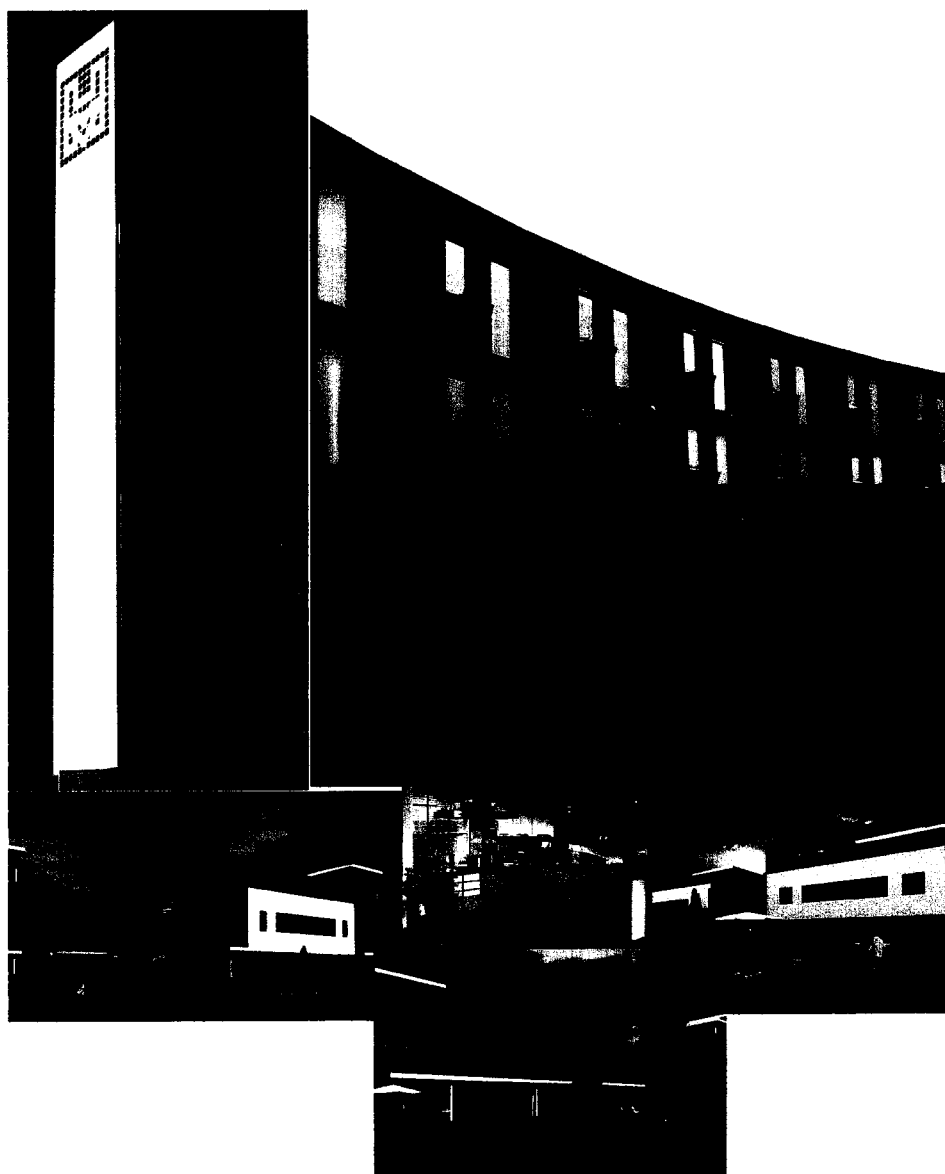


TOEKOMSTVISIE

KOPERSBEGELEIDING



Mediatheek HvU



0300 525 7613

HOPMAN
& VOGELS

Hogeschool
van Utrecht





Toekomstvisie

Kopersbegeleiding

Auteurs:

Jonathan Hopman 1131846
Teun Vogels 1128390

Opdrachtgever:

Van Hooqevest Ontwikkeling
Hogeschool van Utrecht

Bedrijfsbegeleiders:

Dhr. P.J.F. van Schaijk
Mevr. A. Heilker

Afstudeerbegeleiders:

Mevr. D. Goedknegt
Dhr. W. Ponsen

Utrecht, 10 januari 2005

Voorwoord

De hoofddoelstelling van deze afstudeeropdracht voor de opleiding Bouwkunde is het uitwerken van een studieopdracht waarbij een probleem, opgedeeld in diverse deelonderzoeken, moet worden geanalyseerd en opgelost. Een tweede vereiste dat aan de opdracht wordt gesteld, is dat er sprake moet zijn van integratie van twee vakgebieden. In dit geval:

- Bouwmanagement;
- Commercieel Bouwmanagement.

Kopersbegeleiden betekent dat wanneer er eenmaal een koper is dat deze wordt begeleid vanaf het voortraject tot oplevering*. De koper kan zijn vragen en/of opmerkingen kwijt bij een aanspreekpunt. Maar wat moet er allemaal gebeuren voordat er een koper is? Welke processen heeft het project dan al doorlopen, en met welke factoren moet er rekening gehouden worden om een pakket samen te stellen wat voldoet aan allerlei eisen en wat aantrekkelijk is voor de eindgebruiker.

Beide studenten hebben steeds gezamenlijk de verschillende onderdelen onderzocht en uitgewerkt, de werkdrukverdeling was hierbij gelijk. Gedurende het onderzoek is er een goede feedback gekomen van de medewerkers van de Van Hoogevest Groep. Men was altijd bereid hulp en tijd te bieden, hiervoor willen we alle betrokkenen bedanken. In het bijzonder willen we Peter van Schaijk en Astrid Heilker bedanken voor hun begeleiding gedurende het gehele onderzoek.

Jonathan Hopman & Teun Vogels

* zie Definities en begrippen

Inhoudsopgave

Samenvatting Kopersbegeleiding	8
Inleiding	10
Hoofdstuk 1 De Van Hoogevest Groep	11
Inleiding	12
1.1 Huidige situatie binnen Van Hoogevest	13
1.2 Ontwikkelingsvisie VHO	14
Hoofdstuk 2 Initiatief ontwikkelaar	15
Inleiding	16
2.1 Initiatief ontwikkelaar	17
2.2 Marktonderzoek	18
2.2.1 Het naar buiten brengen van het project	19
2.2.2 Regio	20
2.2.3 Product	22
Hoofdstuk 3 Proces koper	23
Inleiding	24
3.1 Initiatief koper ontwikkelingsvisie VHO	25
3.2 Eerste contact project	27
3.3 Binding met het project	30
3.4 De koop	33
Hoofdstuk 4 Verwachtingspatroon koper	35
Inleiding	36
4.1 Communicatie	37
4.2 Betrokkenheid	39
4.3 Meer- en minderwerk	39
4.4 Kwaliteit eindproduct	40
Hoofdstuk 5 Onderlinge communicatie	41
Inleiding	42
5.1 Procedure Kopersbegeleiding	43
5.2 De makelaar	46
5.3 Verkoopbrochure	47
5.3.1 Procedure	47
5.3.2 Inhoud Verkoopbrochure	48
5.4 Meer- en Minderwerklijsten	49
5.4.1 Individuele bouwkundige opties	50
5.4.2 Uitwerken tekenwerk	51
5.5 Leveranciers	52
5.5.1 Sanitair leverancier	53
5.5.2 Keuken leverancier	55
5.6 Communicatie naar VHB	57
5.6.1 Communicatie werkvoorbereiding naar uitvoering	57
5.7 Realisatie	58
5.8 Oplevering	59
5.9 Nazorg	60

Hoofdstuk 6 Beheersbaarheid eindproduct	61
Inleiding	62
6.1 Afdeling kwaliteitsmanagement	63
6.2 Klantgericht bouwen	63
6.3 Vereniging Eigen Huis	64
6.4 GIW garantie	65
6.5 Faalkosten	66
Hoofdstuk 7 Resultaten	67
Inleiding	68
7.1 Initiatief ontwikkelaar	69
7.1.1 Duidelijk en compleet pakket	70
7.1.2 Flexibiliteit door het bouwsysteem	71
7.2 Vormen van aanbodsysteem	73
7.3 Meer- en minderwerk	75
7.3.1 Proces bepalen van standaard aanbod	76
7.3.2 Verwerking individuele keuzes	77
7.4 Leveranciers	78
7.5 Communicatie	81
7.5.1 Eerste contact met project	81
7.5.2 Koper / Kopersbegeleider	82
7.5.3 Project-website	82
7.5.4 Nieuwsbrieven	84
7.5.5 Bezoekdagen voor kopers	85
7.5.6 VHO / VHB	86
7.5.7 VHB / Uitvoering	86
7.6 Faalkosten	89
7.7 Nazorg	88
7.8 Voorstel proces kopersbegeleiden	89
Conclusie	91
Nawoord	92
Literatuurlijst	93
Definities en begrippen	94
Bijlagen	95
1 Beschrijving van de projecten	
2 Beschrijving VHO	
3 Huren of kopen	
4 Interview kopers	
5 Stroomschema	
6 Optie tekeningen	
7 Meer- en minderwerklijst	
8 Interview makelaars	
9 Stroomschema Versan	
10 Stroomschema VHO / VHB	
11 Metal-stud wand	
12 Offerte keukenhome	

Samenvatting kopersbegeleiding

Datum: 10-01-2005
Jonathan Hopman: id-code 1131846
Teun Vogels: id-code 1128390

Huidige situatie

Kopers die een nieuwbouwwoning kopen die wordt ontwikkeld door Van Hoogevest Ontwikkeling (VHO) wordt in contact gebracht met de kopersbegeleider. Met de kopersbegeleider worden afspraken gemaakt over de bouw van de woning. Dit gaat voornamelijk over de keuze van keuken, sanitair, tegelwerk, individuele wensen en indelingsvarianten.

Voor de keuzes ontvangt de koper bij de brochure een keuzelijst* met toelichtingen. Na bezoeken aan de diverse showrooms en gesprekken met de kopersbegeleider maakt de koper zijn keuzes kenbaar. Voor de diverse keuzes gelden verschillende sluitingstermijnen omdat sommige keuzes eerder in het bouwproces verwerkt moeten worden. Individuele wijzigingen worden in de plattegrond getekend, keuze opties, keuken, sanitair en tegelwerk worden als offerte* toegevoegd en vervolgens verstuurd naar de aannemer.

Onderzoek

Door middel van interviews met alle betrokken partijen en overleg met de bedrijfsbegeleiders hebben we de processen in kaart gebracht die bij voorbereiding en verwerking van koperskeuze van belang zijn. Alle communicatiestromingen zijn hierbij onderzocht. Hieruit bleek dat deze meestal goed verliep maar als het fout ging was de oorzaak dat er met verouderde stukken of niet gelijke stukken gewerkt werd.

Ook hebben we interviews gehouden onder kopers om na te gaan hoe deze tegen de begeleiding en het aanbod aankijken en wat hun wensen zijn. Het blijkt dat kopers tevreden zijn over de begeleiding in het voortraject maar dat de begeleiding na opleveren nog te wensen over laat. Ook de keuze van opties mocht volgens veel kopers breder zijn. Tevens hadden ze behoefte aan een informatiebron die na kantooruren bereikbaar was.

Resultaten

Een hot item in de bouw is het consumentgericht bouwen. Hieronder wordt verstaan, het vergroten van keuzemogelijkheden voor de consument in de woningbouw. Kopers willen meer invloed op o.a. de uitstraling, de indeling en de afwerking van hun woning. Het consumentgericht bouwen brengt wel extra kosten met zich mee die afgewogen moeten worden ten opzichte van de keuzevrijheid van de koper.

Om tot een compleet pakket te komen waar de wensen van koper en een goede organisatie structuur in zijn verwerkt moet er in een vroeg stadium al bekeken worden wat een bepaalde doelgroep wil: de koper wil kiezen, maar dan moet er wél iets te kiezen zijn. Het bieden van keuzes vraagt vooral tijdens de voorbereiding goede communicatie over mogelijkheden en beperkingen, maar ook over de kosten en de planning.

* zie Definities en begrippen

Het komen tot een duidelijk en compleet pakket moet het uitgangspunt zijn van de ontwikkelaar. Duidelijkheid is een aspect dat later in het traject problemen kan voorkomen. Uitwerken van het aanbod kan in de vorm van voorgeprogrammeerde keuzes, waarin alle mogelijkheden van de woning zichtbaar worden.

Het bouwsysteem, de bouwdelen, de materialen en de leidingsystemen bepalen hoe flexibel de woning is. Als er veel flexibiliteit wordt 'ingebouwd' kan de woning later op relatief eenvoudige wijze (zonder sloop) worden aangepast aan nieuwe gebruikerswensen.

Om het project aantrekkelijk te maken voor een bepaalde doelgroep zal er gekozen moeten worden uit een bepaald aanbodsysteem. Dit houdt in op welke manier en met welke keuzevrijheid in opties de woning wordt aangeboden. Deze keuzevrijheid hangt af van een aantal factoren. Keuzevrijheid betekent dat de koper invloed kan uitoefenen op grootte, indeling, vaste inrichting, comfort en veiligheid van de woning.

Uit de gehouden interviews is gebleken dat de koper behoefte heeft aan een breder aanbod van keuzes. Het aanbieden van een breder keuze aanbod heeft als voordeel dat de meer- en minderwerkprizen voor de koper lager uitvallen doordat VHO vooraf prijsafspraken heeft gemaakt met leveranciers en onderaannemers. De kopersbegeleider* beschikt al over de prijzen van de standaard keuzes waardoor de koper direct zicht heeft op de kosten van het meer- en minderwerk tijdens de koop.

De kopers willen toegang krijgen tot een informatiebron die 24 uur bereikbaar is. Om hier zo goed mogelijk op in te spelen zal er voor het kopersbegeleiden bij VHO meer gebruikt gemaakt moeten worden van het internet. De website die aangemaakt wordt kan algemeen informerend zijn, interactief en persoonlijk. De algemene informerende informatie op de site kan bestaan uit project informatie waar de woning aanbod van VHO en de specifieke informatie over verschillende projecten staan. Ook actualiteiten zoals nieuws, foto's van de bouwplaats, informatie van gemeente staan op de site. In samenhang met het soort aanbod systeem wat gekozen is, is er ook de mogelijkheid om via de Inlognaam / wachtwoord prijzen van opties te bekijken en deze ook te kiezen voor de woning. Een groot voordeel is dat de kopers thuis in alle rust de verschillende mogelijkheden kunnen bekijken om deze vervolgens te selecteren. Door dit systeem toe te passen wordt de communicatie lijn tussen koper en kopersbegeleider veel korter wat in dit proces een groot voordeel is.

De koper moet na oplevering weten bij wie hij terecht kan. Om hier op in te spelen zal er een persoon aangewezen moeten worden die de koper hierin begeleidt. De kopersbegeleider heeft veel contact gehad met de koper, dus is het verstandig dat hij tot 3 maanden na oplevering betrokken blijft. Zo kan hij alle vragen waar een koper mee blijft zitten, beantwoorden.

