

# Een instrument om de service te vergroten

De nieuwe VGM Benchmark dekt een groot deel van de markt. Inmiddels doen 12 grote vastgoedmanagers mee

DOOR RONALD DE BLAUW

Vorig jaar zag de benchmark voor vastgoedmanagers het licht, een initiatief van brancheorganisatie VGM NL en de aangesloten leden. Inmiddels doen 12 grote partijen in de sector mee; meest recent sloten Fris en ACM zich aan. Een stichting onder voorzitterschap van Han Machielsens, oud-directeur van DTZ Zadelhoff Property Management, heeft als doel de deelname verder te vergroten.

De benchmark is een instrument dat nuttig is voor zowel de deelnemers zelf als voor (potentiële) opdrachtgevers. Volgens Jac Bressers, voorzitter van VGM NL, kan de benchmark de markt echt verder helpen, doordat hij de kwaliteit van exploitatiegegevens bevordert en prestaties onderling vergelijkbaar maakt. 'Je kunt het ook zien als een managementtool waarmee je meer dynamiek in de organisatie te weeg kunt brengen. Dit instrument maakt inzichtelijk aan welke knoppen je kunt draaien om de exploitatie en service te verbeteren en de kosten terug te brengen.'

In 2013 gaven de – toen nog 10 – initiatiefnemers Tias School for Business and Society opdracht de VGM Benchmark op te zetten. De gedachte was dat vastgoedmanagers beschikken over een schat aan informatie, die ze tot dan toe voor zichzelf hielden. Door die te verzamelen kunnen trendanalyses worden gemaakt die inzicht bieden in hoe

exploitatiegegevens zich ontwikkelen in de tijd en hoe deze samenhangen met andere indicatoren, zoals inflatie, consumentenvertrouwen en bouwpijssstijgingen.

## GEEN RANGLIJSTEN

De VGM Benchmark bevat nu circa 6,9 mln m<sup>2</sup> kantoren, op een landelijk totaal van naar schatting 19,4 mln m<sup>2</sup> huurkantoren (35%) en circa 200.000 woningen van de in totaal 900.000 beleggershuurwoningen. Hiermee is een aanzienlijk deel van de markt al gedekt.

'De exploitatiekosten kunnen per gebouw en per vastgoedmanager wezenlijk verschillen', aldus Bressers, die in het dagelijks leven director Management Services is van JLL. 'Het is zaak de bandbreedtes aan te geven waarbinnen de kosten kunnen variëren, zodat de opdrachtgever en ook de manager zelf weet wat hij redelijkerwijs kan verwachten. Daarvoor moeten objectieve data beschikbaar zijn.' Hij benadrukt dat het niet de bedoeling is ranglijsten te maken van de best presterende bedrijven; daarvoor verschillen de portefeuilles te veel. Maar het vergroten van efficiency en transparantie is wel het doel. De VGM Benchmark is wat de deelnemers betreft sectoroverstijgend. Machielsens zegt hierover goede contacten te hebben met de andere brancheorganisaties Aedes, IVBN en Vastgoedbelang. 'We zijn bezig te onderzoeken op welke manier we verder kunnen samenwerken. Aedes heeft haar eigen corporatie-benchmark ontwikkeld en het is goed om kennis uit wisselen en de twee systemen onderling vergelijkbaar te maken. Met ruim 200.000 woningen vertegenwoordigt de benchmark een groot deel van de geliberaliseerde huurwoningmarkt. Van deze beleggingsobjecten kennen we nu in

HAN MACHIELSENS,  
ILSE KAANDORP EN  
JAC BRESSERS



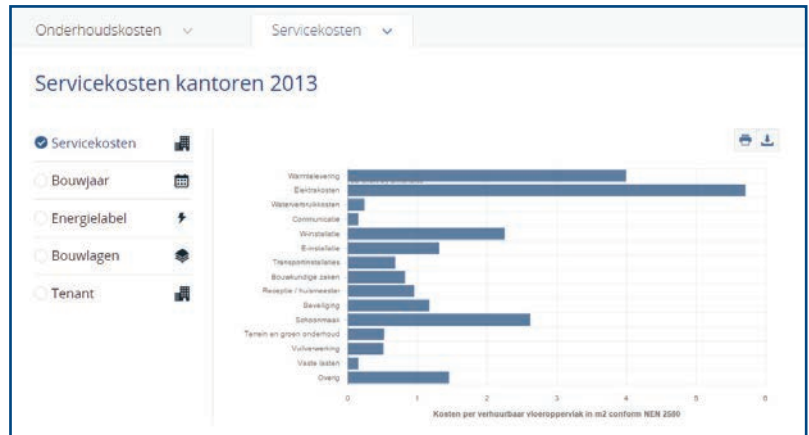
detail de mutatiegraad, de betaalachterstanden, huurinkomsten, exploitatielasten en servicekosten. Dit biedt een goede basis om met de corporatiesector het gesprek aan te gaan over de kwaliteit en betaalbaarheid van wonen en de doelmatigheid van het beheer.'

