

MENSEN WILLEN ONDERDEEL ZIJN VAN HET BEDRIJF EN ZETTEN ZICH DAAR ECHT VOOR IN'



Hij draait al 27 jaar mee in het vastgoedbeheer en kent de grote organisaties van binnen uit. Sinds anderhalf jaar is **Michiel IJzerman** mede-eigenaar en algemeen directeur van **Intercity Real Estate Management**, kortweg **IRM**, dat hij met veel visie, enthousiasme én de nodige humor leidt. Onderscheidend voor voorop te lopen met energiereductie, het bieden van een compleet financieel pakket, maar zeker ook met kwalitatieve serviceverlening. Michiel: 'Er komt veel op de markt af, maar uiteindelijk ben ik ook gewoon praktisch: laten we de boel gaan regelen met elkaar.'

Met de groeistrategie van de komende jaren wil Michiel IJzerman IRM verder uitbouwen, van 25 man/vrouw naar zo'n 50. Een tweede kantoor in de regio Rotterdam, naast het hoofdkantoor in Schiphol-Rijk, is er ook al. De afgelopen anderhalf jaar bouwde Michiel aan de organisatiestructuur van het bedrijf en zorgde voor de juiste mensen op de juiste plek. IRM opereert landelijk en voert technisch, commercieel én financieel vastgoedmanagement uit voor voornamelijk commercieel vastgoed, winkel-vve's, opvang voor asielzoekers en studentenhuisvesting. Michiel: 'Van oudsher doen we het complete pakket van vastgoedbeheer, we onderscheiden ons omdat we op financieel gebied van vastgoedadministratie tot en met het jaarwerk doen, en daarnaast ook aangiften verzorgen voor VPB en IB. Ook doen we intrinsieke waarde berekeningen voor een beleggingsfonds. Zo compleet zijn de traditionele beheerders niet.'

Tekst:
Anne Luijten
Beeld:
Marcel Krigger

Inzet leidt tot betere service

Oorspronkelijk was het 26-jarige IRM bekend in de markt met overwegend Zweedse opdrachtgevers. Momenteel bestaat de portfolio naast buitenlandse investeerders met name uit beleggingsfondsen, gemeenten en particulieren. Voorop staat altijd het leveren van kwaliteit door de persoonlijke betrokkenheid bij eigenaren én de huurders, maar zeker ook bij de medewerkers. Er is een solide personeelsbestand opgebouwd met veel kennis en knowhow om de groei en service ook voor de toekomst te kunnen waarborgen. Michiel: 'Je merkt dat mensen behoefte hebben aan kleiner, aan compacter, om gezien te worden. Ik heb bij mijn vorige werkgever leiding gegeven aan een afdeling van ongeveer 200 man, daar mis je toch het gevoel van het met elkaar doen. Mensen willen het gevoel hebben onderdeel te zijn van het bedrijf, willen leuk met elkaar samenwerken. Daar willen ze zich dan ook echt voor inzetten, wat weer leidt tot een betere service. Zo krijg je met elkaar betere kwaliteit. Als je veel mutaties hebt in je personeelsbestand kun je gewoon geen kwaliteit leveren. Want het gaat om kennis van het pand én kennis van de klant. Je ziet dan ook dat wij ten opzichte van de grotere kantoren echt onderscheidend zijn. Daarnaast groeit IRM met een nieuwe loot aan de stam, het makelen bij aan- en verkoop van vastgoed. Zo wordt de serviceverlening nóg completer en blijft het bedrijf aansluiten bij de snelle ontwikkelingen bij opdrachtgevers en huurders.'



'MENSEN HEBBEN BEHOEFTE AAN KLEINER, AAN COMPACTER, OM GEZIEN TE WORDEN'

Koploppersprogramma RVO

Ook op het gebied van duurzaamheid zet IRM onderscheidende stappen. Als één van de weinige vastgoedmanagers doet het bedrijf samen met hun opdrachtgever Synvest de komende vier jaar mee aan het koploppersprogramma voor vastgoedeigenaren van RVO, de Rijkdienst voor Ondernemend Nederland. Michiel is enthousiast: 'Wij hebben een routekaart opgesteld voor de portfolio van Synvest waarbij we een reductie gaan realiseren van 22 procent op het totale gasverbruik en 14 procent op het totale elektraverbruik. Daarbij zitten grote huurders als Albert Heijn en de politie. Zo kijk je met elkaar hoe je die besparingen waar gaat maken. Maar ook voor andere huurders zijn we druk bezig met duurzaamheidsvraagstukken als laadpaalvoorzieningen, zonnepanelen en andere duurzame investeringen. De wereld verandert, er komt veel op ons af. Zoals het ESG-beleid, waarvoor jaarlijks moet worden gerapporteerd. Er wordt door IRM gewerkt aan de ontwikkeling van een tool voor onze huurders waarmee deze rapportages makkelijk kunnen worden gemaakt. We beschikken over online meetdata van onze gebouwen waarmee we het energie- en watergebruik live kunnen volgen én bijsturen waar nodig in samenspraak met onze klanten.'