Om te kijken naar een alternatief in de procedure kopersbegeleiding stellen we voor om van de kopersbegeleiding een eigen afdeling te maken. Doordat de kopersbegeleiding een aparte afdeling wordt zal deze zichzelf moeten supporten. VHO wordt ontlast van kosten van de kopersbegeleiding. VHO kan zich op deze manier meer richten op het ontwikkelen en de kopersbegeleiding gedetailleerd ingaan op de wensen van de koper.

* zie Definities en begrippen

Inleiding

Het begrip kopersbegeleiding is bij veel mensen nog onbekend. Wanneer men eenmaal een nieuwbouwwoning gekocht heeft wordt dit begrip duidelijk. Kopersbegeleiding is een onderdeel binnen een ontwikkelingsmaatschappij die kopers begeleidt en assisteert bij het maken van keuzes met betrekking tot keukens, sanitair, tegelwerk en het verwezenlijken van een wens om een inrichting aan te passen. Wat de kopers meestal niet weten is dat er een verscheidenheid aan processen aan vooraf gegaan zijn om de uiteindelijke keuzes aan te kunnen bieden.

Het onderdeel kopersbegeleiding bestaat nog niet zo lang in de bouwwereld. Het is ongeveer 10 jaar geleden dat ontwikkelaars met kopersbegeleiden begonnen. De begeleiding en afhandeling van het kopers meer- en minderwerk geschiedt bij vrijwel alle ontwikkelaars, of aannemers, op andere wijze. Toch worden daarbij vrijwel zonder uitzondering, dezelfde twee doelen nagestreefd: tevreden kopers enerzijds en een goed en voorspoedig verloop van de bouw anderzijds.

Het kopersbegeleiden bestaat twee segmenten:

1. Commerciële kopersbegeleiding (het directe contact met kopers)
2. Technische kopersbegeleiding (de afhandeling naar alle projectgebonden uitvoerende partijen).

Bij Van Hoogevest Ontwikkeling (VHO) willen ze verder gaan dan het assisteren van kopers bij het maken van keuzes met betrekking tot keukens, sanitair, tegelwerk. Er moet door kopersbegeleiding ook mee worden gekeken in het gehele ontwikkelingsproces. Door ervaring van de kopersbegeleiding te gebruiken van afgeronde projecten kan er een plan worden gerealiseerd dat aantrekkelijk is voor de eindgebruiker. In dit verslag is er onderzoek gedaan naar het proces kopersbegeleiding binnen VHO. Het afstudeerproject is uitgevoerd in opdracht van Van Hoogevest Ontwikkeling en de Hogeschool van Utrecht. Het doel van het onderzoek is het huidige proces kopersbegeleiding onder de loep te nemen en zo tot een werkwijze te komen voor de toekomst van kopersbegeleiden om de klant tegemoet te komen. Hierin moet snelheid, financiën, kwaliteit en service beheersbaar zijn. Het belang van de koper zal hierbij behartigd moeten blijven, en het eindresultaat mag er niet negatief door beïnvloed worden.

Vooraf is de bestaande situatie steeds uitgebreid onderzocht. Hierbij is gebruik gemaakt van procesbeschrijvingen die voorhanden zijn. Er is vooral veel aandacht besteed aan interviews met medewerkers van VHO, kopers, makelaars en leveranciers. Zonder de kennis van de betrokken partijen kan nooit een goede aanbeveling voor de toekomst gedaan worden. Als onderzoek hebben we voornamelijk drie projecten van VHO bestudeerd (zie bijlage 1). Dit onderzoek hebben wij, zoals het nu voor u ligt, in verslagvorm verwerkt en onze verbeteringen en aanbevelingen op het gehele proces opgenomen. Aan de hand van onze verbeteringen en aanbevelingen is er een model "Proces kopersbegeleider" tot stand gekomen. Dit wordt in een model weergegeven los van dit verslag.

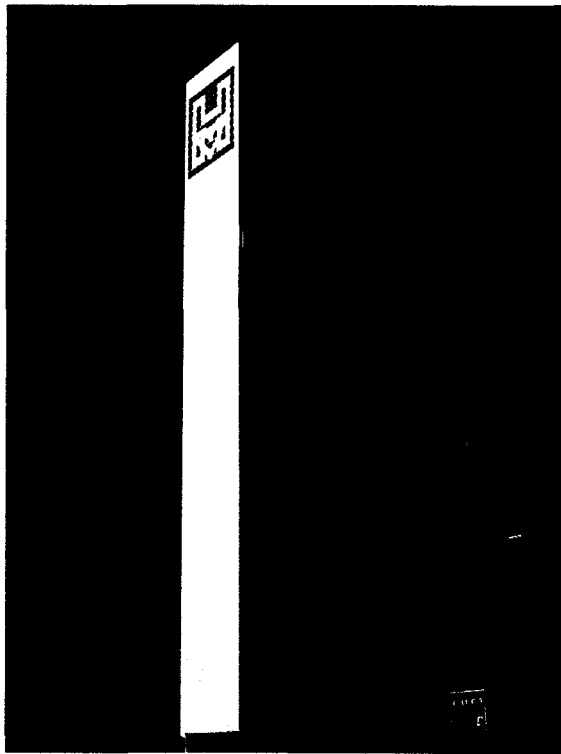
Inleiding

1.1 Huidige situatie binnen van Hoogevest

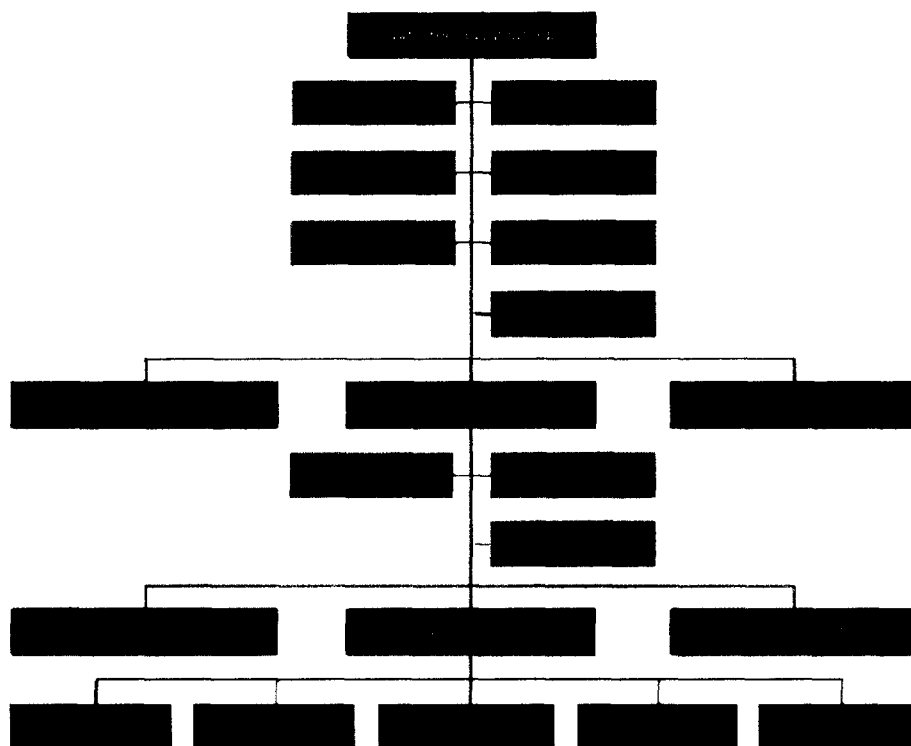
1.2 Ontwikkelingsvisie VHO

Inleiding

Voordat we aan ons eigenlijke onderzoek van "kopersbegeleiding" begonnen, hebben we ons eerst verdiept in de Van Hoogevest Groep. Dit hebben we gedaan om meer over het bedrijf te weten. We hebben gekeken welke verschillende afdelingen er zijn binnen het bedrijf. Vervolgens is er gekeken wat de verschillende activiteiten zijn en hoe de bedrijfsstructuur in elkaar steekt. Hierbij hebben we voornamelijk de internetsite van Van Hoogevest als bron gebruikt.



Figuur 1.1 Van Hoogevest Groep. Foto Teun



Figuur 1.2 organigram Van Hoogevest Groep. Afbeelding www.hoogevest.nl

1.2 Ontwikkelingsvisie VHO

VHO geeft vorm en inhoud aan projecten op het gebied van wonen, werken en winkelen. Als middelgrote organisatie kent VHO korte lijnen waardoor ze daadkrachtig en flexibel kunnen werken. Dit geldt zowel voor binnenstedelijke projecten als voor herbestemming. Maar ook voor de herindeling van bedrijfsterreinen. Enkele activiteiten van VHO zijn: ontwikkeling van woningen, kantoren, bedrijfshuisvesting en andere voorzieningen. Herontwikkeling van binnenstedelijke locaties, bedrijventerreinen en herbestemming van bestaande gebouwen. Daarnaast houdt VHO zich ook bezig met planvorming voor nieuwe woonwijken, kantoorgebouwen en bedrijventerreinen.

Voor meer informatie over Van Hoogevest Ontwikkeling willen wij u verwijzen naar bijlage 2.

Inleiding

2.1 Initiatief ontwikkelaar

2.2 Marktonderzoek

2.2.1 Ontdekken van de markt

2.2.2 Het naar buiten brengen van het project

2.2.3 Regie

2.2.4 Product

Inleiding

Voordat er daadwerkelijk een plan wordt uitgevoerd gaat er nog een heel proces aan vooraf. Er is een initiatief bij de ontwikkelaar gekomen en er moet iets gebouwd worden in een bepaald gebied. Om "iets " neer te zetten in een bepaald gebied zijn er veel gegevens nodig. Waar het hier omgaat is dat wat gebouwd wordt ook daadwerkelijk te gebruiken is door de eindgebruiker.

Om tot een goed en volledig plan te komen moet er onderzocht worden wat de mogelijkheden zijn en waar er op de betreffende locatie vraag naar is. Zo moet er worden gekeken voor welke doelgroep er gebouwd moet worden en wat de wensen van die doelgroep zijn. Het traject dat Van Hoogevest Ontwikkeling (VHO) doorloopt bestaat uit een aantal fases. Deze fases bestaan uit de acquisitie, haalbaarheid, definitie, ontwerp, voorbereiding, realisatie, garantie & nazorg en de beheersingsfase. In dit hoofdstuk wordt bekeken hoe dit proces verloopt voor VHO, en hoe men aan de gegevens, die er nodig zijn om te ontwikkelen met oog op de eindgebruiker, komt. Verder wordt er gekeken naar het marktonderzoek, hoe verloopt dit en welke partijen zijn hierbij betrokken? Wanneer wordt het project naar buiten gebracht? En als laatste wordt er gekeken naar het product.

2.1 Initiatief ontwikkelaar

Om goed overzicht te houden in het ontwikkelingsproces heeft VHO het proces verdeeld in fases, deze bestaan uit:

- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1. Acquisitie; | 5. Voorbereiding; |
| 2. Haalbaarheid; | 6. Realisatie; |
| 3. Definitie; | 7. Garantie & nazorg; |
| 4. Ontwerp; | 8. Beheersing. |

1) In de acquisitiefase is het van belang dat het relatienetwerk wordt onderhouden. Hier moeten eerder gelegde contacten met relaties kort blijven zodat de ontwikkeling verder kan gaan op eerder opgedane ervaring. Op deze manier kunnen nieuwe projecten snel worden gescreend op een beperkt aantal aspecten en kan er snel een besluit worden genomen om met het project door te gaan of niet, voordat de haalbaarheidfase wordt gestart.

2) De haalbaarheidfase staat voor het onderzoeken en definiëren van mogelijke oplossingen voor de problematiek. Er wordt gekeken naar alternatieve projectvoorstellen en het toetsen daarvan aan planologische en stedenbouwkundige uitgangspunten. Zo kan de haalbaarheid van het initiatief beoordeeld worden.

3) Het nader bepalen en onderbouwen van de uitgangspunten gebeurt in de definitiefase. Ook wordt er gekeken naar de randvoorwaarden en doelstellingen van het project (ruimtelijk, functioneel, technisch en financieel) en het proces (projectorganisatie, informatiestromen, verantwoordelijkheden, beslismomenten, tijdspad). In deze fase wordt ook het Programma Van Eisen (PVE) getoetst aan het stichting kosten overzicht (SKO).

4) In de ontwerpfase worden op basis van de uitgangspunten uit de definitiefase oplossingsmogelijkheden gezocht om deze te vertalen in een voorlopig ontwerp (VO). Als het VO getoetst is aan verschillende uitgangspunten en besproken is met verschillende adviseurs kan dit worden uitgewerkt tot definitief ontwerp (DO).

5) De verkoopactiviteiten worden gestart in de voorbereidingfase. Zo worden er onder andere verkooptekeningen en impressies gemaakt. Begonnen wordt met het maken van een verkoop brochure en start men met het opstellen van afwerkstaten en technische specificaties. De makelaar wordt in dit proces gekozen evenals de leveranciers van keuken, badkamer en tegels. GIW garantie wordt aangevraagd en de eventuele opmerkingen worden verwerkt.

6) In de realisatiefase is het bijsturen van de daadwerkelijke realisatie van het project en de oplevering van belang. Tevens zal er op toegezien moeten worden dat de projectperformance gelijkwaardig is aan de contractinhoud.

7-8) De laatste gebreken, klachten zullen worden weggewerkt in de garantie & nazorgfase. In deze fase wordt het project geëvalueerd en afgesloten. In het beheersproces wordt er gekeken naar de beheersing van het project op alle beheersaspecten. Zo worden gemaakte uren gecontroleerd, en wordt er nagegaan waar iets mis is gegaan en waarom. Op deze manier kan dit in de toekomst voorkomen worden.

2.2 Marktonderzoek

VHO krijgt een initiatief om in een bepaald gebied of regio een plan te ontwikkelen. Het komen tot initiatief kan op verschillende manieren gebeuren. Dit kan zijn op eigen initiatief, er wordt een stuk grond gekocht waarop een plan wordt ontwikkeld. Dit kan ook gebeuren in opdracht van derden. In dit geval wordt VHO benaderd door een gemeente of een andere instantie die een bepaald gebied wil invullen naar de woonbehoefte van dat moment. Een belangrijk deel in het ontwikkelingsproces is het verkennen van de markt. Hiervoor word er een marktonderzoek gehouden. Om meer te weten te komen over de markt is het belangrijk dat men zich in de plaatselijke cultuur inleeft. Het benaderen van personen, bedrijven en verschillende instanties maken het mogelijk om een goed beeld te krijgen wat er afspeelt in het dorp of de stad.

De adviseurs, waar informatie gewonnen wordt, hebben dagelijks met de doelgroep te maken.

De adviseurs kunnen bestaan uit:

- Gemeenten;
- Makelaars;
- Woningbouwverenigingen;
- Ondernemers;
- Vertegenwoordigers van doelgroep(en)
- Vereniging Eigen Huis (VEH);
- Betrokken partijen.

