



Keurmerk Klantgericht Bouwen

Hét verschil voor koper en branche

Klantgericht  Bouwen



Klantgerichtheid, óók in de bouw

Een soepel bouwproces, oplevering binnen de afgesproken tijd en budget en een minimum aan opleveringspunten. Dat is de wens van elke bouwonderneming, ontwikkelaar, woningcorporatie én koper. Het Keurmerk Klantgericht Bouwen maakt in één oogopslag duidelijk welke bedrijven aan deze wens voldoen.

Het Keurmerk Klantgericht Bouwen wordt toegekend aan bedrijven, zoals bouwondernemingen, ontwikkelaars en woningcorporaties, die projectmatig nieuwbouwwoningen (laten) bouwen en die beter presteren dan de markt. Het contact met kopers en de kwaliteit van de opgeleverde nieuwbouwwoningen worden continu gemeten en vergeleken met andere bouwondernemingen in Nederland.

Stichting Klantgericht Bouwen

De Stichting Klantgericht Bouwen is opgericht in samenwerking met brancheorganisatie Bouwend Nederland en de Vereniging Eigen Huis. Het doel: de klantgerichtheid, opleveringskwaliteit en kwaliteit van de totale bouwbranche verbeteren. Door deelnemende bedrijven inzicht te geven in hun prestaties kunnen zij zich verbeteren. Het Keurmerk Klantgericht Bouwen maakt duidelijk welke bedrijven voldoen aan de hoge eisen op het gebied van klantgerichtheid en opleveringskwaliteit.

Voordelen voor branche, kopers en opdrachtgevers

Wie met een Klantgerichte Bouwer in zee gaat, kan erop vertrouwen dat de contacten en dienstverlening voor, tijdens en na de bouw, uitstekend zijn. Klantgerichte Bouwers leveren daarnaast woningen op met aanzienlijk minder opleveringspunten en herstellen eventuele opleveringspunten sneller. Dat is in het voordeel van de particuliere koper. Maar ook de zakelijke opdrachtgever die woningen laat bouwen heeft er uiteraard belang bij dat de ingeschakelde bouwonderneming uitstekend presteert.



Bij de Stichting aangesloten bouwondernemingen, ontwikkelaars en woningcorporaties doen bovendien zelf hun voordeel met de voor het Keurmerk noodzakelijke metingen. Deze metingen bieden direct inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening en opgeleverde woningen. Bovendien geven zij handvatten voor vermindering van herstellkosten en verbetering van bedrijfsprocessen. Op deze wijze kan de organisatie haar concurrentiepositie verder versterken. De meetresultaten kunnen daarnaast worden gebruikt om te voldoen aan de ISO-normen.

Toelatingseisen

Het krijgen en behouden van het Keurmerk is niet vanzelfsprekend. De deelnemers moeten ieder jaar opnieuw op alle fronten beter presteren dan het marktgemiddelde. Hun prestaties worden continu gemeten door de Stichting. Deelnemers gaan een inspanningsverplichting aan om op basis van de resultaten eventuele tekortkomingen in hun organisatie te verhelpen. Verder zijn zij bereid met elkaar van gedachten te wisselen over mogelijkheden voor verbetering van hun bedrijfsprocessen. Het Keurmerk Klantgericht Bouwen behalen, is mogelijk voor bouwondernemingen, ontwikkelaars en woningcorporaties die projectmatig nieuwbouwwoningen (laten) bouwen onder GIW-garantie. Bedrijven die zich bij de Stichting aanmelden moeten eerst een jaar lang aantonen aan de keurmerkeisen te voldoen, voor zij het Keurmerk behalen.

Metingen

Deelnemers die het Keurmerk willen halen of behouden, melden hun nieuwbouwwoningen aan bij de Stichting Klantgericht Bouwen. Alle meetgegevens worden verwerkt en per

kwartaal ontvangen zij een uitvoerige analyse van hun prestaties. Daarnaast worden zij zowel onderling vergeleken als met bedrijven die niet meedingen naar het Keurmerk. De Stichting wordt hierbij inhoudelijk ondersteund door de Adviesgroep Bouw & Vastgoed van PricewaterhouseCoopers. Voor de metingen worden twee verschillende instrumenten gebruikt: het Kopersrapport en de Opleveringsmonitor.

Kopersrapport

In het Kopersrapport (enquête) geven kopers aan hoe de contacten waren met de bouwer van hun woning gedurende het gehele bouwproces: vanaf het moment van aankoop tot en met de oplevering. Dit rapport meet in hoeverre de deelnemer tegemoet is gekomen aan de verwachtingen van de kopers.



Opleveringsmonitor

De Opleveringsmonitor meet de opleveringskwaliteit van de nieuwbouwwoning. De onafhankelijke bouwkundigen van de Vereniging Eigen Huis voeren deze metingen uit. Daarnaast geven kopers aan hoeveel opleveringspunten binnen vijf werkdagen zijn opgelost.

Bouwen met visie

Tevredenheid onder klanten en opdrachtgevers. Enthousiasme onder aangesloten bouwondernemingen, ontwikkelaars en woningcorporaties. Een goede reputatie voor de Nederlandse bouwbranche. Uitstekende resultaten als gevolg van een klantgerichte houding. Het Keurmerk Klantgericht Bouwen maakt het verschil!

Informatie

Meer weten over het Keurmerk Klantgericht Bouwen of over welke bedrijven zich in Nederland als Klantgerichte Bower onderscheiden? Neem contact op met:

Stichting Klantgericht Bouwen | Stavorenweg 3 | Postbus 492
2800 AL Gouda | T: (0182) 693 888 | F: (0182) 693 890
E: info@klantgerichtbouwen.com | I: www.klantgerichtbouwen.com

Klantgericht  Bouwen

