

## Strijd samen met je huurder tegen leegstand

01-02-2021 09:40

**Ga in gesprek met de huurder in het horeca- en winkelvastgoed en voorkom toekomstige leegstand. De veranderende rol van de fysieke winkel en de coronacrisis maakt heldere communicatie tussen de huurder en de beheerder/eigenaar nóg belangrijker, betoogt Customeyes in hun bijdrage.**

De rol van de fysieke winkel verandert. Webshops worden wereldwijd de norm, en door Covid-19 winkelt nu iedereen online. Maar dat betekent niet dat mensen geen fysieke locaties meer opzoeken, integendeel, mensen gaan juist op zoek naar een ervaring die ze online niet kunnen krijgen. Een uitstekende customer experience is daarom belangrijk om winkels aantrekkelijk te houden voor de consument. Door het gesprek aan te gaan met de huurder doe je inzichten op van de werkvloer waarmee je samen een optimale winkelbeleving realiseert.

### Het belang van het gesprek

Daarnaast laat het coronavirus duidelijk z'n sporen achter in de horeca- en winkelomgeving. Door gederfde inkomsten en zelfs faillissementen zijn betalingsregelingen sinds maart 2020 voor huurders aan de orde van de dag. Daar bovenop is ook nog de sluiting gekomen van horecagelegenheden en niet-essentiële winkels. Heldere communicatie tussen de beheerder/eigenaar en de huurder is van essentieel belang. Met duidelijke afspraken voorkom je misverstanden. Door het gesprek aan te gaan met de huurder kun je doelgericht steun en advies organiseren.

De uitdagingen vragen om structurele aanpassingen in het horeca- en winkelvastgoed. Maar welke aanpassingen zijn nodig? Dat kan voor de beheerder/ eigenaar lastig zijn om alleen te bepalen. Daarom is het belangrijk dat een beheerder/ eigenaar goed op de hoogte is van de situatie bij huurders. Zo kun je samen aanpassingen identificeren waarmee het vastgoed op langere termijn rendabel blijft. Houd contact met de huurder, van hoofdkantoor tot werkvloer niveau, zodat je zowel strategisch als operationeel aanpassingen kunt doorvoeren.

### Help huurders relevant te blijven

Schoon, heel en veilig dient voor elke horeca en winkellocatie op orde te zijn, dat is de basis. De focus van de veranderingen moet echter liggen op de toegevoegde waarde van een locatie. Die maken nu en in de toekomst het verschil. Help je huurders om toonaangevend, persoonlijk en verrassend te blijven. Op die manier blijven ze relevant in de winkelstraat.

Een huurdersonderzoek is de beste manier om deze uitdagingen te tackelen. Om dit effectief te laten zijn, is het cruciaal dat je dienstverlening aansluit bij de wensen van je huurder. Zo creëer je een gemeenschappelijke basis. Verwachtingen en prioriteiten van huurders identificeer je in dit huurdersonderzoek. Een bewustwording- en verandertraject bij zowel de beheerders als huurders, geeft vervolgens handvatten die de samenwerking versterken.

### Ga in gesprek tegen leegstand

Jaarlijks brengen we bij Customeyes met ons huurdersonderzoek zo'n 50.000 huurders en beheerders/eigenaren nader tot elkaar/samen. Wij helpen vastgoedorganisaties aan inzichten over hun huurders en stimuleren deze organisaties zich continu te ontwikkelen en klantgericht te werken.

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

# VASTGOED JOURNAAL

De huurder krijgt in het huurdersonderzoeken een stem en wordt betrokken bij de acties die volgen uit het onderzoek. Hij of zij wordt serieus genomen. Dat zien we ook in de bereidheid om deel te blijven nemen aan een herhaalonderzoek: die is hoog.

We voeren huurdersonderzoeken uit voor winkel-, kantoor- en woningportefeuilles van institutionele of particuliere beleggers. Voor 8 grote institutionele beleggers organiseren we het jaarlijkse benchmarkonderzoek uit onder woninghuurders. We werken ook voor gerenommeerde property managers.

Wil jij ook samen met jouw horeca- en winkelhuurders de strijd tegen leegstand aangaan? Neem dan vrijblijvend contact met ons op of download ons e-book over ons huurdersonderzoek. Vertel ons waar je naar op zoek bent. Wij delen graag onze ervaringen en informeren je met onze ruime kennis over de mogelijkheden.

*Een bijdrage van Customeyes.* [Klik hier voor meer informatie over onze ervaringen en download de checklist met tips over hoe je een gedegen onderzoek opzet.](#)