

Maak kennis met Hoppenbrouwers Thuis



Inhoudsopgave

01

Inleiding

02

Formule

03

Landelijke dekking

04

B2B2C

05

Product- en prijsstrategie

06

Marketing & promotie

07

Medewerkers & opleiding

08

Operatie

09

Klantbeleving

10

Klantenservice

Welkom bij Hoppenbrouwers Thuis

We willen de nummer één partner worden voor alles wat met het huis te maken heeft. Met meer dan 100 jaar aan technische ervaring doen we meer dan alleen installeren; we ontzorgen klanten volledig bij keuzes over techniek in huis. Elk huis heeft een verhaal, elk gezin zijn eigen wensen. We luisteren goed naar deze verhalen en maken van elk huis een duurzame, veilige en comfortabele plek om in te wonen.

A portrait of Lily van den Berg, a woman with blonde hair, wearing a blue button-down shirt and a necklace. She is standing against a light grey background with a white curved shape on the left side.

Lily van den Berg
Directeur Hoppenbrouwers Thuis

Onze missie

Het creëren van **warme** en **leefbare** leefomgevingen waar families elke dag van kunnen genieten. Dat is onze missie. Met onze technische kennis en een grenzeloze passie voor techniek, zetten we de norm voor thuishetniek overal in Nederland. We voorzien woningen van duurzame, complete oplossingen die verder gaan dan functioneel zijn; ze veranderen huizen in thuisplekken.

Daarbij bieden we ongewoon goede service die voelt als thuiskomen. Als enig aanspreekpunt voor alle installatiebehoefte, van het eerste contact tot de zorgvuldige nazorg, onderscheiden we ons van de markt. Onze diepgewortelde passie voor techniek maakt ons de vertrouwde keuze voor iedereen die op zoek is naar zekerheid, comfort en duurzaamheid.

Daarom doen we wat we doen

We begrijpen dat een huis veel meer is dan alleen muren en een dak. Het is de basis van het leven van mensen en een verlengstuk van wie ze zijn. Een thuis is waar je leeft, lacht en liefhebt, waar alles plaatsvindt wat echt telt. Daarom is alles wat we doen, van installatie tot onderhoud, gericht op volledige **ontzorging**. Mensen zijn terecht zuinig op hun thuis, want comfort in huis is geen luxe, maar een essentieel onderdeel van een goed leven.

Onze klanten kiezen niet zomaar voor een installatie; ze zoeken naar comfort, veiligheid en duurzaamheid. We nemen ons werk daarom serieus en ontzorgen onze klanten. Zo dragen we bij aan het gevoel van thuis zijn.

Samen maken we van **Hoppenbrouwers Thuis** een succes

In onze snel veranderende wereld is het belangrijk dat we snel en flexibel kunnen handelen. Onze manier van werken is zo opgezet dat we snel kunnen reageren op wat onze klanten nodig hebben. Hierbij letten we goed op de kwaliteit en de details. We maken het graag makkelijk voor onze klanten, zodat ze zorgeloos van hun huis kunnen genieten.

Als teamlid speel je een belangrijke rol in het bereiken van dit doel. Dit handboek helpt je onze aanpak en denkwijze te begrijpen. Jouw inzet is belangrijk in elk deel van dit proces.

Dit handboek vertelt je alles wat je moet weten over onze organisatie, jouw rol en hoe je kunt helpen Hoppenbrouwers Thuis succesvol te maken.



Samen staan we sterk!

Samen werken we aan het creëren van een warme, zorgeloze thuisomgeving voor iedereen.

In 2030 is Hoppenbrouwers hét consumentenmerk voor techniek thuis!

Formule

02



Het **verschil** maken voor de consument

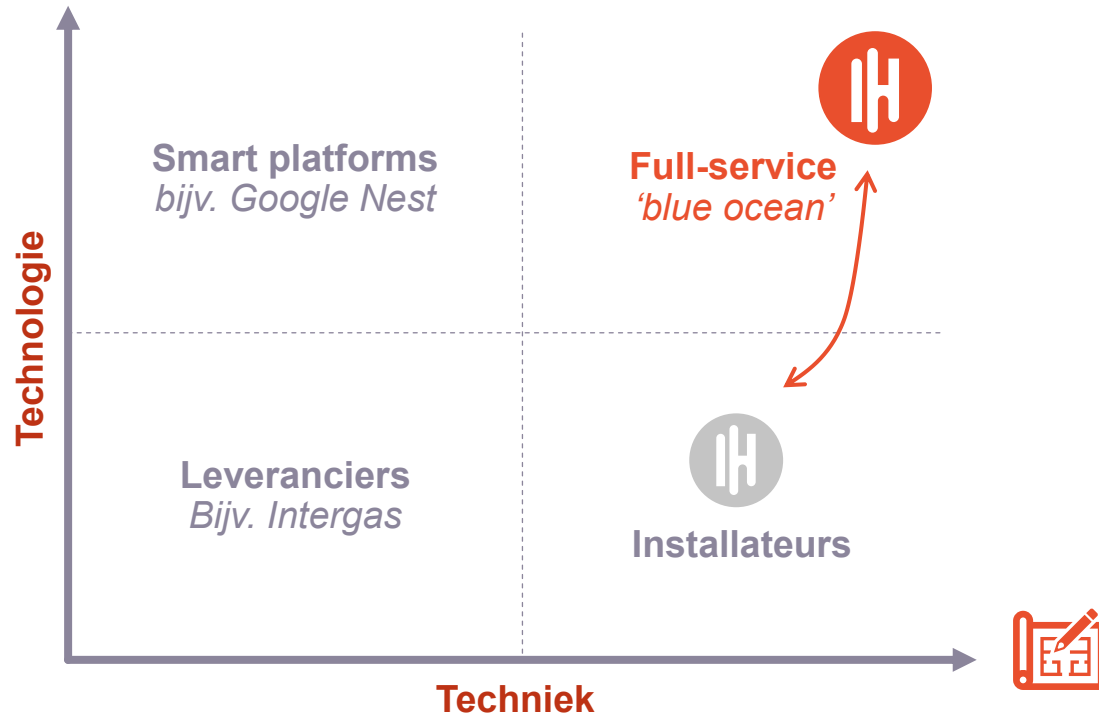
Hoppenbrouwers Thuis is het consumentenplatform voor techniek in en rondom het huis. Wij leveren complete technische oplossingen die zorgen voor comfort, veiligheid en duurzaamheid. De standaard is volledige ontzorging: één aanspreekpunt van advies tot installatie en onderhoud. Wij combineren vakmanschap met schaalbare organisatiekracht. Zo maken we techniek begrijpelijk, toegankelijk en betrouwbaar voor iedere klant.



Met de combinatie van solide techniek en innovatieve technologie kan Hoppenbrouwers zich **uniek** positioneren



Marktspelers zijn goed in techniek óf technologie...



De kans ligt in de combinatie



Techniek zorgt ervoor dat data en inzichten vertaald worden naar oplossingen in de fysieke wereld.



Technologie innoveert klantoplossingen, integreert systemen en schaaft de operatie



Unieke marktpositionering om de klant te ontzorgen

Wij bieden



Oplossingen voor behoefte

Hoppenbrouwers Thuis vertrekt altijd vanuit de behoefte van de klant. Wij leveren geen losse producten, maar complete oplossingen die bijdragen aan **comfort, energie-efficiëntie en duurzaamheid**. Kwaliteit en betrouwbaarheid op lange termijn vormen daarbij de standaard.



Alles onder één dak

Onze kracht ligt in het aanbieden van alles onder één dak. Van advies en **installatie tot service en onderhoud**: de klant heeft één aanspreekpunt gedurende de volledige levenscyclus van de installatie. Service- en onderhoudscontracten zijn daarom een vast onderdeel van onze formule. Wij bouwen aan langdurige klantrelaties en begeleiden klanten actief bij het maken van toekomstbestendige keuzes voor hun woning.



Service die altijd dichtbij is

We combineren landelijke dekking met regionale uitvoering. Vestigingen opereren **dichtbij de klant**, terwijl centrale teams zorgen voor kwaliteitsborging, ondersteuning en uniforme werkwijzen. Deze opzet maakt onze organisatie schaalbaar, efficiënt en toegankelijk. Zo garanderen we korte lijnen, snelle opvolging en een consistente klantbeleving in heel Nederland.

Formule uitgangspunten

Hoppenbrouwers

Thuis

Dé *bewezen* en *betrouwbare* installatiepartner voor woonhuiseigenaren in Nederland!



Alle technische thuisinstallaties

Cv-ketel, warmtepomp, airco, laadpalen en meer. Wij hebben alle technische installaties in huis.



Klant centraal 9+ beleving, zorgeloos en gemakkelijk

Wij kunnen de volgende dag al installeren, zijn altijd bereikbaar bij storingen en zijn pas tevreden als de klant dat is.



Hoge kwaliteit en in één keer goed

Dat is waar klanten bij ons op kunnen rekenen.



24/7 service bij storingen

Als de nood hoog is, zijn wij altijd bereikbaar.



Standaardisatie en schaalbaar concept

Wij installeren alleen het beste en meest innovatieve product in de markt. Zo leiden we ook makkelijk mensen op.



Bewezen producten

Kwaliteit voorop. We werken uitsluitend met A-merken.



Omnichannel

Hoe klanten ons ook benaderen, zij krijgen altijd de juiste hulp en het juiste antwoord.



Medewerkers als ambassadeurs

Jij bent het gezicht van Hoppenbrouwers en brengt ons merk tot leven.



100% self-service

Klanten kunnen zelf bijna alles bestellen of oplossen via onze online service mogelijkheden.



