

‘EEN TEVREDEN HUURDER IS EEN LOYALE HUURDER’

Customeyes belooft bedrijven klantgericht te maken. In de vastgoedsector doen steeds meer partijen daar hun voordeel mee. Zo spoort Customeyes met een groot benchmarkonderzoek institutionele woningbeleggers aan de huurderstevredenheid te verhogen. Een volgende stap is een huurdersbenchmark voor de retail- en kantorenmarkt.

Customeyes is geboren uit een diepgewortelde wens om bedrijven te verbeteren. Marketeer en destijds ook VU-docent Marketing Hans Hylkema probeerde grote bedrijven klantvriendelijker te maken. Hij schakelde gerenommeerde onderzoeksbureaus in die inhoudelijk goede klantenrapporten produceerden. Tot zijn frustratie zag hij die rapporten echter onderin de la verdwijnen en bedrijven op dezelfde voet verder gaan. Dat moet echt anders, dacht Hylkema, waarop hij eind 2007 Customeyes oprichtte. Customeyes zou niet alleen doortimmerd onderzoek leveren maar klantinzichten daadwerkelijk vertalen naar

actie. **Niels Dekker**, in 2007 eveneens nog VU-docent, deelde die overtuiging. Dat hij zich een half jaar later aansloot bij Customeyes, was een logische stap, vertelt de nu 41-jarige **Dekker**.

‘Als student Economie aan de VU ben ik afgestudeerd op Marketing. Daarna werd ik VU-docent Marktonderzoek. De overstap naar Customeyes voelde natuurlijk. Hier kon ik in de praktijk brengen wat ik mijn studenten leerde. Weliswaar minder wetenschappelijk, maar wel gestoeld op de juiste theorie, prikkelender en aanzettend tot concrete actie. Want Customeyes doet altijd onderzoek dat impact heeft. Customeyes



‘CUSTOMEYES VERTAALT KLANTINZICHTEN NAAR ACTIE’

is de afgelopen jaren uitgegroeid tot een fullservicebureau. Behalve onderzoek en advies geven we ook trainingen en workshops. En we geven af en toe nog (gast)colleges op de VU.’

Actiemodus

Als senior consultant ziet Dekker hoe lastig het is om te veranderen van een intern gericht naar een klantgericht bedrijf. ‘Een bedrijf heeft veel redenen om niet echt naar de klant te luisteren. Het komt regelmatig voor dat bij een presentatie van mijn onderzoek iemand in de zaal eerst tien minuten aan mijn stoelpoten zaagt; de steekproef klopt niet of er zitten alleen maar notoire klagers tussen. De kunst is om een organisatie niet knock-out te slaan met de veranderopdracht of negatieve boodschap, maar ze met de juiste aanpak en inzichten te helpen. Anders komen ze niet in de actiemodus. Customeyes controleert of een bedrijf de resultaten goed interpreteert en echt luistert naar de feedback van zijn klant en komt met een actieplan. De uitvoering en implementatie laten we dan over aan onze klant. We zien dat dit het beste werkt.’

Benchmark

Al vijf jaar begeeft Dekker zich nu met Customeyes op de vastgoedmarkt. ‘Onze klanten komen uit het bedrijfsleven, de zorg en non-profitsector. We werkten al jaren voor pensioenfondsen en beleggers. Ook begonnen we steeds meer vastgoedpartijen te kennen en die wereld steeds beter te snappen. Vijf jaar geleden zetten we een grote stap nadat we een tender van zeven institutionele woningbeleggers



wonnen. Customeyes mag sinds vier jaar jaarlijks een groot kwantitatief onderzoek doen naar de huurderstevredenheid. Uit dit onderzoek met 50.000 huurders is een grote benchmark ontstaan. Het uiteindelijke doel is de huurderstevredenheid en daarmee de loyaliteit te verhogen. Want het besef is doorgedrongen dat alles draait om huurderstevredenheid.’

