

PERSONELE UITDAGINGEN VAN MAKELAARS EN RECRUITERS

HOE BLIJF JE SEXY VOOR JE PERSONEEL

Net als in andere beroepsgroepen kampt de makelaardij met grote personele uitdagingen. Hoe pik je dan de juist gekwalificeerde binnendienstmedewerker of makelaar uit die enorme vijver van zij-instromers en vastgoed- en makelaarsstudenten? Minstens zo uitdagend: hoe voorkom je als makelaarskantoor dat personeel weggelokt wordt door concurrerende makelaars of recruiters?

Aanbod van personeel was en is er voldoende, want de instroom vanuit de vastgoed- en makelaarsopleiding is enorm en dankzij corona zijn veel zij-instromers van plan om de makelaardij te betreden. De telefoon bij veel makelaarskantoren heeft roodgloeiend gestaan met aanbiedingen van werving- en selectiebureaus. Desondanks blijft er in de makelaardij een krapte aan personeel bestaan en wordt er een zware wissel getrokken op het bestaande personeel.

STIJGENDE WERKDRUK

De Keizer Makelaarsgroep ondervond de personeelskrapte aan den lijve. Het makelaarskantoor met zeven vestigingen in de regio Utrecht kampt(e) met stijgend ziekteverzuim onder het oudere personeel, vrouwelijke medewerkers die met zwangerschapsverlof gaan en als parttimer terugkeren en een enkeling die de overstap maakt naar een ander makelaarskantoor of andere branche. "We zijn zeker niet blij met de stijgende werkdruk. Het overtreft onze grenzen. We hadden en hebben meer mensen nodig om op hetzelfde omzetniveau te blijven; dat is de realiteit van vandaag", zegt algemeen directeur Frank Verveer.



Persoonlijke aandacht wordt volgens De Keizer Makelaarsgroep een steeds belangrijkere factor bij het aannemen van personeel. (foto De Keizer Makelaarsgroep)

Recruiters in de makelaardij beamen dat de behoefte aan personeel groot blijft, zelfs nu de woningmarkt aan het afkoelen is. "Makelaars bellen ons regelmatig om op zoek te gaan naar personeel", vertelt Amber van Slooten van werving- en selectiebureau PropertyPeople. Zij is gespecialiseerd recruiter in de makelaardij. "Maar we zien ook dat enkele makelaarskantoren wachten met het werven van nieuwe medewerkers om te zien hoe de woningmarkt zich ontwikkelt. Echter, in de grote steden blijft de personeelsbehoefte onveranderd groot."

'Aantal kantoren wacht met werving omdat de woningmarkt afkoelt'

Dat geldt ook voor De Keizer Makelaarsgroep, die op het moment van dit interview op zoek is naar twee binnendienstmedewerkers, een buitendienstmakelaar en een hypotheekadviseur. "Makelaars kunnen we eigenlijk altijd gebruiken in de huidige markt. Wij werven voornamelijk via social media en ons eigen netwerk; daar komen altijd kandidaten op af. Vijf van de tien kandidaten reddden het en kunnen we goed gebruiken." Af en toe maakt Verveer gebruik van een recruiter. "Die zet ik in als we een bepaald type specialist zoeken; dat vergt namelijk vooronderzoek van de recruiter. Ik heb eerlijk gezegd nogal wisselende ervaringen met recruiters: de één is serieus voor je bezig, terwijl de ander louter uit winstbejag lijkt te handelen."

DOORGROEIEN

Gelukkig verkeert De Keizer Makelaarsgroep in de gelukkige omstandigheid dat het kantoor door haar meerdere vestigingen en disciplines haar eigen talent kan 'kweken'. "We geven onze binnendienstmedewerkers die dat willen en over de noodzakelijke competenties beschikken, de kans zich te ontwikkelen tot bijvoorbeeld buitendienstmakelaar of zelfs vestigingsdirecteur", vertelt Verveer. "Voor talent is er altijd een plek binnen onze organisatie; ik denk dat daarom mensen graag bij ons werken."