Gemeenten

De gemeente is een bron waarbij veel informatie te verkrijgen is over de invulling van een gebied. Bij de gemeente komt de vraag naar de woningen binnen. Het is dan ook van groot belang dat er met de gemeente gecommuniceerd wordt over de invulling van een gebied. Punten als infrastructuur en aansluiting op andere plangebieden komen ter tafel. Deze onderdelen kunnen op elkaar afgestemd worden. Op deze manier krijgt men een plan dat volledig is en past in het gebied.

Makelaars

VHO neemt, nadat er een conceptplan is gevormd, contact op met de makelaar. De makelaar toets het plan aan de hand van de wensen van de doelgroep en adviseert VHO over prijzen en eventuele indelingen. Door de makelaar vroegtijdig in te schakelen als adviseur wordt de voorbereidingstijd langer, maar de verkoop- en bouwrisico's worden kleiner.

Woningbouwvereniging

Dit is een instantie die tal van woningen beheert. Deze partij weet wat de wensen zijn, waar vraag is, wat een doelgroep wil. De instantie zit "tussen" de doelgroep en is een partij waar veel informatie verkregen kan worden.

Kennis van ondernemers

Door contact te leggen met ondernemers binnen hetzelfde vakgebied kan men ervaring uitwisselen. De ondernemer weet wat er speelt in de omgeving en heeft een bredere kijk op de markt.

*Doelgroepen**

Om het product te kunnen afstemmen op de eindgebruiker is het belangrijk om een doelgroep te benaderen. Deze groep geeft aan wat wensen zijn op het gebied van type en indeling van de woning.

Doelgroepen zijn te verdelen in:

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. Starters; | 3. Vestigers; |
| 2. Doorstromers; | 4. Senioren. |

1) Een starter is een huishouden dat nog niet beschikt over zelfstandige woonruimte. Een starter woont nog bij ouders of op kamers / onzelfstandige wooneenheden.

2) Een doorstromer is een huishouden dat al beschikt over een zelfstandige woning en opzoek gaat naar een vervangende woning.

3) Een vestiger is iemand van buiten de regio, of iemand die minder dan 2 jaar in deze regio woonachtig is.

4) Senioren zijn 50 plussers die een woning kopen met als aandachtspunten zorg en familie.

Vereniging Eigen Huis

Vereniging eigen Huis volgt alle ontwikkelingen die van belang zijn voor de eigenwoningbezitter. Ze bieden meerdere diensten aan, waaronder advisering aangaande bouwtechnische, juridische, financiële en fiscale zaken. Ook bouwkundige keuringen en verzekerings- en onderhoudsservice behoort tot de diensten. Daarnaast behartigt de organisatie de collectieve en individuele belangen van de Nederlandse eigenwoningbezitter.

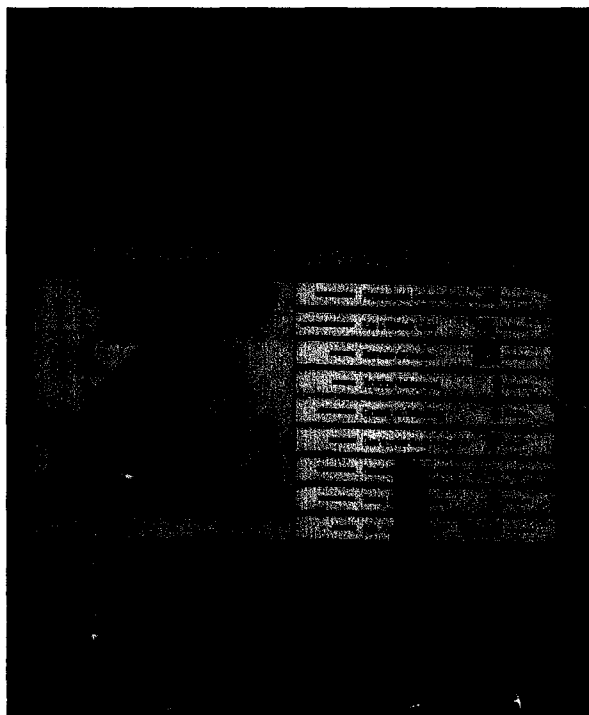
2.2.1 Het naar buiten brengen van het project

Een belangrijk punt is wanneer het project naar buiten wordt gebracht. Het is zaak om zo snel mogelijk in contact te komen met potentiële kopers om het verkoopproces snel en optimaal te laten verlopen. Het naar buiten treden met een plan kan op initiatief van de ontwikkelaar gebeuren, maar ook door partijen als de gemeente. Een gemeente zal bijvoorbeeld een publicatie in de krant zetten als er op een plan een artikel 19 procedure in werking wordt gezet. Een artikel 19 procedure betekent dat de bestemming gewijzigd wordt door het plan dat ingediend wordt. Nu dit is gepubliceerd zullen de mensen die geïnteresseerd zijn om informatie vragen. Vaak is het plan nog in een vroeg stadium zodat er nog weinig informatie is. Op deze manier zijn er mensen van het plan op de hoogte, zij kunnen eventueel koper worden.

Als VHO op eigen initiatief het plan naar buiten wil brengen is het de vraag wanneer dit het beste kan gebeuren. Dit zou kunnen door middel van het plaatsen van reclameborden op de betreffende locatie (figuur 2.1). Ook kan men advertenties plaatsen, in de krant of op internet. Het plaatsen op de Internet gebeurt bijvoorbeeld op de site van VHO zelf maar ook bij de diverse makelaars. Dit is ervoor om het project zo breed mogelijk bekend te maken en in een vroeg stadium potentiële kopers aan te trekken.

* zie Definities en begrippen

Het naar buiten treden van een project vraagt wel de nodige aandacht. Er moet rekening worden gehouden met het stadium waarin het project verkeert. Als het nog niet zeker is dat het project doorgaat kunnen er lastige situaties ontstaan. De "potentiële kopers" rekenen er dan op dat er iets gaat gebeuren en gaan zich afvragen wanneer men begint met bouwen, wat de woningen gaat kosten, en wanneer de oplevering plaats vindt. Als het om een groot project gaat kunnen deze vragen zich ophopen, en kan kopersbegeleider niet snel antwoorden. Dit kan een negatief beeld geven van ontwikkelaar naar de koper.



Figuur 2.1 reclameborden in het plangebied. Foto Jonathan.

2.2.2 Regio

Tijdens het marktonderzoek moet er specifiek binnen de regio worden gekeken. Dit om een goed beeld te krijgen van de woningbehoefte en wat de regio te bieden heeft. Elke regio heeft verschillende behoeftes. Bij verschillende adviseurs wordt informatie verkregen. Deze adviseurs zijn een belangrijke schakel in het bepalen van de markt. Het is van groot belang dat er bij het maken van een plan, er een positief gevoel voor de markt / doelgroep wordt gecreëerd. Dit komt tot stand door met mensen in het gebied te praten en te weten wat er speelt.

In een dorp (figuur 2.2.) hebben de mensen andere belangen dan in een grote stad. In het dorp leven de mensen meer met elkaar, "ons kent ons", in de grote stad is het juist zo dat iedereen zijn eigen leven leeft. Aspecten moeten op een rijtje worden gezet om een goed beeld van de markt te krijgen.



Figuur 2.2 Foto dorp en stad. Foto Teun

In de media word veel gepubliceerd over verwachtingen binnen de woningmarkt. Dit is een bron die recente en relevante informatie aangaande de woningmarkt verspreid.

Woningmarkt meestal niet in evenwicht:

De Nederlandse woningmarkt is geen perfecte markt. Dat betekent dat deze markt zich langere tijd uit balans kan bevinden en dat de markt zich ook niet altijd even snel naar "evenwicht" zal ontwikkelen. Voorts zijn de lasten en de lusten op de markt niet altijd evenwichtig verdeeld. Het aanbod van nieuwbouwwoningen is structureel achtergebleven bij de sterk gegroeide vraag naar koopwoningen, zeker binnen bepaalde regio's en marktsegmenten (aanbodtekorten). Hierdoor zijn de huizenprijzen doorgeschoten ten opzichte van de onderliggende trend (doorgeschoten prijzen). Een deel van de goedkopere woningen wordt bovendien bezet door mensen die zich een duurdere, kwalitatief betere woning zouden kunnen veroorloven (onvoldoende doorstroming en verkeerde woonruimteverdeling). De huizenprijzen zijn vooruitgesneld op de huidige betaalcapaciteit (inkomens) van een grote groep mensen, die hierdoor buiten de boot dreigen te vallen (achterblijvende betaalcapaciteit) en waardoor een groot deel van de vermogenswinsten juist is terechtgekomen bij diegenen die al een aantal jaren over een koopwoning beschikken (scheve verdeling vermogenswinsten). Tot slot leidt de fiscale behandeling van eigen woningen tot een voorkeur voor hoge hypothecaire schulden (fiscale invloeden).

(bron: volkskrant, juli 2004)

Elke doelgroep heeft specifieke wensen binnen zijn regio. Zo zijn wensen van starters en van senioren verschillend. Senioren hebben behoefte aan een locatie dicht bij het centrum en voorzieningen als de gezondheidszorg. Het is dan ook belangrijk het plan aan de doelgroep aan te passen.

De punten voor de keuze van een koper die van belang zijn, zijn als volgt onder te verdelen:

- Ligging (centrum, buitengebied);
- Voorzieningen:
 - winkels;
 - onderwijs;
 - sport;
 - gezondheidszorg;
 - gehandicaptenzorg;
 - recreatie;
 - openbaarvervoer.
- Infrastructuur;

2.2.3 Product

In deze fase moet het product worden aangepast aan de behoefte van de doelgroep. Uit het marktonderzoek moet duidelijk worden naar welk soort of type woning in welke prijsklasse vraag is. Dit marktonderzoek gebeurt bij verschillende adviseurs. In het woningbouwsegment maakt VHO onderscheid in drie segmenten nieuwbouwwoningen dit onderscheid wordt gemaakt door de prijsklasse:

Segmenten:

- | | |
|------------------|---|
| 1. Hoogsegment | (woningen voor de bovenkant van de markt) |
| 2. Middensegment | (middenklasse woningen) |
| 3. Laagsegment | (Basiswoningen, minimale eisen conform bouwbesluit) |

Het is van belang dat bij het ontwerpen helder is voor welk soort bewoners gebouwd gaat worden. Er wordt onderzocht in welke mate de beoogde doelgroep in de betreffende locatie geïnteresseerd is. Hoofddoelgroepen met het meest voorkomende woningtypen in Nederland zijn:

- Eenpersoonshuishoudens 2- kamerwoning gestapeld
- Tweepersoonshuishoudens 3, 4- kamerwoning gestapeld
4, 5- kamerwoningen grondgebonden
- Meerpersoonshuishoudens 4, 5- kamerwoningen grondgebonden

Het product kan bestaan uit verschillende soorten en typen woningen:

Soorten woningen:

- | | |
|----------------------|---------------------|
| • Eengezinswoningen; | • Appartementen; |
| • Eenvoudige woning; | • Seniorenwoningen; |
| • Herenhuys; | • Bungalows; |
| • Landhuis; | • Villa's. |

In het project Nieuw Oosteinde, deelplan "de Boomgaard" ontstond er vraag naar verschillende soorten woningen. Deze woningen verschillen dan ook van grote vrijstaande villa's tot (in de jaren dertig stijl) eengezinswoningen (figuur 2.3). Op deze manier wordt voldaan aan de behoefte (van de doelgroep) binnen de regio.



Figuur 2.3 verschillende soorten woningen toegepast in het project "de boomgaard" te Aalsmeer
Foto www.nieuw-oosteinde.nl

Inleiding

3.1 Initiatief koper

3.2 Eerste contact project

3.3 Binding met het project

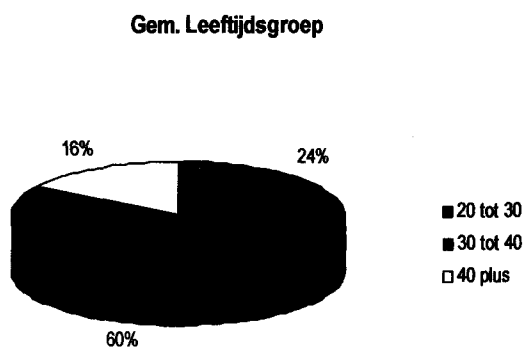
3.4 De koop

Inleiding

Dit hoofdstuk 3 beschrijft het onderzoek wat gedaan is naar het proces welke de koper doorloopt bij het kopen van een woning. Dit proces loopt van initiatieffase tot het tekenen van de uiteindelijke koop- aannemingsovereenkomst. In dit onderzoek is ervan uit gegaan dat de koper een woning koopt en niet huurt. Welke argumenten er zijn om te huren of te kopen is te vinden in bijlage 3.

Doel is inzicht te krijgen waarom een koper gaat verhuizen. Wat zijn de belangrijkste beweegredenen om op zoek te gaan naar een nieuwe woning? Waar let de koper op als hij op zoek gaat naar een andere woning? Wat zijn de zoek criteria van de koper? Waarom zijn deze punten van belang? Verder wordt er bekeken wat de wensen zijn van de verschillende doelgroepen zodat erop deze manier ingespeeld kan worden op de ontwikkeling van het plan binnen een regio.

De onderzoeken zijn mede tot stand gekomen door informatie verkregen uit interviews met kopers van verschillende projecten van VHO (zie bijlage 4). Wij hebben vijfendertig kopers geïnterviewd, uit verschillende leeftijdscategorieën. In figuur 3.1 is de leeftijdsopbouw van de geïnterviewde personen te zien.



Figuur 3.1 gemiddelde leeftijdsgroep

Het interview bevatte open vragen, met de volgende onderwerpen:

- Argumenten om te verhuizen;
- Eerste contact met nieuwe woning;
- Waarom dit project / deze woning;
- Te verkrijgen informatie;
- Wat gaf de doorslag;
- Standaard keuze aanbod.

3.1 Initiatief Koper Ontwikkelingsvisie VHO

Een koper wil een woning kopen. Dit kan met uiteen lopende redenen te maken hebben. Zoals hieronder beschreven zijn deze te verdelen in persoonsgebonden en woongebonden redenen. In figuur 3.2 staan verschillende punten die kopers hanteren om een (andere) woning te kopen:

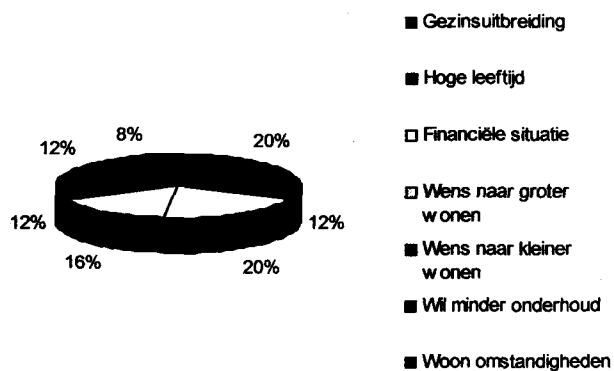
Persoonsgebonden:

- Gezinsuitbreiding;
- (hoge) Leeftijd;
- Financiële situatie.

