VASTGOED JOURNAAL

‘Serviceverlening in het vastgoed kan anders'

12-05-2010 06:25

"De tijd is rijp voor een andere aanpak voor vastgoedadvies", zegt Marcel de Boer, sinds twee jaar directeur bij Troostwijk. "De vastgoedmarkt is nu veel transparanter dan tien jaar terug. Vastgoed werd vroeger bij veel bedrijven en beleggers uitsluitend op boekwaarde op de balans gezet. Er werd boekhoudkundig op afgeschreven maar de echte waardestijging zag je niet. Vastgoed werd toen gezien als een soort stille reserve. Nu er meer op marktwaarde wordt gewaardeerd zijn de grote waardestijgingen zichtbaar gemaakt." De Boer stelt dat nu een nieuwe fase is aangebroken. "De sterke vastgoedwaardestijgingen in de afgelopen tien jaar hebben enorme prikkels gegeven om nieuw vastgoed te ontwikkelen. Nederland is nu praktisch volgebouwd. Het vastgoed dat er nu ligt blijft daar, er komt niet veel meer bij. Waardestijgingen boeken door extra vastgoed erbij te plaatsen is niet meer vanzelfsprekend, we zullen naar andere bronnen van waardevermeerderingen moeten zoeken." Daar komt bij dat de economische crisis een stevige duit in het zakje doet door het opschorten van talloze vastgoedprojecten en door de aanhoudende prijsdruk dat nog eens wordt versterkt door de lastige verkrijgbaarheid van bankfinancieringen.

Drie trends van belang
Volgens De Boer zijn er drie trends in Nederland aan te wijzen die effect zullen hebben op de toekomstige waarde van commercieel vastgoed. "Ten eerste gaat de technologische ontwikkeling door. Dat heeft gevolgen hoe we omgaan met informatie en processen, het ‘content' management. Ten tweede is de demografische vergrijzing waardoor het aantal actieve werknemers zal dalen. Ten derde heb je de maatschappelijke ontwikkelingen zoals de opkomst van nieuwe vormen van communicatie. Je ziet steeds meer mensen buiten kantoor werken dankzij de opkomst van draadloos internet en mobieltjes. Al deze trends zullen een effect hebben op de toekomstige vraag naar commercieel vastgoed."

Het wordt tijd voor een nieuwe kijk op vastgoed, zo vindt De Boer. "De vastgoedsector in Nederland is goed voor bijna 23% van het Bruto Nationaal Product. Het is de ruggengraat (back) van de economische motor (business). Maar de sector is nu een herniapatiënt geworden. Er zijn veel problemen die vastgoedgerelateerd zijn. Als we alleen al kijken naar de financieringsmarkt: er staat nog €183 mrd aan herfinancieringen bij vastgoedbeleggers in Europa op de rol. Wat dat betreft is er nog veel oud zeer te verwachten. Wie gaat dat begeleiden en oplossen?", vraagt De Boer zich profetisch af. Troostwijk Real Estate zal, zo verwacht De Boer, vanwege haar expertise, ervaring en brede netwerk hierin over de goede papieren beschikken om in deze herfinancieringsmarkt een prominente rol te spelen.

Om de organisatie rijp te maken voor de komende heroriëntatie van het huidige businessmodel zal Troostwijk de kennis en vaardigheden van het huidig personeel op een nog hoger plan brengen door meer te investeren in interne en externe opleidingen en waar nodig nieuw talent werven. Ook zal Troostwijk Real Estate zich gaan toeleggen op het aangaan van strategische partnerships of allianties met partijen die de gewenste rol van ‘raadgevende onafhankelijke deskundige' ondersteunen.

"Het is nu zaak om voor te bereiden op het herstel in de vastgoedmarkten waarvan wij verwachten dat de eerste signalen daarvan pas volgend jaar te zien zullen geven. Dat zal ons veel kansen geven. Daarom is het zaak om nu tot een duurzaam nieuw businessmodel te komen. Dat betekent ook het afstappen van traditionele beloningssystemen. Pas dan kunnen we overgaan tot het bouwen van bruggen in de huidige versnipperde waardeketen in het vastgoed. Wij zullen er dan klaar voor zijn", zo besluit De Boer.

