

Ontwikkeling CIB-format

Klantgericht bouwen

Bijlage

Februari - Juni, 2005

Auteurs : Justin Amesz
(ID-code 1146575)
Raymond van de Hoef
(ID-code 1149778)

**Het specificeren van een format per fase in de
Bouwkolom, waarmee bedrijven hun meerwaarde
kunnen tonen richting de (potentiële) klant.**

**Hogeschool van Utrecht
Faculteit Natuur & Techniek**

Opleiding	: Bouwtechnische Bedrijfskunde
Afstudeerrichting	: Bouwmanagement
Collegejaar	: 4 ^e jaar, 2004 / 2005
Periode	: week 5 t/m week 25
Bedrijf	: Centrum voor Innovatie van de Bouwkolom
Bedrijfsbegeleider	: Dhr. P.M. Oskam
Plaats	: Zeist
Afstudeerbegeleider 1	: Dhr. P. Vaandering
Afstudeerbegeleider 2	: Mevr. N. Corsmit

Correspondentiegegevens:

Centrum voor Innovatie van de Bouwkolom

Bezoekadres:
Dijnselburgerlaan 7
3705 LP Zeist

Postadres:
Postbus 640
3700 AP Zeist

Tel: 030 69 36 072
Fax: 030 69 36 071
E-mail: p.oskam@bouwkolom.org

Justin Amesz

Schubertstraat 16
3752 JM Bunschoten

ID-code : 1146575
Telefoon: 06 18 632 935
E-mail : ameszoon@planet.nl

Hogeschool van Utrecht

Bezoekadres:
Nijenoord 1
3500 AD Utrecht

Postadres:
Postbus 182
3552 AS Utrecht

Tel : 030 238 86 04
E-mail 1 : peter.vaandering@hvu.nl
E-mail 2 : natalie.corsmit@hvu.nl

Raymond van de Hoef

Victoriestraat 58
3815 MR Amersfoort

ID-code : 1149778
Telefoon: 06 25 213 752
E-mail : raymond@large.nu

Overzicht bijlagen

- Bijlage 1: Plan van Aanpak
- Bijlage 2: Interviewvragen 'klantgerichtheid deelnemende bedrijven'
- Bijlage 3: Uitwerkingen interviews
- Bijlage 4: Inhoudelijke uitwerking punten factsheets per fase
- Bijlage 5: Communicatieoverzicht betrokken partijen per fase

Bijlage 1

Plan van Aanpak

Projectomschrijving



'klantgericht bouwen'

Centrum voor Innovatie van de Bouwkolom



Hogeschool van Utrecht
Bouwtechnische Bedrijfskunde

Laatste aanpassingsdatum: 28-02-'05

Handtekeningen

Hierbij verklaren ondergetekenden akkoord te gaan met het plan van aanpak zoals beschreven in dit document:

Studenten:

Dhr J.S.P. Amesz
Datum:

Dhr R van de Hoef
Datum:

Begeleiders Hogeschool van Utrecht:

Dhr P. Vaandering
1^e begeleider
Datum:

Mevr. N. Corsmit
2^e begeleider
Datum:

Externe begeleider:

Dhr P. Oskam
Directeur CIB
Datum:

1. Inhoudsopgave

1. Inhoudsopgave.....	7
2. Algemeen	8
3. Contactgegevens	8
4. Projectvoorstel	9
4.1. Probleemstelling	9
4.2. Opdrachtschrijving.....	9
4.3. Faseverdeling bouwproces	9
5. Plan van Aanpak	10
6. Te verwachten resultaat eindrapportage	12
7. Communicatieplan	13
8. Bronvermelding	14

2. Algemeen

Namens het CIB – Centrum voor innovatie van de Bouwkolom zullen wij ons in het komende semester bezig houden met het uitvoeren van een concrete opdracht. Reeds in het eerder uitgewerkte projectvoorstel is er door ons een opdrachtschrijving geformuleerd.

Deze opdracht kan in het kort als volgt worden omschreven:

Het specificeren van een format per fase in de bouwkolom, waarmee aangesloten bedrijven hun meerwaarde kunnen tonen richting de (potentiële) klant.

Volgend op het projectvoorstel hebben wij het Plan van Aanpak (verder genoemd als 'PvA') opgesteld waarin verdere invulling zal worden gegeven aan de verschillende aspecten welke voor een goede uitvoering van de opdracht van belang zijn.

3. Contactgegevens

Naam student : Justin Amesz
ID nummer : 1146575
Telefoonnummer : 06 18 632 935
e-mail : ameszoon@planet.nl
Afstudeerrichting : Bouwtechnische Bedrijfskunde - Projectmanagement
Duaal/voltijd : Voltijd

Naam student : Raymond van de Hoef
ID nummer : 1149778
Telefoonnummer : 06 25 213 752
e-mail : raymond@large.nu
Afstudeerrichting : Bouwtechnische Bedrijfskunde - Projectmanagement
Duaal/voltijd : Voltijd

Afstudeerbedrijf : CIB – Centrum voor Innovatie van de Bouwkolom
Adres : Dijnseburgerlaan 7
3705LP Zeist
Postbus 640
3700AP Zeist
Telefoonnummer : 030 69 36 072
Telefax : 030 69 36 071
Extern begeleider : Piet Oskam
Functie : Directeur
E-mail : p.oskam@bouwkolom.org

Begeleiding vanuit HvU:

1e begeleider : dhr. Vaandering
mail: peter.vaandering@hvu.nl
2e begeleider : mevr. Corsmit
mail: natalie.corsmit@hvu.nl

4. Projectvoorstel

Hieronder staat de door ons geformuleerde omschrijving van de opdracht welke wij zullen gaan uitvoeren in het komende semester.

4.1. Probleemstelling

Op het moment dat u als consument de keuze maakt bijvoorbeeld een woning te laten bouwen, dient u bij tal van zaken stil te staan. Vanwege het feit dat de consument niet exact weet wat hij kan of mag verwachten ontstaat er vaak ontevredenheid. Bron van deze ontevredenheid ligt vaak op de betrokkenheid in de latere fases van het proces. Een veel voorkomende situatie is dat er door het bouwbedrijf gedurende de oriëntatiefase hoge verwachtingen worden geschept bij de consument. In deze fase wordt de consument in staat gesteld mee te denken in het proces en zo zijn of haar wensen kenbaar te maken.

Gedurende de voortgang van het proces zal de betrokkenheid van de consument hierbij achteruitgaan. Door de éénzijdige communicatie vanaf het bouwbedrijf naar de consument in de overige fases, krijgt deze het gevoel te worden buitengesloten binnen zijn of haar eigen project. Tekortkomingen komen hierbij vaak pas bij de oplevering aan het licht.

4.2. Opdrachtoomschrijving

Het CIB wil een format ontwikkelen waarbij klantgerichtheid centraal staat in de verschillende fasen, die bouwproject doorloopt. Voor het opstellen van dit format zal er bij de 30 aangesloten bedrijven een inventarisatie gemaakt worden van de door hen gehanteerde aspecten met betrekking tot klantgerichtheid in de fasen. Aan de hand van deze gegevens zullen wij nagaan wat hun overeenkomstige kenmerken zijn en welke succesfactoren hierbij naar voren komen. Aan de hand van deze gegevens zullen wij nagaan op welke manier er een samenwerkingsmethode kan worden opgezet waarbij klantgerichtheid gedurende alle fasen centraal staat, en welke vervolgens als compleet pakket kan worden aangeboden aan deelnemende bedrijven.

Hierbij dient tevens duidelijk geformuleerd te worden welke voordelen hierbij voor zowel de consument als voor de deelnemende bedrijven aanwezig kunnen / zullen zijn.

4.3. Faseverdeling bouwproces

Eén van de resultaten van ons afstudeerproject zal een schema zijn van aspecten welke belangrijk voor de consument zijn gedurende het bouwproces. Dit schema kan door de aangesloten bedrijven in het kennismakingsgesprek met de consument worden gebruikt. Het schema zal er voor dienen om de consument een duidelijk beeld te geven van wat deze kan verwachten van de bedrijven

Gedurende de laatste fase van het bouwproces (gebruiksfasen) is er voor de aangesloten bedrijven veel te winnen op het gebied van klantgerichtheid. Bijvoorbeeld in de autobranche is het juist deze fase die voor de meeste inkomsten zorgt. Standaard wordt immers bij elke nieuwe auto de mogelijkheid voor een servicebeurt aangeboden. Deze optie kan ook door de bedrijven worden aangeboden waardoor er ook na de oplevering nog contact blijft bestaan met de consument, iets wat in huidige situaties niet het geval is. Door dit contact zal een consument voor toekomstig onderhoud of aanpassingen eerder contact zoeken met de partij welke voor de uitvoering heeft gezorgd en dus bekend is met het project.

De belangrijkste punten die naar voren komen in de fases staan hieronder uiteengezet.

Verkenningfase	Opdracht-verleningsfase	Uitvoeringsfase	Opleverfase	Gebruiksfase
• Aannemer kiezen	• Opdracht geven aan de aannemer	• Startbouw	• Opleverpunten ondervangen	• Onderhoud werkzaamheden
• PVE opstellen	• Voorbereiding van de uitvoering	• De verschillende fasen	• Opleverpunten herstellen / verbeteren	• Aanbieden onderhoudscontract
• Ontwerp goedkeuren	• Meer- en minder vaststellen	• Meer- en minderwerk	• Oplevermomenten / deelopleveringen	• Periodieke keuring/ inspectie
•	•	•	•	• Service kaart van welk bedrijf wat gedaan heeft in de uitvoeringsfase

5. Plan van Aanpak

De komende 18 weken zullen wij ons gaan bezig houden met het uitwerken van de opdracht zoals deze hierboven omschreven staat. De manier waarop wij de opdracht gaan uitvoeren staat in hoofdlijnen hieronder beschreven.

Fase 1: Inventariseren huidige marktsituatie

Als eerste zullen wij opzoek gaan naar relevante informatie over het onderwerp 'klantgericht bouwen' / 'consumentgericht bouwen'. Deze informatie zullen wij gedurende het uitvoeren van de opdracht kunnen gebruiken als naslagwerk.

Fase 2: Kopers-/ klantenbeleid van aangesloten bedrijven analyseren

Vervolgens zullen wij starten met het analyseren van de wijze waarop de aangesloten bedrijven omgaan met de wensen van de consument binnen hun bedrijfsvoering.

Vanwege het feit dat wij informatie zullen gaan betrekken bij een 30-tal bedrijven is het noodzakelijk een eenduidige vragenlijst / enquête op te stellen. Op deze manier is het voor ons mogelijk om de gegevens uit eindelijk met elkaar te kunnen vergelijken.

Binnen het thema 'kopers- / klantenbeleid' willen wij een onderverdeling maken tussen drie niveaus:

- Bedrijfsgebonden kopers-/ klantenbeleid
Dit is het belang dat op bedrijfsniveau word gehecht aan de kopers-/klantenbegeleiding.
- Projectgebonden kopers-/ klantenbeleid
Dit is manier waarop men omgaat met de voorzieningen, keuzemogelijkheden en inspraakmogelijkheden welke aan de kopers / klanten worden aangeboden
- Individuele kopers-/ klantenbeleid
Dit is de manier waarop word omgegaan met de aanvragen welke daadwerkelijk door de klant worden gedaan.

Gegevens die wij op deze wijze verkrijgen zullen wij verzamelen in een nader op te stellen model. Na het analyseren van alle gegevens is het voor ons mogelijk de succes- en faalfactoren binnen de verschillende bedrijven. Er zal nog exact bepaald moeten worden op welke wijze de gegevens tegen elkaar afgewogen zal moeten worden. (bv. door gebruik te maken van score-cards etc.)

Fase 3: Analyseren faalfactoren & formuleren van verbetervoorstellen voor CIB-format

Na het verzamelen van alle gegevens vanaf de aangesloten bedrijven kunnen wij starten met het vertalen hiervan naar een onderlegger voor het CIB-format. Door gebruik te maken van de aanwezige kennis en ervaring bij de aangesloten bedrijven en deze te combineren kunnen we een concept opzetten waarin alle aspecten van het klantgericht bouwen worden behandeld gedurende alle fasen van het bouwproces.

Fase 4: Presenteren concept 'CIB-format' aan aangesloten bedrijven

Op 13 april zullen wij een presentatie geven aan de reeds bij het CIB aangesloten bedrijven. Hierin zullen wij toelichting geven over de invulling welke aan dit format gegeven zal worden. Tevens zal naar aanleiding van deze presentatie worden geprobeerd een 'klankbordgroep' te formeren waarbinnen samengewerkt kan worden aan de verdere ontwikkeling van het concept.

Fase 5: Formulering van het eindrapport voor HvU

Naar planning zullen wij in week 14 beginnen met het opstellen van de conceptteksten voor ons eindrapport. Hiervoor hebben wij reeds in dit vroege stadium een inhoudsopgave opgesteld welke wij zullen gebruiken als onderlegger voor de indeling van het eindrapport. Hieronder is deze indeling terug te vinden:

1. Projectplan

- Aanleiding
- Probleemformulering
- Doelstellingen
- Resultaat
- Werkwijze

2. Inventarisatie

- Waarom inventariseren?

- Inventarisatie fasen in het bouwproces
- Inventarisatie wensen / verwachtingen consument
- Inventarisatie huidig kopers-/ klantenbeleid bedrijven.
 - Bedrijfsgebonden kopers-/ klantenbeleid
 - Projectgebonden kopers-/ klantenbeleid
 - Individuele kopers-/ klantenbeleid
- Inventarisatie innovatiemogelijkheden
 - Samenwerking CIB bedrijven
 - Verbetering klantgerichtheid CIB bedrijven

3. Toekomstvisie CIB-format

- Voordelen consument
- Voordelen aangesloten bedrijven

4. Conclusies & aanbeveling

- Deelconclusie inventarisatie
- Aanbeveling m.b.t. klantgericht bouwen
- Aanbeveling m.b.t. faseoverzicht
- Aanbeveling samenwerking & innovatie

6. Te verwachten resultaat eindrapportage

Als uiteindelijk resultaat zullen wij een rapport schrijven waarin het hoofdzakelijk zal draaien om het aspect klantgericht bouwen en de mogelijkheden tot innovatie op dit vlak. In het rapport zal een onderverdeling gemaakt worden in drie hoofdstukken.

