



In gesprek met Maarten Vermeulen

### Over MVGM

Efficiënt beheer van vastgoed. In vier woorden kun je vangen waar MVGM voor staat. Daarmee is het bedrijf de nummer 1 vastgoeddienstverlener van Nederland geworden. Naast Nederland is MVGM actief in 9 andere Europese landen, waaronder Duitsland waar MVGM inmiddels ook een vooraanstaande positie inneemt.

MVGM groeit en dat zorgt voor kansen en uitdagingen. Maarten Vermeulen, managing director van MVGM Nederland: "MVGM is onder meer gegroeid door 100% overnames en deelnemingen. Inherent daaraan hebben we nu de uitdaging focus aan te brengen op property management." Vermeulen maakt onderscheid tussen core activiteiten (beheer van woningen en kantoren), niche activiteiten (zoals zorgvastgoed, onderwijsvastgoed en logistiek) en startende ondernemingen. "We hebben bijvoorbeeld belangen in jonge bedrijven zoals Watson + Holmes, Brightlot en Woove, partijen die een onderscheidende invalshoek hebben gekozen ten aanzien van vastgoed, onder andere met data- en online oplossingen. Wij kunnen met hen meerwaarde leveren voor onze klanten."

### De organisatie van MVGM

De slagkracht van MVGM neemt toe, en daarmee ook het aantal professionals. Op dit moment telt de organisatie zo'n 1.500 collega's, waarvan er 850 in Nederland werkzaam zijn. Als vastgoedregisseur is het bedrijf betrokken in de hele keten: van leverancier tot opdrachtgever.

Alle competenties zijn daarvoor in huis. "We pakken de regie graag en geven ruimte aan nieuwe ideeën. Hieraan kun je zien dat onze organisatie zich kenmerkt door ondernemerschap; we zien onze mensen het liefst in beweging, omdat dit ook kan leiden tot nieuwe producten en diensten."

### Op de vraag hoe Vermeulen de cultuur van MVGM omschrijft, antwoordt hij:

"We zijn no nonsens: bij MVGM gaat het met name om ondernemerschap en vertrouwen." Vooral vertrouwen kan op verschillende manieren worden geïnterpreteerd, dus om het te visualiseren haalt Vermeulen de huidige coronaperiode aan: "Ik heb gemerkt hoe laagdrempelig en benaderbaar we ook nu zijn. Binnen anderhalve week zijn we van 100% actief op kantoor naar 85% digitaal en thuiswerken overgeschakeld. In het gedrag van mensen merkte ik dat er een stevige basis van vertrouwen aanwezig is. We gaan steeds meer toe naar zelfsturing (agile), dat kan niet anders in deze wereld. Dat vraagt ook van mij dat ik vertrouwen moet hebben. We hebben deze professionals aangenomen, dus ze zullen over competenties en kwaliteit beschikken om de juiste keuzes in hun werk te maken. De uitdaging zit 'm vooral in het communicatievraagstuk: hoe zorg ik ervoor dat ik met 850 mensen in contact blijf?"

**"We zijn no nonsens: bij MVGM gaat het met name om ondernemerschap en vertrouwen."**

Daar heeft Vermeulen een aantal concrete oplossingen voor, zoals een maandelijkse blog om iedereen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen van het bedrijf. "Ik vertel op grote lijnen wat mij bezighoudt en waar we heen gaan en die mate van openheid wordt erg gewaardeerd. Ik vind het belangrijk dat iedereen zich elke dag kan herkennen in de (toekomst van de) organisatie." Ook heeft Vermeulen om de week een virtueel spreekuur geïntroduceerd: "Iedereen kan inbellen om mij vragen te stellen. En het is publiekelijk, dus anderen kunnen meeluisteren." Verder is Vermeulen gestart met random calls in de organisatie. "Ik bel gewoon een willekeurig nummer en dat wordt enorm gewaardeerd! De meeste gesprekken gaan over hoe het is om thuis te werken met kleine kinderen om je heen. Ik heb daar begrip voor, dat moet ook. We maken het daarom – al vanaf het begin van de coronamaatregelen – in uitzonderlijke gevallen toch mogelijk om op één van de 23 kantoren te werken."

Wanneer je een dwarsdoorsnede maakt van de organisatie zie je de volgende vier kernwaarden terug in de mensen: betrokken, innovatief, focus op kwaliteit en resultaatgerichtheid. "Ik onderschrijf deze waarden. We hebben immers niets aan mensen die geen plezier vinden in hun werk, geen doel nastreven of verder willen komen. Hoewel MVGM low profile acteert, zijn we altijd op zoek naar mogelijkheden voor groei en onverwachte kansen."

