

'Vastgoedeigenaren assisteren met vasthouden huurders'

07-06-2011 10:56

In economisch moeilijke tijden is het vasthouden van goede huurders meer dan ooit van belang voor vastgoedeigenaren. Een sterke en ervaren vastgoedbeheerder als Actys kan hierbij vastgoedeigenaren als geen ander ondersteunen. Patrick Kremer, directeur van Actys B2B, vertelt over de nieuwste inzichten in het beheer van commercieel vastgoed.

"In deze tijd is de meeste aandacht voor het in standhouden van direct rendement. Dat betekent dat wij als vastgoedbeheerder samen met onze opdrachtgevers, de vastgoedeigenaren, er alles aan doen om de huurders tevreden te houden", zegt Patrick Kremer, sinds eind 2006 algemeen directeur van Actys bv, de grootste onafhankelijke vastgoedbeheerder in Nederland die voor grote institutionele en particuliere beleggers en corporaties zowel commerciële vastgoedportefeuilles als woningen beheert en verhuurt. Actys bestaat globaal uit twee takken: de commerciële vastgoedbeheertak Actys Business to Business (B2B) en Actys Wonen en VvE (Actys Wonen Beheer bv, geleid door Klaartje Snieders).

Om een idee van de omvang te geven: Actys B2B beheert en verhuurt circa 2 mln m2 kantoorruimte en parkeerplaatsen en 600.000 m2 winkelruimte voor grote institutionele vastgoedeigenaren van het kaliber ING Real Estate, Syntrus Achmea en Delta Lloyd. Ook een Brits fonds als Hansteen heeft Actys B2B aangetrokken voor property management van haar Nederlandse vastgoed.

Dankzij de grote metrages kan Actys B2B schaalvoordelen creëren voor haar opdrachtgevers zoals inkoopservices en gebouwdiensten (zoals het aanleveren van gas, maar ook van huismeesters en conciërges). "Hierdoor kunnen wij goedkoper dergelijke services inkopen dan een belegger die maar een paar duizend vierkante meters bezit", zegt Kremer. Er zijn beleggers die uit kostenoverwegingen zelf het beheer van hun panden uitvoeren maar volgens Kremer leert de praktijk dat het handiger is dat tussen huurder en belegger/eigenaar nog een beheerorganisatie staat.

"Vaak weten wij meer wat er speelt bij de huurders dan de eigenaar zelf." En daarmee is ook het verschil met de traditionele vastgoedadviseurs verklaard die ook een eigen beheerpoot hebben. "Wij zijn erop gefocust om de huurder vast te houden en moeten het niet hebben van huurdersmutaties. Zo houden we de leegstand laag", aldus Kremer. De cijfers tonen dat ook aan: zo is de leegstand onder de door Actys B2B beheerde retailportefeuille minder dan 1% en die onder de kantoren circa 6-7%. "Dat is beduidend lager dan het landelijk gemiddelde waar de leegstand onder de kantoren rond de 14% bedraagt."

Kremer weet uit ervaring dat de redenen waarom huurders uiteindelijk vertrekken eigenlijk niet zo groot zijn. "Afgezien van fusies en faillissementen willen huurders na bepaalde tijd nieuwere huisvesting. Dat hoeft niet per se een nieuw of ander kantoorgebouw te zijn. Sommigen willen alleen een nieuwe entree of een gedeeltelijke renovatie. Ook het verduurzamen van een bestaand gebouw kan bestaande gebruikers gunstig stemmen doordat zij op lagere servicekosten kunnen rekenen. Beleggers hebben daar nu veel meer oog voor gekregen. Ten slotte willen zij alle huurders in hun panden vasthouden." Ook hier begeleiden wij als Actys B2B de eigenaren graag bij.

Opvallend is de introductie van een nieuwe service, die Actys biedt op het gebied van beleggingen, waarbij Actys B2B sinds anderhalf jaar vooral de Duitse vastgoedbeleggers benadert die bezittingen in Nederland hebben. Kremer: "Wij willen aan hen laten zien dat we een goed alternatief zijn voor de beheerafdelingen van de bekende bedrijfsmakelaars. Ik ken Duitse partijen die panden hebben gekocht van makelaars die ook de

huurders hebben binnengehaald. Het risico bestaat immers dat diezelfde makelaars deze huurders weer opnieuw benaderen voor andere huisvesting. Voor die beleggers vormen wij een goed alternatief omdat wij huurders willen vasthouden door hen tevreden te houden."

De klimmende leegstand in de retailsector vormt voor Kremer ook een uitdaging ook al geeft de eigen winkelbeheerportefeuille - dankzij de hoge bezettingsgraad - geen enkele reden tot zorg. "We kijken vooral bij oudere winkelcentra hoe renovatie kan leiden tot waardevermeerdering. Hierin hebben we een aantal succesvolle renovatieprojecten begeleid. Zoals van winkelcentrum Deppenbroek in Enschede dat voor eigenaar ING tot een waardevermeerdering van tientallen procenten heeft geleid." Kremer vertelt hoe belangrijk het is het fenomeen van Social Media te betrekken in de retail.

"Het zou goed zijn als retailers in de door ons beheerde winkelcentra een eigen website te hebben en die goed onderhouden. Een goede website stimuleert uiteindelijk de aankoopbeslissing. Om retailers die hiermee minder bekend zijn, toch te ondersteunen geven wij hier met regelmaat workshops over. Wij laten hen daarin zien hoe zij Twitter kunnen gebruiken ter promotie. Dat hebben wij laatst gedaan voor de retailers in de Rotterdamse koopgoot (Beursplein) bij de promotionele acties die we daar begeleid hebben. Daar is enthousiast op gereageerd", aldus Kremer.

Rogier Hentenaar