Allereerst zal er een analyse van de huidige situaties binnen de bij het CIB aangesloten bedrijven worden gemaakt. Hierdoor kan in kaart worden gebracht op welke wijze er op dit moment word omgegaan met het 'klantgericht bouwen'. Doormiddel van het stellen van kritische vragen is het de bedoeling de bedrijven na te laten denken over hun kopers / klantenbeleid. In dit onderdeel zullen zowel de succes- als de faalfactoren worden behandeld.

Als tweede onderdeel gaan wij een schematisch overzicht opstellen waarin alle aspecten van het klantgericht bouwen worden opgenomen. Dit overzicht kan gebruikt worden door de aangesloten bedrijven welke om richting de consument duidelijk te maken welke zaken bij hen verwacht kunnen worden. Tevens kan dit document dienen ter onderscheiding van de concurrent.

Als laatste zullen wij een adviesdocument opstellen waarin wij verbetervoorstellen met onderbouwing voordragen. Deze verbetervoorstellen hebben betrekking tot het aspect klantgerichtheid en de innovatiemogelijkheden op dit vlak. Deze voorstellen zullen tevens worden verwerkt in de rapportage welke naar het bedrijf toe geschreven word.

7. Communicatieplan

Wijze van communiceren

Voor het uitwerken en uitvoeren van de opdracht zal er contact opgenomen worden met diverse bouwbedrijven welke reeds lid zijn van het CIB. Bij deze bouwbedrijven zal mogelijk een persoonlijk gesprek aangevraagd worden en een enquête worden ingevuld. Indien specifieke informatie noodzakelijk zal er een persoonlijke afspraak gemaakt worden om deze informatie te verkrijgen

De voortgang van het specificeren van het format zal besproken worden met de Dhr. P. Oskam van het CIB en zal zo mogelijk wekelijks geschieden. De voortgangsgesprekken met de interne begeleiders van de Hogeschool van Utrecht (Dhr. Vaandering en Mevr. Corsmit) zal op afspraak geschieden. Deze zullen op nader te bepalen tijdstippen plaatsvinden

Globale tijdsplanning

De werkzaamheden die wij tijdens de afstudeerperiode zullen gaan uitvoeren zijn:

- Opstellen definitief Plan van Aanpak;
- Opzoeken van informatie klantgericht bouwen;
- Verzamelen en ordenen al aanwezige informatie;
- Analyseren van verzamelde informatie;
- Doornemen bedrijfsanalyses;
- Afspraken maken & bezoek bij aangesloten bedrijven;
- Vastleggen / doorspreken van verzamelde informatie van bedrijven;
- Voorbereiden presentatie CIB aannemers;
- Presentatie voor CIB aannemers;
- Het specificeren van een format klantgericht bouwen op basis van de gevonden en geproduceerde gegevens.

Als bijlage hebben wij een globale tijdsplanning toegevoegd. Hierin is aangegeven in welke periode welke activiteiten zullen plaatsvinden.

8. Bronvermelding

Voor de realisatie van eindrapport zal er gebruik gemaakt worden van de diverse bronnen. Hieronder is weergegeven welke bronnen er gebruikt zullen worden. Deze lijst is niet volledig, maar zal tijdens het afstuderen verder uitgebreid worden.

Internetsite

- <http://www.bouwpraktijkinnovatie.nl/>
- <http://www.klantgerichtbouwen.nl>
- <http://www.particulieropdrachtgeverschap.nl/>
- <http://www.bouwweb.nl/persmap2004/040409innovatie.html>
- http://www.utwente.nl/nieuws/pers/archief/2004/cont_04-011.doc/
- <http://www.nvb-bouw.nl/nieuws/persberichten/2004/p07-06-2004.htm>
- <http://www.raabkarcher.nl/kennis/column.html>
- <http://www.bwk.tue.nl/ut/>

Documenten, rapporten

- Scriptie: Commercieel beleidsplan, B. de Brouwer & T. Stam, september 2004, (HEAO)
- Scriptie: Waar ligt de grens, beoordelingsmethode van klantgericht bouwen kern rapport Deel 1, N.J.M. Klein & O.J. de Goeij, juni 2002 (HvU)
- Scriptie: Procedure voor het toestaan van individuele koperswensen aan uitvoeringstechniek en planning, F.E. Coonen, juli 2002 (TU Eindhoven)

Boeken

- Jellema Hogere bouwkunde deel 1, Bouwnijverheid – Inleiding
-

Personen

- Dhr P.M. Oskam
- Diverse personen van aangesloten bedrijven

Bijlage 2

Interviewvragen 'klantgerichtheid deelnemende bedrijven'

Interview onder aangesloten bouwbedrijven

Titel : Inventarisering 'klantgerichtheid' CIB aannemers
Instantie : Centrum voor Innovatie van de Bouwkolom
Contactpersoon : Dhr. J.S.P. Amesz & Dhr. R. v.d. Hoef
Telefoon : 030 69 360 72

Gegevens respondent:

Bedrijfsnaam :
Te :
Contactpersoon : dhr./mevr.
Datum :
Interviewnummer :

Toelichting interview:

In het kader van de toekomstige ontwikkeling van een format per fase van het bouwproces waarin het thema 'klantgericht bouwen' centraal staat hebben wij de volgende vragenlijst geformuleerd.

De antwoorden op deze vragen zullen wij gebruiken om een analyse te maken van de huidige situatie rondom het dit thema. Deze analyse zal een bron van informatie voor ons zijn bij de uitwerking van de format. Deze format per fase van het bouwproces kan door de CIB-bedrijven gebruikt worden om hun weerwaarde te tonen en zich op deze manier te onderscheiden van de consument.

Voortbordurend op dit thema willen wij u graag een aantal vragen stellen. Deze vragen zijn open van structuur en omvatten de mogelijk tot discussie over het thema 'klantgerichtheid'.

De vragen welke door ons zijn geformuleerd zijn gerangschikt per fase van het bouwproces zoals de consument deze ervaart.

Verkenningfase

Voor sommige consumenten kan de verkenningfase de eerste keer zijn dat zij in aanraking komen met de 'bouwwereld' en de werkwijze welke hierbij van toepassing is. Het is voor de consument belangrijk dat deze het gevoel krijgt dat er werkelijk naar hem geluisterd wordt.

1. Op welke wijze 'promoot' u uw organisatie op het ogenblik richting de potentiële consument, hoe vindt de acquisitie van nieuwe projecten plaats? Denk hierbij bijvoorbeeld aan referenties d.m.v. reeds uitgevoerde projecten etc.

Doel: Hoe plaatsen de bedrijven zichzelf in de markt en welke middelen gebruiken ze hierbij?

2. Hoe wordt er binnen de organisatie omgegaan met de begeleiding van de consument

Doel: Op welke wijze begeleidt het bedrijf de consument in deze fase van het bouwproces?

Opdrachtverleningsfase

In de opdrachtverleningsfase maakt de consument de definitieve keuze voor de uitvoerende partij. In deze fase worden tevens diverse afspraken gemaakt over het verloop en de invulling van het bouwproces.

3. Hoe vind de overdracht van informatie en reeds gemaakte afspraken plaats tussen de persoon welke verantwoordelijk is voor de acquisitie van het project en de persoon welke gedurende het bouwproces verantwoordelijk is voor het project en hoe word voorkomen dat in dit stadium miscommunicatie ontstaat?

Doel: Hoe is de interne communicatie / informatieoverdracht binnen de organisatie geregeld?

4. In deze fase dient de consument beslissingen te maken met betrekking tot bijvoorbeeld het uit te voeren meer- en minderwerk. Hoe vind de begeleiding bij dit soort beslissingen plaats?

Doel: Op welke wijze wordt de consument begeleid bij het maken van keuze

Uitvoeringsfase

Als alle voorbereidingen in de vorige fase zijn getroffen wordt het terrein eerst bouwrijp gemaakt, waarna gestart kan worden met de bouw van de woning. Het bouwbedrijf is hierbij de coördinerende partij. Aan de hand van de gegevens welke beschikbaar zijn vanuit het ontwerp, het bestek en het eventuele meer- en minderwerk word het project gerealiseerd. Het is echter noodzakelijk dat de betrokkenheid van de klant gedurende de uitvoering niet verwaarloosd word.

Inleiding vraag 5:

Vanuit de consument wordt regelmatig het signaal ontvangen dat de communicatie gedurende de uitvoering van het project stroef verloopt. Informatiestromen zijn veelal éézijdig en de terugkoppeling van bijvoorbeeld de voortgang van het project is matig.

5. Is het in het verleden voorgekomen dat u, gedurende de uitvoering van projecten, dergelijke signalen ontvangen heeft en wat zijn de acties die u hebt ondernomen om dergelijke 'klachten' te ondervangen?

Topics:

- Nieuwsbrieven
- Informatiebijeenkomsten
- Rondleiding op bouwplaats
- Actieve kopersbegeleiding

Doel: Hoe wordt de consument betrokken bij de uitvoeringsfase en op welke wijze?

Inleiding vraag 6:

Het blijkt dat consumenten behoefte hebben aan een woning welke geheel is aangepast aan zijn eigen wensen. Stel, een consument ziet gedurende de uitvoeringsfase een beter alternatief voor een bepaald onderdeel dan waar in eerste instantie van uit is gegaan.

6. Hoe word er binnen uw organisatie omgegaan met dergelijke voorstellen tot meer- of minderwerk gedurende de uitvoering?

Doel: Hoe is het gesteld met de bereidheid tot aanpassen aan de klant binnen het bedrijf?

Opleveringsfase

Op het moment dat de uitvoeringsfase volledig is afgerond kan de oplevering van de woning plaats vinden. Door tijdsdruk vanuit de planning waarin het oplevermoment is vastgelegd, is het mogelijk dat werkzaamheden onder ongunstige omstandigheden plaats vinden. Gevolg hiervan is dat er snel fouten in de uitvoering kunnen ontstaan.

Inleiding vraag 7:

Bij de oplevering komen er altijd gebreken naar voren welke vooraf wellicht gemakkelijk ondervangen hadden kunnen worden. In het geval dat veel oplevergebreken pas bij de oplevering geconstateerd worden zal de consument al snel een negatief beeld krijgen van het bouwbedrijf. Een mogelijkheid om dit te ondervangen is door de woning allereerst aan de eigen organisatie op te leveren. Op deze manier kunnen de geconstateerde gebreken, voor de definitieve oplevering aan de consument, voor zover mogelijk verholpen worden.

7. Wat is uw mening over een dergelijk concept, of wanneer u binnen uw organisatie reeds een dergelijke aanpak hanteert, hoe gaat deze procedure in zijn werk?

Doel: Hoe bouwbedrijven van het idee vinden om een vooroplevering te doen.

Inleiding vraag 8:

Oplevergebreken welke bij de definitieve oplevering aan de consument geconstateerd worden dienen, binnen een vastgesteld tijdsbestek, verholpen te worden.

8. Hoe luid de vervolgpcedure welke binnen uw organisatie wordt gehanteerd voor het verhelpen van deze eventuele gebreken?

Doel: Hoe er wordt omgegaan met opleverpunten en hoe deze worden opgelost

Gebruikersfase

In deze fase is het aan het bouwbedrijf de mogelijkheid om het goede contact met de consument te onderhouden. Het bouwbedrijf zal eventuele onderhoudswerkzaamheden kunnen uitvoeren of deze naar onderaannemers uitbesteden. Het bouwbedrijf zal dan een schakel in het proces blijven als de consument bijvoorbeeld aanpassingen wil laten doen aan de woning.

Inleiding vraag 9:

Voor veel bouwbedrijven stopt het project bij de eindoplevering. Bouwbedrijven kunnen juist in deze fase de consument service bieden. Dit kan bestaan uit het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden maar ook uit het uitvoeren van aanpassingen aan de woning.

9. Hoe zijn uw ervaringen en eventuele te volgen procedures voor nazorg in de gebruikersfase?

Doel: Of het bouwbedrijf aandacht besteed aan de nazorg en op welke manier.

Inleiding vraag 10:

Binnen de autobranche is het een bekend gegeven dat er wordt gewerkt met servicebeurten / onderhoudsbeurten. Hiervoor kiest de consument veelal een vast (dealer) adres. Een dergelijk concept zou ook voor de bouwkolom ontwikkeld kunnen worden. De consument zal een 'servicekaart' ontvangen met hierop contactgegevens van de uitvoerende partijen. Op deze manier zal de consument deze partijen eerder benaderen om bijvoorbeeld problemen op te lossen of aanpassingen aan te laten doen.

10. Hoe staat uw organisatie tegenover dit idee?

Doel: Hoe bouwbedrijven over een degelijk concept denken.

Afsluitende vraag:

11. Hoe staat u tegenover het idee om een klankbordgroep in het leven te roepen waarbinnen gediscussieerd zal worden over het onderwerp klantgerichtheid in de bouwkolom? Zou u eventueel interesse hebben om hierin actief deel in te nemen?

Doel: of de persoon zelf in een klankbordgroep wil zitten en het nut ervan inziet.

Bijlage 3

Uitwerkingen interviews

Uitwerking van interviews

Bedrijf: Aannemingsbedrijf C. van der Grift
Plaats: Te Harmelen
Gesproken met: Dhr. Teus Verlaan
Datum: 27-04-05
Interview nr.: 1

Vraag 1

Het bouwbedrijf komt aan zijn klanten vooral door kennissen en bekenden. Het bouwbedrijf heeft een goede mond op mond reclame. Ook een deel van zijn klanten verkrijgt het bouwbedrijf via de Gouden Gids.

Vraag 2

De begeleiding van de consument is erg persoonlijk. De consumenten worden goed begeleid. Er wordt door het bouwbedrijf een vertrouwensrelatie opgebouwd.

