

Winnaars SKB Awards 2021 bekend:

Meest klantgerichte bouwbedrijf met kop en schouders bovenaan: Bouwbedrijf Kamphuis

29 september 2021, Zoetermeer – De jaarlijkse uitreiking van de SKB Awards heeft deze editie wel een heel bijzonder tintje: felgroen en donkerblauw om precies te zijn. Dat zijn namelijk de kleuren van Bouwbedrijf Kamphuis uit Geesteren, dat maar liefst drie keer op de eerste plaats staat. Zowel in de categorie Kopersbegeleiding en Meer-en Minderwerk als in Oplevering scoort het bedrijf boven de 9 en houdt daarmee de nummers 2 en 3 achter zich.

Bouwbedrijven die zichzelf SKB'er noemen, zijn aangesloten bij Stichting Klantgericht Bouwen. Deze bedrijven bouwen nieuwbouwwoningen en hebben *klantgericht ondernemen** hoog in het vaandel staan. Speciaal voor hen organiseert de stichting een jaarlijkse exclusieve prijsuitreiking.

Categorieën SKB Awards

De prijzen zijn toegekend in meerdere categorieën, te weten:

- Kopersbegeleiding
- Meer- en minderwerk
- Oplevering

KOPERSBEGELEIDING AWARD: BOUWBEDRIJF KAMPHUIS

De award voor beste kopersbegeleiding is uitgereikt aan Bouwbedrijf Kamphuis. De kopersbegeleiding wordt met hoge cijfers beoordeeld: zowel het inspelen op extra wensen tijdens de bouw als de communicatie én informatievoorziening vallen op. Directeur Michel Haafkes wijdt deze beoordeling onder andere aan de procesinrichting. “Wij hebben een bouwinspiratiecentrum van zo’n 600 vierkante meter in Deventer met een uitgebreide showroom. Zo kunnen we onze kopers de bouwkundige en technische aspecten laten zien. We maken de oplossingen visueel en letterlijk tastbaar. Het helpt ons om goed uit te leggen wat we bedoelen én het vereenvoudigt het beslissingsproces van de klant.”

2^e plaats: Bouwbedrijf Kreeft - Ede

Kopersbegeleider Romy Brattinga: “Het gaat bij ons om de interactie. De eerste ontmoeting zien we als het belangrijkste gesprek, daar wordt immers de toon gezet en leren we elkaar kennen, zodat ik goed kan aanvoelen wat de klantwensen zijn. Ik moest tijdens corona wel wennen aan de nieuwe realiteit waarin we niet altijd onze kopers fysiek konden zien maar alles via Teams besproken werd.”

3^e plaats: BVR Bouw - Roosendaal

Kopersbegeleiders Marieke Musters en Mario van Loenhout zijn vereerd met deze award. “Onze manier van communiceren en het snelle schakelen zijn volgens ons redenen dat we deze podiumplek verdiend hebben. Het gaat erom dat je altijd reageert zodat de klant weet waar hij aan toe is en voelt dat je ermee aan de slag bent.”

MEER- EN MINDERWERK AWARD: BOUWBEDRIJF KAMPHUIS

Ook in de categorie Meer- en minderwerk mag het in Geesteren gevestigde bouwbedrijf zich meest klantgerichte bouwer noemen. Michel Haafkes: “We werken vanuit een basiswoning, maar maken voor elke klant een uniek ontwerp. Het wordt tenslotte een ‘thuis’ voor iemand, voor een gezin; daar horen specifieke wensen bij. Daarom nodigen we aan het begin van een project een interieuradviseur uit die samen met de kopers de inrichting doorneemt. De antwoorden die hieruit komen hebben wij nodig voor de technische realisatie en halen we op deze manier veel verder naar voren in het proces. Zo hebben we voordat de bouw start al 80 tot 90 procent van de klantwensen op tafel liggen. Door deze werkwijze heb je het eigenlijk niet

meer over meerwerk dat vaak meer kost omdat het te laat in het traject nog moet wijzigen. Je hebt het eerder over de vraag: wilt u linksaf of rechtsaf?"

