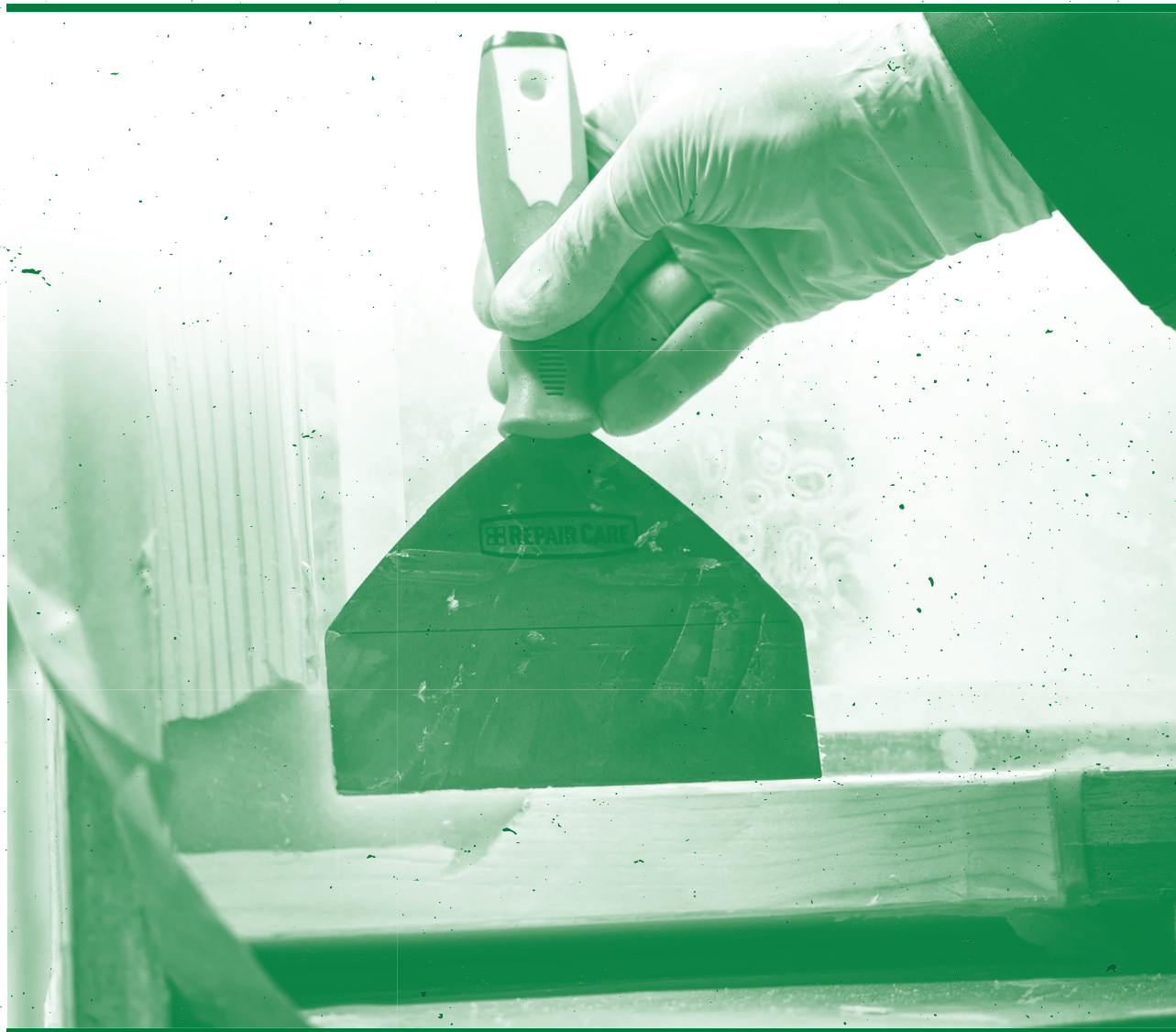


HAAL HET MAXIMALE UIT

DRY FLEX® en BIO FLEX™



HOUTREPARATIE

KLANTTEVREDENHEID

IN DE ZOMER | ONGEKEND HOOG



REPAIR



REPORT



SAMEN VOORUIT

Van houtsoorten door de eeuwen heen tot innovatieve verpakkingen en zomerproof reparaties: deze editie van het Repair Report staat weer boordevol verhalen, tips en inzichten uit de praktijk. Centraal staat de beweging vooruit – door te blijven investeren in kennis, producten én mensen.

Zo maken we kennis met managing director Robert-Jan Corporaal, die de koers van Repair Care met vertrouwen voortzet na de overname door de Bolton Groep. Ook vierten we het 140-jarig jubileum van Verf van der Feer, een familiebedrijf met visie en lef. En we duiken in de technische wereld van hout met TNO-specialist Jan de Jong, die laat zien hoeveel potentieel er nog in hergebruik zit.

