



# Klantenbinding bij kantoorhuurders

**Kwaliteitsverhoging van kantoorruimte als  
middel om huurders te binden**

*Anke Neecke*



## Juryrapport

De enige in het Nederlands geschreven scriptie onder de genomineerde scripties. En wat voor een. Anke heeft een brede studie gedaan naar de push (lees: aanbodgestuurde) en pull (lees: vraaggestuurde) factoren voor kantoorhuurders. Factoren die doorslaggevend zijn voor de kwaliteitsbeleving bij kantoorhuurders. Waar willen kantoorhuurders voor betalen, welke kwaliteitskenmerken bepalen de “willingness to pay”? Een even simpele als essentiële vraagstelling.

Het inzichtelijke vignettenonderzoek dat de auteur hiertoe heeft gedaan is breed en diepgaand en verbindt kwaliteit van kantoorruimte aan huurprijzen. Het onderwerp en de studie zijn van belang in het licht van de struggle for life van een flink deel van de kantorenmarkt. Ook al omdat de auteur in de studie ook nog een betrouwbare kosten-baten analyse heeft opgezet van investeringen door verhuurders. Uitgaven en financieringen, bedoeld om het de huurders en potentiële huurders naar de zin te maken en aan het object te binden. Een en ander is ook door Anke gemodelleerd in een kwantitatief stochastisch model, in dit geval een investeringsmodel. En dat ook nog op basis van een uitgebreid literatuuronderzoek. Eerst kijken wat anderen hebben gevonden, voordat je zelf aan de slag gaat.

Een methodologisch zeer geavanceerde en gedetailleerde scriptie op basis van een echt vastgoedonderwerp. De auteur heeft de kunst verstaan deze aspecten te combineren en een en ander ook nog eens helder te verwoorden. Theorie op een soepele en inzichtelijke wijze gekoppeld aan een weerbarstige praktijk.

Een relativerend punt in het jury-oordeel is de beperking van de modelresultaten tot kwaliteitsmeting van kantoorruimte. De modelresultaten stoten niet meteen door naar de verklaring van de bijbehorende huurniveaus. Het model verklaart deze huurniveaus dus niet meteen direct en dat willen we nu juist wel. Wij vinden de analytische kracht van het model dus veel pregnanter naar voren komen dan de verklaringskracht. Toch heeft de auteur er terecht voor gewaakt dat al dat gemodelleer een doel op zichzelf wordt. Een enkele scriptie belandt wel eens in deze valkuil. Zij zet het model terecht in als instrument ter analyse en verklaring.

Een andere beperking is dat Anke in de studie niet aan de orde stelt dat een aanvullende investering in kantoorruimte ten behoeve van verhuurmarketing en huurdersbinding, ook een belegging is. Zeker als het een forse investering is. Het is een uitbreiding van het belang van de belegger in het betrokken object. Aspecten als het risico/rendement profiel van zo'n investering vanuit beleggingsoptiek komen in de studie niet in beeld. Maar dat komt waarschijnlijk door de meer technische studieachtergrond van Anke, en is wellicht een bewuste keuze.

Technisch een indrukwekkend en verzorgd onderzoek, praktisch bruikbaar, de moeite waard om kennis van te nemen en te gebruiken door iedere serieuze belegger in kantoren.

Voorzitter van de jury,



Drs. C.L. Worms RBA

## I. Inleiding

Omstreeks 2001 is de economie drastisch verslechterd. Na een periode van herstel, kent de economie momenteel weer een terugval. De effecten van de laagconjunctuur werken nog door in de vastgoedmarkt. Toen er nog sprake was van een hoogconjunctuur breidden bestaande bedrijven uit en werden er veel nieuwe bedrijven opgestart. Dit had tot gevolg dat er een grote behoefte was aan kantoorruimte. Een deel van de kantoorruimte die hiervoor gebouwd werd, werd door ontwikkelaars op risico ontwikkeld. Op het moment dat de economie omsloeg, duurde het nog enige tijd voordat de in ontwikkeling genomen kantoren op de markt kwamen. Deze vertraging wordt veroorzaakt door de voor vastgoed kenmerkende lange realisatietijd en is onderdeel van de varkenscyclus. Omdat de economie echter verslechterde, krompen veel bedrijven in of gingen failliet. De vraag naar kantoorruimte nam af en er ontstond veel leegstand.

In de zo ontstane vragersmarkt zien veel huurders hun kans schoon om te profiteren van de marktomstandigheden. Doordat kantooreigenaren hun panden graag willen verhuren om inkomsten te genereren, zakken de huurprijzen en worden incentives geboden aan potentiële huurders om hen over de streep te trekken. Huurders hebben hierdoor de optie om te verhuizen naar een nieuw kantoorpand met dezelfde kwaliteit als hun oude pand, maar tegen een lagere huur, of een nieuw pand met dezelfde huur, maar een hogere kwaliteit. Wanneer een huurder besluit te verhuizen, laat hij een kantoorruimte achter, waarbij de kans aanwezig is dat de eigenaar van dat pand niet direct een nieuwe huurder zal vinden. Met name bij oudere kantoorpanden is dit een risico. Daarom wordt het voor kantooreigenaren steeds interessanter om te achterhalen wat zij kunnen doen om hun huurders te behouden. Het is een optie om de kwaliteitswensen van de huurder binnen de bestaande huisvesting te voldoen. Vanuit deze insteek is de volgende vraagstelling geformuleerd:

*De vraagstelling van dit onderzoek is of het voor een verhuurder van kantoorruimte financieel aantrekkelijk is om door middel van het verhogen van de kwaliteit van een kantoorgebouw de zittende huurders te behouden.*

Een investering is financieel aantrekkelijk wanneer met een aanvaardbare kans het gewenste rendement wordt behaald. Wanneer naar de vraagstelling wordt gekeken, blijkt dat deze in drie delen kan worden opgesplitst. Allereerst wordt er gesproken over het verhogen van de kwaliteit van de kantoorruimte. Daarnaast is het de bedoeling dat zittende huurders worden behouden door het verhogen van de kwaliteit en tenslotte moet het geheel financieel aantrekkelijk zijn voor de verhuurder van de kantoorruimte. Aan de hand van deze opdeling is een aantal onderzoeksvragen opgesteld.

1. *Welke aspecten van het huisvestingsgedrag van huurders van kantoorruimte kunnen door verhuurders van deze kantoorruimte worden ingezet om de kwaliteit van de bestaande kantoorruimte te verhogen?*
2. *Welke wijze van meten van de kwaliteit van kantoorruimte is geschikt om wijzigingen in deze kwaliteit zichtbaar te maken?*
3. *Wegen de kosten van de ingrepen op tegen de hieruit voortvloeiende huurinkomsten en is het doen van de ingrepen financieel haalbaar?*

Het onderzoek is uitgevoerd onder kantoorgebruikers binnen de sector zakelijke dienstverlening in Amsterdam West en Amsterdam Zuidoost.

Uit het uitgevoerde onderzoek blijkt dat het financieel erg aantrekkelijk kan zijn voor een kantooreigenaar om zijn zittende huurders te behouden, door middel van het verhogen van de kwaliteit van het betreffende kantoorgebouw. De mate waarin dit aantrekkelijk is, is afhankelijk van de specifieke situatie en kan bepaald worden met behulp van het in dit onderzoek ontwikkelde investeringsmodel.

## 2. Huisvestingsgedrag huurders

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gezocht op de eerste onderzoeksvraag: *welke aspecten van het huisvestingsgedrag van huurders van kantoorruimte kunnen door verhuurders van deze kantoorruimte worden ingezet om de kwaliteit van de bestaande kantoorruimte te verhogen?*

### 2.1. Marktonderzoeken verhuisgedrag

De laatste jaren is onder huurders van kantoren een aantal marktonderzoeken gehouden, waarbij niet alleen onderzocht wordt waarheen bedrijven verhuizen, maar ook wat de redenen van deze verhuizingen zijn. Enkele organisaties die dergelijke onderzoeken uitvoeren zijn Inbo, Twynstra Gudde en NVB.