Lyrische klant

Customeyes heeft als onderzoeker nieuwe

elementen ingebracht, vertelt hij. ‘Het onderzoek start elk jaar in september. Het duurt drie weken, twee weken later rollen de resultaten eruit. Elk jaar vragen we nieuwe onderwerpen uit. Zo maakt dit jaar duurzaamheid deel uit van de vragenlijst. We vragen bijvoorbeeld of huurders iets zouden willen bijdragen aan verduurzaming van de woning in ruil voor een lagere huurprijs. We voeren het onderzoek uit voor de beleggers en werken veel samen met de vastgoedmanagers. Daarnaast werken we ook veel in andere onderzoeken voor vastgoedmanagers

en monteurs. Zo krijgen alle stakeholders - van pensioenfondsen, verhuurder, beheerder tot monteur - te horen wat de Nederlandse huurder van zijn woning vindt en wat beter kan.’

Na vier jaar onderzoek weet Dekker wel ongeveer wat huurders gelukkig maakt. ‘Huurders vertellen ons hoe tevreden ze zijn over de woning, hun woonomgeving en de dienstverlening. Ten eerste moet de basis op orde zijn; een woning moet veilig, schoon, niet te heet en niet te koud zijn. Uit ons onderzoek blijkt dat het verschil tussen een



‘DE REPARATIESERVICE IS EEN MOMENT VAN WAARHEID’

gewoon tevreden en echt lyrische klant vaak wordt bepaald door de dienstverlening. Als een belegger daar steken laat vallen, is een huurder langere tijd teleurgesteld. Heeft de klant te maken met een beheerder/belegger die veel service biedt wanneer de huurder met een probleem zit, dan resulteert dat in gelukkige en loyale huurders.’

Moment van waarheid

Welke beleggers het uitmuntend of een stuk minder doen, kan Dekker niet prijsgeven. Wel blijkt uit de benchmark dat in geval van een reparatie de keten optimaal moet werken, illustreert hij. ‘De service bij reparaties en klachten is een moment van de waarheid. Er moet dan een transparant en voorspelbaar proces zijn, waarin het probleem in één keer wordt verholpen. Beleggers hebben daar elk een eigen aanpak; huurders melden het direct bij de monteur, of de vastgoedmanager en soms bij de belegger zelf. Verschillende beleggers zijn bezig het klantcontact te digitaliseren en het uniformer te maken. Ze ontwikkelen klantenapps en portals voor hun ketenpartners. Als hierdoor kleine reparaties, verzoeken of klachten efficiënt kunnen worden afgehandeld, ontstaat er bij grotere problemen meer ruimte voor persoonlijk contact.’

De Customeyes-onderzoeker is benieuwd of corona een impact zal hebben op de huurderstevredenheid. ‘Daar zullen we dit najaar achter komen. Mijn verwachting is dat huurders

in deze coronatijd kritischer zijn. Ze brengen veel meer tijd in huis en storen zich aan dingen waar ze zich voorheen niet eens bewust van waren. Vorig jaar merkten we al dat huurders natuurlijk licht, de aanwezigheid van een tuin en een groene omgeving meer waardeerden. Maar Customeyes blijft zich hard inzetten om concreet resultaat voor de vastgoedsector en zijn huurders te boeken. Verhuurder en huurder moeten verbeteringen zien.’

IVBN

Customeyes wil zijn expertise de komende jaren breder inzetten in de vastgoedsector. ‘Met IVBN en vier beleggers hebben we al de Monitor Duurzaam Inkopen Vastgoedsector opgezet. Op basis van ESG-criteria hebben we een instrument gemaakt voor vastgoedbeheerders en hun leveranciers. Ze geven aan hoe duurzaam ze werken, ze doen toezeggingen en ondertekenen daarna een duurzaamheidsverklaring. We hopen dat meer partijen zich erbij aansluiten en de monitor bijdraagt aan verduurzaming van de vastgoedsector. Daarnaast doen we voor individuele winkelbeleggers en kantooreigenaren al onderzoek naar de tevredenheid van hun investeerders, huurders en gebruikers. Onze ambitie is ook om aparte benchmarks te ontwikkelen voor de kantoren- en winkelmarkt. Als we er samen in slagen gelukkige huurders te maken, kunnen we de wereld steeds een beetje mooier maken.’

