VASTGOED JOURNAAL

Centraal Beheer Achmea: ‘Nooit wrijven in een vlek’

04-04-2016 11:40

Wat reputatieschade kan betekenen voor een bedrijf, bewijzen de recente gebeurtenissen bij Volkswagen. In een mum van tijd brokkelde een in vele decennia zorgvuldig opgebouwde solide reputatie tot de grond toe af. Met alle gevolgen van dien. Dankzij dieselgate daalde alleen al de beurswaarde van het concern met enkele miljarden euro’s.

De boetes, schadeclaims en het omzetverlies liegen er niet om. Deskundigen schatten dat de rekening voor Volkswagen uiteindelijk kan oplopen tot circa €18 miljard. Afgezien van die enorme schade laat de affaire zien hoe zelfs een wereldconcern staat te schutteren en fout op fout stapelt, na ontdekking van de ongeregeldheden. Goed dus om te kijken wat u wèl kunt/moet doen als u met zoiets te maken krijgt. Want ook als vastgoedbedrijf kunt u te maken krijgen met zaken die van invloed zijn op uw goede naam. Bijvoorbeeld door een calamiteit of door fouten van uw bedrijf of uw medewerkers.

Reputatie
Laten we beginnen met te kijken naar de situatie waarin er nog niets aan de hand is en we alleen te maken hebben met de bestaande reputatie. Wat is dat eigenlijk? Reputatie is de wijze waarop mensen over een organisatie denken op grond van de informatie, de activiteiten van de organisatie, de werkomgeving, de prestaties in het verleden en de vooruitzichten voor de toekomst. Je zou het kunnen zien als de som van: prestatie + gedrag + communicatie. Daarin spelen een zestal aspecten mee, te weten governance, producten en diensten, leiderschap, innovatie, maatschappelijke verantwoordelijkheid en werkomgeving. Of die reputatie sterk is, wordt bepaald door de volgende 5 zaken: zichtbaarheid, onderscheid, authenticiteit, transparantie en consistentie.

Je imago is je beste amigo
In hoeverre uw reputatie om zeep geholpen kan worden, heeft te maken met
2 dingen: de sterkte van uw reputatie en de wijze waarop u omgaat met bedreigingen ervan. Een sterke reputatie is sowieso belangrijk, want investeerders steken niet graag geld in een onderneming met een slechte reputatie of een slecht imago. Dat geldt zeer zeker voor een vastgoedonderneming. Investeerders kiezen voor een onderneming met een solide reputatie, huurders ook. Het goed managen van uw reputatie kan dus concurrentievoordeel opleveren en daarmee een positieve bijdragen leveren aan de continuïteit van uw vastgoedbedrijf. En als er een barst ontstaat in uw reputatie, ga dan niet als Volkswagen te werk, maar los het op, want dan zijn de gevolgen nog het minst schadelijk. Heel kort: vertel het snel. Vertel alles. Vertel wat u eraan doet en wanneer het is opgelost.

Hoe zit ‘t met uw reputatie?
Om inzicht te krijgen in uw eigen reputatie als (vastgoed)bedrijf heeft Centraal Beheer, in samenwerking met Porter Novelli, een 'reputatiescan' ontwikkeld. De scan bestaat uit 8 concrete vragen. Door deze te beantwoorden krijgt u een beeld van hoe uw eigen organisatie ervoor staat en ook hoe ver uw collega vastgoedbedrijven zijn. Door ‘even’ Apeldoorn te bellen, kunt u deze scan laten uitvoeren. Marcel Heringa, vastgoed- en reputatiepecialist Centraal Beheer, vertelt u er graag meer over. Hij is bereikbaar op 06 51 99 46 15 of via marcel.heringa@achmea.nl.

Centraal Beheer ondersteunt u vanzelfsprekend graag bij grote schade. En zet kennis en expertise op het vlak van gevolgschade in, om erger te voorkomen. Reputatieschade is zo’n vorm van gevolgschade, waarbij we u graag met raad en daad bijstaan om de schade te beperken.

Een bijdrage van Centraal Beheer Achmea. Meer informatie klik hier.