer.

En welk succesmoment heeft jou het meeste beïnvloed (en hoe?)

De overtuiging dat naarmate je meer jezelf bent, de successen bijna vanzelf komen.

Van welke beslissing heb je spijt?

Dat ik pas twee jaar geleden ben begonnen met golfen. Een geweldig spel, dat ik elke dag zou kunnen doen.

Welke ondernemer(s) bewonder je het meest?

Steve Jobs

Hoe kom je tot jezelf?

Een lekker stuk wandelen met een luisterboek.

Wat betekent duurzaamheid voor jou?

Focus op de langere termijn.

Wat doe je als het even tegenzit?

Ik schakel heel snel over in de oplosmodus.

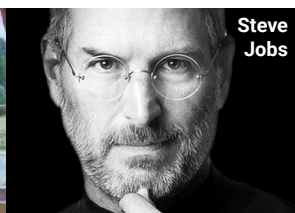
In het weekeinde werk ik wel/niet omdat

Zeker. Altijd al gedaan. In alle rust nadenken, lezen en uitwerken.

Waar heb je ontzettend hard om moeten lachen?

Ik kom uit Den Haag en beheers het plaats Haags. De Lucky TV-filmpjes met onze koning - plat Haags pratend - vind ik geweldig.

"DE TIJD VAN 'ALLES DOET HET' EN 'WE ZITTEN STRAK OP DE KOSTEN' LIGT VER ACHTER ONS. DAT IS NIET MEER VOLDOENDE."



zich laten gelden om het woonplezier van vader en moeder te optimaliseren in de laatste levensjaren die ze nog hebben.”

Wisse: “Tevredenheid is de inzet. Dankzij een nieuwe kijk op Vastgoed management kunnen we aan de knoppen draaien. Die van uitgaven, investeringen en rendement.”

Bob: “Eens. Beleggers zijn nu meer een merk geworden en hebben belang bij een nieuwe afweging van keuzes, van sociale en maatschappelijke rendementen. Voor de portemonnee, maar ook om ‘brand protection’ te coveren en een bijdrage te leveren aan een betere wereld.”

Wat is het verschil tussen 2.0 en 3.0?

Bob: “2.0 is het beter doen dan je nu doet, door hier en daar iets toe te voegen in je beheermodel. In feite voeg je daar geen échte waarde toe. Je blijft doen wat je doet, goed kijken naar je kostenmodel en zorgt ervoor dat je hier en daar wat technische achterstand inloopt. 3.0 is een heel andere kijk op Vastgoed management. Dan heb je het over een radicale verandering ten opzichte van het hier en nu, waarbij je strategisch nadenkt over je rendementsmodel als belegger.” De 3.0 versie raakt de hele keten.

Wisse: “De afgelopen jaren zijn er heel veel services ten aanzien van wonen en werken op de markt gekomen. Honden-uitlaat-services, stomeerij-services. Het vervelende is: daar ligt de behoefte van huurders niet. En ze kosten wel geld. Dat is 2.0-denken. Daar heb je als huurder niets aan, maar als vatgoedbelegger ook niet. Huurders willen dat de basis goed geregeld is en daar schort het nu aan.”

Oké, klanttevredenheid dus. Hoe weten jullie wat een eindgebruiker wél, en wat niet, wil?

Bob: “We werken al twintig jaar voor huurders. We laten gebruikers meedenken en inventariseren behoeften.”

Wisse: “Aan de hand van heel veel data trekken we conclusies. Bijvoorbeeld die van Whooz, zij beschikken over big data van 7,7 miljoen huishoudens in Nederland. Als je die data analyseert dan zie je duidelijke patronen.”

Welke?

Wisse: “Dat het niet zo gek is dat er ondernemers zijn in de plint die het lastig hebben. Simpelweg, omdat de gebruiker die erboven of in de directe omgeving woont of werkt, er niet op zit te wachten en er dus ook geen aankopen doet.”



Wisse Stenchlak

Aan welke eigenschappen/vaardigheden heb je bewust gewerkt?