Wanneer wordt gekeken naar de beslissingen omtrent het huisvestingsgedrag van kantoorgebruikers, is hierbinnen een aantal verschillende soorten factoren te onderscheiden. Vestigingsplaatsfactoren worden in veel onderzoeken opgedeeld in factoren die als vertrekmotief en factoren die als vestigingsmotief worden gehanteerd. Deze factoren worden respectievelijk push- en pullfactoren genoemd. Onvrede met het gebouw of de locatie zijn veel voorkomende pushfactoren en het imago van een nieuwe locatie is een voorbeeld van een pullfactor.

Een derde factor binnen het verhuisproces is de keepfactor, waarmee die factoren worden bedoeld die ervoor zorgen dat kantoorgebruikers juist in hun huidige huisvesting willen blijven. Een voorbeeld van een veel voorkomende keepfactor is het behoud van het personeel. Ten slotte zijn er nog de rejectfactoren, die de redenen vormen om een potentiële nieuwe locatie te verwerpen. Rejectfactoren zijn vaak tegenovergestelde pullfactoren. Een voorbeeld hiervan is een krappe parkeernorm op een nieuwe locatie.

Wanneer de uitkomsten van de verschillende onderzoeken met elkaar vergeleken worden, blijkt dat wanneer het om de locatie gaat, de belangrijkste pushfactoren voor kantoorgebruikers over de jaren steeds de parkeergelegenheid, bereikbaarheid per auto en openbaar vervoer en de uitstraling van de locatie en gebouwen zijn (tabel 2.1). Deze factoren zijn tevens die eigenschappen van een locatie die moeilijk aanpasbaar zijn. Uit de onderzoeken van Inbo (A) is gebleken dat de belangrijkste reden voor bedrijven om te verhuizen te maken heeft met veranderingen in het bedrijf zelf. Uit de onderzoeken van Twynstra Gudde (B) en NVB (C) blijkt dat het hier meestal gaat om óf groei en krimp óf veranderingen in de fysieke samenstelling van een bedrijf, zoals fusie of een interne reorganisatie. In geval van een formatieverandering, kan deze vaak niet binnen de bestaande huisvesting worden opgevangen. Bij groei of krimp is dit ook lastig, maar hier bieden oplossingen als het bijhuren of afstoten van kantoorruimte soms een oplossing.

Wanneer alleen naar gebouwgerelateerde factoren wordt gekeken, komen in zowel de onderzoeken van Twynstra Gudde als die van NVB de ICT-voorzieningen, exploitatiekosten, klimaatbeheersing, indelingsmogelijkheid en de uitstraling van het interieur en exterieur voor en scores deze factoren ook alle hoog op de waarderingsschaal.

Tabel 2.1: Belangrijkste factoren voor huisvestingsbeslissingen

bedrijf	A	locatie	A	gebouw	A
groei	C	bereikbaarheid		indelingsmogelijkheid	
interne reorganisatie	C	parkeergelegenheid	B/C	ICT-voorzieningen	B/C
fusie	C	bereikbaarheid auto	B/C	indelingsmogelijkheid	B/C
krimp	C	bereikbaarheid OV	B/C		
		uitstraling en voorzieningsniveau		klimaatbeheersing klimaatbeheersing	B/C
		uitstraling omgeving en gebouwen	B/C	uitstraling uitstraling interieur uitstraling exterieur	B/C B/C
				exploitatiekosten	B/C

### 2.2. Pushfactoren als strategisch middel

Wanneer een huurder besluit te verhuizen, betekent dit voor de verhuurder dat hij enige tijd zonder huurder kan komen te zitten. Met name wanneer het gaat om een wat ouder en minder courant gebouw, kan dit voor problemen zorgen. Als er sprake is van een vragersmarkt en er veel aanbod is, zijn het juist deze gebouwen die het moeilijkst opnieuw te verhuren zijn en het risico bestaat zelfs dat deze gebouwen in het geheel niet meer verhuurd kunnen worden. Om dit tegen te gaan, kan een verhuurder ervoor zorgen dat zijn huurders niet willen vertrekken, door het huisvestingsgedrag van zijn huurders te beïnvloeden. De verhuurder moet zich richten op die factoren die ervoor zorgen dat de huurder wil vertrekken (pushfactoren) en deze omzetten in redenen voor de huurder om te blijven (keepfactoren).

Een verhuurder kan vrij weinig doen, wanneer een bedrijf verhuist wegens bedrijfsredenen. Alleen wanneer het gaat om een tekort of overschot aan vierkante meters kantoorruimte en de mogelijkheid aanwezig is om deze ruimte bij te huren of af te stoten, kan de verhuurder hier iets betekenen. Dit zal hij waarschijnlijk alleen doen wanneer het huurcontract van de huurder is afgelopen en een nieuw huurcontract onderhandeld moet worden.

Ook wanneer de redenen om te verhuizen te maken hebben met de locatie, is er over het algemeen vrij weinig wat een verhuurder kan doen. De aanwezige parkeernormen beletten vaak de uitbreiding van het aantal

parkeerplaatsen, de bereikbaarheid per auto of openbaar vervoer is een overheidsaangelegenheid en de uitstraling van de omgeving is vaak in handen van een organisatie die het parkmanagement over een kantoorlocatie voert.

Wanneer het om het gebouw gaat, kan de verhuurder wel actie ondernemen. Tenslotte is hij de eigenaar van het object en heeft hij daarom dus de mogelijkheid om hier veranderingen in aan te brengen. Binnen de objectfactoren kan onderscheid worden gemaakt tussen factoren die de inbouw van een object betreffen en factoren die het gebouw zelf betreffen. Dit onderscheid wordt gemaakt omdat veranderingen aan de inbouw geen invloed hebben op de waarde van een kantoorgebouw, terwijl veranderingen aan het gebouw zelf dat wel hebben. Daarnaast zijn er factoren als de exploitatiekosten, die een gevolg zijn van de eigenschappen van een gebouw of het inbouwpakket. Aan de exploitatiekosten kan niet direct iets worden veranderd, dit kan alleen indirect door bijvoorbeeld gebruik te maken van onderhoudsvriendelijke materialen.

In de huidige marktsituatie wordt het aspect inbouw regelmatig gebruikt als incentive om nieuwe huurders over te halen een huurcontract te ondertekenen. De huurders krijgen in zo'n geval complete inbouwpakketten aangeboden door de verhuurder. Op deze manier bespaart de huurder zich de kosten van een inbouwpakket en hoeft de verhuurder de huurprijs niet te verlagen om huurders aan te trekken. Dit heeft tot voordeel dat de waarde van het pand – die direct afhankelijk is van de hoogte van de huurprijs – niet daalt. Een inbouwpakket heeft zoals gezegd geen invloed op de waarde van een pand. Wanneer een verhuurder in zijn kantoorgebouw gaat investeren, zal hij eerder geneigd zijn dit te doen, indien de investering de waarde van het pand verhoogt. Zo kan hij ook na het vertrek van de zittende huurder of bij de verkoop van het pand profiteren van de gedane investering. Om deze reden zal in het onderzoek alleen worden gekeken naar factoren die niet specifiek aan één huurder gebonden zijn (tabel 2.2).