Woninggebonden:

- Wens om groter wonen;
- Wens om kleiner wonen;
- Wil minder onderhoud;
- Woon omstandigheden:
 - Lawaai, stank en vuil
 - Verkeer
 - Directe buren
 - Jongeren

Argumenten om te verhuizen.



Figuur 3.2 argumenten om te verhuizen

Gezinsuitbreiding 20 %:

Dit is samen met de financiële situatie de grootste groep. Een verklaring hiervoor is de gemiddelde leeftijd van de personen die wij een interview hebben afgenomen (zie inleiding). Verruit de meeste ondervraagden vormden een jong gezin en zijn opzoek naar een grotere woning in verband met gezinsuitbreiding.

Financiële situatie 20 %:

Deze groep is een aanzienlijk deel van het geheel. Te verklaren door de gemiddelde leeftijd van de ondervraagde. Deze mensen staan goed in de arbeidsmarkt en zijn bezig carrière te maken. Dit brengt vanzelfsprekend een positief financieel plaatje met zich mee. Deze groep is bereid te betalen voor een grotere woning.

Wens om groter te wonen 16 %:

Hier komt de gezinsuitbreiding nogmaals om de hoek kijken. Mensen hebben behoefte aan extra ruimte zowel binnen (extra slaapkamers, grotere woonkamer) als buiten (grotere tuin voor de kinderen).

Hoge leeftijd 12 %:

De groep die een hoge leeftijd als reden om te verhuizen aangaf is een stuk kleiner. Een hogere leeftijd brengt beperkingen met zich mee. Men wil zich veilig voelen en niet in een groot huis wonen. Ook is de behoefte aan sociale controle bij deze groep een belangrijke reden om te verhuizen. Veel kiezen dan bijvoorbeeld voor een appartementencomplex.

Wens om kleiner te wonen 12 %:

Deze is veel minder groot. Enkele ondervraagden gaven aan vaak in het buitenland te verblijven. Zij hebben om die redenen geen behoefte aan een grote woning in Nederland. Sommige personen voornamelijk ouderen, gaven aan zich veiliger te voelen in een kleinere woning.

Minder onderhouden 12 %:

De groep die aangaf minder onderhoud te wensen bestaat voornamelijk uit ouderen. Zij kunnen veelal zware taken niet meer aan. Om die reden willen zij een woning met weinig tot geen onderhoud.

Woonomstandigheden 8%:

Deze reden is door het kleinste aantal personen opgegeven. Zij gaven aan naar een wat rustigere buurt te verhuizen. In hun buurt was het vaak te luidruchtig, of men had overlast van jongeren of directe burens.

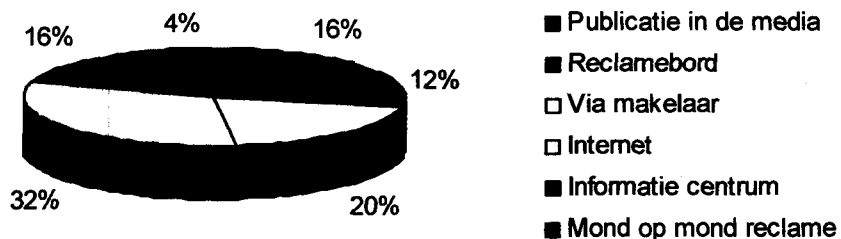
3.2 Eerste contact project

Nadat het besluit genomen is een woning te kopen, gaat de koper op zoek naar een passend project. Voor zichzelf is bepaald wat zoekcriteria zijn. Deze worden gebruikt bij de zoektocht naar een woning. Het eerste contact met een project kan op verschillende manieren tot stand komen:

- Publicatie in de media;
- Reclamebord in het plangebied;
- Makelaar;
- Internet;
- Informatie centrum;
- Mond tot mond reclame.

De resultaten van de interviews zijn hieronder in een diagram weergegeven (figuur 3.3). Hierin is af te lezen welke middelen het meest gebruikt worden om het eerste contact te krijgen met een project.

Eerste contact met project



Figuur 3.3 Eerste contact met project

Publicatie in de media 16 %

Deze vindt plaats wanneer het plan bij de gemeente wordt ingediend en het bestemmingsplan moet worden gewijzigd en er dus een artikel 19 procedure plaats vindt. Om de wijziging openbaar te maken wordt een advertentie in de krant geplaatst. Op deze manier komt de koper in contact met het plan en zal op zoek gaan naar verdere informatie aangaande het project.

Reclamebord in het plangebied 12%

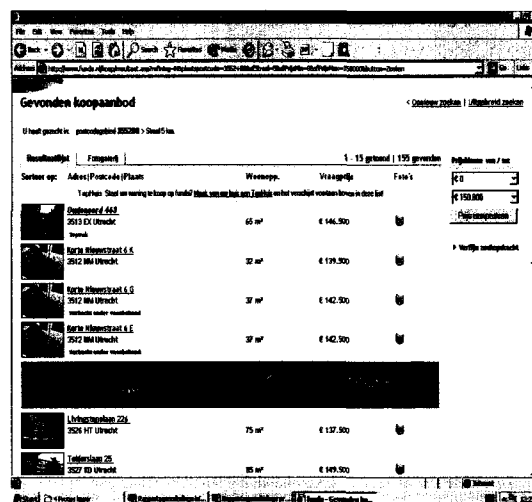
Een ontwikkelaar wil zijn project zo snel mogelijk bekend maken, denk hierbij aan het plaatsen van een reclamebord in het desbetreffende gebied (hfd 2.2). Een potentiële koper maakt kennis met het project en zal zich al dan niet tot het project aangetrokken voelen.

Via makelaar 20%

Een koper zou vanaf het eerste moment een makelaar kunnen inschakelen. De koper geeft aan wat de wensen zijn en de makelaar gaat op zoek naar een passend project. Wanneer de makelaar een project heeft wat aan de eisen van de koper voldoet stelt hij deze daarvan op de hoogte. De koper krijgt vervolgens de benodigde informatie door middel van verkoopbrochures en folders (hfd 4.2). In dit proces is de makelaar actief en de koper passief. De koper wacht een reactie af van de makelaar. De makelaar is actief op zoek naar de juiste woning voor de koper.

Internet 32%

Uit ons onderzoek is gebleken dat kopers veel gebruik maken van het internet om een passende woning te vinden. Er bestaan internetsites waar een koper zijn wensen kan aangeven om zo een zoekopdracht te laten uitvoeren. Wanneer een koper een reclamebord ziet staan in een plangebied met een voor hem interessant project zal hij het internet raadplegen voor extra informatie (figuur 3.4).



Figuur 3.4 een veel gebruikte site
www.funda.nl

Informatiecentrum 16%

Informatiecentra worden veelal bij de wat grotere projecten gebruikt. Er wordt dan een (informatie) centrum ingericht waar (potentiële) kopers informatie kunnen vergaren aangaande het plangebied en de woning waar zij interesse in hebben (figuur 3.5). Er zijn dan brochures en tekeningen voor de koper beschikbaar. Vaak worden er dagen waarop een makelaar aanwezig is gereserveerd. Deze kan de kopers extra informatie geven.



Figuur 3.5 Informatiecentrum Leidsche Rijn. Foto Jonathan

Mond tot mond reclame.

Wat voorkomt is dat kopers van een project op de hoogte gebracht worden door familie, vrienden, collega's of kennissen. Zij weten dat hij op zoek is naar een woning en zij zullen hem inlichten wanneer zij toevallig informatie tegenkomen.

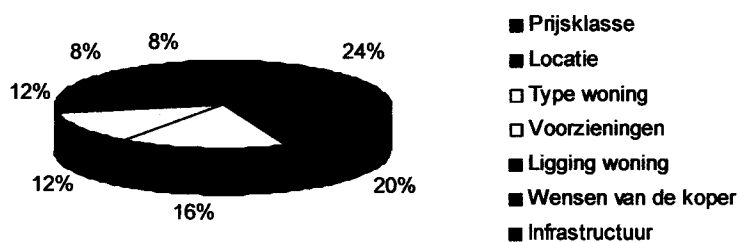
3.3 Binding met het project

Alvorens de koper op zoek gaat naar een woning, heeft deze vooraf een aantal wensen/eisen aan een woning gesteld, een zogehete voorselectie. De voorselectie bestaat veelal uit een prijs, locatie en de vorm van de woning. Wanneer hij zich tot een bepaald project aangetrokken voelt, gaat hij op zoek naar extra informatie. Nadat de voorselectie is gemaakt en de kopers meer informatie over het project hebben gekregen zal er een definitieve keuze gemaakt worden.

Uit de interviews blijkt dat de hieronder in figuur 3.6 genoemde punten de belangrijkste voor het bepalen van de woning keuze zijn:

1. Prijsklasse (hypotheek);
2. Locatie;
3. Type woning;
4. Ligging woning (Noord- Zuid oriëntatie);
5. De woning naar wens aanpassen;
6. Infrastructuur;
7. Voorzieningen:
 - a. winkels;
 - b. onderwijs;
 - c. sport;
 - d. gezondheidszorg;
 - e. gehandicaptenzorg;
 - f. recreatie;
 - g. openbaar vervoer;

Argumenten voor keuze woning



Figuur 3.6 argumenten voor keuze van woning

De interviews geven aan dat de voorselectie uit drie belangrijke punten bestaat. De keuze wordt bepaald door:

1. De prijsklasse;
2. De locatie;
3. Type woning.

In figuur 3.7 zijn de percentages van deze selectie criteria te vinden.

1) Prijsklasse 52 %:

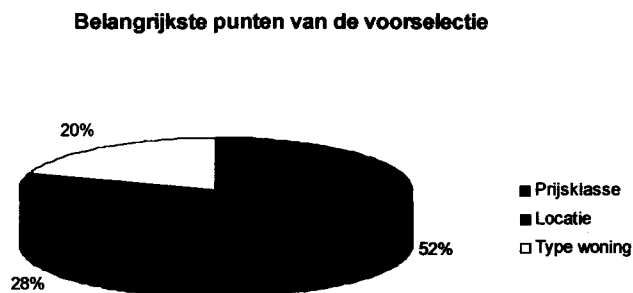
De meeste van de ondervraagden letten allereerst op de prijsklasse van de woning. Zij weten immers wat ze te besteden hebben.

2) Locatie 28%:

Deze groep let boven alles op de locatie van de woning.

3) Type woning 20%:

Deze personen kijken naar de vorm van de woning.



Figuur 3.7 belangrijke punten voorselectie.

Net zoals er punten zijn waardoor de koper zich tot een project aangetrokken voelt, zijn er ook punten die een koper absoluut niet aanspreken. Zo hebben wij een koper geïnterviewd die veel belang had om dicht bij schiphol te wonen. Hij neemt de daarbijkomende geluidsoverlast voor lief. Zo zijn er ook mensen die juist niet naast een spoorlijn of drukke weg willen wonen. Deze aspecten zijn per koper verschillend.

Wanneer de koper zijn oog uiteindelijk op een bepaalde woning heeft laten vallen gaat hij deze verder "onderzoeken". Dit wil zeggen dat hij bekijkt wat hij nu allemaal krijgt wanneer hij het besluit neemt het te kopen. Hij let op de extra pluspunten die hij krijgt bij het kopen van een woning.

Denk hierbij aan:

- G.I.W garantie.
- Hypotheek aanbidding
- Goede naam aannemer

GIW garantie:

De GIW garantie heeft als doel extra garantie en zekerheid te geven. Dit bovenop de wettelijke en contractuele aansprakelijkheid van de bouwondernemer. Het geeft de koper van een nieuwbouwwoning (eengezinswoning en appartement) diverse garanties:

- Afbouw van de woning bij faillissement van de bouwer (zonder meerkosten voor de koper);
- Vanaf drie maanden na oplevering een bouwkundige kwaliteitsgarantie van de ondernemer van gemiddeld zes jaar op de meeste onderdelen van de woning. Bij ernstige constructieve gebreken kan de garantietermijn oplopen tot 10 jaar;
- Hogere eisen dan wettelijk voorgeschreven voor de verwarmings- en warmwaterinstallatie;
- Een waarborg van het Garantie Instituut Woningbouw (GIW) op de nakoming van de GIW garantie. Indien de ondernemer in gebreke blijft zal de GIW-organisatie garant staan voor het oplossen van problemen.

Hypotheek aanbidding:

Het kan zijn dat een koper een speciale aanbidding op zijn hypotheek krijgt wanneer hij voor een bepaalde tijd beslist of hij de woning koopt of niet. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een jaar geen rentekosten betalen.

Goede naam aannemer:

Wordt het project gerealiseerd door een bij de koper goed bekend staande aannemer dan zal hij hier een veilig gevoel aan over houden. Zo zal hij vertrouwen hebben op een goede afloop van het project.

3.4 De Koop

Als een koper uiteindelijk besloten heeft de woning te kopen, dan zijn er verschillende processen die hij moet doorlopen:

1. De makelaar neemt met de koper de overeenkomst door. Dit om te bekijken of alle gegevens kloppen. Hierbij wordt speciaal aandacht besteed aan de koopsom, de opleverdatum, de ontbindende voorwaarde en een lijst van zaken. Hierna wordt het contract zondig aangepast en ondertekend. De overeenkomst wordt naar de notaris gestuurd en de koper ontvangt een kopie.
2. Vervolgens is het zaak dat de koper de financiering rond krijgt. De koper heeft na het tekenen van de koop- aannemingsovereenkomst ongeveer 8 weken de tijd om de financiën rond te krijgen. In de meeste gevallen zal er een hypothecaire lening worden afgesloten. De makelaar de bank of een hypotheekadviseur kan de koper hierbij begeleiden.
3. Hierna wordt de akte bij een notaris ondertekend.
4. De overdracht van de woning is een feit. De koper is officieel eigenaar van de woning en is geregistreerd bij het kadaster.



*Figuur 3.8 Koper is nu eigenaar van zijn woning.
Afbeelding www.nieuw-oostende.nl*

Inleiding

4.1 Communicatie

4.2 Betrokkenheid

4.3 Meer- en minderwerk

4.4 Kwaliteit eindproduct

Inleiding

In dit hoofdstuk hebben we een onderzoek gedaan naar het verwachtingspatroon van de koper. Dit hebben we gedaan om te bepalen hoe de kopers denken en wat ze uiteindelijk verwachten van een kopersbegeleider. Om hier achter te komen hebben wij een interview opgesteld (zie bijlage 4). Dit interview hebben wij aan vijfendertig kopers voorgelegd. De kopers hebben allen pas een nieuwe woning gekocht van projecten ontwikkeld door VHO (zie bijlage 1). Zij zijn een groep waar veel informatie over het verwachtingspatroon van een koper te verkrijgen is.

Dit interview geeft een realistisch beeld over de volgende punten:

1. Communicatie met kopersbegeleider;
2. Betrokkenheid van de kopersbegeleider;
3. Meer- en minderwerk;
4. Kwaliteit eind product.