Er vindt eerst een gesprek plaats waar de wensen kenbaar worden gemaakt vanuit de consument. Van hieruit wordt er een kostenraming gemaakt, dus nog geen definitieve prijs. Als de consument door wil gaan met het bouwbedrijf zal er na dit punt een beslissing voor de opdracht moeten komen. C. van der Grift zegt hierbij, dat zij niet meedoen aan aanbestedingen. Als de consument voor hen kiest dan kiezen ze voor kwantiteit en kwaliteit en niet voor de laagste prijs. Met het uitvoeren van een project voor de laagste prijs heeft het bouwbedrijf negatieve ervaringen.

Vraag 3

De consumenten worden tijdens het project door 1 persoon begeleid. Dit kan de directeur dhr Verlaan zelf zijn en in sommige gevallen door de werkvoorbereider. Het komt in principe een enkele keer voor dat een project wordt overgedragen aan een ander persoon. In dit geval staan beide personen gezamenlijk in contact met de consument. De begeleiding duurt in de meeste gevallen tot de uitvoeringsfase maar blijft wel in contact met de consument in de volgende fases.

Vraag 4

Zoals in het antwoord bij vraag 2 al is gezegd wordt er eerst een kostenraming gemaakt door het bouwbedrijf. Hierna zal de consument moeten beslissen of het in zee gaat met Bouwbedrijf C. van der Grift. Hierna zal er een invulling worden gegeven aan het meer en minder werk. Het bouwbedrijf begeleidt de consument goed in het maken van de verschillende keuzes. Het bouwbedrijf begeleidt de consument goed in het maken van keuzes. Desnoods gaat de persoon die de consument begeleidt mee naar de leverancier om hun bij te staan.

Vraag 5

De consument wordt door het bouwbedrijf zeer betrokken gehouden. Ze worden uitgenodigd om tijdens de werkzaamheden te komen kijken. Het bouwbedrijf attendeert de consument er ook op als er dingen zijn die ze liever anders gezien hadden dit gelijk te melden. Zo kan het bouwbedrijf deze aanpassing nog realiseren.

In de meterkast van de nieuwbouw woning hangen altijd de meterkasttekeningen. Hierop staan alleen aanpassing zoals de consument heeft aangegeven. Zo kan de consument aan de hand van deze tekeningen controleren of het echt wordt uitgevoerd.

De consumenten worden op de hoogte gehouden door middel van een nieuwsbrief die via de email wordt verstuurd.

Vraag 6

Het bouwbedrijf geeft aan als de aanpassing niet te ingrijpend is dit kan worden verwezenlijk. Hierbij moet de consument wel rekenen dat de extra voorvloeiende kosten in rekening worden gebracht. Bijvoorbeeld als er al een vloer is gestort met afwerking en de consument wil een andere afwerking. De kosten om de afwerking eraf te halen en een nieuwe aan te brengen wel in rekening worden gebracht evenals de kosten die voorvloeien uit tijdverlies.

Vraag 7

Het bouwbedrijf geeft aan al met een dergelijk concept te werken. Het loopt eerst zelf door de woning heen en maakt een lijst met de onevenheden. Deze krijgen dan nog extra aandacht. De consument wordt hiervan ook op de hoogte gesteld. Het bouwbedrijf heeft ook een voorschouw (vooroplevering) met de consument. Hierna zal de werkelijke oplevering plaatsvinden.

Vraag 8

De gebreken worden zo snel mogelijk verholpen. Het kan voorkomen dat er bijvoorbeeld een wastafel nog niet leverbaar is. Dan wordt er een noodvoorziening geplaatst zodat de consument zich hiermee wel kan redden.

Vraag 9

Het bouwbedrijf probeert de opleverpunten zo snel mogelijk te verhelpen. Dit voorkomt dat er ergernis ontstaat bij de consument. Opleverpunten die gelijk verholpen kunnen worden, worden ook gelijk verholpen.

Vraag 10

Dit gebeurt in de meeste gevallen na melding van de consument. In sommige gevallen kunnen er krimp scheuren ontstaan. Deze worden zo snel mogelijk weer weggevoerd door het bouwbedrijf.

Om een persoon hiervoor aan te stellen moet dit voor deze persoon wel een hele dag per week beslaan.

Vraag 11

Het bouwbedrijf staat niet te popelen hiervoor. Wil zijn geheimen en procedures niet graag aan de co-collega's bekend maken.

Conclusie

Bouwbedrijf C. van der Grift is op dit moment goed klantgericht bezig. Het is een klein bouwbedrijf waardoor de service en het contact met consument goed verloopt. Er wordt goed naar de wensen van de klant geluisterd en wordt ook goed begeleid in het maken van de keuzes/wensen.

Bedrijf: Bouwbedrijf Morren BV
Plaats: Te Woudenberg
Gesproken met: Dhr. Jan Morren
Datum: 4-05-05
Interview nr.: 2

Vraag 1

Door in de projecten kwaliteit te bieden is er met de tijd een goede mond op mond reclame ontstaan. Het bouwbedrijf heeft zich meerdere male bewezen in de omgeving en hierdoor is veel goede mond op mond reclame gekregen. Het bouwbedrijf heeft een grote variatie aan werk, van nieuwbouw tot verbouw.

Het bouwbedrijf geeft aan niet graag op de laagste prijs te gaan zitten omdat dit ten koste gaat van het af te leveren werk. Er wordt geprobeerd met de consument een vertrouwensband te creëren.

Vraag 2

De consumenten worden uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek op kantoor en laat referentieprojecten zien. Het bouwbedrijf stelt zich zeer open naar de consument toe. Binnen het bouwbedrijf is meestal de bedrijfsleider bij grote projecten of de assistent bedrijfsleider bij kleine projecten de persoon die de consument begeleid. Bij het eerste gesprek is Dhr Morren of zijn zoon ook dikwijls aanwezig.

Vraag 3

Doordat de projecten intern niet worden overgedragen komen dit soort problemen niet voor. De consument wordt goed op de hoogte gesteld van de gang van zaken. Het bouwbedrijf begeleidt de consumenten goed in het formuleren van het Programma van Eisen (PvE). Dit is veelal een lang proces. Het bouwbedrijf heeft als ervaring dat als het PvE goed in elkaar zit er dan achteraf weinig meer- en minderwerk ontstaat.

Als het een complex project is wordt er een architect in de hand genomen en zal de begeleiding overgedragen. Als dit niet geval is wordt er een bouwkundige in de hand genomen en zal de begeleiding zo blijven.

Vraag 4

Het bouwbedrijf probeert samen met de consument het PvE zo goed mogelijk samen te stellen. Hier wordt de prijsvorming op gemaakt. Het bouwbedrijf probeert hierdoor het meer- en minderwerk zoveel mogelijk te verkomen.

Vraag 5

In principe wordt de consument goed op de hoogte gesteld van de werkzaamheden. Dit wordt de meeste gevallen gedaan via een gesprek. Het bouwbedrijf heeft als een ervaring dat sommige consumenten hier geen interesse in hebben.

Vraag 6

Als de consument aangeeft dat hij iets wil veranderen kan dit altijd. De woning moet goed aan de wensen van de consument aansluiten. Hierop wordt dan gelijk ingesprongen. Hierbij moet de consument wel rekenen dat de extra voorvloeiende kosten in rekening worden gebracht.

Vraag 7

Er wordt met de consument voor de echte oplevering een vooroplevering gedaan. Het bouwbedrijf geeft aan dat hij instaat voor kwaliteit dus hij wil zoveel mogelijk gebreken voorkomen. Protocollen en procedures hiervoor worden nog niet ondervangen.

Vraag 8

De gebreken worden zo snel mogelijk verholpen in ieder geval binnen 14 dagen. Het kan voorkomen door levertijden dit niet gelijk verholpen kan worden. Dit wordt dan gemeld aan de consument en er wordt eventueel een noodoplossing aangedragen. De consument betaald de laatste termijn pas als alle gebreken zijn verholpen.

Vraag 9

Hiervoor zijn er nog geen standaard procedure opgesteld. Het bouwbedrijf probeert wel contact te houden. Dhr Morren zit hier wel over na te denken. Misschien dat er iemand op kantoor zet die na / om een half jaar belt en vraagt of alles nog naar wens is.

Vraag 10

Staat wel open voor dit concept. Heeft in het verleden onderhoudscontracten afgesloten toen er weinig werk was. Dit liep goed maar doordat er steeds meer werk in de nieuwbouw en verbouw kwam schoot dit er bij in. Dit kwam doordat er te weinig vakkundig personeel was om dit vol te houden. Je hebt namelijk personeel hiervoor nodig die alle onderhoudwerkzaamheden zelfstandig kunnen uitvoeren.

Vraag 11

Vind het wel belangrijk dat er een klankbordgroep gevormd wordt maar is hiervoor niet huiverig om in deel te nemen. Is bang dat er dan teveel meelifters zijn. Hij vraagt zich ook af of dit niet al wordt gedaan door het Bouwgarant. Die zijn namelijk ook op dit gebied bezig.

Conclusie

Bouwbedrijf Morren BV is op dit moment goed klantgericht bezig. Het is een bouwbedrijf wat staat voor kwaliteit en het contact met consumenten verloopt goed. Er wordt goed naar de wensen van de klant geluisterd en wordt ook goed begeleid in het maken van de keuzes/wensen. Het bouwbedrijf zorgt er voor dat de consument tevreden blijft hierdoor ontstaat er veelal goede mond op mond reclame.

Bedrijf: Barten BV Bouwbedrijf
Plaats: Te Driebergen
Gesproken met: Dhr. Vincent Barten
Datum: 10-05-05
Interview nr.: 3

Vraag 1

Het bouwbedrijf mikt niet op de aanbestedingsmarkt. Ze willen liever een 1 op 1 contact met de consument. Het bouwbedrijf heeft niet veel consumenten als klant. Het bouwt veelal voor professionele bureaus.

Het bouwbedrijf is aangesloten bij een landelijk onderhoudinstantie. Hierdoor krijgen ze veel klanten via verzekeringsmaatschappijen. Hieruit voort vloeit veelal ook de consumenten als klant. Door de huidige markt verkrijgt het bouwbedrijf zijn klanten veelal door mond op mond reclame.

Het bouwbedrijf doet niet zeer veel aan reclame. Het heeft een goede internetsite en zit met een kaartje in een pennenbak die consumenten krijgen als ze een koopcontact tekenen bij de makelaars in de omgeving.

Vraag 2

Het bouwbedrijf probeert altijd 1 persoon binnen de organisatie die het project begeleid. Doordat het bouwbedrijf een kleine organisatie is, weet de meeste personen binnen de organisatie wat over het project.

Dhr Barten geeft aan dat er binnen de bouwwereld veelal vast loopt op de communicatie.

Vraag 3

Het komt bij projecten van consumenten niet voor dat een project wordt overgedragen aan een andere persoon binnen de organisatie. Bij de professionele bureaus gebeurt dit wel. Meestal is de projectleider die de projecten begeleid. Meestal loopt de werkvoorbereider tot in de uitvoeringsfase mee. Het bouwbedrijf heeft zijn eigen tekenbureau. Als het project geen creatieve ontwerpen verwacht maar gewoon de normale bouw dan wordt dit ontworpen binnen het bouwbedrijf zelf. Als dit niet geval is neemt het bouwbedrijf een architect in handen.

Vraag 4

Het bouwbedrijf werkt liever niet met een bestek maar met een open begroting. Het probeert de wensen van de consumenten eerst goed op papier te krijgen voordat alles definitief wordt. Als er in een latere fase toch meer- en minderwerk ontstaat dan speelt het bedrijf hierop in.

Vraag 5

Het bouwbedrijf werkt vooral met professionele bedrijven waardoor er bouwvergaderingen ontstaan. Deze vinden ongeveer eens per twee weken plaats. Het contact met de consument probeert het bouwbedrijf een vertrouwensband te scheppen zodat de consument niet bang is om te bellen als er iets aan de hand is.

Vraag 6

Als de consument aangeeft dat hij iets wil veranderen kan dit altijd. De consument is natuurlijk koning. Hierbij moet de consument wel rekenen dat de extra voorvloeiende kosten in rekening worden gebracht.

Vraag 7

Er ligt voor de consument een einddatum vast. De persoon die verantwoordelijk is voor het project loopt door het gebouw heen. Hiervoor staat geen vaste procedure voor. Maar in praktijk gebeurt dit wel.

Vraag 8

In de meeste gevallen staat hiervoor 2 weken. Hierover worden met de opdrachtgever afspraken over gemaakt wanneer alles gereed is.

Vraag 9

Als er iet mis is en binnen 3 a 6 maanden valt, valt dit onder de garantie. Het bedrijf geeft aan dat het al een onderhoudsdienst heeft.

Vraag 10

Door dat het bouwbedrijf een onderhoudsdienst heeft is er al sprake van een dergelijk concept. Door de garanties en eventuele onderhoudscontracten met professionele bedrijven blijven ze in contact met de opdrachtgevers.

Vraag 11

Hij vraagt zich af of er veel tijd in gaat zitten. In principe wil hij hierin niet zitten. Het ligt een beetje aan de vormgeving van de klankbordgroep. Binnen het bouwbedrijf zijn ze doordat ze veel professionele bedrijven als klant hebben niet echt met klantgericht bezig. Zit ook bij andere organisaties zoals de Utrechtse Aannemers Vereniging, hierin wordt ook regelmatig in overlegd.

Conclusie

Barten BV Bouwbedrijf is op dit moment niet echt bezig met klantgericht Bouwen. Het is een bouwbedrijf wat veel opdrachten uitvoert voor professionele bedrijven. Hierdoor is klantgericht bouwen niet echt aan de orde. Dit komt doordat er bij de opdrachtgevers veelal veel kennis aanwezig is op dit gebied zodat dit niet nodig is.

Bedrijf: HB Peklu Bouwbedrijf
Plaats: Te Driebergen
Gesproken met: Dhr. P. Welzenbagh
Datum: 10-05-05
Interview nr.: 4

Vraag 1

Het bouwbedrijf komt aan zijn opdrachtgevers door mond op mond reclame. Het sponsort een aantal team bij een volleybalvereniging en sportevenementen. Het bouwbedrijf is hoofdzakelijk in de verbouw van woningen actief.