Tabel 2.2: selectie categorie en aspecten voor onderzoek

gebouw
klimaatbeheersing
indelingsmogelijkheid
uitstraling exterieur

### 3. Kwaliteitsmeting van kantoorgebouwen

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gezocht op de onderzoeksvraag: *welke wijze van meten van kwaliteit van kantoorruimte is geschikt om wijzigingen in deze kwaliteit zichtbaar te maken?*

#### 3.1. Real Estate Norm

Voor dit afstudeeronderzoek is een meetmethode voor gebouwkwaliteit nodig. Met de gekozen methode moet de kwaliteit worden gemeten van die aspecten van het kantoor die van belang zijn voor het huisvestingsgedrag van kantoorhuurders. Een voorbeeld hiervan is de uitstraling van het exterieur van het gebouw (tabel 2.2). De kwaliteit hiervan wordt door verschillende eigenschappen van dat exterieur bepaald, zoals het soort gevel die het gebouw heeft en de mate van herkenbaarheid van de kantoorgebruiker van buitenaf. Methodes die de kwaliteit van dergelijke eigenschappen meetbaar maken, zijn de Real Estate Norm (REN), de Building Quality Assessment Method (BQA) en de Vastgoed Kwaliteitsanalyse (VKA).

De meeste methoden zijn ontwikkeld om door het bedrijfsleven gebruikt te worden en zijn nauwelijks toegankelijk voor anderen. Om deze reden valt een aantal methoden af voor dit onderzoek. De REN is wel beschikbaar en ook geschikt voor dit afstudeeronderzoek en zal daarom hier gebruikt worden.

De Real Estate Norm is in 1991 ontwikkeld door DTZ Zadelhoff, Jones Lang Wootton en Starke Diekstra. De REN is erop gericht om bestaande huisvestings situaties te analyseren en huisvestingszoekers te ondersteunen tijdens hun oriëntatie op potentiële huisvesting. Hierbij kan het instrument fungeren als communicatiemiddel tussen kantoorgebruikers en kantoorverhuurders.

De REN bestaat uit twee delen. Wanneer een kantoorgebruiker op zoek is naar nieuwe huisvesting, kan hij met behulp van de REN2000 een vraagprofiel opstellen. Op basis van 43 factoren kan de gewenste kwaliteit van de locatie en het gebouw worden aangegeven. De factoren zijn onderverdeeld in acht aspecten (imago, functionaliteit, flexibiliteit, logistiek, comfort, veiligheid, faciliteiten en milieu) en elke factor heeft vijf kwaliteitsniveaus met gedefinieerde omschrijvingen, waarvan de gebruiker er één moet kiezen. Door middel van het toekennen van een gewicht (A = van doorslaggevende betekenis, B = van gemiddelde betekenis, C = van weinig invloed) kan de gebruiker aangeven hoe zwaar een bepaalde factor voor hem zal wegen in zijn uiteindelijke beslissing. Met zijn vraagprofiel kan de gebruiker naar een professionele vastgoedaanbieder gaan om een vergelijking te maken tussen zijn vraag en het aanbod van die aanbieder. Hiertoe moet de vastgoedaanbieder van het aanbod waarin de gebruiker geïnteresseerd is aanbodprofielen opstellen, wat hij kan doen met de REN2001. Voor het invullen van deze REN2001 is technische kennis

nodig, welke niet nodig is voor het invullen van de REN2000. De aanbodprofielen worden vervolgens met het vraagprofiel vergeleken, waaruit zogenaamde matchprofielen volgen. Hierin wordt aangegeven of gebouwen op bepaalde punten teveel of juist te weinig kwaliteit hebben ten opzichte van het vraagprofiel van de gebruiker.

### 3.2. Selectie

De opzet van de REN is geschikt om te gebruiken voor de samenstelling van de vignetten in dit onderzoek, maar niet alle aspecten en factoren zijn hiervoor bruikbaar. Ten eerste is in hoofdstuk 2 bepaald dat alleen naar de gebouwaspecten gekeken zal worden, met als belangrijkste reden dat veranderingen aan het gebouw zelf ten goede komen aan de waarde van het gebouw en daarmee aan de eigenaar ervan. In dat hoofdstuk is tevens geconcludeerd dat de belangrijkste aspecten van een kantoorgebouw voor de gebruiker ervan de klimaatbeheersing, indelingsmogelijkheid en uitstraling van het exterieur zijn (tabel 2.2). De aspecten uit de REN die hieraan gerelateerd zijn, zijn imago, flexibiliteit en comfort.

Van de factoren die behoren bij de geselecteerde aspecten, is er een aantal dat niet geschikt is om mee te nemen in het onderzoek. Het moet voor de eigenaar mogelijk zijn om de kwaliteit van de factoren aan te passen, anders heeft het geen zin om te onderzoeken of een kwaliteitsverhoging van deze factoren interessant zou zijn voor de huurder en verhuurder. Er zijn verschillende oorzaken of redenen dat een bepaalde factor niet aangepast kan worden, zoals het moeten doen van te grote (en daarmee kostbare) constructieve ingrepen of de factor is onderdeel van het inbouwpakket (in hoofdstuk 2 is bepaald dat dit niet in het onderzoek meegenomen wordt).

De factoren die wel worden meegenomen in het onderzoek, zijn weergegeven in tabel 3.1. Elk van de factoren heeft vijf verschillende kwaliteitsniveaus in de REN2000.

Tabel 3.1: selectiefactoren <sup>1</sup>

NR.	factor	aspect REN2000	aspect onderzoek
1	Type gevel	Imago	Uitstraling exterieur
2	Mate van herkenbaarheid	Imago	Uitstraling exterieur
3	Kwaliteitsniveau afwerking	Imago	Uitstraling exterieur
4	Hoofdentree gebouw	Imago	Uitstraling exterieur
5	Te openen ramen	Flexibiliteit	Indelingsmogelijkheid
6	Belemmering indeelbaarheid	Flexibiliteit	Indelingsmogelijkheid
7	Reductie van zoninstraling, voorziening	Comfort	Klimaatbeheersing
8	Luchtkwaliteit	Comfort	Klimaatbeheersing
9	Bedieningsmogelijkheden van klimaatinstallaties	Comfort	Klimaatbeheersing

<sup>1</sup> De REN2000 gebruikt de term 'flexibiliteit' in plaats van 'indelingsmogelijkheid'.

Omdat de verschillende kwaliteitsniveaus in de REN niet altijd even geschikt zijn voor een vignettenonderzoek, zijn deze hierop aangepast. Zo zijn bijvoorbeeld de kwaliteitsniveaus behorende bij 'Type gevel' niet zodanig, dat de ene gevel beter van kwaliteit is dan een andere gevel. Het gaat hierbij om verschillende soorten gevels en de verschillende respondenten zullen deze anders waarderen; het is een kwestie van smaak. Hierom zijn de kwaliteitsniveaus aangepast, zoals te zien is in tabel 3.2<sup>2</sup>.

Tabel 3.2: selectiefactoren en kwaliteitsniveaus voor onderzoek

nr	factoren	kwaliteitsniveau
1	Type gevel	1. Hoogwaardig 2. Standaard 3. Sober
2	Mate van herkenbaarheid	1. Wel herkenbaar 2. Niet herkenbaar
3	Hoofdentree gebouw	1. Wel zichtbaar vanaf openbare weg, wel herkenbaar in de gevel, groter dan 50m <sup>2</sup> , 3-4 voorzieningen in de hal 2. Wel zichtbaar vanaf openbare weg, wel herkenbaar in de gevel, kleiner dan 50m <sup>2</sup> , 0-2 voorzieningen in de hal 3. Niet zichtbaar vanaf openbare weg, niet herkenbaar in de gevel, groter dan 50m <sup>2</sup> , 3-4 voorzieningen in de hal 4. Niet zichtbaar vanaf openbare weg, niet herkenbaar in de gevel, kleiner dan 50m <sup>2</sup> , 0-2 voorzieningen in de hal
4	Te openen ramen	1. Wel te openen ramen 2. Niet te openen ramen
5	Klimaatregeling	1. Buitenzonwering, 3-4 items door werknemers te regelen 2. Binnenzonwering, 3-4 items door werknemers te regelen 3. Buitenzonwering, 0-2 items door werknemers te regelen 4. Binnenzonwering, 0-2 items door werknemers te regelen
6	Indelingsflexibiliteit	1. Meerdere kamerbreedtes (stramien van 1,80 m) en kamerdieptes mogelijk 2. Meerdere kamerbreedtes mogelijk (stramien van 1,80 m) 3. Alleen kamerbreedtes mogelijk op een stramien van 3,60 m

### 3.3. Samenstelling vignettensets

Nu is vastgesteld wat de factoren en de bijbehorende kwaliteitsniveaus zijn die voor het onderzoek worden gebruikt, kunnen de vignetten worden gemaakt, die aan de respondenten zullen worden voorgelegd.

