VASTGOED JOURNAAL

'We zijn niet van het snelle geld en hechten zeer aan langjarige relaties'

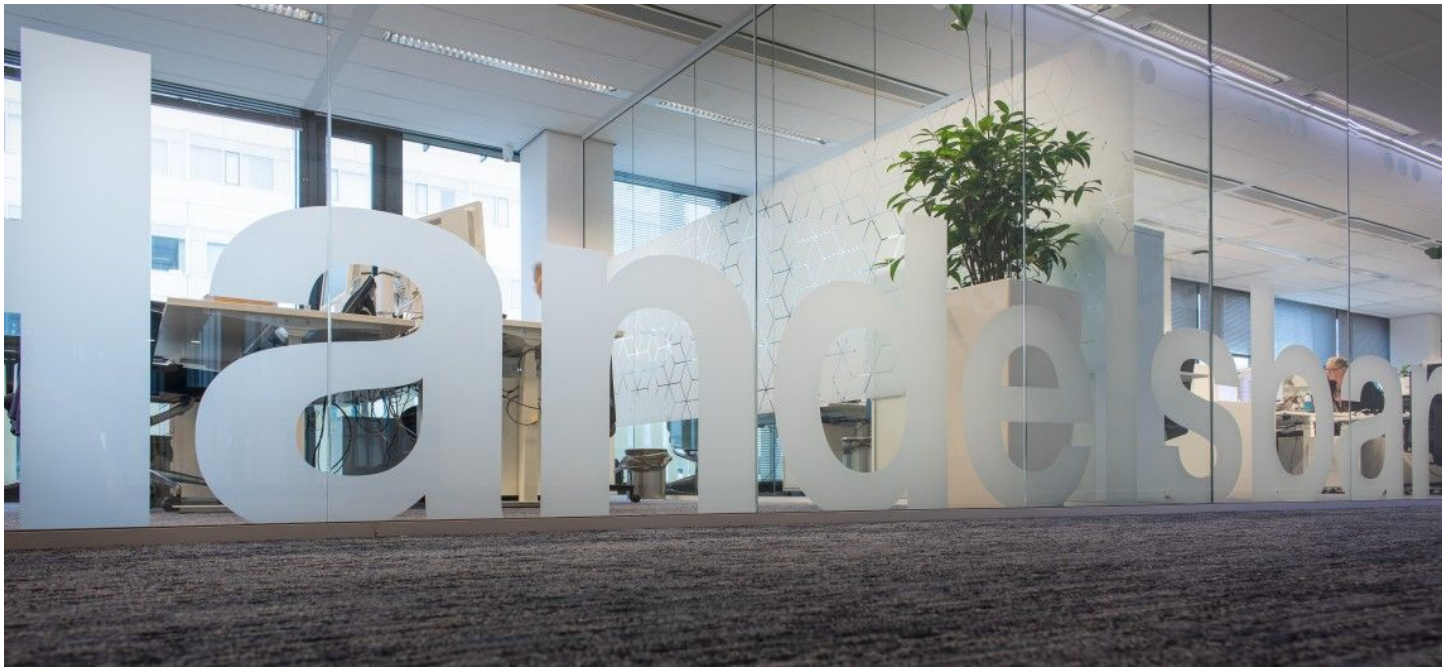
15-10-2024 14:31



Voor een instelling die al sinds 1871 bestaat is een jaar eigenlijk niets, ook al gebeurt er dan ook heel veel. Handelsbanken, daar gaat het hier over, heeft natuurlijk als ieder ander wel te maken met de actualiteit, maar laat zich er niet door meeslepen. Wery Hegge, één van de twee regiodirecteuren van Handelsbanken Nederland, is dan ook voorzichtig als het gaat over het duiden van de huidige ontwikkelingen in Nederland.

Want als één van onze grotere vastgoedfinanciers, nummer 4 na ABN AMRO, Rabobank en ING, heeft ook Handelsbanken te maken met een overheid die bijvoorbeeld al jaren zegt woningbouw te willen stimuleren, maar daar toch niet echt in slaagt. Maar om te beginnen gaat Wery Hegge toch nog even in op de stabiliteit van Handelsbanken: “Bij een stabiel en redelijk conservatief bedrijf als het onze is het niet het ene jaar plus en het andere jaar min. In onze ontwikkeling laten we een heel constante lijn zien. We hebben inmiddels bijna 9 miljard euro aan financieringen uitstaan en zijn sinds onze komst naar Nederland in 2002 uitgegroeid tot een gevestigde naam. Maar dan wel eentje die nog steeds relatief onbekend is.”

