



MOOI WERK!


NUMMER 1
5e jaargang
Mei 2016

De klant centraal

Klanttevredenheid is het thema van deze editie van MOOI WERK! Een begrip dat we in al ons handelen centraal stellen. Primair richten alle medewerkers bij Nikkels zich er namelijk op "om alles in één keer goed te doen". En hoewel er altijd ruimte is voor verbetering, bewijst de praktijk dat we hiermee op de goede weg zijn. Een mooi voorbeeld hiervan is de waardering van onze kopers die ons op de 1e plaats zetten van de verkiezing Best Presterende Bouwer van Gelderland.

We blijven ons uiteraard inzetten om onze klanten bij een probleem zo goed mogelijk te helpen. Bij Nikkels denken we dat het daarbij vooral gaat om kwaliteit in communicatie, in registratie en in adequate opvolging. Kortom, een professionele aanpak is een vereiste. Vandaar dat we in dit nummer onze servicecoördinator graag aan het woord laten.

Bert Nikkels

Projecten in beeld

De Bolster, Blaricum



In de nieuwe wijk De Blaricummermeent in Blaricum bouwt Nikkels appartementencomplex De Bolster. Opdrachtgever is stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken, die de woningen gaat verhuren. De verwachting is dat de 18 appartementen eind dit jaar worden opgeleverd.

Gooszenhof, Deventer



Op de voormalige IJsselstreeklocatie aan de H.G. Gooszenstraat heeft Nikkels, in opdracht van PHI Vastgoed B.V., eind vorig jaar 30 nieuwe huurwoningen opgeleverd. Op dezelfde locatie is de bouw van 10 twee-onder-één-kap-woningen in volle gang. De verwachting is dat deze woningen dit voorjaar klaar zijn.

De Scherf, Deventer



In opdracht van woningstichting Rentreë heeft Nikkels 41 sociale huurappartementen gebouwd op een markant punt in Deventer: de kruising van de Amstellaan en de Deltalaan. De appartementen zijn in februari 2016 opgeleverd. Naast het appartementencomplex zijn ook 32 woningen gerealiseerd (koop en huur).

Dunningerhof, De Wijk



Dit voorjaar start de bouw van Dunningerhof fase 2. Op deze locatie in De Wijk bouwt Nikkels in opdracht van Bemog projectontwikkeling 9 riante en energiezuinige woningen. Al eerder zijn op deze locatie tien woningen gerealiseerd (fase 1). De prachtige locatie Dunningen ligt aan de zuidkant van De Wijk.

Rumbastraat, Apeldoorn



Tegenover het park Zuidbroek in Apeldoorn start Nikkels dit jaar met de bouw van 15 moderne woningen, voorzien van luxe sanitair, een keukeneiland en maar liefst zes slaapkamers. De fraai afgewerkte woningen worden gebouwd in navolging van de 13 parkwoningen, waarvan de bouw eind 2015 is gestart.

Woonzorgcentrum Martinushof, Twello



In Twello wordt woonzorgcentrum Martinushof van zorgorganisatie Trimenzo verbouwd. In navolging van de begane grond en de eerste verdieping, maken we ook de tweede verdieping geschikt voor 'kleinschalig wonen'. De werkzaamheden zijn in februari dit jaar gestart en zullen eind mei gereed zijn.

Klantenservice

Nikkels maakt er duidelijk werk van

Bij Nikkels bouwen we voor de uiteindelijke gebruikers. Zij moeten zich straks voor de volle 100 procent thuis voelen in hun nieuwe onderkomen. We stellen de kwaliteit van onze bouwwerken én het contact met onze toekomstige gebruikers en bewoners dan ook voorop. Maar waar gewerkt wordt, gaat er wel eens iets mis. Ook bij Nikkels. We doen er echter alles aan om dit te beperken en eventuele fouten zo snel mogelijk te herstellen. Ook na de oplevering blijft klantenservice belangrijk. Door te leren van onze fouten, willen we deze in de toekomst voorkomen. Servicecoördinator Henri ter Weeme vertelt hoe de afdeling Service van Nikkels bijdraagt aan de klanttevredenheid.



“Wanneer er na de oplevering iets niet helemaal in orde is in een woning, dan kunnen kopers dit telefonisch of per e-mail melden aan de Serviceafdeling van Nikkels. De medewerkers van de Serviceafdeling beoordelen vervolgens of dit punt binnen de garantievoorzwaarden valt en ondernemen actie om het probleem op te lossen. Bij acute problemen kunnen kopers 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bellen met de storingsdienst. Bijvoorbeeld in het geval van een grote lekkage. Uit eigen ervaring weet ik hoe prettig het in zo'n situatie is als er iemand langs komt om 'eerste hulp' te verlenen en je gerust te stellen. Een luisterend oor en goede adviezen helpt mensen weer verder,” weet Henri.

Opleverpunten

“Het aantal opleverpunten van de woningen die we bouwen is laag. In 2015 werden gemiddeld slechts 1,4 opleverpunten per woning geconstateerd. De afdeling Service registreert de opleverpunten en klachten in een digitaal systeem. Dat geeft ons inzicht in het type klachten, de vervolgacties en oplossingen”, vervolgt Henri. “Vorig jaar werden opleverpunten gemiddeld binnen acht dagen opgelost. Zien we dat bepaalde opleverpunten vaker voorkomen, dan bespreken we die intern met betrokkenen en onze ketenpartners. Door met elkaar foto- en filmmateriaal uit de praktijk te bespreken, kunnen we klachten in de toekomst voorkomen. Ons doel is om het gemiddelde aantal opleverpunten per woning dit jaar nog verder te beperken.”



