VASTGOED JOURNAAL

'Wij willen het meest klantgerichte vastgoedbedrijf van Nederland worden'

26-02-2021 08:56



Het Amsterdamse Fris Real People bestaat al bijna honderd jaar. En die eeuw is er niet aan af te zien, want de onderneming floreert als nooit tevoren. Wat is het geheim daarvan? We zitten aan tafel met Hans Peter Fris, managing director van Fris Real People zoals z'n visitekaartje vermeldt, en kleinzoon van oprichter Wouter Fris. Deze startte de onderneming in hypotheken en verzekeringen in de twintiger jaren van de vorige eeuw in Zaandam. Ondernemend als hij was zag hij in het nabije Amsterdam meer kansen en streek neer aan de Prinsengracht en, weer later, de Weteringschans.

"In zijn algemeenheid is er in de makelaardij niet heel veel sprake van strategisch denken. Woningen verkopen, daar ging het om"

Kleinzoon Hans Peter is al net zo ondernemend. En vertelt onder andere enthousiast over zijn ambities ("het meest klantgerichte vastgoedbedrijf van Nederland worden") en ergernissen ("het gebrek aan realiteitszin en bereidwilligheid van de politiek om het huisvestingsprobleem op te lossen"). Zoals het in een goed familiebedrijf gebruikelijk lijkt te zijn, startte Hans Peter zijn vastgoedcarrière, na een studie commerciële economie, buiten het eigen nest. Namelijk bij Zadelhoff in Den Haag. Hier leerde hij de fijne kneepjes van het vak. En van hieruit zette hij nog twee stappen, via Helm & Wesep Makelaars en Hulshof Makelaars, voordat hij in 1995 in het familiebedrijf bij zijn vader en oom instapte als gecertificeerd makelaar. Onder de voorwaarde

dat hij het voor het zeggen zou krijgen.



Professionalisering

Het al jaren daarvoor gemaakte businessplan (“werd door mijn vader in de la gelegd, gevolgd door de woorden: zo, gaan we nou weer huisjes kijken? Zijn goed recht maar voor mij destijds een goede aanleiding om eerst maar eens even elders rond te kijken.”) werd erbij gepakt en opgepoetst en vormde vervolgens de blauwdruk voor de koers die Fris in de daarop volgende decennia zou gaan varen. Hij begon met negen medewerkers; een aantal dat in een jaar of vijf uitgroeide tot 23. Hans Peter: “Belangrijk daarbij was dat het niet zou gaan om groeien om de groei, maar om de mogelijkheid te scheppen tot professionalisering. Ik wilde dat het kantoor groter zou worden, om daarmee een aantal ondersteunende staffuncties te kunnen creëren, naast de corebusiness makelaardij, beheer en verzekeringen. Dat is ook gelukt. Fris, inmiddels met momenteel een kleine 90 medewerkers, beheert momenteel circa 2.5 mln m2 aan commercieel vastgoed en circa 5.500 woningen. Niet alleen in de regio Amsterdam, maar inmiddels door heel Nederland. Onze woningmakelaars bemiddelen honderden woningen per jaar” Van meet af aan was de focus van Hans Peter gericht op het ondernemende deel van het vak. Hij constateerde een groot gebrek daaraan bij jonge makelaars, die vooral transactiegericht opereerden en, in zijn ogen, te weinig bezig waren met de grote lijnen. Hans Peter Fris: “In zijn

algemeenheid is er in de makelaardij niet heel veel sprake van strategisch denken. Woningen verkopen, daar ging het om. Ik wilde relevant zijn en had daarom een bepaalde omvang nodig, waardoor ik ook tijd vrij kon maken om relevant te kunnen zijn.”

Van pand naar klant

VASTGOED
JOURNAAL



Hans Peter Fris wilde er dus voor waken een middle-of-the-road kantoor te worden; hij wilde zich onderscheiden. “Ik wilde dat niet doen door op prijs te gaan zitten, Makelaarsland was toen net begonnen dus dat had ook weinig zin, maar vooral op kwaliteit. De beste willen zijn, toegevoegde waarde creëren. Uiteindelijk gaat het niet om het pand, maar om de klant. Ik zeg vaak: van pand naar klant. Mijn stip op de horizon is het meest klantgerichte vastgoedbedrijf van Nederland worden. Die focus zorgt er voor dat je op een bepaalde manier niet alleen naar de makelaardij kijkt, maar ook naar beheer. Waarbij je je klanten beschouwt als hotelgasten.” Dat idee zorgde ervoor dat Fris zo rond 2005 een eigen marketing- en researchafdeling opzette, tegenwoordig de afdeling research en consultancy. Met die research zorgde Fris ervoor dat, op basis van harde data, er beter voorspellingen konden worden gedaan over waar behoefte aan was bij de klant en voor wie je wat moet gaan bouwen. Fris: “Daarmee werden we voor ontwikkelende en beleggende partijen een interessante speler. Maar ook voor de makelaars die bij ons werk(t)en, want die willen op weg zijn met klanten en niet achter de computer zitten en data verzamelen.”