Digitale processen

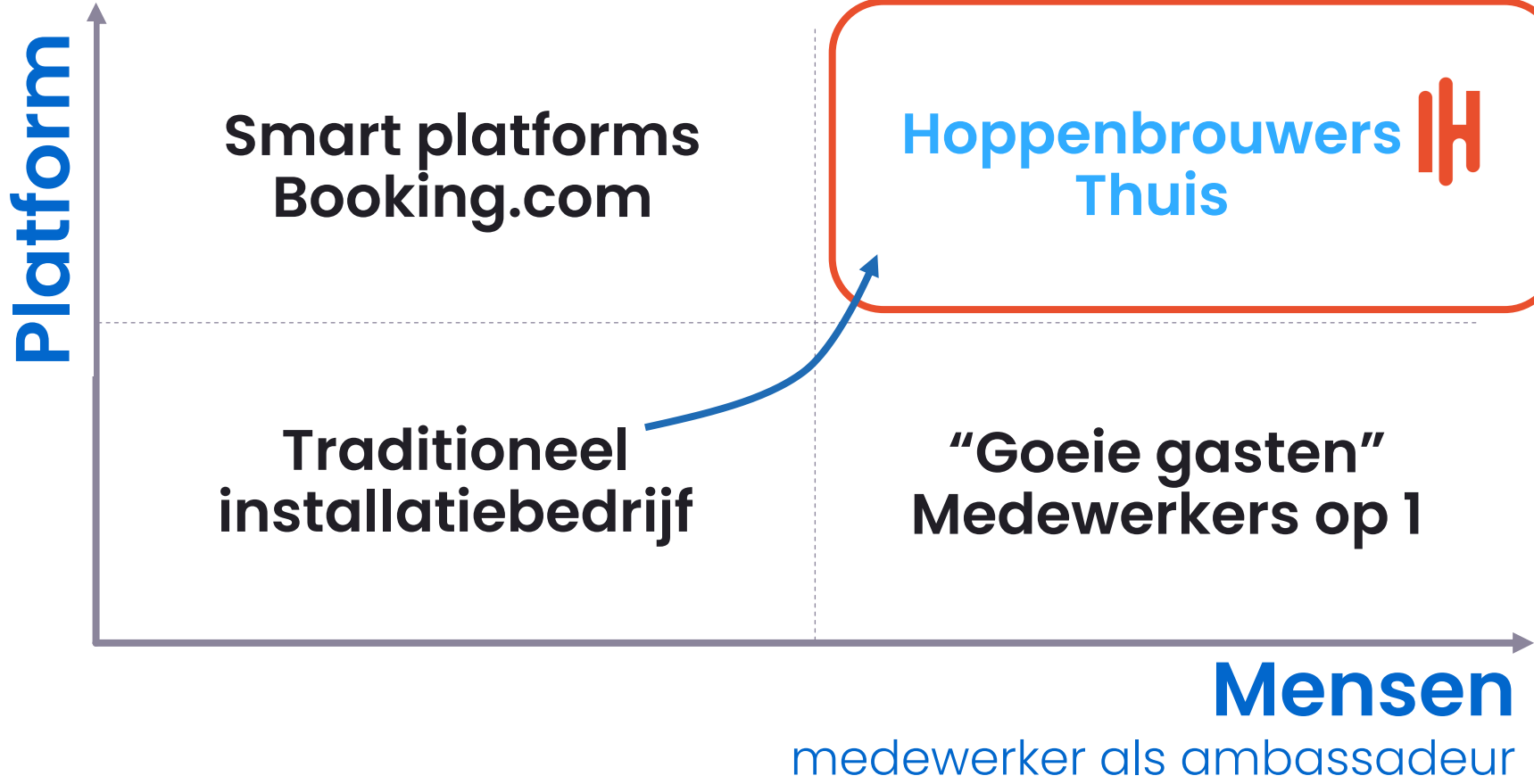
In alles wat we doen, streven we naar 100% digitalisering.

Hoppenbrouwers **Thuis**

De **keuzen** en **betrokken** installatiepartner voor woonhuiseigenaren in Nederland!

- Alle technische thuisinstallaties**
Om te weten, beschrijven, afmeten, bestellen en monteren. 100% kosten voor technische installaties in huis.
- Standaardisatie en schaalbaar concept**
Het installeren gebeurt altijd op dezelfde manier, zodat de installatiepartner de juiste keuze kan maken voor de klant.
- Bevoren producten**
Kwaliteit, veiligheid, het milieu en duurzaamheid zijn belangrijk.
- Omroepchannel**
Hoe kunnen onze klanten worden bereikt? Via de juiste kanalen en op de juiste manier.
- Hoge kwaliteit en in één keer goed**
Om te weten, beschrijven, afmeten, bestellen en monteren. 100% kosten voor technische installaties in huis.
- 24/7 service bij storingen**
Om te weten, beschrijven, afmeten, bestellen en monteren. 100% kosten voor technische installaties in huis.
- Medewerkers als ambassadeurs**
Elke medewerker is een ambassadeur van Hoppenbrouwers Thuis.
- 100% self-service**
Klanten kunnen zelf hun eigen bestellingen plaatsen via onze online service applicatie.
- Digitale producten**
In elke stap van de klant, worden we meer 100% digitaal.

Ons succes: unieke combinatie van mensen en platform



Doelgroepen

Voor consumenten en woningaanbieders

Wie voor ons kiest, kiest voor zorgeloosheid. Wanneer **consumenten** techniek bij ons kopen, kopen ze niet alleen een product, maar comfort en warmte. We installeren snel, binnen 24 uur, én hoeven dus nooit lang te wachten. Storing? Geen zorgen, we staan binnen een dag op de stoep van de klant, zonder extra kosten.

Woningaanbieders profiteren van onze landelijke dekking en onze zware slagkracht als grote speler met al meer dan honderd jaar ervaring in de techniek. We nemen het routinematige werk uit handen: van onderhoud tot administratie, Hoppenbrouwers zorgt ervoor. Onze samenwerking met woningbouw zorgt ervoor dat we elkaar perfect aanvullen. Wij pakken het technische beheer en de service op, zodat zij zich kunnen focussen op nieuwbouw, renovatie en het duurzaam transformeren van panden.

B2C (Business-to-Consumer) verwijst naar het zakelijke model waarbij een bedrijf direct producten of diensten levert aan consumenten. In deze dia ligt de focus op consumenten, waarbij Hoppenbrouwers Thuis benadrukt dat wij snel en betrouwbaar techniek leveren voor in huis, met als doel een hoge klanttevredenheid, zonder extra kosten voor service of installatie.



Consumenten

Woningaanbieders

Voor VVE's en woningcorporaties

Woningcorporaties en VVE's die voor ons kiezen, kiezen voor zorgvuldigheid en betrouwbaarheid in het beheer van hun vastgoed. Wij begrijpen de specifieke behoeften van deze organisaties, van het onderhouden van woningcomplexen tot het leveren van duurzame en efficiënte installaties. Of het nu gaat om het installeren van duurzame energieoplossingen of het uitvoeren van regulier onderhoud, wij bieden op maat gemaakte oplossingen die de waarde van het vastgoed verhogen en het wooncomfort verbeteren.

B2B2C (Business-to-Business-to-Consumer) is een model waarbij een bedrijf producten of diensten levert aan een ander bedrijf, dat deze vervolgens aan de eindconsument doorgeeft. Dit verschilt van B2B, waar bedrijven direct zaken doen met andere bedrijven, en van B2C, waar bedrijven direct met consumenten werken.

In B2B2C fungeert het tussenbedrijf als tussenpersoon, waardoor beide bedrijven profiteren van elkaars sterkte. Hoppenbrouwers Thuis werkt bijvoorbeeld samen met woningcorporaties en VVE's, die onze diensten doorgeven aan hun bewoners, zodat de eindgebruiker profiteert van onze producten en diensten.



VVE's

Woningcorporaties

Landelijke dekking

03



De ambitie: **landelijk dekkend**

Hoppenbrouwers Thuis groeit naar een landelijk dekkend netwerk van vestigingen. In iedere relevante regio zijn wij zichtbaar, bereikbaar en operationeel volgens één uniform B2C-concept. Landelijke dekking is noodzakelijk voor schaal, merkherkenning en kwaliteitsborging. Daarom werken alle vestigingen volgens een gestandaardiseerd en schaalbaar model. Onze uitgangspunten zijn: lokaal dichtbij, centraal ondersteund en landelijk herkenbaar.



Frank van der Lee
Manager vestigingen

Doelstellingen

Onze ambitieuze doelen en klantgerichte groei

We hebben de ambitie om 200 miljoen omzet te behalen in 2030. Daarbij zetten we in op topservice met een 'first-time-right'-doelstelling van minimaal 90% en een klanttevredenheidsscore (NPS) van minimaal 70.

Ons doel: tevreden klanten en medewerkers die keer op keer voor ons kiezen.



Hoppenbrouwers Thuis doelstellingen 2030

Bijdrage aan autonome groei



We hebben de ambitie om **landelijk dekkend** te blijven zijn in 2026. Dit is een belangrijke randvoorwaarde om onze doelstellingen voor 2030 te kunnen realiseren.

