

WINNAARS SKB AWARDS 2022 BEKEND: Hoedemakers en Nikkels bouwbedrijf domineren op het erepodium

27 september 2022, Zoetermeer – De jaarlijkse uitreiking van de SKB Awards heeft deze editie wederom een interessante wending gekregen. Daar waar vorig jaar Bouwbedrijf Kamphuis uit Geesteren werd uitgeroepen tot meest klantgericht bouwbedrijf, domineren nu Hoedemakers bouw en ontwikkeling en Nikkels bouwbedrijf. Hoedemakers pakt de eerste plek in maar liefst twee categorieën: Kopersbegeleiding en Oplevering. En Nikkels straalt bovenaan in de ranglijst van de categorie Meer- en minderwerk. Beide bedrijven vind je ook nog op andere posities in de top 3.

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: HOEDEMAKERS BOUW EN ONTWIKKELING

De award voor beste kopersbegeleiding is uitgereikt aan Hoedemakers. Directeur Marc Hoedemakers: "We hebben ons in een paar jaar tijd herpakt dankzij verbetertrajecten en het duidelijke doel om gemiddeld op minstens een 8,0 uit te komen. En dat is gelukt! Een mooie prestatie van ons team, maar ook van partners waarmee we samenwerken. Alle schakels moeten kloppen om de klantreis tot de leuke ervaring te maken die wij wensen voor onze klanten. Hoedemakers kan tevreden zijn met haar prestaties, nu ze boven het magische getal 8 uitkomt op het gebied van oplevering en

kopersbegeleiding (resp. 8,1 en 8,2). "Dat is ons mede gelukt dankzij de rapportages van SKB, waaruit wij heel veel informatie halen om ons te verbeteren. Zo hebben wij in de afgelopen tijd veel meer energie gestoken in het verbeteren van de communicatie met onze kopers, de oplevering en nazorg."

2e plaats: Nikkels bouwbedrijf - Twello

Nikkels staat zowel op de eerste plek in de categorie Meer- en minderwerk, als op de tweede plaats in de categorie Kopersbegeleiding. Directeur Emiel Nikkels over de werkwijze van de kopersbegeleiders: "Bij ons hoeven kopers niet aan de voorkant direct alle keuzes te maken, we doseren die momenten. We nemen hen gedurende het hele proces mee en hanteren drie sluitingsdata, zodat we daar samen naartoe werken. Volgens mij werkt dat heel prettig voor iedereen en zorgt dat voor een meer ontspannen traject."

3e plaats: BM van Houwelingen - Hardinxveld-Giessendam

Kopersbegeleider Kelly van Hout: "Sinds 2021 hebben we meer focus op kopersbegeleiding en het is mooi dat we dat nu terugzien in het resultaat! Wij menen dat het te maken heeft met de wijze waarop we samen met de koper het proces doorlopen; we zien het niet als een zakelijk traject, maar behandelen en begeleiden de klant zoals we dat zelf ook zouden willen. En we hebben ons team heel sterk staan; vijf kopersbegeleiders die onderling goed communiceren en van elkaar op aan kunnen. Deze positie in de SKB Awards is voor ons een stimulans het nóg beter te doen om volgend jaar in de ranglijst te stijgen."

MEER- EN MINDERWERK AWARD: NIKKELS BOUWBEDRIJF

En dan de categorie Meer- en minderwerk, waarin Nikkels bouwbedrijf zich de meest klantgerichte bouwer mag noemen. Emiel Nikkels: "De kracht zit hem vooral in het managen van de verwachtingen. We maken aan de voorkant duidelijk wat wel en niet mogelijk is. We zijn een seriematig ingestelde nieuwbouwer wat anders is dan een bouwer die één enkel droomhuis voor een klant realiseert. We zijn eerder te vergelijken met de auto-industrie; bepaalde opties kun je kiezen, andere niet. We zijn daar eerlijk over, al vanaf de aftrap bij de makelaar, waar we samen met kopersbegeleiding en projectleiding een startoverleg voor het verkoopmoment hebben. We beloven niet

meer dan we waar kunnen maken, maar denken binnen de mogelijkheden natuurlijk graag mee met onze klanten om hun eigen droomhuis te realiseren."

