

# DE GASTVRIJHEID IN HOTELS BIEDT KANSEN VOOR COMMERCIEEL VASTGOED

Met meer dan tien jaar internationale ervaring in de hotelbranche en opdrachtgevers als CitizenM en Yotel weet Hotel Facility Concepts (HFC) als geen ander wat gastvrijheid betekent en hoe je met facilitaire dienstverlening een unieke beleving voor gasten creëert.

Deze hotelervaring biedt ook kansen voor commercieel vastgoed en kantoren, zeggen Kimberley Roersma (commercieel directeur hotels) en Stijn von der Fuhr (commercieel manager kantoren & commercieel vastgoed) van HFC.



Kimberley Roersma en Stijn von der Fuhr

HFC is ontstaan vanuit de hotelindustrie. Kimberley: ‘Als we naar hotels kijken dan kun je de service opsplitsen in primaire en secundaire processen. Bij de primaire processen is er direct contact met de gast. Denk bijvoorbeeld aan de receptie, het restaurant en de conciërge. Bij de secundaire processen is er geen direct contact met de gast, maar is er wel direct invloed op de gastbeleving zoals een mooi opgemaakt bed met wit linnen, een goed onderhouden vloer of een vers boeket bloemen op de hotelkamer. En dat is wat wij voor hotels doen. Wij nemen de hele achterkant over. We hebben een gecentraliseerde aanpak en managen portefeuilles in Europa en Amerika.’

**Welke trends en ontwikkelingen zien we in de hotelmarkt?**

Kimberley: ‘De waarde van het hotelvastgoed wordt bepaald door de operatie. En daarin heb je altijd gezien dat de vastgoedkant en de operatie twee verschillende werelden waren. De hotelmanager was opgeleid om een hotel te kunnen runnen en de vastgoedeigenaar of belegger keek naar de stenen, maar had geen idee hoe je een hotel moest managen. En wat je nu ziet is dat die twee werelden steeds dichterbij elkaar komen.’

Vastgoed breed zijn hotels een interessante assetklasse waarin geïnvesteerd wordt, waarin de vraag naar hotelkamers blijft toenemen en bezettingen en kamerprijzen door het dak gaan. De operaties draaien ontzettend goed, de kameromzet en bezettingen zijn hoger dan ooit. Je ziet dat veel beleggers en investeerders zich willen diversifiëren in portefeuilles. De rente die omhoog knalt, is wel een uitdaging op dit moment. Geld is zo duur, maar overall zijn hotels booming.

Een andere trend is dat een hotel veel meer property-tech benaderd wordt. Ons product is niet meer de kamerverkoop, maar ons product is een platform. Een platform dat functioneert als een distributiekanaal en waar alles technologisch en digitaal gedreven is. Er komt geen front-office medewerker meer aan te pas. Je doet online je reservering en je krijgt via een app je kamersleutel. Je haalt dus alle mensen aan de voorkant van

die primaire processen weg, waardoor het nog winstgevend is. Bovendien, hebben techbedrijven een ander waarderingmodel dan operationele bedrijven. Heel veel jonge start-ups, die zo’n platform bouwen en zichzelf positioneren als property-tech, halen veel funding op.

Daarnaast, is duurzaamheid ontzettend belangrijk. Duurzaamheid heeft een prominenter plek tijdens het online boeken. Bij de zakenreiziger zien we dat mensen niet meer mogen reizen naar hotels die niets aan duurzaamheid doen en we zien het ook vanuit de financieringskant. Er worden geen financieringen meer verstrekt aan bedrijven die geen ESG (Environmental Social Governance) richtlijnen hebben. De belegger idem dito, die koopt en verkoopt niet als het niet duurzaam is.’

**En nu dus van hotels naar commercieel vastgoed en kantoren?**

Kimberley: ‘Ruim 2 jaar geleden heeft HFC een commercieel vastgoed propositie ontwikkeld.’ Stijn: ‘In hotels is gastvrijheid zo vanzelfsprekend en die filosofie vertaalt HFC naar commercieel vastgoed en kantoren. Ik ervaar dat er enorm veel vraag is naar een ander geluid in die markt en dat is waar we ons vanuit de hotellerie propositie en achtergrond mee kunnen onderscheiden. Zo hebben we vorig jaar een hospitality samenwerking getekend met T-Mobile en met Hoogwegt zijn we een integraal contract gestart waar we verantwoordelijk zijn voor het volledige integrale beheer van facility management.’

**Hoe zien dit soort samenwerkingen er in de praktijk uit?**

Stijn: ‘Voor bijvoorbeeld Hoogwegt zijn we facilitair partner voor de volledige brede dienstverlening; we integreren gastvrijheid in schoonmaak, groenvoorziening, beveiliging etcetera. We willen de facilitaire dienstverlening naar een hoger niveau tillen. Zo kijken we bijvoorbeeld of we onze IT-systemen binnen hotels ook daar kunnen laten draaien.’

Kimberley: ‘Een ander goed voorbeeld is Colliers; een toonaangevende beheerder. Zij wilde anders kijken naar hun beheerdersperspectief en



hebben daarom met ons een propositie ontwikkeld. Hoe kun je van panden met enkele of meerdere huurders een hotelgevoel maken? Dat doe je bijvoorbeeld door een receptioniste in je pand die goedemorgen zegt of een kopje koffie maakt, door een paraplu die je kan aanbieden als het regent of ervoor te zorgen dat het pand schoon is. Dat lijkt allemaal vanzelfsprekend, maar dat is het dus niet. In een hotel gebruiken we sensoren en weten we precies dat er bijvoorbeeld 15 keer naar de wc is gegaan en dat het schoonmaakbedrijf geactiveerd moet worden. Dit soort data en applicaties die we in hotels gebruiken, kun je ook toepassen in kantoren. Daarnaast, organiseren we kwantitatieve en kwalitatieve feedback, zodat we weten wat we in het proces of product moeten aanpassen. We willen dat het gebouw gastvrijheid ademt.’