Hoppenbrouwers Thuis doelstellingen 2026

Organisatie in de plus én verdubbeling omzet door landelijke uitrol



Omzet van 25
naar 50 mlj. in
2026



Van 250 naar
375
medewerkers



Rendement
van -34% naar
+3%



Landelijke
uitrol 11
vestigingen



Naamsbekend
heid van 13%
naar 18%



NPS van 40
naar
60

Centrale uitrol naar vestigingen



Landelijke dekking Hoppenbrouwers Thuis

Manager Vestigingen

Frank van der Lee



Manager Innovatie & Ontwikkeling

Tim van der Meer



Strategisch HR business partner

Annemarie van Beurden



Regiomarketeer

Loïs Verhoeven



Manager Service & Onderhoud

Mario Muilwijk



Manager B2B2C

Anouk Orbons



Manager Klantcontactcentrum

Kay van Santvoort



Invulling **centraal** ondersteuningsteam



In elke vestiging werken we nauw samen met een lokaal team, bestaande uit:

- Clusterleider en vestigingsleider
- Lokale HR-adviseur
- Lokale regiomarketeer
- Projectleiders



Centraal ondersteuningsteam



Manager Vestigingen
Frank van der Lee

Verantwoordelijk voor de uitrol, opzet in vestiging



Manager Innovatie & Ontwikkeling
Tim van der Meer

Verantwoordelijk voor innovatie, operatie en ontwikkeling binnen Hoppenbrouwers



Strategisch HR business partner
Annemarie van Beurden

Strategische invulling vestiging op HR en uitdragen Academy en gedachtengoed Hoppenbrouwers



Regiomarketeer
Loïs Verhoeven

Marktpotentie in regio & invulling verkoopstrategie



Manager Service & Onderhoud
Mario Muilwijk

Opzet S&O



Manager B2B2C
Anouk Orbons

Verantwoordelijk voor ontwikkeling en implementatie binnen B2B2C en woningcorporaties/VVE's



Manager Klantcontactcentrum
Kay van Santvoort

Verantwoordelijk voor de klantenservice en de klantentevredenheid

B2B2C: woningcorporaties en VvE's



04

Wie zijn wij voor **woningcorporaties**?

Integrale technische woningbeheerder én proactieve kennispartner

Hoppenbrouwers gaat een stap verder in de inrichting van toekomstbestendig technisch woningbeheer, van installatiestructuur tot bewonerservaring. We bouwen, installeren en beheren van A tot Z, en verbinden techniek, processen en communicatie tot één samenhangend geheel. Zo creëren we rust, inzicht en continuïteit, met minder schakels, minder storingen en meer grip voor de corporatie.

Na oplevering kunnen we het technische beheer en klantcontact volledig overnemen. Storingen lossen we snel op via directe lijnen met de huurder. Onze communicatie is helder, voorspelbaar en afgestemd op wat bewoners écht nodig hebben.

Zo maken we woningbeheer slimmer, efficiënter en zowel mens- als toekomstgericht.

Wie zijn wij voor **Vereniging van Eigenaren?**

Pro-actieve totaalpartner voor installatietechniek in elk huis

Wij bieden een toegankelijke en servicegerichte 'product as a service'- aanpak met alles onder één dak: advies installatie én service & onderhoud. We zorgen ervoor dat alle zaken goed geregeld zijn voor alle bewoners. Onze producten en diensten zijn zo ingeregeld, dat we zowel W-als E-installatiewerk verzorgen. We zijn een betrouwbare partner door al 100 jaar bewezen dienstverlening in groot-en klein zakeijke projecten en bij particulieren.

Storingen lossen we snel op via directe lijnen met de huiseigenaar. Onze communicatie is helder, voorspelbaar en afgestemd op wat bewoners écht nodig hebben.

Wij helpen woningen voldoen nu en in de toekomst aan alle doelstellingen in verduurzaming én woonplezier.

Product- & prijsstrategie

05



Jouw vaste aanspreekpunt voor **alle thuisinstallaties**

In een wereld die continu verandert, is het belangrijk dat wij als technisch dienstverlener ons blijven aanpassen aan de markt en flexibel blijven. Daarom bieden we een dynamische product- en prijsstrategie met een ruim aanbod van duurzame oplossingen voor in en rond het huis. Zo zorgen we voor één aanspreekpunt voor al je thuisinstallaties, van advies tot onderhoud.



Het belang van een goede product- en prijsstrategie

Een effectieve product- en prijsstrategie is de sleutel tot het bereiken van onze bedrijfsdoelen. Door onze producten en prijzen zorgvuldig af te stemmen op de behoeften van de markt en de waarde die we leveren, creëren we evenwicht tussen aantrekkelijk blijven voor nieuwe klanten en behoud van bestaande klanten. Daarmee zijn we in staat om concurrerend te blijven, onze marktpositie te versterken en onze visie van landelijke dekking en top-of-mind aanwezigheid bij de consument te bereiken.



Productstrategie

Deze **producten** bieden we aan in 2026

Airco's



Thuisbatterijen



Warmtepompen



Cv-ketels



Laadpalen



Zonnepanelen



Groepenkast



EMS



Service & Onderhoud



De EMS komt in de loop van 2026 op de markt.

Criteria van ons **productenaanbod**



Standaardisatie en keuzevrijheid

Balans tussen betrouwbare techniek en diverse opties voor verschillende financiële situaties en persoonlijke voorkeuren.



Markttrends en klantbehoeften

Producten zijn geselecteerd op basis van markttrends en klantfeedback voor comfort, kostenbesparing en milieuvriendelijkheid.



Betrouwbare techniek

Producten zoals zonnepanelen en warmtepompen zijn gekozen vanwege hun bewezen kwaliteit en betrouwbaarheid.



Productmix

Aanbod van luxe A-merken voor duurzaamheid en kwaliteit, en toegankelijke merken voor een vriendelijker budget.



Slimme en duurzame producten

Selectie van gebruiksvriendelijke en milieuvriendelijke producten die energiebesparing bevorderen.



Monitoring en service op afstand

Producten die op afstand te monitoren en te repareren zijn om reistijd en milieubelasting te verminderen.



Aanpassingen aan markttrends

Continu aanpassen van het aanbod aan markttrends en de vraag naar duurzame oplossingen.



Service & onderhoud

We bieden standaard service en onderhoud, zodat installaties betrouwbaar blijven werken. We voorkomen problemen en verlengen de levensduur van de producten.

USP's van onze producten



Bewezen kwaliteit

Onze producten zijn van bewezen merken zoals bijvoorbeeld Daikin en Intergas, die bekend staan om hun betrouwbaarheid. Deze merken hebben zich keer op keer bewezen in de markt, wat garandeert dat onze klanten investeren in hoogwaardige installaties die lang meegaan en optimale prestaties leveren.



Toekomstbestendig

Onze installaties zijn uitgerust met de nieuwste techniek en voldoen aan de meest recente moderne standaarden. Dit betekent dat klanten met onze producten klaar zijn voor de toekomst en de komende jaren probleemloos vooruit kunnen.



Energiezuinig

De installaties die aanbieden zijn ontworpen om zowel de portemonnee als het milieu te sparen. Ze zijn energiezuinig, wat resulteert in lagere energierekeningen en een kleinere ecologische voetafdruk.

De merken van onze producten

Product	Merk(en)
CV-ketel	Intergas
Warmtepomp	Daikin, Panasonic, WeHeat, Intergas
Zonnepanelen	Panelen: Das Solar & AEG Omvormers: Enphase & Huawei
Airco	Haier, Daikin en Panasonic
Groepenkasten	ABB
Laadpalen	Zaptec Go en Enphase
Thuisbatterij	Sigenergy, Enphase en Huawei voor bestaande installaties



Thuis in techniek

Prijsstrategie

Prijstrategie voor de korte- en lange termijn

We hebben duidelijke doelen voor de toekomst. We willen onze klanten de beste waarde bieden en tegelijkertijd ons marktaandeel vergroten. Daarom hebben we zowel een korte- als lange termijn prijsstrategie opgesteld.



Korte Termijn: Good-Value prijsstrategie

Op de korte termijn kiezen we voor een eerlijke prijsstrategie. Deze aanpak stelt ons in staat om hoogwaardige producten en diensten aan te bieden tegen prijzen die passen bij de kwaliteit die wij leveren. We onderscheiden ons door transparantie en bieden geen verborgen kosten, zodat onze klanten precies weten waarvoor ze betalen. Dit is belangrijk in de beginfase van onze marktpenetratie, waar het aantrekken van een breed klantenbestand met een focus op hoge kwaliteit cruciaal is. Door onze transparantie en eerlijke prijzen kunnen we het vertrouwen van klanten winnen en een solide basis van tevreden klanten creëren.



Lange termijn: High-value prijsstrategie

Op de lange termijn verschuiven we naar een high-value prijsstrategie. Naarmate we een gevestigde reputatie opbouwen en onze klanttevredenheid hoog blijft, kunnen we ons richten op het aantrekken van premium klanten die bereid zijn meer te betalen voor geavanceerde techniek en extra voordelen. Deze strategie stelt ons in staat om te profiteren van hogere winstmarges en de ontwikkeling van innovatieve producten die voldoen aan de hoogste standaarden. Door ons te positioneren als een vooraanstaand merk dat de beste oplossingen biedt, kunnen we duurzame groei realiseren en een loyale klantengroep opbouwen die waarde hecht aan kwaliteit en exclusiviteit.

Factoren die onze **prijsbepaling** beïnvloeden

Bij het bepalen van de prijzen voor onze technische installaties en diensten zijn er verschillende belangrijke factoren die we in overweging nemen. Deze factoren zorgen ervoor dat we concurrerend blijven, onze kosten dekken en tegelijkertijd aantrekkelijk zijn voor onze klanten. Hieronder bespreken we de belangrijkste elementen die onze prijsbepaling beïnvloeden.



Kosten

- Materialen en apparatuur
- Arbeid
- Overhead
- Onderhoud en service



Concurrentie

- Prijsstelling concurrenten
- Marktverzadiging
- Unieke voordelen



Vraag

- Seizoensinvloeden
- Klantvoorkeuren
- Economie



Doelstellingen

- Winstgevenheid
- Marktaandeel
- Marktpositie
- Klantenbehoud

Marketing & promotie



06

Vertrouwd raken bij de klant

Marketing is belangrijk om bekend te worden in heel Nederland. Daarbij richten we ons met name op het bereiken van de consument. Ons doel is niet alleen zichtbaar zijn, maar ook een betrouwbaar en herkenbaar merk worden dat overal in Nederland bekend staat.



