

Winnaars SKB Awards 2020 bekend:

Bouwbedrijf Kreeft en Salverda Bouw meest klantgerichte bouwbedrijven

29 september 2020, Zoetermeer – De jaarlijkse uitreiking van de SKB Awards vond gisteren plaats op twee verschillende plekken in het land. Ja inderdaad, net als vorig jaar staat ook in 2020 één bouwbedrijf twee keer op het erepodium. Edwin Groot, directeur van Stichting Klantgericht Bouwen (SKB), bracht de winnaars een persoonlijk bezoek, bewapend met certificaat, taart, bloemen en vooral veel felicitaties.

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 Kreeft

De award voor beste kopersbegeleiding is uitgereikt aan Bouwbedrijf Kreeft uit Ede. Het bedrijf werd het best beoordeeld door klanten op onder meer 'communicatie met de kopersbegeleider', 'de snelheid en zorgvuldigheid waarmee keuzes voor het maatwerk op tekening werden verwerkt' en 'het inspelen op extra wensen tijdens de bouw'. Directeur Dirk Jan van den Brink: "Het is een pluim op het werk van onze kopersbegeleider! Dat wat de koper als eerste ziet, hoort en ervaart is haar verdienste. Natuurlijk neemt dat niet weg dat de werkvoorbereiders, projectleiders en uitvoerder ook de neuzen dezelfde kant op hebben staan, maar toch is dit een bevestiging voor waar we mee bezig zijn."

Meer- en minderwerk Award: Bouwbedrijf Kreeft

Ook in de categorie Meer- en minderwerk mag Bouwbedrijf Kreeft zich meest klantgerichte bouwer noemen. "Als we volgend jaar niet op alle drie de onderdelen op de eerste plaats eindigen, zal ik teleurgesteld zijn." zegt Dirk Jan van den Brink. Uit de antwoorden op vragen over het maatwerkpakket, de prijzen van het maatwerkpakket, de beslistijd en het inspelen op wensen door de bouwer tijdens de bouw, blijkt dat de aannemer als beste uit de bus komt. "We kunnen concreet en duidelijk zijn als het over meer- en minderwerk gaat. Er zijn veel opties, maar als de klant casco wenst, is dat ook prima. We zijn niet dwingend, maar leidend in het proces naar de showrooms en onderaannemers, zodat we vinger aan de pols kunnen houden. We zien meer- en minderwerk als een stukje extra dienstverlening en niet als verdienmodel voor onze projecten."

Oplevering Award: Salverda Bouw

In 't Harde zijn ook felicitaties in de vorm van bloemen en taart én een eervol certificaat afgeleverd. Salverda Bouw is namelijk door kopers van nieuwbouw het hoogst beoordeeld in deze categorie. Met de Oplevering Award bewijst de bouwer dat het de

klant naar tevredenheid bedient op onderwerpen als 'communicatie tijdens de oplevering', 'de tijd die voor de oplevering is uitgetrokken' en 'de kwaliteit van de afgehandelde punten'. Adjunct-directeur Gert Winkelaar: "Dit is het resultaat van jarenlange focus op klantgerichtheid. Eenduidigheid richting de koper is hierbij van groot belang; doen wat je zegt en zeggen wat je doet. Een heldere communicatie en verwachtingsmanagement richting de koper zijn hierbij de sleutelwoorden. Intern is eigenaarschap het sleutelwoord; het uitvoeringsteam is voor het hele traject, van verkoop tot nazorgperiode, verantwoordelijk voor het project. En dat is ook helder richting de koper"

***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: "Je kunt zeggen dat deze bouwbedrijven zich kwetsbaar opstellen om zichzelf en de sector verder te kunnen optimaliseren. De klant profiteert van deze kwaliteitsslag die al sinds de oprichting van SKB in 2003 gaande is."

Bouwnu.nl

Bedrijven die aangesloten zijn bij SKB zijn ook vindbaar op de vergelijkingswebsite in de woningbouw: bouwnu.nl. Achter de schermen worden SKB'ers echter uitgebreider beoordeeld, vandaar dat de SKB Awards in het leven zijn geroepen. Zo vergelijken we appels met appels en worden begin 2021 de prijzen voor de Beste Bouwers en Beste Verbouwers uitgereikt onder zowel SKB'ers als alle andere bouwbedrijven die vindbaar zijn op 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 kunt u contact opnemen met Edwin Groot via 06 19 34 88 43 of info@klantgerichtbouwen.nl