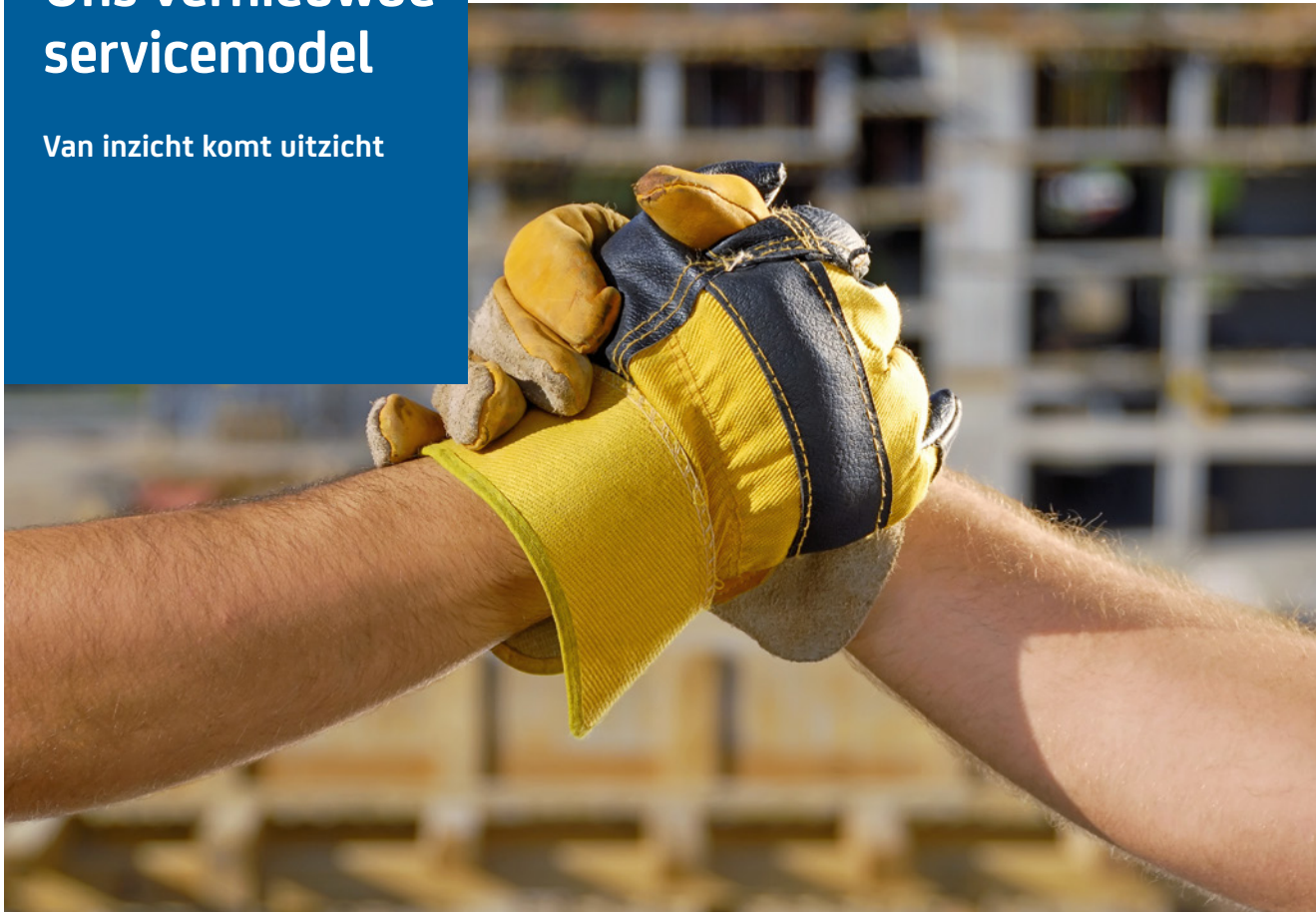


Ons vernieuwde servicemodel

Van inzicht komt uitzicht



Nu al een vernieuwd servicemodel?

Na een jaar werken met ons servicemodel zien we dat de genomen maatregelen wel hebben geleid tot een betere planning, betrouwbare logistiek en korte levertijden, maar dat het servicemodel niet overeen kwam met waar we voor willen staan: KetenKracht. De kern hiervan is dat we samen met u de bouw willen verbeteren. Een proces waarbij voortdurend gekeken wordt naar wat er beter kan en waarbij snel geschakeld wordt als die verbeteringen zich voordoen. Vanuit dat perspectief hebben we goed naar u geluisterd, kritisch naar onszelf gekeken en het servicemodel drastisch aangepast. Daarbij zijn met name de 'verschuifkosten' komen te vervallen.