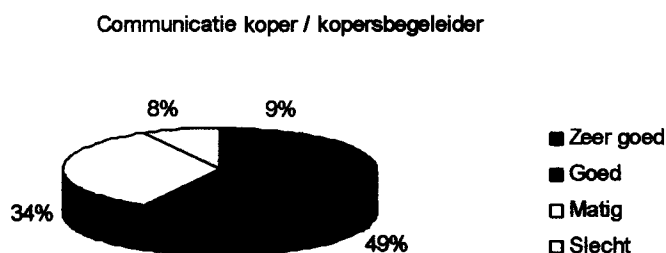
4.1 Communicatie

De meeste kopers weten niet hoe het proces kopen-van-een-woning verloopt. Om deze reden heeft de koper in die periode begeleiding nodig. Veelal is hij een leek op het gebied van bouwen en wil hierover geadviseerd worden. Hierbij is de communicatie tussen begeleider en koper belangrijk. De koper heeft veel vragen over verschillende dingen, zoals: Waar ligt mijn erfgrens? Wat gaat er na oplevering verder gebeuren op de bouw? De communicatie in de periode voor de oplevering is belangrijk, maar ook na de oplevering hecht de koper waarde aan goede communicatie (begeleiding).

De communicatie van de geïnterviewde kopers met de kopersbegeleider verliep voornamelijk op de volgende manier:

- Op afspraak;
- Via e-mail;
- Door middel van de telefoon/fax.

Een belangrijke vraag in het interview was: Hoe verliep de communicatie tussen koper en de kopersbegeleider? Het antwoord op deze vraag is in figuur 4.1 weergegeven. U ziet dat de communicatie bij de meeste kopers naar verwachting was. Er is een kleine groep die het niet goed vond (8%). Voornamelijk door lang wachten op antwoorden op gestelde vragen.



Figuur 4.1 Communicatie koper / kopersbegeleider

Wat de koper wil weten voor de aankoop:

- Duidelijke en voldoende informatie over de woning;
- "Wat gaat er gebeuren tijdens de bouw?"
- "Wat zijn de financiële consequenties van mijn wensen?"

Wat de koper wil weten na de aankoop:

- "Wat gebeurt er na de oplevering op de bouw?" (De koper ziet graag een globale planning van wanneer er bijvoorbeeld het straatwerk erin komt, of wanneer ze hun eigen schutting mogen plaatsen);
- "Wie is mijn aanspreekpunt voor eventuele vragen?"
- Planning verloop van het project (wanneer oplevering?)

Uit de interviews blijkt dat de koper veel waarde hecht aan een goede communicatie. Hierdoor krijgt hij het gevoel dat hij bij de bouw betrokken wordt. Er is te allen tijde een aanspreekpunt voor de koper nodig. De koper wil het idee hebben dat hij te allen tijde met zijn vragen bij iemand terecht kan ook buiten kantooruren om. Na oplevering blijkt de koper nog behoefte aan begeleiding te hebben.

4.2 Betrokkenheid

De start van het proces is een belangrijk onderdeel in de kopersbegeleiding. De koper wil bij aanvang op de hoogte blijven van alle ontwikkelingen aangaande zijn woning. Dit gebeurt door een goed contact met de kopersbegeleider te onderhouden. Uit ons onderzoek blijkt dat de koper ervan uit gaat dat een vraag te allen tijde kan stellen aan de kopersbegeleider. Probleem hier is dat kopers buiten kantooruren om niemand kunnen bereiken.

Als een koper een woning gekocht heeft, dan wil de koper ook graag betrokken worden bij de bouw. Hiervoor worden er bouwplaatsbezoeken georganiseerd. Op deze dagen kunnen kopers met de kopersbegeleider hun woning bezoeken en kijken wat de vorderingen van hun woning zijn. De koper wil dit regelmatig kunnen doen, zodat ze zich betrokken voelen met de bouw.

4.3 Meer- en minderwerk

Standaardkeuzes

Een aantal ondervraagden geven aan behoefte te hebben aan een breder aantal standaard keuzes. Men heeft het liefst de standaard woning met daaraan een brede keuze uit opties zodat hij deze naar eigen smaak kan invullen.

Deadlines opties

De koper moet op de hoogte zijn van de deadlines die aan de opties zijn verbonden. Hij wordt hiervan op de hoogte gesteld door de kopersbegeleider. Een koper verwacht dat hij ook na het verstrijken van de deadline zijn optie nog kan laten uitvoeren. Hij is van mening dat zijn woning een grote investering is en wil dus ook dat het naar zijn behoefte gemaakt wordt.

Financieel

In eerste instantie vindt de koper de prijs voor zijn optie te hoog. Omdat de koper de mogelijkheid heeft om bij 1 leverancier te gaan kijken (voor badkamer, keuken en tegelwerk), hebben sommige kopers het idee dat ze geen concurrerende prijs hebben gekregen. Ook kwam het voor dat de verhouding tussen leverancier en koper niet goed verliep, en daardoor de koper zelf opzoek moest gaan naar een leverancier.

Kwaliteit tekenwerk

Wanneer de kwaliteit van het tekenwerk niet voldoende is, vertaalt zich dat in opties die de kopers toepassen. Een voorbeeld hiervan is dat draairichtingen van deuren niet correct op tekening staan, of verkeerde afmetingen van ruimtes. Dit resulteert in meerwerk wat niet nodig is, en wat tijd en geld kost.

Later instappen

Wanneer men een woning koopt waarvan de vorderingen dusdanig ver zijn is er nog weinig tot geen keus over voor een optie. De deadline is vaak al verstreken of dient zich binnen enkele dagen/weken aan. Toch verwacht hij dat hij zijn persoonlijke wensen kan doorvoeren. De vraag is, hoe hier mee om te gaan als kopersbegeleider.

4.4 Kwaliteit eindproduct

Het eindproduct is voor de koper belangrijk. Men heeft een bepaalde verwachting van de nieuwe woning, en wil dat deze hier aan voldoet. Wanneer iets niet klopt, stemt dat de koper negatief. De koper betaalt immers veel geld voor het eindproduct, en verwacht dan ook hoge kwaliteit

Nazorg blijkt een zeer belangrijk punt in het kopersbegeleiden. De koper wil ook na de oplevering goede begeleiding. De koper is tevreden wanneer de woning tot in de puntjes verzorgd is.

Inleiding

5.1 Procedure Kopersbegeleiding

5.2 Makelaar

5.3 Verkoopbrochure

5.3.1 Procedure

5.3.2 Inhoud Verkoopbrochure

5.4 Meer- en minderwerklijsten

5.4.1 Individuele bouwkundige opties

5.4.2 Uitwerken tekenwerk

5.5 Leveranciers

5.5.1 Sanitair leverancier

5.5.2 Keuken leverancier

5.6 Communicatie naar Van Hoogevest Bouw (VHB)

5.6.1 Communicatie van werkvoorbereiding naar uitvoering

5.7 Realisatie

5.8 Oplevering

5.9 Nazorg

Inleiding

Om te weten te komen hoe de onderlinge communicatie in het kopersbegeleidingsproces verloopt, is er in dit hoofdstuk gekeken naar wie er met elkaar communiceren, langs welke weg, en met welke middelen dat geschied. Wordt er direct contact met een andere partij gelegd of zit er hier nog een schakel tussen? Tijdens het proces komen verschillende partijen aan bod. Dit kan verschillen van ontwikkelaar, makelaar en koper tot leveranciers, werkvoorbereiding en de uitvoering. Het gehele proces is in een schema weergegeven, zo krijg je een duidelijk beeld van het proces ook al is de kopersbegeleider er niet direct bij betrokken. Toch is het belangrijk om te weten om zo later eventuele verbeteringen of oplossingen op het kopersbegeleidingsproces te kunnen aandragen.

Communicatie is een belangrijk onderdeel in het kopersbegeleiden. Het is de bedoeling dat het zo duidelijk en volledig mogelijk gebeuren. Dit om misverstanden en eventuele faalkosten te voorkomen. Het proces in bijlage 5 is opgesteld aan de hand van gehouden interviews met van Hoogevest Ontwikkeling (VHO), van Hoogevest bouw (VHB), kopers, makelaars, de werkvoorbereiding en de uitvoering.

5.1 Procedure kopersbegeleiding

Om een duidelijk beeld te krijgen van wat er zich afspeelt in het kopersbegeleidingsproces is er een stroomschema opgesteld (zie bijlage 5). Hier is het hele traject weergegeven. Het proces begint bij het initiatief van de ontwikkelaar en loopt tot aan de nazorg. In het schema zijn alle betrokken partijen opgenomen, daarbij de actie die op dat moment plaats vindt. Deze acties zijn met een cijfer en * aangegeven, en worden hieronder nader toegelicht.

1* initiatief VHO

VHO is de eerste partij welke vanaf het begin van het proces in beeld is. Hier wordt het plan ontwikkeld en vervolgens doorgestuurd naar de uitvoerende partij. Voordat het plan wordt doorgestuurd heeft het al een hele weg doorlopen.

In de acquisitiefase wordt er begonnen met eisen aan het project te stellen. Om met het project verder te gaan moet aan al deze eisen worden voldaan. Het project ondergaat een zogehete "Quik Scan" en wordt getoetst op verschillende randvoorwaarden (locatie, bestemming, prijs, termijnen, aanbieder, kadastrale gegevens, marktinformatie, etc). Wanneer het project aan de randvoorwaarden voldoet dan ondergaat het een haalbaarheidsonderzoek en wordt er een fasedocument opgesteld. Dit document bestaat uit: onder andere de schetsen, stichtingskostenoverzicht (SKO), projectgegevens, planning en financieeloverzicht. Verder worden er eventuele samenwerkingsvormen besproken (hfd 2).

2* Adviseurs

Na het opstellen van het fasedocument wordt er een voorlopig ontwerp (VO) gemaakt. Voordat er een VO gemaakt kan worden wordt er contact gezocht met verschillende adviseurs (hfd 2.1). Deze adviseurs beschikken over verschillende gegevens zoals, wat is de woning behoefte in een bepaalde regio?, wat mag er gebouwd worden? En wat zijn de huidige marktprijzen? Om op al deze vragen een antwoord te krijgen communiceert VHO met deze adviseurs.

3* Architect

Vervolgens komt een architect in beeld, deze houdt zich bezig met het maken van een schets ontwerp (SO) een voorlopig ontwerp (VO) en een definitief ontwerp (DO). De architect wordt door VHO uitgenodigd om het plan uit te werken. Het kan ook voorkomen dat er meerdere architecten uitgenodigd worden, deze maken aan de hand van de Programma Van Eisen (PVE) een ontwerp. Het ontwerp wordt getoetst aan een aantal criteria. VHO kiest het ontwerp die aan de vooraf gestelde eisen voldoet.

4* Aantrekken van makelaar

Voor het verkopen van het project wordt contact gelegd met een makelaar. In sommige gevallen trekt men meerdere makelaar aan. Degene die in aanmerking komt voor de verkoop van de woningen is veelal de makelaar die advies heeft gegeven bij het maken van een VO en DO. Als de makelaar in een vroeg stadium wordt ingeschakeld dan toets hij het plan aan huidige wensen van de doelgroep, en adviseert VHO over prijzen en eventuele indelingen (hfd 5.2). Door de makelaar vroegtijdig in te schakelen als adviseur, wordt de voorbereidingstijd langer, maar de verkoop- en bouwrisico's worden kleiner.

5 Potentiële kopers*

In dit stadium kan er begonnen worden met het eventueel aantrekken van potentiële kopers. Dit om het project al bekend te maken onder de kopers en zo het verkoopproces te optimaliseren. Een aandachtspunt is wanneer je met het project naar buiten treedt. Door het project bekend te maken kunnen er al vroeg kopers worden aangetrokken, maar mocht het plan niet doorgaan, of er zijn geen antwoorden voor de kopers geeft dit een negatief beeld van de ontwikkelaar.

6 Koper met makelaar*

De koper heeft met het project kennis gemaakt en gaat met de makelaar in gesprek. De koper heeft al een heel proces doorlopen voordat hij met de makelaar om de tafel zit (hfd 3). De koper verkrijgt informatie aangaande de woning door middel van een verkoopbrochure (hfd 5.3). Aan de hand van deze brochure bekijkt men of er een voor hen geschikte woning bijzit.

7 Makelaar*

Als de koper de koopaannemingsovereenkomst tekent, geeft de makelaar dit direct door aan de kopersbegeleider van VHO. De kopersbegeleider kan vervolgens zijn werk voorbereiden en met de koper zijn wensen door nemen. De makelaar weet niet wat de precieze mogelijkheden van de woning zijn. Daarom kan de kopersbegeleider bij het gesprek komen van de makelaar en koper. De koper kan nog twijfelen over bijvoorbeeld materialen of wensen met betrekking tot de woning. De makelaar en kopersbegeleider proberen dan samen de koper te overtuigen.

8 Notaris*

Voor de officiële registratie moet er een notaris ingeschakeld worden. Bij de notaris wordt de koopakte en de hypotheekakte getekend. De notaris meldt de kopersbegeleider welke woningen gepasseerd zijn.

9 Kopersbegeleider met koper*

De kopersbegeleider bespreekt met de koper wat de mogelijkheden zijn. De koper heeft een meer- en minderwerklijst* ontvangen en maakt daar samen met de kopersbegeleider een keuze uit. Elke keuze heeft een eigen code, de keuze van de koper wordt schetsmatig in de tekening gezet. De individuele wensen van de koper worden verwerkt bij 10*. Wanneer alles besproken is gaat de optietekening (zie bijlage 6) samen met een samenvatting meer- en minderwerklijst (zie bijlage 7) naar VHB.

10 kopersbegeleider / planvoorbereiding (VHB)*

De kopersbegeleider vraagt een offerte aan bij de planvoorbereiding van VHB. Deze maakt vervolgens een calculatie en vraagt offertes aan bij de leveranciers en of installateurs.

11 Communicatie met leveranciers*

Wanneer de koper niet voor het standaard pakket kiest, bekijkt men de keuken, sanitair en of tegelwerk in de showroom van de leverancier. De kopersbegeleider nodigt de kopers uit om bij de leveranciers in de showroom te gaan kijken.

* zie Definities en begrippen

12 kopersbegeleider / werkvoorbereiding*

De kopersbegeleider geeft de keuzes van de koper door aan Van Hoogevest Bouw (VHB). VHB ontvangt van de kopersbegeleider de meer- en minderwerklijsten, offertes en tekeningen (hfd 5.6).

13 Gegevens van leveranciers naar werkvoorbereiding*

VHB krijgt alle gegevens van de leveranciers binnen. Deze worden gecontroleerd aan de hand van de meer- en minderwerklijsten.

14 Communicatie naar de bouw*

De ingekomen gegevens (meer- en minderwerklijsten, offertes, en tekeningen) worden door werkvoorbereiding gecontroleerd en doorgestuurd naar de uitvoering (hfd 5.6).

15 Realisatie*

Tijdens de realisatie is de koper niet actief betrokken bij het bouwproces. Het is de taak van de kopersbegeleider om de koper op verschillende manieren in te lichten over de ontwikkelingen betreffende zijn woning (hfd 5.7).

