



# SERVICEGERICHTHEID IS KEY

Square Four bestaat elf jaar en beheert inmiddels ruim 200 panden voor circa 40 klanten die als 'partners' worden gezien. Daniëlle Bakker, Head of Property Management binnen Square Four, deelt haar visie op klantwensen, verduurzaming en vertelt wat Square Four zo bijzonder maakt. 'Duurzaamheid is essentieel in het vastgoed en daar willen we ons steentje graag aan bijdragen.'

Daniëlle Bakker



# 'ONS DOEL IS NIET GROEI. WEL OM DIEPGANG RICHTING KLANT TE CREËREN EN HEM OF HAAR GOED TE ONDERSTEUNEN'

Binnenkort verhuist Square Four naar een groter kantoor in Alkmaar, met een open vloerstructuur, waar nog meer interactie en teamwork mogelijk is en voldoende ruimte om afgezonderd te kunnen werken. Vandaag kunnen we nog terecht in de klassieke kantoorvilla aan de Kennemerstraatweg, hartje centrum van het mooie Alkmaar. In de bibliotheek vol vakliteratuur, waaronder de laatste edities van VG Visie, is ook gelegenheid voor een gesprek over het reilen en zeilen binnen Square Four, waarvoor Head of Property Management Daniëlle Bakker aanschuift. Square Four verzorgt het vastgoedmanagement voor eigenaren.

'We groeien uit ons jasje', licht ze toe. 'Onze beheerportefeuille groeit en dus hebben we zelf ook meer ruimte nodig.' Dit sluit mooi aan op de quote van Steve Jobs die op de eigen website prijkt: 'Grote dingen worden nooit door één persoon gedaan.' De bedrijfsnaam komt van de vier oorspronkelijke oprichters, waarvan er één inmiddels met pensioen is. Thans wordt Square Four geleid door de overgebleven ondernemers die gezamenlijk meer dan 75 jaar aan vastgoederfahrung hebben: Eric Bakker, Ton de Graaf en Cees Baas. Daniëlle Bakker leidt het commerciële gedeelte.

## Hoe ben je zo dit vak ingerold?

'Ik ben in Amsterdam geboren en opgegroeid in Badhoevedorp. Studeerde Bestuurskunde, haalde mijn bachelor in Leiden en mijn master aan de VU in Amsterdam. Ik werkte daarna onder meer bij de gemeente Haarlemmermeer, waar ik ontdekte dat de overheid toch niet zo bij me past qua dynamiek. Daarna volgde een jaar bij Bol.com waar de interesse voor commercie ontstond. Op een bepaald moment kon ik twee maanden invallen bij Square Four, dat beviel bijzonder goed. Dus ben ik blijven hangen. Inmiddels werk ik er al acht jaar.'

## Wat is het verschil tussen toen en nu?

'Ik begon hier als servicedesk-medewerker, hielp storingen verhelpen en dergelijke. Destijds werkten er zes mensen bij Square Four, inmiddels 60. Je groeit mee met de organisatie. Square Four heeft in de afgelopen elf jaar - zolang

bestaan we - haar opdrachtgevers bediend op het gebied van commercieel, technisch en financieel vastgoedmanagement. Vooral bij commercieel management zien we dat onze rol groeit, omdat de vraag vanuit opdrachtgevers en huurders steeds intensiever wordt. Het commerciële team is dan ook in korte tijd behoorlijk gegroeid.'

## Even inzoomen op jouw functie, wat is anno 2023 de specifieke uitdaging als het om commercie gaat?

'In de huidige markt is onze commerciële afdeling onder meer belangrijker als het gaat om een brug slaan tussen opdrachtgevers, huurders en de interne disciplines techniek en finance. Alles grijpt immers op elkaar in. Daarnaast ondersteunen we onze opdrachtgevers steeds meer bij kwesties als energiebeheersing en duurzaamheid en denken we mee hoe hun gebouwen naar de status "Paris-proof" kunnen worden gebracht.'