Nieuw: maak een reservering

Ook gaan we de toekomst in met een verbeterd verwerkingsschema, waarbij we een nieuwe dienst introduceren: de mogelijkheid tot het maken van een reservering. Dat kunt u al doen vanaf het moment van verkoop – zelfs al vóór de start en afronding van het tekenwerk – tot uiterlijk het moment van definitieve afroep. Zodat u al vroeg leverzekerheid krijgt, en op het moment dat u deze nodig heeft voor uw project. Brengt u later veranderingen aan in uw reservering, dan brengen wij mogelijk een wijzigingsvergoeding in rekening. Maar komen wij onze afspraken niet na, dan krijgt u een vergoeding van ons.

Flexibel
comfort

CONSOLIS
VBI

Nu al een vernieuwd servicemodel?

Nu we een jaar werken met ons nieuwe servicemodel, is het tijd om de balans op te maken. Hoewel we merken dat de genomen maatregelen leiden tot een betere planning en logistiek, merken we ook dat deze maatregelen niet overeenkomstig zijn met wat we samen willen bereiken: KetenKracht. De kern hiervan is dat we samen de bouw verbeteren. Een continu proces waarbij we blijven kijken naar wat er sterker kan en waarbij we snel schakelen als we zien dat zaken beter kunnen.

VBI vindt dat verbeteren allereerst bij onszelf begint. Vanuit dat perspectief hebben we goed naar u geluisterd, kritisch naar onszelf gekeken en het servicemodel drastisch aangepakt. Sommige acties blijven nodig om leverbetrouwbaarheid te garanderen, maar we zijn altijd bereid om aanpassingen te doen als blijkt dat het gewoon beter kan. Daarom zijn de verschuifkosten komen te vervallen. Die werden door u als boete ervaren en dat is niet wat we voor ogen hebben gehad bij de introductie van het servicemodel. Weg ermee dus!

maken van een reservering. Dat kunt u al doen vanaf het moment van verkoop, zelfs al vóór de start en afronding van het tekenwerk tot uiterlijk het moment van definitieve afroep. Zodat u al vroeg leverzekerheid krijgt, zodra u dat nodig heeft voor uw project. Brengt u later veranderingen aan in uw reservering, dan brengen wij mogelijk een wijzigingsvergoeding in rekening. Maar komen wij onze afspraken niet na, dan krijgt u een vergoeding van ons.