Vraag 2

Er vindt altijd eerst een persoonlijk gesprek plaats. Hierin wordt er met referenties projecten gewerkt. In grove lijnen is alles bekend wat er moet gebeuren. Hierop wordt dan de prijsvorming op afgestemd. De begeleiding vindt meestal door één persoon plaats. Op het werk zelf doen de personen die er aan het werk zijn.

Vraag 3

Het is algemeen bekend dat de communicatie in de bouw een groot probleem is. Dit komt doordat er veel verschillende organisatie vaak bij een bouw aanwezig zijn. Doordat het een klein bedrijf is weet iedereen wel van elk project wat af. Het is wel de bedoeling dat het door één persoon wordt begeleid.

Vraag 4

Doordat er globaal is vastgelegd wat er gaat gebeuren dus in grove lijnen, komt er veelal wel meer- en minderwerk uit door onervarenheid van de consument. De klant is immers koning en zo wordt de bouw uitgevoerd naar de wensen van de consument. Het is een zeer flexibel bouwbedrijf. De voortvloeiende kosten worden doorberekend naar de consument toe.

Vraag 5

Het bouwbedrijf geeft aan dat het voorzichtig is met de communicatie met de klant. Dit komt doordat de consument veelal geen technische kennis heeft. Doordat het bouwbedrijf veel verbouwingen doet en dus de consument in het huis veelal aanwezig is ontstaat er een direct contact.

Vraag 6

Het bouwbedrijf is een flexibel bedrijf. Als de consument aangeeft dat hij iets wil veranderen kan dit altijd. De consument is natuurlijk koning. Hierbij moet de consument wel rekenen dat de extra voortvloeiende kosten in rekening worden gebracht.

Vraag 7

Het levert de verbouwing niet aan zicht zelf op. Het geeft de consument de tijd om alles te inspecteren. Laat het laatste termijn vaak een paar weken zitten. Als alles in orde is dan moet de consument het laatste termijn betalen.

Vraag 8

Als er gebreken zijn worden deze zo snel mogelijk verholpen. Doordat het een kleine personeels bestand heeft komt het voor dat dit wel enige tijd duurt. Het bouwbedrijf geeft zelf aan dat dit een van zijn zwakke punten zijn.

Vraag 9

Heeft geen onderhouddienst. Is er wel over aan het na denken om dit eventueel op te starten. Meestal belt het bouwbedrijf na een jaar weer eens op om te vragen of alles nog naar wens is.

Vraag 10

Vindt dat het bouwbedrijf niet verder kan gaan dan dat hij al doet hierin.

Op de vraag wat hij vindt van een servicekaart met alle organisaties op die werkzaamheden hebben uitgevoerd aan de verbouwing zegt hij: Dat hij liever de partij blijft die als aanspreek punt vergeert.

Vraag 11

Vind dat bouwbedrijven veel een terughoudende houding hebben. Het is een moeilijk proces. Bouwbedrijven denken snel dat andere hun werk inpikken. Hij staat hier juist heel positief voor open. Hij vind dat bouwbedrijven veel meer met elkaar moeten communiceren om ervaringen te delen. Hij wilt wel in zo'n klankbordgroep zitten.

Conclusie

HB Peklu Bouwbedrijf heeft doordat het veel verbouwingen doet veel contact met zijn opdrachtgevers. Het is een bouwbedrijf die op het gebied van klantgerichtheid op de goede weg is. Door het kleine personeelsbestand komt dit niet altijd ten goede.

Bedrijf: Renova Bouw Maasbergen
Plaats: Te Maarsbergen
Gesproken met: Mw. Van den Essenburg
Datum: 10-05-05
Interview nr.: 5

Vraag 1

Het bouwbedrijf geeft aan niet echt aan acquisitie doet. Het heeft veel mond op mond reclame. Door een duidelijke reclame op de bedrijfsauto's herkennen de consumenten het bedrijf.

Vraag 2

Er vindt met de consument eerst een oriënterend gesprek plaats. Hieruit wordt duidelijk in welke fase de consument zich bevindt. Er wordt getracht om achter de wensen van de consument te komen. Als deze bekend zijn wordt er een prijsvorming gemaakt.

Vraag 3

De begeleiding van de consument gebeurt altijd door één persoon. Dit wordt wel gedeeld met de persoon die altijd aanwezig is op het kantoor. Een overdracht is dus niet aan de orde.

Vraag 4

Als de consument iets wil veranderen kan dit altijd. Hierop wordt dan gelijk in gesprongen. De voortvloeiende kosten worden doorberekend naar de consument toe.

Vraag 5

Bij nieuwbouw projecten wordt de consument om de week op de hoogte gesteld van de stand van zaken door middel van een gesprek.

Bij verbouw gebeurt dit eigenlijk niet. Dit komt doordat de consumenten meestal gewoon aanwezig zijn in de woning en zo de communicatie automatisch dagelijks gebeurt.

Vraag 6

Als de consument tijdens de uitvoeringsfase iets wil veranderen dan kan dit. Hierop wordt gelijk op ingespeeld. Doordat het personeel goed kan verdelen. Er wordt de consument in eerdere fases ook verteld dat dit altijd nog kan. Dit moet natuurlijk wel passen in de planning. Voortvloeiende kosten zoals tijdverlies worden doorberekend.

Vraag 7 en 8

Door de mensen op het werk wordt dit gelijktijdig met de werkzaamheden meegenomen. Het geeft de consument de tijd om de gebreken te ontdekken. Het vraagt de consument om rustig te gaan zitten en alle punten op een A4tje te zetten. Deze gebreken worden zo snel mogelijk verholpen.

Vraag 9

Dit gebeurt in de meeste gevallen bij melding van de consument. Het bouwbedrijf heeft een goede verstandhouding met de consumenten en hierdoor durven de consumenten eerder te bellen.

Vraag 10

Het bouwbedrijf voert voor een woningcorporatie mutatieonderhoud uit. Maar heeft slechte ervaring met onderhoudscontracten. Vraag zich af wat je dan niet allemaal voor werk naar je toe haalt bij het nabellen van de consument na een jaar.

Vraag 11

Vind het wel een positieve ontwikkeling. Wil hierin wel deelnemen. Vraagt zich wel af wat de toegevoegde waarde zal zijn doordat dit ook bij bouwgarant en dergelijke gebeurt.

Conclusie

Renova Bouw Maasbergen heeft veel projecten in de verbouw. Hierdoor ontstaat er een nauwe band met de consument. Het probeert het personeel wel van te overtuigen dat het altijd een opdrachtgever blijft die met meneer en mevrouw moet worden aangesproken. Het bouwbedrijf is op het gebied van Klantgericht Bouw goed bezig.

Bedrijf: Bilthovense Bouwbedrijf De Jong BV
Plaats: Te Bilthoven
Gesproken met: Dhr Nico van de Pol
Datum: 18-05-05
Interview nr.: 6

Vraag 1

Door in de projecten kwaliteit te bieden is er met de tijd een goede mond op mondreclame ontstaan. Ook reageert het bouwbedrijf op melding van aanvragen voor een bouwvergunning die in de krant staan. De consumenten worden dan hierover benaderd.

Vraag 2

Er vindt altijd eerst een persoonlijk gesprek plaats. Hierin wordt er met referentieprojecten gewerkt. De consumenten worden naar eerdere projecten gestuurd wat overeenkomt met hun wensen om te kijken hoe het bouwbedrijf te werk gaat. De eisen en wensen worden vertaald in een raming met stelposten. In grove lijnen is alles bekend wat er moet gebeuren. Voor bijvoorbeeld de keuken of het sanitair wordt de consument naar de leveranciers gestuurd.

Vraag 3

Het is wel de doelstelling van het bouwbedrijf om de consument door één persoon te begeleiden. Dit lukt niet in alle gevallen door het grote aantal werk. De overdracht vindt plaats via een interne overdracht naar de uitvoerder, voorman of timmerman, calculator en projectleider.

Vraag 4

De begeleiding van de consument bij het kiezen van het meer- en minderwerk is goed. Nadat er een wens van de consument komt wordt dit eerst een grove schatting gemaakt van de kosten. De consument zal deze moeten tekenen voor akkoord. Hierna wordt het meer- en minderwerk exact uitgerekend.

Vraag 5

Doordat het bouwbedrijf veel verbouwingen doet is het contact met de consument zeer goed. De consument is immers veelal aanwezig in de woning bij de werkzaamheden. Er wordt met de consument één keer per week door de woningen heen gelopen om de voortgang van de werkzaamheden te controleren en of de consument eventueel nog vragen heeft.

Vraag 6

In principe is het bouwbedrijf erg flexibel. Hierdoor kunnen de eisen en wensen van de consument meegenomen worden. Het moet dan wel passen in de bouwvergunning en dergelijke.

Vraag 7 en 8

Het bouwbedrijf heeft als ervaring dat er geen echte oplevering is bij verbouwingen. Het bouwbedrijf doet wel een voorschouw aan zichzelf toe. Hier wordt een persoon uit de eigen organisatie gevraagd die niet betrokken is met het project de verbouwing door te lopen om te kijken of er nog iets aan mankeert. Het bouwbedrijf belt of gaat langs de consument na een week of zes a acht om te vragen of alles nog naar wens is.

Vraag 9

Er is niet echt een duidelijke procedure aanwezig binnen het bouwbedrijf. Er wordt de consument verteld dat als zij opmerkingen, vragen en gebreken tegenkomen deze moeten melden bij het bouwbedrijf. Dit wordt dan zo snel mogelijk verholpen.

Met het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden heeft het bouwbedrijf wel ervaring. Hiermee zijn ze opgehouden doordat dit veel tijd in beslag neemt en geen goede ervaring mee heeft.

Vraag 10

Het bouwbedrijf geeft aan dat het aan de situatie ligt of zij dit doen. Bij de nieuwbouw wordt dit wel aangeboden. De installateur biedt de consumenten wel een servicecontract aan. Hier wil het bouwbedrijf buiten blijven omdat ieder zijn eigen specialiteit heeft.

Vraag 11

Het thema klantgericht bouwen wordt bij veel bouwbedrijven wel gedaan. Het wordt alleen nog niet echt naar buiten gebracht. Hij wil niet in een klankbordgroep zitten omdat dit te veel tijd gaat kosten en de effectiviteit er niet van inziet.

Conclusie

Bilthovense Bouwbedrijf De Jong BV heeft veel projecten in de verbouw. Doordat de consument veelal aanwezig is in de woning ontstaat er een nauwe band met de consument. Het bouwbedrijf denkt veel na over de innovatie op het gebied van klantgericht bouwen. Het bouwbedrijf is op het gebied van Klantgericht Bouw goed bezig.

Bedrijf: Van der Linden Bouw Driebergen BV
Plaats: Te Driebergen
Gesproken met: Dhr R.A. van der Linden
Datum: 18-05-05
Interview nr.: 7

Vraag 1

Door in de projecten kwaliteit te bieden is er met de tijd een goede mond op mondreclame ontstaan. Het bouwbedrijf komt ook in contact door doorverwijzing van de architect en van makelaars. Het bouwbedrijf is ook dealer van Kroonkozijnen, hierdoor verkrijgt het bouwbedrijf ook zijn klanten.

Vraag 2

De consumenten worden tot de uitvoeringsfase begeleid door één persoon in het bouwbedrijf. In de uitvoering wordt dit overgenomen door de uitvoerder of de voorman. Het begeleidt de consument goed in het samenstellen van hun eisen en wensen pakket. Het bouwbedrijf kan ook voorzien in het maken van tekeningen voor de consument.

Vraag 3

Voor de overdracht van informatie naar de uitvoering toe wordt er gewerkt met een vaste procedure. Deze procedure gaat via een projectlijn en formulieren. Er is veel communicatie tussen de mensen in de uitvoering en op kantoor.

Vraag 4

Voordat er opdracht gegeven wordt is het merendeel bekend. Hier wordt de prijsvorming op afgestemd. Als er na deze fase een meer- en minderwerk situatie ontstaat, gebeurt dit aangeboden via een offerte die de consument moet ondertekenen. Het blijft in deze fase de consument begeleiden bij het maken van deze keuzes en geeft adviezen.

Vraag 5

Doordat het bouwbedrijf veel projecten heeft in de enkelvoudige bouw is er veel communicatie tussen het bouwbedrijf en de consument. Er is tijdens de uitvoeringsfase om de week een bouwvergadering waarin de voortgang van de werkzaamheden worden besproken.

Vraag 6

Het bouwbedrijf geeft aan dat het zich flexibel opstelt. Eventuele wensen van de consument wordt verwerkt. Als er kosten aan hangen door bijvoorbeeld tijdverlies wordt dit doorberekend aan de consument.

Vraag 7 en 8

Het bouwbedrijf levert de woning eerst aan zichzelf op. Als er tijdens de oplevering gebreken worden ontdekt wordt dit binnen 2 weken wordt verholpen mits dit door levertijden toelaat. Hierna zal de consument de eindafrekening betalen.

Vraag 9

Het bouwbedrijf voert op dit moment af en toe onderhoudswerkzaamheden uit voor de consument waarbij een verbouwing is uitgevoerd. Dit wordt nog niet standaard aangeboden aan de consument. Zit hierover wel na te denken of dit eventueel standaard wordt aangeboden.

Vraag 10

Het bouwbedrijf staat hier op zich wel voor open. Het ziet er wel potentieel in maar ook de gevaren hiervan. Het bouwbedrijf kan wel onderhoud uitvoeren doordat het een eigen onderhoudsdienst heeft.

Vraag 11

Het bouwbedrijf zal hierin wel willen zitten mits het een open discussie is. Hier moeten dan ook regels aan verbonden worden.

Conclusie

Van der Linden Bouw Driebergen BV heeft veel projecten in de verbouw. Het onderhoud nauw contact met de consument doordat deze veelal aanwezig is. Het bouwbedrijf is veel bezig met innovatie op het gebied van klantgericht bouwen.

