Uw Huis Uw Wensen, eerste virtuele showroom installatiebranche

Installateur ontmoet klant in

Zestien installateurs hebben de handen ineengeslagen voor Uw Huis Uw Wensen, een online platform waarmee klanten vanuit hun luie stoel de complete badkamer van hun nieuwbouwhuis kunnen samenstellen. Zowel klant als installateur krijgen hierdoor meer grip op het uitvoeringsproces. Inmiddels zijn er al 150 projecten aangemeld met in totaal drieduizend woningen.

Tekst: Mathilde van Hulzen Fotografie: Arno Massee, Industrie

De opties en prijzen voor de inrichting van de nieuwe badkamer zien en direct doorgeven aan de installateur. Die mogelijk is er nu voor kopers van een nieuwbouwhuis dankzij de digitale showroom van Uw Huis Uw Wensen (UHUW). Klanten die hierop inloggen, kunnen in een virtuele omgeving hun badkamer, toiletruimte en verwarmingssysteem helemaal zelf samenstellen. Het ontwerp op het online platform begint met een plattegrond en een driedimensionale tekening, op schaal en exact volgens de specificaties van het betreffende bouwproject. Deze tekeningen zijn vooraf door de installateur gemaakt. De klant kiest vervolgens per ruimte de gewenste indeling en sanitaire producten, van bad tot handdoekhaakje. Bij elk artikel zijn een afbeelding en detailbeschrijving beschikbaar en de prijs van de producten en de montagekosten verschijnen direct in beeld. Zo kan de klant zijn wensen moeiteloos in overeenstemming brengen met zijn budget. Met één klik gaat een voorlopige offerte-aanvraag naar UHUW, waar de aanvraag wordt gecontroleerd voordat de klant een definitieve offerte met bijbehorende tekeningen en 3D-animatie ontvangt.

Snel aan de slag

Totaal-installatiebedrijf Gebr. Kok uit Hoogkarspel is een van de zestien installateurs van UHUW en is nu



een jaar aangesloten. Theo Ligthart, voorheen werkvoorbereider/tekenaar en nu projectbegeleider sanitair, is enthousiast. 'Bij fysieke showrooms is het vaak erg druk en hun openingstijden zijn beperkt. Voor klanten vormt UHUW een prima alternatief. Ze kunnen op hun gemak een keuze maken op het moment dat hen uitkomt. Lang wachten op een afspraak hoeft dus niet meer. Dat is voor ons ook gunstig, want dan kunnen we snel aan de slag. Niets is zo vervelend als klanten met een lopende offerte moeten teleurstellen, omdat de vloer al is gestort of de sluitingsdatum voor wijzigingen verstreken. Nu krijg ik offerte-aanvragen vaak al een paar dagen na het versturen van de inlogcodes binnen. Daardoor kan ik alles op tijd inkopen en op korte termijn installeren.'
Binnen het programma kan alles vooraf precies door de installateur worden ingesteld. Ligthart: 'Als mensen een bad van maximaal 80 cm breed kunnen plaatsen, dan stel ik dat ook zo in het programma in. Alle badkuipen die ze kunnen kiezen passen daardoor gegarandeerd. En als ze een ander badmeubel uitzoeken, zit daar automatisch de juiste sifon en de juiste kraan bij. Mensen kunnen dus nooit iets vergeten en maken minder snel fouten. Als de offerte-aanvraag binnenkomt, controleer ik alles. Mocht het nodig zijn of heeft de klant aanvullende wensen, dan kan ik dat nog aanpassen als dat technisch mogelijk is. Eigenlijk is die langere voorbereidingstijd dus een voordeel, want je kunt veel efficiënter werken.'

Transparantie

Het programma onder de knie krijgen bleek niet moeilijk voor Ligthart. 'Wij hebben de eerste projecten door UHUW laten verzorgen, maar inmiddels

Probeer Uw Huis Uw Wensen uit

'Een gezamenlijke digitale showroom is uniek voor de installatiebranche', zegt UHUW-voorzitter Astrid Geenen. 'Nieuwe leden zijn van harte welkom. Wie lid wil worden van de coöperatie moet een projectmatig installatiebedrijf zijn, dat al minstens drie jaar bestaat en minimaal honderd woningen per jaar van een nieuwe badkamer voorziet. 'We vinden kwaliteit en continuïteit heel belangrijk, vandaar deze eisen.'
Voor incidentele gebruikers zijn de eisen minder hoog. Zij betalen op basis van gebruik en de tijd die UHUW steekt in bijvoorbeeld het inrichten van het project op de website. Installateurs die vaker met het platform werken, betalen een percentage over het standaard- en meerwerk. UHUW werkt uitsluitend met A-merken, maar iedere installateur is vrij om de inkoop via zijn eigen kanalen te doen.
'Installatiebedrijven met interesse kunnen eerst als incidentele gebruiker ervaring opdoen met het platform. Alle klanten kunnen tegelijkertijd terecht op de website, dus je kunt iedereen in één keer bedienen. Dat beperkt de doorlooptijden van een project aanzienlijk. Werken met een centraal digitaal dossier voor iedere klant verlaagt ook de faalkosten. Tegenover de kosten voor het platform staan dus een heleboel baten.'
UHUW wil in de toekomst de complete afbouw van nieuwbouwwoningen aanbieden, van sanitair tot elektra en van open haarden tot tuinen. Meer informatie is te vinden op www.uhuw.nl. Voor vragen over lidmaatschap van de coörporatie kunt u contact opnemen met het bestuur via bestuur@uwuh.nl