Daarnaast helpen we je ook deze keer weer verder in de praktijk. Met tips over werken bij zomerse temperaturen, het kiezen van de juiste reparatiepasta voor jouw werkritme en de voordelen van onze vernieuwde EASY•Q™ WIPES-verpakking. En wist je dat onze NPS-score opnieuw is gestegen naar een indrukwekkende +77? Een mooi bewijs dat onze inzet voor kwaliteit en klantgerichtheid wordt gewaardeerd.

Veel leesplezier!

VERTEL ONS JOUW VERHAAL

Elkaar inspireren over ons mooie vak. En samen de branche verder ontwikkelen en professionaliseren. Daar houden wij van. Daarom maken we in de Repair Report graag ruimte voor jouw verhaal. Bijvoorbeeld over een mooi project waar je mee bezig bent. Of de meerwaarde die jij creëert door jouw kennis te combineren met onze producten en diensten. Laat van je horen via **marketing@repair-care.com**. Misschien staat jouw verhaal dan wel in de volgende Repair Report.



HOUTREPARATIE IN DE ZOMER

Zó werk je duurzaam en effectief

Bij hoge buitentemperaturen warmen kozijnen, gevels en andere houten delen snel op – en dat heeft invloed op je reparatiewerk. We krijgen dan ook regelmatig de ‘brandende’ vraag: repareren tijdens warme zomers, kan dat eigenlijk wel? “Jazeker!”, zeggen wij dan. Met een slimme aanpak en de juiste voorzorgsmaatregelen zijn duurzame reparaties prima mogelijk. Oók als het warm is.

Timing is alles

Het moment van werken is een van de belangrijkste aandachtspunten bij houtreparatie in de zomer. Pas daarom je werkwijze aan: plan je herstelwerk zoveel mogelijk vroeg in de ochtend, als het nog koeler is. Het voorbereidende freeswerk kun je eventueel de dag ervoor uitvoeren. Zo beperk je de invloed van hitte op zowel jezelf als het materiaal. Door je werkzaamheden slim te plannen, werk je prettiger en vergroot je de kans op een optimaal eindresultaat.

Houd zonlicht zoveel mogelijk buiten spel

Zonlicht zorgt dat de temperatuur van je reparatie snel oploopt. Het verkort de verwerkingstijd van je voorstrijkmiddel en reparatiepasta, en kan bij uitharding de kwaliteit aantasten. Werk daarom zoveel mogelijk in de schaduw, of scherm je werk af met een simpele oplossing als een vel papier, een krant of een parasol. Alles wat helpt om directe opwarming te voorkomen, komt de kwaliteit van je reparatie ten goede.

Denk hierbij niet alleen aan de plek waar je vult of afwerkt, maar ook aan het geprimerde hout én de reparatie zelf tijdens het uitharden. Ook dan is schaduw essentieel om oververhitting van de epoxyverbindingen te voorkomen. Te veel hitte kan de elasticiteit van de pasta aantasten, wat op termijn kan leiden tot scheurvorming of onthechting.

Slim mengen is koel mengen

Ook tijdens het mengen van de reparatiepasta is het belangrijk om bewust met temperatuur om te gaan. Meng altijd in de schaduw en strijk de pasta zo vlak mogelijk uit op het mengplateau. Dat voorkomt sowieso luchtbellen, maar het zorgt ook dat de pasta niet te warm wordt.

Werk vervolgens zoveel mogelijk vanaf het mengplateau en niet rechtstreeks vanaf je messen. Zo neem je telkens een kleine hoeveelheid mee naar het werkvlak en blijft het grootste deel van de pasta in een koelere omgeving. Dat voorkomt dat de massa opwarmt terwijl je bezig bent, met alle risico's van dien.

Let op de massa en laagdikte

Zomerhitte vraagt om aangepaste hoeveelheden. Hoe warmer het is, hoe belangrijker het wordt om grote reparatievlakken te vermijden. Werk liever in meerdere kleine stappen dan met te veel pasta tegelijk, dat bevordert een gelijkmatige uitharding en voorkomt dat het product te heet wordt. En let daarbij op je laagdikte, zeker als je ondanks schaduw toch signalen ziet zoals rookvorming, verkleuring of scheuren bij de overgang van de reparatiepasta naar hout. Voor een goed resultaat kan lamineren een slim alternatief zijn (werkwijze C2). Daarbij lijm je een nieuw houtdeel in en zorgt de epoxy voor het opvangen van de spanningsverschillen tussen de bestaande constructie en het nieuwe stuk hout.

De juiste producten voor het juiste moment

Tot slot: gebruik altijd producten die geschikt zijn voor de omstandigheden van die dag. Check daarvoor de aanbevolen verwerkingstemperaturen van de verschillende producten. Zo weet je zeker dat het product zijn werk optimaal kan doen.

