

**NMG VASTGOED**

BART BRULOT

*directeur*

**AAREON CRE**

MARION GOOTZEN

*directeur*

JELTE KORF

*Business Development*

*Manager*



# DE REGIE PAKKEN DOOR AUTOMATISERING

**NMG Vastgoed** houdt als property manager graag de regie. Dat lukt, dankzij software van Embrace, onderdeel van **Aareon**. Intern is bij NMG de knop al om, tijd voor fase 2: digitale portalen inrichten voor huurders en ketenpartners. 'Dat schept efficiëntie én inzicht', zeggen **Bart Brulot**, **Marion Gootzen** en **Jelte Korf**.

V.l.n.r. Marion Gootzen, Bart Brulot en Jelte Korf

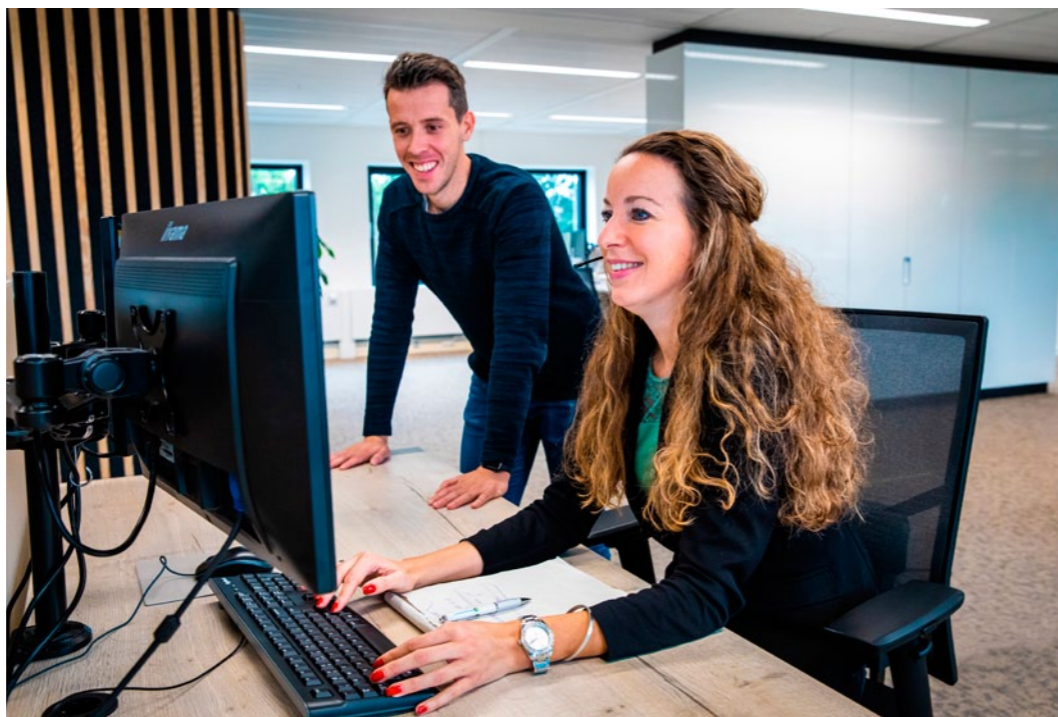
NMG Vastgoed heeft er alle belang bij om het initiatief voor het digitaliseringsproces naar zich toe te trekken. Al is dat volgens Bart niet gebruikelijk in de branche. 'Meestal volgen we de wensen van onze opdrachtgevers, beleggers, maar in dit geval draaien wij het om. Want met veel verschillende opdrachtgevers is het, alleen al om het werkbaar te houden voor onze medewerkers, belangrijk om eenheid in de (digitale) processen te creëren. Er zijn allerlei applicaties in omloop die een stukje van het proces prima kunnen digitaliseren, maar dat integreren in de rest van het digitale programma is

een ander verhaal. De software van Embrace heeft zich bewezen in de woningcorporatiesector en wij zijn er bijzonder goed over te spreken. Niet alleen over de software - die perfect werkt - maar ook over de werkwijze en communicatie van Embrace. Ze bespreken vooraf goed wat ze doen en leveren uiteindelijk meer dan ze beloven.'

