

# VERTROUWEN WINNEN VAN DE MARKT

Sinds hij zes jaar geleden aantrad als voorzitter van NVM Business, heeft algemeen directeur Marcel de Boer van Troostwijk geen blad voor de mond genomen. Evenmin schroomde hij om zijn visie op de commerciële vastgoedmakelaardij en het taxatievak te ontvouwen, ook als hij daarbij wel heel ver voor de troepen uitliep. 'In een drastisch veranderende wereld, is het cruciaal dat we het vertrouwen winnen van de markt,' betoogt hij nu. 'Makelaars, taxateurs en adviseurs in het commercieel vastgoed moeten een brug slaan tussen de vraag van de klant en de nieuwe digitale diensten die in opkomst zijn.'

Een interview.

Ondersteboven schrijven. Als u het probeert, zult u ontdekken dat het verrekke lastig is. Het kost **De Boer** echter geen enkele moeite, als hij zijn visionaire en soms wat abstracte verhaal verduidelijkt met grafieken en organisatieschema's. Zoals, vertelt hij tussen neus en lippen door, hij zichzelf als linkshandige ook ooit heeft aangeleerd om rechtshandig te schrijven, in een tijd dat scholen daar geen punt meer van maakten. 'Maar de hele wereld is op rechtshandigen gericht, dus het maakt je leven een stuk makkelijker.'

Dergelijke eigenschappen zijn kenmerkend voor **De Boer**, net als zijn kwaliteit om nieuwe ontwikkelingen en trends te kunnen vertalen naar de toekomst, in dit geval van het commercieel vastgoed. Specifieker: de rol van makelaars en taxateurs in die sector. Nog specifieker: de rol van leden van NVM Business in het commercieel vastgoed, een sector die volgens **De Boer** de komende tien jaar drastisch gaat veranderen. En in het verlengde daarvan de rol van makelaars, taxateurs en adviseurs. 'Zij worden nu gedreven



## ‘DE BELANGRIJKSTE TAAK VAN NVM BUSINESS IS OM DE LEDEN TE ONDERSTEUNEN, ZODAT HUN TOEGEVOEGDE WAARDE BEHOUDEN BLIJFT’

door kennis van vastgoed, kennis van markten en kennis van processen. Die kennis vertaalt zich in transacties, waarderingen en de afhandeling daarvan. De toegevoegde waarde is hoog, wat je terugziet in de vergoedingen die de markt daarvoor betaalt. De waarde van die kennis verandert en daarmee de rol van de vastgoedprofessional.’

### HOE ANTICIPEERT NVM BUSINESS OP DIE ONTWIKKELINGEN? \_

‘Onze belangrijkste taak is om onze leden te ondersteunen, zodat hun toegevoegde waarde behouden blijft. Als brancheorganisatie willen wij een platform zijn waarop ondernemers elkaar ontmoeten, waarmee ze hun horizon kunnen verbreden, informatie uitwisselen en kennis kunnen delen. Een platform voor samenwerking en de ontwikkeling van nieuwe producten en nieuwe verdienmodellen. Het winnen van het vertrouwen van de markt is cruciaal. Makelaar en taxateur zullen de brug moeten slaan tussen de vraag van de klant en de nieuwe digitale diensten die in opkomst zijn. De NVM-deelnemingen spelen daarbij een belangrijke rol.’

### JE BEDOELT DOCHTERONDERNEMINGEN ALS FUNDA IN BUSINESS EN FLUX? \_

‘Ja. De snelheid waarmee het gebeurt valt lastig in te schatten, maar door de digitalisering verandert wat wij nu als kennis beschouwen op termijn in data. De kennis van onze professionals wordt ingevoerd in modellen, die zelflerende systemen worden. Na verloop van tijd ‘weten’ die systemen meer dan die professionals, ‘zien’ zij ontwikkelingen eerder aankomen en ‘concluderen’ zij sneller dan wij voor mogelijk houden. Menselijke kennis wordt omgezet in artificiële intelligentie. Die artificiële intelligentie voedt zich automatisch met de data die het internet der dingen continu levert. En zo wordt de kennis van de huidige generatie professionals op lange termijn overbodig.’

### DAT KLINT ALS EEN DOEMSCENARIO.... \_

‘Maar het mooie is: dat is het niet. Want juist die artificiële intelligentie maakt het ons mogelijk te doen waarin wij echt goed zijn: een brug te slaan tussen de vraag van de klant en die stroom aan data die artificiële intelligentie genereert. Onze klanten beginnen aan een reis en willen vertrouwen hebben in de goede afloop. Wij, mensen, professionals, kunnen dat vertrouwen geven. Want wij begrijpen hen echt, wij weten wat zij willen, wij communiceren met hen en wij zorgen voor de sociale cohesie tussen alle betrokken partijen.’