16 Oplevering*

Om te zorgen dat er met de daadwerkelijke oplevering zo min mogelijk opleverpunten zijn, wordt er onder andere door de kopersbegeleider twee weken voor de oplevering een zogenaamde vooroplevering georganiseerd (hfd 5.8).

17 Nazorg*

Drie maanden na oplevering valt de woning onder de afdeling Garantie & Nazorg binnen de Van Hoogevest Groep (hfd 5.9). De kopersbegeleider sluit zijn begeleidingsproces af.

5.2 De Makelaar

In ons onderzoek hebben we verschillende makelaars geïnterviewd die te maken hebben gehad met project van VHO, zie bijlage 8. De bedoeling was om duidelijk te krijgen wat de werkzaamheden van de makelaar zijn binnen het ontwikkelingsproces. VHO neemt, nadat er een conceptplan is, contact op met de makelaar. De makelaar toets het plan aan huidige wensen van de doelgroep, en adviseert VHO over prijzen en eventuele indelingen. Door de makelaar vroegtijdig in te schakelen als adviseur wordt de voorbereidingstijd wel langer, maar de verkoop- en bouwrisico's worden kleiner.

VHO maakt een verkoopmap voor de makelaar, waarin staat wat er precies verkocht moet gaan worden. De verkoopmap is opgebouwd uit:

- Koop-aannemingsovereenkomst;
- Garantierегeling GIW;
- Technische omschrijving;
- Verkooptekeningen;
- Meer- en minderwerklijsten;
- Correspondentie VHO;
- Nieuwsbrieven VHO;
- Makelaar;
- Hypotheek;
- Colofon.

In de meeste gevallen wordt de makelaar ook ingeschakeld om het project te verkopen. Hij is verantwoordelijk voor de verkoop en heeft in het verkooptraject contact met de koper. De makelaar maakt op verschillende manieren reclame voor het project. Dit doet hij door op zijn eigen site de woningen aan te bieden.



Figuur 5.1 Te koop bord aan de gevel. Foto Jonathan

5.3 Verkoopbrochure

Wanneer een project wordt vrijgegeven voor de verkoop, kunnen geïnteresseerden een verkoopbrochure afhalen bij de verkopende makelaar. Inhoudelijk bestaat de brochure uit de beschrijvingen van de woning types in de vorm van tekeningen en afwerkingsniveau's. De overige informatie heeft betrekking op de algemene regelingen die voor het project gelden. (Denk hierbij aan: betalingstermijnen, garantieregelingen of een korte omschrijving van de projectbetrokken deelnemers).

5.3.1 Procedure

In de voorbereidingsfase worden er documenten voor het opstellen van de verkoopbrochure verzameld. De kopersbegeleider maakt aan de hand van deze gegevens een conceptbrochure. De projectmanager en de kopersbegeleider bespreken met marketing & acquisitie de lay-out en de opzet van de concept brochure. Deze afdeling verricht aanpassingen gebaseerd op de beoordeling van de projectontwikkelaar.

Nadat er een makelaar aangetrokken is waarmee de huidige marktprijzen zijn besproken, wordt er een lijst opgesteld met de verkoopprijzen. De prijzen worden getoetst aan de uitgangspunten in het SKO. Bij een naar boven afwijkende prijs wordt er geen actie ondernomen, bij een afwijking naar beneden wordt er een tussenstap gedaan om de verkoopprijzen vast te leggen. Als men niet met de verkoopprijzen akkoord zijn, dan worden deze aangepast. Het komt ook voor dat er in het ontwerpproces aanpassingen optreden.

De projectmanager is verantwoordelijk voor de samenstelling van de brochure. Marketing & acquisitie zorgt, in overleg met, en binnen de randvoorwaarden van de projectmanager, voor de realisatie van de brochure. Voor een optimale brochure volgen er een aantal controlerondes tussen aannemer, opdrachtgever en/of ontwikkelaar totdat men in de fase van de dummyversie is gekomen. De dummyversie is de laatste voorlopige versie van de brochure, bij goedkeuring wordt deze in de definitieve vorm verzonden naar de makelaar(s). Er kan begonnen worden met de verkoop van de woningen.

5.3.2 Inhoud verkoopbrochure

De verkoopbrochure bestaat inhoudelijk uit twee onderdelen, tekeningen en tekstuele informatie (figuur 5.2).

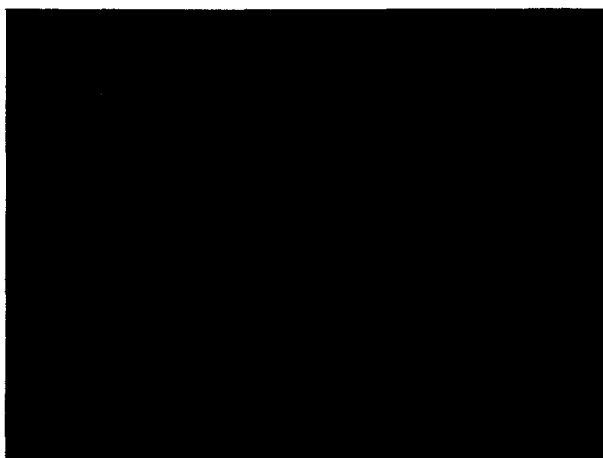
- Tekeningen: de tekeningen (situatietekening, plattegronden, gevelaanzichten en eventuele optietekeningen) worden zodanig uitgewerkt dat deze duidelijke en begrijpelijke informatie aan de kopers verstrekt. In dit proces is de architect nauw betrokken.
- Tekstuele informatie: alleen visuele informatie is niet voldoende, er moeten ook toelichtende en beschrijvende onderdelen aan de brochure worden toegevoegd. Een hoofdonderdeel is de technische omschrijving van de woningen of woningtypen. Zodra de technische omschrijving door alle partijen wordt goed gekeurd, volgen er twee procedures. De eerste procedure is de technische omschrijving uitwerken tot een contractstuk, het bestek. De tweede procedure is de uitwerking tot een, voor de koper leesbare, omschrijving. Andere taken in deze fase zijn: het uitwerken van een afwerkstaat, de materiaalspecificaties, de keukenomschrijving en algemene regelingen betrekking hebbende op G.I.W. regelingen, de koopovereenkomsten en de serviceafhandelingen.
- De brochure bevat een plattegrond van de locatie. Daarop wordt aangegeven welke positieve punten het project heeft met betrekking tot de locatie. Bereikbaarheid, openbaarvervoer, voorzieningen zoals winkels, sport, onderwijs en recreatie zijn hierbij van belang.



Figuur 5.2 Verkoopbrochures. Foto Teun.

5.4 Meer- en minderwerklijsten

Bij de aankoop van een nieuwbouwwoning ontvangt de koper bij ondertekening van de koop/aannemingsovereenkomst een meer- en minderwerklijst (figuur 5.3) en de optie tekeningen (bijlage 7). In deze keuzelijst staan een aantal onderdelen, waaruit de koper een keuze kan maken, vermeld. De keuzeonderdelen zijn te onderscheiden in twee groepen, te weten: bouwkundige en standaardopties. In de bouwkundige opties zijn bijvoorbeeld de dakkapellen, aanbouwen, luifels en vides in verwerkt. Standaard keuzeonderdelen hebben betrekking op tegelwerk, sanitair, keukens, het verhogen of verlagen van elektra aansluitingen, het veranderen van draairichtingen deuren, plinten, etc. De meer- en minderwerklijst kan niet zonder toelichting worden gebruikt. Deze beschrijving licht het keuze onderdeel inhoudelijk toe en beschrijft wat de voorwaarden zijn om het keuze onderdeel aan te vinken. Voorwaarden kunnen bijvoorbeeld extra aanpassingen zijn om een keuze onderdeel uitvoerbaar te maken. Een voorbeeld hiervan is: het kiezen van vloerverwarming naast de standaard verwarming, gevolg hiervan zou een grotere cv-ketel kunnen zijn.



Figuur 5.3 Meer- en minderwerklijst. Foto Teun

Zodra de technische omschrijving definitief is kan gestart worden met de opmaak van de meer- en minderwerklijst. Uit analyse blijkt dat de eerste keuzelijst bespreking ongeveer twee weken na start verkoopbrochure plaats vindt. De tijdsduur van start tot einde beslaat ongeveer tien weken. Bij VHO is er een standaard lijst ontwikkeld van het meer- en minderwerk. De meer- en minderwerklijsten bevatten een code, werksomschrijving, het bedrag, de aantallen en het totaalbedrag. Deze lijst wordt door de kopersbegeleider, de ontwikkelaar en de architect samengesteld en wordt per project op de woningen afgestemd.

5.4.1 Individuele bouwkundige opties

Nadat de koop/aannemingsovereenkomst is getekend neemt de kopersbegeleider contact op met de koper. De koper bespreekt zijn of haar wensen met de kopersbegeleider, dit kunnen standaard opties zijn maar ook individuele wensen zijn. Deze individuele wensen kunnen onder ander bestaan uit:

- Het veranderen van draai richtingen van deuren;
- Extra deur, raam en/of dakraam;
- Veranderen van ruimte-indeling.

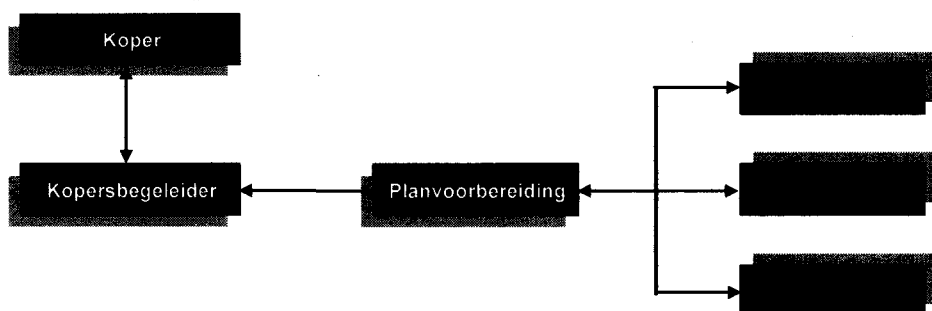
Als de koper zijn individuele wensen kenbaar heeft gemaakt, gaat de kopersbegeleider onderzoeken of de wens van de koper realiseerbaar is. De individuele wensen van de koper hebben wel beperkingen. Er moet rekening gehouden met bijvoorbeeld:

- Aanpassingen in strijd met het bestemmingsplan en/of bouwvergunning zijn niet mogelijk;
- Het esthetische concept van de woning mag niet worden gewijzigd;
- De draagconstructie van de woning kan niet worden gewijzigd;
- De technische installaties van de woning kunnen in de hoofdpziet niet worden gewijzigd: wel kan er in sommige gevallen een uitbreiding plaatsvinden;
- De organisatie van de werkvoorbereiding en de bouwplaats mag niet verstoord worden;
- Alle wijzigen in opdracht van de koper moeten voldoen aan het gestelde in de betreffende artikelen van de Algemene Voorwaarden van het G.I.W, behorende bij de koop en aannemingsovereenkomst.

Het doorvoeren van de individuele wensen van de koper kent een uiterste termijn. Als de koper na het verstrijken van die termijn alsnog een besluit heeft genomen aanpassingen uit te voeren, dan wordt er eerst beoordeeld in hoeverre de aanpassingen het bouwproces verstoren. Indien mogelijk zal een afwijkende, hogere, prijs dan is opgenomen in de optielijst worden toegepast.

Het proces

Het proces van het maken van een individuele keuze is in figuur 5.4 weergegeven. De koper overlegt met de kopersbegeleider zijn individuele wensen. Al deze wensen worden tijdens een gesprek vastgelegd door de kopersbegeleider, deze kijkt of het te realiseren valt. De kopersbegeleider vraagt bij de afdeling planvoorbereiding van VHB een bouwkundige offerte aan. Planvoorbereiding vraagt, en doet dat indien nodig weer bij de desbetreffende onderaannemers.



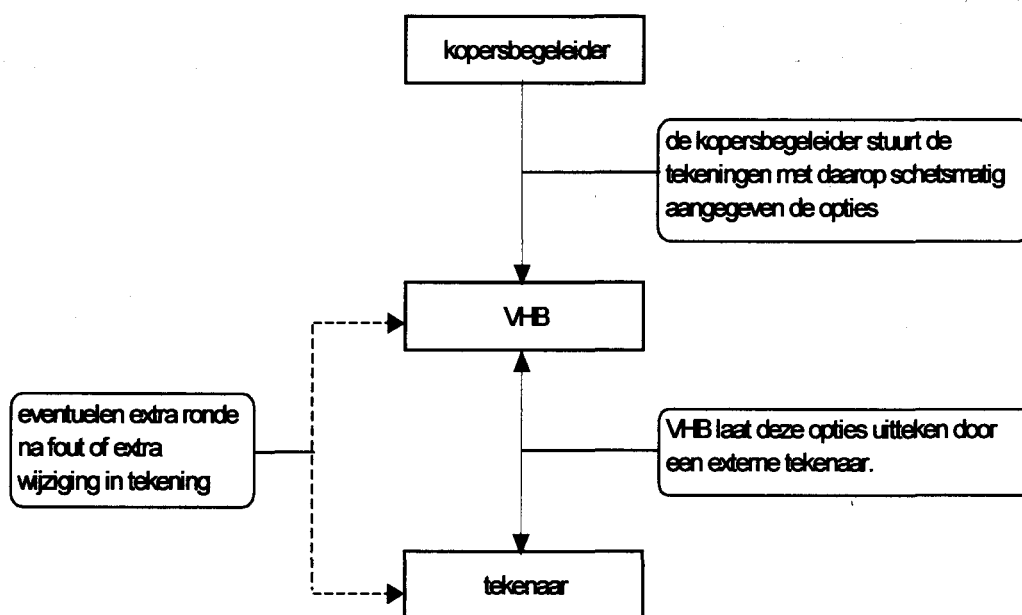
Figuur 5.4 Stroomschema individuele bouwkundige opties

De afdeling planvoorbereiding maakt een calculatie en stuurt een compleet pakket terug naar de kopersbegeleider. De kopersbegeleider overlegt dit met de koper, wanneer de koper het niet eens is, word de prijs bijgesteld. De koper zal dan het meer- en minderwerk tekenen. De individuele wensen worden samengevoegd met de standaard opties op de meer- en minderwerklijst. Deze meer- en minderwerklijst gaat samen met de optietekeningen naar de werkvoorbereiding van VHB (hfd 5.6). In bijlage 10 is het proces individuele bouwkundige opties, doormiddel van een stroomschema, nog een keer uitgebreid weergegeven.