## Elk type vraagstuk lijkt om een andere benadering te vragen als vastgoedmanager. Klopt die constatering? En heb je een voorbeeld?

'Dat kun je inderdaad stellen. Als voorbeeld valt te denken aan het gebruikmaken van slimme technieken voor liftinstallaties. Bij e-cars wordt het al heel normaal gevonden om energie terug te winnen wanneer je remt. Wij kijken hoe we dit soort principes in gebouwen kunnen toepassen. Recent hebben we bijvoorbeeld deze terugwintechiek bij een liftinstallatie kunnen realiseren, waardoor slimmer wordt omgegaan met de energie in het betreffende object. Met dit soort initiatieven kun je je als vastgoedmanager onderscheiden. Duurzaamheid is essentieel in het vastgoed en daar willen we graag ons steentje graag aan bijdragen.'

## Zijn dat vaak complexe oplossingen of kun je ook met eenvoudige tips het vastgoedmanagement optimaliseren?

'Dat kan zeker ook simpel zijn, waarbij geldt dat je wel het probleem eerst goed moet doorgronden. Zo hebben we een gebouw in Utrecht onder

DANIËLLE BAKKER  
Head of Property  
Management

## Welke waarden wil je uitdragen met je bedrijf en waarom?

Vertrouwen, transparantie en kwaliteit. Het is belangrijk dat zowel medewerkers als klanten vertrouwen hebben. Dit creëren we door de samenwerking met onze klanten op te zoeken in plaats van enkel als uitvoerende partij te werken. Hierdoor kan je transparant handelen en gaat de kwaliteit omhoog

## Waar haal jij je inspiratie vandaan?

Eigenlijk in de alledaagse dingen. Door in bepaalde situaties terecht te komen wordt je gestimuleerd om na te denken en dat levert vaak inspiratie op tot nieuwe ideeën

## Als je 1 kernwaarde mag noemen die jouw leiderschap kenmerkt, welke is dat dan en hoe herkennen mensen dat?

Doelgerichtheid is voor mij kenmerkend. Dit zie je terug in korte lijnen creëren en directe onderlinge communicatie

## Go with the flow of eigen koers varen?

Een combinatie van beide. Ik kan erg goed meegaan met veranderingen, maar ik stuur wel aan op mijn eigen koers

## Op welke plek kun jij je echt opladen?

Thuis of bijvoorbeeld een dagje sauna waarbij ik me lekker kan afsluiten van de buitenwereld

## Hoe reageer jij op tegenslag?

Bij tegenslag ben ik in gedachten al bezig met verschillende oplossingen om meteen te kunnen schakelen

## Waar lig jij wakker van?

Als ik een fout heb gemaakt die ik had kunnen voorkomen

## Hoe blijf jij bij leren?

Ik heb recent een vastgoedmanagement opleiding naast het werk gedaan

## Wat zou je anders willen doen?

Tijdens mijn studie ben ik stage gaan lopen bij verschillende bedrijven. Dit had ik meer willen doen

## Wat zou je willen veranderen aan jezelf?

Nee is af en toe ook een antwoord

## Wat is het ultieme doel dat je wilt bereiken met je bedrijf?

Een gezond en kwalitatief hoogwaardig bedrijf waarbij een positieve sfeer de dag bepaalt

## Welke levenslessen heb je geleerd en van wie?

Mijn ouders hebben mij geleerd om altijd met beide benen op de grond te blijven staan

## Wat wil jij mensen mee geven?

Laat je niet leiden door de dagelijkse drukte, maar sta juist stil bij alle kleine succesmomenten die je bereikt



## Welke waarden wil je uitstralen?

Eerlijkheid en verantwoordelijkheid. Ik vind het belangrijk om eerlijk/transparant te zijn in mijn werkzaamheden. Dit verwacht ik ook van anderen.

