



NMG VASTGOED SLAAT VLEUGELS VERDER UIT

Aan de vooravond van het honderdjarig bestaan in 2021 staat NMG Vastgoed stevig geworteld in de Nederlandse vastgoedwereld. Met binnenkort zeven vestigingen is er sprake van landelijke dekking. Ook het takenpakket is met vastgoedmanagement, VVE-beheer en een eigen makelaardij klaar voor de toekomst. Directieleden Mandy Wouters en Bart Brulot spreken zich uit over een dynamische markt waarin de persoonlijke aanpak het verschil maakt.

RVD
Rob van der Krabben

MW
Mandy Wouters

BB
Bart Brulot

H

et gesprek met Mandy Wouters en Bart Brulot vindt plaats in Nijmegen, een modern kantoorgebouw aan de westelijke invalsweg van de stad. De recent betrokken huisvesting markeerde in 2019

de overgang van ACM Vastgoedmanagement naar NMG - de nieuwe naam heeft fonetisch de referentie naar de stad aan de Waal. Waar de onderneming ooit begon en inmiddels uitgegroeid is tot een krachtige organisatie met circa 90 medewerkers. Naast Wouters en Brulot maakt ook Rob van der Krabben deel uit van de directie; gedrieën zijn ze ook medeaandeelhouders van de onderneming. Het aantal vestigingen is de laatste jaren flink uitgebreid om bovenop de regionale marktontwikkelingen te zitten en van daaruit de dienstverlening te kunnen aanbieden. Het landelijk netwerk bestaat nu uit de kantoren in Nijmegen, Amsterdam, Enschede, Groningen, Heerlen en Venlo. Nieuw wordt eind 2020 de toevoeging Eindhoven om daarmee de Brabantse stedenrij goed te bedienen. Bart Brulot over deze ontwikkeling: 'Na de crisis in 2010 hebben we gezien dat beleggers een shift maakten in hun geografische focus. Met onder meer een grotere inzet op de Randstad. Daarmee werd de Randstedelijke markt groter en voor ons ook interessant om daar met onze mensen aanwezig te zijn.' Met de eigen makelaardij werd in 2009 begonnen, voorafgegaan door een eigen bedrijfsonderdeel dat de begeleiding van Verenigingen van Eigenaren (VvE's) verzorgt. Zo staat NMG nu met drie pijlers midden in de markt van woningverhuur, woningverkoop en beheer.

Waarom vinden jullie het belangrijk om de markt met zo'n brede propositie tegemoet te treden?

Brulot: 'We bewegen ons landelijk met een sterke lokale binding. Daar hebben we nu een solide basis voor opgebouwd en van daaruit willen we onze opdrachtgevers zo compleet mogelijk van dienst



'We bewegen ons landelijk met een sterke lokale binding. Daar hebben we nu een solide basis voor opgebouwd'

BART BRULOT **ZAKELIJKE** **TERUGBLIK**

Belangrijkste moment:

Lockdown I

Mooiste deal:

Gaat nog komen

Beste bijeenkomst:

Familie dag op de zaak

Corona:

Nee dank je

Wie heeft je geïnspireerd:

Alle vrijwilligers in de zorg

Top 3 projecten:

Avenu 1895 Arnhem,

Sixty5 Eindhoven,

Wilhelminawerf Utrecht

Welke app het meeste gebruikt:

WhatsApp

PERSOONLIJKE **TERUGBLIK**

Mooiste moment:

Gaat nog komen dit jaar

Sportieve hoogtepunt:

Het was een lastig jaar.....

Topserie Netflix:

Outlander

Beste tv-programma:

Alles met sport

Vakantie:

Ja graag

Corona:

Liever niet

Meest gelachen:

Iedere dag

Wat maakte de meeste indruk:

Documentaire Marc de Hond

ZAKELIJKE **VOORUITBLIK 2021**

1 Wat zijn jouw plannen voor 2021?

Ons mooie bedrijf verder op de kaart zetten. Onze dienstverlening blijven verbeteren samen met onze collega's zodat we kwalitatief het beste product kunnen leveren. Dit gaan we doen door samen alle klantprocessen

proactief en kritisch te blijven verbeteren. Daarnaast implementeren we talentmanagement om het werkgeluk en de ontwikkeling van onze medewerkers te borgen.