Elke factor heeft een aantal kwaliteitsniveaus (tabel 3.2), waarmee verschillende vignetten kunnen worden gemaakt. Het aantal verschillende vignetten dat mogelijk is, is het product van de verschillende kwaliteitsniveaus, waarmee de populatie van vignetten neerkomt op  $3 \times 2 \times 4 \times 2 \times 4 \times 3 = 576$ .

<sup>2</sup> Voor de volledige vertaling van de kwaliteitsniveaus uit de REN naar de kwaliteitsniveaus in dit onderzoek wordt verwezen naar het rapport 'Klantenbinding bij kantoorhuurders'.

Per respondent kunnen tussen de 10 en 15 vignettes worden voorgelegd. Indien dit er meer zijn, bestaat het risico dat de respondent vermoeid, verveeld of geïrriteerd raakt. Wanneer er voor gekozen wordt om 15 vignettes aan elke respondent voor te leggen, zouden alle vignettes met behulp van 39<sup>3</sup> respondenten beoordeeld kunnen worden. Aan de vignettes wordt echter ook nog een huurprijs toegevoegd, die kan variëren van €100 tot € 200 per m<sup>2</sup>. Wanneer er per vignette bijvoorbeeld 5<sup>4</sup> verschillende huurprijzen mogelijk zijn, neemt de populatie vignettes toe tot 576 x 5 = 2880. Om bij deze populatie alle vignettes te laten beoordelen, zijn 2880 / 15 = 192 respondenten nodig.

Voor dit onderzoek zullen ongeveer 250 bedrijven benaderd worden. Bij de meeste onderzoeken ligt de respons tussen de 10% en 15%, wat voor dit onderzoek zou betekenen dat er tussen de 25 en 37 enquêtes ingevuld zouden kunnen worden. Het is daarom niet realistisch om er vanuit te gaan dat alle mogelijke vignettes beoordeeld kunnen worden. Om dit probleem op te lossen, wordt uit de populatie vignettes een steekproef getrokken.

Bij het trekken van een steekproef wordt er op gelet dat de steekproef geen onrealistische vignettes bevat. Is dit geval houdt dat in dat er geen vignettes worden geselecteerd die alleen kwaliteitseigenschappen van het laagste niveau bevatten, in combinatie met een huurprijs die op het hoogste niveau ligt, of andersom. Dergelijke situaties komen in de praktijk niet voor en zijn daarom niet relevant voor het onderzoek.

De steekproef van vignettes wordt gemaakt met behulp van een speciaal hiervoor opgesteld model<sup>5</sup>. Hierin wordt per vignette ad random een kwaliteitsniveau aan elke factor toegewezen. Aan elk vignette wordt een cijfer voor de aantrekkelijkheid ervan gegeven (tabel 3.3). Dit cijfer is de optelsom van het nummer dat hoort bij het kwaliteitsniveau. De aantrekkelijkheid van een vignette kan tussen de 6 en 18 liggen. Hoe lager het aantrekkelijkheidscijfer, hoe groter de aantrekkelijkheid.

<sup>3</sup> 576 / 15 = 38,4. Afgerond komt dit neer op 39 respondenten.

<sup>4</sup> Niet alle mogelijke huurprijzen worden aan alle mogelijke vignettes toegewezen. Hierbij wordt rekening gehouden met wat reëel is, door de huurprijs af te stemmen op het kwaliteitsniveau van het vignette. Zo zal een vignette met de hoogste kwaliteit (voor elke factor het hoogste kwaliteitsniveau) nooit de laagst mogelijke huurprijs ontvangen.

<sup>5</sup> Deze excel sheet is opgesteld door Dr. P. Berkhout van de SEO in Amsterdam.

Tabel 3.3: aantrekkelijkheid van een vignette

NR.	factor	aspect onderzoek
1	Type gevel	2. Standaard
2	Mate van herkenbaarheid	1. Wel herkenbaar
3	Hoofdentree gebouw	3. Niet zichtbaar vanaf de openbare weg, niet herkenbaar in de gevel, groter dan 50 m <sup>2</sup> , 3-4 voorzieningen in de hal
4	Te openen ramen	2. Niet te openen ramen
5	Klimaatregeling	2. Binnenzonwering, 3-4 items door werknemers te regelen
6	Indelingsflexibiliteit	1. Meerdere kamerbreedtes (stramien van 1,80 m2) en kamerdieptes mogelijk
	Aantrekkelijkheid	11

De volgende stap die het model maakt, is het toewijzen van een huurprijs aan elk vignette, op basis van de aantrekkelijkheid van het vignette. Dit gebeurt op zodanige wijze dat niet elk vignette met een aantrekkelijkheid van 11 dezelfde huurprijs krijgt toegewezen. Bij elke aantrekkelijkheid hoort een bepaalde range aan mogelijke huurprijzen<sup>6</sup>, waaruit er één ad random wordt getrokken.

Om niet alle respondenten dezelfde 15 vignettes voor te leggen, worden vier verschillende sets van vignettes gemaakt. In totaal worden 57<sup>7</sup> verschillende vignettes met het model gegenereerd. In figuur 3.1 is als voorbeeld vignette 1 weergegeven.

Vignette 1	
Type gevel	• Hoogwaardig
Mate van herkenbaarheid	• Wel herkenbaar
Hoofdentree gebouw	• Niet zichtbaar vanaf de openbare weg, niet herkenbaar in de gevel, kleiner dan 50 m <sup>2</sup> , 0-2 voorzieningen in de hal
Te openen ramen	• Wel te openen ramen
Klimaatregeling	• Binnenzonwering, 3-4 items door werknemers te regelen
Indelingsflexibiliteit	• Alleen kamerbreedtes mogelijk op een stramien van 3,60 m
Huurprijs	• €135,-
Uw cijfer	

Figuur 3.1: vignette 1

<sup>6</sup> De range van huurprijzen die hoort bij aantrekkelijkheid 11 bestaat uit de volgende 10 waarden: €140, €145, €150, €155, €160, €165, €170, €175, €180, €185.

<sup>7</sup> Vier sets van 15 vignettes, waarvan de eerste steeds hetzelfde vignette is.

## 4. Kosten en baten ingrepen

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gezocht op de onderzoeksvraag of *de kosten van de ingrepen opwegen tegen de hieruit voortvloeiende huurinkomsten en of het doen van de ingrepen financieel haalbaar is.*

### 4.1. Baten ingrepen

Het vignettenonderzoek wordt uitgevoerd onder kantoorhuurders in Amsterdam West en Zuidoost. Met behulp van het online handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) is een selectie van de bedrijven gemaakt, die interessant is voor het onderzoek. Er is alleen gekeken naar bedrijven die actief zijn in de zakelijke dienstverlening, als rechtsvorm een besloten vennootschap hebben, economisch actief zijn en minimaal 10 full-time medewerkers hebben. In totaal zijn 213 bedrijven telefonisch benaderd, waarvan er 34 een enquête hebben ingevuld. In tabel 4.1 zijn de verschillende waarden uitgesplitst naar de twee gebieden waar het onderzoek is uitgevoerd.

