



KOOPMANS BOUWSERVICE:

Klantgerichte service net zo belangrijk als stapelen van stenen

Hoe houd je het bedrijfsproces gaande tijdens een ingrijpende verbouwing of uitbreiding van het vastgoed? Welke duurzame keuzes maak je bij een renovatie van je woning of bedrijfspand? En hoe los je facilitaire storingen of klachten op? Wat dergelijke kwesties betreft staat Koopmans Bouwservice bewoners en bedrijven met raad en daad terzijde. Want (ver)bouwen is niet alleen het stapelen van stenen, maar net zo belangrijk is het leveren van service.

Koopmans Bouwgroep staat in Nederland bekend als projectontwikkelaar annex aannemer van woning- en utiliteitsprojecten. De werkmaatschappij Koopmans Bouwservice richt zich op kleinschaliger renovatie- en uitbreidingsprojecten van bestaand vastgoed,

woningen of bedrijfspanden. Dat behelst uiteraard ook service (oplossen van storingen en meldingen aan het gebouw) en onderhoud. Maar de dienstverlening is breder. Zo adviseert en begeleidt Koopmans Bouwservice de klant ook in bijvoorbeeld de verduurzaming van het

vastgoed. Of ze richt het bouwproces zodanig in dat het bedrijfsproces van de klant niet verstoord wordt. De afdeling opereert vanuit twee vestigingen, in Deventer en Enschede. Eerstgenoemde opereert landelijk, terwijl Enschede de regio voor haar rekening neemt.



3D model

Koopmans Bouwservice zorgde er voor dat de koffieproductie bij Hesselink zo min mogelijk last had van de bouwactiviteiten. “We hebben het bouwproces aangepast aan de dagelijkse gang van zaken bij Hesselink. Dat vergt een gedegen voorbereiding en heldere communicatie met korte lijntjes”, aldus Dibbets. De directeur van de Gelderse koffiebrander knikt. “Doordat Koopmans werkte met het digitale 3D Bouw Informatie Model (BIM) kregen we via een VR-bril al heel snel een exact beeld hoe het gerenoveerde pand eruit zou komen te zien en waar eventuele knelpunten optraden. Zodoende kon Koopmans waar nodig snel aanpassingen doen. Een dergelijke werkwijze past perfect in onze duurzaamheidsfilosofie: geen verspilling van manuren en materiaalverbruik tijdens de bouw zelf. Het eindresultaat is precies zo geworden als het 3D-ontwerp.”

Onderhoudskosten voorspellen

Toegevoegde waarde leveren aan de klant heeft voor Koopmans Bouwservice absolute prioriteit. Dat betekent zoveel mogelijk de klant tegemoetkomen in haar facilitaire behoeften. “Zo gaan we voor onze mkb-klanten lange termijn onderhoudsplannen opstellen zodat de opdrachtgever precies kan voorspellen met welke onderhoudskosten hij te maken krijgt”, vertelt Dibbets. “Een andere ambitie is een verdere reductie van het aantal storingsklachten en een optimalisatie van onze klachtenafhandeling. Dat proces kan nog veel efficiënter, mede dankzij verdere automatisering. Elke klant heeft zijn eigen digitale gebouwdossier. Daar kan de klant een ticket inschieten met een melding of storing, waarna er binnen 24 uur een afspraak wordt gemaakt.”

Ervaring met duurzaam bouwen

Een van die zakelijke klanten van Koopmans Bouwservice is Hesselink Koffie uit Winterswijk. Voor de uitbreiding en renovatie van haar nieuwe bedrijfspand in Winterswijk zocht de koffieproducent een partner met expertise in duurzaam bouwen en procesbegeleiding volgens de zogeheten BREEAM-methode. “Die ervaring vond ik bij Koopmans Bouwservice”, vertelt directeur Gerrit Hesselink in de foyer, vanuit waar we een prachtig uitzicht hebben op de inpakrobots die het ‘bruine goud’ snel en efficiënt verpakken. “Ze heeft inhoudelijk goed met ons meegedacht en ons uitstekend begeleid in dat proces van voorbereiding tot en met oplevering. Ik merkte bij Koopmans Bouwservice al in het eerste gesprek dezelfde passie als wij voor duurzaam ondernemen hebben. Ze kwam met praktisch goed uitvoerbare ideeën, zoals welke materialen uit het bestaande pand hergebruikt konden worden en het demontabel bouwen van bijvoorbeeld de bamboegevel, om later het materiaal weer te kunnen toepassen.”

Directe persoonlijke relatie

Adjunct-directeur Dennis Dibbets van Koopmans Bouwgroep hoort het verhaal van Hesselink met gepast genoeg aan. Volgens

hem hecht de ontwikkelende bouwer veel waarde aan de relatief kleine verbouwing- en renovatieprojecten van woningen en utiliteitsgebouwen. “Een individuele klant die zijn woning of bedrijfspand verbouwt of uitbreidt vraagt een andere benadering dan een grote bouw. Koopmans Bouwservice heeft een directe persoonlijke relatie met de opdrachtnemer. Dat betekent een klantgerichte opstelling met een snelle, adequate respons en samen met de klant oplossingen ontwikkelen.”