WERVEN ZONDER GESPREK

Meer dan 50 bedrijven in Nederland hebben succesvol nieuw personeel aangenomen zonder sollicitatiegesprek en zonder dat de werkgever hun cv heeft gecheckt. Opleiding, ervaring en arbeidsverleden tellen niet mee. De enige voorwaarde is dat de nieuwe medewerker het werk denkt aan te kunnen en gemotiveerd is. Deze wervingsstrategie genaamd Open Hiring waaide in 2019 over vanuit de VS: de maatschappelijke organisatie Start Foundation verspreidt het evangelie sindsdien in Nederland. Behalve dat deze radicale omslag in personeelswerving meer mensen die anders moeilijk aan een baan komen aan het werk helpt, draagt het volgens Start Foundation ook bij aan het verminderen van het enorme personeelstekort. Volgens programmamanager Ingeborg Zwolsman van de Start Foundation raken steeds meer werkgevers en werknemers in Nederland enthousiast over Open Hiring.

Verder heeft Verveer goede ervaring opgedaan met zij-instromers uit de vrijetijdsector die in coronatijd werkloos waren geworden en de overstap maakten naar de makelaardij. "Deze werknemers zijn van nature klantgericht, hebben ervaring met automatisering en zijn dienstverlenend ingesteld. Dergelijke types kunnen we op ons kantoor heel goed gebruiken. Bovendien hebben ze het naar hun zin bij ons."

Wat moet een makelaarskantoor doen om 'sexy' over te komen bij werkzoekenden die een ruime keuze hebben waar ze willen werken? Waar bijvoorbeeld in de IT-sector torenhoge salarissen en bonussen, luxe leaseauto's of maximale opleidingsvergoedingen in het vooruitzicht worden gesteld, kent Van Slooten van PropertyPeople dit soort lokkertjes in de makelaardij niet. "Dat kom ik in de praktijk zelden tegen. Vooral de meer ervaren makelaars kiezen bewust voor een vervolgstap waarbij ze een voorkeur hebben voor participatie in de onderneming, dus dat kan een onderdeel zijn van de wervingsstrategie van een makelaarskantoor." Natuurlijk is een riant salaris en aanvullende bonussen voor een bepaalde groep instromers de dominante motivatie om bij een kantoor aan de slag te gaan, maar op de lange termijn maakt geld (en die luxe auto) niet gelukkig. Er moet aan andere touwtjes worden getrokken om het de medewerkers naar de zin te maken en daarmee te behouden.

"Aandacht, aandacht en aandacht. Dat is het belangrijkste dat je je medewerkers moet geven", meent Verveer. "Ik ben zo persoonlijk mogelijk bij iedere medewerker betrokken, ook al zijn we een uit de kluiten gewassen familiebedrijf met meer-

>>>





Recruiter Amber van Slooten: 'In de grote steden blijft de personeelsbehoefte onveranderd groot'. (foto PropertyPeople)

dere vestigingen en een brede dienstverlening. Het management houdt de lijntjes met de medewerkers kort en informeel. We binden ons personeel door bijvoorbeeld samen te gaan sporten met een personal trainer. En minstens een keer per kwartaal presenteren we aan de medewerkers van alle vestigingen de gang van zaken binnen ons bedrijf, waarna we afsluiten met een borrel. We zoeken echt de verbinding tussen alle zeven vestigingen en hameren op cross-selling tussen onze verschillende diensten zoals makelaardij en hypotheekadvies."

De continu persoonlijke aandacht voor de medewerker komt bij Keizer Makelaarsgroep ook tot uiting in de functioneringsgesprekken. Dat proces is deels gedigitaliseerd: de medewerker logt in zijn eigen omgeving in en meldt aan zijn leidinggevende hoe hij functioneert. "Wellicht loopt hij ergens tegenaan in zijn werk of heeft iemand suggesties of ideeën om het werk te verbeteren", vertelt Verveer. "Al die informatie is welkom en de leidinggevende houdt die input goed bij en anticipeert daarop. In onze organisatie word je als mens gezien en niet als nummer."

PERSOONLIJKE KLIK

Verder is het scheppen van een goede werksfeer en cultuur belangrijk om nieuwe medewerkers te werven én te behouden. Als makelaarskantoor moet je dus iets extra's bieden naast aantrekkelijke primaire arbeidsvoorwaarden. De persoonlijke klik moet er zijn tussen werkgever en sollicitant. "Als werknemer wil je je welkom voelen in de organisa-

tie en verbonden voelen met de collega's. Die betrokkenheid kun je als kantoor stimuleren. Daar zou in sommige gevallen best wat meer aandacht voor mogen zijn", vindt de recruiter van PropertyPeople.

Wat Van Slooten verder opvalt aan de wervingsstrategie van makelaarskantoren is dat ze vooral hun oog laten vallen op jongeren, omdat verondersteld wordt dat zij beter omgaan met de nieuwe (social) media en automatisering. Desondanks zijn er voldoende ervaren (register-)makelaars van middelbare leeftijd op de markt die volgens de recruiter prima inzetbaar zijn. "Ik bemiddel ook 60-plussers en je kunt merken dat makelaarskantoren daar minder interesse in hebben. Het voordeel van deze groep is dat ze de klappen van de zweep kennen en de juiste persoonlijke eigenschappen hebben om makelaar te zijn: stressbestendig, empathisch, doel- en resultaatgericht. Zij weten dat makelaar-zijn geen 9-tot-5 baan is ..."

Volgens Verveer is leeftijd zeker niet allesbepalend bij het werven van personeel. Hij heeft wel eens een 60-plusser aangenomen die uitstekend voldeed tot zijn pensioen. "Ja, je moet zowel op de binnen- als in de buitendienst handig zijn met automatisering en affiniteit hebben met social media, anders wordt het niet wat. Maar het feit dat je pas je makelaarsdiploma hebt gehaald, wil niet zeggen dat je gelijk een goede makelaar bent. De oprichter van De Keizer Makelaarsgroep zegt altijd: de makelaardij is een roeping, een manier van leven. En dat klopt, want behalve als je slaapt zit je altijd in de rol van makelaar."

EERST IN BINNENDIENST

De Keizer Makelaarsgroep zal niet snel een pas aangestelde medewerker zonder ervaring gelijk als buitendienstmakelaar inzetten. Ofschoon veel KRMT-studenten (opleiding tot register makelaar-taxateur) niets liever zouden willen. Eerst moet diegene volgens Verveer een periode meedraaien in de binnendienst voordat ze zelfstandig woning-bezichtigingen en onderhandelingen mogen en kunnen uitvoeren. In eerste instantie lopen ze mee onder auspiciën van een ervaren register-makelaar. "Binnendienstwerk wordt nogal eens onderschat", vindt de directeur. "Zonder die inspanningen krijgt een buitendienstmakelaar geen pand in de verkoop. Mijn advies aan jongeren luidt: volg eerst de ARMT-opleiding (register assistent makelaar wonen) waarna je kunt doorstromen naar de KRMT. Het is een pittig en tijdrovend opleidings-traject, maar makelaardij is dan ook echt een vak dat wat mij betreft weer een beschermde titel verdient."

'Geef de medewerkers aandacht, aandacht en aandacht'

Van Slooten kijkt wat anders tegen de routing aan van een aankomende makelaar die pas is aangesteld. Zij adviseert een kandidaat die ambities heeft om buitendienstmakelaar te worden gelijk de KRMT-opleiding te volgen. "En zolang je dat diploma nog niet hebt, kun je in de tussentijd ervaring opdoen in de binnendienst. Maar zodra diegene de papieren wel heeft, zou ik hem of haar gelijk de buitendienst laten instromen. Ik kijk zelf meer naar de persoonlijke ambitie en drijfveren van de kandidaat: wil hij of zij de binnendienst in of buitendienstmakelaar worden?"

INTRINSIEKE MOTIVATIE

Naast de functionele en opleidingskwalificaties kijkt PropertyPeople, dat dit jaar 12,5 jaar bestaat, vooral naar de persoonlijkheid van de sollicitatiekandidaten. Ofwel: past de mens in de cultuur en visie van deze organisatie? PropertyPeople neemt daar ruimschoots de tijd voor. Het werving- en selectiebureau is daarom bezig om management drives te implementeren. Deze tests brengt de intrinsieke motivatie van kandidaten in kaart, zowel individueel als in teamverband. "Kijk, je kunt wel beweren dat je commercieel bent ingesteld, maar blijkt dat ook uit je intrinsieke motivatie? Uiteindelijk willen wij een match maken die voor de langere termijn succesvol is." ■



Een goede recruiter doet gedegen vooronderzoek naar sollicitatiekandidaten. (foto PropertyPeople)