2 Grootste uitdaging?

Passende dienstverlening blijven leveren met de juiste mensen in een sterk veranderende markt.

3 Wat staat in elk geval op de planning?
De uitrol van nieuwe businessmodellen voor onze organisatie. Wij zien kansen in de markt waar we momenteel producten voor aan het maken zijn. Hiermee kunnen we bestaande en nieuwe klanten nog beter ondersteunen bij het optimaliseren van hun business.

4 Wat ga je komend jaar anders aanpakken?
Meer focus.

PERSOONLIJKE **VOORUITBLIK 2021**

1 Wat ga je anders doen dan in 2020?

Meer genieten.

2 Wat staat absoluut in je agenda?

Niet te veel plannen, pluk de dag.

3 Goed voornemen?

Nee, gewoon doen.

4 Waar ga je meer tijd en aandacht aan schenken?

Waarheen minder?

Focus op de dingen die echt belangrijk zijn. Minder kijken naar de randzaken.

MANDY WOUTERS **ZAKELIJKE** **TERUGBLIK**

Belangrijkste moment:

Opstarten van het project

talentmanagement

Mooiste deal:

Samenwerken met onze bestaande en nieuwe klanten

Beste bijeenkomst:

Onze nieuwjaarsbijeenkomst met al onze medewerkers, toen was dat nog heel gewoon

Corona:

Creativiteit in de bedrijfsvoering met de focus op de gezondheid van onze medewerkers. **Wie heeft je geïnspireerd:** Onze medewerker Karin Florijn die de diagnose ALS heeft. De wijze waarop zij positief blijft is een inspiratie.

Top 3 projecten:

Talentmanagement

Welke app het meeste gebruikt:

LinkedIn

Beste Zakenboek:

Talent is goed ambitie is beter – Lidewij E.C. van der Sluis

PERSOONLIJKE **TERUGBLIK**

Mooiste moment:

met mijn gezin

Sportieve hoogtepunt:

eerste paardrijles met mijn dochter

Topserie Netflix:

Suits

Beste Boek:

De zeven zussen

Beste tv-programma:

géén

Vakantie:

Dit jaar in eigen land maar het liefst in Italië

Corona:

Heftig, wat een impact in je familie. Gelukkig iedereen gezond.

Meest gelachen:



om mijn kinderen
Wat maakte de meeste indruk:

Dat ik ondanks deze tijd weer tante mag worden

ZAKELIJKE **VOORUITBLIK 2021**

1 Wat zijn jouw plannen voor 2021?

Samen met Rob en Bart gaan wij ons strategisch plan tot uitvoer brengen. Samen met onze medewerkers volgen wij de koers die ingezet is. NMG samen beheren. Waarbij onze kernwaarden een cruciale rol spelen.

2 Grootste uitdaging?

De corona en de gevolgen voor onze bedrijfsvoering blijft een uitdaging. Waar kunnen we nog opschalen met betrekking tot digitalisering? Hoe houden we onze medewerkers gezond?

3 Wat staat in elk geval op de planning?

Het verder uitrollen van talentmanagement waarbij wij vanuit de kracht van onze medewerkers gaan werken.

4 Wat ga je komend jaar anders aanpakken?

Ik zou niets anders

aanpakken.

PERSOONLIJKE **VOORUITBLIK 2021**

1 Wat ga je anders doen dan in 2020?

Nog meer genieten van mijn gezin.

2 Wat staat absoluut in je agenda?

Familie avonden, zodra het kan.

3 Goed voornemen?

Altijd blijven ontwikkelen.

4 Waar ga je meer tijd en aandacht aan schenken?

Waarheen minder?