Tabel 4.1: respons op het vignettenonderzoek

	Totaal	Amsterdam West	Amsterdam Zuidoost
Aantal respondenten benaderd	213	146	67
Repons	34	19	15
Responspercentage	16%	13%	22%

Het doel van het vignettenonderzoek is te achterhalen welke extra huurprijs gevraagd kan worden voor de verschillende kwaliteitsniveaus van de verschillende factoren. Om dit te bepalen, is bekeken wat de invloed is van zowel de verschillende kwaliteitsniveaus van de factoren als van de huurprijs op de waardering, die de respondenten aan de vignetten hebben gegeven. Om deze invloed te berekenen, is een meervoudige regressieanalyse uitgevoerd op de gegevens.

In een meervoudige regressieanalyse wordt gebruik gemaakt van één afhankelijke variabele en meerdere onafhankelijke variabelen. De afhankelijke variabele is de variabele die onderzocht wordt en van de onafhankelijke variabelen wordt verwacht dat zij in meer of mindere mate invloed uitoefenen op de afhankelijke variabele en dat zij zo weinig mogelijk invloed op elkaar uitoefenen. In dit onderzoek is de afhankelijke variabele de waardering die de respondenten aan de vignetten hebben gegeven en de onafhankelijke variabelen zijn de verschillende kwaliteitsniveaus van de verschillende factoren en de huurprijs (tabel 4.2).

Tabel 4.2: variabelen en hun coëfficiënten

Model	B	Significantie
Constante	8,552	99%
Type gevel 3	-0,735	99%
Mate van Herkenbaarheid 2	-0,514	99%
Te openen ramen 2	-0,549	99%
Hoofdentree gebouw 3	-0,436	95%
Hoofdentree gebouw 4	-0,637	95%
Type gevel 2	-0,278	90%
Huurprijs	-0,010	90%
Hoofdentree gebouw 2	0,090	-
Klimaatregeling 2	0,179	-
Klimaatregeling 3	-0,212	-
Klimaatregeling 4	-0,224	-
Indelingsflexibiliteit 2	0,174	-
Indelingsflexibiliteit 3	-0,301	-

Wanneer naar tabel 4.2 wordt gekeken, valt op dat voor elke factor het eerste (hoogste) niveau niet mee is genomen in de berekening. SPSS<sup>8</sup> haalt per factor een niveau eruit en gebruikt dit als uitgangspunt. Dit houdt in dat de andere kwaliteitsniveaus worden bepaald ten opzichte van het verwijderde niveau. Hierdoor worden de huurprijzen behorende bij de verschillende kwaliteitsniveaus ten opzichte van het verwijderde niveau gemeten. Voor de verandering van Type gevel 2 naar Type gevel 1 kan de bijbehorende huurprijsverhoging als volgt worden berekend:

$$\text{Extra huurprijs} = \frac{B \text{ type gevel 2}}{B \text{ Huurprijs}} = \frac{-0,278}{-0,010} = \text{€}27,80$$

Bij de berekening van de extra huurprijs voor het volgende kwaliteitsniveau (3) moet het verschil van de bètacoëfficiënten van Type gevel 2 en Type gevel 3 worden genomen:

$$\text{Extra huurprijs} = \frac{B \text{ type gevel 3}}{B \text{ Huurprijs}} = \frac{-0,736 - (-0,278)}{-0,010} = \frac{-0,457}{-0,010} = \text{€}45,70$$

De extra huurprijs die is berekend voor Type gevel 2 is in feite de extra huurprijs die gevraagd kan worden voor een kwaliteitsverschil tussen Type gevel 1 en Type gevel 2, dus bij een verhoging van de kwaliteit van Type gevel 2 naar Type gevel 1. Van de kwaliteitsniveaus waarvan de significantie (tabel 4.2) lager is dan 90%, kan niet met voldoende zekerheid gezegd worden dat de berekende bètacoëfficiënt correct is.

<sup>8</sup> SPSS is een softwarepakket dat gebruikt wordt voor statistisch onderzoek in de sociale wetenschap. Dit pakket is hier gebruikt om de regressieanalyse mee uit te voeren.



Daarom zijn deze factoren en kwaliteitsniveaus niet verder meegenomen in het onderzoek. In tabel 4.3 zijn alle berekende huurprijzen weergegeven.

Tabel 4.3: berekende extra huurprijzen

Van	Naar	Extra huurprijs*
Type gevel 2	Type gevel 1	€ 27,80
Type gevel 3	Type gevel 2	€ 45,70
Mate van Herkenbaarheid 2	Mate van Herkenbaarheid 1	€ 51,40
Hoofdentree gebouw 3	Hoofdentree gebouw 2	€ 52,60
Hoofdentree gebouw 4	Hoofdentree gebouw 3	€ 20,10
Te openen ramen 2	Te openen ramen 1	€ 54,90

\* De hier berekende extra huurprijs is de prijs per vierkante meter verhuurbaar oppervlak (€/m<sup>2</sup> VVO).

## 4.2. Kosten ingrepen

De kosten van de verschillende kwaliteitsniveaus zijn bepaald met behulp van de uitgavereeks Bouwkosten 2005. Per factor is bepaald welke kosten gemaakt moeten worden om een kwaliteitsverbetering door te voeren. Hierbij kan gedacht worden aan sloopkosten en plaatsingskosten. Daarnaast is per kwaliteitsniveau bepaald wat de minimale en maximale kosten van dat niveau zijn. Doordat er bijvoorbeeld verschillende soorten gevels binnen het kwaliteitsniveau 'Type gevel 2' (standaard gevel) zullen vallen, is hier niet één bedrag aan toe te kennen. Hierdoor zijn er kostenranges ontstaan (tabel 4.4).

Tabel 4.4: overzicht kostenranges

Factor	Kwaliteitsniveau	Kostenrange	€/...	Kostenrange	€/...
Type gevel	1	€ 300 - € 450	m <sup>2</sup> gevel	€ 25 - € 35	m <sup>2</sup> VVO
	2	€ 450 - € 600	m <sup>2</sup> gevel	€ 25 - € 35	m <sup>2</sup> VVO
Herkenbaarheid gebruiker	1	€ 500 - € 1000	-	-	-
Hoofdentree	1	€ 55.150 - € 71.350	-	€ 4.500 - € 6.000	jaar
	2	€ 23.150 - € 42.250	-	-	-
	3	€ 32.150 - € 43.350	-	€ 4.500 - € 6.000	jaar
Te openen ramen	1	€ 170 - € 220	m <sup>1</sup> gevel	-	-

## 4.3. Berekeningen ingrepen

Nu de huurprijsverhogingen en de kosten van de ingrepen bekend zijn, kan berekend worden of het uitvoeren van de ingrepen financieel aantrekkelijk is voor de eigenaar van een kantoorpand. Dit wordt gedaan met behulp van de Netto Contante Waarde (NCW) methode, waarbij

berekend wordt wat de huidige waarde is van toekomstige inkomsten en uitgaven. Om deze berekeningen uit te voeren, is een drietal fictieve kantoorgebouwen geselecteerd uit 'Bouwkosten 2005, kantoorgebouwen nieuwbouw elementen'<sup>9</sup>. De gegevens die nodig zijn voor de berekeningen zijn opgenomen in tabel 4.5.

Tabel 4.5: selectie kantoorgebouwen

Kantoor	Bouwlagen	BVO (m <sup>2</sup> )	VVO (m <sup>2</sup> )	Gevellengte (m)	Geveleppervlak (m <sup>2</sup> )
A	3	1.072	911	72	737
B	4	2.697	2.292	100,8	1.362
C	5	5.459	4.640	151,2	2.534

Naast de gebouwgegevens is ook een aantal rekenwaarden nodig, om de berekeningen uit te kunnen voeren (tabel 4.6). Allereerst wordt per gebouw uitgerekend wat de investeringskosten zijn van het doen van een bepaalde ingreep. Wanneer een bepaalde ingreep wordt uitgevoerd door een aannemer, worden niet alleen kosten gemaakt voor materiaal en arbeid, maar ook algemene bouwplaatskosten en algemene bedrijfskosten, die beide worden doorberekend aan de opdrachtgever – in dit geval de kantooareigenaar. Voor deze kosten zijn vaste percentages beschikbaar, welke respectievelijk 8% en 5% zijn. Ook zal de aannemer zijn risico willen dekken en een bepaald percentage winst willen maken. Hiervoor wordt 3% gerekend over de totale projectsom.