Doelstellingen 2030 B2C / particulieren



Doelstellingen 2030 B2B2C

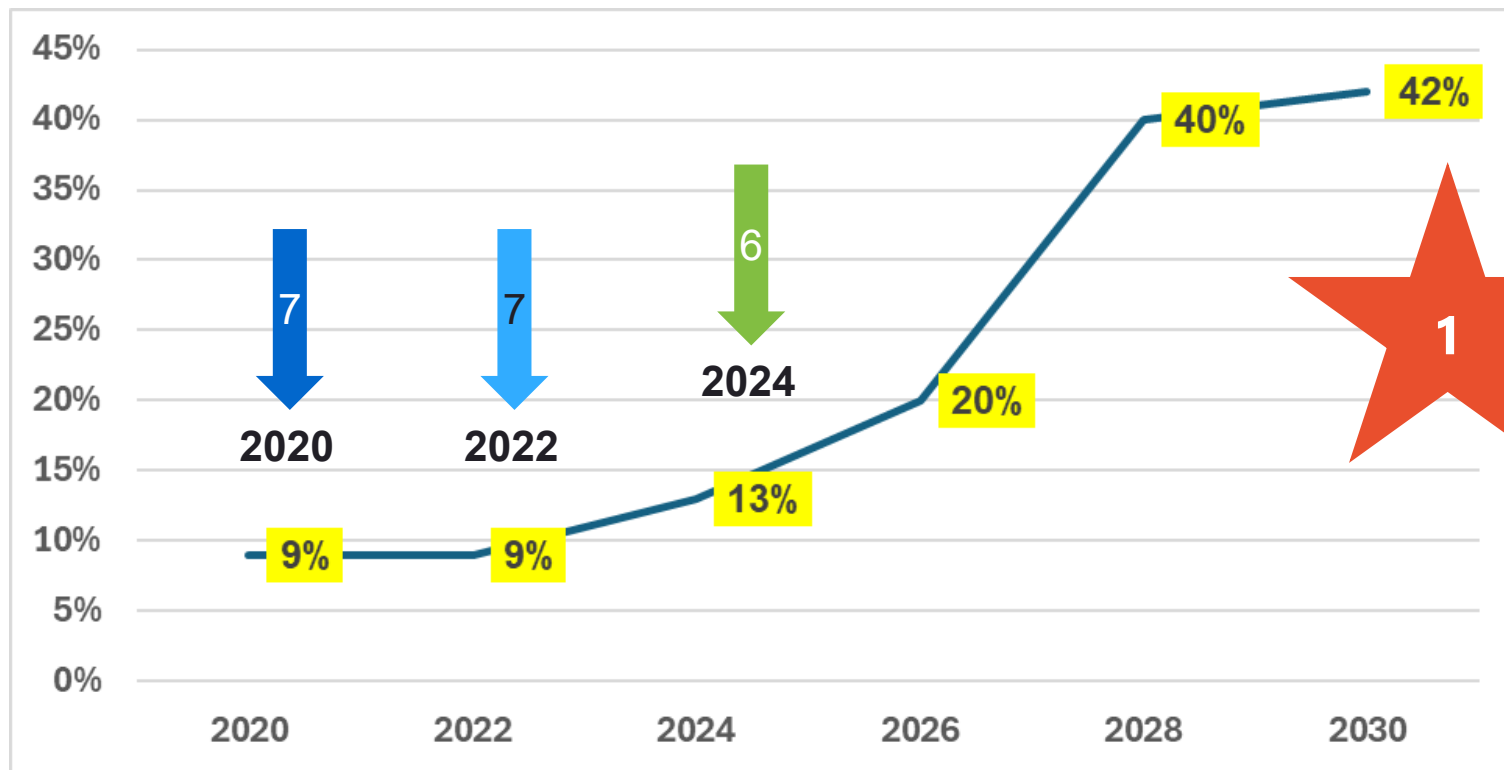


Relevante segmenten

- VVE's (~ 125.000)**
 - beheren 1,2 miljoen huur- en koopwoningen
 - meeste in Randstad
- Woning Corporaties:**
 - 279 actief in NL
 - 2,3 miljoen sociale huurwoningen
- Particuliere verhuurders**
 - 300.000 verhuurders
 - 500.000 huurwoningen
 - met name grote steden
- Institutionele beleggers**
 - weinig verhuurders (<100?)
 - 600.000 huurwoningen

Landelijke branding/ marketing

Naamsbekendheid in Nederland (2024): 13%



	7e plek	6e plek	5e plek	4e plek	3e plek	2e plek	1e plek
2020	hopenbrouwers						
2022	hopenbrouwers						
2024		hopenbrouwers					
2030							hopenbrouwers

Zichtbaarheid en merkherkenning

Onze marketing begint met het vergroten van onze zichtbaarheid. We creëren campagnes die vooral bedoeld zijn om onze naam bekend te maken. Het doel is dat mensen ons gaan herkennen en onthouden, zelfs voordat ze actief op zoek zijn naar onze diensten. Dit principe van constant onze boodschap uitzenden is enorm belangrijk; het draait niet alleen om directe verkopen, maar meer om ons merk een vaste plek te geven in het dagelijks leven van potentiële klanten.

Van naamsbekendheid naar verkoop

Naarmate we verder gaan in onze marketinginspanningen, verschuift onze focus van het simpelweg bekend maken van ons merk naar het daadwerkelijk verkopen van onze producten en diensten. Onze doelen worden dan concreter: we willen dan een bepaald aantal installaties verkopen om onze omzetdoelen te halen. Hiervoor rekenen we exact uit hoeveel potentiële klanten (leads) we nodig hebben en hoe we die het beste kunnen bereiken. In de volgende fase, die we 'vertellen en verkopen' noemen, zetten we specifieke campagnes op die duidelijk meetbaar zijn, zodat we kunnen zien hoe effectief ze zijn.



Promotiestrategie – Thema/ actie campagnes

Vier seizoengebonden thema's per jaar

Elke kwartaal staat één thema centraal, geïnspireerd door het seizoen. Dit thema vormt de basis voor onze campagnes en biedt ruimte om in te spelen op actuele gebeurtenissen en trends. Voorbeelden hiervan zijn de Happy House weken, het stookseizoen, de zomer en belangrijke inhaakdagen zoals Black Friday, carnaval, kerst en oud & nieuw.

Online kanaalstrategie

We richten ons op online communicatie, met een combinatie van organische en betaalde campagnes. De aanpak bestaat uit een mix van social media-advertenties/campagnes, e-mailmarketing, organische content en zoekmachine-advertenties (SEA).

 **hoppenbrouwers**



Laat de kou maar komen, beste klant

Dit is dé tijd om je huis klaar te maken voor de winter. Tijdens de **Happy House Weken** profiteer jij van **€ 250,- korting*** op Daikin airco's, Weheat warmtepompen en Intergas hybride warmtepompen. Daarnaast ontvang je € 150,- korting op onze Intergas cv-ketels.

[Bekijk alle aanbiedingen](#)

* [Bekijk de actievoorwaarden](#)



Bouwen aan een sterk **consumentenmerk**

Jaarrond campagnes

- Centrale media strategie en inkoop
- Het hele jaar landelijk en regionaal zichtbaar rondom alle vestigingen om onze naamsbekendheid bij consumenten te vergroten

Go 2 Market/ Lokaal

- Om naamsbekendheid op te bouwen als totaalinstallateur voor de consument in nieuwe regio's
- We werken we volgens een 4-fasen plan dat op maat per regio ingezet kan worden.

Sponsoring

- Aanwezig zijn bij de belangrijkste lokale evenementen en sportclubs met sponsoruitingen

Kanalen

- Landelijke media (TV / DPG/Funda/Nu.nl etc)
- Online media (Display Ads, Youtube Ads)
- Social Media Ads: Facebook, Instagram, YouTube
- PR (Nieuwsbladen/ platforms, Lifestyle bladen) landelijk
- Deelname aan consumentenbeurzen

Kanalen

- Digital Out of Home en/of Abri campagnes
- Advertenties in regionale en/of lokale krant
- Flyers
- Guerilla-acties (bv. LED-wagentje door stadscentrum met reclame)
- PR lokaal

Kanalen

- Sponsorborden langs de velden en/of in het clubhuis
- Narrow-casting
- Zichtbaar met merchandise bij evenementen

Impressie branding

TV



Abri



Lokale advertentie & sponsoring



www.hoppenbrouwerstechniek.nl hoppenbrouwers



Online zichtbaarheid



Lokale marketing

Zo betreden we de lokale markten

We hanteren een gestructureerd proces om lokaal te bepalen wat nodig is voor effectieve marketing in een nieuwe regio. Hier is hoe dit proces verloopt:



Analyse

In samenwerking met de regiomarketeer onderzoeken we wat er lokaal extra nodig is, zoals of onze organisatie al bekend is in het gebied en of we al gericht zijn op consumenten.