- DRY FIX® UNI: 0–35 °C
- DRY FLEX® 1: 0–25 °C
- DRY FLEX® 4: 0–35 °C
- DRY FLEX® 16: 10–35 °C
- BIO FLEX™ COOL: 0–20 °C
- BIO FLEX™ ALLROUND: 0–35 °C



1. Kies een product dat past bij de temperatuur
2. Plan je herstelwerk zo vroeg mogelijk op de dag
3. Zorg voor schaduw op je werkplek
4. Meng je pasta slim en koel
5. Voorkom grote hoeveelheden en dikke lagen
6. Kies voor lamineren bij grotere reparaties (werkwijze C2)
7. Bescherm de reparatie ook tijdens het uitharden



GROOTHANDEL MET GESCHIEDENIS

Verf van der Feer viert jubileum met Marktdagen XXL

We zijn op bezoek bij Arjen Stellinga, eigenaar van Verf van der Feer. Op zijn kantoor in Sneek gaat onze aandacht direct naar de wand achter zijn bureau met bijna anderhalve eeuw verfgeschiedenis. Foto's in zwart-wit, vergeelde documenten en bijschriften bij de tijdlijn brengen de reis van familiebedrijf Verf van der Feer in beeld. "Dit is waar we vandaan komen", zegt Arjen, terwijl hij zich omdraait en wijst. "En waar we met zijn allen op verder bouwen."



Groots groothandelen

In een jubileumjaar mag je uitpakken – en dat deed Verf van der Feer met de Marktdagen XXL. Waar het bedrijf met zijn belangrijkste leveranciers normaal gesproken langs alle vestigingen trok met kleinschalige marktdagen, kozen ze nu voor een andere opzet: 2 avonden, 2 stadions – het Abe Lenstra Stadion in Heerenveen en het AFAS Stadion in Alkmaar – en meer dan 35 leveranciers. Klanten en vakmensen uit het hele noorden kwamen samen voor demonstraties, nieuwe producten, een goede borrel én een inspirerend verhaal van scheidsrechter Bas Nijhuis.

"Je hoopt natuurlijk dat mensen komen", zegt Arjen. "Zeker in een periode waarin het 's avonds langer licht is en veel schilders liever buiten nog even doorwerken. Gelukkig liep het storm. Meer dan 700 bezoekers, en allemaal positief", zegt Arjen. "Eén klant vroeg zelfs of hij de directie mocht spreken. Niet om te klagen, zoals je dan stiekem even vreest, maar juist om te zeggen hoe goed alles geregeld was. Dat doet je natuurlijk wel wat."

Doen wat je zegt

Over de toekomst is Arjen nuchter positief. "De markt verandert, vakmensen worden schaarser en de vraag is: hoelang blijft alles zoals het nu is? Maar we zijn realistisch, blijven investeren en geloven in ons model. Wij houden van voorraad en van overzicht. Geen poespas. Net als Klaverblad zeg ik altijd: doe maar normaal, dan word je vanzelf bijzonder." In die gedachte schuilt de kracht van Verf van der Feer. Al 140 jaar.

"Repair Care is voor onze klanten net zo'n vanzelfsprekende keuze als Sikkens of Trimetal. Dat zegt alles over de kwaliteit van het merk."



Van generatie op generatie

Verf van der Feer bestaat dit jaar exact 140 jaar. Na enkele generaties Van der Feer en Van der Werf kwam het bedrijf in handen van de familie Stellinga: eerst opa Hendrik, daarna vader Hans en inmiddels staat Arjen als derde Stellinga-generatie aan het roer. Wat begon in 1885 aan het Kleinzand in Sneek groeide uit tot een vergroothandel met 7 vestigingen en 10 Sikkens-centers in Noord-Nederland.

De laatste uitbreiding was in Den Helder, een vestiging die in 2017 vanaf nul werd opgebouwd

– daardoor extra spannend, maar direct succesvol. "We zijn niet bang om te investeren in de toekomst", vertelt Arjen. "Omdat we blijven doen wat we beloven en weten waar onze kracht ligt." Die zit volgens hem in 3 dingen: vakkennis, leverbetrouwbaarheid en de mensen. "We werken met een betrokken team van bijna 90 mensen, verdeeld over de Verf van der Feer- en Sikkens-locaties. Sommigen zijn er al meer dan 20 jaar bij. Wat we leveren moet kloppen, maar het is minstens zo belangrijk dat het contact klopt."



In gesprek met

Managing director Robert-Jan Corporaal

Sinds januari van dit jaar is Robert-Jan Corporaal de nieuwe managing director van Repair Care International. Daarmee volgt hij Jos van den Berg op, die na 20 jaar het stokje overdraagt aan een vertrouwd gezicht binnen de organisatie. Want hoewel Robert-Jan nieuw is in deze rol, is hij allerm minst nieuw in het bedrijf. We spraken hem over zijn visie op de toekomst, de recente overname door de Bolton Groep en het belang van kwaliteit, betrokkenheid en koersvastheid.