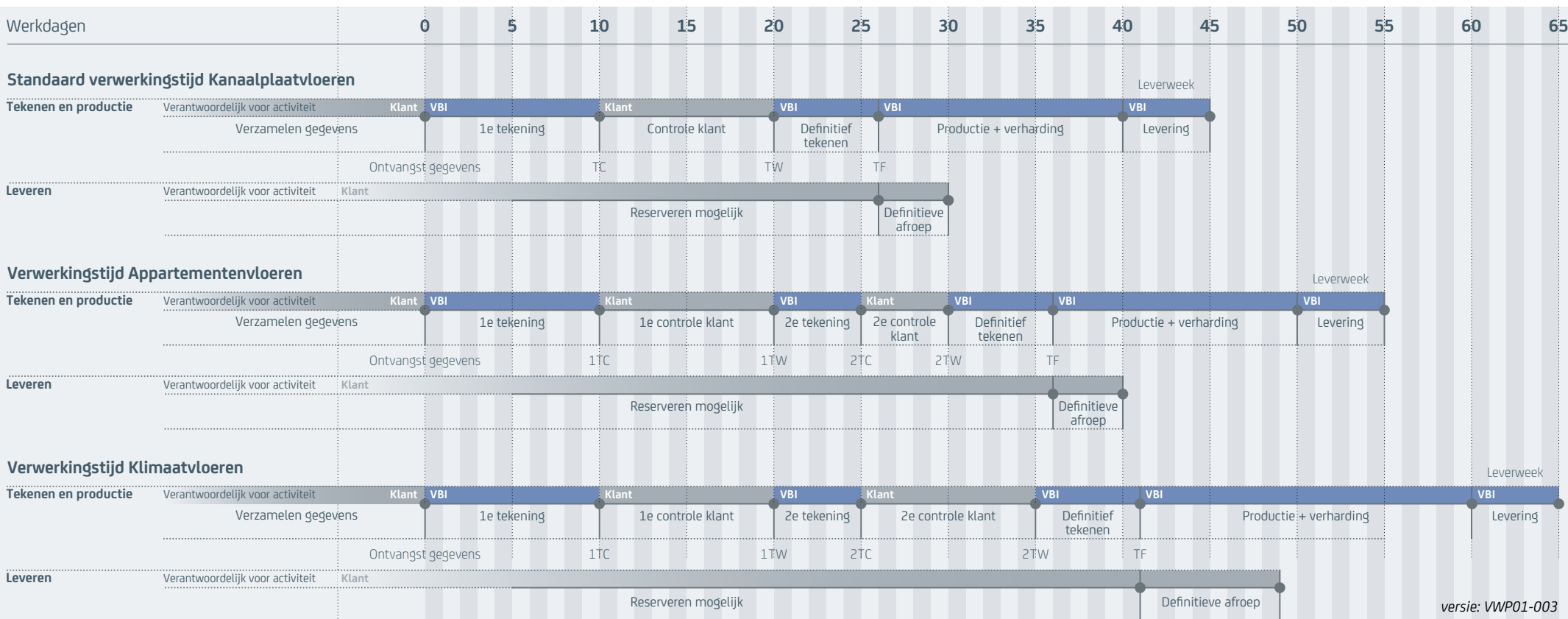
Via wederkerigheid naar flexibiliteit

KetenKracht gaat ook over de kracht van de eenvoud. Over meer flexibiliteit en minder complexiteit. Het ligt ten grondslag aan ons nieuwe servicemodel dat gebaseerd is op twee stappen:

Nieuw: maak een reservering!

We gaan de toekomst in met een verbeterd verwerkingsschema waarbij we een nieuwe dienst introduceren, namelijk de mogelijkheid tot het

Verwerkingsproces VBI



versie: VWP01-003

TC = 1e tekening (tekening ter controle), TW = Tekening retour ontvangen (ter wijziging), TF = Tekening definitief en gereed voor productie (ter fabricage)

1. Plaats een reservering

Als u bij het plaatsen van uw opdracht al zeker weet in welke week u geleverd wilt hebben, dan kunt u die week geheel kosteloos bij ons reserveren. Weet u dat nog niet? Geen probleem, u kunt de reservering ook later aan ons doorgeven tot aan het moment van de definitieve afroep. Hierbij geldt wel 'wie het eerst komt, die het eerst maalt'. Krijgt u een bevestiging van ons binnen, dan is de reservering een feit. Helemaal geen reservering maken mag natuurlijk ook, maar de beschikbaarheid van onze capaciteit in de door u gewenste week kan dan onzeker worden.

Maar het maken van een reservering is niet vrijblijvend. Wilt u de bevestigde reserveringsweek alsnog wijzigen, dan brengen we een wijzigingsvergoeding* in rekening. Als daarentegen een reeds toegezegde reservering door VBI niet kan worden nagekomen, dan heeft u juist recht op een vergoeding.

2. Maak een definitieve afroep

Tot aan het moment van definitieve afroep kunt u de week van levering wijzigen. Bij de definitieve afroep leggen we met elkaar de exacte dag en eventueel het tijdstip vast waarop we bij u komen leveren. Deze afspraak maken we uiterlijk 10 werkdagen vóór de gereserveerde week van levering. Brengt u na de bevestiging van de definitieve afroep een verandering in de levering aan, dan brengen wij een wijzigingsvergoeding* in rekening. Ook hier geldt dat wanneer wij de afspraken** van de definitieve afroep niet (kunnen) nakomen, u van ons eenzelfde vergoeding krijgt. Eerlijk is eerlijk. Zo realiseren we flexibiliteit op basis van wederkerigheid. En daarmee sluiten we weer aan bij hetgeen we in gang gezet hebben en waar we allemaal beter van worden: KetenKracht.

* zie de voorwaarden in uw offerte en/of overeenkomst

** Behalve als het gaat om minder dan 20% van het te leveren materiaal dat nog binnen 5 werkdagen nageleverd kan worden.

Heeft u vragen?

We kunnen ons voorstellen dat u wilt reageren of vragen heeft over het nieuwe servicemodel. Stuur dan een mail naar servicemodel@vbi.nl of neemt u contact op met uw vaste aanspreekpunt bij VBI.

Dennis Duffels
Hoofd Verkoop en Marketing
+31 (0)26 379 79 79



Over VBI

VBI bouwt mee aan duurzame, flexibele en comfortabele woon- en werkomgevingen. Vanuit de businesscase van de opdrachtgevers denken de specialisten van VBI mee en bieden heldere oplossingen. Door service, innoverend vermogen en intelligente industrialisatie maken wij het mogelijk dat onze partners hun doelen bereiken. Van architect tot aannemer en van woningbouwcorporatie tot particulier. Dat doet VBI door het leveren van de hoogste kwaliteit prefab-vloeren als onderdeel van een innovatieve draagconstructie.