Van dromen naar doen.

Wat heeft indruk gemaakt in je leven?

Gepest worden op de lagere en middelbare school. Het was allesbehalve prettig, nu kijk ik er op terug als een ervaring die mij heeft gevormd en gebracht waar ik nu sta en nog ga komen. Het geeft mij enorm veel kracht!

Welke tegenslag heeft je het meeste gevormd?

Commerciële deals die ik niet heb gewonnen.

Wat typeert jouw stijl van leiding geven?

Work hard, play even harder, met veel humor!

Welke ondernemer(s) bewonder je het meest?

Henk Jan Beltman, Ron Simpson en Francois Geurds

Wat is je levensfilosofie?

Failure is the condiment that gives success its flavor – Truman Capote

Hoe kom je tot jezelf?

Alleen in de auto met muziek.

Wat doe je als het even tegenzit?

Mensen opzoeken die ik blind vertrouw, mij door en door kennen, maar ook kritisch op mij zijn.

Wanneer ben je succesvol?

Als mijn dochter en vrouw gelukkig zijn met mij als vader/man en ik in werk mezelf ben en blijf.

“BELEGERS ZIJN NU MEER EEN MERK
GEWORDEN EN HEBBEN BELANG BIJ
EEN NIEUWE AFWEGING VAN KEUZES.”



Rolo pest
commercial



Francois
Geurds



Truman
Capote

Welk voorbeeld laat pijnlijk zien dat er nog heel veel te winnen valt in de vastgoedsector?

Bob: "Het technisch beheer - met van die service-auto's die honderd kilometer moeten rijden - en dan constateren dat er op de reset-knop gedrukt moet worden is niet meer van deze tijd. Dat is niet alleen peperduur, maar wekt ook irritatie bij de huurder die een halve dag thuis moet blijven, terwijl hij zelf op de knop had kunnen drukken of dat het mogelijk ook op afstand gedaan had kunnen worden."

Wisse: "Eens. De zelfredzaamheid van mensen is heel erg groot geworden. Door daar op in te spelen verlaag je je beheerlasten en verhoog je de klanttevredenheid."

Verwachten jullie dat de vastgoedwereld snel haar schepen verbrandt en Vastgoed management 3.0 introduceert.

Bob: "Het gaat nu hard. Grote beleggers snappen de denkwijze. Maar we hebben nog een weg te gaan. Neem een institutionele belegger, die zit niet te wachten op een revolutie in de vastgoedbranche, die is meer gebaat bij een evolutie."

Wisse: "Maar er begint echt verandering te komen. Een van de grootste institutionele beleggers van Nederland heeft onlangs, in de coronacrisis, besloten om het technische beheer van duizenden woningen met een platform model op afstand in te regelen. Dat is een enorme stap. Ze zeggen niet: we gaan piloten. Nee, ze zijn echt overtuigd van de meerwaarde voor zowel huurders als de eigen portemonnee."

Maar toch geen revolutie?

Wisse: "Als er nu gesproken wordt over projecten, dan duurt het nog zeker drie of vier jaar voordat de oplevering plaatsvindt en er dus met een nieuwe manier van beheer, hospitality, enzovoorts gewerkt wordt."

Bob: "Dat klopt. Een andere reden waarom dit moet indalen in de markt, is omdat het over dienstverleningsmodellen gaat. En verdienmodellen, niet te vergeten!"

Waar is het wachten op?

Bob: "De belegger moet kleur bekennen. Dat doet hij nu."

Wisse: "Zeker. We zitten nu helemaal aan de voorkant aan tafel met beleggers. Dat is een fijne positie: zo kunnen we samen een ideaal evenwicht tussen klanttevredenheid en rendement voor de belegger uittekenen. Iedereen blij!"



**"ER IS VAN ALLES OP DE MARKT GEKOMEN.
VAN HONDEN-UITLAAT-SERVICES TOT STOMERIJ-SERVICES.
MAAR DAAR LIGT DE BEHOEFTE VAN HUURDERS NIET."**