Hoe het Repair Care-avontuur voor Robert-Jan begon

Bijna 20 jaar geleden maakte Robert-Jan Corporaal bewust de overstap van de grote, corporate wereld naar het midden- en kleinbedrijf. “Ik wilde meer ruimte om mijn eigen ideeën tot uitvoering te brengen, én dichter op sales zitten”, vertelt hij. In 2006 vond hij bij Repair Care precies wat hij zocht: een ondernemend team met internationale ambitie en producten vol potentie.

“In die begintijd heb ik samen met Jos en anderen het merk opnieuw neergezet. Van Window Care naar Repair Care – een rebranding die niet alleen ging over naam en huisstijl, maar ook over visie en propositie.” Het bleek een intensieve en roerige, maar vruchtbare periode. “We hebben veel geïnvesteerd in merkbeleving, productontwikkeling en professionalisering van onze opleidingen. Dat is nog steeds de basis van wie we zijn.”

Sales en marketing, opzetten en uitbouwen

Robert-Jan heeft in de jaren daarna diverse commerciële rollen vervuld, van (internationale) sales tot marketing. Altijd met de motivatie om verder te komen. “Ik houd van iets opzetten en uitbouwen. De puntjes op de i mogen anderen zetten, maar ik help graag iets van de grond.” Zo ontstond op de “zolder” van Repair Care de basis voor een doe-het-zelfmerk. “Met een stagiair begonnen we aan Eazyfix, waarmee we nu met een team van 6 mensen onder de naam Repair Care Home actief zijn. Dat merk is inmiddels te vinden bij honderden verfspecialisten en bij alle Hornbachs in Nederland. En elke keer als ik onderweg een billboard of vrachtwagen zie met het Eazyfix-logo, voel ik me toch een beetje trots, vooral ook op het team dat dit mogelijk maakt.”

Een nieuwe rol, dezelfde koers

Nu staat Robert-Jan als managing director aan het roer van het bedrijf. Zijn opdracht is helder. “De cultuur bewaken, zorgen dat onze strategie blijft kloppen én de verbinding maken tussen Repair Care en Bolton.” Want met de overname door de internationale Bolton Groep is er een nieuwe fase aangebroken voor Repair Care. Maar wel één waarin de autonomie behouden blijft. “Wij bepalen onze koers nog steeds zelf. Dat was een belangrijke voorwaarde bij de overname. En gelukkig is Bolton een partij die dat begrijpt en ondersteunt.”

Bolton en Repair Care: de perfecte match

De keuze voor Bolton kwam niet uit de lucht vallen, legt Robert-Jan uit: “Toen Jos aangaf een goede nieuwe eigenaar te willen zoeken, zijn we als MT meegenomen in het zoekproces. Het moest een partij zijn die de waarde van Repair Care ziet én ons de ruimte geeft om onze eigen koers te blijven bepalen. Bolton paste daar perfect bij. Die multinational is groot, maar niet beursgenoteerd. Dus niet gestuurd door kwartaalcijfers, maar door visie. En bovendien pragmatisch en ondernemend, net als wij.”

De overname betekent vooral versterking van wat er al goed gaat. “Voor klanten verandert er niks. Behalve misschien dat we nóg professioneler zijn. We kunnen nu gebruikmaken van de expertise en netwerken van Bolton, bijvoorbeeld op het gebied van productontwikkeling of juridische ondersteuning. En tegelijk blijven wij Repair Care – een sterk, herkenbaar merk met focus op houtreparatie en kwaliteit.”

Langblijvers en ambassadeurs

Over het antwoord op de vraag waarom zoveel mensen lang bij Repair Care blijven, hoeft Robert-Jan niet lang na te denken. “We hebben een duidelijke missie en zijn daar trouw aan. Iedereen hier wil vooruit, kwaliteit leveren, zich blijven verbeteren. Die gedrevenheid zit in het DNA.” Hij noemt het een combinatie van realisme en openheid: “We weten wat we doen, maar staan altijd open voor ideeën van collega’s en klanten. Dat maakt ons sterk.”

Zelf geeft hij graag het voorbeeld: “Ik doe dingen op mijn manier, en hoop zo anderen te inspireren. Niet door alles voor te zeggen, maar door samen te bouwen.” Dat blijkt ook uit de hoge NPS-score die Repair Care onlangs weer haalde. “Een mooi cijfer (+77), maar vooral een bevestiging dat mensen ons aanbevelen. Omdat ze tevreden zijn over onze producten, service en aanpak.”

Vooruit met vertrouwen

Wat mogen klanten, partners en collega’s de komende jaren verwachten? “Vertrouwde kwaliteit, met ruimte voor vernieuwing. Als er iets verandert, dan is dat omdat we nóg beter willen worden. De overname door Bolton helpt ons daarbij, omdat we nu meer slagkracht hebben. Tegelijkertijd blijft het ons eigen pad.” En met een directeur aan het roer die zelf het merk heeft helpen groeien, ligt dat pad stevig verankerd in de kernwaarden van Repair Care.

