

## Nieuwe partner Spring Real Estate, Willem Jan Schouten: 'Het draait om persoonlijke aandacht en slimme digitalisering'

10-11-2021 16:14

**Vorige week werd Willem Jan Schouten benoemd tot partner bij Spring Real Estate Property Management. Tijd om nader kennis te maken met de kersverse partner die in februari 2020 in dienst trad bij de allround vastgoedadviseur.**

We treffen Schouten nog net op tijd, want hij staat op het punt om naar Valencia te vertrekken. Voor zijn werk welteverstaan. "Toen ik in februari 2020 bij Spring Real Estate begon, was één van mijn eisen om een eigen servicedesk te hebben", begint Schouten. "Anderhalf jaar later draait er in Valencia inmiddels een servicedesk met een live- chatfunctie. De Nederlandstalige medewerkers ondersteunen vanuit de Spaanse stad niet alleen klanten met prangende vragen maar bieden inmiddels ook een stuk secretariële ondersteuning voor de diverse Spring-kantoren en dochterbedrijven in Nederland."

### **Focus op persoonlijke aandacht**

Schouten: "Ik vind het belangrijk dat huurders, van wie wij het vastgoed in beheer hebben, meteen bij de juiste persoon terecht kunnen met hun vragen. Uit ervaring heb ik vaak meegemaakt dat iemand een standaard script voorleest en geen binding met het bedrijf heeft. Bij onze medewerkers van de servicedesk is het een belangrijke eis dat men beschikt over een 'hospitality instelling'. Wij verwachten van hen dat zij oplossingsgericht te werk gaan en dat wanneer zij niet direct een antwoord klaar hebben, zij in ieder geval weten welke wegen er bewandeld moeten worden om tot de oplossing te komen."

"Bij Spring Real Estate bestaan de medewerkers in de verschillende disciplines van het bedrijf uit specialisten," legt Schouten uit. "Het is een bewuste keuze om voor specialisten te kiezen in plaats van generalisten. Hierdoor weet je dat het werk wordt gedaan zoals het hoort. Een bijkomend voordeel is dat de nieuwe medewerkers ook veel vakkennis meenemen, waar Spring dan weer van kan profiteren."

### **Door slimme digitalisering meer tijd voor het leveren van toegevoegde waarde**

De aandacht zoals Schouten die met behulp van de helpdesk voor de huurders heeft, heeft hij overigens ook voor zijn opdrachtgevers. "Doordat Property Management in een door ons zelf ontwikkeld platform draait (volledig Microsoft), besparen wij door digitalisatie nu veel tijd op de beheerprocessen. Die extra tijd kunnen we nu besteden aan het leveren van toegevoegde waarde. Denk bijvoorbeeld aan optimaliseren van financiële rapportages of het verduurzamen van gebouwen. Spring Real Estate is voor de vastgoedprofessional echt wat je noemt een 'one-stop-shop'. Wij hebben alles onder één dak. Vastgoedpartijen moeten echt met al hun vragen bij Spring terecht kunnen. Van vastgoedadvies tot marketingcampagnes."

### **'Bij Spring Real Estate blijft het doorvoeren van veranderingen niet alleen bij woorden'**

Voordat Schouten aan de slag ging bij Spring Real Estate werkte hij 11 jaar als Associate Director bij internationaal vastgoedadviseur CBRE en daarvoor op de property managementafdeling bij Actys (Dynamis ABC). Hoe heeft Schouten zijn eerste 21 maanden bij Spring Real Estate ervaren? "Ik heb het gevoel dat ik bij Spring zelf veel invloed kan uitoefenen op het proces om zo de dienstverlening te verbeteren. Bij grotere bedrijven zie je dat het vaak lastig is of heel lang duurt om veranderingen door te voeren. Bij Spring Real Estate hebben wij wekelijks overleg met het team en onze Chief Technology Officer, Eric Bos, om te bespreken wat we kunnen doen om onze processen nog meer te optimaliseren. Ik ga daarom met heel veel plezier naar mijn werk, omdat er heel veel mogelijk is. Sommige bedrijven beloven dit tijdens een sollicitatiegesprek, maar bij Spring bleef het niet bij woorden. Het heeft zich inmiddels ook in de praktijk bewezen. Toen ik werd aangenomen was het platform nog in ontwikkeling en nu staat het er en kunnen we weer verder met andere

ontwikkelingen op ons wensenlijstje, zoals uitbreiding van de Real-Time Collaboration via het platform. Hiermee wordt een centrale plek in de cloud gecreëerd waar alle informatie- en documentstromen samenkomen. Opdrachtgevers, huurders en leveranciers werken samen in dezelfde omgeving en Spring zal sterk blijven investeren in deze nieuwe manier van werken.

Wij zijn de property manager voor iedere belegger die op een slimme manier wil samenwerken met persoonlijke aandacht!", aldus Schouten tot besluit.

[Spring Real Estate](#) is tien jaar geleden gestart en inmiddels uitgegroeid tot een onafhankelijk vastgoedadviesbureau dat landelijk opereert en gespecialiseerd is in het adviseren van partijen die geïnteresseerd zijn in commercieel vastgoed. Met Agency Teams in Amsterdam, Den Haag en Utrecht, een Capital Markets, MidCap Investments, Property Management en Valuations team biedt Spring Real Estate een breed scala aan diensten voor particuliere tot institutionele beleggers. Samen met een team van 125 mensen heeft Spring Real Estate in 2020 voor meer dan 75.000 m<sup>2</sup> aan verhuurtransacties en 400 miljoen aan beleggingstransacties gesloten.

Sandra Lissenberg