

‘Ik wil RE/MAX marktleider maken’

Gerard van den Heuvel is terug bij RE/MAX. Hij kocht in oktober vorig jaar de masterfranchise en franchisecontracten van makelaarsformule RE/MAX Nederland terug. De ondernemer redde daarmee de Nederlandse tak van de internationale organisatie van de ondergang.

TEKST Mirjam Streefkerk FOTOGRAFIE Robert Elsing

U werd zeker als held binnengehaald toen u RE/MAX Nederland van de ondergang redde?

“Dat zou ik niet zo willen zeggen. Maar ze waren wel blij met me.”

Wat trof u aan?

“Voordat ik kwam heerste er een wij/zij-gevoel. Wij, de makelaars, zij RE/MAX Nederland. Het bedrijf werd op een heel Amerikaanse manier gerund, met een bepaalde hardheid vanuit het hoofdkantoor. Daarnaast was de hoofdkantoororganisatie hier in Nederland gewoon veel te groot en veel te duur. Het kantoor zat bijvoorbeeld op een van de mooiste locaties in Apeldoorn, er was te veel overhead. Als het slecht gaat in de makelaardij dan merkt zo'n hoofdkantoor daar natuurlijk ook iets van. Sommige franchisenemers konden hun rekeningen niet meer betalen, andere vertrokken uit onvrede. Toen ik kwam was er veel paniek, angst en onzekerheid, nu lijkt de rust weer-gekeerd. Er is weer een wij-gevoel.”

Wat heeft u daarvoor moeten doen?

“Ik heb de eerste drie maanden gebruikt voor sanering en koersbepaling. Voor het hoofdkantoor heb ik een nieuw team samengesteld van drie medewerkers, onder wie ikzelf. In de vorige BV waren dat er dertien. Ook zijn we naar een goedkopere kantoorlocatie gegaan. Door deze besparing worden ook de kosten voor de franchiseformule en het afdrachtensysteem verlaagd en uiteindelijk zijn dus ook de makelaars goedkoper uit. Daarnaast wil ik een vakinhoudelijke inhaalslag maken. De branche keek nooit zo positief naar RE/MAX, omdat iedereen die bij ons binnenkwam de volgende dag kon gaan makelen. Vanaf nu moeten nieuwe makelaars een



GERARD VAN DEN HEUVEL

Gerard van den Heuvel (1969) studeerde bedrijfskunde, was daarna een paar jaar makelaar en werd in 1997 franchisenemer bij de Van Bruggen Adviesgroep en in 2001 bij RE/MAX. Van 2002 tot 2006 was hij mede-eigenaar van RE/MAX Nederland. In 2006 bedacht Van den Heuvel de formule BUSIOP, een franchise voor zelfstandig ondernemers, die inmiddels zes vestigingen heeft. Sinds oktober 2009 is de ondernemer weer in het bezit van de masterfranchise en franchisecontracten van RE/MAX Nederland.

opleidingstraject doorlopen. Zowel praktisch als theoretisch worden ze intern opgeleid. Maar ook gevestigde makelaars blijven we trainingen aanbieden, bijvoorbeeld over de kansen en valkuilen van nieuwe media. Voor nieuwe kantoorhouders waren er ook nog geen vak-

inhoudelijke eisen. Wij gaan er nu strikter op toezien dat iemand voldoende ervaring en kennis in huis heeft voor hij een RE/MAX-licentie krijgt. Dat doen wij op basis van zijn cv, diploma's en referenties. Ook moet elke kantoorhouder zich aansluiten bij een brancheorganisatie en dus

aan de voorwaarden daarvoor voldoen. De eerste reactie van de kantoorhouders op mijn plannen is positief.”

Is de positie van RE/MAX nog steeds wankel?

“De moederorganisatie is door de sanering zeer stabiel. ➤

ADVERTENTIE

► Maar de positie van een aantal kantoren in het land is nog wel zorgwekkend. Overal in de makelaardij gaat het moeilijk, en dan zeg ik het nog netjes. In deze tijden vallen overal de zwakkeren af. Nu de koers is bepaald gaan we weer actief kantoorhouders en makelaars werven. Er zijn nu 25 kantoren met 134 makelaars, in 2015 hoop ik dat we weer stabiel zijn en 500 makelaars hebben in meer dan 50 vestigingen.”

Waarmee onderscheiden goede makelaars zich van de zwakkere?