“De lat ligt hoog, en dat houden we graag zo. Want alleen dan kunnen we blijven groeien en verbeteren.” Robert-Jan Corporaal, managing director Repair Care International

EASY•Q™ WIPES

Nu in een nóg handigere verpakking

Gebruik jij ook de EASY•Q™ WIPES van Repair Care? Ze zijn al jaren favoriet bij vakspecialisten om snel handen en gereedschap schoon te maken. Op basis van ervaringen van gebruikers hebben we de verpakking verder verbeterd.

Wat is er veranderd?

Op basis van jullie praktijkervaringen hebben we de volgende verbeteringen doorgevoerd:

- **Nieuwe dop:** de dop is groter en makkelijker te openen, zelfs zonder nagels. Doekjes die je er te ver hebt uitgetrokken, kun je makkelijk terugstoppen.
- **Ruimere verpakking:** de nieuwe stazak is iets groter, waardoor je de doekjes makkelijker uit de verpakking haalt.
- **Verbeterde sluitstrip:** de sluitstrip sluit nu beter, zodat de doekjes langer vochtig blijven.
- **Betere perforatierand tussen de doekjes:** daardoor scheur je de wipes makkelijker van elkaar en gebruik je er niet meer dan nodig is.

Zelfde kwaliteit, makkelijker in het gebruik

Het grootste voordeel van de nieuwe verpakking? De grotere opening met de eenvoudig te openen dop. Daardoor kun je zo bij het eerste doekje en hoef je de zak aan de bovenkant niet meer open te scheuren.

Net als de vorige is ook deze verpakking geheel recyclebaar. En al ziet de nieuwe stazak er iets anders uit, de samenstelling van de doekjes blijft hetzelfde: biobased en met dezelfde effectieve hoeveelheid vloeistof. Goed voor milieu en handen!

TIP

Op de achterkant van de verpakking vind je de instructie voor een optimaal gebruik van de wipes. Lees die of bekijk de instructievideo en ontdek zelf het verbeterde gebruiksgemak.

EASY•Q™ WIPES



Nu verkrijgbaar

De EASY•Q™ WIPES in de nieuwe verpakking zijn verkrijgbaar via de bekende Repair Care-verkooppunten. We horen graag wat je vindt van de verbeterde verpakking. Heb je vragen? Neem gerust contact op met onze binnendienst via 0416 – 34 72 29.

Hout door de jaren heen

Van 100% grenen tot veelzijdig hergebruik

Als er iemand is die hout door en door kent, is het wel Jan de Jong. Al 43 jaar werkt hij bij TNO, waar hij begon in de laboratoria en inmiddels als consultant optreedt binnen het team Biobased en Circulair hout. “Met mijn 65 jaar ben ik aan het afbouwen, maar de groep is juist in opbouw”, vertelt hij. “We zijn nu met 16 specialisten, van hout- en lijmexperts tot wetenschappers op het gebied van constructies.” Jans hele carrière draait om ramen, deuren en kozijnen – met name de onderhoudskant. En altijd met een duidelijke missie: hout slimmer, duurzamer en innovatiever inzetten in de bouw.

De veranderende rol van TNO

Waar TNO ooit vooral onderzoek deed naar de fysische eigenschappen van hout, is de focus tegenwoordig veel praktijkgericht. “We willen echt impact maken”, zegt Jan. “Bijvoorbeeld door kennis te delen met professionals in de bouw, of door nieuwe toepassingen voor hout te onderzoeken en te testen.” Een goed voorbeeld is het Houtvademecum, dat in eerste instantie als houtsoortenboek door TNO werd uitgebracht. Sinds 1955 neemt Centrum Hout de uitgave op zich en inmiddels is de 11e druk een feit. Het naslagwerk sluit nu beter aan bij de moderne praktijk en blijft zo een actuele bron van kennis voor het herkennen van houtsoorten en het maken van de juiste keuzes voor toepassingen en onderhoud.

Van grenen tot tropisch hardhout: de evolutie van houtsoorten

Kijk je naar de houtsoorten die de afgelopen decennia gebruikt zijn in kozijnen, dan zie je duidelijke trends. “Grenen was lang populair en zie je in monumenten nog steeds veel terug. Daarnaast kwamen in de jaren ‘50 en ‘60 vurenhout kozijnen op. En vanaf de jaren ‘70 zagen we een flinke opmars van tropisch hardhout, zoals meranti, merbau en teak.” Die houtsoorten stonden bekend om hun levensduur, maar zijn tegenwoordig minder vanzelfsprekend door de prijs en beschikbaarheid. “Teak is bijvoorbeeld vrijwel onbetaalbaar geworden.”

In de jaren ‘90 en het begin van deze eeuw kwamen nieuwe houtsoorten op, zoals het Canadese hemlock en diverse Zuid-Amerikaanse soorten, zoals mahonie, sapupira en cumaru. Overigens met wisselend succes: “Hemlock gaf aanvankelijk veel problemen doordat bij verlijming van de lamellen, vingerlassen en verbindingen dorpels en deurstijlen open gingen staan en het hout ging rotten. Daarnaast konden niet alle houtsoorten in die tijd overweg met de toen gebruikte lijmen.”