## Dit geldt ook voor verantwoordelijkheid.

Je moet erop kunnen vertrouwen dat als je iets bij mij uitzet dat het ook daadwerkelijk uitgevoerd wordt

## Wat maakt jou nieuwsgierig?

Nieuwe dingen. Ik vind het leuk om een uitdaging te krijgen die buiten mijn comfortzone ligt

## Hoe ga jij om met uitdagingen?

First-things-first. Eerst structuur aanbrengen en dan een stappenplan maken

## Wat motiveert jou?

Positiviteit om me heen. Dat geeft het meeste energie

## Wat is je diepste drijfveer?

Dan zou ik zeggen zelfontwikkeling en autonomie. Het is fijn om mezelf continu te kunnen ontwikkelen en de kans te krijgen om zelfstandig beslissingen te mogen nemen

## Hoe blijf jij trouw aan jezelf?

Ik ga voornamelijk af op mijn gevoel. Als iets niet helemaal lekker voelt, dan zal ik er niet

Vaak op een gezellige borrelplek in de stad of anders thuis lekker samen eten en een bordspel erbij

## Waar kom je tot rust?

Thuis  
Het bos. Heerlijk om even te wandelen

## Hoe kom jij tot jezelf na een drukke werkweek?

Met een boek en een glas witte wijn op de bank kom ik een heel eind

## Hoe blijf jij trouw aan jezelf?

Ik ga voornamelijk af op mijn gevoel. Als iets niet helemaal lekker voelt, dan zal ik er niet

## aan beginnen

## Hoe ga je om met ergernissen?

Afhankelijk van de situatie bekijk ik eerst waar ik me exact aan erger en dan kijk ik hoe ik de ergernis weg kan nemen

## Hoe krijg jij zaken in beweging?

Door te luisteren naar alle standpunten

## Wat zou je nog een keer over willen doen?

Met de kennis van nu zou ik graag mijn studententijd over willen doen om er een andere ervaring uit te halen



# ‘ZOALS STEVE JOBS ZEI: GROTE DINGEN WORDEN NOOIT DOOR ÉÉN PERSOON GEDAAN’

management, waarvan de huurder vond dat het energiegebruik zo hoog was. Wij lieten er een analyse op los en constateerden dat op elke verdieping slechts een beperkt aantal personen aan het werk was. Ons eenvoudige advies: ga clusteren, bij elkaar zitten. Gevolg: het energieverbruik is significant omlaag gegaan. Wij hebben veel data en kunnen daardoor mooie oplossingen aandragen. Het verminderen van het energieverbruik zal de komende jaren nog een hot topic blijven en als Square Four voelen we ons verplicht daar een proactieve rol in te blijven spelen.’

## Waar wil je over drie jaar staan?

‘Ons doel is niet groei. Wel om diepgang richting klant te creëren en hem of haar goed te ondersteunen. Over drie jaar willen we een nog sterker merk zijn, dat goed in de markt staat, als positief wordt ervaren en waarmee je wilt samenwerken. Square Four beheert inmiddels ruim 200 panden voor circa 40 klanten. We zien de relatie met onze klanten als een echte samenwerking. Het zijn flink wat eigenaren, nogal verschillend ook, wat ons werk extra leuk maakt. Sommige klanten hebben een kortere horizon in hun beleggingsstrategie, anderen gaan juist voor een lange termijn filosofie. In onze aanpak nemen wij die strategie als uitgangspunt. Als er daarbij ingrijpende aanpassingen of onderhoud aan het object gewenst zijn, kunnen we vanzelfsprekend het projectmanagement verzorgen. We hebben hier een dedicated team voor klaar staan. Met onze ervaring en door goed te luisteren naar onze klant, kunnen we inspelen op de wensen van onze klanten. Hierbij houden we altijd voor ogen alsof het vastgoed van onszelf is. Dit principe is typerend voor ons en wordt zeer gewaardeerd.’

## Je zegt nooit nee?

‘Zeker wel. Het klinkt misschien arrogant, maar dat hebben we in een aantal gevallen gedaan en zullen dat blijven doen. Ons doel is als gezegd immers niet om zomaar te groeien, we zijn erop gericht om met een fijne klantenkring samen de business uit te bouwen. We willen daarbij onze kwaliteit kunnen waarborgen. En als je op een bepaald moment geen capaciteit hebt, moet je de

opdracht ook niet aannemen. Dat gaat ten koste van je naam.’