Te veel aandacht voor korte termijn
De Boer heeft de indruk dat veel vastgoedpartijen, zowel vastgoedeigenaren als dienstverleners op de korte

termijn zijn gericht. "Vastgoedeigenaren richten zich primair op de huurinkomsten en de kostenbesparingen die zij kunnen realiseren met als doel een snel rendement. Dienstverleners met het huidige courtagemodel waren op hun beurt gericht op het doen van transacties. Dat zijn allemaal korte termijn acties. Men zou meer naar de strategische waarde van het vastgoedbezit op lange termijn moeten kijken." Het zonder enig belangenverstrengeling ervoor zorgen dat de vastgoedeigenaar, die het nu moeilijk hebben, te helpen om te herstellen en gezond terug te komen in de huidige vastgoedmarkt. Het back in business brengen van onze klant is dan ook van primair belang.

Juist op het terrein van onafhankelijk strategisch "recovery" advies ziet De Boer met zijn team grote kansen om de eigen organisatie in zowel kennis als in uitvoeringsdisciplines te laten groeien. Die ambitie kan vanaf nu vrijelijk worden uitgesproken omdat wij niet meer gebonden zijn aan de drie jaar geleden gemaakte afspraak met Jones Lang LaSalle toen het onderdeel Troostwijk Makelaars werd overgenomen. In 2007 werd onze core business het taxeren van vastgoed zonder een belangenverstrengeling conform het Amerikaanse business model en zijn we van start gegaan met deze nieuwe visie en een duidelijke strategie met als kerntaak het waarderen van vastgoed. Troostwijk Taxaties, hield zich uitsluitend bezig met het uitvoeren van taxaties en vaarde daarmee een andere koers en werd toen gezien als het buitenbeentje in de toenmalige markt.

Taxaties blijven belangrijk onderdeel
Met het wegvallen van deze beperking binnenkort kan De Boer met zijn team de markt voor onafhankelijk vastgoedadvies gaan bestormen. Daarbij hoort eerst een nieuwe naam, Troostwijk Real Estate. Dat betekent niet dat het taxatieonderdeel nu ondergeschikt is gemaakt. "Integendeel, taxaties blijven een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Juist dankzij de taxaties en de onderzoeken die hieruit voortkomen, kunnen wij onze nieuwe dienstverlening, dat van strategisch advies, in de markt gaan aanbieden. Tenslotte is het integer en onafhankelijk zonder enig belang handelen, welke wij als taxateur al jaren doen, als strategische raadgevende partner met extra toegevoegde waarde de onderscheidende meerwaarde ten opzichte van andere kantoren."

Wordt Troostwijk Real Estate dan een bedrijfsmakelaar waar in Nederland al zoveel partijen actief zijn? Die zeggen immers ook strategisch advies te verlenen aan hun cliënten. De Boer benadrukt dat Troostwijk Real Estate juist niet moet worden gezien als een makelaar in de traditionele zin van het woord. "Het beroep van makelaar is in onze ogen teveel gericht op een korte termijn serviceverlening. Vanuit het verleden was het makkelijk geld verdienen maar nu de markt moeilijk is komt het besef. Wij vinden dat we nu onze meerwaarde kunnen tonen juist nu het moeilijk wordt en op lange termijn de integriteit met je relatie centraal staat." Een ander aspect wat De Boer erg belangrijk vindt is het ethisch normbesef.

"Het omgaan met vertrouwelijke informatie zoals de afloopdata van huurcontracten betekent dat je niet korte termijn gericht moet "kunnen" handelen. Wie zegt dat de transactie gerichte dienstverlener niet met deze kennis naar de huurders afstapt wier huurcontract binnenkort afloopt en hen vervolgens een andere aanbieding doet? Wij vinden dat het niet ethisch is dat men van de ene kant naar de andere kant gaat om op korte termijn geld te verdienen. Een langdurige relatie hoor je met je klant op te bouwen. Dat betekent dus dat je bij hem blijft en niet als het zo uitkomt aan de andere kant van de tafel gaat zitten. Dergelijke ‘conflicts of interest' moet je zien te voorkomen." Nederland is een echt makelaarsland, het handelen staat centraal en het netwerk is blijkbaar van groot belang. "Overal zit in Nederland de makelaar tussen en dat mag best wel eens anders", zegt De Boer die constateert dat tussen makelaars en taxateurs nog altijd een groot cultuurverschil bestaat. "Makelaars en taxateurs zijn echt andere mensen, de glamour van de makelaars en de taxateurs werden gezien als de bureauzitters. Het was echt bijna een scheiding van de geesten, er zat geen balans tussen."