Bedrijf: Bree Bouw
Plaats: Te Soest
Gesproken met: Dhr R. Bree
Datum: 19-05-05
Interview nr.: 8

Vraag 1

Het bouwbedrijf verkrijgt zijn werk voor 90 % uit mond op mond reclame. De overige 10 % verkrijgt het via de Telefoongids of Internet. Er vindt eerst altijd een persoonlijk gesprek plaats. Hierin wordt de consument voorgelicht aan de hand van referenties van reeds gerealiseerde projecten. Het stuurt de consumenten ook naar deze projecten toe zodat ze met eigen ogen kunnen zien en eventueel kunnen de bewoners hun ervaring laten horen.

Vraag 2

Er is één persoon binnen de organisatie van het bouwbedrijf die de consument begeleidt. In de uitvoeringfase wordt dit nog wel eens overgenomen door de voorman doordat hij veel contact onderhoud met de consument. Alles wordt ook weer teruggekoppeld naar het kantoor toe. Zo wordt er voorkomen dat er dingen worden vergeten of niet wordt uitgevoerd.

Vraag 3

Doordat het bouwbedrijf relatief klein is bestaan er korte lijnen in het bouwbedrijf. Hierdoor wordt alle informatie goed overgedragen en teruggekoppeld. Hiervoor bestaat nog geen standaard procedure.

Vraag 4

Voordat er opdracht gegeven wordt is het merendeel bekend. Hier wordt de prijsvorming op afgestemd. Het bouwbedrijf werkt met een open begroting. Als er na deze fase een meer- en minderwerk situatie ontstaat, wordt dit aangeboden via een offerte die de consument zal moeten ondertekenen. Het blijft de consument begeleiden bij het maken van deze keuzes en geeft adviezen.

Vraag 5

Doordat het bouwbedrijf veel werk heeft in verbouwingen is het contact met de consument zeer goed. De consument is immers veelal aanwezig in de woning tijdens de werkzaamheden, hierom is er eigenlijk dagelijks overleg met de consument. Er wordt met de consument één keer per week door de verbouwing heen gelopen om de voortgang van de werkzaamheden te controleren en of de consument eventueel nog vragen heeft.

Vraag 6

Het bouwbedrijf geeft aan dat het zich flexibel opstelt naar de consument toe. De consument is immers koning tot op zekere hoogte. Eventuele wensen van de consument worden verwerkt. Als er kosten aan hangen door bijvoorbeeld tijdverlies wordt dit doorberekend aan de consument.

Vraag 7 en 8

Het bouwbedrijf levert de woning eerst aan zichzelf op. Het laat de consument ook zelf een week voor de oplevering de woning doorlopen om eventuele gebreken te ontdekken. Deze kunnen dan voor de daadwerkelijke oplevering verholpen worden. Het bouwbedrijf geeft aan niet eerder van het project af te gaan als alles verholpen is mits dit door levertijden toelaat.

Vraag 9

In principe belt of gaat het bouwbedrijf na drie maanden nog eens langs bij de consument om te kijken of alles in orde is. Er wordt ook de consument duidelijk gemaakt dat er altijd gebeld kan worden als er nog iets mis is. Doordat dat het bouwbedrijf de consumenten veelal via via krijgt blijven de consument wel in beeld bij het bouwbedrijf.

Vraag 10

Het bouwbedrijf staat hier op zich wel voor open. Zit nog in een stadium waarin dit nog uitgedacht moet worden.

Vraag 11

Het bouwbedrijf zal hierin wel willen deelnemen mits het een open discussie is. Hier moeten dan ook regels aan verbonden worden.

Conclusie

Bree Bouw is veel actief in projecten met verbouw. Het verkrijgt de klanten via mond op mond reclame. Hier door blijven de consumenten veelal in beeld. Het bouwbedrijf is op het gebied van Klantgericht Bouw goed bezig.

Bedrijf: Aannemingsbedrijf Bon BV
Plaats: Te Loenen aan de Vecht
Gesproken met: Dhr. H.B Bon
Datum: 19-05-05
Interview nr.: 9

Vraag 1

Het bouwbedrijf geeft aan dat zijn werk voor 80 % uit mond op mond reclame verkrijgt. De overige 20 % verkrijgt het via de Gele Gids en via makelaars.

Vraag 2

Er is één persoon binnen de organisatie van het bouwbedrijf die de consument begeleid. In de uitvoeringfase wordt dit overgenomen door de voorman doordat hij veel contact onderhoud met de consument. Het bouwbedrijf heeft contacten met een architectbureau die voor de consumenten het ontwerp kan ontwerpen.

Vraag 3

Het bouwbedrijf werkt met een open begroting waarin alles beschreven staat. Deze open begroting wordt tijdens de overdracht aan de voorman gegeven met alle toebehorende informatie.

Vraag 4

Voordat er opdracht gegeven wordt is het merendeel bekend. Hier wordt de prijsvorming op afgestemd. Als er na deze fase een meer- en minderwerk situatie ontstaat, wordt dit via een offerte aan de consument aangeboden. Bij akkoord van deze offerte dient de consument dit te ondertekenen. Het blijft de consument begeleiden bij het maken van deze keuzes.

Vraag 5

Het bouwbedrijf heeft om de 4 weken een bouwvergadering met de consument. Dit gebeurt veelal s'avonds. De consument kan alles met de voorman die op het project aanwezig vragen. Het vraagt de consument ook of hij of zij regelmatig een bezoek brengt aan de bouwplaats. De voorman is het aanspreekpunt voor de consument in de uitvoeringsfase. Dit wordt altijd door gespeeld aan het kantoor.

Vraag 6

Het bouwbedrijf geeft aan dat het zich flexibel opstelt naar de consument toe. De consument bepaald en betaald immers. Eventuele wensen van de consument wordt verwerkt als dit enig sinds mogelijk is. Als er echt grote veranderingen zijn worden en er hangen kosten aan door bijvoorbeeld tijdverlies, wordt dit doorberekend aan de consument. Dit gebeurt doormiddel van een offerte. Eerst wordt er een richtprijs voor af gegeven die na akkoord en ondertekenen van de consument exact wordt uitgerekend.

Vraag 7

Het bouwbedrijf voert tesamen met de consument of architect een vooroplevering uit. Hierin kunnen eventuele gebreken nog worden hersteld voordat de echte oplevering plaats vindt.

Vraag 8

Het bouwbedrijf hanteert voor het oplossen van de gebreken een periode van 14 dagen mits dit niet door levertijden wordt verstoord. Het laat de consument pas na twee maanden de laatste termijn betalen.

Vraag 9

In principe belt het bouwbedrijf niet de consument na om te vragen of alles naar wens is. De consument wordt duidelijk gemaakt dat er altijd gebeld kan worden als er nog iets mis is. Bij gebreken wordt hier gelijk op ingespeeld.

Vraag 10

Het bouwbedrijf heeft niet de capaciteit om dit te gaan uitvoeren. In de meeste gevallen gebeuren onderhoudswerkzaamheden op aanvraag van de consument.

Vraag 11

Het bouwbedrijf zal hierin niet willen deelnemen. Het ziet in het algemeen, klankbordgroepen niet iets als positief. Uit ervaring is gebleken dat het veel tijd kost en er komt relatief weinig uit. Hij kan beter zijn tijd aan andere dingen besteden.

Conclusie

Aannemingsbedrijf Bon BV is actief in projecten in nieuwbouw en verbouw. Het verkrijgt de klanten vooral via mond op mond reclame. Het bouwbedrijf is op het gebied van Klantgericht Bouw goed bezig. Het geeft de consument de tijd om zijn wensen te formuleren en is geduldig.

Bijlage 4

Inhoudelijke uitwerking punten factsheets per fase

Belangrijkste punten per fase

Als een consument een woning wil laten bouwen, zijn er een aantal fasen in het bouwproces die hij zal moeten doorlopen. Hierbij is het belangrijk om vooraf te weten welke punten per er doorlopen moeten worden. Hieronder is een overzicht gegeven van de punten per fasen in het bouwproces.

Verkenningfase	Opdracht-verleningsfase	Uitvoeringsfase	Opleveringsfase	Gebruiksfase
Het formuleren van woonwensen PVE	Keuze voor bouwbedrijf en aanbesteding	Start bouw	Opleverpunten ondervangen	Onderhoudswerkzaamheden
Keuze voor standaardwoning of maatwerk	Vaststellen meer- en minderwerk	Voortgangscontrole van de werkzaamheden / directievoering	Oplevermoment	Aanbieden onderhoudscontract
Oriëntatie op de locatie	VO en DO	Termijnbetalingen	Opleverpunten herstellen of verbeteren	Periodieke keuring / inspectie
Inventariseren financieringsmogelijkheden en bepalen van het budget	Keuze voor onderaannemers	Verrekening meer- en minderwerk	Benodigde documentatie garantie certificaten worden overhandigd	Service kaart
Nagaan eisen / richtlijnen vanuit bestemmingsplan	Levering van de grond		CAI EN NUTS voorzieningen regelen	Toekomstige aanpassingen
Het ontwerp en het bestek	Aanvragen vergunningen		Verzekeringen regelen (consument)	
Oriëntatie welk bouwbedrijf	Financiering rondbrengen			
De wijze van organisatie	Verkopen / opzeggen eigen woning			
Inventarisatie subsidies				
Zorgen voor een grondreserveringsovereenkomst				

Punten per fasen nader belicht

Verkenningfase

In de verkenningfase is de consument aan het kijken welk bouwbedrijf het beste bij zijn of haar wensen aansluit. De consument gaat bij meerdere bouwbedrijven op bezoek om een oriënterend gesprek te houden. Hier is het van belang om de "beste Bouwbedrijf" te zijn. Een consument laat ten slotte maar één a twee keer in zijn leven een woning bouwen en wil dit graag aan een bouwbedrijf overlaten die hij kan vertrouwen. Hoofdzakelijk word er gekeken naar de prijs.

Bouwbedrijven die een lage prijs aanbieden hebben grotere kans van het binnen halen van de consument dan de bouwbedrijven die een hogere prijs aanbieden, doordat ze dezelfde werkzaamheden aanbieden. Voor de aangesloten bedrijven is het hier noodzaak hun meerwaarde van consumentgericht te presenteren.

Tijdens het oriënterende gesprek staat één vraag centraal. Waarom is dit bouwbedrijf het ideale bedrijf om mee in zee te gaan. Het is zaak dat men met het bouwbedrijf kan lezen en schrijven, omdat deze tijdens het bouwproces het primaire aanspreekpunt is. Hij verzorgt de communicatie van de bouwplaats naar de klant toe en regisseert tevens het werk wat de vaklieden uit dienen te voeren.

Wie de opdracht uiteindelijk krijgt zal aan

Punten die tijdens de verkenningfase naar voren komen zijn in volgend tabel uitgewerkt. Doormiddel van deze punten weet de consument wat hij van het bouwbedrijf kan verwachten in deze fase.

Verkenningfase	
Het formuleren van woonwensen PVE	In de verkenningfase is het voor de consument noodzakelijk dat deze allereerst begint met het duidelijk formuleren van zijn wensen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de soort architectuur, de stijl van de woning, de locatie van de woning, toe te passen materialen, hoeveel kamers, hoe groot moeten deze ruimte zijn etc. Hierbij is het ook belangrijk dat er direct aan de toekomst word gedacht, bijvoorbeeld de mogelijkheden tot het uit-/verbouwen van de woning. Al deze wensen kunnen vervolgens in het Programma van Eisen (PvE) worden vastgelegd.
Keuze voor standaardwoning of maatwerk	Volgend op de fase waarin alle wensen en eisen worden vastgelegd dient de keuze gemaakt te worden of er een standaard woning word gekozen of dat er gekozen word voor een woning welke specifiek voor de consument ontworpen is. Deze keuze is vaak een direct gevolg van de wensen welke de consument heeft geformuleerd. In sommige gevallen kan een standaard woning immers simpelweg niet aan de wensen voldoen.

Oriëntatie op de locatie	In de verkenningsfase moet de consument zich oriënteren op het zoeken en vinden van een geschikte locatie. Binnen verschillende gemeentes zijn er gebieden aangewezen wat bedoeld is voor particuliere opdrachtgeverschap. Het is zaak voor de consument om een locatie te vinden die aansluiten bij de eisen en wensen.
Inventariseren financieringsmogelijkheden en bepalen van het budget	Reeds in dit vroege stadium moet men beginnen met het in kaart brengen van de verschillende mogelijkheden met betrekking tot de financiering van het gehele proces. Op deze manier kan de consument al vaststellen hoe het budget er precies uit komt te zien.
Nagaan eisen / richtlijnen vanuit bestemmingsplan	Voordat men kan starten met het ontwerp van de woning is het noodzakelijk dat in kaart word gebracht welke eisen cq. Richtlijnen er precies gelden uit het bouwbesluit. Door deze activiteit kan men in kaart brengen of er wel een woonbestemming op de gekozen locatie van toepassing is. Is dit niet het geval, dan is het nodig om een wijziging van het bestemmingsplan m.b.t. de functie aan te vragen. Als de functie wonen wel van toepassing is, dan kunnen op deze manier de bouwkundige eisen achterhaald worden.
Het ontwerp en het bestel	Nadat de voorgaande stappen zijn afgerond heeft men een goede basis om te starten met het ontwerp van de woning. Hierbij kan het eerder opgestelde PvE als uitgangspunt dienen samen met de eisen uit het bouwbesluit. Samen met het ontwerp dient ook het bestek opgesteld te worden. Hierin word een beschrijving gegeven van de toegepaste materialen, installaties, afwerking, etc. Aan de hand van het ontwerp en het bestek wat wordt gemaakt in samenspraak met de consument kan vervolgens worden gestart met het aanvragen van de noodzakelijke vergunningen en eventuele vrijstellingen op het bestemmingsplan.
Oriëntatie welk bouwbedrijf	De consument zal in deze fase bouwbedrijven selecteren die eventueel de woning zal gaan bouwen. Belangrijk is hierbij dat het bouwbedrijf zich klantgericht opstelt en goed naar de wensen en eisen van de consument luistert. Het is zaak dat het bouwbedrijf zich onderscheid van de andere bouwbedrijven. De consument zal echter niet alleen naar de prijs kijken maar ook welke service er wordt geboden.

