

De spelregels veranderen: wanneer eigenaren huurders durven te steunen!

Er is een grens die eigenaren historisch gezien niet graag willen overschrijden: de grens die de gemeenschappelijke ruimtes scheidt van de privéruimtes.

Wanneer een huurder zijn ruimtes inricht, houdt de eigenaar meestal afstand.

Het zal het werkdossier valideren, maar elke vorm van ondersteuning van huurders bij de ontwikkeling van de ruimtes (en, a fortiori, bij het beheer ervan) leek in principe uitgesloten. Voor privéruimtes is de eigenaar simpelweg de aanbieder van m². Dit is lange tijd de regel geweest.

De eigenaar heeft er echter alle belang bij dat de huurderservaring succesvol is en het lijkt moeilijk voor te stellen dat de privéruimtes daarin geen rol spelen...

Huurders zijn vaak niet in staat hun privéruimtes in hun fysieke, service- en digitale dimensies in te richten

In het beste geval zal de huurder zich omringen met de juiste partners. Maar in middelgrote bedrijven, en nog meer in het MKB, zijn de middelen voor vastgoed- en werkomgevingsfuncties vaak beperkt. Kennis van de markt om de juiste partners of het aan de context aangepaste dienstenaanbod te identificeren kan ook onvoldoende zijn. Vaak wordt dan een beroep gedaan op de functie Algemeen Management of HR van de huurder, terwijl het niet de aankoopfunctie is die de vaardigheden moet belichamen die tijdens het project nodig zijn op het gebied van ontwikkeling, onderhoudsdienstverleners, enz.

Te vaak kan dit resulteren in ruimtes en diensten die duur zijn, maar niet altijd aangepast zijn aan de specifieke uitdagingen van het bedrijf.

Bepaalde zeer concrete moeilijkheden die voortvloeien uit de werkzaamheden van de aannemer zijn de eigenaars echter welbekend. We vermelden vooral het slechte beheer van de impact van de werken op de HVAC-installaties: het ontbreken van een update van de GTB-zonering of ontwerpkeuzes die een impact zullen hebben op het comfort van de werknemers gedurende de hele huurovereenkomst.

Baanbrekende initiatieven voor huurdersondersteuning

Is het paradigma dat we zojuist hebben beschreven aan het evolueren? Verschillende aanwijzingen tonen dit aan.

Allereerst kunnen we de ontwikkeling van het geëxploiteerde kantoor noemen. Geïnspireerd door coworking, richt het zich tot bedrijven die hun privéruimtes willen behouden en tegelijkertijd willen profiteren van een geïntegreerd dienstenaanbod.

Het Wellcome-programma van La Française REM maakt ook deel uit van deze logica van het ondersteunen van huurders. Door te verwijzen naar partners zoals een aankoopcentrum, wil La Française de klantreis van haar huurders ondersteunen voor alle diensten die rond werkplekken draaien. Elke huurder kan rekenen op een panel van gerefereerde partners die zichzelf hebben bewezen en die, op vraag van La Française, “pakketaanbiedingen” hebben ontworpen om hun uitdagingen tijdens hun hele reis aan te gaan (digitaal, verhuizen, ontwikkeling, restauratie, enz.).

De nieuwe horizon van de huurderservaring

Het is moeilijk voor te stellen dat de steun aan huurders door verhuurders zich in de toekomst niet nog verder zal ontwikkelen omdat daarmee in een sterke behoefte wordt voorzien. Tussen het “all-inclusive” model van het geëxploiteerde kantoor en de niet-intrusieve centrale inkoopaanpak kan ook een tussenliggende aanpak worden voorgesteld. Dit is een “advies”-aanpak waarbij de eigenaar expertise aanbiedt om de huurder te helpen bij het ontwerpen van zijn ruimtes in hun fysieke dimensie (indeling van de ruimte), service (schoonmaak, aangesloten koelkast, receptie, enz.) en digitaal (reserveringsoplossing, bezoekersbeheer). , hybride werkorganisatie, bouwaanvraag, etc.). Het begrijpen van de behoeften, het informeren van de huurder over het serviceaanbod, het ondersteunen van hun keuzes en hen in staat stellen te navigeren door het ecosysteem van dienstverleners die zich bezighouden met werkruimtes: dit zijn veel kwesties waarvoor een eigenaar waarde kan bieden.

De vastgoedwereld is aan het veranderen. Hybride werk en flexibiliteit zijn 2 structurerende en duidelijk geïdentificeerde dimensies van deze verandering. Het lijkt ons echter dat een derde dimensie nog steeds slecht wordt onderscheiden, hoewel de impact ervan ook sterk zou kunnen zijn op de transformatie van de sector: de noodzaak voor eigenaren (of hun partners) om ‘particuliere’ diensten op een meer holistische benadering om de gebruikswaarde van gehuurde ruimtes te maximaliseren.