## GEEN VOORDEEL

'Er is bij onze opdrachtgevers een enorme behoefte naar meer klantgerichtheid', zegt Bart. Hij merkt dat onder andere aan alle tips die hij krijgt over

# ‘DE KENNIS IN DE HOOFDEN VAN ONZE MEDEWERKERS IS VOORTAAN DIGITAAL BESCHIKBAAR’



Call center

‘handige apps die we eens moeten proberen. Bedoeld om processen efficiënter in te richten en huurders meer mogelijkheden te bieden allerlei zaken zelf te regelen.’ Bij Aareon herkennen ze die behoefte. Maar ze kennen ook de beperkingen van losse applicaties. Jelte: ‘Zonder integratie van allerlei aparte apps wordt in het complete proces geen enkel voordeel behaald.’ Marion: ‘Het totaalbeeld ontbreekt, dan heeft het weinig zin om afzonderlijke procesonderdelen te digitaliseren.’

## COMPLEX LANDSCHAP

Als property manager heeft NMG Vastgoed te maken met zowel beleggers als huurders. Een complexe positie, beseft Marion. ‘Beide partijen hebben wisselende belangen en in die tweestrijd moet NMG Vastgoed ook nog zijn eigen efficiëntie bewaken. De vastgoedbranche loopt op IT-gebied zeker niet voorop. Juist door zelf het initiatief tot automatiseren te nemen, kan NMG de regie pakken en het proces voor zichzelf zo eenvoudig mogelijk maken. Het applicatielandschap waarin je zowel huurders als beleggers moet bedienen, is toch al complex. Eén integraal programma vereenvoudigt dat.’

## COMPLEET KLANTBEELD

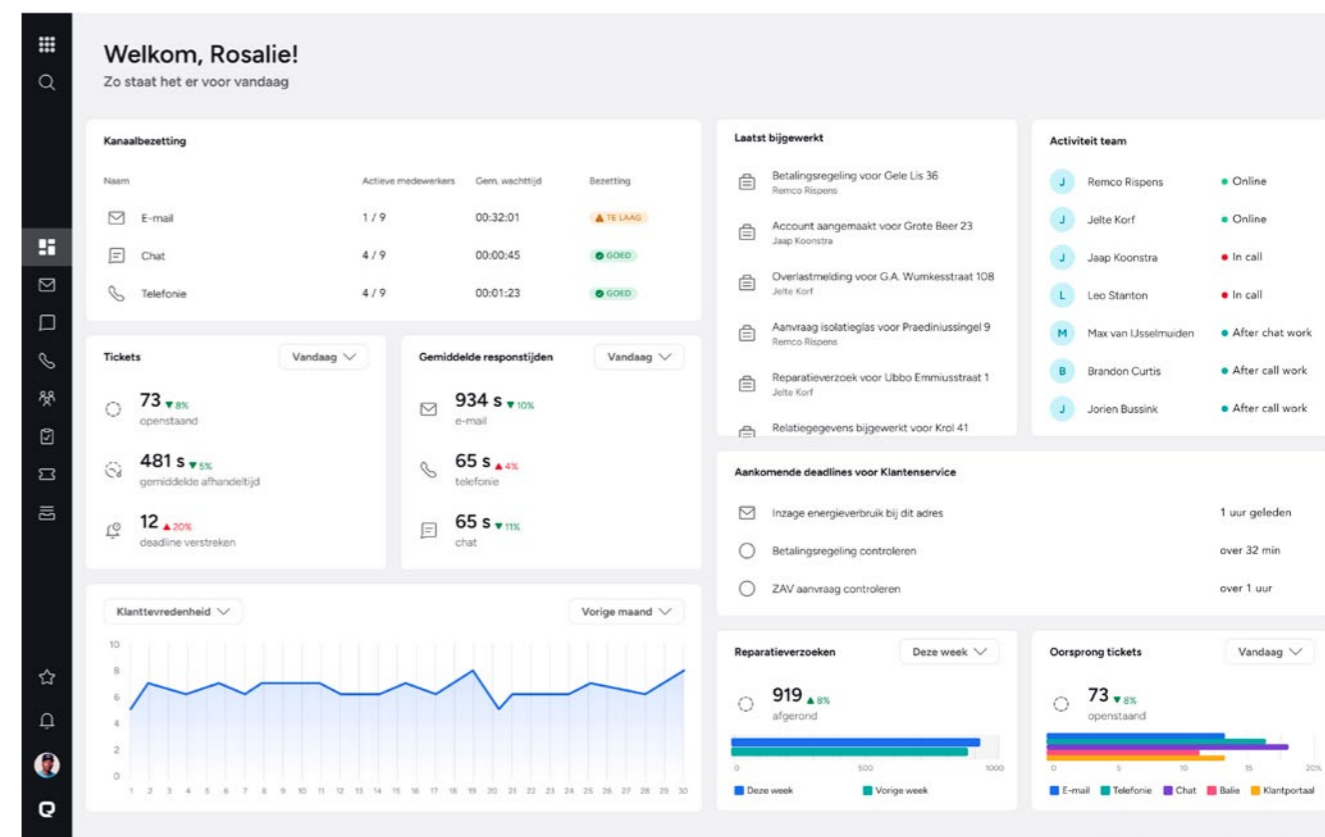
NMG Vastgoed begon eind vorig jaar met het intern invoeren van de nieuwe software. Bart: ‘Er is een kennisbank ingericht met alle informatie over het vastgoed, en er zijn processen ingevoerd die het Customer Relationship Management (CRM) vormgeven, zodat medewerkers snel en eenvoudig over alle relevante informatie van de