De wijze van organisatie	De consument kan ervoor kiezen samen met andere consumenten en project te realiseren. Hierbij is dan de vorm van organisatie van de groep een belangrijk punt. Het is belangrijk dat de werving en organisatievorm in orde moet zijn, voordat de globale ideeën worden uitgewerkt tot een feitelijk plan.
Inventarisatie subsidies	De overheid verleent aan sommige bouwprojecten subsidies. De subsidies kunnen in hoog oplopen. Hierom is goed om de consument hierover goed te informeren. Hier kan het bouwbedrijf goed inspelen. Het bouwbedrijf maakt dit namelijk meer mee dan de consument en zal dus al enige ervaring hebben op dit gebied.
Zorgen voor een grondreserveringsovereenkomst	Voor met de start van de bouw kan worden begonnen moet de grond in bezit zijn van de consument. Dit wordt geregeld met een grondkoopovereenkomst. Als deze is afgesloten is er voor de consument geen weg meer terug en moet er betaald worden voor de grond. Om niet gelijk met hoge kosten in aanraking te komen kan dit beter worden uitgesteld als de bouw daadwerkelijk begint. Om toch zekerheid te hebben over de grond kan er met de grondverkopende partij een grondreserveringsovereenkomst worden afgesloten. Een grondreserveringsovereenkomst is een overeenkomst tussen grondleverende partij en particuliere opdrachtgever waarin de particulier het recht (vaak ook plicht) verkrijgt om na een (vastgestelde) periode grond aan te kopen. Het voordeel van deze constructie is dat de particulier in deze periode zijn woning kan ontwikkelen en nog geen hypotheek hoeft af te sluiten om de grond te betalen. De financiële risico van de consument wordt over het algemeen lager.

Opdrachtverleningsfase

In deze fase maakt de consument definitief zijn keuze met welke bouwbedrijf hij of zij in zee gaat. Dit moet een bouwbedrijf zijn waarmee de consument kan lezen en schrijven. Het is evenzeer van belang dat de overige betrokken partijen ook betrouwbaar zijn. Het bouwbedrijf is het aanspreekpunt van de consument. Hij vertegenwoordigt de andere partijen tijdens het bouwproces.

De consument gaat akkoord met de in de vorige fase opgestelde prijsstelling en het bouwbedrijf regelt de juridische kant van het project. Dit neemt het CIB bouwbedrijf volledig voor zijn rekening.

De prijsstelling wordt vastgesteld op basis van wat er in het bestek staat beschreven.

Voordat er aan het bouwproces wordt begonnen zorgt de CIB bouwbedrijf ervoor dat alle partijen rond de tafel gaan zitten om alle aspecten te bespreken. Zo word het voor elke partij duidelijk wat ze kunnen verwachten en wat er van ze verwacht word. Ook worden mogelijke problemen zodoende voortijdig uit de weg geruimd.

Punten die tijdens de opdrachtverleningsfase naar voren komen zijn in volgend tabel uitgewerkt. Doormiddel van deze punten weet de consument wat hij van het bouwbedrijf kan verwachten in deze fase.

Opdrachtverleningsfase	
Keuze voor bouwbedrijf en aanbesteding	In de opdrachtverleningsfase is één van de belangrijkste beslissingen die gemaakt dient te worden de keuze van het bouwbedrijf. Dit is de partij welke de feitelijke bouw van de woning verzorgt. De keuze wordt veelal gemaakt op basis van de laagste prijs. Hierbij dient echter ook in ogenschouw genomen te worden dat de laagste prijs niet altijd in verband staat met de best geleverde kwaliteit. Hieronder volgen een aantal zaken waar op gelet kan worden bij de keuze van een goed bouwbedrijf voor het project: • Informeren naar reverentieprojecten; Bij woningbouw kan er bij de bewoners worden geïnformeerd hoe de ervaringen zijn met betrekking tot de begeleiding tijdens de bouw en de oplevering en hoe eventuele problemen zijn verholpen. • Keuze voor een lokaal bouwbedrijf; Door te kiezen voor een lokaal bouwbedrijf weet men zeker dat deze bekend is met de plaatselijke omstandigheden en voorschriften.

	• Word het werk uitgevoerd volgens de geldende normen; Veelal word er door de bouwbedrijven aangegeven of de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens bepaalde normen. Dit kan gezien worden als bevestiging voor bijvoorbeeld het geleverde kwaliteitsniveau. • Gebruik maken van een standaard modelovereenkomst; Vanuit verschillende instanties is het mogelijk om standaard overeenkomsten voor bijvoorbeeld de aanbesteding te verkrijgen. Door deze duidelijke en complete documenten kan er met zekerheid worden gesteld dat alles ingedekt is. Indien er gekozen word voor een eigen contract is het verstandig deze te vergelijken met de standaard overeenkomst. Als er door de consument een keuze is gemaakt voor een bouwbedrijf, kan de eigenlijke aanbesteding plaats vinden. Door de persoonlijke voorselectie wordt dit een onderhandse aanbesteding genoemd.
Vaststellen meer- en minderwerk	In geval de consument gekozen heeft voor een standaard woning geeft het bouwbedrijf de consument de mogelijkheid de standaard kopersopties aan te geven. In dit traject is er veelal weinig tot geen ruimte voor eigen inbreng van alternatieven door de seriematige productie van de woningbouw. De consument zal verschillende showrooms bezoeken om een keuze te kunnen maken over de inrichting van bijvoorbeeld de keuken, badkamer, enz. Bij een woning welke op maat voor de consument wordt ontwikkeld geldt dit onderdeel niet vanwege het feit dat de woning hier al geheel is ontworpen rondom de wensen van de consument.
VO en DO	De architect is de partij die het programma van eisen vormgeeft in een voorlopig ontwerp (VO). Nadat er goedkeuring van de consument is wordt het VO verder uitgewerkt naar een definitief ontwerp (DO). De architect maakt voor het tot stand komen van het ontwerp gebruik van verschillende adviseurs zoals; de constructeur, installatieadviseur en kostendeskundige. Het bestek en tekeningen worden aan de hand van het DO gemaakt. Hierin wordt het ontwerp vertaald naar de technische uitvoering en naar de hoeveelheden benodigde materialen.

Keuze voor onderaannemers	Bij projecten welke 'op maat' worden gerealiseerd bestaat er voor de consument de mogelijkheid om zelf te kiezen welke onderaannemers deel zullen nemen aan het bouwproces. Hierbij kan de persoonlijke voorkeur worden meegenomen is de keuze. Aspecten waarop bijvoorbeeld kan worden geselecteerd zijn: • Positieve ervaringen; • Specifieke kennis toe te passen technieken; • Goede prijs / kwaliteitverhouding • Etc.
Levering van de grond	De levering van de grond vindt plaats in de meeste gevallen en het liefst plaats vlak voordat er gestart gaat worden met de bouwwerkzaamheden aan de woning. De grond wordt dan definitief eigenaar van de consument. Voor de consument is het belangrijk dat hij nagaat of hij aan alle voorwaarden kan voldoen die aan deze levering gesteld worden. Zo kan deze transacties op het geplande tijdstip kan plaatsvinden.
Aanvragen vergunningen	In dit stadium kan men de aanvraag van de benodigde vergunningen indienen. Gegevens welke noodzakelijk zijn voor het aanvragen van de vergunningen staan hieronder opgesomd: • Voorlopig ontwerp + tekeningen • Uitvoerende partijen • Bouwsom • Startdatum bouw • Doorlooptijd bouwproces • Specifieke projectgegevens (afmetingen, kleuren / materialen) Het bouwwerk dient te voldoen aan de richtlijnen zoals deze vanuit het bestemmingsplan worden gesteld. De toetsing van de aanvraag zal worden gedaan door de afdeling bouwen & wonen van de betreffende gemeente. Door de gemeente zal de plannen tevens toetsen aan de welstand. De welstand houdt in dat het bouwwerk wordt getoetst op de inpasbaarheid in de toekomstige omgeving. Naast de goedkeuring door de gemeente is er voor de buurtbewoners tevens de mogelijkheid om bezwaar tegen de plannen aan te tekenen. Doormiddel van publicaties op Internet en in kranten worden toekomstige plannen bekend gemaakt. Deze bezwaren zullen vervolgens door bouw- en woonzaken van de gemeente worden meegenomen in hun besluit.

Financiering rondbrengen	In de vorige fase is er door de consument een inventarisatie gemaakt over de mogelijkheden om de woning te kunnen financieren. In deze fase is het de prijs die de consument uiteindelijk gaat betalen bekend en kan de consument de financiering definitief geregeld worden.
Verkopen / opzeggen eigen woning	In de meeste van de gevallen zal de consument een huis bewonen. Deze zal in het geval de woning in eigendom is van de consument verkocht moeten worden of in het geval dat het een huurwoning betreft zal deze opgezegd moeten worden. Er zal door de bouwbedrijven advies / begeleiding kunnen worden gegeven voor de verkoop of opzegging van deze woning. Dit betreft het punt wanneer de consument weet wanneer de nieuw te bouwen woning wordt opgeleverd.

Uitvoeringsfase

Als alle voorbereidingen in de vorige fase zijn getroffen wordt het terrein eerst bouwrijp gemaakt. Waarna begonnen kan worden met de uitvoering van de bouwwerkzaamheden van woning. Het bouwbedrijf is hierbij de aansturende partij. In deze fase wordt het gebouw volgens het bestek en het meer- en minderwerk gerealiseerd.

Meer- en minderwerk

Het meer- en minderwerk is het meest beladen begrip tijdens het bouwproces. Als er meer- en minderwerk ontstaat, vindt er verrekening plaats. Dit gebeurt in de volgende gevallen:

- In geval van bestekwijzigingen;
- In geval van afwijkingen van de bedragen van de stelposten;
- In geval van afwijkingen en geschatte hoeveelheden;
- In geval van afwijking van verrekenbare hoeveelheden.

Punten die tijdens de uitvoeringsfase naar voren komen zijn in volgend tabel uitgewerkt. Doormiddel van deze punten weet de consument wat hij van het bouwbedrijf kan verwachten in deze fase.

Uitvoeringsfase	
Start bouw	In de uitvoeringsfase wordt de woning gebouwd volgens de wensen van de consument. Dit wordt feestelijk gevierd met het slaan van bijvoorbeeld de eerste paal.
Voortgangscntrole van de werkzaamheden / directievoering	Vaak krijgt de consument tijdens de uitvoering het gevoel aan de kant geschoven te worden. De betrokkenheid bij het proces is minimaal en de mogelijkheid om op dergelijke momenten inspraak te hebben op het proces zijn vaak ook niet aanwezig. Mogelijkheden om de betrokkenheid te vergroten zijn als volgt: • Periodieke voortgangscntroles laten uitvoeren • Het bezoeken van informatiemiddagen • Aanmelden / regelmatig bekijken van bewonersforums op Internet • Aanmelden voor nieuwsbrieven (bij seriematige projecten) • Regelmatig bezoeken van de bouwplaats Het uitvoeren van een periodieke controle van de voortgang is altijd aan te raden aangezien het feit dat in dit stadium mogelijk is om zaken te controleren waarvan dit bij de oplevering niet meer mogelijk is. Zo kunnen ook problemen in een vroeg stadium gesignaleerd en verholpen worden. In deze fase van het bouwproces is het voor de consument belangrijk om in te gaten houden of de werkzaamheden volgens de gemaakte afspraken gebouwd worden. De opdrachtgever dus de consument is mede-verantwoordelijk voor het goed en veilige verrichten van de werkzaamheden. De consument kan de

	architect een extra taak geven om deze controle uit te voeren. De architect voert dan de directievoering uit. De consument kan ook een externe projectmanager inschakelen die deze taak op zich neemt.
Termijnbetalingen	Termijnbetalingen van het project zijn over het algemeen direct gekoppeld aan de voortgang van het werk. Dit is één van de zaken welke vastgelegd is in het GIW (Garantie Instituut Woningbouw). Mede hiervoor is de controle van de voortgang van het werk noodzakelijk. Immers, het is niet de bedoeling dat de opdracht krijgt termijnen te gaan betalen zonder dat de bijbehorende werkzaamheden zijn uitgevoerd.
Verrekening meer- en minderwerk	Gedurende de uitvoering kan het voorkomen dat er door wijzigingen in de bouwplannen extra kosten worden gemaakt of juist op kosten kan worden bespaard. Gedurende de uitvoering is het dan ook noodzakelijk dat dit traject goed bijgehouden wordt. De verrekening van het meer- en minderwerk vindt in de meeste gevallen plaats tegelijk met de termijnbetalingen. De bedragen die gekoppeld zitten aan het meer- en minderwerk worden bij de termijnbetalingen opgeteld of afgetrokken.

Opleveringsfase

Na het bouwproces is de tijd gekomen voor de consument om de eerste stappen te zetten in zijn nieuwe woning. De bewoning van de woning vindt vaak later plaats, nadat de inrichting en de verhuizing van de consument achter de rug is.

Veel opleveringen vinden plaats onder tijdsdruk en daarmee onder ongunstige omstandigheden. Opleveren betekent accepteren van het gebouw en installaties zonder gebreken, schoon en goed bereikbaar. De enige acceptabele uitzonderingen zijn beschadigingen die als gevolg van levertijden niet meer tijdig kunnen worden hersteld.

Samen met de consument en vaak de opzichter van de architect loopt de uitvoerder van het bouwbedrijf door en rond de woning. Het bouwbedrijf heeft een grote mate van kennis en kan hiermee eventuele fouten aan het licht brengen die de klant over het hoofd ziet en dan pas later achter komt. Deze punten worden verzameld en genoteerd in een zogeheten proces verbaal van oplevering. Deze punten worden dan zo spoedig mogelijk verholpen. Na het ondertekenen van het procesverbaal van oplevering is de consument officieel eigenaar van de woning. De consument accepteert de woning in de huidige staat. Het procesverbaal van oplevering zorgt ervoor dat het bouwbedrijf de bouwgebreken moet verhelpen.

