

In gesprek  
met  
Marleen  
Kranenburg



### Over REBO Groep

Een bedrijf dat het altijd nét even anders doet dan concullega's. Dat is REBO Groep, dat op 4 augustus 1974 werd opgericht en sinds 1992 onder leiding staat van de huidige eigenaren. Die eigenaren zijn familie en zo is REBO Groep een onafhankelijke organisatie dat een eigen, standvastige koers bepaalt. De experts zijn vastgoedspecialist en generalist ineen: "Samen zijn wij van alle markten thuis en kunnen we snel en effectief schakelen," vertelt Marleen Kranenburg. Dat schakelen vertaalt zich ook in flexibiliteit:

**"Als klanten bewegen, bewegen we met hen mee"**

Of dat nu op het vlak van woning- en bedrijfspakelaardij of VvE- en vastgoedmanagement is. Maar ook beleggingen en valuation & research zijn de organisatie eigen.

REBO Groep ziet haar rol als 'de beste partner voor de klant'. Op de corporate site staat letterlijk: 'we hoeven niet de grootste te zijn, maar wel de beste'. In dat verlengde is het aan de 115 mensen gelegen om duurzame relaties op te bouwen en te onderhouden. Dat doen ze vanuit 10 vestigingen in het land: Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Deventer, Dieren, Doetinchem (2x), Laag Soeren, Utrecht (Leidsche Rijn) en Zwolle. Binnenkort komt Rotterdam daar bij. Eigenlijk maakt het niet uit hoe groot het bedrijf wordt, zo valt ook te lezen: 'we blijven een familiebedrijf met een platte structuur'.

### De organisatie van REBO Groep

Kranenburg meent dat de no-nonsens mentaliteit te maken heeft met de oorsprong van de organisatie: "Die ligt in het oosten van het land.

We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Onze klanten waarderen die helderheid, duidelijkheid en onze aanpakmentaliteit."

Het aanpakken doen ze voor een divers palet aan klanten; van particulieren en VvE's tot bedrijven en institutionele beleggers. Zij kunnen bij REBO Groep terecht voor onder meer property management (financieel, commercieel en technisch), vastgoedmanagement voor winkels, kantoren en woningen, het managen van zorgvastgoed en het onderhoud van appartementencomplexen, inclusief techniek, administratie en juridische en bestuurlijke ondersteuning van de Vereniging van Eigenaren. Een mond vol, en dan zijn we er nog niet, want ook verzorgt REBO Groep de aankoop, verkoop en taxatie van woningen en bedrijfspanden. De experts van het bedrijf adviseren over taxaties van bedrijfsmatig onroerend goed en begeleiden bij de investering in beleggingspanden. "Ja, alle facetten van vastgoed komen bij elkaar bij ons bedrijf. Om te borgen dat we de juiste kennis in huis hebben en houden, besteden we veel aandacht aan een 'leven lang leren'."

**"Over 10 jaar hebben we met heel andere type managers te maken"**

"Enerzijds door lid te zijn van NEVAP; we willen kennis delen en opdoen, zodat we weer kunnen innoveren. We vinden het prettig dat bij NEVAP meer bloedgroepen zijn aangesloten, andersoortige bedrijven hebben vaak andere zienswijzen.

Anderzijds zijn we bezig met het professionaliseren van onze HR-afdeling. We hebben recruiters in huis die aandacht besteden aan de ontwikkeling van onze mensen."

De organisatie wordt door Kranenburg omschreven als ondernemend: "Mensen die gewend zijn in hokjes te werken (zoals vaak het geval bij (semi-)overheidsinstellingen) vinden het niet leuk bij ons. Moeten we daar dan iets aan doen? Nee, ik ben van mening dat we het moeten omarmen." Die positieve instelling is kenmerkend voor REBO Groep: de organisatie geeft trainingen waarbij medewerkers onder andere aangeven waarom ze het leuk vinden om bij REBO Groep te werken. Iedereen blijkt het gevoel van 'het hebben van een eigen toko' te waarderen, in dat verlengde gaan ze allemaal tot het uiterste voor 'hun' opdrachtgever. Toch is er ook sprake van een gemeenschappelijk belang en wordt gewerkt met concrete KPI's. "In elk accountteam zitten alle disciplines, zodat we met elkaar dezelfde doelen nastreven. Als management en directie vinden we het belangrijk dat we iedereen goed faciliteren om hun werk te kunnen doen. Daarin geven we belachelijk veel vrijheid maar daar staat tegenover dat ze er goed mee om moeten gaan. Dankzij de 360-graden feedback methode en onze nieuwe HR software zijn we in staat om steeds beter de vinger te leggen op zaken waar mensen goed in zijn en waar ze in kunnen verbeteren. Dat gaat steeds meer leven, ook bij de jongere generaties. Dat moet ook wel, want als we over 25 jaar nog steeds een leuk bedrijf willen zijn, moeten we mee. We kunnen wel iets vinden van onze millennials, maar zij zijn de toekomst. Al over tien jaar hebben we met heel andere type managers te maken."

