

TROUW BLIJVEN AAN ONZE KERNWAARDEN

Met Duitse ‘pünktlichkeit’ en ‘afpraak is afspraak’-mentaliteit onderscheidt **Prominus Vastgoedbeheer** zich in de zorg voor 425.000 m² commercieel vastgoed. ‘Wij leggen de lat hoog, doen wat we beloven en denken kritisch mee’, zeggen directeur **Ruud Jonen** en Head of Finance Ebu Kösalı.

Het nieuwe kantoor van Prominus Vastgoedbeheer, aan de Hettenheuvelweg in Amsterdam, ademt een zakelijke maar warme sfeer. Comfortabele, kleurrijke stoelen; mooi-geïllustreerde boeken in de wachtruimte; een imposante epox tafel met boomstamotief in de vergaderkamer. Het werkt allemaal mee aan wat Prominus wil uitstralen: kwaliteit, openheid en betrokkenheid voor zowel klanten als medewerkers. ‘Als directieteam houden we niet van drempels, de lijntjes zijn kort. Met elkaar vormen we een familieclub die streeft naar het beste voor de klant.’

In twaalf jaar tijd groeide Prominus uit tot een landelijk opererend bedrijf met dertig medewerkers, onder wie lokale technici die snel ter plaatse kunnen zijn. Tot de vierhonderd objecten van de vastgoedbeheerder behoren kantoorpanden, winkelcentra en steeds vaker grote bedrijfspanden die getransformeerd worden en aangepast aan de nieuwste ESG-normen. Naast technisch en dagelijks

beheer ligt de primaire focus van het bedrijf op administratief beheer. Met het veelomvattende softwarepakket van Yardi is er voor elk probleem een oplossing. Het is een van de dingen waarmee Prominus zich onderscheidt. ‘Wij weten wat je met Yardi kunt - heel veel! - en wijzen onze klanten daarop. Wie het goed gebruikt, voorkomt verspilling van tijd en geld.’

DUITSE NORMEN

Ruud Jonen is bijna zijn hele werkzame leven actief in commercieel vastgoedbeheer. In 1997 startte hij bij HCI Vastgoedmanagement. Scheepseigenaar HCI begon halverwege de jaren negentig te investeren in Nederlands vastgoed. Uit onvrede over de kwaliteit van het beheer startte het een eigen vastgoedmanagementbedrijf. Jonen is een van de acht medewerkers van het eerste uur. Hij herinnert zich hoe hij tot in den treure leerde werken volgens strikte Duitse normen. ‘Financieel



Ruud Jonen

moest alles tot op de cent kloppen, maar vooral op technisch gebied leerden we snel en adequaat reageren op wensen en meldingen van klanten. Houd je aan het contract, was het uitgangspunt.’ Kösali: Duitse pünktlichkeit typeert nog steeds onze werkwijze en die wordt gewaardeerd. We hebben veel langdurige contracten.’

BETROUWBARE KWALITEIT

Als HCI In 2012 zijn bezit - zo’n honderd kantoorpanden - verkoopt en het vastgoedmanagementbedrijf wil afstoten, nemen Ruud Jonen en zijn voormalig compagnon het bedrijf over. ‘Wij vonden het zonde om het op te heffen, namen het personeel over en doopten het om tot Prominus Vastgoedmanagement, later Prominus Vastgoedbeheer.’ Het klantenbestand moest vanaf nul worden opgebouwd, want HCI had alleen eigen panden beheerd. Met betrouwbare kwaliteit verovert Prominus langzaam maar zeker de markt en inmiddels behoren grote internationale onroerend goedbeleggers tot de klantenkring. Drie jaar na de start van het bedrijf, werd ook Ebu Kösali deel van het team. Na een aantal jaren woningbeheer voor een Amsterdamse corporatie, keerde hij graag terug naar het commerciële vastgoed. ‘Bij woningbeheer gaan processen veel stroperiger; ik werk liever in de dynamische wereld van het commerciële vastgoed.’

BAAT BIJ YARDI

Intussen had Kösali bij de corporatie wel nuttige ervaring opgedaan met het gebruik van Yardi, een uitgebreid, internationaal softwarepakket voor vastgoedbeheerders, -beleggers en -investeerders. Hij introduceerde het bij Prominus. ‘Wij werken veel voor internationale beleggers en investeerders; zij hebben baat bij Yardi. Je kunt het voor allerlei doeleinden inzetten. Adresgegevens eenvoudig vanuit het systeem versturen - ‘scheelt tijd en voorkomt typfouten’ - maar ook complexere data interpreteren en communiceren. Yardi kan bijvoorbeeld waarschuwen dat een bepaald onderdeel in een pand regelmatig storing geeft. Het softwarepakket biedt meerwaarde bij alle administratieve beheertaken. Het toont hoe snel er is gereageerd op een melding, geeft met één druk op de knop een verantwoording van de kosten en levert een complete rapportage bij de oplevering van een pand. Alles wat je op administratief gebied belangrijk vindt, kan deze software voor je uitvoeren.’ Ruud Jonen: ‘Het pakket is zó servicegericht dat er op elke vraag een passend antwoord is.’ Bijkomend pluspunt is de eenvoud in gebruik. Kösali: ‘Het kostte mij nauwelijks vier maanden om het van A tot Z te begrijpen en nee, ik heb geen ict-ervaring.’