In de NCW-berekening wordt de extra huur jaarlijks verhoogd met de inflatie. Hiervoor is de gemiddelde inflatie over de afgelopen 10 jaar berekend. Om de cashflow contant te maken, wordt gebruik gemaakt van de Internal Rate of Return (IRR) of discontovoet. Voor vastgoedberekeningen wordt uitgegaan van een bepaalde opbouw van de IRR, welke bestaat uit het effectieve rendement op 10-jaars staatsleningen (4,25%<sup>10</sup>), een opslag specifiek voor de vastgoedcategorie (2%) en een pandspecifieke opslag. Deze laatste is niet voor één pand te bepalen, omdat het in de berekeningen die worden uitgevoerd gaat om fictieve gebouwen. Daarom wordt een gemiddelde opslag toegevoegd voor de klasse gebouwen, die zich in de onderzoeksgebieden bevinden (0,75%). Hiermee komt de IRR uit op 7%.

Tenslotte is van de gebouwen alleen het BVO bekend. Omdat de huren in €/m<sup>2</sup> VVO worden berekend, wordt er een vormfactor toegepast, welke 85% is.

<sup>9</sup> Bron: Reed Business Information, Bouwkosten 2005, Kantoorgebouwen nieuwbouw elementen, H.J.M. Klein Gunnewiek, Doetinchem, 2005

<sup>10</sup> Vastgesteld op 30 april 2007.

Tabel 4.6: rekenwaarden

Rekenwaarden	%
Algemene bouwplaatskosten	8%
Algemene bedrijfskosten	5%
Winst en risico	3%
IRR	7%
Inflatie	2%
Vormfactor	85%

Bij het uitvoeren van de berekeningen van de verschillende ingrepen wordt uitgegaan van een looptijd die gelijk is aan een huurcontract van 10 jaar. Dit is een vrij standaard contractduur in de Nederlandse vastgoedmarkt.

De eerste berekeningen die uitgevoerd worden, zijn de berekeningen van de investeringen die horen bij de ingrepen. Voor elke ingreep is een boven- en ondergrens vastgesteld, dus per gebouw worden er twee berekeningen per ingreep uitgevoerd. In tabel 4.7 is de berekening weergegeven van de boven- en ondergrens voor de investering van een standaard gevel bij kantoortype A. Deze berekeningen worden uitgevoerd voor elke ingreep bij alle drie de gebouwen. De kosten die zijn vastgesteld in tabel 4.4 zijn links bovenin vet gedrukt en vermenigvuldigd met de hoeveelheid die geldt voor gebouw A (tabel 4.5). Rechts onderin is de totaalinvestering vet gedrukt.

Tabel 4.7: berekening boven- en ondergrens voor investering standaard gevel bij kantoortype A

Standaard gevel			
Omschrijving	Percentage	Subtotaal	Bedrag
Geveloppervlak (m <sup>2</sup> )	737		
Gevelkosten (€/m <sup>2</sup> )	<b>300</b>		€ 221.100
VVO (m <sup>2</sup> )	911,2		
Herhuisvesting (€/m <sup>2</sup> VVO)	<b>25</b>		€ 22.780
		Subtotaal (A)	€ 243.880
Algemene bouwplaatskosten	8% van (A)		€ 19.510
		Subtotaal (B)	€ 263.390
Algemene bedrijfskosten	5% van (B)		€ 13.170
		Subtotaal (C)	€ 276.560
Winst en Risico	3% van (C)		€ 8.297
		<b>Totaal</b>	<b>€ 284.857</b>

Standaard gevel			
Omschrijving	Percentage	Subtotaal	Bedrag
Geveloppervlak (m <sup>2</sup> )	737		
Gevelkosten (€/m <sup>2</sup> )	<b>450</b>		€ 331.650
VVO (m <sup>2</sup> )	911,2		
Herhuisvesting (€/m <sup>2</sup> VVO)	<b>35</b>		€ 31.892
		Subtotaal (A)	€ 363.542
Algemene bouwplaatskosten	8% van (A)		€ 29.083
		Subtotaal (B)	€ 392.625
Algemene bedrijfskosten	5% van (B)		€ 19.631
		Subtotaal (C)	€ 412.257
Winst en Risico	3% van (C)		€ 12.368
		<b>Totaal</b>	<b>€ 424.624</b>

Nu de investeringskosten bekend zijn kan voor de ingrepen berekend worden of de investeringen financieel aantrekkelijk zijn voor de kantooreigenaar. Dit wordt gedaan met behulp van de NCW-methode. Voor elke investering wordt voor zowel de bovengrens als de ondergrens een NCW-berekening uitgevoerd met de huur voor kantoortypes A, B en C. IN tabel 4.8 zijn de NCW's voor gebouwtype A weergegeven.

Tabel 4.8: berekende netto contante waarden voor alle ingrepen in gebouwtype A

	INGREEP		HUURCONTRACT 10 JAAR	
	VAN	NAAR	Investering laag	Investering hoog
TYPE A	Type gevel 2	Type gevel 1	€ 218.953-	€ 358.721-
	Type gevel 3	Type gevel 2	€ 35.747	€ 104.021-
	Type gevel 3	Type gevel 1	€ 101.650	€ 38.118-
	Mate van herkenbaarheid 2	Mate van herkenbaarheid 1	€ 199.874	€ 199.290
	Hoofdentree gebouw 2	Hoofdentree gebouw 1	x	x
	Hoofdentree gebouw 3	Hoofdentree gebouw 2	€ 341.970	€ 319.661
	Hoofdentree gebouw 4	Hoofdentree gebouw 3	€ 68.812	€ 44.181
	Hoofdentree gebouw 3	Hoofdentree gebouw 1	x	x
	Hoofdentree gebouw 4	Hoofdentree gebouw 2	€ 482.979	€ 460.670
	Hoofdentree gebouw 4	Hoofdentree gebouw 1	x	x
	Te openen ramen 2	Te openen ramen 1	€ 342.255	€ 329.641

In tabel 4.9 valt op dat alleen het vervangen van een type 2 gevel door een type 1 gevel niet financieel aantrekkelijk is wanneer deze wordt berekend voor de drie typen gebouwen. De overige ingrepen zijn allen wel financieel aantrekkelijk. Verder valt op dat de investeringen aantrekkelijker worden naarmate het gebouw groter wordt. Investerings die een IRR hebben die lager is dan de vereiste 7%, zijn vet weergegeven.