VASTGOED JOURNAAL



Actuele ontwikkelingen
Vervolgens gaat Wery Hegge in op de veranderingen in de vastgoedmarkt en dan met name de woningmarkt. “Er wordt op dit moment te weinig ontwikkeld in de woningmarkt. Als bankier maak ik me daar niet meteen zorgen over, maar als vader van twee kinderen wel. Ik vraag me af: waar moeten zij straks wonen als ze het ouderlijk huis verlaten? Er is tijdens Prinsjesdag een aantal maatregelen aangekondigd die de woningmarkt moeten stimuleren, maar die, volgens mij, een averechts effect hebben. Bijvoorbeeld de beperking van de renteaftrek en, nog belangrijker, het loslaten van de drempelwaarde van 1 miljoen. Kleine vastgoedondernemingen worden hierdoor geraakt. Het zijn maatregelen die het minder aantrekkelijk maken om in de woningmarkt te investeren. Ook het verlagen van de overdrachtsbelasting is goed bedoeld, maar geldt bijvoorbeeld niet voor kantoorpanden die getransformeerd kunnen worden tot woningen. En dát is nou net waar je op in moet zetten. Het moet aantrekkelijker worden om in de woningmarkt te investeren. Stimuleer dat! Ook de wet betaalbare huur heeft averechtse effecten, op bijvoorbeeld het woningdelen. In plaats van meer woningen, zorgt deze wet voor minder woningen. Er zijn gelukkig, mede dankzij de lagere rente, nog steeds beleggers die in de woningen investeren. Niet zoals het geweest is, maar dankzij de lagere rente wordt het iets makkelijker een business case rond te rekenen en te gaan investeren. Maar je ziet op het ogenblik ook best veel box 3-beleggers die de woning bij vrijkomen verkopen en op zoek gaan naar alternatieve investeringsmogelijkheden, zoals in retail of kantoren. Of geld aanhouden op een spaarrekening, zoals bij ons in deposito, en afwachten.”

Een persoonlijke relatiebank
Tot zover de actualiteit, terug naar de bank. Handelsbanken is een persoonlijke relatiebank die hecht aan relaties voor langere tijd. Wery Hegge: “We zijn niet van het snelle geld en hechten zeer aan langjarige relaties. Als we een klantrelatie aangaan, dan is dat met de bedoeling om het voor langere tijd te doen. Wij doen dan ook geen transacties. We willen geen project financieren voor een half jaar en dat het dan afgelopen is. Hoe aantrekkelijk die transactie ook is.” Daarnaast is Handelsbanken een heel persoonlijke bank (Wery Hegge: “Dat was zo, dat is zo en dat blijft zo.”), die graag aan tafel gaat met de klant. Dat kunnen privépersonen zijn, maar ook ondernemers en families die (een deel) van hun vermogen in vastgoed hebben zitten. Dichtbij de klant

betekent ook dat Handelsbanken 27 fysieke kantoren heeft, verspreid over Nederland. Wery Hegge: “Deze kantoren hebben een omvang van tussen de acht en twintig medewerkers, die hun klanten allemaal persoonlijk kennen. Als je als klant met je Handelsbanken-kantoor belt, dan bel je met de bankier zelf. We hebben geen callcenter: je belt met het 06-nummer van de bankier.”

Hoge klanttevredenheid

VASTGOED JOURNAAL



“Bij de vastgoedondernemers zijn we goed bekend en profiteren we vooral van vooral mond-tot-mond reclame: onze klanten adviseren ons in hun netwerk. Vandaar ook dat we geen groot opgetuigde marketingcampagnes

nodig hebben om te groeien. Al loopt onze naamsbekendheid misschien een beetje achter, gezien onze omvang. We zijn in zekere zin a-typisch. Ondanks, of wellicht: dankzij, die focus op het lokale en het persoonlijke, is Handelsbanken één van de sterkste banken ter wereld. Het is een beursgenoteerde onderneming die door creditrating agencies als zodanig wordt bestempeld en een hele sterke balans heeft. We zijn er in goede en slechte tijden voor onze klanten. Als bank willen we winstgevender zijn dan de benchmark, zorgen we ervoor lagere kosten te hebben en hebben we een hoge klanttevredenheid." De strategie van Handelsbanken, inzetten op het persoonlijke en op langjarige relaties, werpt al jaren zijn vruchten af. Wery Hegge: Wij worden door onze klanten zeer positief beoordeeld. Het is dit jaar het twaalfde jaar op rij dat we daarop het beste scoren in vergelijking met de Nederlandse grootbanken en de sector als geheel." Een paar cijfers: in de EPSI-klanttevredenheidsindex scoort Handelsbanken onder haar particuliere klanten 78,6. Voor de Nederlandse bankensector als geheel ligt deze tevredenheidsscore op 68,2. Bij zakelijke klanten scoort Handelsbanken 78,4 ten opzichte van een sectorgemiddelde van 66,2.

Meer weten?
Spreekt de aanpak van Handelsbanken u aan als vastgoedbedrijf, (vastgoed)ondernemer, of particulier? En wilt u meer weten over wat wij voor u kunnen betekenen op gebied van hypotheken, vastgoedfinancieringen, vermogensbeheer en sparen? Kijk dan op onze website: handelsbanken.nl. Via de site kunt u ook de dichtstbijzijnde vestiging vinden.