VASTGOED JOURNAAL

Een tevreden huurder maakt een stabiele belegging

01-12-2020 13:36

Beleggers krijgen meer oog voor huurderstevredenheid. Behalve dat ze een positief imago genereert, verhoogt huurdertevredenheid het rendement van beleggingen. Maar hoe houd je grip op de tevredenheid van huurders in deze snel veranderende markt?

Huurderstevredenheid staat bij beleggers hoog in het vaandel. Aanvankelijk misschien vanwege certificeringseisen, maar steeds vaker zijn beleggers intrinsiek gemotiveerd om meer te betekenen voor hun huurders. Sommige aspecten van huurderstevredenheid, veranderen echter snel.

Ingrijpende ontwikkelingen
We zien dat online shoppen en thuiswerken steeds meer de norm wordt. Ruimtes krijgen daarom een andere bestemming; winkels worden een plek waar mensen een merk willen ervaren, kantoren een plek waar mensen elkaar willen ontmoeten. De COVID-19 pandemie heeft zaken extra op zijn kop gezet. Het huis is plotseling een kantoor en het naastgelegen park wordt in tijden van lockdown extra goed gebruikt. Deze ontwikkelingen zijn ingrijpend. Zowel voor de maatschappij in het algemeen als voor de hele vastgoedketen van beleggers, vastgoedmanagers, leveranciers en huurders.

Aanpassingsvermogen
Deze ingrijpende ontwikkelingen vragen om aanpassingsvermogen van iedereen. De behoefte aan data en (benchmark-)informatie over huurders neemt toe. Je wil als belegger immers weten of en in welke richting je je moet aanpassen. Inzichten in de meningen en intenties van huurders vormen dé sleutel en helpen beleggers kansen te signaleren. Wat wordt gewaardeerd en moet je vasthouden? Wat vraagt om verbetering of vernieuwing? En hoe kan de maatschappelijke impact van de belegging het snelst worden verhoogd?

Feedforward en innovatie
Door onderzoek te doen onder huurders stel je in de eerste plaats de tevredenheid vast. Dat is niet verrassend, maar wel heel waardevol om regelmatig te doen. Want dan weet je aan welke knoppen je moet draaien om de tevredenheid te verhogen.

Zorg ook dat je oog hebt voor de zogenaamde ‘dissatisfiers’; wat moet je doen om huurdersontevredenheid te voorkomen? Het reduceren van gedoe voor de huurder heeft vaak een grote, positieve impact op tevredenheid en vermindert de neiging tot verhuizen. De Customer Effort Score brengt in beeld hoeveel moeite een huurder moet doen om bijvoorbeeld iets als een reparatieverzoek gedaan te krijgen. Deze inzichten helpen bij het stellen van prioriteiten die bijdragen aan korte termijnverbeteringen.

Een goed opgezet huurdersonderzoek kan echter meer dan alleen verbeterpunten opleveren. Het onderzoek kan het ideale middel zijn om ideeën te toetsen en feedforward informatie in te winnen. Hoe staat een huurder bijvoorbeeld tegenover de verduurzaming van zijn of haar pand? In hoeverre is de huurder bereid extra te betalen voor aanpassingen die het comfort van het pand verhogen?
Of welke mogelijkheden zien winkeliers om met belegger en vastgoedmanager de beleving van de winkelomgeving naar een hoger niveau te tillen? Met gedegen huurdersonderzoek krijg je niet alleen feedback, maar het levert ook inzichten op die je als belegger vooruit helpen en innovatie en verandering concreet maken en vorm geven.

Een tevreden huurder investeert in zijn eigen geluk
Wanneer je als vastgoedpartij een situatie en omgeving creëert waarin je huurders tevreden zijn, willen ze daar blijven. Op het moment dat huurders langer op één plek blijven, zullen ze investeren in hun omgeving.

VASTGOED JOURNAAL

Particuliere huurders zoeken interactie met hun buren en houden hun tuin en straat netjes. Een zeer tevreden zakelijk huurder van een ruimte in een bedrijfspand wil actief meedenken over het aantrekken van nieuwe huurders en klanten. Kortom, een tevreden huurder zorgt voor een stabiele belegging en draagt bij aan de maatschappelijke performance van het fonds.

Tevredenheid creëren doe je samen
Jaarlijks mag Customeyes zo'n 50.000 huurders bevragen over hun ervaringen en ideeën. Hiermee helpen wij vastgoedorganisaties aan inzichten over hun huurders en stimuleren wij deze organisaties om continu te blijven ontwikkelen en klantgericht te werken.

Bij de opzet en terugkoppeling van de huurdersonderzoeken betrekken we alle betrokken partijen rond de huurder. Daardoor ervaren we veel bereidheid bij deze partijen om aan de slag te gaan met eventuele actiepunten die uit het onderzoek voortkomen.

De huurder krijgt een stem en wordt geïnformeerd over de acties die volgen uit het onderzoek. Hij of zij voelt zich serieus genomen. En we zien dat de bereidheid om deel te blijven nemen aan een herhaalonderzoek onder huurders hoog is.

We voeren huurdersonderzoeken uit voor winkel-, kantoor- en woningportefeuilles van institutionele of particuliere beleggers. Voor 7 grote institutionele beleggers organiseren we het jaarlijkse benchmarkonderzoek uit onder woninghuurders. We werken ook voor gerenommeerde property managers.

Wil je ook een gedegen en inspirerend onderzoek voor jouw huurders? Neem dan vrijblijvend contact met ons op. We horen graag waar je naar op zoek bent en vertellen je graag meer over onze ervaring en de mogelijkheden.

Klik hier voor meer informatie over onze ervaring, werkervaring en download de checklist met tips over hoe je een gedegen onderzoek opzet.

Redactie