



### NMG VASTGOED

BART BRULOT, *Directeur NMG Vastgoed*  
JELTE KORF, *Business Development Manager (bij Embrace)*  
MARION GOOTZEN, *Directeur Aareon CRE*

# NMG VASTGOED OMARMT EMBRACE

In het hoofdkantoor van **NMG Vastgoed** in Nijmegen ontmoet VG Visie **Bart Brulot**, mededirecteur van NMG Vastgoed, **Marion Gootzen**, directeur van Aareon CRE en **Jelte Korf**, Business Development Manager bij Embrace, leverancier van omnichannel CRM voor vastgoed. Deze software vereenvoudigt het werk van de medewerker en stelt de huurder centraal.

Marion Gootzen,  
Bart Brulot en Jelte Korf

‘Sinds 2018 stuur ik NMG Vastgoed aan samen met mijn collega Mandy Wouters’, vertelt Bart. ‘Onze corebusiness is property management. Met onze honderd medewerkers beheren we woningen, winkels en bedrijfspanden en ontzorgen zo institutionele beleggers, vermogende particulieren en verzekeringsmaatschappijen, een divers scala aan opdrachtgevers. Op 15

mei 2021 vierden we 100 jaar NMG Vastgoed, de bedrijfsnaam die we dragen sinds 2019. Bij ons aantreden besloten Mandy en ik de visie, missie en kernwaarden van NMG opnieuw te formuleren samen met ons voltallige personeel. De belangrijkste conclusie was dat we anders wilden gaan werken met elkaar, met onze stakeholders en met de huurders.’





**‘OP DE EERSTE PLAATS  
KIEZEN WE EMBRACE  
CUSTOMERS VOOR  
ONZELF, MAAR OOK ONZE  
OPDRACHTGEVERS GAAN ER  
OPTIMAAL VAN PROFITEREN’**

Bart Brulot

**‘COMMUNICEREN MET  
HUURDERS BETEKENT VOORAL  
HET KLANTVRIENDELIJK EN  
EFFICIËNT AFHANDELLEN VAN  
VRAGEN EN VERZOEKEN’**



Jelte Korf

**SELF-SERVICE**

‘NMG Vastgoed is één van onze klanten voor het ERP’, vertelt Marion. ‘Het ERP is de bron waar alle data rondom financieel beheer, contract beheer en technisch beheer wordt verwerkt, van eigenaar tot huurder tot leverancier. In de afgelopen pakweg vier jaar hebben wij naast vernieuwing een schil van digitalisering om het ERP ontwikkeld. Met Embrace, onze jongste aanwinst, is deze schil nu compleet. Embrace bleek voor Aareon CRE het ontbrekende puzzelstuk. Het is voor ons belangrijk dat REMS de bron van waarheid is en dat er geen data op meerdere plaatsen wordt opgeslagen; wij geloven in het ERP als ‘Single Source of Truth’.

**OMNICHANNEL CRM**

‘Naar aanleiding van deze conclusie stelden we onszelf een aantal vragen’, gaat Bart verder, ‘zoals: ‘Hoe kunnen we de huurder actief inzetten bij mutaties en klachten langs een digitale weg?’ en ‘Hoe kunnen we onze medewerkers in staat stellen beter en prettiger hun werk te doen, meer in control en met meer kennis vanuit het systeem dan vanuit het hoofd?’ Het antwoord erop kwam via onze softwareleverancier Aareon.’ ‘Aareon heeft Embrace overgenomen en de softwareproducten samengevoegd in hun software ecosysteem’, vertelt Jelte. ‘Een concreet voorbeeld hiervan is de integratie tussen Embrace Customers en REMS. Embrace heeft bij NMG Vastgoed omnichannel klantcontact geïmplementeerd met daarbij end-to-end selfserviceprocessen op de NMG-website.’ ‘Op de eerste plaats kiezen we Embrace Customers voor onszelf, intern, maar ook onze opdrachtgevers gaan er optimaal van profiteren’, verzekert Bart. ‘Mijn collega Mandy en ik zijn ervan overtuigd dat de proactieve houding van onze mensen dit project succesvol gaan maken.’