**SERVICEKOSTEN**

Tegelijkertijd ontwikkelde JLL in samenwerking met IVBN, Nevap, Vastgoedbelang en VGM NL de Oscar-benchmark 2014 (office service charge analysis report) voor servicekosten van kantoorgebouwen. De afgelopen vijf jaar blijken de servicekosten met 10% te zijn gedaald. Bressers verwacht dat deze daling de komende jaren verder zal doorzetten als gevolg van de nog steeds dalende energietarieven en maatregelen van eigenaren, gebruikers en beheerders om het energieverbruik verder terug te dringen. Deze servicekosten-benchmark dekt echter maar een klein facet van de markt.

Bij het opstellen van een benchmark voor vastgoedmanagement moeten duidelijke afspraken gemaakt worden over de definities die worden gebruikt. Een voorbeeld: welk moment voer je in als opzegdatum: het moment dat het contract financieel afloopt of het moment dat een pand daadwerkelijk leeg komt? En hoe maak je onderscheid tussen planmatig en correctief onderhoud? Tot nu toe hanteerde elke partij zijn eigen definities, maar voor een benchmark kan dat niet meer.

Bressers: 'Het is ook belangrijk om huurderstevreden-



SCREENDUMP VAN DE VGM BENCHMARK

heid te koppelen aan de benchmark. Daarmee kun je het gesprek aangaan met de klant en de dienstverlening verbeteren. Het is een handvat om de dialoog met elkaar aan te gaan. Er wordt gewerkt aan een proef bij een aantal managers en dit gaan we nog verder uitbreiden. De opdrachtgever moet hier natuurlijk wel in meegaan.'

Ilse Kaandorp, VGM NL manager Wonen en VVE Management, ziet ook voordelen in de samenwerking met Tias. 'Voor het opstellen van de benchmark en het verwerken van de benchmark-resultaten zijn we op zoek gegaan naar een kundige, onafhankelijke partij. Met de wetenschappelijke onderzoekers van Tias zijn we in

ADVERTENTIE

## CRES onderscheidend en proactief in hoogwaardig vastgoedmanagement

CRES is een middelgroot en landelijk opererende vastgoedmanagementorganisatie in de ruimste zin van het woord. CRES beheert kantoren, bedrijfspanden, winkelruimten en -centra, woningen en vakantieparken en beheert momenteel vastgoedportefeuilles met een totale waarde van ca. 800 miljoen euro.

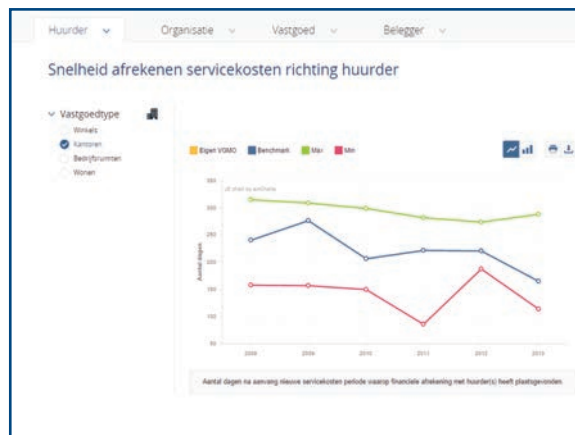
CRES onderscheidt zich in hoogwaardig vastgoedmanagement door onze proactieve benadering van het beheren van vastgoed, het continue streven naar professionele en klantgerichte processen en het voeren van een perfecte foutloze

administratie. CRES is aangesloten bij Vastgoedmanagement Nederland (VGM NL) en heeft zich hiermee geconformeerd aan haar strenge regels op het gebied van o.a. integriteit en maatschappelijke verantwoord ondernemen.

