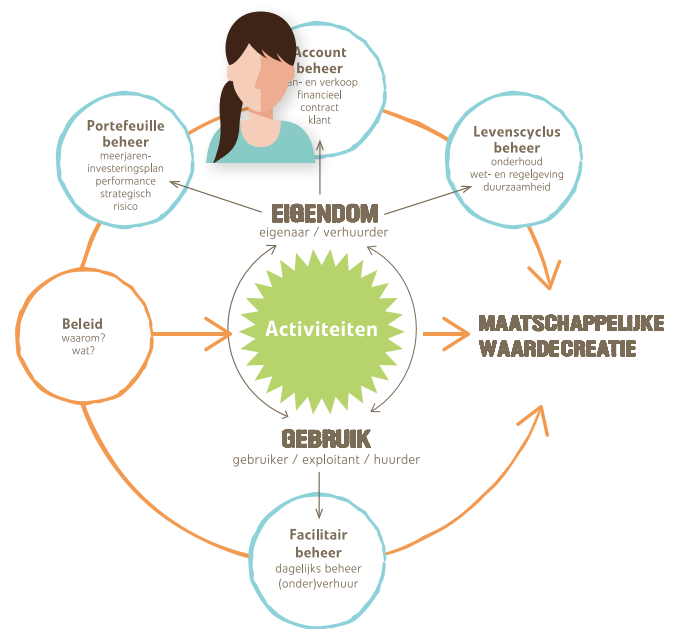




De accounts managen

# Accounts managen



Het is voor gebruikers van het maatschappelijk vastgoed belangrijk om goed te weten waar ze aan toe zijn en wat de afspraken zijn en contact te hebben met de eigenaar/verhuurder van het vastgoed. Dit bepaalt voor een groot deel hoe vastgoedgebruikers de publieke organisatie zien. Accountmanagement vervult deze rol aan de kant van de vastgoedorganisatie en is het gezicht naar de vastgoedgebruikers.

Doel van deze rol is dat de panden doelgericht en doelmatig worden ingezet in goed overleg met de gebruikers en andere betrokkenen.

## Verantwoordelijk voor het:

- leggen van de juiste verbindingen en onderhouden van relaties met stakeholders, in het bijzonder de huurders en gebruikers;
- naar binnen brengen van signalen van huurders, gebruikers en andere stakeholders over het functioneren van de panden;
- optimale gebruik van de panden (technisch en financieel) en benutten van kansen;
- beheren van panden op tactisch niveau, in lijn met het gemeentelijk beleid en de portefeuillestrategie en met oog op de toekomst van de portefeuille;
- formuleren, nakomen en eventueel ontbinden van afspraken met de huurders/gebruikers van het vastgoed.

## Persoonlijke drive en kwaliteiten

- **Drive:** Goed functionerend vastgoed.
- **Persoonlijk:** Empathisch, meedenkend en consistent.
- **Conceptueel:** Gestructureerd, visie.
- **Inhoudelijke kennis:** Huisvesting, vastgoed, verhuur.
- **Relationeel:** Communicatief, overtuigend, verbindend.
- **Operationeel:** Nauwkeurig, organiseren.

## Opleidingen

- WO, HBO;
- Vastgoedkunde, bouwkunde.

# Iris Baars

Iris Baars begon in 2013 als ondersteuner van een accountmanager op de afdeling vastgoed bij de gemeente Haarlem. Inmiddels bekleedt ze die functie zelf. 'Toen ik van dichtbij zag hoe leuk deze baan is, heb ik meteen 'ja' gezegd toen de kans kwam hierin door te groeien.'

En dat terwijl ze eigenlijk een heel ander pad voor zichzelf had uitgestippeld. 'Ik heb Bouwkunde gestudeerd aan de TU Delft en ben dus architect van oorsprong. Toen ik in 2012 afstudeerde, was de recessie net een feit. Een baan in mijn vakgebied vinden, zat er op dat moment niet in. Ik heb dus min of meer noodgedwongen bij de gemeente gesolliciteerd. Hoewel ik dat nu niet meer zo ervaar, want ik heb het hier enorm naar mijn zin.'

## Aanspreekpunt

De vastgoedportefeuille van de gemeente Haarlem bestaat uit zo'n 400 maatschappelijke panden.

Samen met drie andere accountmanagers zorgt Iris ervoor dat de contracten met huurders tot stand komen, binnen de kaders van de maatschappelijke beleidsdoelstellingen. 'Ik heb zo'n 100 gebouwen onder mijn hoede. Hiervoor werk ik samen in een poule met een technisch beheerder en een administratieve kracht, die mij helpen alle benodigde gegevens aan te leveren, nodig om tot een overeenkomst te komen. Daarbij ben ik het aanspreekpunt van zowel de beleidsafdeling, de huurders als de politiek en wethouders.'

## Scholen

'Een verandering binnen mijn functie is dat we in het verleden gebiedsgericht werkten. Dat betekent dat ik binnen een bepaald district de regie over een aantal panden voerde. Scholen, ateliers, buurtcentra, sportaccommodatie; noem maar op. Het nadeel daarvan was dat het te divers was. Elk veld heeft zijn eigen invalshoek, waarvoor je specifieke kennis nodig hebt. Daarom zijn we sinds begin dit



jaar overgestapt op beleidsgericht werken, waarbij we de portefeuille onderverdeeld hebben in vier specialisaties. Zo heb ik nu alle sportcomplexen onder mijn hoede.'

## Schaken

'Het leuke aan mijn werk? De afwisseling! Er zijn veel verschillende factoren om rekening mee te houden. Dat betekent steeds op meerdere borden kunnen schaken. En daarbij ook zowel de lange als korte termijn doelen in het oog houden. Een van mijn recente projecten is de contracten tot stand brengen voor een multifunctionele ruimte. De beleidsafdeling had overleg gevoerd met een aantal welzijnsinstanties, waaronder jeugdgezondheidszorg en de GGD. Die zochten een gebouw waarin ze samen hun intrek konden nemen, als centraal punt in de wijk. Een leegstaande school leek hiervoor het meest geschikt.'

## Mooiere stad

'Mijn rol begint op het moment dat er een passend pand is gevonden. Ik begin er dan

mee om de wensen van de gebruikers in kaart te brengen, zodat ik kan inschatten of er een verbouwing nodig is. Vervolgens laat ik daarvan de berekeningen uitvoeren door de technisch beheerder. Met als doel binnen het vastgestelde budget en kaders tot overeenstemming te komen. Ofwel: een kostprijs dekkende huur realiseren mét een maatschappelijke plus. Als die puzzelstukjes aan beide kanten uiteindelijk blijken te passen, is dat heel leuk. Ook al is het op microniveau, voor mijn gevoel heb ik dan bijgedragen aan een mooiere stad!'