Van transactie- naar kennisorganisatie

Op deze manier ontwikkelde Fris zich van een transactie- tot een kennisorganisatie. Hans Peter Fris zag daarbij, naar eigen zeggen, al heel vroeg in dat internet een grote rol zou gaan spelen op de traditionele manier van makelen. Die zich erop richtte om van een intransparante markt een transparante markt te maken. Hans Peter Fris: “Vroeger moést je wel bij een makelaar aankloppen om erachter te komen wat er te koop stond. Die rol is nu, met internet, niet meer nodig. De makelaar kan en moet zich nu onderscheiden met een dieper gaande kennis van de markt. En vragen kunnen beantwoorden over prijs- en productontwikkelingen in een bepaald gebied, in een bepaalde wijk, over een bepaalde periode. En of je moet overbieden op een specifieke woning en hoeveel dan? Door onze datamining, kunnen wij met één druk op de knop een antwoord geven op die vragen.”

Rol overheid

De vraag voor wie je wat moet gaan bouwen, wordt overigens niet alleen bepaald door de ontwikkelaars en bouwers. Integendeel. De overheid speelt hierbij een doorslaggevende rol. Hans Peter Fris laakt daarbij met name de rol van de lokale overheid, die door hun veelheid aan eisen het onmogelijk maakt om voor de gemiddelde ontwikkelaar/bouwer een fatsoenlijk kwaliteitsproduct neer te zetten. Dan gaat het met name ook om de extreme grondprijzen die een gemeente als Amsterdam bijvoorbeeld hanteert. Die zorgen er volgens Hans Peter Fris, in combinatie met de regelzucht, voor dat de bouwproductie op een veel te laag pitje staat. Hans Peter Fris: “De overheid en de markt staan lijnrecht tegenover elkaar. In 2005 hebben wij al eens een dynamisch grondprijsmodel ontwikkeld, waarbij je als gemeente je grondprijs afstemt op het type woning dat je gerealiseerd wilt hebben. De gemeente was daar helemaal niet in geïnteresseerd. Je kunt zeggen dat de politiek teveel eist van projectontwikkelaars en tegelijkertijd een gebrek aan bereidwilligheid toont om samen problemen op te lossen. We moeten bouwen, bouwen, bouwen. De marktpartijen willen wel, maar de overheid frustreert de plannen in plaats van ze te faciliteren.”

VASTGOED JOURNAAL



Fris Young Professionals

Tot slot komen we te spreken over de Fris Young Professionals. Een club van jonge, ambitieuze medewerkers die met enige regelmaat bijeenkomsten organiseren om het kennispijl omhoog te stuwen. En die normaal gesproken jaarlijks een buitenlandse trip maken. Met als vast onderdeel een bezoek aan een vastgoedpartij ter plekke. Hans Peter: “Na bezoeken van Fris Young Professionals aan Düsseldorf en London kreeg ik een enthousiast telefoontje van de betreffende vastgoedpartij dat ze een ontzettend leuke groep jonge mensen op bezoek hadden gehad. En of het niet eens tijd werd voor een persoonlijke afspraak om te kijken of we iets voor elkaar zouden kunnen betekenen. Het bezoek aan Düsseldorf leidde er op die manier bijvoorbeeld toe dat wij nu het Nederlandse bruggenhoofd zijn voor Duitse vastgoedbeleggers. Dat soort dingen, vind ik nou leuk!”

Vooruitstrevend

Fris is op alle terreinen bijzonder vooruitstrevend. Fris Woningmakelaars speelt steeds meer een rol bij de advisering en verkoop van nieuwbouwprojecten. Zo is er onlangs een samenwerking gesloten met De Woonexpert, die met een landelijke dekking inmiddels de grootste nieuwbouw makelaar van Nederland is geworden. En zich onderscheidt door tools als optimalisatie-adviezen, dynamische verkoopprijsmethode en

razend scherpe verkoopprocessen. Waardoor er aantoonbaar meer opbrengst wordt gegeneneerd door de ontwikkelaar/aannemer en er bovendien sneller wordt verkocht. Fris Vastgoed Management (woningbeheer) is door de combinatie van de zelf ontwikkelde Meet Amy app, EyeMove, BIM-exploitatiemodellen en REMS een voorloper geworden in property management 2.0. Fris Investment Care (beheer van commercieel vastgoed) werkt met Yardi en heeft door implementatie van de beschikbare tools zoals commercial cafe (iedere huurder een eigen login voor toegang alle noodzakelijke info), vendor cafe (voor leveranciers, direct uploaden van facturen en offertes, etc) en real time servicekosten afrekening een zeer competitief aanbod in huis. Fris Bedrijfsmakelaars werkt binnen de beleggingsafdeling met een in huis ontwikkelt matchingssysteem dat vraag en aanbod van beleggingen op vooraf aangegeven KPI’s matcht.

Redactie