Opstellen marketingplannen

Vervolgens stellen we een gedetailleerd regionaal marketingplan op, inclusief een begroting. Dit plan richt zich op twee belangrijke initiatieven:

- Werving van nog meer zij-instromers voor klassen van de Academy.
- De eerste boost of bekendmaking van onze aanwezigheid in de regio

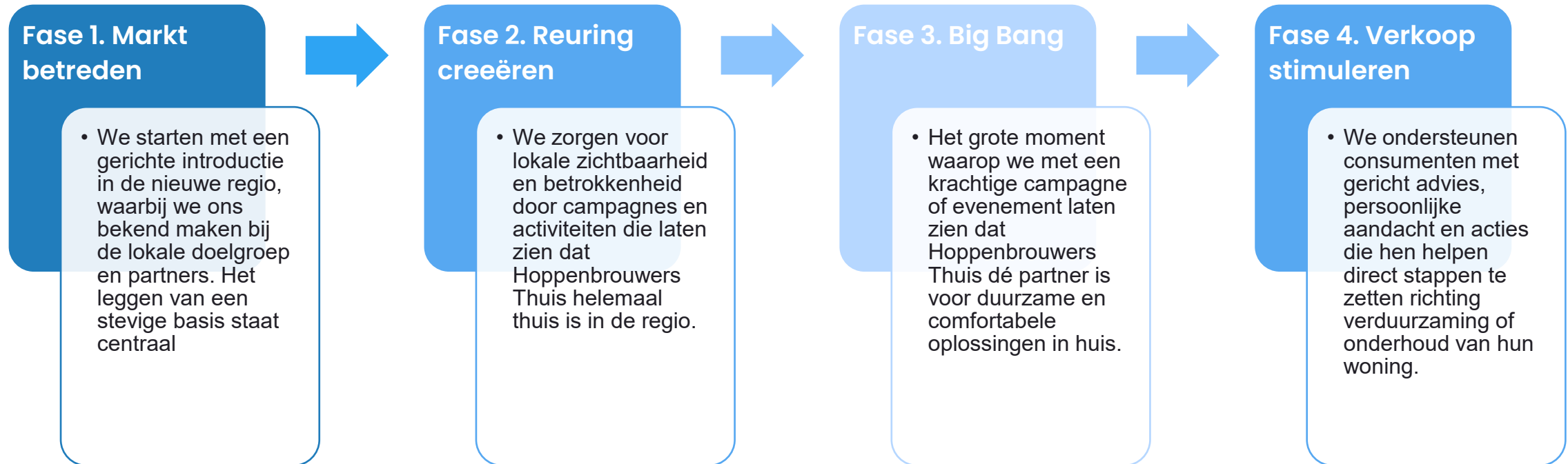


Uitvoering plannen

Na het succesvol uitvoeren van de analyse en opstellen van de plannen, gaan we live met onze Go2market-campagne, gericht op het vergroten van onze lokale naamsbekendheid en het werven van technisch talent.

De vier fasen van het Go2market plan

Om naamsbekendheid op te bouwen als totaalinstallateur voor de consument in nieuwe regio's werken we volgens een 4-fasen plan dat op maat per regio ingezet kan worden. De kosten zijn er fase verschillend maar kosten gem. extra 35-40K (vgl. Integratie vestiging)



Medewerkers & opleiding

07



250e
collega!

Christiaan Vrij

IH hoppenbrouwers

Thuis in techniek

Onze mensen, onze **kracht**

We investeren in onze mensen. Als snelgroeiend familiebedrijf met een doel om tegen 2030 uit te breiden naar 800 medewerkers in onze particuliere tak, plaatsen we ontwikkeling en welzijn van ons team centraal. Van interactieve introductietrainingen tot geavanceerde certificeringen, wij rusten onze 'Hopjes' uit met de vaardigheden en kennis om uit te groeien tot topexperts in thuishetchniek.



Training en vaardigheden van monteurs

Training en vaardigheden van de **monteurs**

Ons team bestaat voor 95% uit installatiemedewerkers, met een toenemende focus op **service en onderhoud**. Tijdens de basisopleiding W leren nieuwe collega's de essentiële vaardigheden voor installatie, terwijl medewerkers met een jaar ervaring extra modules kunnen volgen om zich verder te ontwikkelen en breder inzetbaar te worden.

Er zijn verschillende modulaire opleidingsprogramma's die collega's helpen om nieuwe vakkennis op te doen, gericht op merkonafhankelijke producten en alle W-installaties binnen ons portfolio. Dit stelt hen in staat om hun horizon te verbreden en verschillende rollen binnen de organisatie te vervullen. **Monteurs leren ook werken met allerlei verschillende systemen, wat hen helpt om flexibel in te spelen op de diverse technologieën die we binnen Hoppenbrouwers Thuis gebruiken.** Deze systemen worden later in deze blauwdruk verder besproken.

Het doel is om medewerkers veelzijdig te maken, zodat ze zowel installatie- als servicetaken kunnen combineren en op verschillende gebieden flexibel inzetbaar zijn.



Leren & ontwikkelen

Blijven leren en ontwikkelen

Onder het motto “hire for attitude, train for skills”, hoort een sterk **opleidingshuis**. We vinden het belangrijk dat iedereen de ruimte en mogelijkheden heeft om goed te worden ingewerkt en daarna te blijven leren en ontwikkelen. Dat onze medewerkers goed uitgerust zijn met de juiste kennis en vaardigheden vinden we niet alleen belangrijk om de beste klantbeleving bij onze klanten weg te zetten, maar vooral omdat we onze medewerkers op plek één zetten. We willen onze medewerkers zo goed mogelijk ondersteunen bij hun persoonlijke ontwikkeling.

Door het ontwikkelen en beschikbaar stellen van trainingen, opleidingen en bijscholing, willen we iedereen de kans geven om te groeien en zich te ontwikkelen binnen onze organisatie. Dit maakt ons niet alleen sterker als bedrijf, op deze manier zetten we ook in op het welzijn en de tevredenheid van onze medewerkers.



B2C Academy alle medewerkers

“Leren is meer dan alleen een opleiding”

10%

Formeel leren

- Leren door educatie
- Gestructureerd leren
- Eenmalig
- Leermiddelen o.b.v.
- leerdoelen

Eigenaar
HR i.s.m. L&O

20%

Sociaal leren

- Leren door anderen
- Samenwerken in projecten
- Coaching & feedback
- Kennis uitwisselen
- Ritme & Routine

Eigenaar
Coach & Medewerker

70%

Werkplek leren

- Leren door te ervaren
- Leren wat nodig is
- Kneepjes van het vak
- Geleerde toepassen
- Feedback toepassen

Eigenaar
Medewerker

Het beste resultaat wordt behaald door een combinatie van verschillende leerervaringen en samenwerking, wat leidt tot Blended Learning.

Voordelen van **zelf opleiden** voor monteurs



Groeiambities waarmaken

We willen **landelijk dekkend** zijn en ons productaanbod uitbreiden met als solide basis een sterk team van zelf opgeleide installatiemedewerkers. Het concept van de Hop Academy speelt hierin een sleutelrol en deze is nu ook beschikbaar voor onze B2B-tak.



Arbeidstekorten

Gezien het **grote tekort** aan ervaren monteurs, focussen we ons op het opleiden van zij-instromers. Door te kiezen voor een beperkt productaanbod per productgroep, leren installatiemedewerkers alleen over een specifiek merk. Dit zorgt voor een doelgerichte en efficiënte opleiding.



Hoppenbrouwers als leerbedrijf

De ontwikkeling van eigen opleidingsprogramma's **versterkt onze positie** als vooruitstrevend leerbedrijf en bevordert de samenwerking met een uitgebreid netwerk van onderwijsinstellingen.

Levenslang leren

Na de introductie kunnen onze collega's kiezen uit diverse opleidingsmodules aangeboden door de Hoppenbrouwers Academy. We bieden een breed scala aan opleidingen aan, ontworpen om aan te sluiten bij de talenten en leerbehoeften van elk individu.

Ons onderwijs is **modulair** opgezet, wat betekent dat het leerproces is onderverdeeld in specifieke modules die elk een duidelijk doel en inhoud hebben. Naast deze opleidingsmogelijkheden bieden we diverse tools aan, zoals een kennisbank, die onze medewerkers helpen hun technische kennis efficiënt te managen. Deze tools zijn belangrijk voor het borgen en toegankelijk maken van kennis, vooral gezien het huidige tekort aan technenuten, en helpen ons om nieuwe technische talenten effectief op te leiden.

Doelgroep:
Medewerkers Hop Thuis met min. 3 mnd werkervaring en basisdiploma techniek
Werving: HR Hop Thuis



Operatie

08



Zorgen voor een **soepele** operatie

Technologie staat centraal in onze dagelijkse operaties. Onze aanpak is gericht op innovatie, gebruiksvriendelijkheid en efficiëntie, waarmee we een unieke ervaring bieden aan onze klanten en een fijne werkomgeving bieden aan onze medewerkers.



Operationele doelen

Efficiëntie normen

Wanneer iemand binnenkomt in ons systeem en we van aankoop overgaan naar levering hanteren we deze hoeveelheid installaties per dag.

Cv-ketels

Er kunnen 2 plaatsingen voor cv- ketels per dag gepland worden.

(Hybride) Warmtepomp

Er kan 1 plaatsing per dag gepland worden.

Airco's

Er kunnen 1 á 2 airco plaatsingen per dag gepland worden.
Afhankelijk van de grootte.

Groepenkast

Er kunnen 4 á 5 meterkasten per dag geplaatst worden

Laadpalen

Er kunnen 2 á 4 laadpalen per dag geplaatst worden

Thuisbatterij

In overleg

Zonnepanelen

In overleg

First Time Right: tevreden klanten, minder kosten

First Time Right betekent dat we een installatie in één keer goed uitvoeren. Vanaf het moment dat een klant bij ons binnenkomt tot en met de oplevering werken we volgens vaste kwaliteitsafspraken. Zo voorkomen we herstelwerk, verhogen we de klanttevredenheid en houden we grip op onze capaciteit en kosten.



Medewerker

- Trots op vakmanschap
- Meer tijd voor nieuwe klussen
- Minder risico's.



Klant

- Snellere oplevering
- Hogere tevredenheid
- Geen gedoe van herhaalbezoeken.