Technische doorbraken en langere onderhoudsintervallen

Juist die problemen hebben geleid tot verbeteringen. Verlijmingstechnieken werden aangepast en de kwaliteitseisen voor de industrie gingen omhoog. Net als de aandacht voor duurzaamheid. Het resultaat? Kozijnen met een langere levensduur en minder faalkosten. “We werken nu toe naar onderhoudsintervallen van 10 jaar in plaats van 5. Maar dat blijft natuurlijk afhankelijk van locatie en omstandigheden.”

Daarnaast zijn er innovatieve houtbehandelingen opgekomen, zoals Accoya (chemisch gemodificeerd met azijnzuuranhydride) en hittebehandeld hout. Beide maken zachtere houtsoorten duurzamer en schimmelbestendiger. “Ook keurmerken als FSC en Keurhout zijn inmiddels gemeengoed geworden.”

Kozijnen: veel veranderd of juist niet?

Opvallend is dat de afmetingen van houten kozijnen in Nederland al ruim 100 jaar vrijwel hetzelfde zijn gebleven. Dat heeft te maken met de regelgeving, zoals die is vastgelegd in het Bouwbesluit (tegenwoordig Besluit bouwwerken leefomgeving) en in de branchespecifieke normeringen. “Ons land is daarin uniek. En die standaardisering biedt duidelijkheid, maar het beperkt ook innovatie”, vertelt Jan. “Met mijn team kijk ik juist graag hoe we het houten kozijn nog beter en anders kunnen maken. Zeker nu houtbouw steeds vaker wordt toegepast, is het dé tijd om te kijken naar nieuwe toepassingen en afmetingen van het kozijnhout. Maar ook in renovatieprojecten kan een andere kijk op maatvoering slim zijn. Een nieuw kozijn biedt dan bijvoorbeeld mogelijkheden voor slankere profielen en dus minder materiaalgebruik.”



Een toekomst met hergebruik, innovatie en digitalisering

Een van de belangrijkste pijlers voor de toekomst is volgens Jan het hergebruik van hout. Bij TNO werkt hij met zijn team aan technologieën om oud hout te scannen, metalen te verwijderen en het geschikt te maken voor hergebruik. In Zoetermeer opent TNO nog dit jaar het BBMIC-lab: een innovatief centrum waar hout gescand, bewerkt en geprofileerd wordt met behulp van robots en CT-scans. “Zo kunnen we van oude balken weer bruikbare kozijnen maken.” Ook pallets worden daar verwerkt: ze worden spijkervrij gemaakt, samengeperst tot grote platen en opnieuw gefreesd.

De oproep aan de praktijk

Wat betekenen al deze ontwikkelingen nu voor schilders, onderhoudsbedrijven en andere professionals in de markt? “Zij kunnen nu al bijdragen aan de toekomst van hout”, vindt Jan. “Bijvoorbeeld door mee te denken over hergebruik in plaats van vervanging. Door houtsoorten goed te documenteren. En door samen te werken met partijen die hout op een slimme manier willen terugbrengen in de keten.”

Veel professionals die werken met Repair Care zijn volgens Jan al goed bezig: “Ik ben blij dat kozijnen tegenwoordig al vaak worden gerepareerd in plaats van vervangen. Dat is duurzaam en toekomstgericht.” Maar met meer aandacht en de toepassing van innovatie kan het natuurlijk altijd nog beter. “Bijvoorbeeld door vervangingen nog bewuster te doen, of door preventief te onderhouden met behulp van nieuwe meet- en scantechnieken.”

Kansen en uitdagingen

De uitdagingen zijn duidelijk: regelgeving, standaardisatie en behoefte aan nog meer kennis. Maar de kansen zijn minstens zo groot. Prefab bouwen, slimme kozijnsystemen, circulaire houtstromen – allemaal ontwikkelingen die vragen om innovatieve oplossingen en samenwerking. Jan besluit: “Bij TNO zien we het als onze rol om kennis te ontwikkelen en breed beschikbaar te maken. Zo laten we zien dat het kan: duurzaam bouwen met hout, met behoud van kwaliteit. Waarbij het vakmanschap van vandaag onmisbaar is voor het verantwoord houtgebruik van morgen.”



“Met CT-scans en robots brengen we oud hout digitaal in kaart en maken we het geschikt voor een tweede leven.”

“Wie écht verschil wil maken, pakt zijn rol in het verlengen van de levensduur en het hergebruik van hout.”



“Van één dominante houtsoort naar tientallen varianten en hergebruik: zó veelzijdig is hout inmiddels geworden.”

