

Leren van je fouten

Het lerend vermogen van de vastgoedwereld

Als iemand mij verteld dat hij iets gedaan heeft wat absoluut voor verbetering vatbaar was, roep ik te pas en te onpas: "Ach, ik maak ook fouten. Drie jaar geleden nog!." Als de ironie hierin niet opgemerkt wordt krijg je nog wel eens vreemde reacties. Maar niets menselijks is mij dus vreemd en in de loop der jaren heb ik steeds minder moeite om fouten ruitelijk toe te geven. Ook op zakelijk niveau denk ik dat het beter is open kaart te spelen dan zaken te verdoezelen of moeizaam recht te praten. En vervolgens dus lering te trekken uit hetgeen mis is gegaan en daar je voordeel mee te doen.

Maar niet iedereen is geneigd om de lessen uit het verleden ten volle tot zich te nemen. Ook in winkelcentrum ontwikkelend Nederland. Dat kan er toe leiden dat dezelfde organisatie of een andere organisatie dezelfde fouten blijft maken. Niet deugende vloeren, te smalle inritten van parkeergarages, onoverdekte rolbanen naar het dak, onnodige dode hoeken, enzovoort. Op alle fronten gaan er soms dingen fout waarvan je je afvraagt, hadden ze ondertussen niet beter kunnen weten?

Er zijn een aantal verklaringen te geven voor de beperkingen aan het lerend vermogen van de vastgoedwereld.

Leren van elkanders fouten is lastig. Er is weinig openheid over problemen die zijn opgetreden in de ontwikkeling van een winkelcentrum. Waar de successtory breed uitgemeten wordt, blijven de problemen veelal onderbelicht. Allereerst is het natuurlijk vervelend voor een huurder of belegger te horen dat je niet helemaal gekregen hebt wat je voorgespiegeld is. Laat staan de claims achteraf. Daarnaast doet het je reputatie als ontwikkelaar ook geen goed als jij de enige bent die roept dat er ook wel eens wat mis gaat en de rest de mond stijf dicht houdt.

Verder is het wijzer maken van de concurrent niet de favoriete bezigheid van menig ontwikkelaar. Het is ook het weggeven van een concurrentievoordeel. Als ontwikkelaar zou ik zeggen: "Laat hem diezelfde fout maar maken."

Leren van je eigen fouten gebeurt wel. Een aantal partijen is serieus bezig met het evalueren van het eindproduct. Zo maakt ING Real Estate onder andere gebruik van retailpanels. Corio laat uitgebreid de eigen huurders interviewen. En zo zal er meer gebeuren, waar ik geen weet van heb. Maar een gedegen structurele evaluatie is toch meer een uitzondering dan regel. En dat is mijns inziens een gemiste kans.

Wellicht is een anoniem meldpunt een idee. Een nog op te richten Stichting ter Bevordering van het Nederlands Winkelapparaat kan deze database beheren en hierover publiceren. Dit alle ter meerdere eer en glorie van Ontwikkelend Nederland..

Jeroen Verwaaijen
Directeur onderzoek Strabo bv
verwaaijen@strabo.nl

verschenen in Shopping Center News februari 2007