Best Presterende Bouwer van Gelderland

Met een score van 7,6 haalde Nikkels bouwbedrijf begin dit jaar de eerste plaats in de verkiezing Best Presterende Bouwer van Gelderland in 2015. Landelijk staan we op een gedeelde vierde plaats in de categorie 'bouwbedrijven met meer dan 50 beoordelingen'. En daar zijn we blij mee en trots op! Want het laat zien dat kopers tevreden zijn over wat we bouwen, hoe we bouwen en hoe we hier met hen over communiceren. De verkiezing wordt georganiseerd door Stichting Klantgericht Bouwen. Met behulp van enquêtes meet de stichting de klanttevredenheid onder kopers van nieuwbouwwoningen voor meer dan 100 deelnemende bedrijven. Ieder jaar maakt de stichting de best presterende bouwers bekend in twee categorieën: meer dan 50 beoordelingen en tien tot 50 beoordelingen. Zo'n score is natuurlijk een mooi compliment, maar wij vinden dat het altijd beter kan. We werken dan ook voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van onze woningen en het contact met kopers en opdrachtgevers.



Zon op School



In de wijk Zevenhuizen in Apeldoorn bouwt Nikkels basisschool Het Web. Op het dak worden 136 zonnepanelen geplaatst zodat de school een groot deel van het eigen energiegebruik zelf op kan wekken. Bijzonder is dat ouders een zoncertificaat kunnen aanschaffen. Een zoncertificaat heeft bij aanschaf een waarde van € 50 en wordt na 6 jaar uitgekeerd tegen een waarde van € 60. De uitgifte van zoncificaten vergroot de betrokkenheid van ouders en draagt bij aan de financiering van de zonnepaneleninstallatie. Ouders zorgen hiermee voor een duurzame school voor hun kinderen. Met de zonnepanelen is de school volledig elektriciteit neutraal; de opgewekte elektriciteit is ongeveer gelijk aan het verbruik. Omdat de panelen tijdens de bouw fase geplaatst zijn, kan er ook tijdens de bouw gebruik gemaakt worden van de opgewekte elektriciteit. Zon op School is ontwikkeld in een samenwerking tussen de energiecoöperaties deA, EBEM, Energierijk Voorst, LochemEnergie en ZET. Daarnaast draagt de provincie Gelderland financieel bij aan Zon op School.

Nikkels breidt energie-expertise uit met afgifte energielabels

Onlangs hebben twee van onze medewerkers met succes de opleiding tot gecertificeerd EPA-adviseur afgerond. Hierdoor zijn wij in staat om onze klanten een nog completer pakket aan te bieden als het gaat om sturing op kosten en effecten van energetische maatregelen. Sinds 1 januari 2015 is bij verkoop, verhuur of oplevering van een woning het energielabel verplicht. Ook Nikkels levert bij alle woningen een energielabel. Wij streven er naar om onze klanten op het gebied van duurzaamheid en energiebesparing samenhangende expertise te bieden. Het was voor ons dan ook een logische stap om naast het vervaardigen van EPC-berekeningen en de checks op de vereiste bouw fysische eigenschappen, het pakket uit te breiden met de afgifte van het verplichte energielabel.



Planmatig onderhoud zorgeloos uitbesteden

Professioneel en regelmatig onderhoud aan bijvoorbeeld daken, gevels, schilderwerk, parkeergarage en buitenterrein is essentieel voor het behoud van gebouwen. Ieder gebouw slijt immers door gebruik en de invloed van het klimaat. Nikkels weet uit ervaring dat planmatig onderhoud zorgt voor een langere levensduur van een gebouw en tevreden gebruikers. Gebouwen blijven in goede conditie en hoge herstelkosten worden voorkomen. Wist u dat we al voor verscheidene bedrijven planmatig onderhoud uitvoeren? Bel gerust voor een afspraak dan bespreken we de mogelijkheden voor uw organisatie.

Mooi werk! is een uitgave van:



Nikkels bouwbedrijf bv en Nikkels projecten bv

Zuiderlaan 1 7391 TZ Twello | Postbus 156 7390 AD Twello
Telefoon (0571) 27 7800 | Fax. (0571) 27 78 01
www.nikkels.nl | info@nikkels.nl



Bewust Wonen

Steeds vaker biedt Nikkels kopers individueel de keus om hun woning nog energiezuiniger te maken. Wij noemen dat Bewust Wonen. Een Bewust Wonen huis onderscheidt zich door de combinatie van een hoogwaardig en aangenaam binnenklimaat en een zeer laag energieverbruik. We bouwen de woning met hoogwaardige energiebesparende materialen, die bovendien garant staan voor veel wooncomfort. Bijvoorbeeld vloerverwarming in de hele woning, zonnepanelen en hoogwaardige vloer- dak- en wandisolatie. Met bewust wonen bepaalt de koper zelf of hij de maandelijkse energiekosten naar € 0 wil terug brengen.