Sinds 2008 Algemeen directeur  
REBO Groep.



Het vooruitkijken en -denken past heel goed bij het DNA van REBO Groep: "De aandelen zijn in handen van een betrokken familie. Het zijn geen investeerders zoals je vaak in andere bedrijven ziet: afstandelijk en steeds per jaar beoordelend of het goed of niet goed gaat. Natuurlijk gaan onze gesprekken ook over rendement, maar wel met duurzame keuzes voor de toekomst; daar past lange termijn-denken bij."

#### Over Marleen Kranenburg

Kranenburg vierde dit jaar - zij het op virtuele wijze vanwege corona - haar 25-jarig jubileum bij REBO Groep. "Die ondernemende bedrijfscultuur vind ik heel prettig. In die 25 jaar is de organisatie niet stil blijven staan, zodoende heb ik niet de indruk dat ik al zo lang bij hetzelfde bedrijf zit. In die jaren hebben we veel overnames gedaan en zijn we van 2 naar 10 vestigingen en van 20 man naar 115 man gegroeid." De vader van de huidige groot-aandeelhouders, Henk Sloot, is volgens Kranenburg een ondernemer pur sang: "Hij durfde gewoon op de achterkant van een sigarendoosje een bedrijf te kopen. Hij heeft er gevoel voor. En ik was de manager die het vervolgens in samenwerking met collega's in orde bracht, in nauw overleg met de familie en in achtneming van de strategie." De ervaren algemeen directeur heeft dankzij al die jaren een bewezen trackrecord in de vastgoedsector. Naast ervaring heeft zij ook veel kennis opgedaan tijdens haar studies, met een Msc REM gericht op onroerend goed van de Universiteit van Greenwich. "Als bedrijfsontwikkelaar houd ik mij bezig met 'toegevoegde waarde'. Als we ooit weer een overname doen, dan richten we ons op die toegevoegde waarde. Start-ups zijn in dit kader erg interessant."

#### Wat staat op dit moment op de innovatie-agenda?

"Dat zijn een paar zaken. We zijn bezig met de transitie van verhuurspecialist naar verhuurmarketeer omdat de rol van een verhuurmarketeer essentieel is om vraag en aanbod beter te laten samenkomen."

### "We zijn bezig met de transitie van verhuurspecialist naar verhuurmarketeer"

"Daar is naast kennis en kunde ook software voor nodig. Door die software kunnen we digitale koude en warme leads opbouwen, zodat we heel gericht in contact kunnen raken met mensen die op zoek zijn naar een huurwoning in een specifiek gebied. Ook kunnen we single item-nieuwsbrieven verzenden ten bate van meer relevantie; meerwaarde dus. We hebben in 2020 een grote training om onze verhuurspecialisten klaar te stomen voor deze nieuwe (marketing)rol afgerond."

Een ander prominent agendapunt is Robot Proces Automatisering; we willen alle eenvoudige repeterende handelingen van medewerkers automatiseren met een robot.

### "Deze 'REBOT' wordt daadwerkelijk onze nieuwe collega"

Maar wel een die 24 uur per dag en 7 dagen per week werkt; dit maakt het werk van de echte collega's interessanter en relevanter, we verwachten er veel van."

#### Wat heb je nodig om daarmee verder te kunnen komen?

"Dat zijn twee zaken: flexibiliteit als organisatie en bij collega's, in die zin dat kennis en ervaring wordt meegebracht in de nieuwe processen. En partners in crime. Wij zijn niet alleen partner van onze opdrachtgevers, we willen dat ook zijn naar onze opdrachtnemers en leveranciers, zoals bijvoorbeeld onze externe SEO-specialist."

#### De vraag van Eddo Rats, CEO bij Heimstaden Nederland: "Hoe slaan jullie een brug tussen innovaties en de klanten en huurders?"

"De vraag impliceert dat er een gat zit en een brug nodig is, maar we staan heel dicht bij onze huurders en zijn altijd met hen in gesprek. Er is altijd sprake van een push & pull strategie; soms maken huurders een innovatie noodzakelijk, omdat zij iets verwachten. De ene keer halen ze het dus bij je, en de andere keer moeten we iets opleggen."



Marleen geeft het stokje door aan:

#### Jou

In de NEVAP Next portrettenreeks zijn oprechte vragen van leden de verbindende factor. Door een kijkje in elkaars keuken te geven en te leren van elkaars 'parels' op het gebied van shared incentives delen we kennis en kunde. Dit bewaardocument geeft inzicht in de bedrijfsvoering, persoonlijk thought leadership en de toekomstbestendigheid van onze sector - met daarin uitdagingen, onder meer op het gebied van technologie, vakmanschap en duurzaamheid. Nog veel krachtiger zijn de vragen die gesteld worden bij een persoonlijke ontmoeting tijdens een (online) event. De vraag voor jou is dan ook: zien we je snel weer om kennis te delen bij NEVAP?