Huurcontract sneller verlengen

De visie die Michiel heeft geformuleerd voor de komende jaren is autonome groei naar een middelgrote vastgoedmanagement-organisatie. Daarbij hoort een verdergaande uitbouw van automatisering van processen en informatiesystemen, zowel voor de financiële als ook de technische afdelingen. Michiel: 'Klanten willen snel de juiste informatie hebben op het gebied van techniek en duurzaamheid. Daar springen wij op in met onze rapportagetools. Ook AI speelt daar een rol in, zoals in het vastleggen van verslagen. Doordat bedrijven informatie digitaal kunnen binnenhalen, kunnen onze mensen in de binnendienst weer storingen sneller verhelpen. Als er klachten zijn willen mensen snel iemand voor de deur hebben staan. Het is dus heel belangrijk dat je snel acteert als vastgoedbeheerder. Wij zien huurders ook gewoon als klant, waar we alles voor uit de kast halen. En we merken dat het werkt, huurders verlengen sneller een huurcontract als ze tevreden zijn over de serviceverlening.'

'DE WERELD VERANDERT, ER KOMT VEEL OP BEDRIJVEN AF'

Synergie in het bedrijf

Tegelijkertijd gaat groei voor Michiel nooit ten koste van zijn mensen. 'We doen het met elkaar, ik kan niet zonder mijn mensen. Ik ben ondernemer en ook echt een mens. Ik wil mijn medewerkers de aandacht geven die ze verdienen. Naast het harde werken moeten we ook gewoon lekker lol kunnen maken met elkaar. Een dag niet gelachen is een dag niet geleefd. Ik denk dat ik open en benaderbaar ben voor als er iets speelt, dat mensen bij me aankloppen. De synergie van het bedrijf vind ik ook heel belangrijk. Natuurlijk kunnen mensen thuiswerken, maar we moeten wel geregeld elkaar zien om kennis te delen. We moeten er zijn voor elkaar.'

Hospitality en communicatie

Andere belangrijke trends ziet hij in de snelle informatiebehoefte van bedrijven en de toenemende eisen rondom duurzaamheid. 'Veel partijen zijn bezig met Paris Proof in 2030, je ziet dat huurders in huuronderhandelingen eisen gaan stellen aan energiekosten en verduurzaming. Ze maken veel bewustere keuzes op dat gebied.' Voor IRM zelf betekent de tendens van toenemende wet- en regelgeving dat het vak veelomvatter wordt. 'Het pand moet voldoen aan alle nieuwe wet- en regelgeving, en daar zorgen wij voor, dat maken wij in orde. Vaak gaat het ook om een ander soort kennis, waar je mensen voor op moet leiden. Maar uiteindelijk ben ik ook gewoon praktisch: jongens, er moet een aantal zaken worden geregeld. Vastlegging, controle, dat is allemaal heel belangrijk. En daar heb je de goede systemen en de goede mensen voor nodig. Mensen die weten wat ze doen én servicegericht zijn. Wij zijn heel sterk gericht op hospitality, dat vind ik voor de binnendienst ook heel belangrijk. Het meedenken, de manier van communiceren. Als mensen elkaar kennen ontstaat een basis van vertrouwen. Ik probeer zelf ook mee te gaan naar de klant als er een probleem is. Dan wil ik gewoon weten wat er aan de hand is, waar wij als organisatie op kunnen verbeteren. Uiteindelijk draait het toch om het persoonlijke contact, samen komen we er altijd wel uit.'



Michiel IJzerman
mede-eigenaar/algemeen directeur
Intercity Real Estate Management

Wat wil jij mensen mee geven?
Behandel een ander zoals je zelf behandeld wil worden

Wat was voor jou een beslissend moment in je leven?
Op m'n 33^{de} kanker overwonnen

Wat maakt jou nieuwsgierig?
Nieuwe ontwikkelingen in de vastgoed sector

Waar kom jij 's ochtends je bed voor uit?
Een heerlijk kopje koffie

Hoe ga jij om met uitdagingen?
Probeer ze plat te slaan en zo eenvoudig en praktisch mogelijk op te lossen

Wat motiveert jou?
Met een leuk team de organisatie verder uit te bouwen

Wat is je diepste drijfveer?
Mooie deals maken

Waar spreek je af met vrienden en

waarom?
Rotterdam, heerlijke stad met prima horeca om met vrienden een leuke tijd te hebben

Waar kom je tot rust?
Ik heb een heerlijk appartement in Spanje met uitzicht op zee vlakbij Alicante

Wat is je favoriete uitwaai-plek?
Strand bij Hoek van Holland

Hoe bewaar jij de balans tussen hoofd en gevoel?
Vertrouwen altijd op mijn gevoel

Welke bezieling ervaar in je werk en je leven?

Zie veel kansen en mogelijkheden
Hoe blij jij trouw aan jezelf?

Hoe krijg jij zaken in beweging?
Door je eigen enthousiasme over te brengen

Durf jij groot te dromen?
Zeker wel, om m'n huidige organisatie verder uit te bouwen

Durf jij groot te dromen?
Zeker wel, om m'n huidige organisatie verder uit te bouwen