

YOU, ME & (vir)US

“In alle onzekerheid ontstaan nu unieke situaties. Daarin moeten we met elkaar tot een oplossing komen”

De wereld is in een mum van tijd compleet veranderd door de coronapandemie. Ilja Werkhoven (NEVAP) in gesprek met Eric Prevoo (vb&t vastgoedmanagement) over de impact van dit virus.



*Eric Prevoo -vb&t Groep
directeur vastgoedmanagement*

1. Welke nieuwsfeiten en gebeurtenissen raken je het meest?

In Eindhoven was de intensiteit van de coronacrisis eerder voelbaar; begin maart al. Vanuit bedrijfsbeleid waren we bijvoorbeeld al een van de eersten om een bijeenkomst af te melden. Terwijl andere partijen nog overlegden over dergelijke maatregelen. Ik heb met verbazing gezien hoe snel een paniecreactie ontstaat in Nederland. Zeker als de ontwikkelingen onzeker zijn. Twee weken geleden hadden mensen geen zicht op de impact van corona en begonnen we massaal toiletrollen te hamsteren en ander kuddegedrag te vertonen. Persoonlijk ben ik nog in goede gezondheid en werk ik ruim drie weken vanuit huis. Ik waardeer ons kantoor en mijn collega's echt weer meer. En, ik ben ook heel trots om te zien hoe we als team samen het werk weten op te pakken.

2. Welke aanpak kies je om vanuit 'de brandhaard' jouw huurders nu blij te maken?

We hebben in de eerste week ervoor gezorgd dat onze dienstverlening voorgezet kan blijven: door goede bereikbaarheid, ook als iedereen vanuit huis werkt, en door allerlei vragen te beantwoorden. We helpen huurders bij heel veel zorgen over betalingen, huuropzegging, schoonmaak en uitvoerende werkzaamheden. Die praktische bedrijfsvoeringsaanpassingen zijn, mede door veel ICT innovaties in ons bedrijf, goed verlopen.

Het vergt van ons team een andere inspanning om mensen nu te kunnen helpen met mutaties. Want ook dat loopt door. Praktisch merkt de huurder onze manier van ontzorgen op verschillende manieren. Door maatregelen die we nu nemen zoals extra schoonmaak, extra focus op hygiëne en het ontsmetten van bepaalde plekken. We communiceren daar duidelijk over om ook een rustgevend gevoel mee te geven aan de huurders dat we extra bijdragen om besmetting te minimaliseren.

Met commerciële huurders denken we mee over hoe we met elkaar besmetting kunnen voorkomen. Zo stellen we luchtbehandelingsinstallaties anders in om virusverspreiding te minimaliseren. Warmtewielafstellingen worden anders ingeregeld en we communiceren naar huurders daarover. Want zo'n andere instelling kan effect hebben in de klimaatbeleving. We merken dat er veel begrip is voor de afweging om minimaliseren van besmetting te prefereren. Ook voor ruimtes die in deze tijd minder worden gebruikt informeren we huurders om drinkwater even te laten lopen om zo legionella-besmetting te voorkomen. We blijven alle tips & tricks met onze klanten delen.

3. Waar maak je je zakelijk vooral zorgen over?

Het gaat een harde financiële klap worden voor veel bedrijven in Nederland. We gaan dit voelen en de intensiteit daarvan is afhankelijk van hoelang de maatregelen gelden. Bij veel bedrijven is de buffer nog poreus. Het terugveren naar de oude economie zal niet zonder slag of stoot verlopen. We zullen de klap met elkaar op moeten vangen.

In alle onzekerheid ontstaan nu unieke situaties. Daarin moeten we met elkaar tot een oplossing komen.

Maatschappelijk hebben we de verantwoordelijkheid om te kijken hoe we Nederland door deze situatie heen helpen. Dat zijn we (met) elkaar verplicht. Ik zie al een aantal investeerders die met huurkortingen aan de slag zijn. Zij zijn in staat om snel te schakelen en mee te gaan met de ondernemers. Zij hebben echt besef hoe hard het werken op dit moment is. Het is onze rol en verantwoordelijkheid als vastgoedmanagers om de ernst van de boodschap van de huurders integer en goed over te brengen bij de investeerders. We moeten er samen uit zien te komen.

4. Welke invloed heeft de huidige situatie op de bedrijfsvoering?

De dienstverlening gaat gewoon door zoals daarvoor. Dat doen we nu namelijk ook. Ik zie wel grote acceptatie bij huurders dat het nu anders gaat; ze begrijpen dat we niet alles tegelijk kunnen. We zien ook dat het aantal meldingen behoorlijk is afgenomen. Mensen stellen kleinere meldingen uit. Grotere renovaties worden sowieso uitgesteld. We kijken of ander planmatig onderhoud kan worden uitgevoerd en halen dat eventueel naar voren. We willen voorkomen dat we nu alles stil leggen, met het risico dat we straks met een enorme bult werk zitten. Maar of we

wezenlijk met elkaar anders gaan werken? Dat zal beperkt zijn.

5. Hoe zal de wereld er dan wel uit zien als het coronavirus straks onder controle of geneesbaar is?

In de afgelopen jaren hebben we relatief veel geïnvesteerd in innovatie van onze ICT-systemen. Daar plukken we nu echt de vruchten van. Veel mensen zijn hun koudwatervrees kwijtgeraakt, omdat het thuiswerken nu toch ook bijna verplicht is.

In de markt gaan we snel zien welke bedrijven op ICT-vlak kunnen. Die bedrijven waar het investeren in de innovatiekracht niet voldoende aandacht heeft gehad, voelen dat op dit moment extra sterk. Zij kunnen de versnelling niet aan en zullen afhaken.

We creëren een kleine ketting om te polsen wat er bij NEVAP bedrijven speelt. Welke vraag zou je aan Erwin Wessels van Altera Vastgoed willen stellen?

"Wat is het effect van het coronavirus op de huurwoningmarkt?"