Punten die tijdens de opleveringsfase naar voren komen zijn in volgend tabel uitgewerkt. Doormiddel van deze punten weet de consument wat hij van het bouwbedrijf kan verwachten in deze fase.

Opleveringsfase	
Opleverpunten ondervangen	Om de opleverpunten voor te zijn, maken de CIB-bouwbedrijven gebruik van een vooroplevering. De CIB-bouwbedrijven levert hierbij de woning eerst aan zichzelf op waarbij hij de woning bouwkundig inspecteert. Zo kan hij de gebreken worden herstellen voordat de woning aan de consument wordt opgeleverd. Veel gebreken aan het werk worden pas bij de oplevering ontdekt. Om dit te verhelpen doen de CIB-bouwbedrijven eerst een vooroplevering aan zich zelf. Bij dit proces is de consument nog niet betrokken waardoor mogelijke gebreken kunnen worden opgelost voor de consument hier erg in heeft. Dit concept zal echter wel verder moeten gaan dan de deelopleveringen zoals men deze nu kent en zal wellicht kunnen worden uitgevoerd door een gespecialiseerde persoon binnen het bedrijf.

Oplevermoment	In de opleverfase wordt de woning opgeleverd. Dit wil zeggen dat de woning wordt overgedragen aan de opdrachtgever dus de consument. Bij de oplevering accepteert de consument de woningen, hierom worden tijdens de oplevering punten genoteerd die nog niet volgens de eisen zijn uitgevoerd. Als deze punten niet worden genoteerd zal is het bouwbedrijf niet juridisch verplicht zijn om deze punten nog uit te voeren. Hierom vinden er deel- of vooropleveringen plaats waarop gebreken eerder ontdekt kunnen worden en dus eerder verholpen kunnen worden.
Opleverpunten herstellen of verbeteren	De meeste opleverpunten die worden vastgesteld tijdens de oplevering moeten binnen ± 10 werkdagen, door het bouwbedrijf afgewerkt naar tevredenheid van de opdrachtgever / consument. Dit exclusief werkzaamheden die door levertijden of constructieve wijzigingen niet eerder kunnen worden uitgevoerd. De laatste termijn betaling geschiet nadat alle opleverpunten zijn voldaan.
Benodigde documentatie garantie certificaten worden overhandigd	Bij de oplevering worden aan de consument de benodigde documentatie overhandigd. Hiermee kan de consument eventuele garantie verhalen. Deze gegevens zijn belangrijk om te bewaren. Deze documentatie hebben betrekking op gebruikershandleidingen, build-as tekeningen en garantie certificaten.
CAI EN NUTS voorzieningen regelen	Bij de oplevering van de woning moeten er een aantal voorzieningen geregeld worden. De CAI en NUTS voorzieningen moet de consument zelf afsluiten. Het bouwbedrijf kan de consument begeleiden met het regelen van deze voorzieningen.
Verzekeringen regelen (consument)	Bij de oplevering van de woning wordt de consument wettig eigenaar. Hiermee dus ook verantwoordelijk voor de woning. De consument zal dan de verzekeringen voor de woning rond moeten hebben. Deze verzekeringen hebben betrekking op de levensverzekering, opstalverzekeringen en inboedelverzekering. Het is ook aan te raden om een aansprakelijkverzekering en een rechtbijstandverzekering af te sluiten.

Gebruiksfase

De werkzaamheden aan het gebouw zijn geklaard. Het bouwbedrijf heeft het gebouw opgeleverd en de consument heeft het gebouw in gebruik genomen.

In deze fase krijgt de consument te maken met het beheer van zijn of haar woning. De woning zal moeten worden schoongemaakt, de installaties moeten worden onderhouden, de gevel moet regelmatig worden gereinigd, het houtwerk geschilderd, enzovoort. Kortom op de consument van het gebouw, komen veel taken af. Hierdoor zal het bouwbedrijf niet volledig uit het plaatje verdwijnen. Hij blijft het aanspreekpunt voor eventuele zaken die aan het licht komen.

In deze fase is het belangrijk dat het bouwbedrijf goed contact met de consument onderhoud. Doordat de consument veelal geen technische kennis in huis heeft kan het bouwbedrijf een goede contactpersoon zijn van de consument. Het bouwbedrijf zal eventuele onderhoudswerkzaamheden kunnen uitvoeren of deze naar onderaannemers uitbesteden. Het bouwbedrijf zal dan de schakel in het proces blijven.

Punten die tijdens de gebruiksfase naar voren komen zijn in volgend tabel uitgewerkt. Doormiddel van deze punten weet de consument wat hij van het bouwbedrijf kan verwachten in deze fase.

Gebruiksfase	
Onderhoudswerkzaamheden	Tijdens de bewoning heeft de woning veel te verduren. Onderhoudswerkzaamheden zijn nodig voor de instandhouding van een woning. Deze kan de consument zelf doen of coördineren, maar hij kan ook eventueel bij het bouwbedrijf terecht voor de werkzaamheden of het coördineren van deze werkzaamheden.
Aanbieden onderhoudscontract	Bij de oplevering van de woning kan het bouwbedrijf de consument een onderhoudscontract aanbieden. Het bouwbedrijf zal dan deze werkzaamheden regelen of zelf uitvoeren. Hiermee kunnen de consument zich waarborgen dat zijne of haar woning in een goede staat verkeerd. Het bouwbedrijf zal een meerjaren onderhoudsplan ontwikkelen voor de consument. Hierin staat waarneer verwacht wordt welke werkzaamheden uitgevoerd moeten worden.

Periodieke keuring / inspectie	Voor de CIB-bouwbedrijven is er niet alleen zaak service te bieden in de uitvoeringsfase maar ook juist in de gebruikersfase. In deze fase slijt de woning het meest door de bewoning. Er moeten verschillende onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd worden zoals; het schilderen van de kozijnen, onderhouden installaties, enz. Vanuit de autobranche kennen we het principe van servicebeurten welke worden aangeboden als de auto een bepaald aantal kilometers heeft afgelegd. Dit is eigenlijk simpelweg een middel om contact te houden met de consument. Een dergelijk concept zou ook voor de gebruiksfase in de bouw ontwikkeld kunnen worden. Op deze manier kan er bijvoorbeeld een jaar na de oplevering een servicebeurt worden aangeboden aan de koper. Een positieve eigenschap hiervan zou zijn dat gebreken door het bouwbedrijf gesignaleerd worden voordat de koper hier zelf melding van kan maken. Klachten worden op deze manier ondervangen door de klant 'te snel af te zijn'.
Service kaart	Bij de oplevering van een woning zou er aan de consument een lijst/kaart gegeven kunnen worden met gegevens van welke bouwbedrijven er aan de woningen hebben gewerkt. Hierop staan de CIB-bouwbedrijven en de onderaannemers welke hebben meegewerkt aan het betreffende project. Doormiddel van deze servicekaart kan de consument als er bijvoorbeeld iets is met de cv-ketel moet gebeuren, via de servicekaart zien wie deze heeft geïnstalleerd. Zo hoeft de consument niet meer in bijvoorbeeld in de gouden gids te zoeken naar loodgieter maar kan snel en duidelijk zien wie ze kan vragen om het euvel te verhelpen.
Toekomstige aanpassingen	Tijdens de gebruikersfase zal de eisen die de consument aan de woning stelt mogelijk veranderen. Door gezinsuitbreiding is er bijvoorbeeld meer ruimte nodig. Dit kan eventuele door een dakkapel te realiseren of door de woonkamer uit te breiden. Hierop kan het bouwbedrijf goed op inspelen.

Bijlage 5

Communicatieoverzicht betrokken partijen per fase

Betrokken partijen in de verschillende fasen

De consument komt in de verschillende fasen in het bouwproces in aanraking met verschillende partijen. Voor de consument is het belangrijk om vooraf te weten met welke partijen hij in aanmerking komt. Hieronder is een schema weergegeven waarin de betrokken partijen per fasen waarmee de consument in aanraking komt.

Hoofdactiviteiten	Betrokken partijen ¹
Verkenningfase	
Het formuleren van woonwensen PVE	• Handboeken, Internet (websites en woonsites) • Woonmagazines, wooncatalogi • Woonprogramma's • Woonmarkten • Gemeentelijke diensten: Ruimtelijke Ontwikkeling, Bouw en Wonen, het Ontwikkelingsbedrijf (niet alle gemeente zijn op dezelfde wijze georganiseerd) stedenbouwkundige bureaus (gemeente), bouwkundig adviseurs/kopersadviseurs (i.o.v. particulier). • Bouwbedrijf
Keuze voor standaardwoning of maatwerk	• Architectenbureau • Adviseurs; constructeur, installatieadviseur en kostendeskundige
Oriëntatie op de locatie	• Gemeentelijke diensten: Ruimtelijke Ontwikkeling, Bouw en Wonen, het Ontwikkelingsbedrijf (niet alle gemeente zijn op dezelfde wijze georganiseerd) stedenbouwkundige bureaus (gemeente), grondbedrijf (gemeente) • Projectontwikkelaar • Ontwikkelaar, corporatie • Makelaar
Inventariseren financieringsmogelijkheden en bepalen van het budget	• Banken, hypotheekverstrekkers • Financiële tussenpersonen • Makelaar
Nagaan eisen / richtlijnen vanuit bestemmingsplan	• Gemeentelijke diensten: Ruimtelijke Ontwikkeling, Bouw en Wonen, het Ontwikkelingsbedrijf (niet alle gemeente zijn op dezelfde wijze georganiseerd) stedenbouwkundige bureaus (gemeente)
Het ontwerp en het bestek	• Architectenbureau • Adviseurs; constructeur, installatieadviseur en kostendeskundige

¹ De Regie, Een huis op maat ... ook voor u? Handboek particulier opdrachtgeverschap voor (bijna) ieder inkomen, 2004

Oriëntatie welk bouwbedrijf	• Bouwbedrijf • Architectenbureau
De wijze van organisatie	• Werving en contacten met belangstellenden bij collectief opdrachtgeverschap; basisorganisatie opzetten, WE belang, <i>Vereniging Eigen Huis</i> • Adviesbureaus (collectief opdrachtgeverschap en tussenvormen), ontwikkelaars, corporaties als achtervang (collectief opdrachtgeverschap), eventueel professionele adviseur voor begeleiding van het traject.
Inventarisatie subsidies	• Rijk: VROM • Gemeente: Ruimtelijk Ontwikkeling, bouw en wonen, het ontwikkelingsbedrijf (niet alle gemeente zijn op de dezelfde wijze georganiseerd) • Architectenbureau • Bouwbedrijf
Zorgen voor een grondreserverings-overeenkomst	• Gemeentelijk grondbedrijf • Woonsites/wooncentra gemeenten (inschrijving) • Ontwikkelaar, corporatie • Makelaar
Opdrachtverleningsfase	
Keuze voor bouwbedrijf en aanbesteding	• Bouwbedrijf • Architectenbureau • Notaris/jurist
Vaststellen meer- en minderwerk	• Bouwbedrijf • kopersbegeleider
VO en DO	• Architectenbureau • Interieurarchitect • Tuinarchitect • Constructeur • Bouw (organisatie)adviseur/kopersbegeleiding • Installatieadviseur • Kostendeskundige • Juristen, notaris • Bouwbegeleider
Keuze voor onderaannemers (indien van toepassing)	• Bouwbedrijf • Architectenbureau
Levering van de grond	• Gemeentelijk grondbedrijf • Woonsites/wooncentra gemeenten (inschrijving) • Ontwikkelaar, corporatie • Makelaar

Aanvragen vergunningen	• Bouwbedrijf • Architectenbureau • Gemeentelijke dienst Ruimtelijke Ordening • Gemeentelijke dienst Bouw en Woning Toezicht (BWT) • Welstandcommissie/supervisor
Financiering rondbrengen	• Banken, hypotheekverstrekkers • Financiële tussenpersonen • Makelaar
Verkopen / opzeggen eigen woning	• Banken • Makelaar • Woningcorporaties
Uitvoeringsfase	
Start bouw	• Bouwbedrijf • Onderaannemer, toeleveranciers, zelfbouwmarkten (afbouw en zelfbouw)
Voortgangscontrole van de werkzaamheden / directievoering	• Opzichter • Corporatie (bij collectief opdrachtgeverschap) • Architectenbureau • Bouwbedrijf • Projectmanager/projectleider (collectief opdrachtgeverschap)
Termijnbetalingen	• Opzichter • Corporatie (bij collectief opdrachtgeverschap) • Architectenbureau • bouwbedrijf • Projectmanager/projectleider (collectief opdrachtgeverschap)
Verrekening meer- en minderwerk	• Opzichter • Corporatie (bij collectief opdrachtgeverschap) • Architectenbureau • Bouwbedrijf • Projectmanager/projectleider (collectief opdrachtgeverschap)
Opleveringsfase	
Opleverpunten ondervangen	• Bouwbedrijf
Oplevermoment	• Opzichter • Architectenbureau • Bouwbedrijf • Projectmanager/projectleider (collectief opdrachtgeverschap)
Opleverpunten herstellen of verbeteren	• Bouwbedrijf
Benodigde documentatie garantie certificaten worden overhandigd	• Opzichter • Bouwbedrijf

CAI EN NUTS voorzieningen regelen	• CAI EN NUTS bedrijven
Verzekeringen regelen (consument)	• Verzekeraar
Gebruiksfase	
Onderhoudswerkzaamheden	• Bouwbedrijf • Onderaannemer
Aanbieden onderhoudscontract	• Bouwbedrijf • Onderaannemer
Periodieke keuring / inspectie	• Bouwbedrijf • Onderaannemer
Service kaart	• Bouwbedrijf
Toekomstige aanpassingen	• Bouwbedrijf • Vastgoedbeheerder • Gemeente

Betrokken partijen nader uitgelicht

Hieronder wordt per activiteit van de fase beschreven wat soort contact en effect van het contact weergegeven.

