



# Marcel Arendsen

NVM Business in coronatijd #12

**Marcel Arendsen – Brecheisen**

22 mei 2020



***'Meevoetballende coach' Arendsen houdt zijn team in de wedstrijd'***

Wie transparant is naar zijn team en erin slaagt om de klant aan zijn zijde te houden, zal de coronacrisis weten te doorstaan. Dat is de stellige overtuiging van Marcel Arendsen, algemeen directeur van Brecheisen Makelaars. Zijn belangrijkste wapen: straal hoop en vertrouwen uit.

Brecheisen Makelaars is met vijf kantoren een van de grootste residentiële en commerciële makelaars in de provincie Utrecht. Algemeen directeur is Marcel Arendsen (47), die ooit bij Brecheisen binnenkwam als stagiair. Zijn vuurdoop kreeg hij na het faillissement van Lehman Brothers op 15 september 2008. Brecheisen Makelaars is de daaropvolgende crisis zonder kleerscheuren te boven gekomen. Dankzij die ervaring heeft Arendsen veel vertrouwen in een goede afloop van de crisis die 15 maart 2020 begon.



# Marcel Arendsen

NVM Business in coronatijd #12

## Salarisverlaging

“De stuurmanskunst die ons na 2008 door de crisis heeft geloodst, navigeert ons nu ook door deze coronastorm. De dag na de lockdown-aankondiging half maart heb ik al mijn medewerkers toegesproken. Ik heb gezegd dat we een moeilijke tijd tegemoet gaan en pijnlijke maatregelen niet zijn uit te sluiten. Om een stevige buffer te behouden, betalen alle 50 medewerkers tijdelijk hun eigen pensioenpremies en zijn de (variabele) bonussen “on hold” gezet. Veel makelaars zijn bang om met hun personeel over geld te praten. Maar het is veel beter om open en eerlijk te zijn.

Solidariteit

Om ze een hart onder de riem te steken, heb ik iedereen een handgeschreven kaart met ons logo ‘Geen plek zoals hier’ gestuurd. Twee maanden later blijkt dat het loonoffer niet voor niets is geweest. In de periode januari-april hebben we nog steeds winst gemaakt. Het resultaat van de afgelopen maanden geeft ons nu de ruimte om de pensioenpremies van de maand maart weer aan onze mensen terug te betalen. Dat tekent de sfeer bij Brecheisen Makelaars; het onderlinge vertrouwen en de solidariteit is enorm.



# Marcel Arendsen

NVM Business in coronatijd #12

## Meevoetballende coach

Dat we goed blijven draaien, heeft hier ook alles mee te maken. Ik geef veel persoonlijke aandacht aan onze mensen. Zonder onze mensen zijn we nergens. Ik zal ze ook nooit afvallen; mijn team staat op de eerste plek en daarna komen mijn klanten. Ik voel me ook niet beter dan de rest omdat ik toevallig directeur ben. Ik zie mezelf als een meevoetballende coach; ik werk keihard mee en zet net zoveel om als de rest. Dat we één team zijn waarin iedereen voor elkaar vecht, wordt ook gevoeld en gewaardeerd door de klant. Want wie goed doet, die goed ontmoet.

## Geen stress

Omdat ik vertrouwen uitstraal, is er geen angst en stress in ons kantoor. Dat vertrouwen is niet gespeeld. In de twee maanden die deze coronacrisis nu duurt, heb ik geen seconde de paniek gevoeld van 2008 en 2009. Destijds zat er iets structureels fout in de financiële sector en in de vastgoedmarkt. Nu is er een extern probleem en is de vastgoedsector gezond dankzij een lage financiering en een grote onderliggende vraag. Omdat ik geloof dat we er goed uitkomen, gelooft mijn team dat ook.

## Sneeuwbaaleffect

Mijn strategie is er volledig op gericht om de klant aan onze zijde te houden. Het belang daarvan houd ik mijn team ook continu voor. En het werkt. Zo heb ik projectontwikkelaars overtuigd om de optietijd op nieuwbouw te verlengen. Onze makelaars kregen te maken met aarzelende kopers. Kunnen ze hun bestaande huis nog wel verkopen over 1,5 jaar en wat is dan de waarde? Als de één niet tekent, dan gaat de rest ook aarzelen. Zo ontstaat een sneeuwbaaleffect, waarbij uiteindelijk nieuwbouwprojecten sneuvelen en de huizenprijs gaat dalen. Dat moet je koste wat kost voorkomen. Na heel veel gesprekken te hebben gevoerd en vertrouwen te hebben gegeven, heeft iedereen getekend.