Tabel 4.9: berekende IRR's bij een NCW van € 0 en een looptijd van 10 jaar

INGREEP	Factor	Van...	BEHAALDE IRR				
			Type A	Type B	Type C		
Mate van herkenbaarheid	2 naar 1	8022%	- 4012%	20179%	- 10090%	40841%	- 20422%
Hoofdentree gebouw	3 naar 2	180%	- 99%	448%	- 247%	905%	- 497%
	4 naar 3	37%	- 23%	113%	- 81%	239%	- 175%
	4 naar 2	247%	- 137%	619%	- 340%	1250%	- 686%
Te openen ramen	2 naar 1	119%	- 92%	159%	- 124%	172%	- 133%
Type gevel	2 naar 1	<b>-6%</b>	<b>-10%</b>	<b>-2%</b>	<b>-6%</b>	<b>0%</b>	<b>-5%</b>
	3 naar 2	10%	- 2%	16%	- 7%	18%	- 8%
	3 naar 1	12%	- 6%	19%	- 12%	21%	- 14%

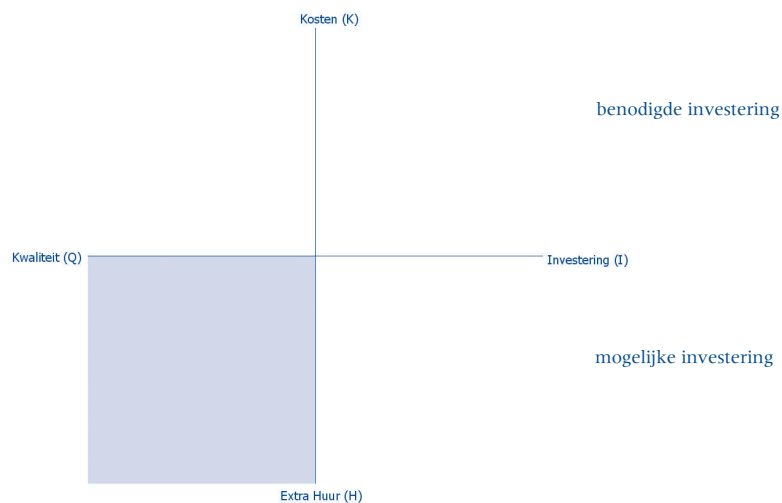
Uit deze tabel blijkt dat het voor een kantooreigenaar financieel het meest aantrekkelijk is om te investeren in de factor 'mate van herkenbaarheid'. Daarna komen de investeringen in de hoofdentree van het gebouw, gevolgd door de te openen ramen en tenslotte de type gevel.

## 5. Investeringsmodel

In het vorige hoofdstuk zijn verschillende berekeningen uitgevoerd. Aan de ene kant is bepaald welke extra huur een verhuurder voor een bepaalde kwaliteitsverbetering kan vragen en welke investering hij op basis van deze extra huur kan doen: de mogelijke investering. Aan de andere kant is berekend wat de kosten zijn van het uitvoeren van de ingrepen die nodig zijn om een bepaald kwaliteitsniveau te realiseren en de investering die nodig is om deze ingrepen uit te voeren: de benodigde investering. Tot slot zijn berekeningen uitgevoerd om te bepalen of het doen van bepaalde ingrepen financieel aantrekkelijk is voor een kantooreigenaar. In dit hoofdstuk wordt een model weergegeven waarmee deze stappen worden gevisualiseerd, met als doel het verduidelijken van het proces van de berekeningen en het bruikbaar maken van de informatie voor kantooreigenaren.

Het model bestaat uit een assenstelsel met vier assen, dat is opgedeeld in twee delen: de mogelijke investering en de benodigde investering (figuur 5.1). Om de hoogte van de mogelijke investering te bepalen, wordt gestart op de Kwaliteit-as, waar de verschillende kwaliteitsniveaus op worden uitgezet. Voor een specifiek kwaliteitsniveau kan de huur worden gevonden op de Extra Huur-as, die een verhuurder kan vragen bij opwaardering naar dit kwaliteitsniveau. Vervolgens wordt op basis van die extra huur de investering gevonden op de Investering-as, die gedaan kan worden met die extra huur.

Om de benodigde investering te bepalen wordt ook gestart op de Kwaliteit-as. Bij elk kwaliteitsniveau horen verschillende bouwkosten, die gevonden worden op de Kosten-as. Vervolgens wordt de investering berekend, die hoort bij de gevonden kosten. Wanneer de benodigde investering even groot of kleiner is dan de mogelijke investering, is een investering financieel aantrekkelijk voor een verhuurder.



Figuur 5.1: assenstelsel investeringsmodel

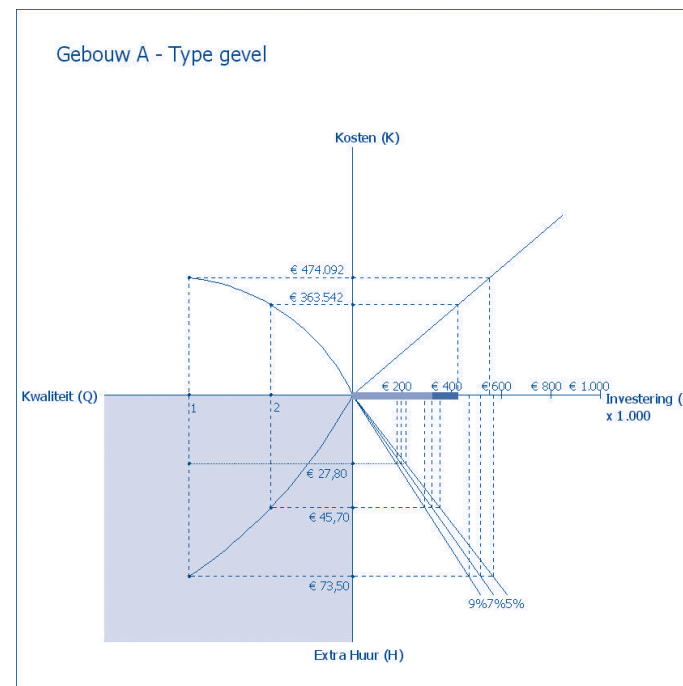
Voor elke combinatie van factor en gebouw wordt een ander investeringsmodel opgesteld. Elk investeringsmodel van dezelfde factor, heeft dezelfde kwaliteitsniveaus en extra huurprijzen. Daarom is voor deze modellen het kwadrant Kwaliteit – Extra Huur steeds hetzelfde, wat wordt aangegeven door middel van een grijs vlak.

Om het model te verduidelijken, wordt het ingevuld voor de factor ‘Type gevel’ bij gebouw A (figuur 5.2). In de figuur zijn alle mogelijke waarden ingevuld. Op de Investering-as zijn een lichtgrijze en donkergrijze lijn aan het model toegevoegd, die horen bij de vervanging van een Type gevel 3 door een Type gevel 2, waarbij is gerekend met een IRR van 7%. Aan de hand van deze specifieke situatie wordt de werking van het investeringsmodel verder toegelicht.

Wanneer bij kantoorgebouw A een sobere gevel (Type gevel 3) vervangen wordt door een standaard gevel (Type gevel 2), kan een kantooreigenaar hier € 45,70 per m<sup>2</sup> VVO aan extra huur voor vragen. Wanneer de kantooreigenaar uit gaat van een gemiddelde inflatie van 2,3%, een IRR hanteert van 7% en zijn investering in 10 jaar terug wil verdienen, kan hij met deze huur een investering van € 320.603 in de gevel doen. Vanaf het nulpunt tot deze mogelijke investering wordt de Investering-as groen gemarkeerd.

Vervolgens bepaalt de kantooreigenaar de kosten die nodig zijn om een standaard gevel te plaatsen. Deze kosten zijn voor zijn kantoorgebouw € 363.542. Naast de bouwkosten moet er echter ook een aantal toeslagen worden betaald aan de aannemer voor de algemene bouwplaatskosten

die gemaakt worden, de algemene bedrijfskosten die de aannemer heeft en een opslag voor de winst die de aannemer zelf wil maken en het risico dat hij loopt. Wanneer de kosten worden vermenigvuldigd met deze toeslagen, blijkt dat er een investering van € 424.624 nodig is om de standaard gevel te realiseren. Dit punt valt buiten de dikke lichtgrijze lijn op de Investering-as in figuur 6.13 en het verschil wordt in donkergrijs gemarkeerd. Hieruit blijkt duidelijk dat de onderzochte investering niet financieel aantrekkelijk is voor de kantooreigenaar.