**Welk verschil kunnen jullie maken voor kantoren en de waarde ervan?**

Kimberley: ‘Vroeger was het zo: de waarde van je kantoorpand is je huur keer een kapitalisatiefactor en wat die medewerker daarbinnen doet en vindt, maakte niet zoveel uit. Nu zie je daarin een verschuiving. Je ziet in kantoren dat het waarderingmodel - het verandert niet volledig - ook operationeel gewaardeerd wordt, omdat er een groot restaurant in zit of omdat er parkeerplaatsen bij zitten of omdat er een fitness is. Het wordt dus steeds belangrijker om ook echt te kijken naar wat

**STIJN VON DER FUHR**  
commercieel  
manager kantoren &  
commercieel vastgoed

Na corona is het gebruik van kantoren veranderd, wat is de belangrijkste trend voor jou?  
Er ontstaat meer nadruk op ontmoeten, een andere manier van werken zorgt ook voor een andere mindset en werkwijze van dienstverleners  
Waar moet het kantoor aan voldoen om het moderne werken te kunnen faciliteren?  
Anders (hybride)

werken zorgt er ook voor dat het kantoor anders gebruikt wordt met andere vaste patronen, waarbij de nadruk steeds meer komt te liggen bij HR & IT. Gasten verwachten digitaal hybride te kunnen werken en tegelijkertijd verbonden te kunnen zijn door gefaciliteerd community management  
Het kantoor als ontmoetingsplek, of gewoon iedereen weer naar kantoor?  
Een mix van beide, maar het kantoor hoort in ieder element uit te dragen dat het

verbindt en bijdraagt aan ontmoeten  
Wat betekent het voor de kantorenmarkt als bedrijven structureel minder vierkante meters nodig hebben?  
Dat er kritisch gekeken moet worden naar de invulling van overgebleven meters. Met andere woorden dat er ruimte in de markt komt voor anders denken. Traditionele kantoren meters die ingevuld worden door bijvoorbeeld een retail plint of hotel. Vraagt om moed, eigenaarschap en vooral entrepreneurship

**‘VASTGOED BREED ZIJN HOTELS NOG STEEDS EEN INTERESSANTE ASSETKLASSE WAARIN GEÏNVESTEERD WORDT, OMDAT DE VRAAG NAAR KAMERS TOE BLIJFT NEMEN EN DE BEZETTINGEN EN KAMERPRIJZEN DOOR HET DAK GAAN’**



## ‘WE PRATEN NIET MEER OVER DE GEBRUIKER OF DE HUURDER, MAAR HET IS OOK EEN GAST DIE WE WILLEN BEGRIJPEN’

gebruikers daadwerkelijk willen en ook hoe je ervoor kan zorgen dat de contracten met de bedrijven zo lang mogelijk duren. Dat doe je wel degelijk door niet alleen op bedrijvniveau te kijken, maar echt op de vloer te meten wat de medewerker belangrijk vindt. Je wil weten of die met een fijn gevoel naar kantoor komt en dat er bijvoorbeeld weinig verloop en weinig verzuim is. Dat is de ervaring die wij vanuit de hotels naar kantoren brengen. Door middel van vragenlijsten, door middel van de receptioniste en de gastdame of heer die wij op de

locaties hebben staan, door onze ogen en oren die we via online en offline data vergaren. Zo kunnen wij echt het verschil maken. Het zit hem in die kleine details, die we constant reviewen en checken. En we praten niet meer over de gebruiker of de huurder, maar het is ook een gast die we willen begrijpen.’

### *Nu wordt er wel steeds minder vanuit een kantoor gewerkt. Wat vraagt dat van jullie?*

Stijn: ‘Het gebruik van kantoren gaat steeds sneller veranderen. Er wordt meer hybride gewerkt en dat vraagt om flexibiliteit, zowel vanuit werkgevers als werknemers. Vanuit onze hotelervaring weten we ontzettend veel van dit soort vraagstukken, want in hotels is flexibiliteit de norm. Denk bijvoorbeeld aan de schoonmaak. Als een hotelkamer niet is geboekt dan wordt er ook niet schoongemaakt en zijn er dus geen kosten. Bij een kantoorpand is dat anders. Daar worden vergaderzalen in veel gevallen constant of simpelweg te vaak schoongemaakt, omdat ze werken via een traditioneel schoonmaakcontract. Maar als je echt zou betalen voor het daadwerkelijke gebruik dan kun je ontzettend veel besparen in kosten en tijd, die je vervolgens weer kan besteden aan gast op de werkvloer. Daar waar het echt om draait. Er is echt een wereld te winnen. Je hebt daarvoor wel partijen nodig die anders denken en je hebt andere tools



Kimberley Roersma en Stijn von der Fuhr

nodig. Niet meer een traditioneel standaard FMIS systeem, maar een hybride systeem die sneller kan inspelen op veranderingen. Onze dienstverlening is gebaseerd op een heel breed ecosysteem waarmee we samenwerken met IT-partners, catering, schoonmakers, beveiligingspartijen enzovoorts. Binnen een hotel is het heel normaal om te werken met een bepaalde flexibiliteit en hoge gastvrijheid. Als we alleen al die mindset van hotels meenemen naar commercieel vastgoed en kantoren dan maken we een wereld van verschil. Ik ben er echt trots op. We zijn iets disruptiefs aan het doen.’

## ‘DATA EN APPLICATIES DIE WE IN HOTELS GEBRUIKEN, KUN JE OOK TOEPASSEN IN KANTOREN’