Niels Dekker

NOEM EEN VOORDEEL VOOR DE WOONONTWIKKELING DOOR COVID-19 EN EEN NADEEL:

Voordeel: Het zet zaken onder druk en maakt sneller mogelijkheden en mogelijkheden duidelijk. Op ons werkterrein zie je dat er meer naar de klant geluisterd wordt. Naddeel: de woningsector zat al met de opgave van verduurzaming en het oplossen van de woningnood en hier is een extra uitdaging bijgekomen. De hele keten staat onder druk door de nieuwe veiligheidsnormen, op afstand werken en lange doorlooptijden voor materialen. WELKE DISCUSSIE IS RELEVANT OP HET GEBIED VAN WONEN: Hoe ga je gezamenlijk als sector invulling geven aan de maatschappelijke opgave van nieuwbouw, afspraken uit het

klimaattekort en de veranderende wensen uit de markt. Zodat steden een prettige combinatie hebben van wonen, werken, winkelen, vrije tijd en bereikbaarheid.

ZIJN JE EIGEN WOONWENSEN IN ANDER PERSPECTIEF GEKOMEN DOOR COVID-19 EN HET THUISWERKEN:

Ja, in mijn oude huis bleek thuiswerken verre van ideaal. Twee maanden geleden ben ik verhuisd naar een nieuwbouwhuis met een fijne werkruimte op zolder en binnenkort ook airco. WAT IS ER NODIG OM PRETTIG TE WONEN IN DE COMPACTE STAD: Daar is geen eenduidig antwoord op te geven. Ieder heeft zijn eigen wensen en los daarvan is de markt zo gespannen dat je ook soms genoegen moet nemen met bepaalde zaken.

WAT WORDT HET BELANGRIJKSTE KENMERK VAN WONEN IN DE TOEKOMST:

Verduurzaming gaat iedere bewoner raken. Daarbovenop zie je dat er veel verschillende wensen bestaan en een grote verscheidenheid aan doelgroepen is.

WAT IS DE GROOTSTE UITDAGING:

Ik denk dat nieuwbouw en verduurzaming een enorme opgave is. Er is op korte termijn behoefte aan aanbod van woningen en verduurzaming en gaat de lange termijn bepalen of we dat succesvol doen. WAT Zouden partijen op de NEDERLANDSE WONINGMARKT ANDERS EN BETER KUNNEN DOEN: We moeten in gezamenlijkheid het maatschappelijk rendement (prettig wonen, sociale cohesie,

duurzaamheid) verhogen. Wil je als partij in de vastgoedketen een rol blijven spelen dan is het geen keuze meer, je zult duurzaam moeten werken.

WAT VALT OP ALS HET GAAT OM DE WOONWENSEN:

Huurders worden mondiger en veeleisender. We zien in onze onderzoeken dat de vastgoedsector bij het reparatieproces nog veel kan leren van de Coolblues en Bol.coms van deze wereld, die consumenten bij elke stap in het bezorgproces op de hoogte houden.

WELKE INNOVATIES GAAN HET VERSCHIL MAKEN:

Door digitalisering in de vorm van apps en klantvolgsystemen zal het contact met de huurder uniformer en transparanter zijn voor de klant.

WAAR BEN JE GRAAG ALS JE EVEN TIJD VOOR JEZELF NODIG HEBT:

Sowieso buiten. Op een bankje in het zonnetje zou helemaal top zijn.

PASSIE VOOR:

Leren
DIT RAAKT MIJ PERSOONLIJK:
Oprechtheid

FAVORIET VERVOERSMIDDEL:

Fiets
ULTIEME ONTSPANNING:
Niks moeten en de dag met mijn vrouw en kinderen op zijn beloop laten. Tijd nemen voor elkaar en genieten van kleine en spontane dingen.

BESTE SPORTPRESTATIE:

Het beklimmen van de hoogste berg van Maleisië (Mount Kinabalu) samen met mijn vrouw op onze huwelijksreis; een serieuze klim van twee dagen naar 4.000 meter.

BESTE ADVIES:

Maak van een 8 een 9 en laat die 5,5 een 5,5

WAARUIT BESTAAT EEN PERFECTE DAG VOOR JOU:

Zonsopkomst meemaken, vogels horen fluiten terwijl het leven verder nog stil ligt. De rest van de dag is dan goed.

ALS JE MORGEN ZOU KUNNEN WAKKER WORDEN MET EEN GOEDE EIGENSCHAP OF TALENT ERBIJ, WAT ZOU DAT ZIJN:

Vliegen... zonder kerosine.

WAT MAAKT DE STAD SLIM:

Volgens mij ben je als stad slim als je uitgaat van je eigen unieke kracht.

POST COVID-19, WAAR KIJK JE HET MEEST NAAR UIT:

Mijn ouders weer een dikke kus kunnen geven.