digitale badkamer



doen we alles zelf. Ik heb er wel lol in, het is een leuke nieuwe uitdaging.' Hij noemt als grootste klantvoordeel dat de kosten transparant zijn. 'Zo ervaren klanten geen tegenvallers doordat bijvoorbeeld de montagekosten niet zijn meegerekend in de offerte. De kosten zijn tot in detail zichtbaar, zelfs het kitwerk wordt gespecificeerd. Bovendien kunnen we korting aangeven via het systeem. Mensen denken vaak dat casco laten opleveren goedkoper is. Met dit platform merken ze dat een badkamer naar keuze wel meevalt qua budget. De keuzestress is ook veel minder. Natuurlijk zijn er altijd zaken die beter kunnen in het programma. Die ideeën kun je op een wensenlijst zetten en als er meerdere installateurs zijn met dezelfde wens, gaat UHUW ermee aan de slag. Het platform wordt continu doorontwikkeld.'

Waarmaken wat je belooft

Ook Jos van Hooijdonk, mede-eigenaar van De Kraan Installatietechniek te Breda is zeer tevreden.



'Wij zijn UHUW-lid van het eerste uur. Aanvankelijk had ik wel mijn vraagtekens bij het idee om binnen dit systeem samen te werken met andere installateurs. Doordat UHUW een coöperatie is, kunnen we toch onafhankelijk van elkaar opereren. In het begin kwamen er ook best wat regeldingen bij kijken, zoals het voldoen aan de Mededingingswet, maar dat is allemaal goed opgelost. Met UHUW kunnen we de klant flexibel en plangericht bedienen. Onze faalkosten zijn absoluut naar beneden gegaan en dat betekent dat we het beter doen voor de klant. Dat had ik van tevoren trouwens niet verwacht. Omdat er zo goed is nagedacht over dit systeem, krijg je je eigen werkprocessen beter onder controle en kun je waarmaken wat je de klant belooft. Dat weegt op tegen de extra tijd die we aan de voorkant in een project investeren. En omdat het platform zo'n visueel systeem is, hebben mensen een beter beeld van wat ze kopen en voldoet het eindresultaat meer aan hun verwachtingen.'

'Als mensen een bad van maximaal 80 cm breed kunnen plaatsen, dan stel ik dat ook zo in'

Het bezwaar dat oudere klanten misschien niet overweg kunnen met een digitale showroom blijkt in de prullenbak te kunnen. 'Senioren hebben tegenwoordig allemaal een tablet. Ze vinden dit juist hartstikke



Het UHUW-platform is visueel, waardoor mensen beter beeld hebben wat ze kopen.

leuk, ook omdat ze bijvoorbeeld hun kinderen kunnen laten meekijken wanneer hen dat uitkomt. De meeste doelgroepen kunnen echt prima overweg met dit platform. Dat weten we uit ervaring, want we hebben nu veel meer direct contact met de uiteindelijke gebruikers en iemand aangesteld die de klantbegeleiding doet. Dat werkt heel prettig, want daardoor hebben we minder schakels in de keten en minder kans op miscommunicatie. We ontzorgen daarmee ook onze opdrachtgevers, want zij krijgen heldere offertes en afrekenstaten.'

'Dit is hét nieuwe businessmodel voor installateurs'

In een week online

Mark van Hoften, eigenaar bij UHUW-medelid Van Hoften Installatietechniek te Hardinxveld-Giessendam, bevestigt dat. 'Dit is gewoon hét nieuwe businessmodel voor installateurs. Klanten kunnen nog steeds naar een fysieke showroom, maar de vraag daarnaar is minimaal. Wij verzorgen bij zo'n tweeduizend woningen per jaar de W-installaties, waarvan ongeveer zeshonderd woningen per jaar via UHUW. Van die klanten gaat niet meer dan 1 procent naar een fysieke showroom. Dat geldt voor alle generaties kopers.'



Opdrachtgevers hebben vaak de neiging om nog de nadruk te leggen op de fysieke beleving bij de koper en willen bepalen wat een klant in het echt ziet. Van Hoften vindt dat de klant optimale keuzevrijheid moet krijgen. 'Bij UHUW komt alles in beeld: de producten, de prijzen, de montage en de kosten voor extra wensen. Wij kunnen precies aangeven wat er mogelijk is. Ook bij seriematige bouw kunnen kopers individueel worden geholpen en maatwerk krijgen.'

Ook voor de installateur ziet Van Hoften grote voordelen. 'Zeker in deze tijd, waarin we met minder mensen meer moeten doen, is het een uitkomst dat we met dit systeem een hogere doorloopsnelheid en een lagere foutenmarge kunnen bereiken. Met een week kan een project online staan. Uiteindelijk profiteert de hele bouwketen van die versnelling, ook de elektricien, de tegelzetter en de aannemer. Daarom verwachten we ook dat steeds meer projectmatige installateurs zich bij UHUW willen gaan aansluiten. De zestien huidige leden van UHUW zijn goed voor 30 tot 40 procent van de projectmatige woningbouwinstallaties op W-gebied in Nederland. Wat mij betreft doen er nog meer projectmatige installateurs mee.' <