klant beschikken, een 360-graden klantbeeld. Dat klinkt eenvoudig, maar is behoorlijk ingewikkeld. Er speelt nogal eens wat bij vastgoedbeheer dus worden regelmatig gebeld. Het kost veel tijd om nieuwe medewerkers in te werken en op niveau te krijgen om vragen te kunnen beantwoorden. Dit tijdrovende en gecompliceerde proces is nu geautomatiseerd. De kennis in de hoofden van onze medewerkers is voortaan digitaal beschikbaar, zodat iedereen over alle relevante informatie van een pand of huurder kan beschikken. Je kunt die informatie steeds aanpassen en updaten. Medewerkers moesten daarvoor wel anders gaan werken, meer gegevens bijhouden en in het systeem invoeren. De implementatie van Embrace was een omvangrijk proces dat aanvankelijk veel tijd kostte, maar uiteindelijk meer tijd oplevert.’

## MEER INTERACTIE

Nu het interne automatiseringsproces op de rails staat, is het tijd voor de volgende stap: huurders en ketenpartners betrekken bij de nieuwe digitale werkwijze, zodat zij allerlei procedures zelf kunnen regelen. ‘Huurders kunnen bijvoorbeeld via ‘mijn domein’ een gedetailleerd reparatieverzoek indienen, direct met de aannemer een afspraak inplannen en de voortgang online volgen’, vertelt Jelte.

Er ontstaat voor huurders meer interactie. Niet alleen met de aannemer, ook met de verhuurder. ‘De samenlevingsvorm wijzigen, een betalingsregeling treffen, verhuurdersverklaring aanvragen of bezwaar maken tegen de huurverhoging: het kan allemaal via dit digitale portaal’, vertelt Bart. ‘We hebben er een smaak bij



Het dashboard van Embrace

# ‘ZONDER INTEGRATIE VAN ALLERLEI APARTE APPS WORDT IN HET COMPLETE PROCES GEEN ENKEL VOORDEEL BEHAALD’

naast de telefoon kunnen onze klanten steeds meer zaken zelf regelen of informatie opvragen, via de website en de portalen.’

## GROOTSTE WINST

‘Bepaalde vaste handelingen automatiseren zorgt niet alleen voor meer efficiëntie, maar geeft ook inzicht’, benadrukt Jelte. ‘Digitale registratie maakt duidelijk waar dingen niet goed gaan. Veel reparatieverzoeken vanuit een bepaald gebouw zegt bijvoorbeeld iets over de kwaliteit van het vastgoed. Je kunt ook zien welke aannemers hun bonnetjes lang laten liggen. Dat is de grootste winst van deze werkwijze: er ontstaat een toplist van wat goed en niet goed gaat.’

‘Precies’, reageert Bart. ‘Ook intern wordt duidelijk waar de werkdruk hoog ligt. Zo kunnen

we de taken onder medewerkers beter verdelen.’ Jelte: ‘Op procesniveau kun je veelvoorkomende handelingen ook versnellen door te automatiseren. Neem de aanvraag van naambordjes. Een veelomvattend en arbeidsintensief traject dat relatief eenvoudig digitaal te maken is.’

## VERBAZING

Met zijn proactieve houding maakt NMG Vastgoed een sprong naar voren die zowel efficiëntie, inzicht als klanttevredenheid vergroot. Bart merkt onder vakgenoten uiteenlopende reacties. ‘Maar één op één zijn partijen mega geïnteresseerd. Opdrachtgevers reageren zonder uitzondering enorm enthousiast op de mogelijkheden. Er is vooral verbazing. Niemand gelooft dat dit allemaal al kan!’