“Wij zoeken ondernemers en die gaan niet in een hoekje zitten huilen omdat het crisis is. De goede makelaars binnen onze organisatie hebben in 2009 meer omzet gedraaid dan het jaar ervoor. Die zijn zelf in actie gekomen, ze zijn naar buiten gegaan, naar de supermarkt en in de wijk waar ze wonen om consumenten te laten zien: wij zijn druk, wij zijn bezig.

‘Toen ik kwam was er veel paniek, angst en onzekerheid, nu lijkt de rust weergekeerd’

De makelaardij is veranderd in de tijd dat ik in de branche actief ben. Nu de markt moeilijker is, moeten makelaars creatiever worden. Je ziet bijvoorbeeld het cafetariamodel vaker terugkomen: makelaars bieden deeldiensten aan, terwijl het vroeger alles of niets was. Of ze beloven halvering van de courtage als een huis niet binnen zes maanden wordt verkocht.

Makelaars moeten luisteren naar hun klanten en hen duidelijk maken wat de toegevoegde waarde is bij de verkoop van een woning. Als je goede service verleent, kun je ook meer courtage vragen. Mensen zijn immers ook bereid meer geld te betalen voor een Mercedes, terwijl een goedkopere auto hen net zo goed van a naar b kan brengen.”

U was eerder eigenaar van RE/MAX, maar verkocht uw aandeel in 2006 aan uw zakenpartner. Waarom?

“In 2001 had ik een eigen RE/MAX-kantoor in Apeldoorn. Dat beviel zo goed dat ik in 2002 met een zakenpartner RE/MAX Nederland overnam. Wij hebben de organisatie uitgebouwd van 25 naar 90 kantoren, waarbij in totaal 500 makelaars waren aangesloten. Maar we kregen een verschil van inzicht over het te voeren beleid. We waren het niet eens over de kwaliteitscontrole, over hoe we moesten omgaan met betaling van onze klanten, over het personeelsbeleid. Kortom, we groeiden steeds uit elkaar en toen heb ik mijn aandelen verkocht.”

Maar u kwam terug. Waarom investeren in een ongezond bedrijf?

“Voor de uitdaging. RE/MAX is een fantastisch systeem met allerlei mogelijkheden. Ik kwam er in 2001 bij omdat ik ervan houd de wereld te veranderen. De makelaardij was toen in handen van gevestigde partijen die ik niet klant- en servicegericht vond. Consumenten vonden dat je beter tweedehands-autoverkoper kon zijn dan makelaar, dus ook aan het imago schortte nogal wat. RE/MAX onderscheidde zich daarin. Toen ik in 2006 wegging heb ik heel bewust afstand genomen, maar het bedrijf blijft toch een kindje van je. In september vorig jaar werd ik gebeld door een franchisenemer die zei dat het niet goed ging met RE/MAX. Dat deed me pijn. Ik heb er toen geen moment over getwijfeld de boel over te nemen om te proberen er met elkaar een succesvol bedrijf van te maken.”

U heeft nog een bedrijf, BUSIOP, een dienstverlener voor zzp'ers. Dat is net als RE/MAX een franchiseketen. Wat heeft u met die ondernemingsvorm?

“Franchise is groeien op basis van samenwerking. Bij een holding met verschillende vestigingen zijn mensen in loondienst, die zijn in de samenwerking terughoudender dan ondernemers. Goede commerciële mensen in loondienst gaan tegen de tijd dat ze leuk geld voor je gaan verdienen weg en beginnen aan de overkant van de straat voor zichzelf. De zelfstandige makelaars bij RE/MAX blijven als het goed gaat, en als ze geen of weinig omzet maken vertrekken ze vanzelf, omdat ze de rekeningen niet meer kunnen betalen.”

Wat trekt u aan in het ondernemerschap?

“Ik wil leuke dingen doen. Al mijn hele leven houd ik me bezig met zaken waardoor ik 's ochtends als jonge hond met ADHD uit mijn bed spring. Ik had een eigen makelaarskantoor, was franchisenemer bij de Van Bruggen Adviesgroep en kwam daarna bij RE/MAX terecht. Als de passie en de uitdaging weg zijn, is het tijd om afscheid te nemen en aan iets anders te beginnen. Maar ik wil RE/MAX marktleider maken, dus voorlopig denk ik nog niet aan weggaan hier.” ◀

RE/MAX

In 1973 bedacht een Amerikaans echtpaar het franchiseconcept RE/MAX. Sindsdien is het bedrijf actief geworden in meer dan 75 landen en zijn er meer dan 100.000 makelaars bij aangesloten. Franchisenemers van de organisatie verkopen zelf geen huizen, maar managen het kantoor waarbij zelfstandig werkende makelaars zich kunnen aansluiten.