Organisatie

- Lagere kosten door minder herstelwerk
- Hogere productiviteit
- Sterkere reputatie

Verkoop

binnendienst

De rol van de binnendienst bij Hoppenbrouwers

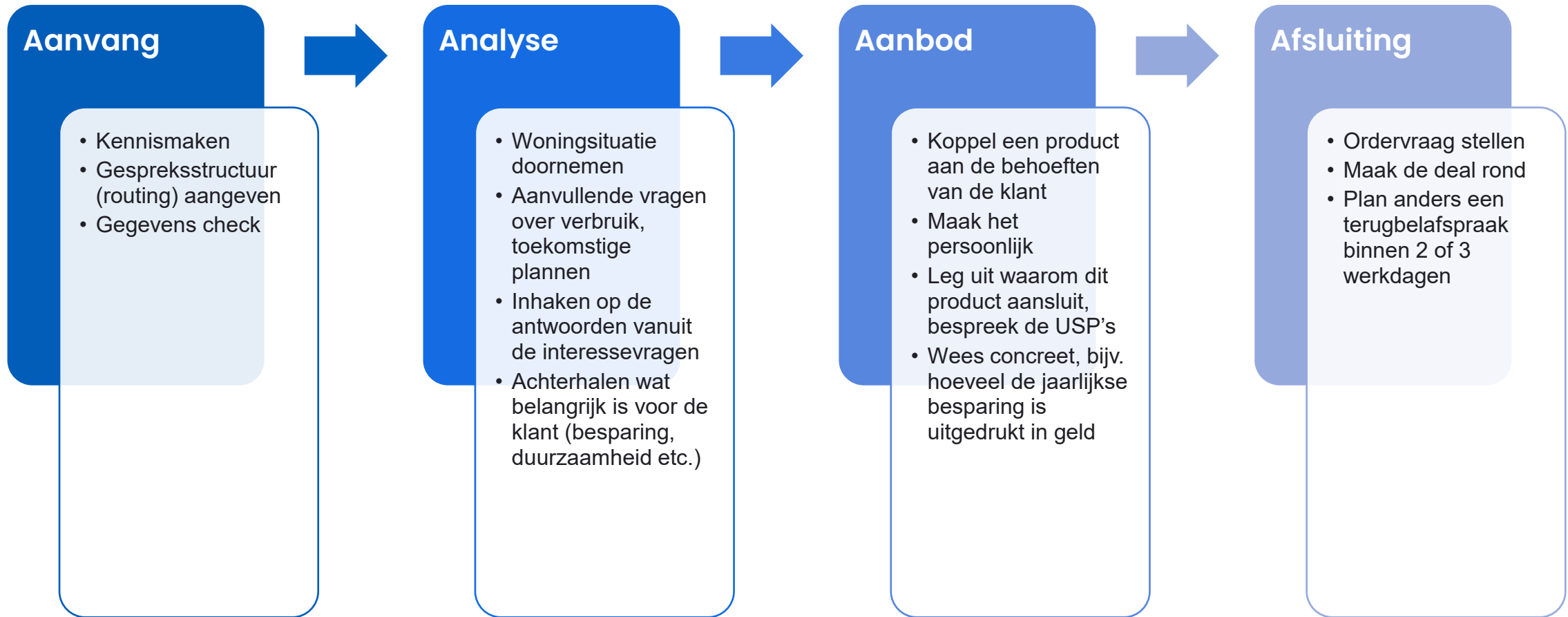
Binnen Hoppenbrouwers speelt de binnendienst een steeds belangrijkere rol in het verkoop- en aanvraagproces. Voor productgroepen zoals **cv-ketels, laadpalen en groepenkasten** is het proces vanuit de binnendienst al volledig ingericht. Voor andere productgroepen werd voorheen standaard een fysieke schouw ingepland door de buitendienst.

Steeds vaker vindt deze schouw nu **digitaal** en vanuit de **binnendienst** plaats. Door klanten op afstand te schouwen, kunnen producten zoals **airco's, warmtepompen en thuisbatterijen** direct vanuit de binnendienst worden verkocht. Dit werkt als een duidelijke procesversneller: de binnendienst kan sneller schakelen, het verkoopproces wordt korter en voor veel klanten is deze werkwijze ook prettiger.

Voor de buitendienst betekent deze verandering dat er minder schouwafspraken op locatie nodig zijn, maar dat de afspraken die wél plaatsvinden inhoudelijk sterker en kwalitatiever zijn. Doordat er meer tijd overblijft, kan de buitendienst zich beter richten op complexere situaties.

Binnen de binnendienst is er sprake van specialisatie per productgroep. Medewerkers starten bijvoorbeeld met cv-ketels of airco's, afhankelijk van het seizoen en zijn niet direct inzetbaar op alle productgroepen. Alleen voor de producten waarin zij zijn gespecialiseerd, voeren zij digitale schouwen uit. Deze kennis is opgebouwd doordat binnendienstmedewerkers hebben meegelopen met de buitendienst en zo praktijkervaring hebben opgedaan. Hierdoor weten zij waar zij tijdens een digitale schouw op moeten letten en kunnen zij klanten deskundig adviseren.

Verkoopgesprek structuur



Klanten een 9+ ervaring geven

Om ervoor te zorgen dat klanten zich bij ons echt thuis voelen, hebben we **zes klantbeloften** opgesteld die de basis vormen voor al onze klantinteracties.



Gouden regels voor verkoopadviseurs

We doen het gewone ongewoon goed

1 We doen wat we beloven

- Ik doe tijdens de schouw geen beloftes die tijdens de installatie niet waargemaakt kunnen worden.
- Ik hou me aan de afgesproken volgorde van de schouw: voorbereiding, gesprek, technische schouw, offerte en akkoord of belafsprake.
- Ik kom altijd op de afgesproken tijd aan bij de klant. Bij vertraging informeer ik direct de klant.

2 We doen het zo duidelijk mogelijk

- Ik vertel de klant aan het begin in duidelijke taal hoe de schouw in zijn werking gaat.
- Ik geef klanten duidelijk en onderbouwd advies. Hierbij probeer ik zoveel mogelijk in te spelen op de behoeften van de klant.
- Ik bel de klant altijd op een afgesproken moment binnen 2 a 3 dagen na het uitbrengen van een offerte om te vragen of alles duidelijk is en of de klant akkoord gaat.

3 We doen het in één keer goed

- Ik zet duidelijk in Outsystems wat ik met de klant heb besproken, zodat de werkvoorbereiding (of verkoopcollega) duidelijk weet waar zij mee aan de slag kunnen.
- Ik vertrek pas bij de klant als de klant duidelijk weet wat de vervolgstappen zijn en wat de klant wanneer mag verwachten.
- Zodra de schouw klaar is, check ik bij de klant of alles duidelijk is en of er nog vragen zijn.

We doen het met oprechte aandacht

4 We werken met plezier samen

- Ik sta mijn klanten altijd vriendelijk te woord en begroet ze met een glimlach.
- Ik praat nooit negatief over andere collega's.
- Ik zoek altijd iemand op om samen tot een oplossing te komen.

5 We kennen en begrijpen onze klant

- Ik laat zien dat ik aandacht heb voor mijn klant, door interesse te tonen.
- Ik zoek altijd met de klant naar de juiste situatie die bij hem past.
- Ik vraag aan de klant wat de geldende regels zijn wat betreft de werk- en leefomgeving en respecteer deze.

Onze blik ligt op de toekomst

6 Wij zijn een lange termijn partner

- Ik kijk met de klant ook naar andere mogelijkheden die wij kunnen aanbieden.
- Ik laat de klant weten dat als er andere mensen in zijn omgeving interesse hebben ook bij mij terecht kunnen.
- Ik wil het beste voor de klant en geef gevraagd en ongevraagd advies.

Klantgericht gedrag

Om de klantbeloftes voor de medewerker concreet te maken hebben we de klantbeloftes vertaald naar **gedragingen** om daarmee invulling te geven aan klantgericht gedrag.

Voor de teams met direct klantgedrag passen we de gedragingen aan naar gedrag wat direct voor hen toepasbaar is. Dat noemen we gouden regels.

De gouden regels worden meegenomen in het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers, het trainingsprogramma voor nieuwe en bestaande medewerkers en in persoonlijke coaching.

Verkoop

buitendienst

Kritische **verbindings**indicatoren

particuliere markt Hoppenbrouwers

Verbindingsindicator	Meetbaar	Relevantie
Klantbehoefte volledig helder	Aantal adviesgesprekken waarbij vraag achter de vraag in kaart is gebracht.	Betere match oplossing = klantwens = minder missers & meer marge
Voorgestelde totaaloplossing	% gesprekken waarbij combinatie-advies is gegevens (bijv. WP + PV + Laadpaal)	Cross- en deepselling levert hogere klantwaarde & bundelkansen
DMU compleet in beeld	% dossiers waarbij alle beslissers bekend & gesproken zijn	Kortere salescyclus, minder uitstel en afhaken
Vertrouwensscore klant	Klant geeft aan hoe prettig & deskundig het contact was	Cruciaal in particuliere markt van grote investeringsbeslissingen
Klant snapt oplossing en keuze	% klant die aangeeft: "Ik begrijp precies waarom dit de beste oplossing is".	Vermindert twijfel = hogere conversie = minder annuleringen
Doorverwijzingen/ ambassadeurs	Klanten die actief anderen aanraden	Warmte overdracht via vertrouwen = lage cost-of-sale
Samenwerking binnen team	Signalen tijdig gedeeld met engineering/ werkvoorbereiding	Betere uitvoerbare oplossingen = minder faalkosten = hogere klanttevredenheid
Adviesduur vs. Oplossingscomplexiteit	Niet te kort (oppervlakkig), niet te lang (inefficiënt)	Efficiëntie zonder advieskwaliteit te verliezen
Nazorg & follow-up proactief	% installaties waarbij adviseur 6-12 maanden later contact houdt	Versterkt relatie = contractkansen service
Kennis van subsidies & regelgeving	Score externe kennischeck per kwartaal	Essentieel voor vertrouwen én juiste oplossing

Waarom juist deze 10 verbindingsindicatoren?



Grote investering → besluit samen thuis gemaakt

Particuliere klanten nemen geen snelle beslissingen. Het gaat om grote investeringen waarbij meerdere beslissers betrokken zijn. Deze indicatoren zorgen ervoor dat behoeften, vertrouwen en begrip bij alle betrokkenen goed worden geborgd.



Advies bepaalt installatiekwaliteit → faalkosten voorkomen

De kwaliteit van het advies aan de voorkant bepaalt het succes van de installatie. Door hier scherp op te sturen, voorkomen we missers, herstelwerk en onnodige kosten achteraf.



Duurzame installaties → bundelkansen → hogere lifetime value

Goede advisering leidt vaker tot totaaloplossingen en vervolgoopdrachten. Dat vergroot niet alleen de klanttevredenheid, maar ook de contractwaarde en de relatie op lange termijn.