5.4.2 Uitwerken tekenwerk

Wanneer de koper individuele wensen heeft moeten deze in de optietekening verwerkt worden. Bij VHO doet de kopersbegeleider dat zelf. Maar mochten er veel wensen zijn dan worden deze uitgetekend door een extern bureau (figuur 5.5). Dit uit laten tekenen vraagt wel veel tijd. De tekeningen worden per post

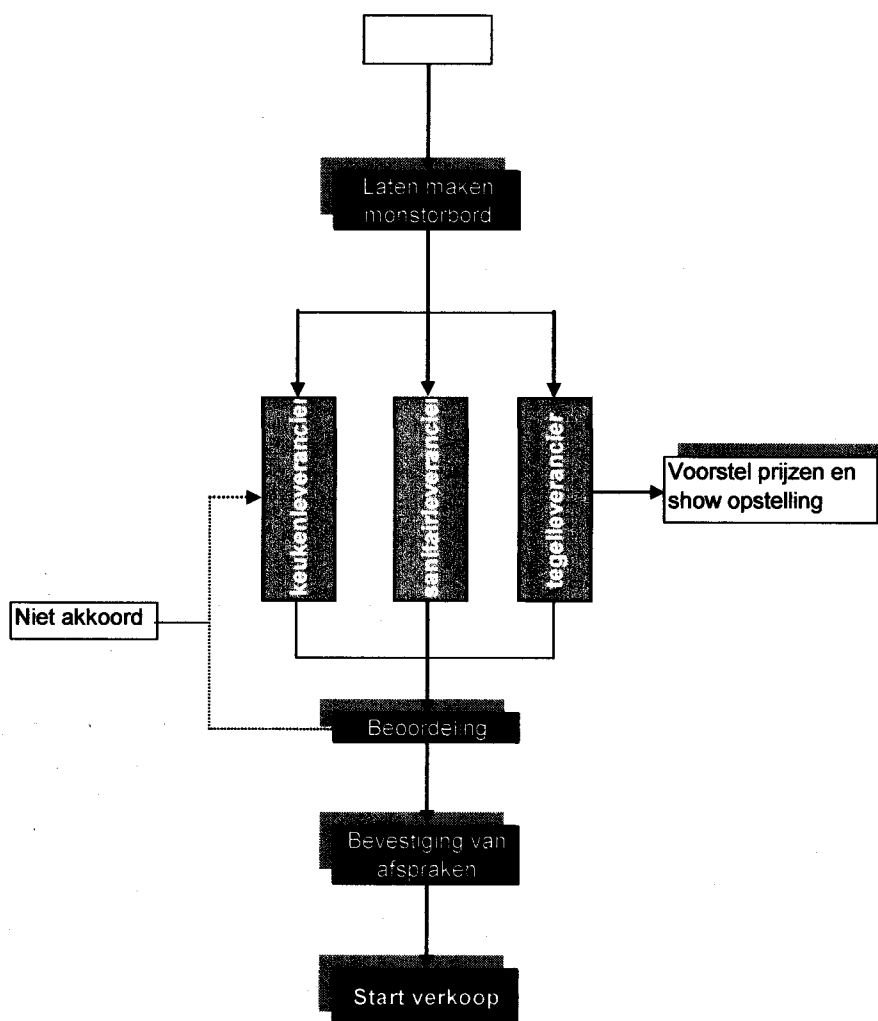
naar een architectenbureau verstuurd. Als het architectenbureau de verschillende opties heeft uitgetekend, dan komen de tekeningen weer terug naar VHB voor controle. Blijkt dat er nog een wijziging of een fout in zit dan volgt het traject nog een keer.



Figuur 5.5 Stroomschema uittelen individuele keuzes

5.5 Leveranciers

In het kopersbegeleidingsproces kunnen kopers voor allerlei woningelementen hun keuze maken. Zodra de uitvoerende partijen, in de voorbereidingsfase, bekend zijn gaat VHO opzoek naar leveranciers (figuur 5.6) en laat de kopersbegeleider een monsterbord maken van de gebruikelijke elementen om de kwaliteit aan te duiden (basis tegels, hoekkozijn + glas, opbouw verfsystemen, documentatie basis sanitair etc.).



Figuur 5.6 selectie van leverancier

Als het monsterbord gereed is, maakt de kopersbegeleider afspraken met de keuken-, sanitair- en tegelspecialist over voorstel van prijzen, het gebruik van de showroom en de opstelling van basiselementen en de planmogelijkheden. Dit alles in overleg met de projectontwikkelaar, projectmanager en de uitvoering. De gemaakte afspraken met de leverancier worden beoordeeld door de projectmanager die dat op zijn beurt overlegt met de projectontwikkelaar. Als men met de beoordeling niet akkoord gaat dan wordt er bekeken waar de afspraken bijgesteld moeten worden. De kopersbegeleider legt de gemaakte afspraken vast en zorgt ervoor dat alle betrokkenen hiervan op de hoogte zijn.

5.5.1 Sanitairleverancier

Voor de leverancier en onderaannemers van elektra, loodgieterswerk, centrale verwarming en tegels gebruikt VHO voor de verschillende projecten dezelfde leverancier/onderaannemer. De naam van deze Groothandel en adviescentrum voor verwarming en sanitair is Versan uit Genemuiden. Binnen het bedrijf Versan zijn verschillende partijen welke bestaan uit Electrasluis, Loodsluis en Verwarmingssluis.

De betrokken partijen:

- | | |
|--------------------|------------------------|
| • VHB | : bouwkundig; |
| • Electrasluis | : elektra; |
| • Loodsluis | : loodgieterswerk; |
| • Verwarmingssluis | : centrale verwarming; |
| • Versan | : tegelwerk. |

VHO geeft Versan opdracht om het niet standaard sanitair, tegelwerk en bouwkundige voorzieningen geheel te coördineren tot en met afrekening, oplevering en garantie, zie figuur 5.7 en bijlage 9.

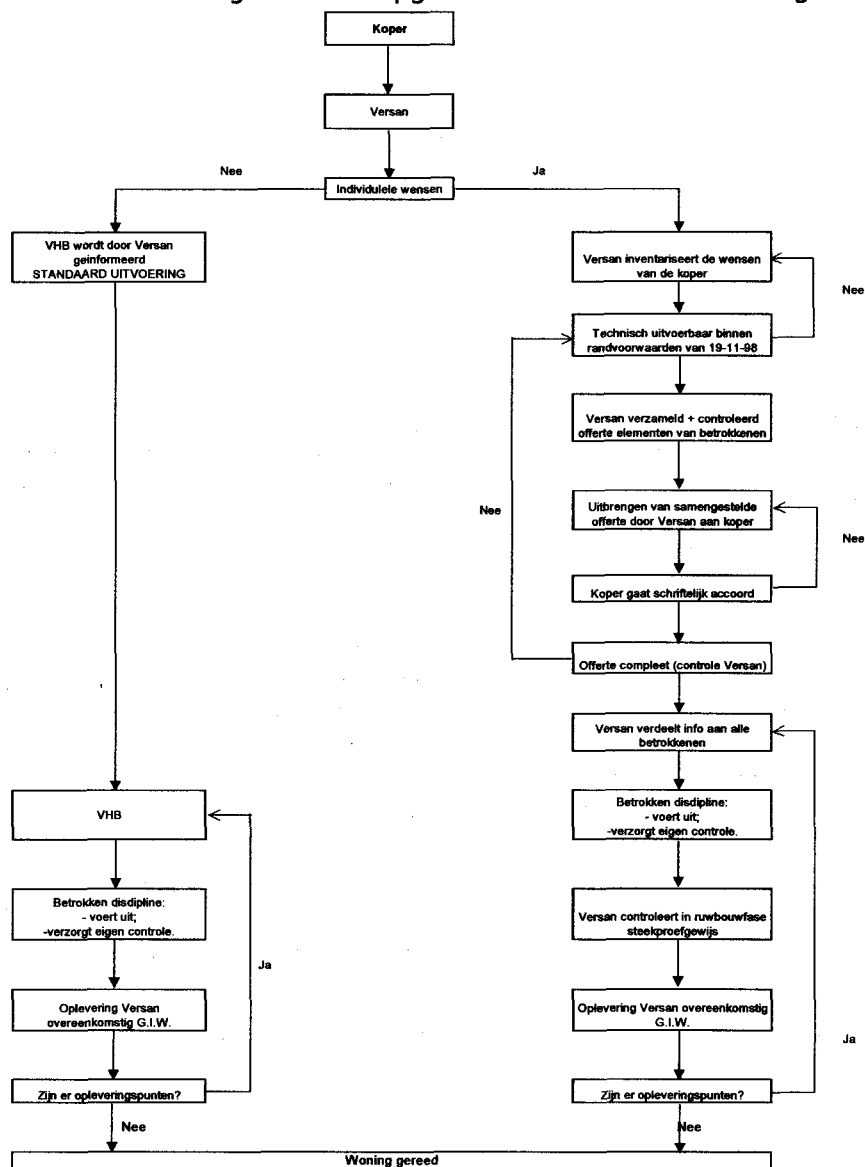
Het proces

Voor het uitzoeken en plaatsen van het sanitair heeft de koper keuze uit een aantal mogelijkheden. Deze mogelijkheden kunnen zijn:

1. De koper kiest de **standaard inrichting** met aansluitingen en uitvoering zoals aangegeven in de verkoopdocumentatie. De koper kan bij Versan een bezoek aan de showroom brengen, hier kan de koper de standaardinrichting van het sanitair bekijken. Na bezoek aan Versan kan de koper bij de tegelleverancier het bijpassende tegelwerk selecteren.
2. De koper kan de inrichting van toilet en/of badkamer **naar eigen inzicht** samenstellen in de showroom van Versan. De koper krijgt een uitnodiging van Versan voor een bezoek aan de showroom. Het traject van aankoop tot en met plaatsing van de inrichting van toilet en/of badkamer wordt gecoördineerd door Versan met de werkvoorbereiding van VHB. Eventuele aanpassingen van leidingen en/of aansluitpunten worden door VHB, volgens de installatietekening van Versan, voor de oplevering van de woning verzorgd. De kosten voor het leveren en aanbrengen van de inrichting toilet en/of badkamer wordt in een offerte opgesteld.
3. De koper kan het standaard sanitair laten **vervallen**; de woning wordt opgeleverd zonder sanitair in toilet en/of badkamer maar met het leidingwerk van de standaard toilet en/of badkamer op de standaard plaats. Als de koper bouwkundige wijzigingen, en de leidingen, door wil laten voeren tijdens de bouw is dat niet mogelijk. Dit maakt de koper wel zelf aansprakelijk en verantwoordelijk voor de installatie en de inrichting van het geplaatste sanitair. Het moet voldoen aan de gestelde wettelijke voorschriften.

Wanneer de koper geen individuele wensen heeft, geeft Versan dit door aan VHB. Er is dan een standaard uitvoering. Nadat de koper heeft aangegeven dat er individuele wensen zijn, gaat Versan met de koper overleggen en inventariseert de wensen van de koper. Deze wensen worden getoetst aan de technische uitvoerbaarheid binnen de randvoorwaarden. Hierna verzamelt en controleert Versan de offertes van alle betrokkenen. Deze samengestelde offerte wordt naar de koper toe uitgebracht. Als de koper, om welke redenen dan ook, niet akkoord gaat met de offerte dan gaat Versan nogmaals met de koper overleggen om erachter te komen waar het knelpunt zit. Na de kopers goedkeuring controleert Versan nog eenmaal of de offerte compleet is en verstuurd deze naar alle betrokken partijen. Wanneer Versan klaar is met de uitvoering wordt er opgeleverd in overeenstemming met G.I.W.

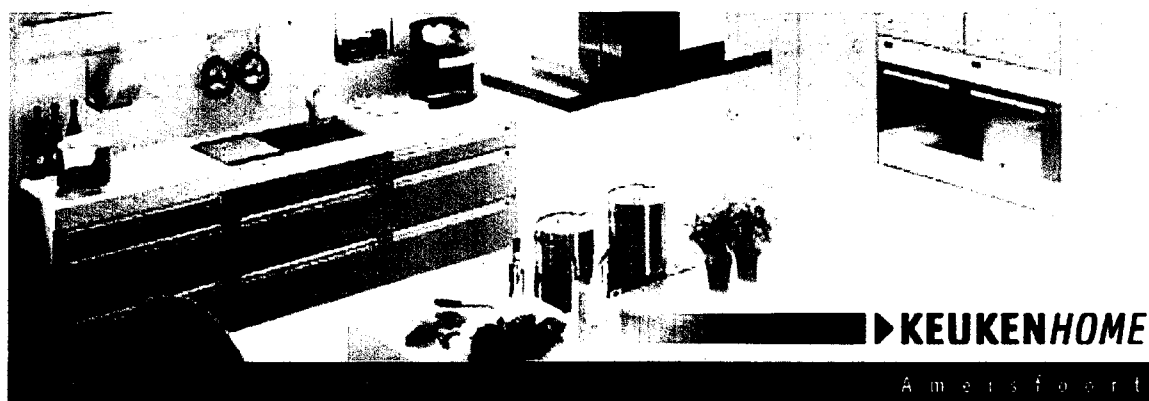
Nadat de koper met de offerte akkoord is gegaan, stuurt Versan alle informatie aan de betrokken partijen, te weten: VHB, Elektrasluis, Loodsluis en verwarmingssluis. Versan zorgt ervoor dat het werk uitgevoerd wordt en verzorgd zijn eigen controle naar de uitvoering toe. In de ruwbouwfase controleert Versan steekproefsgewijs om te kijken of het goed gaat met het oog op leidingen, afmetingen, enzovoort. Dit alles om de kwaliteit te bewaken. Wanneer Versan klaar is met de uitvoering wordt er opgeleverd in overeenstemming met G.I.W.



Figuur 5.7 stroomschema Versan (zie ook bijlage 9)

5.5.2 Keukenleverancier

Kopers van een nieuwbouwwoning hebben steeds meer de behoefte aan individuele wensen bij de inrichting van hun woning. Met name de keuze van de keuken is erg persoonlijk. Daarom is het mogelijk een standaard keuken te kiezen maar ook een keuken naar eigen wens in te vullen. Voor de leverancier van keukens werkt VHO met **Keukenhome** (figuur 5.8) uit Amersfoort. Deze keukenleverancier is volledig geïnformeerd door VHO over de maatvoering en over de mogelijkheden wat betreft de keuken. Keukenhome is een leverancier die voor verschillende projectontwikkelaars werkt en heeft veel ervaring met dit werk.



Figuur 5.8 Keukenhome. Afbeelding www.keukenhome.nl

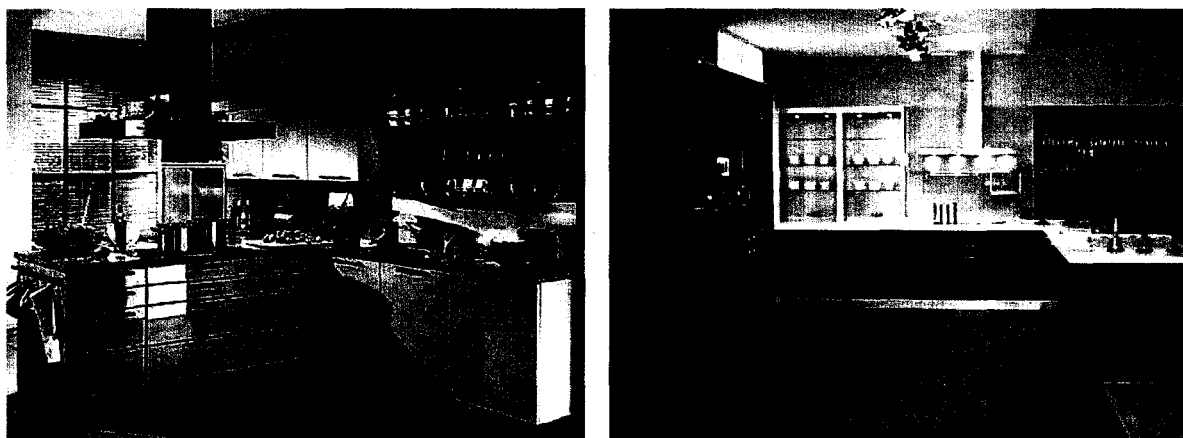
De keukenleverancier verzorgt de totale inrichting van de keuken. Verder is er afgesproken dat Keukenhome onder andere de levering en de montage van de keuken coördineert. Op deze manier kan de keuken binnen circa twee weken na oplevering geplaatst worden. Eventuele installatiewijzigingen, met uitzondering van de mechanische ventilatie, worden, indien tijdig aan de keukenleverancier doorgegeven, voor de oplevering uitgevoerd.