[www.compact-res.nl](http://www.compact-res.nl)



**Compact Real Estate Services B.V.**  
 Koninginneweg 11, 1217 KP Hilversum  
 Telefoon +31 (0)35 76 76 320  
 info@compact-res.nl



staat de resultaten van de benchmark van een gedegen onderbouwing te voorzien. Ook zijn zij in staat de relevantie van de resultaten te vertalen naar de bredere vastgoedsector.'

### KAPITAAL ONTSLUITEN

Volgens Machielsen is er een chronisch tekort aan informatie over vastgoed, terwijl de vastgoedmanagers van alle partijen in de sector over de meeste informatie beschikken. 'Het is zaak het kapitaal waarop we zitten te ontsluiten.'

De beheerder ontwikkelt zich steeds meer tot tactisch manager en zogeheten soft services worden belangrijker. 'Het moet meer een serviceorganisatie worden, maar de basis moet wel in orde zijn. Dat wil zeggen: goed onderhoud en goede klachtenafhandeling. Ook de verdienmodellen voor vastgoedmanagers zijn aan verandering onderhevig. Het traditionele model is een afgesproken percentage van de huurstream plus een percentage van de servicekosten. Nieuwe modellen doen echter hun intrede, met een gegarandeerd kostenniveau en prestatiebeloning. Huurderstevredenheid en een snelle afwikkeling van klachten zijn daarbij belangrijke indicatoren.'

De service en diensten die in een gebouw aanwezig zijn, kunnen het onderscheid maken om nieuwe huurders te trekken. Investerings van een eigenaar in bijvoorbeeld goede horeca, ontmoetingsplekken en vergaderruimten, maken een leegstaand of deels leegstaand kantoorgebouw aantrekkelijker. Volgens Bressers kun je in de huidige markt niet meer volstaan met wachten totdat nieuwe huurders zich aandienen. 'Dit vraagt om echt ondernemerschap en de moed om te investeren. De benchmark kan zichtbaar maken wat zulke investeringen opleveren. Aan de andere kant kan een eigenaar zich ook beperken tot traditioneel verhuren; in dat geval kun je concurreren op prijs. Waar het om gaat, is het zichtbaar maken van de verschillende opties en hun effecten.' De boodschap is dat gebouweigenaren en property managers niet moeten blijven hangen in hoe ze het altijd gedaan hebben. Het moderne kantoor gaat steeds meer

op een hotel lijken en in de hotelbranche is het altijd gebruikelijk geweest dat de exploitant een andere partij is dan de eigenaar. Kaandorp: 'Vastgoedmanagement kan kwaliteit toevoegen aan een gebouw. Dit geldt ook voor woningen; daar zijn ook tal van extra services voor de huurder mogelijk. Het gaat om het creëren van communities en plekken voor ontmoeting.'

Een andere trend is de ontwikkeling naar all-in huren. Er komt meer flexibiliteit in huurcontracten, meer keuzes zoals green lease. Dit komt ook de verduurzaming van panden ten goede, daar profiteert iedereen van.

### DEELNAME

Zo te horen zijn er veel redenen om mee te doen aan de benchmark, maar tot nu toe zijn het de grote partijen die het voortouw nemen. Daarmee is volgens Kaandorp wel een groot deel van de markt gedekt. 'We hebben de eerste ronde van de benchmark gehad; hij is vorig jaar september gepresenteerd op ons congres. We willen de animo verder versterken door bij veel partijen langs te gaan en de uitkomsten beter grafisch te presenteren. Ook willen we de categorieën uitbreiden. Het is een interne kwaliteitsmeting, maar we moeten de markt wel de uitkomst laten weten.'

De kosten kunnen niet de grootste belemmering zijn om deel te nemen aan de benchmark; die zijn afhankelijk van de omvang van de portefeuille € 2000-8500 op jaarbasis. Anonimiteit bij het aanleveren van de data is verzekerd. Zo dienen minimaal vijf gebouwen in een stad te worden ingevoerd, omdat bij één enkel object de herkomst te herleiden zou zijn. 'Ook voor kleine partijen is het goed te weten hoe ze presteren ten opzichte van hun concurrenten en hoe ze zich in de tijd ontwikkelen.' Volgens Machielsen, Kaandorp en Bressers loopt de Nederlandse sector voor op het buitenland met zijn VGM Benchmark en zal de markt binnen vijf jaar veel groter worden door het inzicht dat het instrument biedt. Bressers: 'Ik was laatst bij een internationaal congres in Londen over vastgoedmanagement en daar was men zeer geïnteresseerd in de benchmark die wij ontwikkeld hebben.' ■