## Wat zijn fijne klanten voor Square Four?

‘Klanten die jou als sparringspartner zien, niet alleen als uitvoerder. Dat wanneer je een advies geeft, dat ook serieus wordt genomen. Veel komt in een volwaardige samenwerking neer op gelijkwaardigheid. Gelukkig ervaren we dat bij al onze klanten. Het creëert partnership en een dergelijke werkwijze geeft energie in je werk.’

## Is de opkomst van horeca in plinten van (kantoor)gebouwen een trend die jullie ook opmerken?

‘Ja, horeca wordt meer en meer een onderdeel van de werkomgeving. Datzelfde geldt, als je het breder trekt, voor hospitality. Ook die functie vervult een steeds belangrijkere rol in kantoorgebouwen, of het nu gaat om receptiediensten, catering of het scheppen van sociale ontmoetingsplekken voor huurders. Ook hierin zijn we continue op zoek om vernieuwende elementen aan onze dienstverlening en/of de gebouwen toe te voegen.’

## Vereisen dergelijke specifieke ontwikkelingen in gebouwgebruik ook aanpassingen van jullie eigen organisatie?

‘Zeker. We vinden het belangrijk om binnen onze organisatie meer specialisme aan te brengen, omdat er steeds meer specialistische vraagstukken op ons afkomen. Enerzijds geldt dit voor maatschappelijk gedreven zaken, zoals bijvoorbeeld de genoemde duurzaamheidsvraagstukken, anderzijds verlangen de segmenten vastgoed ook steeds meer specialistische kennis. Het managen van kantoren vereist andere competenties dan bijvoorbeeld logistiek, zorgvastgoed of retail. Retail vraagt om kennis op het gebied van branchering, consumentengedrag en bijvoorbeeld loopstromen. Op logistiek gebied moet je – op een andere manier – verstand hebben van loading docks, de laadpaalconfiguraties en het bijbehorend energiebeheer. Zorgvastgoed vraagt weer op een heel eigen wijze een aanpak bij het uitvoeren van onderhoud waar rekening moet worden gehouden met de cliënten die in een zorginstelling verblijven.



# ‘WE BENADEREN VASTGOEDMANAGEMENT VANUIT EEN HOSPITALITY GEDACHTE’

Binnen onze organisatie zijn we op dit moment daarom bezig met het inrichten van “zuilen” (kantoren, logistiek, etc.), van waaruit medewerkers met die specifieke kennis werken. Daarmee denken we nog beter op al die specialistische vraagstukken te kunnen inspelen, onze klanten nog beter te ontzorgen en huurders nog optimaler te kunnen servicen. De accountteamstructuur die we – ook binnen de “zuilen”- hanteren, schept in ieder geval de randvoorwaarde om het aantal aanspreekpunten voor alle stakeholders zo veel als mogelijk te beperken, wat de samenwerking ten goede komt. Korte lijnen blijft in onze optiek essentieel.’

[www.squarefour.nl](http://www.squarefour.nl)

## OVER SQUARE FOUR

‘Square Four is gespecialiseerd in vastgoed-management en staat voor kennis en flexibiliteit in een vastgoedwereld die regelmatig onderhevig is aan grote uitdagingen. Door ons ervaren team en korte communicatielijnen kunnen wij snel en adequaat inspelen op veranderende omstandigheden. Wij zijn er van overtuigd dat creatieve oplossingen en bekwaam

ondernemerschap een belangrijke bijdrage leveren aan het invullen van de doelstellingen van onze klanten. Daarbij bieden wij onze diensten modulair aan. Integriteit, onafhankelijkheid, duurzaamheid en transparantie in werkprocessen, maar bovenal ondernemerschap, zijn grondbeginselen die we hoog in het vaandel hebben staan.’ [www.squarefour.nl/diensten](http://www.squarefour.nl/diensten)