Meer aan mijn gezin en minder aan thuiszitten ;)



ROB VAN DER KRABBen

ZAKELIJKE TERUGBLIK

Belangrijkste moment:
Opstarten
Talentmanagement
Mooiste deal:
Geslaagde financiering waardoor we gezond verder kunnen ondernemen
Beste bijeenkomst:
Nieuwjaarsbijeenkomst met alle medewerkers
Corona:
Helaas nauwelijks persoonlijke contacten
Wie heeft je geïnspireerd:
Mijn aantal zeer positieve collega's

Welke app het meeste gebruikt:
LinkedIn

PERSOONLIJKE TERUGBLIK

Mooiste moment:
Gezin
Sportieve hoogtepunt:
Ben helaas niet sportief
Topserie Netflix:
Ik kijk geen series
Beste Boek:
Geen
Beste tv-programma:
Arjan Lubach
Vakantie:
Curacao
Corona:
Gelukkig zelf en directe

omgeving geen klachten
Meest gelachen:
Om de streken van mijn inmiddels volwassen kinderen
Wat maakte de meeste indruk:
Afscheid op werk van collega met ALS

ZAKELIJKE VOORUITBLIK 2021

1 Wat zijn jouw plannen voor 2021?
Winstgevendheid vergroten en talenten stimuleren.
2 Grootste uitdaging?
Mijn eigen talenten ontdekken

3 Wat staat in elk geval op de planning?
Doorgaan op de ingeslagen weg
4 Wat ga je komend jaar anders aanpakken?
Weinig

PERSOONLIJKE VOORUITBLIK 2021

1 Wat ga je anders doen dan in 2020?
Gezonder leven
2 Wat staat absoluut in je agenda?
Meer sporten
3 Goed voornemen?
Rustmomenten pakken
4 Waar ga je meer tijd en aandacht aan schenken?

Waaraan minder?
Meer aandacht prive leven dus minder voor het zakenleven

'Vanuit een helicopterview boven de markt geven wij aan hoe de woningen het beste beheerd kunnen worden'

kunnen zijn. En daarbij spelen we steeds in op ontwikkelingen in de markt. Zo merkten we dat er naast een complexmatige benadering behoefte was aan de ondersteuning bij de verkoop en verhuur van individuele woningen. Uit die behoefte is onze woningmakelaardij ontstaan.'

Wouters: 'Het palet aan eindgebruikers waar we voor werken is daarmee aanzienlijk verbreed. We praten niet alleen met professionele vastgoedeigenaren maar ook met kopers en huurders, in de lokale en regionale woningmarkt. De kennis die we daarmee opdoen kan ook weer gebruikt worden voor onze andere pijlers. Dat is ook voor onze medewerkers heel inspirerend, die kruisbestuiving.'

Hoe kijken jullie in algemene zin tegen de markt van het vastgoedbeheer aan? Waar bevinden zich de kansen en bedreigingen?

Brulot: 'Het is een prachtig vak, laat ik dat vooropstellen. Maar het wordt wel steeds complexer. We zien bijvoorbeeld een snelle groei van de claimcultuur in Nederland. Wanneer mensen overlast hebben van hun buurman gaan ze daar geen kop koffie mee drinken maar komt er gelijk een brief van hun rechtsbijstandverzekering. Omdat wij het eerste aanspreekpunt zijn, komt die brief dan bij ons binnen. We proberen dat dan zo klantvriendelijk mogelijk aan te vliegen, bijna als mediator. Dat maakt het

ook wel weer uitdagend. We bewegen ons als een kameleon door onze vastgoedportefeuille voor allerlei verschillende soorten opdrachtgevers.'

Wouters: 'Ons vak is echt mensenwerk, dat blijft het centrale kenmerk. Het gaat om de huishoudens in de woningcomplexen: dat beheren we samen. Het gaat om het totale plaatje. Die boodschap dragen wij ook actief uit. Het leidt er onder meer toe dat we regelmatig met nieuwe en bestaande opdrachtgevers om de tafel gaan. Inzet: samen tot het beste resultaat komen voor dat specifieke woningcomplex. Hoe kunnen we gezamenlijk het beste inspelen op het woningbeheer ter plekke? Dat inhoudelijk sparren geeft onze bijdrage ook een toegevoegde waarde. En daar zetten we met onze talentontwikkeling binnen de onderneming ook bewust op in. Met onze persoonlijke benadering maken we het verschil.'

Nemen jullie daarin opdrachtgevers ook aan de hand mee, met jullie marktkennis?

Wouters: 'We kijken nadrukkelijk verder dan de initiële opdracht die we meekrijgen van nieuwe opdrachtgevers. In een onderling gesprek onderzoeken we wat we voor hen kunnen betekenen.'

