

ONNO HOES ONTBEERT FEELING MET DE PRAKTIJK

GEVRAAGD: VOORZITTER 'UIT HET VELD'

Midden in een woningmarktcrisis, imagocrisis van de makelaar en aanhoudende verdeeldheid binnen de NVM treedt Onno Hoes na één termijn terug als voorzitter. De ledenraad is naarstig op zoek naar een opvolger. Vastgoed Actueel vroeg drie betrokken NVM-makelaars om het functioneren van Hoes te beoordelen en hun licht te laten schijnen over zijn opvolger. Maar ook: welke koers moet de NVM gaan varen?

Hoewel nog niet duidelijk is wie de opvolger moet worden, staat vrijwel één ding als een paal boven water: de nieuwe NVM-voorzitter moet uit de makelaardij komen. Het vakgebied staat fors onder druk; de makelaardij heeft een imagoprobleem en met de opkomst van veel online makelaars en mondigere woonconsumenten wordt de toegevoegde waarde van makelaars nogal eens in twijfel getrokken. Volop werk aan de winkel dus voor Hoes' opvolger. Die moet zowel intern als extern naar de stakeholders duidelijk maken met welke concrete maatregelen het makelaarsvak transparanter wordt gemaakt en hoe de meerwaarde van de makelaar voor het aan- en verkoopproces wordt aangetoond.

MOOI MAAR INTENSIEF

Slechts één termijn - een periode van drie jaar - maakte Onno Hoes vol als voorman van de grootste makelaarsvereniging van Nederland. Naar eigen zeggen ziet Hoes het als een natuurlijk moment om te stoppen. Volgens hem heeft de branchevereniging een enorme transitie gerealiseerd en is hij trots dat hij daar een bijdrage aan heeft kunnen leveren. Zijn periode als voorzitter kenschetst hij als mooi, maar intensief.

Waarom werd uitgerekend de voormalig burgemeester van Maastricht en Haarlemmermeer in 2019 binnengehaald als nieuwe voorzitter van de NVM? Hoes moest de onrust binnen de vereniging wegnemen na het vertrek van Ger Jaarsma. Leden klaagden over onvoldoende belangenbehartiging, slechte communicatie tussen bestuur en leden en het schaden van makelaars die resterende aandelen hadden in funda. Bovendien misten ze door de vele interne bestuurswisselingen een visie hoe als NVM-makelaar om te gaan met de oprukkende technologie en de concurrentie met online makelaars.

UITDAGENDE TAAK

"De NVM zocht in 2019 een voorzitter met een verbindend profiel die de rust zou terugbrengen binnen de vereniging. Ik vind dat Onno daarin een grote, positieve rol heeft gespeeld. Grote verbetertrajecten zijn toen aangepakt en we zijn nu in de afrondende fase beland", zegt Lana Goutsmits-Gerssen, huidig voorzitter van de NVM-vakgroep Wonen en lid van het Algemeen Bestuur van de NVM. In die functies maakte ze Hoes van nabij mee. "Onno stond voor een uitdagende taak om de verstoorte relatie tussen de diverse bestuurslagen



van de NVM en de leden te herstellen. Daar heeft hij op een juiste manier leiding aan gegeven, met de voor hem kenmerkende humor. Onno is een open dialoog aangegaan met de leden en heeft hen gevraagd welke veranderingen zij binnen de vereniging doorgevoerd wilden zien.”

Inderdaad zijn diverse veranderprojecten opgestart, waaronder de campagne A brand new NVM, de inrichting van NVM Service Office voor backoffice dienstverlening aan NVM-kantoren en de consumentencampagne Zeker Weten, waarbij de NVM-makelaar gebruik kan maken van een soort kwaliteitslabel en dat kan uitdragen naar de klanten. De contouren van deze trajecten worden zichtbaar, desondanks heerst nog interne onvrede en verdeeldheid bij de leden.

'Onno speelde een positieve rol in het verbinden van de NVM'



Lana Goutsmits-Gerssen (foto NVM)



Rob van de Steege (foto Van de Steege Makelaarsgroep)

FORMELE BESTUURDERSROL

Rob van de Steege, CEO van Van de Steege Makelaarsgroep uit Amsterdam, was een van die leden die openlijk kritiek uitte op de coöperatievorming van NVM. Hij heeft ernstige bezwaren tegen bepaalde voorwaarden, zoals dat leden zich niet in en extern negatief mogen uitlaten over het doen en laten van de NVM. Samen met een collega-makelaar sloeg hij alarm over het in zijn ogen verkeerde beleid van de branchevereniging de laatste tien jaar. Op de inhoud daarvan wil hij niet dieper ingaan, gezien de dit jaar aangescherpte gedragscode van de NVM. “De NVM heeft aangegeven dat ik als bestuurslid van de BNVM (de bezorgde NVM-Makelaars, redactie) de gedragscode zou hebben overtreden, hoewel deze toen nog niet in werking was. Dat maakt het voor mij lastig om objectief en kritisch te communiceren over de NVM en haar bestuursleden, waaronder Onno Hoes.”