2^e plaats: Prins Bouw – 't Harde

Het allround bouwbedrijf Prins Bouw bestaat al bijna 100 jaar. Inspelen op de behoeften van de koper en flexibel zijn met wensen met betrekking tot maatwerk zijn niet nieuw en worden beoordeeld met dikke voldoendes door de koper. Ook het maatwerkpakket en de beslistijd voor het uitzoeken van het pakket wordt als prettig ervaren.

3^e plaats: Bouwbedrijf Kreeft - Ede

Romy Brattinga: "We proberen zo veel mogelijk aan de wensen van onze kopers te voldoen. Het is de bedoeling dat zij van de woning hun thuis kunnen maken en dan hoeft niet alles standaard te zijn. Kopers willen het graag eigen maken; wij zijn daarom behoorlijk flexibel met maatwerk en zien meer- en minderwerk als een stukje extra dienstverlening."

OPLEVERING AWARD: BOUWBEDRIJF KAMPHUIS

En zo staat Bouwbedrijf Kamphuis drie keer op het erepodium. Ook in deze categorie heeft het felicitaties in de vorm van bloemen, taart én een eervol certificaat ontvangen.

Michel Haafkes: "We nemen ruim de tijd voor de oplevering en bijna altijd is er iemand van Vereniging Eigen Huis bij aanwezig. Wij menen dat het goed is om een deskundige erbij te hebben die kan aangeven of iets goed is of niet. Een reële beoordeling die een koper misschien niet kan maken omdat het niet zijn expertise is. Dat werkt heel goed en geeft ook veel vertrouwen. Als er dan nog opleverpunten zijn, zorgen we ervoor dat we ze snel afronden.

2^e plaats: TBI-onderneming Koopmans Bouw - Enschede

Volgens Woonadviseur Sanne Bos is deze award onder meer te wijden aan het feit dat er altijd een oplevertimmerman aanwezig is bij de oplevering. "Bij kleine opleverpunten kan hij direct aan de slag. Daarbij is het ons doel dat de koper bij de voorschouw al denkt: geef de sleutel maar. We sturen namelijk geen uitnodiging voor de oplevering voordat projectleider, uitvoerder en woonadviseur ervan overtuigd zijn dat de kwaliteit bij de schouw al goed is."

3^e plaats: Prins Bouw – 't Harde

Prins Bouw staat deze editie twee keer op het podium. Ook in de categorie Oplevering blijkt 'tijd' een belangrijk punt voor de koper en wordt de uitgetrokken tijd hiervoor gezien als waardevol. De communicatie en de kwaliteit van de afgehandelde opleverpunten scoren bovendien ook goed.

***Over SKB en klantgericht bouwen**

SKB'ers vragen uitgebreide feedback aan hun klanten op verschillende momenten tijdens het bouwproces. De vele antwoorden van klanten geven een schat aan informatie. Een SKB'er kan daarmee allerlei klantprocessen in zijn bedrijfsvoering nog beter analyseren en het geeft de klant de kans zowel tijdens als na de bouw van zijn woning ervaringen te delen met het bouwbedrijf. De analyses worden realtime in managementrapportages gedeeld met deze bedrijven, evenals de benchmarks; hoe doen andere bedrijven het gemiddeld op vergelijkbare onderdelen in het proces? Edwin Groot, directeur SKB: "Ik ben oprecht trots op deze bedrijven, ze stellen zich kwetsbaar op door feedback aan hun klanten te vragen. Ze zijn een voorbeeld voor de branche. En dat is zo mooi aan het SKB'er zijn"

Bedrijven die aangesloten zijn bij SKB zijn ook vindbaar op de vergelijkingswebsite in de woningbouw: bouwnu.nl.

Zie ook www.klantgerichtbouwen.nl voor meer informatie over de stichting.