Robots en ultrasone scans in het BBMIC-lab

Wist je dat er technieken bestaan om beginnende houtaantasting op te sporen voordat het zichtbaar is? Bij TNO wordt gewerkt met ultrasone technieken en digitale meetmethoden die helpen om onderhoud op maat te plannen. Zo kunnen woningcorporaties, beheerders en schilders preventief ingrijpen, en blijft het hout langer in topconditie. En in het nieuw te openen BBMIC-lab – het Biobased Building Materials and Innovation Centre – gaat de innovatieve technologie nog verder. Met CT-scans en gerobotiseerde systemen wordt het hout digitaal in kaart gebracht, metaalvrij gemaakt en bewerkt voor hergebruik.

KLANTTEVREDENHEID ONGEKEND HOOG

REPAIR CARE BEHAALT UITZONDERLIJKE NPS- SCORE

Klanttevredenheid staat al sinds jaar en dag hoog in het vaandel bij Repair Care. Dat we daarin blijven groeien, blijkt uit het recente klanttevredenheidsonderzoek: onze Net Promoter Score (NPS) steeg dit jaar naar een indrukwekkende +77. Dit betekent dat 77% van de deelnemers Repair Care aanbeveelt aan anderen, zoals hun collega's. Met deze score laten we niet alleen een mooie stijging zien ten opzichte van vorig jaar, maar behoren we ook tot de absolute top binnen én buiten onze branche. En alsof dat nog niet genoeg is, leverde onze hoge score ons zelfs een prestigieuze award op voor klanttevredenheid!

Score die er écht toe doet

De Net Promoter Score is een internationaal gebruikte graadmeter voor klantloyaliteit. Klanten geven op een schaal van 0 tot 10 aan hoe waarschijnlijk het is dat ze een bedrijf aanbevelen aan anderen. Het verschil tussen promoters (score 9 of 10) en criticasters (score 6 of lager) levert de NPS op, die kan variëren van -100 tot +100. Met een score van +77 behoort Repair Care tot de best scorende organisaties van Nederland. Ter vergelijking: Apple scoort een NPS van +61, Coolblue +71 en Starbucks – net als wij – +77. Een resultaat om trots op te zijn, dat onderstreept hoe onze producten, medewerkers en service worden gewaardeerd door onze klanten in Nederland, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk.

Blijven luisteren en verbeteren

Ook vorig jaar was de klanttevredenheid al hoog, met een NPS van +72. Maar bij Repair Care leunen we in zo'n geval niet achterover, we willen het altijd beter doen. De stijging naar +77 dit jaar is dan ook geen toeval. Als organisatie ontwikkelen we onszelf continu, onder andere met nóg betere producten en opleidingen. En met investeringen in ons CRM-systeem, de mobiele app en onze social media, zodat we klanten nog beter kunnen volgen, begrijpen en bedienen. Alle feedback die klanten geven in het onderzoek én daarbuiten volgen we serieus op. Bij lagere scores zoeken we proactief contact om te achterhalen wat er speelt en wat we kunnen verbeteren. Daarnaast meten we ook tussentijds de tevredenheid, bijvoorbeeld na een training of bij klachtenafhandeling. Zo houden we de vinger aan de pols en zorgen we voor een structureel hoog serviceniveau.

Vooruitkijken en verder groeien

We blijven gericht op verbetering. Dit jaar betrekken we ook minder ervaren gebruikers van onze producten in een nieuw pilotprogramma, om een nog completer beeld van de klantbeleving te krijgen. Via een aantal verkooppunten verzamelen we contactgegevens om ook hun ervaringen te meten. Daarnaast roepen we iedereen op om ook de volgende keer (weer) mee te doen met het klantonderzoek. Want alleen door samen te leren en verbeteren, blijven we vooroplopen.



Repair Care wint award voor klanttevredenheid

Tijdens de awardshow van onderzoeks- en adviesbureau Integron op 22 mei is Repair Care uitgeroepen tot meest klantgerichte organisatie in de categorie 'handel en industrie non-food'. Een prachtige bekroning op ons werk, die laat zien dat onze inzet voor tevreden klanten écht wordt gezien en gewaardeerd. De NPS-score van +77 vormde daarbij de basis – het hoogste resultaat dat we ooit hebben behaald. Deze award is voor ons een extra bevestiging dat onze combinatie van productkwaliteit, kennis en persoonlijke service werkt.

"Ik vond de vorige score al heel hoog, maar klanten blijven me verrassen met hun positiviteit. De NPS-score van +77 is niet zomaar een cijfer, het is een weerspiegeling van onze cultuur. We streven naar kwaliteit en klantgerichtheid in alles wat we doen – en dit resultaat laat zien dat klanten dat ook ervaren. Dat maakt me dankbaar én trots op de mensen van Repair Care."

Omar Abokanj

Head of Repair Care Home en lid van project Happy Customer



Blijf op de hoogte

Wil je op de hoogte blijven van het laatste Repair Care-nieuws? Meld je dan aan voor onze nieuwsbrief. Zo mis je niets én ontvang je automatisch een uitnodiging voor ons volgende klanttevredenheidsonderzoek.

repair-care.nl/kennisbank

HAAL HET MAXIMALE UIT

DRY FLEX® EN BIO FLEX™

Werk je regelmatig werkt met de DRY FLEX® en BIO FLEX™ reparatiepasta's van Repair Care? Dan weet je als geen ander dat je met deze producten duurzame en professionele houtreparaties uitvoert. Toch valt er – juist bij herhaald gebruik – vaak nog winst te behalen. In tijd, materiaal én resultaat. Hieronder vind je een aantal handige tips die je helpen om de reparatiepasta's nóg slimmer toe te passen. Kleine inzichten, groot gemak.

