

Column: Waarom bij digitalisering menselijk contact nooit zal verdwijnen

01-12-2016 12:13

Nog altijd beginnen de alarmbellen te rinkelen zodra het over digitaliseren gaat. De angst heerst dat banen zullen verdwijnen zodra technologie zijn intrede doet. Ook in de vastgoedsector stuit digitalisering op verzet. Maar wie zich blijft vasthouden aan traditionele middelen, doet straks simpelweg niet meer mee. En straks is al dichterbij dan je denkt.

Digitalisering. Het is een ontwikkeling die je niet meer kunt en ook niet moet willen tegenhouden. Ja, het zal de vastgoedwereld veranderen, maar de angst dat mensen hierdoor overbodig worden is in mijn beleving ongegrond. In een geautomatiseerde omgeving blijft juist het menselijk aspect belangrijk. We leven immers in een mensgedreven maatschappij. Dus ook in een digitale omgeving zal de mens bepalend zijn voor de mate van succes.

Impact

Ik geloof zelfs dat door deze ontwikkeling menselijk contact nog belangrijker wordt dan voorheen. Om het simpele feit dat door automatisering het aantal contactmomenten afneemt. De impact die je tijdens dit contact kunt maken wordt hierdoor vele malen groter. Het wordt dan ook cruciaal om de menselijke posities met kwaliteit in te vullen.

Hospitality

Je ziet het ook gebeuren bij populaire opkomende concepten als Spaces, B.Amsterdam, Tribes of HNK. Zij hebben digitalisering al vrij ver doorgevoerd, maar ze kiezen er bewust voor om traditionele hospitality een prominente plek te geven. Zo kun je bij het binnengaan van Spaces rekenen op een warm welkom en wordt bij B.Amsterdam de post rondgebracht in plaats van dat je het zelf kunt ophalen bij een digitaal loket. Hiermee geven deze partijen invulling en identiteit aan hun merk. Hoe belangrijk dat is zal pas echt zichtbaar worden zodra digitalisering overal is doorgevoerd. Want dan is het precies dit menselijke aspect dat het verschil gaat maken.

Specialisten

Maar digitalisering biedt ook nieuwe arbeidskansen. Zo is de vraag naar specialisten toegenomen. Er is er momenteel zelfs een schrijnend tekort aan programmeurs en goede IT'ers. Ook duurt het denk ik niet lang voordat CIO's een volwassen functie binnen organisaties krijgen. Dat zal nieuwe experts aantrekken, want op dit moment zijn die in vastgoedland nog amper te vinden. Nog een belangrijke rol is weggelegd voor data marketeers. Met hun kennis en vaardigheden zullen zij bepalend worden in de sector. Ik noem ze daarom ook wel makelaars 2.0.

Voordeel

Aan de keerzijde zal het inderdaad zo zijn dat traditionele rollen zullen veranderen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de makelaar. Mijn advies? Zorg dat je bent voorbereid en kijk hoe je digitalisering in je voordeel kunt gebruiken. Aan de basisprincipes van het verhuren of verkopen van een gebouw verandert immers niets. Ook zal een gebouweigenaar altijd bereid zijn te betalen voor leads. Dus moet je zorgen dat je de beste bent. De makelaar met een eigen online afdeling of een slimme advies tool heeft de toekomst!

Een column van Thomas Zwart, founder en directeur [Realmark](#).