USP's - Verkoopteam

1. Persoonlijke aandacht

- Specialisten
- Adviseurs
- Academy



2. Garantie zekerheid

- 107 jaar
- 24-uurs service
- Landelijke dekking



3. One-stop shopping

- Alles onder één dak
- Duurzaamheid

4. A-merken

- Kwaliteit boven kwantiteit
- Garanties
- Smal & ondiep assortiment



Verkoop USP's

Onze verkoopteams maken het verschil door persoonlijke aandacht te combineren met zekerheid en kwaliteit. We denken mee met de klant, geven eerlijk en deskundig advies en bieden oplossingen die passen bij de woning én de toekomst.

Met landelijke dekking, betrouwbare service en alles onder één dak ontzorgen we de klant volledig: van advies tot installatie en onderhoud. Daarbij werken we uitsluitend met A-merken en kiezen we altijd voor kwaliteit boven kwantiteit. Zo bouwen we aan duurzame klantrelaties en vertrouwen, elke dag opnieuw.

Ons verkoopteam streeft ernaar om 4 dagen per week 'buiten' bij klanten te werken, zodat ze dichtbij de klant blijven en altijd de best mogelijke service kunnen bieden. Eén dag per week werken ze 'binnen' op kantoor, waar ze zich kunnen richten op de administratieve taken en het voorbereiden van de volgende klantbezoeken.

Service & onderhoud

dienstverlening

Waarom service & onderhoud?

Wij bieden service en onderhoud aan klanten om hen volledig te ontzorgen. Door levering, installatie en service te combineren, bieden we een totaalpakket voor gemoedsrust. Klanten hoeven zich geen zorgen te maken over de werking of het onderhoud van hun producten; wij zorgen voor alles.

Door langdurige service blijven we in contact met klanten en benutten we commerciële kansen binnen ons bestaande klantenbestand. Er is veel potentie voor betrouwbare service en onderhoud. Klanten zoeken partners die niet alleen producten leveren, maar ook blijvende ondersteuning bieden. Zo versterken we onze positie in de markt en creëren duurzame klantrelaties.



Service en onderhoud in 2030



We behoren tot de Top 3 landelijke service partijen voor techniek in huis.



We realiseren een omzet van 70 miljoen met 35% rendement



Met onze landelijke dekking kunnen we onze klanten door heel het land bedienen.



We zijn dé onderhoudspartner die klantdata omzet in service op maat



We werken 100% digitaal met voorspellend onderhoud en real-time klantfeedback



We bouwen aan klantrelaties voor het leven – dankzij excellente service en passende servicepakketten

Service én onderhoud **na** installatie

We willen de totaalinstallateur zijn die techniek voor klanten helemaal uit handen neemt. Daarom bieden we bij onze installaties uitgebreide service- en onderhoudsdiensten aan om onze klanten volledig te ontzorgen. Het gaat niet alleen om het aanschaffen van een product, maar ook om het langdurig en probleemloos gebruiken ervan, zodat je je **helemaal thuis in je huis voelt**.

Onze diensten worden aangeboden in de vorm van service-abonnementen, met variërende inhoud per type abonnement. Klanten kunnen kiezen uit verschillende niveaus van dienstverlening, afhankelijk van hun behoeften en budget.

Deze abonnementen omvatten onder andere preventief onderhoud, snelle reparaties en **24/7** ondersteuning. Door deze flexibele abonnementsopties kunnen we maatwerk leveren en inspelen op de diverse wensen van onze klanten. Deze uitgebreide service- en onderhoudsdiensten passen perfect in onze ambitie om de beste partner voor onze klanten te zijn.



Klantbeleving

09



Goed zorgen voor onze klanten

We doen meer dan alleen installaties plaatsen. We zorgen ervoor dat onze klanten zich helemaal thuis voelen. Dat betekent dat het belangrijk is dat we goed luisteren naar wat onze klanten vertellen en dat we altijd klaarstaan om te helpen. We willen dat onze klanten voelen dat ze onze aandacht hebben, zodat ze fans van ons merk worden!

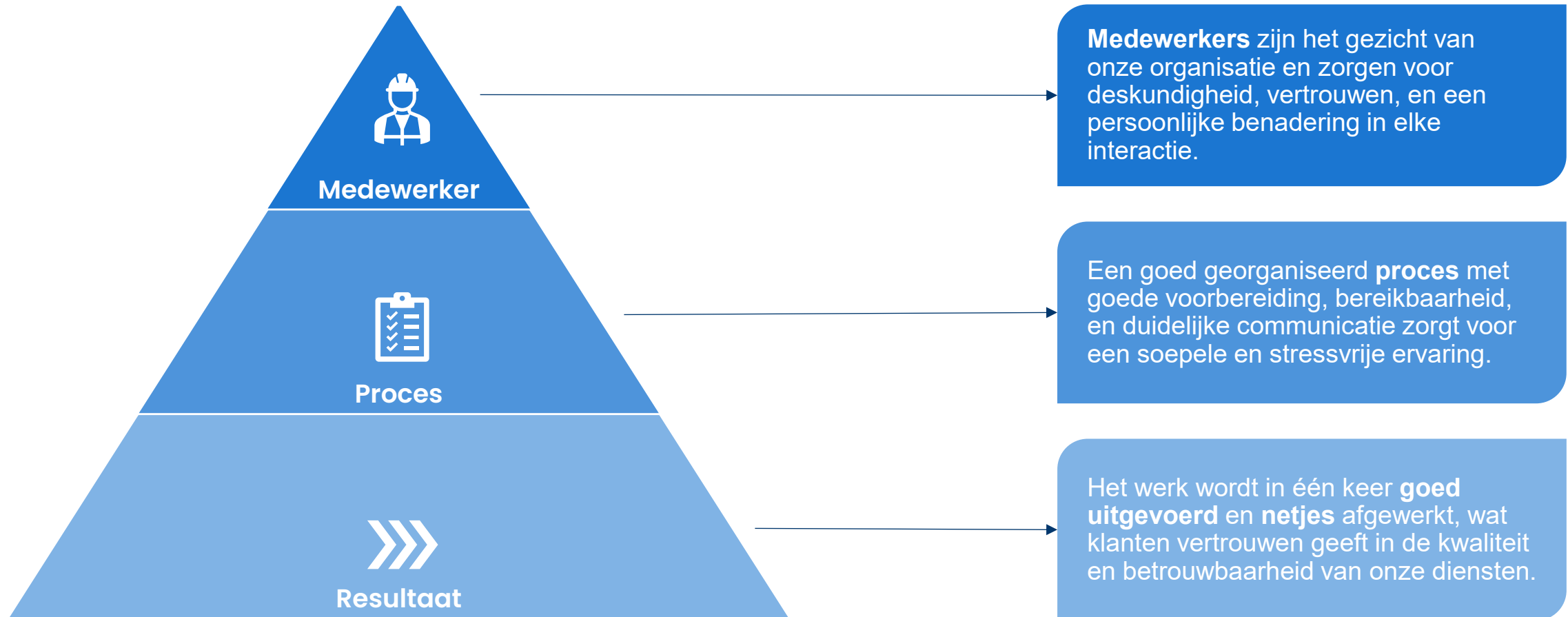


Klantbeleving

‘Klantbeleving is het gevoel dat de klant heeft over een organisatie. Dat gevoel is een optelsom van alle ervaringen’.



Deze aspecten **beïnvloeden** de klantbeleving



Hier hebben klanten **behoefte**n aan



Vertrouwen en zekerheid

In Hoppenbrouwers als bedrijf



Deskundigheid

Op het gebied van techniek en installatie



Bevestiging

Van de juiste productkeuze



Verwachtingen

Over prijs, proces en planning



Duidelijkheid

Over afronding en opvolging



Gehoord voelen

Over wensen en behoeften

Deze **klantreizen** doorlopen onze klanten

De verschillende fasen die onze klanten doorlopen binnen onze dienst noemen we **klantreizen**. Hieronder staan de vier belangrijkste klantreizen die klanten ervaren nadat ze contact met ons hebben opgenomen. In elke klantreis hebben klanten dezelfde behoeften, maar wegen deze behoeften wel steeds anders.



Technische check

Voordat bepaalde producten geïnstalleerd kunnen worden, beoordelen verkoopadviseurs bij klanten thuis of het huis geschikt is voor het product.



Installatie

Na goedkeuring van de offerte volgt de installatie, waarbij alles geïnstalleerd en gecontroleerd wordt om het vervolgens samen met de klant in gebruik te nemen.



Onderhoud

Het eerste onderhoud van nieuwe producten vindt meestal plaats na twee jaar, essentieel voor optimale werking en verlenging van de levensduur.



Service

Bij storingen zorgt snelle service ervoor dat problemen efficiënt worden opgelost om klanttevredenheid te waarborgen.

Deze reizen zijn gepland.

Deze reis vindt incidenteel plaats

Klantgericht gedrag

Goed geregeld, graag gedaan

Bij Hoppenbrouwers Thuis staat Goed geregeld, graag gedaan voor hoe wij elke dag samenwerken en hoe we omgaan met klanten. Het betekent dat we onze zaken op orde hebben, duidelijk zijn in wat we doen en verantwoordelijkheid nemen. Maar ook dat we het met plezier doen, voor elkaar klaarstaan en nét dat stapje extra zetten.