Betrokken partijen	Soort contact	Effect contact
VERKENNINGSFASE		
Het formuleren van woonwensen PVE		
Handboeken, Internet	Internet	Het zoeken naar informatie over ideeën om de wensen en eisen te kunnen formuleren
Woonprogramma's	Internet, tijdschriften	Het zoeken naar informatie over ideeën om de wensen en eisen te kunnen formuleren
Woonmarkten	Beursen	Het zoeken naar informatie over ideeën om de wensen en eisen te kunnen formuleren
Gemeentelijke diensten	Telefonisch	Het opvragen wat er mogelijk is op bepaalde locatie
Bouwbedrijf	Mondeling	Het bouwbedrijf adviseert de consument met het formuleren van zijn of wensen
Keuze voor standaardwoning of maatwerk		
Architectenbureau	Mondeling	Het vertalen van de wensen en eisen van de consument naar het ontwerp van de woning
Constructeur	Mondeling met architect	Het ontwerp constructief berekenen
Installatieadviseur	Mondeling met architect	Advies geven welke installaties er in de woning aanwezig moeten zijn zodat dit meegenomen kan worden in het ontwerp
kostendeskundige	Mondeling met architect	Het voorcalculeren van het ontwerp zodat de kosten binnen het budget vallen

Oriëntatie op de locatie		
Gemeentelijke diensten	Telefonisch	Het opvragen wat er mogelijk is op een bepaald locatie. Welke eisen er worden gesteld aan de vorm van de woning
projectontwikkelaars	Telefonisch	Welke locaties er vrij zijn om een woning te kunnen bouwen
Ontwikkelaar, corporatie	Telefonisch	Welke locaties er vrij zijn om een woning te kunnen bouwen
Makelaar	Telefonisch, mondeling	Welke locaties er vrij zijn om een woning te kunnen bouwen
Inventariseren financieringsmogelijkheden en bepalen budget		
Banken, hypotheekverstrekkers	Mondeling	Een berekening maken van hoe hoog de hypotheek kan zijn
Financiële tussenpersonen	Mondeling	Een berekening maken van hoe hoog de hypotheek kan zijn
Makelaar	Mondeling	Een berekening maken van hoe hoog de hypotheek kan zijn
Nagaan eisen / richtlijnen vanuit bestemmingsplan		
Gemeentelijke diensten	Mondeling, telefonisch	Het opvragen wat er mogelijk is op een bepaalde locatie. Welke eisen er worden gesteld aan de vorm van de woning
Het ontwerp en het bestek		
Architectenbureau	Mondeling	Het vertalen van de wensen en eisen van de consument naar het ontwerp van de woning
Constructeur	Mondeling met architect	Het ontwerp constructief berekenen.
Installatieadviseur	Mondeling met architect	Advies geven welke installaties er in de woning aanwezig moeten zijn zodat dit meegenomen kan worden in het ontwerp
kostendeskundige	Mondeling met architect	Het voorcalculeren van het ontwerp zodat de kosten binnen het budget vallen

Oriëntatie welk bouwbedrijf		
Bouwbedrijf	Mondeling	Zich presenteren naar de consument toe, dat zij het bouwbedrijf zijn die het werk zal gaan uitvoeren
Architectenbureau	Mondeling	De consument bij de keuze van het bouwbedrijf adviseren
De wijze van organisatie		
Werven en contacten met belangstellingen bij collectief opdrachtgeverschap	mondeling	Het bijeen brengen van belangstellende
Adviseurbureau	Mondeling	Het begeleiden van het tot stand brengen van de groepsvorming
Ontwikkelaar	Mondeling	Het begeleiden van het tot stand brengen van de groepsvorming
Corporaties	mondeling	Het begeleiden van het tot stand brengen van de groepsvorming
Inventarisatie subsidies		
Rijk; VROM	Telefonisch, Internet, mondeling	Informatie zoeken over welke subsidie te verkregen zijn
Gemeente; Ruimtelijke ordening, bouw en wonen, het ontwikkelbedrijf	Telefonisch, Internet, mondeling	Informatie zoeken over welke subsidie te verkregen zijn
Architectenbureau	Telefonisch, Internet, mondeling	Informatie zoeken over welke subsidie te verkregen zijn
Bouwbedrijf	Telefonisch, Internet, mondeling	Informatie zoeken over welke subsidie te verkregen zijn
Zorgen voor een grondreserveringsovereenkomst		
Gemeentelijk grondbedrijf	Mondeling	Met de verkopende partij reserveringsovereenkomst te proberen te sluiten
Woonsites / wooncentra gemeente (inschrijving)	Mondeling	Met de verkopende partij reserveringsovereenkomst te proberen te sluiten
Ontwikkelaar, corporatie	Mondeling	Met de verkopende partij reserveringsovereenkomst te proberen te sluiten
Makelaar	Mondeling	Met de verkopende partij reserveringsovereenkomst te proberen te sluiten

OPDRACHTVERLENINGSFASE		
Keuze voor bouwbedrijf en aanbesteding		
Bouwbedrijf	Mondeling	Het bouwbedrijf maakt zijn prijs aan de hand van het bestek en tekeningen
Architectenbureau	Mondeling	Adviseren van de consument met welk bouwbedrijf de woning zal gaan bouwen
Notaris / jurist	Mondeling	Overeenkomsten sluiten
Vaststellen meer- minderwerk		
Bouwbedrijf	Mondeling, schriftelijk	Het aandragen van meer en minder werk op het ontwerp
Kopersbegeleiding	Mondeling, schriftelijk	Het begeleiden van de consument bij het maken van de keuze voor meer en minder werk
Voorlopig Ontwerp en Definitief Ontwerp		
Architectenbureau	Mondeling	Het vertalen van de wensen en eisen van de consument in een ontwerp van de woning
Interieurarchitect	Mondeling	Het vertalen van de wensen en eisen van de consument in een ontwerp van het interieur
Tuinarchitect	Mondeling	Het vertalen van de wensen en eisen van de consument in een ontwerp van de tuin
Constructeur	Mondeling met architect	Het ontwerp constructief berekenen.
Bouw (organisatie) adviseur / kopersbegeleiding	Mondeling	Het begeleiden van de consument met het maken van keuzes
Installatieadviseur	Mondeling met architect	Advies geven welke installaties er in de woning aanwezig moeten zijn zodat dit meegenomen kan worden in het ontwerp
Kostendeskundige	Mondeling met architect	Het voorcalculeren van het ontwerp zodat de kosten binnen het budget vallen
Juristen, notarissen	Mondeling	Het opstellen van de grond en aannemingscontracten
Bouwbegeleider	Mondeling	Advies geven over het ontwerp of het wel daadwerkelijk kan worden uitgevoerd
Keuze onderaannemers (indien van toepassing)		
Bouwbedrijf	mondeling	Het aandragen van onderaannemers
Architectenbureau	mondeling	

Levering van de grond		
Gemeentelijk grondbedrijf	Mondeling, schriftelijk	Het leveren / verkopen van de grond
Woonsites/wooncentra gemeenten (inschrijvingen)	Internet, telefonisch	Informatie verstrekken over de volgen procedures
Ontwikkelaar, corporatie	Mondeling, schriftelijk	Het leveren / verkopen van de grond
Makelaar	mondeling	Het leveren / verkopen van de grond
Aanvragen vergunningen		
Bouwbedrijf	Schriftelijk	Het indienen van de bouwaanvraag
Architectenbureau	Schriftelijk	Het verstrekken van informatie (bestek en tekeningen) voor de bouwaanvraag
Gemeentelijke dienst Ruimtelijke ordening	Schriftelijk	Het instellen van eventuele wijzigingsprocedures van het bestemmingsplan
Gemeentelijke dienst Bouw en Woning Toezicht (BWT)	Schriftelijk	Het verstrekken van de bouwvergunning van de woning
Welstandcommissie / supervisor	Schriftelijk, mondeling	Het ontwerp van de woning laten toetsen aan de welstand
Financiering rondbrengen		
Banken, hypotheekverstrekkers	Mondeling	Het verstrekken van een hypotheek voor de woning
Financiële tussenpersonen	Mondeling	Het adviseren welke hypotheekvorm het beste is
Makelaar	Mondeling	Het adviseren welke hypotheekvorm het beste is
Verkopen / opzeggen eigen woning		
Banken	Schriftelijk, mondeling	Het aflossen van de lopende hypotheek
Makelaar	Schriftelijk, mondeling	Het verkopen van de eigen woning
Woningcorporaties	Schriftelijk, mondeling	Het verkopen van de eigen woning
UITVOERINGSFASE		
Startbouw		
Bouwbedrijf	Schriftelijk, mondeling	Het bouwbedrijf begint met de werkzaamheden van de woning
Voortgangscontrolle van de werkzaamheden / directievoering		
Opzichter	Schriftelijk, mondeling	Voert de directievoering en de controle uit op de bouw of de woning volgens de gemaakte afspraken wordt gebouwd
Corporatie (bij collectief opdrachtgeverschap)	Schriftelijk	Voert de controle uit op de bouw of de woning volgens de gemaakte afspraken wordt gebouwd

Architectenbureau	Schriftelijk	Ondersteund de consument met de controle of de bouw van de woning volgens de gemaakte afspraken wordt gebouwd
Bouwbedrijf	Schriftelijk, mondeling	Bouwt de woning volgens de gemaakte afspraken
Projectmanagement / projectleider (collectief opdrachtgeverschap)	Schriftelijk, mondeling, telefonisch	Voert de directievoering in opdracht van de consument uit
Termijnbetalingen		
Opzichter	Schriftelijk, mondeling	Controleert of de afgesloten fase volledig is voltooit waaraan de termijnbetaling is gekoppeld
Corporatie (bij collectief opdrachtgeverschap)	Schriftelijk, mondeling	Controleert of de afgesloten fase volledig is voltooit waaraan de termijnbetaling is gekoppeld
Architectenbureau	Schriftelijk, mondeling	Controleert of de afgesloten fase volledig is voltooit waaraan de termijnbetaling is gekoppeld
Bouwbedrijf	Schriftelijk, mondeling	Stuurt de rekening na het afsluiten van een fase waaraan de termijnbetalingen zijn gekoppeld
Projectmanagement / projectleider (collectief opdrachtgeverschap)	Schriftelijk, mondeling	Controleert of de afgesloten fase volledig is voltooit waaraan de termijnbetaling is gekoppeld
Verrekening meer- en minderwerk		
Opzichter	Schriftelijk, mondeling	Voert de controle uit op de bouw of de woning volgens de gemaakte afspraken wordt gebouwd
Corporatie (bij collectief opdrachtgeverschap)	Schriftelijk, mondeling	Voert de controle uit op de bouw of de woning volgens de gemaakte afspraken wordt gebouwd
Architectenbureau	Schriftelijk, mondeling	Ondersteund de consument met de controle of de bouw van de woning volgens de gemaakte afspraken wordt gebouwd
Bouwbedrijf	Schriftelijk	Bouwt de woning volgens de gemaakte afspraken
Projectmanagement / projectleider (collectief opdrachtgeverschap)	Schriftelijk, mondeling	Voert de directievoering in opdracht van de consument uit

OPLEVERINGSFASE		
Opleverpunten ondervangen		
Bouwbedrijf	Schriftelijk, telefonisch, mondeling	Het bouwbedrijf levert de woning eerst aan zich zelf voordat dit aan de consument wordt opgeleverd
Oplevermoment		
Opzichter	Mondeling, schriftelijk	Controleert de woning op eventuele gebreken
Architectenbureau	Mondeling, schriftelijk	Ondersteunt de consument bij het controleren van de woning op eventuele gebreken
Bouwbedrijf	Mondeling, schriftelijk	Leverd de woning aan de consument op
Projectmanager/projectleider (collectief opdrachtgeverschap)	Mondeling, schriftelijk	Controleert de woning op eventuele gebreken
Opleverpunten herstellen of verbeteren		
Bouwbedrijf	Telefonisch, mondeling, schriftelijk	Het bouwbedrijf herstelt of verbeterd de opleverpunten
Benodigde documentatie garantie certificaten worden overhandigd		
Opzichter	Mondeling, schriftelijk	Bekijkt of alle documentatie en garantie certificaten overhandigd zijn
Bouwbedrijf	Mondeling, schriftelijk	Het overhandigen van alle documentatie en garantie certificaten
CAI en NUTS voorzieningen regelen		
CAI en NUTS bedrijven	Schriftelijk, telefonisch	De consument zal de nutsvoorzieningen geregeld moeten hebben
Verzekeringen regelen		
Verzekeraar	Schriftelijk, telefonisch	Het afsluiten van verzekeringen van opstal en inboedelverzekering
GEBRUIKSFASE		
onderhoudswerkzaamheden		
Bouwbedrijf	Schriftelijk, telefonisch	Voert onderhoudswerkzaamheden aan de woning uit
Onderaannemer	Schriftelijk, telefonisch	Voert onderhoudswerkzaamheden aan de woning uit
Aanbieden onderhoudscontract		
Bouwbedrijf	Schriftelijk, telefonisch	Het bouwbedrijf biedt een onderhoudscontract aan om de woning in goede staat te behouden

Onderaannemer	Schriftelijk, telefonisch	De onderaannemer biedt een onderhoudscontract aan om de installaties in goede staat te behouden
Periodieke keuring / inspectie		
Bouwbedrijf	Schriftelijk, telefonisch, mondeling	Het bouwbedrijf voert een periodieke keuring / inspectie uit om te kijken welke staat de woning zich bevindt
Onderaannemer	Schriftelijk, telefonisch, mondeling	De onderaannemer voert een periodieke keuring / inspectie uit om te kijken welke staat de woning zich bevindt
Service kaart		
Bouwbedrijf	Schriftelijk	Het bouwbedrijf overhandigd de service kaart waarop alle partijen opstaan die werkzaamheden hebben uitgevoerd aan de woning
Toekomstige aanpassingen		
Bouwbedrijf	Schriftelijk, telefonisch, mondeling	Toekomstige aanpassingen aan de woning zoals uitbreiding worden gedaan door het bouwbedrijf
Architectenbureau	Schriftelijk, telefonisch, mondeling	Het architectenbureau ontwerpt en tekent de toekomstige aanpassingen