**‘EMBRACE BLEEK  
VOOR AAREON CRE  
HET ONTBREKENDE  
PUZZELSTUK’**

Marion Gootzen

Embrace kijkt realtime naar de data die in REMS zit om daarmee de huurders zo goed mogelijk van selfservice te voorzien.’ ‘Dankzij de overname van Embrace door Aareon gaan er nu diverse markten voor ons open’, deelt Jelte. ‘NMG Vastgoed is de eerste commerciële beheerder die gebruik maakt van onze software.’

**KLANTREIS**

‘De aftrap van de implementatie vond in september 2023 plaats’, vervolgt Bart. ‘In januari 2024 gaan we live met ons gehele vastgoedportfolio gekoppeld aan REMS. De implementatie bestaat uit het inrichten van omnichannel CRM, waarmee we de huurder optimaal kunnen bedienen tijdens zijn klantreis. Daarvoor hebben we relevante informatie nodig van de huurder op het gebied van het contract, de financiën, de woning en klanthistorie. Deze informatie halen wij uit REMS.’ ‘Embrace levert met Customers geen standaard CRM-systeem, maar een omnichannel CRM-systeem’, vult Jelte aan. ‘De kracht is dat op de klantkaart alle beschikbare en relevante informatie wordt getoond en tegelijkertijd alle moderne communicatiekanalen beschikbaar zijn. Klantcommunicatie laat zich immers niet sturen via één specifiek kanaal. Huurders kiezen wat bij hen past: telefoon, mail, app of chat. Zo is NMG in staat om nauwkeuriger en klantgerichter te communiceren en de klantreis te ondersteunen.’

**ACCURAAT**

‘Communiceren met huurders betekent vooral het klantvriendelijk en efficiënt afhandelen van vragen en verzoeken’, gaat Jelte verder. ‘Dat is

alleen mogelijk als relevante informatie snel en accuraat beschikbaar is. Embrace combineert een intelligente kennisbank met rijke informatie uit REMS. Het CRM-systeem geeft een 360-graden klantbeeld en tegelijkertijd relevante informatie voor het beantwoorden en afhandelen van huurderscommunicatie.’ ‘We streven naar continue verbetering van huurderstevredenheid’, vervolgt Bart. ‘Omdat de mate van tevredenheid voor een groot deel wordt bepaald door ervaringen met het behandelen onzerzijds van een reparatieverzoek, heeft dit gebied de komende periode onze focus. We hebben daarom een aparte projectgroep in het leven geroepen, die een beslisboom gaat inrichten.’

**FAQ’S**

‘Met een andere interne werkgroep gaan we aan de slag met onze FAQ’s. Dit wordt een enorme digitale bibliotheek met alle vragen en antwoorden die spelen binnen vastgoed, huur en techniek. Deze is zowel voor de huurder als voor de medewerker beschikbaar. Door slim te zoeken, kom je heel snel uit bij het antwoord. De FAQ’s zijn een dynamisch onderdeel van de implementatie, informatie die we de komende jaren moeten blijven aanvullen. Aansluitend gaan we werken aan de ‘self service scenario’s’; dit zijn de meest voorkomende zaken die spelen op de werkvloer, die te automatiseren zijn. ‘Self service scenario’s’ is voor ons één van de belangrijkste onderdelen die we inrichten met hulp van Embrace. We hebben inmiddels 25 scenario’s gedefinieerd. De eerste acht willen we globaal eind januari ingericht hebben.’

**EIGEN KRACHT**

‘Wij vinden het heel dapper en verstandig van NMG Vastgoed om IT te zien als investering en niet als kostenpost’, complimenteert Marion de beheermaatschappij. ‘NMG heeft dit stuk goed voor elkaar en voor zo ver ik weet, lopen zij hierin voorop. Beleggers die ik spreek, vinden dat NMG interessante keuzes maakt.’ ‘We hebben gemeend om zelf de eerste stappen te zetten op weg naar partnership en dus niet af te wachten’, verklaart Bart de keus. ‘Vanuit onze eigen kracht willen wij NMG Vastgoed verder ontwikkelen. En wie dat toejuicht, gaat met ons mee.’