Sinds een half jaar  
Managing Director van MVGM  
Netherlands



### Over Maarten Vermeulen

Vermeulen heeft een gedegen trackrecord in de vastgoedsector. Niet in de laatste plaats vanwege zijn directiefuncties bij CBRE en RICS, maar ook als schrijver van boeken over vastgoedexploitatie en -management. Sinds een half jaar staat hij aan het roer van MVGM Nederland. Zijn manier van leidinggeven heeft alles te maken met verantwoordelijkheid: "Ik zeg tegen de mensen dat zij niet voor mij werken. Ik werk voor hen. Ik ben er namelijk om hen te faciliteren en te ondersteunen. Als mijn medewerkers succesvol zijn, ben ik succesvol, maar deze verantwoordelijkheid delen wij: als een medewerker mij niet laat weten wat er speelt, kan ik daar niet op anticiperen. Zonder informatie kan ik niets betekenen."

**"Ik zeg tegen de mensen dat zij niet voor mij werken. Ik werk voor hen."**

Twee jaar geleden had Vermeulen niet kunnen vermoeden dat hij MVGM zou leiden in Nederland: "Ooit keek ik enorm op naar mijn vader die bankdirecteur was in een middelgrote stad. Het was mijn doel eenzelfde functie te bekleden, met net als hij een maatschappelijk betrokken rol. Op mijn 36e had ik dat al bereikt en dat was geweldig. Nog steeds ben ik elke dag verwonderd en dankbaar dat ik die kansen en het vertrouwen heb gekregen. Misschien ook wel omdat ik onbepert nieuwsgierig ben en zo steeds weer nieuwe ingangen ontdek."

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

Na een periode van overnames en abrupte groei, is de focus nu vooral op de kwaliteit van de klantreis en de relatie met onze stakeholders, in het bijzonder onze opdrachtgevers en onze huurders.

### Wat heb je nodig om daarmee verder te komen?

"We hebben geïnvesteerd in een nog betere bereikbaarheid via een nieuwe telefooncentrale, hierdoor zijn wij nu in staat performance te meten en KPI's met medewerkers af te spreken. Daardoor zien we of we het goed doen dan wel moeten verbeteren. Maar dit is niet echt innovatie.

Een andere vraag is wat de huurder precies wil en die is lastig te beantwoorden omdat het niet slechts om een persoon gaat; er is veel diversiteit. De gemene delers zijn herkenbaarheid en gemak. We zien een trend waarin appartementencomplexen een eigen identiteit krijgen. Er worden daar eigen websites voor gebouwd en apps voor ontwikkeld waarop mensen afspraken kunnen maken, met elkaar kunnen communiceren, een community vormen en hun local heroes ontdekken of kleine concerten organiseren.

Maar wat ik een uitdaging vind is om te bepalen hoever je moet gaan met betrekking tot het leveren van producten en diensten. Wat vindt de huurder uiteindelijk echt belangrijk en kan op grond daarvan een duurzaam exploitatiemodel worden gebouwd.

Het belangrijkste is derhalve om alert te blijven, besluiten te durven nemen en slagkracht te laten zien. Dan komen we verder."

### De vraag van Annelinda van Dijck, Manager Vastgoed bij de Alliantie: "Welke innovaties van MVGM merkt de vastgoedgebruiker in positieve zin direct? En welke internationale ervaring gebruik je hierbij om dit te optimaliseren?"

"We hebben een aantal zaken geïntroduceerd om de klantreis van onze huurders te optimaliseren, zoals de community app, onze telefonische bereikbaarheid en verdere digitalisering van het verhuurproces via ikwilhuren.nu, en meer is op komst.

Ik zie Nederland als leidend in Europa. Wij zijn hier kwalitatief op hoog niveau actief, of het nu gaat om kennisontwikkeling, vastgoedmanagement of organisatie-sturing. We anticiperen snel en tonen ondernemerschap. Daar kunnen andere landen van leren."

### Meiny Prins

CEO van Priva

### Maarten aan Meiny:

"Ik deel uw visie op alternatieve gebruik van groene zones in en rondom steden. Wij gaan meer zaken lokaal produceren in plaats van deze te halen uit verre streken en dat vraagt om creativiteit en een andere kijk op hoe producten kunnen worden geproduceerd, gegeven de beperkte ruimte die ons ter beschikking staat. Alle projecten die ik op uw website heb gezien zijn ver weg en relatief gezien groot. Hoe ziet de relatie tussen deze projecten en uw foundation eruit en welke criteria hanteert u voor selectie en investering?"



Maarten geeft het stokje door aan: