



## Digital meets human in real estate



**Johan Krijgsman**  
CEO, ERA

### ABSTRACT

*ERA, the Belgian market leader in the residential real estate sector, with 25+ years' experience in developing consumer-oriented products and services, and 250+ [new construction projects](#) has carried out more than 10,000 transactions in 2021, including some 6,500 sales and 3,500 rentals. ERA has a network of [130+ agencies](#) with more than 550 local professionals to make the residential dreams of their customers come true by selling, buying or renting their home. Moreover, our company's growth ambitions will expand the office network even more to 150 agencies by 2025 to be close to our customers. With our extensive knowledge of the local real estate market, we are also an interesting partner for developers and investors to reach the right local customers for their projects.*

*We share our expertise, among others, in our annual [ERA Barometer](#), which is an analysis of the evolution of the housing market and residential prices, based on our huge database of figures from the past 10 years of the Belgian real estate market. Next to that our [CEO Johan Krijgsman](#) shares his knowledge in multiple media interviews. In his recent [interview on Trends Talk](#) from [Kanaal Z](#), he elaborated his view on the affordability of housing in the current market.*

*[ERA's headquarters](#) are situated on the biggest marketplace of Belgium, in Sint-Niklaas, in Huis Myle, a renovated listed historic monument bought and restored by CEO Johan Krijgsman and his partners after almost two decades of vacancy. More information can be found at [ERA.BE](#).*

### WIE/WAT IS ERA

- **ERA is marktleider in België.**  
Niemand doet meer transacties per dag. Maar vooral, niemand maakt meer Belgen tevreden door de verkoop of koop, verhuur of huur van hun woning. In 2021 heeft het vastgoednetwerk ERA meer dan 10.000 transacties gerealiseerd, waarvan c.a. 6500 verkopen en 3.500 verhuringen.

- **ERA is een netwerk van lokale professionals.**

Met meer dan 130 kantoren in België mogen we gerust stellen dat geen enkel ander vastgoednetwerk de gevoeligheden en nuances van de lokale markt zo goed kent. En daar profiteren onze klanten van. Want onze expertise van hun buurt zorgt voor een snellere verkoop aan de juiste prijs.



- **ERA staat dicht bij de mensen.**

We snappen als geen ander dat een huis een thuis is. Waar je leeft. Waar je opgroeit. Waar je geluk en rust vindt. Een huis is naast een verhaal van centen, nog meer een verhaal van mensen. Daarom stellen we steeds onze klanten centraal. Hun bekommernissen zijn onze bekommernissen. Expertise staat niet gelijk aan afstandelijk zijn. Efficiënt betekent niet stijf. Daadkracht betekent niet kilheid. Dat bewijzen onze mensen elke dag.

## VISIE

- **ONDERNEMERSCHAP**

ERA is sinds 1995 ook actief op de Belgische vastgoedmarkt. Het heeft meer dan 130 kantoren. Begin 2019 wordt Johan Krijgsman de nieuwe CEO & eigenaar van ERA, de grootste residentiële vastgoedmakelaar van Vlaanderen op dat moment. De nieuwe topman is op dat moment 33 jaar.



- **JOHAN KRIJGSMAN**

De liefde voor ERA begon in 2006 toen hij als 19-jarige aan de slag ging bij ERA Sint-Niklaas. In 2008 heeft hij zich daar voor 50% ingekocht. In 2010 neemt hij het kantoor volledig over met op dat moment vestigen te Sint-Niklaas & Beveren. Ondertussen heeft hij onder ERA Wonen 9 filialen tussen Gent en Antwerpen. ERA Wonen is 7 jaar op rij het Nr.1 agentschap van het netwerk. (Bekijk hier de [bedrijfsvideo van ERA Wonen](#))

- In 2019 volgt de overname van de meerderheidsaandelen van ERA Belgium en bezoekt hij op dat moment persoonlijk alle 110 kantoren. De ambities van de jonge gepassioneerde ondernemer en CEO liggen hoog: tegen 2025 wil hij naar 150 kantoren gaan in heel België. (Lees ook: [‘Johan Krijgsman is nieuwe CEO van ERA’](#), newsroom ERA)

- Om dit doel te bereiken werd enerzijds de ERA-branding onderhanden genomen maar ook nog meer geautomatiseerd op marketing vlak. Dit bleef niet onopgemerkt en werd ERA Belgium door Deloitte verkozen tot [‘Pioneer of the Year’](#) op de Belgian Marketing Awards.
- Daarnaast werd het niveau van de aangesloten kantoren naar het volgende level getild, door gedreven bijscholingen binnen de ERA Academy en gepersonaliseerde coachings door de eigen business coaches.
- Bovendien werd ook actief geïnvesteerd in het aantrekken van nieuwe leden ter [uitbreiding van het ERA-netwerk](#) voornamelijk in Brussel en Wallonië.

- Sinds 2022 kan je het Belgische [hoofdkwartier van ERA vinden in Huis Myle op de Grote Markt van Sint-Niklaas](#), in een gerenoveerd beschermd historisch monument dat door Johan Krijgsman en zijn partners na bijna twee decennia leegstand werd opgekocht en in ere hersteld. Als marktleider binnen de vastgoedsector was dit een pand dat een zekere uitstraling kon overbrengen naar klanten en partners. Het transformeren van leegstaande panden naar reconversieprojecten is dan ook één van de passies van Johan Krijgsman.

## EXPERTISE

- **ERA VASTGOEDENQUÊTE**

Jaarlijks organiseert ERA een Vastgoedenquête bij zijn klanten en het publiek. Vorige herfst werden bijna 1.800 Belgen bevraagd over verschillende ‘hete hangijzers’. (1500 VL+ 300 BXL/Wall)

- Overstromingsgevoeligheid

- EPC label
- Invloed van de aanpassing van de registratierechten
- Mobiscore
- Alternatieve woonvormen
- Betaalbaarheid van woningen/financiële hulp van derden
- Impact van de nieuwe registratierechten op de aankoopbeslissing van investeerders en op het koopgedrag van de mensen.

Lees hier meer over de [resultaten van deze ERA Vastgoedenquête](#) van 2021. De nieuwe editie staat voor dit najaar gepland.

- **ERA BAROMETER**

De ERA Barometer is een jaarlijks wederkerend persmoment in januari waarbij in samenwerking met vastgoedeconoom Sven Damen van de KU Leuven en UAntwerpen de evolutie van de woningmarkt geanalyseerd wordt. Dit gebeurt op basis van onze enorme database aan cijfers van de afgelopen 10 jaren van de Belgische vastgoedmarkt en kijken we naar de evolutie van de vastgoedprijzen, de impact van het EPC label op de prijzen, de impact van de nieuwe registratierechten op het aankoopgedrag en nog veel meer. Meer info over de resultaten van de ERA Barometer van 2021 lees je [hier](#). De volgende ERA Barometer van 2022 is in voorbereiding en zal in januari 2023 gepubliceerd worden.

- **DIGITAL MEETS HUMAN**

Je koopt niet elke dag een woning. De meeste mensen doen het zelfs maar één keer in hun leven. Logisch, het is dan ook meestal de grootste som geld die een mens in één keer uitgeeft. Een aankoop waar best wat emoties komen bij kijken ook; het is immers de plek waar je mogelijks je dagen gaat slijten, je kinderen grootbrengt, de eerste ideeën voor je startup bedenkt... Bij de makelaarsgroep ERA begrijpen ze dit maar al te goed, daarom gaan ze voor diepgaande klantenrelaties en communicatie van het hoogste niveau. Dit is mogelijk dankzij het CRM van Salesforce, dat verregaande automatisaties toelaat zodat dagdagelijkse taken efficiënter kunnen verlopen. “Digital meets human”, noemt ERA CEO Johan Krijgsman zijn aanpak, of [hoe het ERA netwerk de juiste tools inzet om woningkopers naar hun droomhuis te leiden](#).





Innovatie zit in het DNA van het bedrijf. Dat is van bij het begin al zo, benadrukt Krijgsman. “We zijn altijd voorloper geweest in de sector op vlak van databeheer en digitale innovaties en de enige vastgoedspeler in België die met een eigen IT-platform werkt”. De voordelen hiervan zijn legio:

- **TRENDS TALK – KANAAL Z – BETAALBAARHEID VAN WONINGEN**

In zijn interview met Kanaal Z journalist Jan De Meulemeester nam CEO Johan Krijgsman de actuele vastgoedmarkt onder de loep in het programma ‘Trends Talk’.

### **Betaalbaarheid van woningen**

Als er dezer dagen één onderwerp is dat de gesprekken aan tafel kan voeden, dan is het wel de betaalbaarheid van woningen in ons land. En die staat stilaan onder druk, zo beaamt Johan Krijgsman in ‘Trends Talk’. Al maakt hij wel meteen een belangrijke nuance: het is onder meer de combinatie van hogere prijzen en de stijgende rente die betaalbaarheidsproblemen veroorzaakt. Doordat de rente de voorbije jaren historisch laag was, konden vele gezinnen een woning betalen, ondanks stijgende prijzen. Dat verandert nu, want zelfs als de prijzen van de woningen stabiel blijven, kunnen door een stijgende rente vele woningen minder betaalbaar worden.

“Wie in 2010 een lening van 250.000 euro aanging, kreeg een gemiddelde rente van 4%. Op dat moment betaalde je maandelijks, op 25 jaar, zo’n 1.300 euro af. Vorig jaar schommelde de gemiddelde rente rond 1%, wat resulteerde in een afbetaling van zo’n 950 euro per maand. Vandaag zit de rente opnieuw in stijgende lijn, waardoor dus een maandelijkse afbetaling opnieuw stijgt.” – Johan Krijgsman, CEO ERA

Krijgsman maakt nog een andere belangrijke nuance: België heeft een stabiele vastgoedmarkt in vergelijking met andere Europese landen. Onze markt kent nagenoeg nooit dalingen, waardoor ook de pieken beperkt blijven. Om een voorbeeld te geven in Nederland zijn de prijzen in 10 jaar gestegen met 90% en in België met 28%. We hebben in België een stabiele en goede vastgoedmarkt. Het kan allemaal veel extremer als je naar de andere landen kijkt, en ook daar leven jonge mensen. Moeilijk kan ook, maar we moeten stimuleren ipv demotiveren. Je hebt bijna altijd spijt van wat je NIET hebt gedaan, niet omgekeerd.

### **Actuele woningprijzen**

De voorbije weken sijpelden ook verscheidene berichten over een afkoeling van de vastgoedmarkt door in de media. Maar volgens Krijgsman lopen we best niet te ver vooruit op de feiten wat de prijs betreft. In absolute cijfers gebeuren er nog steeds evenveel transacties als pakweg drie jaar geleden. Er is dezer dagen eerder sprake van een vertraging



in de verkoop ten opzichte van de extreem gekke corona-periode. En dat heeft vooralsnog geen invloed op de effectieve woningprijzen.

### **Voldoende bouwoppervlakte?**

Wat de Belgen zich ook steeds meer afvragen, is of er straks nog wel voldoende plaats is in België om comfortabel te wonen? Er is de bouwstop, de bevolking groeit en de duurzaamheidsvereisten worden steeds hoger. Volgens Krijgsman is er wel een oplossing.

“Er zijn steeds meer singles en eenoudergezinnen, naast de gewone demografische bevolkingsgroei, wat de vraag naar woningen nog verder opdrijft. Het is geen geheim dat vergunningsprocedures voor grote nieuw nieuwbouwprojecten niet altijd even vlot verlopen. Ook dat heeft invloed op het aanbod. Daarom moeten we meer inzetten op reconversie en bouwen in de hoogte: laten we de beschikbare ruimte die er is optimaal benutten, want we kunnen niet zomaar nieuwe stukken grond bebouwen. En eigenlijk zijn we het er allemaal mee eens, maar vaak luidt het dan ‘*not in my backyard*’.” – Johan Krijgsman, CEO ERA

### **Adviserende rol van vastgoedmakelaars**

Vastgoedmakelaars begeleiden zowel kopers als verkopers. Een pand dat verkeerd geprijsd staat, zal immers niet verkocht geraken. Dat betekent bijvoorbeeld ook dat vastgoedmakelaars verkopers op de realiteit moeten wijzen.

“We horen vaak zeggen dat makelaars de prijs opdrijven, maar dat klopt niet. Het zijn vooral de verkopers die een te hoge prijs willen. Dat is menselijk. Als je ergens lang woont, zie je de nadelen niet meer. Het beste voorbeeld is een luchthaven of een trein. Verkopers vertellen ons dat zij dit niet meer horen, maar wij weten dat dit een lagere prijs oplevert. Dit is een belangrijk gesprek dat de makelaar met een verkoper moet hebben.” Johan Krijgsman, CEO ERA.

Programma's als 'Blind Gekocht' tonen aan dat kopers zich vaak niet kunnen voorstellen wat ze van een huis kunnen maken. Volgens Krijgsman heeft vooral de jongste generatie kopers die hulp nodig. “De jongste generatie kopers klagen dat alles te duur is, maar ze willen ook meteen een huis dat volledig af is en daar hangt nu eenmaal een prijskaartje aan vast. 10 jaar geleden accepteerden kopers een ouderwetse keuken, omdat de woning op een toplocatie lag. Het kon geen kwaad om enkele jaren in die oude keuken te wonen. Maar nu is er een generatie die alles direct wilt: een mooie vakantie, een mooie auto en ook een mooi afgewerkt huis.” Johan Krijgsman, CEO ERA.



## DE TOEKOMST

ERA telt inmiddels meer dan 130 kantoren, goed voor meer dan 550 ERA medewerkers. Maar hier zal het niet stoppen, de groeiambities van het bedrijf zullen het kantorennet nog meer uitbouwen. Dit is een opmerkelijk visie die haaks staat op sommige andere vastgoedmakelaars, maar Krijgsman benadrukt dat dit effectief de strategie is. ERA-makelaars staan dicht bij hun klanten, op belangrijke momenten in hun leven. ERA heeft de ambitie om een klant door heel zijn leven bij te staan en te begeleiden. “Wij zijn de partij die door het hele leven van een klant de rechterhand moet zijn. Het eerste huurappartement, de aankoop van een eerste woning, daarna een tweede woning als investering of als buitenverblijf... Maar ook de verkoop van de woning van overleden ouders. Heel dat traject, dat is onze kerntaak. Ik geloof dat klanten geen score op 10 geven aan een computer, maar aan mensen. En klanten geven ons gemiddeld een [klantentevredensscore](#) van 9.2/10. Die *human touch* is het succes waardoor we nu zo hard groeien.” Johan Krijgsman, CEO ERA

Bekijk [hier](#) volledige interview met Johan Krijgsman in Trends Talk op Kanaal Z.