



In gesprek  
met Annemarie  
Maarse

Sinds 1,5 jaar Residential & Healthcare Director bij Syntrus Achmea Real Estate & Finance, gevestigd in Amsterdam.

### Over Syntrus Achmea Real Estate & Finance

Ruim 50 jaar is Syntrus Achmea Real Estate & Finance manager in vastgoed en hypotheek voor institutionele beleggers. Kortgezegd financiert, ontwikkelt en belegt het bedrijf in vastgoed en hypotheek in opdracht van pensioenfondsen, verzekeraars en charitatieve organisaties. In totaal beheert Syntrus Achmea € 24,2 miljard euro voor meer dan 60 klanten. Tot zover de 'algemene uitleg', want als we aan Annemarie Maarse, Residential & Healthcare Director, vragen hoe zij de organisatie introduceert zegt ze: "Aan de ene kant houden we ons bezig met de financiering van vastgoed, aan de andere kant met de stenen. We beleggen in verschillende typen vastgoed, zoals woningen, zorgvastgoed, commercieel vastgoed, mixed-use objecten en kantoren en dan met name in Nederland. De exploitatietermijn ligt gemiddeld op zo'n 30 jaar, waarna we ze weer verkopen. Woningen zijn vaak zelfs nog langer in eigendom van onze klanten."

### De organisatie

Bij Syntrus Achmea werken 440 mensen en ongeveer de helft daarvan werkt aan de vastgoedkant. De afdeling assetmanagement telt 35 professionals. "Ik noem ons ook wel gekscherend de afdeling 'waarmaken', want de uitgangspunten op basis waarvan we tot een investeringsbeslissing komen, moeten we met assetmanagement waarmaken."

We zijn betrokken bij de aankoop, verhuren het vastgoed, onderhouden de gebouwen, verbeteren ze waar nodig, maken ze duurzamer en zorgen voor waardeontwikkeling. Ook maken we het vastgoed weer gereed voor verkoop. Daarnaast houden we ons bezig met doelgroepenonderzoek, product/marktcombinaties en kwaliteitsverbetering." Zoveel aandachtsgebieden kun je alleen scherp hebben als de mensen goed op elkaar zijn ingespeeld. De organisatie kenmerkt zich dan ook door een open cultuur: "Iedereen maakt lol, maar is absoluut professioneel en serieus bezig met de business. We hebben samenwerken hoog in het vaandel staan en daar stuur ik ook op: loop eens naar die collega in plaats van een mail te sturen."

**"Ik ben trots op de snelle omschakeling van mijn team. Natuurlijk missen we fysiek contact wel: een normale weekstart met 35 man op kantoor is nu vervangen door een Skype-meeting. Dat is toch anders."**

In deze corona-periode verloopt veel contact digitaal en, dankzij de eerdere investeringen van Achmea in digitaal werken, kunnen de 11.000 medewerkers van Achmea nu prima vanuit huis werken.

"Ik ben trots op de snelle omschakeling van mijn team. Maar natuurlijk missen we fysiek contact wel: een normale weekstart met 35 man op kantoor is nu vervangen door een Skype-meeting. Dat is toch anders." Maarse kijkt uit naar het post-coronatijdperk, al is het alleen al om in september in te trekken in het nieuwe pand in Amsterdam Zuidoost: "We krijgen minder werkplekken en gaan aan de slag met *activity based working*: goed kijken naar welke activiteit bij welke werkplek past. Deze periode stelt ons in ieder geval in staat om daarmee te experimenteren. We doen nu veel ervaring op in digitale overleggen: die duren doorgaans eerder korter dan overleggen met fysieke aanwezigheid."

### Over Annemarie Maarse

Maarse is geen onbekende in de vastgoedsector en heeft haar strepen verdiend in assetmanagement, onder andere bij Altera Vastgoed waar zij bijna 8 jaar verantwoordelijk was voor de woningportefeuille. Bij Syntrus Achmea is daar zorgvastgoed en een groter team bij gekomen. "Ik zit heel goed op mijn plek en kan uit vaatjes tappen vanuit het verleden." Wanneer we vragen naar haar manier van werken en managementstijl, lacht Maarse: "Een oud-collega zei ooit dat ik streng doch rechtvaardig ben, en dat vat het wel goed samen. Ik leg de lat hoog en vraag veel van mensen, maar daarmee komen we wel op een hoger niveau. Aan de andere kant ben ik een sociaal dier en ik hou van samenwerken. Ik geloof in overtuigen op basis van inhoud."