Ontwikkelen van scenario's
Researcher Sybe Nijboer, is inmiddels aangeschoven bij het gesprek en legt uit wat de rol van strategische

partner gaat inhouden. "We kunnen voor onze cliënten een uitgebreid risicomanagementsprofiel en scenario's opstellen voor hun vastgoedportefeuille. We wijzen hen op de kansen en risico's die aan bepaalde panden in de portefeuille kleven. Zo hebben we een geavanceerd model ontwikkeld waarmee de prestaties van portefeuille van een cliënt kunnen worden afgezet tegenover marktgemiddelden. Met die informatie kunnen we onze cliënt adviseren over risico's van bepaalde panden en welke hij bijvoorbeeld het beste kan verkopen. Als de cliënt ons advies overneemt en besluit bepaalde panden te verkopen dan kunnen wij dit verkoopproces voor hem verder optimaliseren. Zo kunnen we in overleg besluiten tot of een veiling of het makelen van vastgoed door een andere partij bijvoorbeeld CBRE of DTZ welk dan in de arm kan worden genomen om de verkooptransacties verder uit te voeren en wij zullen deze dan ook blijven begeleiden." En om het verschil te benadrukken ziet Nijboer marktpartijen vaak meer als een 'concessie maker' die zich richten op korte termijn aspecten om te komen tot het in stand brengen van een transactie.

"Wij zien onszelf als een 'dealmaker' waarbij we als het ware tussen twee partijen gaan staan, de cliënt en zijn tegenpartij, bijvoorbeeld een koper of een financier, en proberen tot een resultaat gericht oplossing te komen in het belang van onze opdrachtgever. Behalve het traceren van risico's in de bestaande vastgoedportefeuilles, zoals oplopende leegstand, kunnen wij ook adviseren over herfinancieringen en nieuwe investeringen", zegt Nijboer. "We zien onszelf als dealmaker waarbij we als een stuurman de koers op het kompas aangeven. Dat betekent dat de cliënt uiteindelijk de keuze maakt welke stappen hij wilt maken. Stel: hij wil graag DTZ aantrekken als de verkopende of verhurende makelaar, dan kunnen wij de cliënt helpen zijn keuze aan te sturen", vult De Boer aan. Het in huis halen van andere expertises is ook mogelijk want Troostwijk beschikt over een groot netwerk met strategische en financiële dienstverleners. Wanneer het advies voorbij de Nederlandse grenzen gaat, kan Troostwijk Taxaties bogen op het internationale netwerk van taxateurs ArcaLaudis dat wereldwijd 750 professionals op het gebied van taxaties telt. (www.arcalaudis.com)

Courtage vragen is passé
Door de rol op te nemen van strategische adviseur denkt De Boer hiermee in de markt voor vastgoedadvies een sterk onderscheidende rol te kunnen spelen. "Daar komt bij dat strategische advisering alleen goed werkt wanneer je een langdurige relatie met de cliënt hebt en die ook weet vast te houden", vindt De Boer. Deze nieuwe koers past volgens De Boer naadloos in de bestaande organisatie omdat het opbouwen van langdurige relaties met cliënten al lang staande praktijk was bij Troostwijk. "Wij komen al meer dan 80 jaar voort uit een familiebedrijf waar goede waarden, normen en integriteit de belangrijkste drijfveren zijn. Alleen met deze uitgangspunten kun je een geslaagde lange termijn relatie met je cliënt opbouwen. Dat betekent dat je niet altijd een te optimistische visie kunt uitdragen maar dat je eerlijk moet durven te zijn."

En daar komt De Boer met een ander sterk onderscheidend aspect: "Dat betekent dat we in onze nieuwe onderneming Troostwijk Real Estate zullen afstappen van het traditionele courtagesysteem dat in onze branche gebruikelijk is. Dat verdienmodel is echt passé. We gaan over tot een uurtarief." De keuze voor een uurtarief benadrukt in de ogen van De Boer nog eens dat Troostwijk Real Estate geen traditionele makelaar wordt maar voor een eigenzinnige aanpak kiest.

De Boer en Nijboer zijn niet bang dat andere vastgoedadviseurs ook het nieuwe businessmodel van Troostwijk Real Estate gaan overnemen. "Dat past niet in de oorspronkelijke cultuur van veel makelaarsorganisaties en full service providers. Wellicht in crisistijd zoals nu zullen ze wellicht ook hun cliënten van strategisch advies voorzien maar wanneer de markt weer aantrekt zullen ze weer gaan makelen en kiezen voor de profijtelijke snelle deals", verwacht Nijboer. "Wij hebben bewust gekozen om deze koers neer te zetten en geloven in onze missie en de gekozen strategie die het beste past bij onze bedrijfscultuur."

VASTGOED JOURNAAL

Rogier Hentenaar