Input	Gebouw A	Output	Type gevel			
inflatie	2,3%					
looptijd NCW	10 jaar					
VVO (m <sup>2</sup> )	911					
Geveloppervlak (m <sup>2</sup> )	737					
			Mogelijke Investering			
			Extra huur	IRR=5%	IRR=7%	IRR=9%
			€27,80	€215.166	€195.028	€177.598
			€45,70	€353.707	€320.603	€291.951
			€73,50	€568.873	€515.631	€469.549
			Kosten		Benodigde investering	
			€363.542		€424.624	
			€474.092		€553.749	

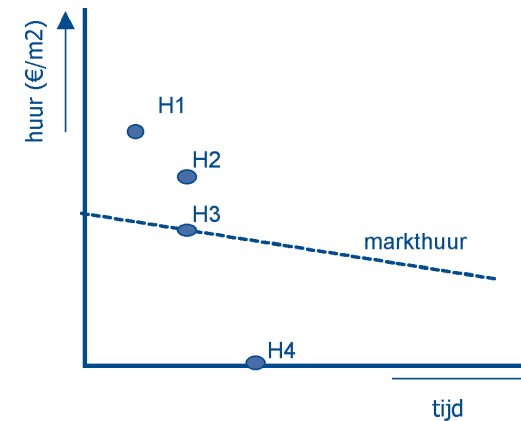
Figuur 5.2: investeringsmodel ingevuld voor ‘Type gevel’ bij gebouw A

## 6. Conclusies

Het kan erg aantrekkelijk zijn voor een kantooreigenaar om te investeren in de kwaliteit van zijn kantoorgebouw en hiermee de zittende huurders te behouden. Wanneer een kantooreigenaar wil bepalen of dit voor hem aantrekkelijk is, kiest hij uit de reeds ingevulde investeringsmodellen dat model dat qua gebouw grootte het meest past bij zijn eigen kantoorgebouw om zo snel een beeld te vormen van de haalbaarheid van een investering. De investeringsmodellen<sup>11</sup> zijn erg geschikt voor deze beeldvorming. Vervolgens kan de kantooreigenaar zelf in detail (laten) berekenen wat de investering hem precies kost en zal hij tijdens onderhandelingen met zijn huurder de precieze extra huur bepalen.

Belangrijk is dat de kantooreigenaar een goede afweging maakt tussen het financiële risico dat hij loopt wanneer een verhuurder besluit te verhuizen en de zekerheid die hij krijgt wanneer er een nieuw huurcontract wordt afgesloten. Het kan voorkomen dat de huur die nu betaald wordt door de huurder hoger ligt dan de markthuur (H1) (figuur 6.1), doordat het huurcontract opgesteld is toen het nog goed ging met de economie. Bij het vaststellen van een nieuwe huur moet de verhuurder er rekening mee houden dat deze gebaseerd is op de markthuur, waar de verhogingen bovenop zullen komen (H2). Toch is het interessant om deze optie te bekijken. De kans is groot dat de huurder van de voor hem aantrekkelijke marktomstandigheden wil profiteren en elders gaat huren. Wanneer dit gebeurt, kunnen zich twee situaties voordoen voor de kantooreigenaar. Er wordt een nieuwe huurder gevonden, waarmee een huurcontract wordt afgesloten tegen H2 (bij kwaliteitsaanpassingen) of H3 (wanneer geen kwaliteitsaanpassingen worden doorgevoerd), of er wordt geen nieuwe huurder gevonden en het pand komt voor langere tijd leeg te staan (H4). De kans dat dit laatste gebeurt is afhankelijk van de kwaliteit van een kantoorpand. Hoe groter het risico dat de verhuurder loopt dat hij met leegstand te maken krijgt, hoe aantrekkelijker het voor hem is dit risico te vermijden door te investeren in het pand en hiermee de zittende huurder te behouden.

Figuur 6.1: verschillende mogelijke huurhoogtes



Bij dit onderzoek is een aantal kanttekeningen op zijn plaats:

Het uitgevoerde vignettenonderzoek is goed genoeg om de algemene conclusies te onderbouwen die hier gedaan zijn, maar blijft toch beperkt. Dit blijkt uit de relatief lage R square van 14,2% die bij de regressieanalyse gevonden is. De gevonden huurverhogingen moeten daarom niet als harde waarheid worden gezien, maar veel meer als richtlijnen. De huurder is bereid meer huur te betalen voor verschillende kwaliteitsverbeteringen. De hoogte van deze huur zal moeten blijken uit onderhandelingen tussen de eigenaar en de huurder.

Uit het onderzoek blijkt dat voor verschillende ingrepen verschillende huurverhogingen kunnen worden toegepast. Theoretisch gezien zou een verhuurder de nieuwe huur kunnen berekenen door de huurverhogingen van de verschillende ingrepen die hij wil uitvoeren bij elkaar op te tellen. Hiermee wordt echter al snel de grens van de markthuur ver overschreden. Er kan niet van een huurder verwacht worden dat hij bereid is een huurprijs te betalen voor een kantoorpand in Amsterdam Zuidoost, wanneer hij voor dezelfde huur een kantoorpand op de Zuidas zou kunnen huren. Enige relativering is hierbij op zijn plaats.

<sup>11</sup> Deze modellen zijn uitgewerkt in het rapport 'Klantenbinding bij kantoorkaas'.<sup>11</sup>

## Epiloog

Kantooireigenaren zijn vaak beleggers die met name geïnteresseerd zijn in de economische performance van hun gebouwen en met het gebouw zelf niet zoveel op hebben. Het beheer van de gebouwen wordt vaak uitbesteed aan derden, waarmee de link tussen kantooireigenaar en kantoorgebouw verder vervaagt. En dat is jammer, want naast het aankopen, verkopen en verhuren van de kantoorgebouwen, zijn er meer mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de beleggingswaarde van een object.

Met het uitvoeren van dit onderzoek heb ik het doel voor ogen gehad om het inzicht te vergroten in de mogelijkheden die er zijn voor kantooireigenaren, maar ook voor kantoorhuurders, op het gebied van bestaande huisvesting in een laagconjunctuur. In een markt die wordt gekenmerkt door grote leegstand, waarin kantoorhuurders verhuizen naar kantoorgebouwen met een betere kwaliteit dan hun huidige huisvesting, moeten kantooireigenaren nieuwe strategieën ontwikkelen om leegstand in hun panden te voorkomen. Hoewel het verbeteren van de kwaliteit van een kantoorgebouw geen nieuw item is, lijkt deze mogelijkheid in de praktijk nauwelijks benut te worden om huurders aan zich te binden.

Dit onderzoek toont aan dat het inzetten van kwaliteitsverbetering van een aantal aspecten van kantoorgebouwen niet alleen een goede optie is om kantoorhuurders te binden en daarmee de inkomstenstroom te continueren, maar dat er zelfs winst mee geboekt kan worden. Huurders blijken bereid veel extra huur te betalen voor kwaliteitsverbeteringen van hun huisvesting en met deze extra huur kunnen de kosten van de kwaliteitsverbeteringen ruimschoots gedekt worden.

Tijdens mijn studie en met name dit afstudeeronderzoek heb ik van verschillende personen steun ontvangen. Mijn ouders John en Thea en mijn partner Mark wil ik bedanken voor al hun steun op het mentale vlak. Daarnaast wil ik mijn scriptiebegeleiders Ir. Monique Arkesteijn en Drs. Philip Koppels bedanken voor al hun steun op het inhoudelijke vlak. Tenslotte wil ik de IVBN en haar leden bedanken voor het steunen van onderzoek naar het beleggen van vastgoed en de waardering van mijn scriptie met de IVBN Scriptieprijs 2008.

Ir. Anke Neecke  
Juni 2008



Vereniging van  
Institutionele Beleggers  
in Vastgoed, Nederland

'Middenburg'  
Westeinde 28  
Postbus 620  
2270 AP Voorburg  
Telefoon 070 - 300 03 71  
Fax 070 - 369 43 79  
info@ivbn.nl  
www.ivbn.nl