Het slaan van die brug wordt steeds belangrijker in een globaliserende markt. Commercieel vastgoed is een financieel product geworden, dat in no time over alle grenzen heen flitst en wordt aangekocht door partijen die daarmee een zo hoog mogelijk rendement

willen realiseren. Commercieel vastgoed wordt ook een service, die ondernemingen in alle mogelijke contractvormen aanbieden aan alle mogelijke type gebruikers. De fysieke bouwwerken vormen weliswaar de basis, maar vormen nauwelijks meer de substantie van de transacties. Data zijn belangrijk, maar het zijn mensen die daaraan betekenis kunnen geven. En dat zullen professionals in het commercieel vastgoed in toenemende mate gaan doen.’

### WAT GAAT ER VOLGENS JOU IN DE TOEKOMST CONCREET VERANDEREN VOOR JULLIE LEDEN? \_

‘Omdat er minder data-invoer nodig is, zal het aantal mensen dat in onze sector werkt afnemen. Maar het werk van de specialisten die klanten op hun reis begeleiden komt op een uitzonderlijk hoog niveau te liggen. Om goed te functioneren, hebben zij systemen nodig waarmee zij hun klanten snel kunnen adviseren.’

NVM is eigenaar van bedrijven die in staat zijn nieuwe technologieën voor de commercieel vastgoedsector te ontwikkelen en de leden hebben de kennis in huis om die bedrijven te voeden. Hoe beter die leden dat doen, hoe hoger de kwaliteit van de input is en hoe sterker de systemen zullen zijn die voor hen kunnen worden ontwikkeld. Volgens mij zullen NVM Business-leden straks hun toekomst veilig stellen door hun huidige kennis, om te zetten in geavanceerde systemen op basis van artificiële intelligentie.’

### WAT VERGT DAT VAN DE NVM-BEDRIJVEN? \_

‘Op het gevaar af dat ik te ver voor de muziek uitloop met mijn visie, gaan zij in mijn optiek functioneren als een geïntegreerd technologieplatform, dat de capaciteit heeft nieuwe verdienmodellen te ontwikkelen en dat de leden de mogelijkheid geeft die verdienmodellen via opleidingen te gebruiken en zo een voorsprong te nemen op concurrenten. De achteruitgang in omzet van de professionals die samenhangt met de opkomst van artificiële intelligentie-systemen, wordt dan gecompenseerd door de omzet die genereerd wordt door de diensten die op basis van deze systemen worden geleverd.’

### KLINT INDERDAAD NIET ALS EEN DOEMSCENARIO... \_

‘Nee, dat is het ook niet. Ik ben optimistisch, al is er wel werk aan de winkel op het gebied van de NVM-organisatie, aansturing van de NVM-bedrijven en de mogelijkheden tot winstneming. Mijn ideaalplaatje is dat NVM Business er in slaagt de branchevereniging te worden van alle partijen, corporates, mid-corporates en MKB, en uiteindelijk circa negentig procent van de markt vertegenwoordigt. Op die manier gaan we echt impact krijgen op nationaal en Europees niveau.’

## ‘DE WAARDE VAN DE KENNIS VAN VASTGOED, MARKTEN EN PROCESSEN VERANDERT EN DAARMEE DE ROL VAN DE VASTGOEDPROFESSIONAL’



### Wat heeft bouwend Nederland met stip nodig?

‘Verduurzaming van de bebouwde omgeving en leefbare en betaalbare huisvesting waarbij de huidige mismatch tussen vraag en aanbod snel wordt verminderd.’

### Wat is je favoriete stad?

‘New York.’

### Wat is je favoriete Public Space?

‘De poffertjeskraam in Laren.’

### Wat is je favoriete F&B-concept?

‘Het Italiaans eten, de espresso en cappuccino, en de vele kaassoorten en wijnen.’

### Waar neem je zakenrelaties mee naar toe voor een zakenlunch of diner?

‘Ik neem zakenrelaties graag mee naar Loetje.’

### Welke innovatie gaat het verschil maken?

‘Het 5G-netwerk dat in 2019 zijn intrede in de markt zal doen.’

### Passie voor...

‘Muziek.’

### Mijn verborgen talent...

‘Dansen.’

### Wat wil ik nog bijleren...

‘Koken.’

### Missie voor 2019...

‘Gelukkig en gezond blijven.’

### Dit raakt mij persoonlijk...

‘Verdriet of geluk van de medemens.’

### Mijn inspiratiebron...

‘Mijn gezin.’

### De ultieme ontspanning...

‘In het voorjaar in de tuin zitten en een boek lezen met een heerlijk glas wijn en op de achtergrond een lekker muziekje.’