### Wat staat op dit moment op de innovatie-agenda?

"We zijn druk bezig met het benutten van alle mogelijkheden van automatisering en digitalisering van onze werkwijzen. Het gaat niet alleen om efficiencywinst maar ook om kwaliteitswinst. De huurder centraal, dat is ons doel. Het vastgoed en de daarbij behorende dienstverlening moet optimaal zijn afgestemd op de klantwens. Zo kunnen we onderscheidende kwaliteit en toegevoegde waarde bieden voor de huurder én onze investeerders. We hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in grote, binnenstedelijke projecten gericht op een mix aan doelgroepen en -functies. We geloven dat we ons steeds meer ontwikkelen van verhuurder van woningen, naar aanbieder van woongenot! Nu bevinden we ons nog in het tijdperk: is je kraan stuk → bel de beheerder → die belt de aannemer → een onderaannemer komt - als je geluk hebt - binnen een week naar je toe.

**'We geloven dat we ons steeds meer ontwikkelen van verhuurder van woningen, naar aanbieder van woongenot!'**

Ik wil liever naar een platform waar je direct je klacht kunt melden en zelf een afspraak inplant, net zoals met een bandenwissel.

We gaan dat uitrollen met klein dagelijks onderhoud en rekenen de partij die de afspraak uitvoert af via een service level agreement. Met onder andere als indicator 'first time fix': de mate waarin hij het probleem in een keer heeft opgelost.

Ook de tevredenheid van de huurder speelt daarin een rol. En via het platform waar de huurder zijn reparatieverzoek meldt staat ook zijn huur dossier en kan hij zoeken naar een andere woning, maar ook zijn burens ontmoeten en een gebouwborrel organiseren. We noemen dit de digital eco-bubble voor huurders. Om beter in te spelen op de wensen van (toekomstige) huurders hebben we een interessante pilot met elektronische deursloten lopen die veel meer flexibiliteit biedt in het verhuurproces. Het werkt hetzelfde als een huurauto: de klant boekt een 'tijdsslot' en krijgt vervolgens met behulp van zijn smartphone toegang tot de woning. Mensen kunnen online hun bezichtiging inplannen en lopen – zonder makelaar – rustig een rondje in de woning wanneer het hen uitkomt, al is dat op dinsdag om 21.00 uur of op zaterdag om 10.00 uur. Heel klantvriendelijk, en in tijden van corona een extra meerwaarde door het contactloos bezichtigen."

### Wat heb je nodig om verder te kunnen komen met deze agendapunten?

"Intern leveren dit soort pilots veel werk op, vooral omdat je juridisch (AVG) en

op het gebied van security alles moet dichttimmeren. Nu komt de uitdaging om het op grote schaal uit te rollen en dat kan alleen met een heel goed IT-systeem. Iets anders: we werken nog in een klassiek model met beheerders, we zullen met hen het gesprek aangaan omdat veel zal veranderen; het type werk dat ze verrichten maar ook de verschuiving waarin veel meer vanuit de huurder wordt gedacht. Dit is niet morgen gerealiseerd, maar we gaan er wel naartoe..."

**De vraag van Jaap Dijkgraaf, directeur adviesbureau DWA:**  
*"Door de intelligente lockdown leven we met elkaar meer en intenser in onze woning. Heeft dat effect op het bewustzijn dat onze woning een duurzame woning moet worden?"*

"Ja, zeker. Het verbruik neemt toe en dat gaan we zien in de eindafrekening. Mensen voelen dat in hun portemonnee. Er waren al ongelooflijk veel redenen om woningen te verduurzamen, en deze is er nu bijgekomen."

### Annelinda van Dijck

Manager vastgoed bij De Alliantie

**Annemarie aan Annelinda:**

"Er is al tijden sprake van woningschaarste, en door de coronacrisis zal de druk op het sociale segment alleen maar groter worden. Hoe voorkomt De Alliantie dat de wachttijden voor de sociale huursector tot ongekende hoogte stijgen?"



**'De huurder centraal, dat is ons doel'**

**Annemarie geeft het stokje door aan:**