

‘Met exploitatiegericht denken verhoog je de waarde van vastgoed’

03-10-2018 09:17

Exploitatie speelt een steeds grotere rol in het beleggen in vastgoed. VJ sprak met Jan-Willem de Bruijn, Chief Commercial Officer bij D&B The Facility Group over de veranderende rol van vastgoedeigenaren. “Met alleen stenen en een goede locatie kom je er niet meer, je moet je als een dienstverlener opstellen.”

De Bruijn heeft de vastgoedwereld de afgelopen jaren zien veranderen. Zo is het single-tenant kantoor op zijn retour en is de populariteit van multi-tenant kantoren explosief gestegen. “Door deze verschuiving verandert de rol van de vastgoedeigenaar naar die van dienstverlener. Een gegarandeerde, langdurige huurstroom is niet meer zeker en de wensen en verwachtingen van huurders zijn veranderd. Een kantoor moet meer zijn dan alleen een plek om te werken; verblijven staat steeds meer centraal. Daarom moet je als vastgoedeigenaar veel meer op de bal zitten en actiever met je gebouw en programmering omgaan.”

War on talent

Daarbij moeten kantoren volgens De Bruijn steeds wendbaarder zijn en zich meer onderscheiden. “Een goed kantoor met een opwindend horecaconcept, en gedeelde services zoals een centrale receptie, state-of-the-art vergaderfaciliteiten, personal services en bijvoorbeeld een sportschool kunnen de doorslaggevende factor zijn in the war on talent voor bedrijven. Daarbij heeft het multi-tenant gebouw als voordeel dat de services en faciliteiten die geboden worden gedeeld worden door de huurders. Deze hoeft je als huurder niet meer op de eigen gehuurde meters te realiseren.”

Organiseren als in een hotel

Volgens De Bruijn moet er een complete ervaring worden neergezet, alleen ‘stenen en een goede locatie’ zijn volgens hem niet meer voldoende. “Je moet nu een volledig concept neerzetten met food en beverage en dienstverlening om je huurders tevreden te houden en meer binding te creëren. Wij willen daarbij helpen en de services in een kantoor organiseren zoals we dat kennen van een 5 sterren hotel. Wij nemen daarbij de rol van General Manager op ons en zijn het aanspreekpunt voor zowel de huurders als de vastgoedeigenaar voor wat betreft alle integrale dienstverlening.”

Alles onder één dak

D&B The Facility Group bestaat sinds 1993 en richt sinds 2003 op facilitaire dienstverlening. Met meer dan 1.000 werknemers en een jaaromzet van rond de 35 miljoen in 2018 is de service provider een kleinere speler onder de groten. De Bruijn vertelt: “Bedienden wij voorheen met name de top 200 corporates van Nederland, inmiddels komt meer dan de helft van onze omzet uit de vastgoedmarkt. Dit heeft onder andere te maken met de toegenomen populariteit van het multi-tenant gebouw.”

De Bruijn vervolgt: “Wij beheren geen vastgoed, maar richten ons puur op de exploitatie. Dat doen we bijvoorbeeld met ons horecaconcept WeCanteen, waarbij we samenwerken met lokale horeca ondernemers als aanvulling op het gevarieerde dagelijkse lunchassortiment. Elke dag staan er andere lokale ondernemers die hun specialiteiten en wereldgerechten bereiden en serveren. Naast gezond en lekker eten, bieden we zo ook programmering in een gebouw. Naast horeca bieden we nog meer services aan. We zijn in Nederland één van twee facilitaire dienstverleners die de grote dagelijkse diensten zoals horeca, schoonmaak, beveiliging, receptiedienstverlening en facility management integraal en vanuit eigen huis kunnen aanbieden. Daarnaast bieden we ook allerlei mobiliteitsdiensten zoals chauffeursdiensten en valet parking.”