Brulot: 'We aarzelen ook niet om onze eigen visie dan neer te leggen. Het kennisniveau bij opdrachtgevers verschilt. Bij de een ligt er een objectbeleidsplan per complex, bij anderen niet. Er zijn klanten die bijvoorbeeld inzetten op een maximale huurprijs, waar wij dat niet altijd de beste insteek vinden. Soms is een focus op klantenbinding - en daarmee verlaging van de hoeveelheid mutatiekosten - een meer interessante. Qua rendement maar ook qua reputatiemanagement. Vanuit helicopterview boven de markt geven wij aan hoe de woningen het beste beheerd kunnen worden en hoe de opdrachtgever op de langere termijn het beste product in de markt kan zetten. We moeten verder kijken dan alleen het korte termijn rendement.'

Hier gaat het om bestaande complexen, welke inbreng leveren jullie bij nieuwbouw?

Brulot: 'Dat is een marktsegment waar de samenwerking net zo goed van groot belang is. We zetten de laatste jaren steeds meer nieuwbouw in de markt en ook daarbij zoeken we liefst zo vroeg mogelijk het gesprek met de opdrachtgever op. We brengen onze ervaring en kennis in: hoe gaan we dit project optimaal positioneren? Daarbij nemen we ook bijvoorbeeld aspecten mee die de bouwtechniek betreffen. We zien de laatste jaren een ontwikkeling waarbij veel nieuwe

'We praten niet alleen met professionele vastgoedeigenaren maar ook met kopers en huurders'

appartementen in de zomer qua binnentemperatuur erg warm worden. Dan adviseren we de belegger/eigenaar: tref daar al voorzieningen voor. Voordat de verhuur van start gaat. Het louter verwijzen naar de eisen vanuit het Bouwbesluit heeft dan geen zin. Het achteraf moeten aanpassen brengt nog meer extra kosten met zich mee en leidt tot een lagere klanttevredenheid.'

Wouters: 'Eenzelfde focus op een vroege projectbetrokkenheid speelt ook bij het opstellen van een Akte van Splitsing. Daarvan zeggen we eveneens: neem ons daarin zo vroeg mogelijk mee. Dan kunnen we vanaf het eerste moment een zo goed mogelijke VvE neerzetten. Uiteraard hebben we bij een late aankoop door de belegger van het vastgoed minder invloed en soms wordt de vastgoedbeheerder zelfs helemaal overgeslagen. Maar we blijven erop hameren: laat ons toe en ga met ons in gesprek.'

Brulot: 'Waarbij we als projectmanager wel vaak op de voorgrond staan als het onverhoopt in de praktijk fout gaat. Wij staan in de krant. Hoe beter we dus samen vooraf de zaken regelen en de puntjes op de i zetten, hoe beter het product en het functioneren in de markt.'

Wouters: 'In de vroege opstart van een VVE nemen we ook graag de ontwikkelaar mee: we kijken mee in de concept-Akte en brengen onze praktijkervaring in. Wij vervullen dan een consultant-achtige rol. Dat geldt overigens ook voor bestaande VVE's. Weliswaar kunnen we die niet vanaf *scratch* opbouwen maar we kunnen wel optimaliseren binnen de bestaande Akte en manieren van besturen en samenwerken.'

In markten als Amsterdam en Eindhoven wordt veel vrije sector huur toegevoegd aan de steden, hoe kijken jullie tegen die ontwikkeling aan?

Brulot: 'De vraag naar vrije sector huur is groot. Maar als we zien tegen welke prijzen soms worden aangeboden... Niet iedere markt absorbeert dat even goed. Wij kijken daarin mee maar soms is een project al aangekocht en zijn de prijzen al bepaald. We begrijpen dat ook wel: beleggers moeten vaak snel beslissen over hun aankoop. Maar bij een woningprijs van 900 euro in de maand moet een huishouden al 3.600 euro in de maand verdienen om voor verhuur in aanmerking te komen. Voor alleenverdieners is dat lastig.'

Wouters: 'Vanuit onze betrokkenheid bij het functioneren van de stedelijke woningmarkten zijn dit ontwikkelingen die wij nauwgezet volgen. We vinden dat we daar een maatschappelijke verantwoordelijkheid in hebben. Om met alle andere betrokkenen te werken aan kennisdeling en mogelijke oplossingen.'