'De afstand tussen de leden en het verenigingsbureau is groter geworden'

Na enig aandringen wil de Amsterdamse makelaar toch wel wat kwijt over Hoes' functioneren. “Als gezicht naar het publiek was Onno een prima voorman van de NVM. Een innemende en vriendelijke persoonlijkheid. Al gauw na zijn benoeming merkte Onno dat er geen sprake was van een soepel functionerende democratie binnen de NVM. Hij zag dit in en heeft geprobeerd met de campagne A brand new NVM de democratisering binnen de NVM te verbeteren.”

>>>



Ellen Mouthaan (foto Ellen Mouthaan Makelaardij)

Volgens Van de Steege begon Hoes vol goede moed aan zijn voorzitterschap en bezocht hij ook zijn kantoor om te horen wat er bij de makelaars speelt. "Helaas verzandde Hoes in een meer formele bestuurdersrol, waarbij hij probeerde om alle kikkers in de vijver te houden. Het is niet makkelijk om het voor alle makelaars goed te doen, grote kantoren hebben andere belangen dan kleine. Daar komt bij: de acht bedrijven - waarvan de NVM volledig eigenaar of grootaandeelhouder is en waarvan er een aantal zijn opgericht in de periode van Hoes - vinden andere zaken belangrijker die niet altijd in het belang zijn van de leden." Ook wat de woningmarkt betreft geeft Van de Steege Hoes een compliment dat hij een lans heeft gebroken om die weer op gang te krijgen.

AFSTAND

Op de vraag wat Hoes minder goed heeft gedaan stelt Van de Steege dat de aftredende voorzitter te veel leunde op zijn managementteam en gaandeweg minder open stond voor kritiek uit de achterban van de NVM. "De afstand tussen de leden en het verenigingsbureau is mijns inziens alleen maar groter geworden. Verreweg het gros van de leden heeft denk ik geen benul wat er zich afspeelt bij de NVM."

NVM-makelaar Ellen Mouthaan reageert op het vertrek van Hoes met dezelfde strekking als het betoog van Van de Steege. Over zijn lobbyactiviteiten richting de politiek en het agenderen van de woningmarktcrisis niets dan lof, maar: "Intern

'Intern heb ik te weinig van Onno Hoes gemerkt'

heb ik te weinig van Onno Hoes gemerkt. Er is binnen de vereniging nog veel werk aan de winkel om het democratisch gehalte en de transparantie van de NVM te vergroten. Ik krijg als makelaar het gevoel dat ik nog te weinig gehoord word binnen de NVM. Ik heb te weinig invloed op het beleid en ik vind dat ik als lid moet kunnen stemmen op kandidaten voor de ledenraad. Maximale transparantie en democratie zijn belangrijke waarden die horen bij deze tijd en de NVM moet daarin meegaan."

FEELING

Mouthaan vindt Hoes een uitstekende woordvoerder en representant van de NVM, maar daarnaast dat hij te weinig feeling had met de dagelijkse praktijk van het makelaarsvak. "Daarom is het van belang dat de volgende voorzitter uit de makelaardij komt. Hij moet gaan uitstippelen hoe de makelaar met de uitdagingen in zijn vakgebied moet omgaan en hoe de kwaliteit van het makelaarsvak wordt vergroot. En niet voor één termijn, maar wat mij betreft veel langer! Een voorzitter van de NVM moet eerst warmlopen voordat hij weet wat er allemaal speelt in de makelaardij. Een vrouw als voorzitter? Zeker weten, het wordt de hoogste tijd, ha ha."

Overigens is Van de Steege het roerend eens met het standpunt van Mouthaan dat de volgende NVM-voorzitter uit de makelaardij moet komen. Goutsmits-Gerssen geeft aan dat het de voorkeur heeft dat de opvolger van Hoes een achtergrond of affiniteit heeft met de makelaar of vastgoed, naast andere kwaliteiten.

Zou Lana Goutsmits-Gerssen de vrouwelijke kandidaat kunnen zijn voor het voorzitterschap? Daar laat de persoon in kwestie zich niet over uit. "Als ik gevraagd word, zal ik er serieus over nadenken. Maar ik vind dat ik als voorzitter van de vakgroep Wonen veel concreter het makelaarsvak kan verbeteren dan als algemeen voorzitter." ■