LOKALE AANWEZIGHEID

Prominus is regionaal georganiseerd met klanten verspreid over heel Nederland. Ook het technisch personeel komt uit verschillende regio’s: van Maastricht tot Groningen en van Nijmegen tot Amsterdam. ‘Wij hechten aan lokale aanwezigheid’, vertelt Jonen. ‘Bij calamiteiten zijn onze lokale medewerkers snel ter plaatse. Zij hebben zo’n dertig objecten in beheer die zij door en door kennen. Als het gaat om technische installaties, brandveiligheid en vragen van huurders weten zij alles. Verder werken we samen met meer dan drieduizend lokale aannemers. Een flinke groep, maar doordat we het werkveld hebben onderverdeeld in regio’s, blijft het overzichtelijk.’

Kösali: ‘We beschikken over een zeer uitgebreide clouddienst waar alle nodige informatie te vinden is. Van huurcontracten tot bouwtekeningen, we bewaren alles digitaal. De clouddienst heeft in drie verschillende Europese landen een server staan, zodat de informatie veilig is.’



Den Bosch



Rotterdam



Oisterwijk

‘WIJ HECHTEN AAN LOKALE AANWEZIGHEID’



Centrum Baarn



Centrum Dordrecht

‘DUITSE PÜNKTICHKEIT TYPEERT NOG STEEDS ONZE WERKWIJZE’

RUUD JONEN

Directeur Eigenaar Prominus vastgoedbeheer BV

VOORAL BEZIG MET:

Leiding geven.

WIL BEREIKEN:

Een mooi en trots bedrijf neer te zetten met fantastische collega's

OVER TIEN JAAR:

Met pensioen

HET KANTOORMOMENT VAN DE DAG:

Het zien van blije gezichten

LEUKSTE COLLEGA:

Alle medewerkers we zijn een fantastisch team

BUITEN DE DEUR NAAR:

Nieuwe klanten

EEN DEAL MET/OVER:

Een nieuwe eigenaar van onroerend goed

DE STAND VAN HET LAND:

Economisch zijn we een rijk land met te weinig oog voor elkaar

DE BELANGRIJKSTE

ECONOMISCHE

ONTWIKKELING:

Technologische ontwikkeling van AI in de onroerend goed wereld

DE BELANGRIJKSTE

GEOPOLITIEKE ONTWIKKELING:

Verkiezingen in Amerika

UITKIJKEN NAAR:

Meer vrije tijd na het bereiken van de pensioenleeftijd

ZORGEN VOOR/OVER:

Respect in de maatschappij naar elkaar

NIET VERGETEN:

Gemaakte afspraken

ONMISBAAR:

Helaas de telefoon

BELANGRIJKSTE PERSOON/

PERSONEN:

Mijn vrouw

WEGGEVEN:

Zoveel als mogelijk

AANVAARDEN:

Dat medewerkers soms kiezen voor iets anders

VERANDEREN:

Niet al te veel

DURVEN:

Voor je mening uit te komen

GOEDE VOORNEMENS:

Andere helpen

NOOIT MEER DOEN:

Met mensen omgaan die alleen maar energie vragen en niet geven

VRIJE TIJD:

Te weinig

ZAKELIJKE TERUGBLIK 2024

WELK CIJFER GEEF JE 2024:

8

DE BELANGRIJKSTE LES WAS:

Je kan niet alles winnen

MOOISTE MOMENT:

Gelijk krijgen over een moment in 2023

BESTE ZET:

Altijd eerlijk blijven

MOOISTE DEAL:

Binnen halen grote vastgoedbeheer portefeuille

BESTE ZAKELIJKE

BIJEENKOMST:

Provada

GROOTSTE IRRITATIE:

Mensen die onnodige fouten maken

AAN WIE GEËRGERD:

Mensen met een grote ego

BESTE ZAKENBOEK:

The Essays of Warren Buffett

HET MEEST GELEERD VAN:

Een oud directeur bij vorige bedrijf

PERSOONLIJKE TERUGBLIK 2024

WELK CIJFER GEEF JE 2024:

8+

TOPSERIE:

Alle Zweedse krimi's

BESTE BOEK:

Hogere machten Joost de vries

BESTE AANKOOP:

Nieuwe pc

VAKANTIE:

Bonaire

LEUKSTE DINER:

Bouganville te Amsterdam

INSPIREREND:

Max Verstappen (mentaliteit)

AFSCHEID:

Altijd moeilijk

KIPPENVEL:

Alles met luchtvaart en ruimte missies

ONVERSLAANBAAR:

Het geluk van samen op reis te kunnen en genieten

HARTVERWARMEND:

Mensen die dieren helpen in nood

ZORGWEKKEND:

Ontwikkeling van de verdraagzaamheid in de maatschappij

GELUK:

Iedere dag we mogen genieten van al het moois om ons heen

AFZIEN:

Schouder operatie

GROOTSTE ONDEUGD:

Snoepen

MEEST GELACHEN:

Met vrienden op de boot

GROOTSTE VERLIES:

Gelukkig nog niet echt mogen mee maken

GROOTSTE IRRITATIE:

Altijd een lees bril nodig

ALLERGEZONDSTE:

Lekker windsurfen

ZAKELIJKE VOORUITBLIK VOOR 2025

WAT IS JE PLAN VOOR 2025:

Het rustiger aan doen. En het vertrouwen geven in het

professionele MT team van Prominus

WAT GA JE ANDERS DOEN DAN IN 2024:

Meer uit handen geven

WAAR ZIE JE HET MEEST TEGENOP:

Binnen kort de schouder operatie

WAT IS JE GROOTSTE UITDAGING:

Iedereen tevreden houden

PERSOONLIJKE VOORUITBLIK VOOR 2025

WAT GA JE ANDERS DOEN IN 2025:

Me meer naar de achtergrond begeben

WAAR VERHEUG JE JE OP:

Op de tijd na Prominus

WAAR ZIE JE HET MEEST TEGENOP:

Afscheid nemen van alle gewaardeerde collega's

WAAR GA JE MEER TIJD AAN BESTEDEN:

Hobby's en sporten



KERNWAARDEN

‘We zijn in deze branche best een vreemde eend in de bijt’, merkt Jonen. ‘Dat zit ‘m in onze ‘punktlichkeit’ en positieve inslag, maar ook in onze visie. We hechten aan onze kernwaarden: ‘eerlijkheid, openheid en transparantie naar de klant’, ‘duidelijk rapporteren’, ‘snel reageren op vragen en meldingen’ en - *last but not least* - ‘afspraken vastleggen en ons er aan houden’. Er wordt wat aangerommeld in het vastgoedbeheer. Ik zie veel kaf tussen het koren, beheerders die het niet zo nauw nemen met de afspraken uit het contract. Juist door niet voor de makkelijke weg te kiezen, maar kritisch te zijn op onze dienstverlening leveren we een kwalitatief goed product.’ Ebu Kösali: ‘Wij willen onze klanten op een hoog *level* dienen. Met een 7 zijn we niet tevreden, wij gaan voor een 9 plus.’

VOORUITLOPEN

‘Vastgoedbeheer is een continu proces’, benadrukt Jonen. ‘Neem het toetsen van de brandveiligheid. Dat is geen kwestie van: eenmaal gedaan, altijd goed. Je moet het regelmatig checken.’ Naast klein- en grootschalig onderhoud en hulp bij calamiteiten, hoort het klimaatneutraal maken van panden ook steeds vaker tot de werkzaamheden van Prominus. Kösali: ‘Objecten die we in beheer krijgen, leggen we langs de ESG-lat. Panden

‘WIJ WILLEN ONZE KLANTEN OP EEN HOOG LEVEL DIENEN’

isoleren, daken voorzien van zonnepanelen en allerlei andere verduurzamingsmaatregelen worden steeds belangrijker. Wij willen vooruitlopen op wet- en regelgeving. We weten waar het naartoe moet in 2030 en 2050 en kijken daarom ver vooruit. Daarbij denken we actief mee met onze klanten.’

Een beheerder is geen adviseur. Toch zal Prominus goede raad niet achterhouden als de gelegenheid zich voordoet. Niet alleen wanneer het gaat om ESG-maatregelen. Kösali: ‘Pas ontdekte ik een fout van de notaris in een contract dat onze klant zou tekenen. Al ben ik er niet toe verplicht, ik meld dat de klant wel, want het zou hem geld kosten. Ik voel me betrokken bij onze klanten’

‘FAMILIEGEVOEL’

Betrokkenheid kenmerkt ook de onderlinge verhoudingen op de werkvloer van de vastgoedbeheerder. Jonen en Kösali herinneren zich levendig hoe tijdens de lockdowns van de covidpandemie werknemers elkaar bijstonden in het werken op afstand. ‘Het was best ingewikkeld om iedereen thuis operationeel te krijgen, maar onderling hielpen mensen elkaar. Er heerst hier echt verbondenheid, dat willen we graag zo houden. Werk en sfeer zijn goed, dat merken onze opdrachtgevers. Daarom streven we naar geleidelijke groei, niet te snel en te fors. Met maximaal vijftig medewerkers en achthonderd objecten kunnen we het familiegevoel vasthouden. Als we onverhoopt te hard zouden groeien, moeten we strategische keuzes maken. Bijvoorbeeld welke klanten we blijven bedienen. Dat doen we nu ook al. We zijn kritisch op hoe vastgoedeigenaren met hun huurders omgaan. Onlangs namen we om die reden afscheid van een klant. We willen in alle facetten trouw blijven aan onze kernwaarden.’