## Vapiano

Toen ik hoorde dat restaurantketen Vapiano faillissement aanvraag, ben ik onmiddellijk naar de directie gebeld. Ik heb ze door de jaren heen bij meerdere vestigingen geadviseerd. Vapiano draait in Nederland als een tierelier, het probleem zit op het hoofdkantoor in Duitsland. Ik ken investeerders die Vapiano zouden kunnen doorstarten. Maar mijn aangeboden hulp blijkt gelukkig niet nodig, want Vapiano kan waarschijnlijk toch op eigen kracht weer door.



### Huurcontract

De afgelopen weken hebben we te maken met ondernemers die begin 2020 huurcontracten hebben gesloten die in mei of juni ingaan. Enkelen willen van dat contract af. Ik ga ze dan niet wijzen op hun wettelijke plicht, maar ga gewoon met ze in gesprek en hoor hun zorgen aan. Tot nu toe is nog niet een van onze klanten weggelopen. Ook hebben we retailers en verhuurders met elkaar verzoend over huurbetalingen. Er gaan wel drie of vier gesprekjes overheen, maar iedereen heeft de wil om eruit te komen.

### Variabele courtage

Wat we ook merken, is dat klanten beginnen te morren over de hoogte van de makelaarscourtage. Ik heb besloten om een lager basistarief te hanteren. Afhankelijk van de tevredenheid over geleverde diensten mogen klanten wat extra betalen. In de praktijk krijgen we evenveel courtage als voorheen en soms zelfs meer. Want het motiveert onze mensen om er nog twee schepjes bovenop te doen. Als de received value hoger is dan de expected value, wordt dat beloond. Mijn klanten weten dat ik voor ze knok tot ik erbij neerval. Dus toen een klant voor zijn bedrijfspand niet 3,3 miljoen euro maar 3,7 miljoen euro ontving, ontving ik een fors hogere courtage.

### Opkrabbelen

Natuurlijk zal niet iedereen de crisis overleven, vooral in de horeca en leisure. Maar hoe levensvatbaar is een bedrijf als het al na drie maanden zonder omzet omvalt? Brecheisen Makelaars kan een megaklap overleven, omdat wij voorzichtig met geld omgaan en aandeelhouders er geen geld uittrekken. Maar die klap zal niet gebeuren. Ik zie de vastgoedmarkt na de zomer weer voorzichtig opkrabbelen. Zeker in de provincie Utrecht, waar altijd enige vraag is. Het is aan ons om te zorgen dat die vraag bij ons plaatsvindt."

## PERSOONLIJK

### Wat is uw belangrijkste levensles in deze coronacrisis?

"Je wordt wat meer met je neus op de feiten gedrukt. Er is meer in het leven dan werken alleen. Je gezondheid en familie zijn belangrijker dan alles. Je ziet maar weer dat alles je kan worden afgenomen, zonder dat je er wat aan kan doen. Je succes, maar ook je gezondheid. Succes is erg betrekkelijk. Geniet meer van de zaken die er echt toedoen."

### Hebben de afgelopen twee maanden een zware wissel getrokken op uw leven?

"Nee, totaal niet. In onze branche liep het werk weliswaar gewoon full speed door en was ik geen avond voor 11 uur thuis. Maar ik krijg er enorm veel energie van om mensen gerust te stellen en ze blij te maken met geredde deals en



# Marcel Arendsen

NVM Business in coronatijd #12

projecten. En de spaarzame momenten met mijn gezin waren des te waardevoller."

**Wat is uw eerste activiteit nu vanaf 1 juni veel coronabeperkingen worden opgeheven?**

"Ik heb eigenlijk weinig gemist. Ja, een kopje koffie op een terras in de zon."

**Hoe ziet uw zomervakantie eruit als buitenlandse reizen worden toegestaan?**

"Ik hoop dat we naar ons huis op Ibiza kunnen met de kinderen. Heerlijk in de tuin liggen en beetje chillen op het strand."

**En als we alleen in Nederland op vakantie mogen?**

"Indien Spanje op slot blijft, dan blijven we lekker thuis. Dan doen we hetzelfde, maar dan in Loenen aan de Vecht. Gaan we een extra keertje varen en wakeboarden op Loosdrecht. Ook heel leuk! En ik zie mezelf ook nog wel af en toe door blijven werken. Hoe dan voel ik me ook een tevreden mens."