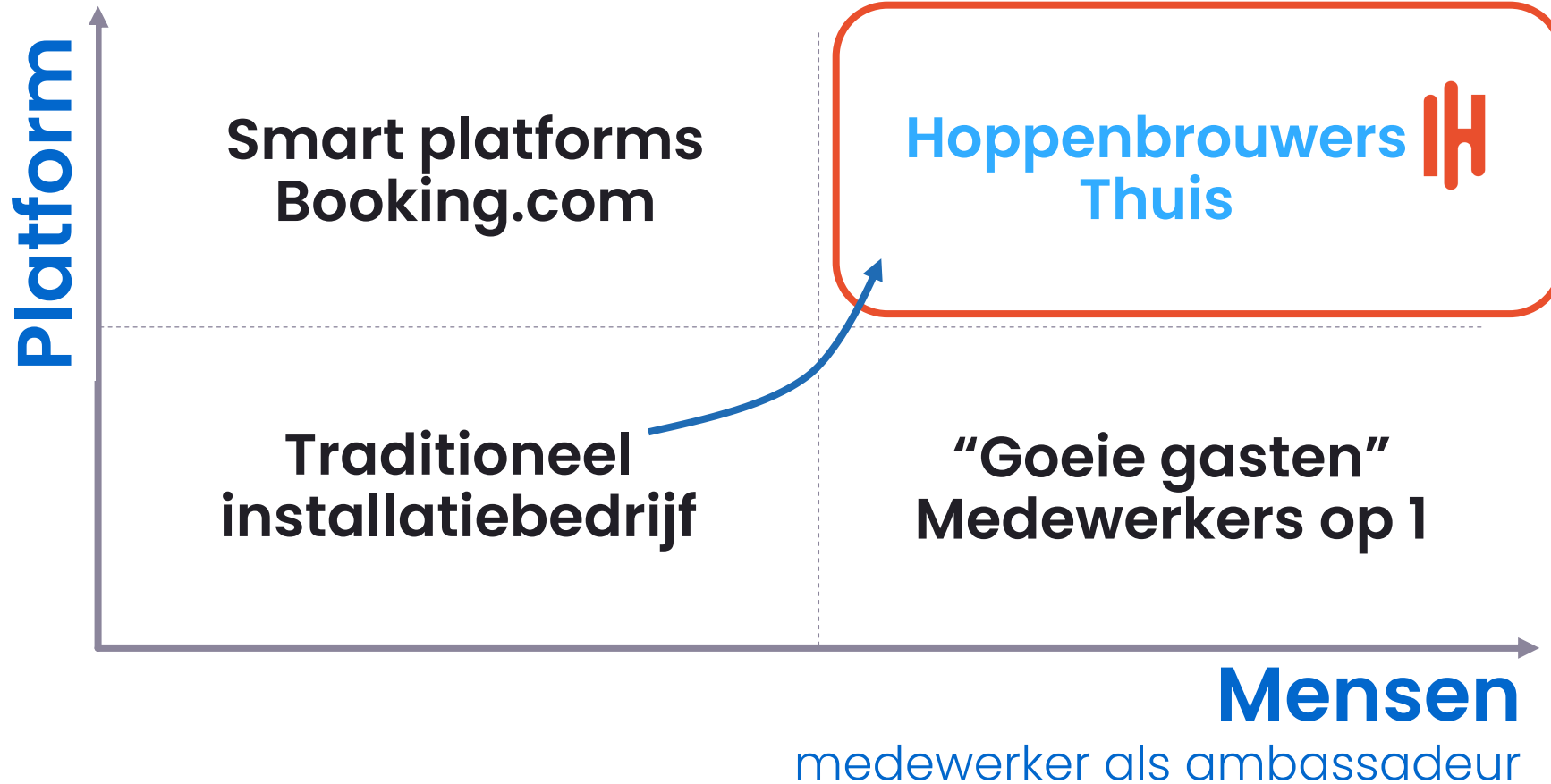
Net zoals de 7 zekerheden van Jumbo een helder en herkenbaar kompas zijn voor hun medewerkers, willen wij dat Goed geregeld, graag gedaan door iedereen wordt gevoeld en uitgedragen. Het is geen slogan, maar een manier van werken en denken.

Van kantoor tot monteur, van planning tot service: samen zorgen we ervoor dat collega's en klanten ervaren dat het klopt. Goed geregeld in de basis, graag gedaan in de uitvoering. Dat is waar Hoppenbrouwers voor staat.

Goed geregeld, Graag gedaan!

- 1 Ik doe wat ik beloof** 
- 2 Ik ben duidelijk** 
- 3 Ik doe het in één keer goed** 
- 4 Ik werk samen én met plezier** 
- 5 Ik snap wat de klant belangrijk vindt** 
- 6 Ik ben een goede adviseur** 

Ons succes: unieke combinatie van mensen en platform



The image features a blue background with a white curved border at the bottom. Scattered throughout the blue area are various pieces of confetti, including red stars, yellow stars, red and yellow rectangular strips, and red and yellow semi-circles. The text is centered in the upper half of the blue area.

**Goed geregeld,
Graag gedaan!**

KlantSERVICE

10



Goede **service** aan onze klanten

Bij ons draait alles om onze klanten. We streven naar een 9+ klantbeleving door goed naar hun behoeften te luisteren en snel te helpen. Klanten kunnen altijd op ons rekenen voor snelle en effectieve ondersteuning. Door te focussen op uitstekende service zorgen we ervoor dat elke klant zich gewaardeerd voelen en er nooit alleen voor staan.



Hoe organiseren we onze klantenservice

Onze klantenservice is centraal **georganiseerd** in Den Bosch en bestaat uit 18 medewerkers. Ze beantwoorden alle vragen en klachten via telefoon, social media, e-mail en reviews. Alle berichten komen binnen in één systeem, zodat we snel en goed kunnen helpen. De teamleider bewaakt de kwaliteit van de klantenservice en zorgt ervoor dat alles soepel verloopt.

Elke medewerker weet hoe hij of zij met dit systeem moet werken en kan de meeste vragen meteen beantwoorden. Ze kennen ook de basis van onze producten goed, zodat ze klanten kunnen ondersteunen bij meer technische vragen.



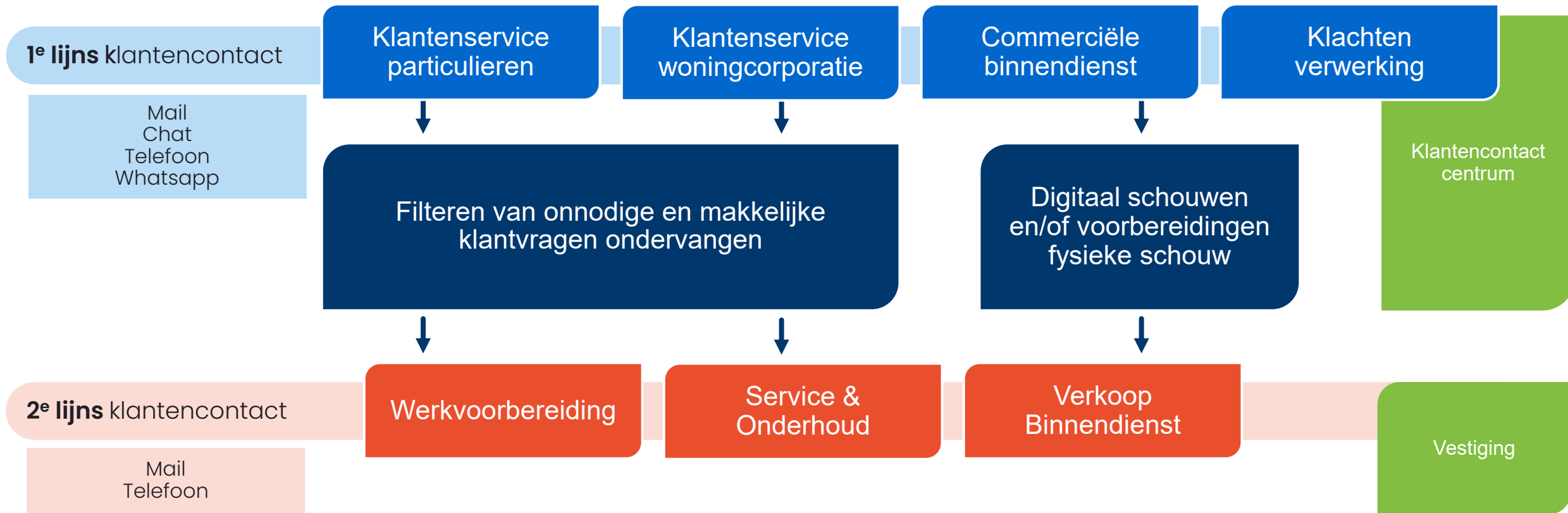
Klanten die de vestiging bellen

Klanten kunnen tegenwoordig niet meer direct naar een vestiging bellen voor servicevragen. Dit komt doordat we nu een keuzemenu hebben, waar klanten eerst via het centrale nummer contact moeten opnemen. Het oude systeem met een directe lijn naar de vestiging is komen te vervallen.

Als een klant toch naar een vestiging belt, wordt hij of zij automatisch doorverwezen naar onze centrale klantenservice in Den Bosch. Dit zorgt ervoor dat de klant snel geholpen wordt door het juiste team, dat toegang heeft tot alle benodigde informatie en systemen. Zo kunnen we ervoor zorgen dat alle servicevragen centraal en efficiënt worden behandeld.



Klantcontact en servicevraag in beeld



De klantcontactkanalen

Hoppenbrouwers is via diverse kanalen beschikbaar om klanten te ondersteunen en vragen te beantwoorden:



E-mail

Schriftelijke vragen en gedetailleerde informatie kunnen per e-mail worden verzonden.



Telefoon

Telefonische ondersteuning is beschikbaar voor directe hulp. Daarnaast is Hoppenbrouwers bereikbaar via WhatsApp voor snelle berichten en updates.



Website

De website biedt een live chatfunctie, waarmee klanten direct met een medewerker kunnen communiceren. Daarnaast hebben klanten de mogelijkheid om een contactformulier in te vullen.



Social Media

Ondersteuning wordt geboden via social mediakanalen, waaronder Facebook. Klanten kunnen berichten sturen en ontvangen zo snel mogelijk een reactie.

 **hoppenbrouwers**

Thuis in techniek

**Samen maken we
Hoppenbrouwers!**