2e plaats: Hoedemakers bouw en ontwikkeling - Rosmalen

Hoedemakers ontvangt een 7,7 als het gaat om 'het inspelen op extra wensen tijdens de bouw'. Marc Hoedemakers: "Dat is tweeledig; aan de ene kant bieden we bij voorbaat al een uitgebreid pakket en aan de andere kant staan wij open voor de ideeën en wensen van kopers. Als zij met iets komen dat haalbaar is, dan doen we er alles aan om dat te realiseren. Sterker nog: Als wij denken dat het interessant is voor mensen, dan informeren wij ook de andere kopers in het project. Dat is klantgericht maar kan ook prijs- of procesvoordelen opleveren."

3e plaats: Riz Bouw - IJsselstein

Het bedrijf uit IJsselstein is al meer dan 60 jaar een begrip in de regio. Projecten worden door Riz Bouw zelfstandig of in bouwteamverband uitgevoerd. Het bedrijf laat weten: "Omdat wij altijd dicht bij onze opdrachtgevers of kopers staan, kunnen we optimaal inspelen op wensen. Kenmerkend aan onze uitvoering zijn de korte lijnen. Ook dat zie je terug in de beoordeling van kopers als het gaat om het maatwerkpakket."

OPLEVER AWARD: HOEDEMAKERS BOUW EN ONTWIKKELING

En zo staat Hoedemakers voor een derde keer op het podium. Ook in deze categorie heeft het bedrijf felicitaties in de vorm van bloemen, taart én een eervol certificaat ontvangen. Terecht, want Hoedemakers krijgt maar liefst een 8,8 voor 'de tijd die uitgetrokken wordt bij oplevering'. Marc Hoedemakers: "Voor ons niet meer dan logisch, dát is het moment waar iedereen op heeft gewacht, het moet een feestje zijn. Natuurlijk loop je dan alles rustig door met de koper, leg je zaken uit en neem je de tijd voor alle vragen die leven en laat je hem of haar op zijn gemak voelen." Dit wordt enorm op prijs gesteld door de klant: de tijd en ruimte die geboden wordt om écht even te landen. Om het écht allemaal te begrijpen. Dat ziet Hoedemakers goed en daarom krijgt het ook 8-plus beoordelingen op meerdere vlakken in deze categorie.

2e plaats: Adriaan van Erk Bouw - Bergambacht

Directeur Arie Houweling: "We zijn meerdere malen meest klantgerichte bouwer van Nederland geweest, en juist in de afgelopen jaren lukte ons dat minder goed. Ik ben

uiterst tevreden en trots dat we de kwaliteit van oplevering weer omhoog hebben gebracht; dat is loon naar werk! We zijn erop gaan schakelen en hebben meer focus op elke stap in het proces waarin iedereen beter moet scoren; ook de man die het kitwerk levert. Het motto: als je het doet, doe het dan in één keer goed. Ik ben trots op onze mensen en organisatie; een knappe prestatie. En voor de koper is een oplevering nu weer een 'groter' feestje!"

3e plaats: Nederlandse Bouw Unie - Etten-Leur

Adjunct-Directeur Projectontwikkeling Séverine Blok: "We zijn heel trots op de 7,7 die we van onze kopers ontvangen in deze categorie! Het is het moment van de waarheid bij oplevering; we hebben vroeger vaak gezegd 'zorg voor zo min mogelijk opleverpunten'. Nu zijn we van mening dat dit juist discussies in de hand werkt. Het gaat erom dat de oplevering een feestje is, en daar zorgen we gewoon voor. Als iets niet in orde is, regelen we het. Oplevering is absoluut een onderwerp van onze procesbewaking. Dankzij SKB krijgen we daar meer inzicht in en kunnen we het proces steeds verder verbeteren."

***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? 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.

Noot aan de redactie, niet ter publicatie

Voor meer informatie over SKB en/of de SKB Awards 2022 kunt u contact opnemen met Edwin Groot via 06 19 34 88 43 of info@klantgerichtbouwen.nl.