Tip 1: leer jezelf de kneepjes van het vak

Hoe vaker je de producten van Repair Care gebruikt, hoe nauwkeuriger je leert inschatten hoeveel reparatiepasta je nodig hebt. Een van de meest gehoorde tips van ervaren gebruikers is dan ook: tel je kneepjes. Door bij elke reparatie te tellen hoeveel kneepjes pasta je gebruikt, ontwikkel je vanzelf gevoel voor de juiste hoeveelheid per type reparatie. Na verloop van tijd kun je niet alleen preciezer bepalen wat je nodig hebt voor een klus, maar ook makkelijker inschatten hoeveel kokers je voor een project of werkdag moet meenemen.

Denk aan hoe je in de keuken leert doseren: wie vaker spaghetti kookt, weet precies hoeveel gram nodig is voor het aantal eters. Geen verspilling, geen tekort. En net als met je pastagerechten in de keuken geldt ook voor het gebruik van reparatiepasta's: je leert het vooral door het vaak te doen. Zo optimaliseer je jouw recept voor succes!

Tip 2: bekijk de productinformatie en video's

Wist je dat op elke verpakking van DRY FLEX® en BIO FLEX™ een QR-code staat? Door die te scannen met je telefoon, krijg je direct toegang tot productinformatie en handige instructievideo's. Ideaal als je even snel iets wilt checken op de werkplek, of een collega die minder ervaring heeft op weg wilt helpen. Slim, snel en altijd bij de hand.

Tip 3: kies het juiste product voor jouw ritme

Als vaste gebruiker van onze producten weet je dat elk type DRY FLEX® of BIO FLEX™ zijn eigen 'tempo' heeft. Maak daar gebruik van. Is snelheid cruciaal? Dan is DRY FLEX® 1 ideaal. Werk je liever op routine in een vast werkschema? Dan is DRY FLEX® 4 waarschijnlijk een betere keuze. En bij grotere of meer complexe projecten waar je de tijd hebt, komt DRY FLEX® 16 het beste tot zijn recht. Ook de BIO FLEX™-lijn biedt hierin keuzemogelijkheden: ALLROUND is geschikt voor alle seizoenen, terwijl COOL juist qua verwerking ideaal is bij lagere temperaturen. Door je productkeuze af te stemmen op het werkritme, voorkom je haast, verspilling en onnodige stress.

Tip 4: stem je aanpak af op de omstandigheden

Duurzaam herstel is niet alleen een kwestie van het juiste product, maar ook van goed kijken, plannen en rekening houden met de omstandigheden. Een grote reparatie vraagt om een andere aanpak dan een kleine opvulling. En bij hoge temperaturen ga je anders te werk dan bij koelte. Zo is het bij reparaties die groter zijn dan een gemiddelde vuist slim om je reparatiepasta te combineren met opvulhout. Dat is constructief verstandiger, én praktischer bij warm weer, omdat grote hoeveelheden pasta dan sneller reageren en minder lang verwerkbaar zijn.

Meer hierover lees je ook in het artikel 'Houtreparatie in de zomer: zó werk je duurzaam en effectief' in deze editie van het Repair Report.

Tip 5: volg een opleiding en word een pastaprof

Wil je echt alles uit je producten én je eigen vakmanschap halen? Dan is het volgen van een praktijkgerichte opleiding bij Repair Care een aanrader. Van basisreparaties tot complexe deelvervangingen – je oefent ermee in de praktijk en werkt met de producten die je zelf toepast. Zo verdiep je je kennis, leer je slimme toepassingen en oefen je met realistische scenario's. Of je nu net begint of al jaren meedraait: er is altijd een opleiding die past bij jouw niveau en werkzaamheden. Meer informatie over alle opleidingen vind je op www.repair-care.nl/opleidingen





Scan & geef je keuze door!

Goed nieuws: het Repair Report verschijnt voortaan ook digitaal. Daarnaast blijft de gedrukte versie gewoon bestaan.

Ontvang jij de aankomende Repair Reports het liefst fysiek of digitaal? Binnen 1 minuut geef je dit aan ons door via de QR-code of de volgende link:

www.repair-care.nl/repair-report



Stronger together

Repair Report is een uitgave van Repair Care. Informatie uit dit Report mag vrij gebruikt worden.



/RepairCareInt



RepairCareNL



@repaircarenl



repair-care-international

Repair Care International B.V.

Cartografenweg 34
5141 MT Waalwijk

+31 (0)416 34 72 29
supportnl@repair-care.com