Bezettingsgraad stijgt

Doordat D&B The Facility Group deze integrale diensten in eigen beheer heeft, is snel te schakelen en diensten combineren vormt geen probleem. "Je wil eigenlijk de hele customer journey kunnen beïnvloeden van a tot z. Tegelijkertijd wil je de vastgoedeigenaar volledig ontzorgen met een goed concept. Door zelf de grote, dagelijkse diensten te leveren, kunnen we de kwaliteit garanderen en onze diensten op elkaar afstemmen en combineren." D&B The Facility Group realiseert haar concepten voor zowel corporates als hoogwaardige multi-tenant gebouwen. Zo is het bedrijf actief in het Amsterdamse WTC, Quarter Offices in Amsterdam, evenals Delftse Poort, Pand Noord en het Amstelgebouw.

Ontwerp maakt of breekt

Voorwaarde voor een goed concept is dat het gebouw groot genoeg is om een volledig pakket aan services te bieden. Pas dan begint een goed concept echt 'te vliegen' zegt De Bruijn. Mits er goed nagedacht wordt over het ontwerp van het kantoorgebouw. "Het liefst willen we al om tafel vanaf de ontwerpfase, omdat bepaalde ontwerpkeuzes invloed hebben op de exploitatie. Zo zijn inrichting, materialisatie, looproutes en zichtlijnen erg belangrijk."

Begane grond als hart

Volgens De Bruijn moet de begane grond het hart van het gebouw worden. "De begane grond moet het centrale punt zijn, met de ontvangstbalie, het restaurant en de vergaderruimtes. Een klassieke fout is om het restaurant bovenin de toren zetten of halverwege het gebouw. Mensen moeten vanaf buiten het restaurant kunnen zien, want je wil juist de mensen van buiten aantrekken. Traffic is belangrijk en je wil je huurders ook motiveren zich te bewegen in het gebouw. Je wil reuring hebben."

Commerciële exploitatie

"Veel eigenaren rekenen zich al snel rijk, maar er zijn maar weinig commerciële exploitaties in multi-tenant gebouwen. Je moet echt volume hebben en daarbij hebben we in Nederland niet echt een eetcultuur. Zo besteden we gemiddeld 21 minuten per dag aan de lunch, dus je moet van goeden huize komen wil je commercieel succesvol zijn," aldus De Bruijn. De exploitatie is niet zonder risico's. "Het is een samenspel met de vastgoedeigenaar. Wij hebben een minimale bezettingsgraad nodig evenals voldoende traffic om een goed concept te kunnen garanderen. Is dat er niet, dan lopen we allebei risico. Maar we weten hoe we mensen kunnen binden aan ons concept en hoe we mensen kunnen verleiden bij ons te komen eten."

WTC Amsterdam

Een goed voorbeeld van een succesvolle commerciële exploitatie vindt De Bruijn het We Canteen restaurant in kantoorcomplex WTC Amsterdam op Zuidas. "Dit is een van onze grootste food courts. Wij bedienen niet alleen de kantoorgebruikers, maar ook mensen van buitenaf. Vanaf 1 februari vorig jaar hebben we dit overgenomen en het blijkt succesvol. Met ons concept WeCanteen en de samenwerking met Casper Reinders hebben we de gemiddelde besteding, de klanttevredenheid en het aantal bezoekers flink omhoog weten te krijgen."

Voordelen

Tot slot zegt De Bruijn: "Natuurlijk, het gebouw en de locatie zijn belangrijk. Maar het gaat vandaag de dag niet meer over het gebouw. Je maakt het verschil met wat er in het gebouw gebeurt. Wanneer je een aantrekkelijk concept realiseert in jouw gebouw waardoor reuring, dynamiek en beleving ontstaat, dan is het pand aantrekkelijker voor huurders. Dankzij de uitgebreide services is een gezonde huurprijs en servicekosten niveau te verantwoorden. Uiteindelijk levert dat een eigenaar een goed lopend verdienmodel en wordt het pand uiteindelijk meer waard. Daarbij zijn je huurders tevreden, heb je meer binding met ze en is de kans groot dat ze langer bij je blijven huren. Een win-win situatie dus."

VASTGOED JOURNAAL

Kimberly Camu