Voortraject

In het voortraject wordt bij de keukenleverancier door de architect de locatie aangegeven voor een mogelijke keuken opstelling met daarbij globaal de locaties van bepaalde onderdelen. In dit traject worden ook de stelposten of de verrekenprijs vastgesteld. De stelpost wordt vastgesteld in relatie met het aankoopbedrag van de woning. Het aankoopbedrag van de woning bepaalt het afwerkingniveau en deze bepaalt vervolgens de hoogte van de stelpost. Deze gegevens, stelpost en indelingsschets, worden naar de keukenleverancier verzonden. Deze stelt hiermee een standaard keukenopstelling in combinatie met een offerte op. De opstelling en offerte gaan ter controle naar VHO, waarna goedkeuring door projectmanager, projectontwikkelaar en kopersbegeleider de definitieve verklaring volgt. Wanneer de opstelling en offerte niet goedgekeurd worden gaan deze retour naar Keukenhome en wordt de procedure opnieuw doorlopen. De opstelling wordt als standaard aangeboden in de keuzelijst.

Het proces

Wanneer de koper zijn koop/aannemingsovereenkomst getekend heeft worden de gegevens vanuit de showroom doorgegeven. Als de koper niet voor een standaard pakket kiest, dan heeft deze de mogelijkheid om bij die keukenleverancier een keuken uit te gaan zoeken. Keukenhome heeft een showroom (figuur 5.9) opgesteld, dat in overleg is gebeurd met de kopersbegeleider, waar de koper ideeën op kan doen voor keuze van de keuken.



Figuur 5.9 voorbeeld opstelling keuken showroom. www.keukenhome.nl

De koper bespreekt zijn wensen met Keukenhome, deze maakt een offerte (bijlage 11). De offerte bestaat uit een aantal onderdelen:

- Voorblad;
- Meer- en minderwerkoverzicht;
- Lijsten met aansluitingen;
- Renvooi;
- Wandaanzichten;
- Plattegrondtekening;
- Perspectief tekening

Nadat de koper met de offerte akkoord gaat, wordt deze verstuurd naar de kopersbegeleider. Deze voegt de offerte aan het complete pakket toe om deze door te sturen naar de werkvoorbereiding van VHB (hfd 5.6).

Het kan ook voorkomen dat de koper helemaal geen keuken kiest en hier zelf voor wil zorgen (in samenwerking met een andere leverancier). In dit geval wordt de woning opgeleverd zonder keuken en wandafwerking maar met het leidingwerk, mits er geen wijzigingen zijn doorgegeven, van de standaard keukenindeling op de standaard plaats.

5.6 Communicatie naar VHB

Nadat de koper zijn definitieve keuze met betrekking tot het meer- en minderwerk heeft gemaakt, stuurt de kopersbegeleider alle informatie naar de VHB. Het pakket wat VHB van de kopersbegeleider ontvangt bestaat uit:

- Meer- en minderwerklijsten;
- Offertes;
- Tekeningen.

De werkvoorbereiding van VHB houdt een kopersmatrix bij waarop alle woningen en hun keuzes staan vermeld. Op die manier is er een overzicht van wat kopers gekozen hebben, tevens is er een duidelijk overzicht van alle totalen van elke optie.

5.6.1 Communicatie werkvoorbereiding naar uitvoering

De werkvoorbereiding communiceert alle keuzes die een koper maakt en alles wat daaraan gewijzigd wordt naar de bouwplaats. De documentenstroom bestaat ondermeer uit:

- Kopersmatrix;
- Meer- en minderwerklijsten
- Offertes;
- Tekeningen.

Met de kopersmatrix heeft de uitvoering een duidelijk overzicht waarin hij de verschillende opties kan bewaken. De meer- en minderwerklijsten die de uitvoering van de werkvoorbereiding ontvangt zijn per woning ingedeeld. Telkens is vermeld welke opties bij welke woning horen. De offertes van de leveranciers zijn verzameld. De werkvoorbereiding controleert de offertes met de gegevens die op de meterkastlijsten staan. De verschillende offertes bestaan uit sanitair, tegelwerk en keuken. De offerte van sanitair en keuken hebben naast de prijs ook tekeningen. Op de tekeningen staat aangegeven hoe de indeling er uit ziet en waar de aansluitpunten komen voor elektra, water, enzovoorts. Op de tekeningen is per bouwnummer aangegeven waar de kopties komen. Dit gebeurt door het aangegeven van een codering in de tekening. Zo ontstaat er een duidelijk beeld van wat er precies gaat gebeuren in de woning.

Een belangrijk onderdeel in de communicatie van en naar de bouwplaats zijn de sluitingsdata. Voor die data moet de koper zijn keuze bekend gemaakt hebben.

5.7 Realisatie

De koper heeft veel contact met verschillende partijen tijdens het kopen van de woning, wanneer begonnen wordt met de realisatie van de woningen (figuur 5.10) moet de koper een tijd wachten voordat hij weer iets met de woning te maken heeft. De koper wordt daarom op de hoogte gehouden door middel van nieuwsbrieven. Hierin staat de stand van zaken vermeld zoals: de voortgang van de bouwactiviteiten, eventuele wijzigen, wat gaat er gebeuren en wat is de verkoopstand. Verder worden er ook kijkdagen in aangegeven. Op deze dagen kunnen de kopers op uitnodiging hun woning op de bouwplaats bekijken. Dit gebeurt met de kopersbegeleider en voor de veiligheid buiten de werktijden.

In de realisatiefase moeten ook de termijnen betaald worden. Deze termijnen zijn gerelateerd aan de diverse bouwonderdelen. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat wanneer de begane grondvloer gelegd is er een termijn betaald dient te worden. En vervolgens bij de verdiepingsvloer, wind en waterdicht enzovoorts.



Figuur 5.10 Bouwplaats. Foto Jonathan

5.8 Oplevering

Voordat de woning daadwerkelijk opgeleverd kan worden, word er een vooroplevering gedaan. De vooroplevering gebeurt één week voor oplevering, dit om de opleverpunten bij de daadwerkelijke oplevering zo laag mogelijk te houden. Bij de vooroplevering loopt kopersbegeleider en uitvoering met koper de woning door en noteert de eventuele tekortkomingen van de woning. Na vooroplevering overlegt de kopersbegeleider met VHB om zo de eventuele tekortkomingen te verhelpen.

Een ander punt in de oplevering is het vroegtijdig inschakelen van de Vereniging Eigen Huis. Vereniging Eigen Huis is een instantie die opkomt voor de belangen van de koper. VHO speelt hier op in door Vereniging Eigen Huis in een vroeg stadium bij een project te betrekken. Hierdoor kunnen eventuele tekortkomingen in een vroeg stadium verwerkt worden. Op deze manier kan er ook gezorgd worden voor minder opleveringspunten (zie hfd 6.3).

Na de vooroplevering volgt de daadwerkelijke oplevering. Dit gebeurt met de projectmanager, uitvoering en koper. Dit is de dag dat de koper officieel de sleutels van zijn woning krijgt. Met de oplevering wordt door VHB een proces verbaal opgesteld, dit is een lijst waarop alle punten tijdens de oplevering op worden genoteerd. Deze punten moeten afgehandeld worden, daarna volgt de 2^e handtekening en de woning is opgeleverd.

De koper krijgt na oplevering, als extra service, een oplevermap wat een soort handboek is van de woning. Gegevens zoals garantie, de werking van de centrale verwarming en mechanische ventilatie, de tekeningen en het kleurschema staan in de map vermeld. De koper weet met deze map welke kleuren er in de woning zijn toegepast, en weet waar hij terecht kan als er problemen met de woning zijn. Er is voor de map een standaard indeling gemaakt, en deze wordt aangepast voor de verschillende type woningen.

Een voorbeeld van de inhoud van een oplevermap is:

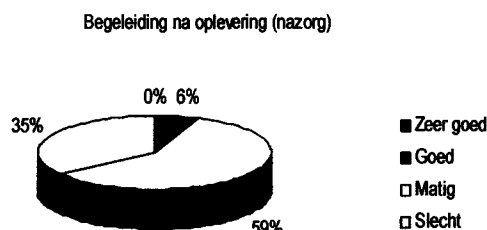
- Voorwoord;
- Aanspraken op garantie;
- De eerste schoonmaak;
- Bouwvocht;
- Centrale verwarming;
- Mechanische ventilatie;
- Bijzondere aandachtspunten;
- Onderhoud en reparatie;
- Service;
- Meer- en minderwerklijst (getekende versie);
- Tekeningen;
- Splitsingstekening;
- Overzicht onderaannemers;
- Kleurschema;
- Onderhoudsadvies Sigma;
- Gebruik en onderhoud van de woning.

5.9 Nazorg

Als de laatste woningen van een project zijn opgeleverd, betekent dat voor de projectorganisatie nog niet dat het project is afgerond. Er is altijd nog de nazorg. Nazorg is voor kopers een zeer belangrijk onderdeel van het gehele proces. Kopers hebben altijd nog kleine vragen of andere punten over hun woning en veelal weten ze niet bij wie men deze vragen neer kunnen leggen.

Bij VHO vallen de eerste 3 maanden na oplevering onder de onderhoudsperiode, dit valt nog onder de garantie van de woning. Hierin worden de laatste kleine puntjes, zoals het klemmen van raam of deur, opgelost. Twee weken voor het verstrijken van de onderhoudstermijn krijgt de koper een brief met een lijst waarin de afgewerkte punten staan vermeld. Deze moet de koper ondertekend retourneren. Het traject is voor de kopersbegeleider afgelopen en wordt het overgenomen door de afdeling garantie & nazorg binnen de Van Hoogevest Groep.

Uit het onderzoek is gebleken dat de nazorg, zoals deze nu gaat nog te wensen overlaat (figuur 5.11). Vaak zijn er nog onduidelijkheden zoals: Waar ligt mijn erf grens? Hoe verloopt het project verder? Men gaat dan met deze vragen naar de uitvoerder, dit is eigenlijk niet de juiste persoon om dit af te handelen. De kopers missen dus een contactpersoon na oplevering.



Figuur 5.11 begeleiding na oplevering

Inleiding

6.1 Afdeling kwaliteitsmanagement

6.2 Klantgericht bouwen

6.3 Vereniging Eigen Huis

6.4 GIW garantie

6.5 Faalkosten

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt er onderzoek gedaan naar de beheersbaarheid van het eindproduct. Dit is gedaan om te weten te komen hoe er nu voor gezorgd wordt om het eindproduct tot een goed resultaat te laten komen. Er is speciaal gelet op de bewaking van de kwaliteit. Wat wordt er gedaan aan klantgericht bouwen? Hoe zit het met de garanties? En wat zijn faalkosten en waar komen deze vandaan?

Om de juiste informatie te verzamelen hebben wij bij VHO het kwaliteitshandboek doorgenomen. Ook hebben wij hierover gesproken met onze begeleiders bij VHO.

6.1 Afdeling Kwaliteitsmanagement

Bij de Van Hoogevest Groep is er een afdeling werkzaam welke speciaal kijkt naar de kwaliteit van het werk zowel in de uitvoering als in het voortraject. Het doel van deze afdeling is:

- Ontwikkelen en uitvoeren van kwaliteitsbeleid.
- Ondersteunen en adviseren van managers en leidinggevende bij de uitvoering van het kwaliteitsbeleid.

Het in huis hebben van een dergelijke afdeling brengt dus vele voordelen met zich mee, welke een positief gevolg op het eindproduct zullen hebben. Doordat de verschillende richtlijnen over de werkzaamheden beschreven staan is de kans op het maken van fouten kleiner. Het uitvoeren van diverse controles houdt iedereen scherp en zal de kans op fouten verkleinen.

6.2 Klantgericht bouwen

Van Hoogevest Bouw is lid van stichting klantgericht bouwen (Figuur 6.1). De Stichting Klantgericht Bouwen heeft als doel de opleverkwaliteit van nieuwbouwwoningen en de kwaliteit van dienstverlening van bouwondernemers te verbeteren.

In 2004 wordt het kwaliteitskeurmerk Klantgericht Bouwen geïntroduceerd. Dit keurmerk geeft consumenten meer zekerheid over de mate waarin de bouwondernemer in staat is zowel een uitstekende opleverkwaliteit als ook hoge kwaliteit van dienstverlening te leveren. Bouwondernemingen die deelnemen aan de Stichting Klantgericht Bouwen geven de kwaliteit van hun bouwproces en hun product een positieve stimulans.

Daarnaast zal de toekenning van het keurmerk het onderscheidend vermogen van de bouwonderneming versterken. Consumenten en professionele opdrachtgevers ontwikkelen immers steeds meer een voorkeur voor ondernemingen die een keurmerk bezitten.



Figuur 6.1. Afbeelding
www.klantgerihtbouwen.nl

6.3 Vereniging Eigen Huis

Vereniging Eigen Huis (VEH) is in 1974 opgericht (figuur 6.2). De bouwwereld, het notariaat en de banken, vormden in die tijd machtsblokken waarmee niet te communiceren was, laat staan onderhandelen over betere voorwaarden en prijzen.

VEH heeft daar in de loop der jaren op veel fronten verandering ingebracht. Bouwondernemers zijn een stuk zorgvuldiger geworden sinds de bouwkundigen van VEH vaker wel dan niet bij de oplevering van een nieuwbouwhuis verschijnen. Makelaars vonden het normaal zowel de koper als de verkoper van hetzelfde huis te vertegenwoordigen. Hypotheken waren bijzonder ingewikkeld en kende vele klantonvriendelijke voorwaarden. Hetzelfde geld voor contracten van aannemers en makelaars. Bij al die partijen was het hetzelfde: over de prijs was niet te onderhandelen. Al deze kwesties heeft VEH aan de orde gesteld.

Tijdens de bouw van een woonhuis kunnen bouwfouten gemakkelijk over het hoofd worden gezien. Achteraf herstellen is vaak duur en soms zelfs niet meer mogelijk. Het is dan ook niet ongebruikelijk dat kopers tijdens de bouw via VEH een controle uit laten voeren door een onafhankelijke bouwkundige.

Van Hoogevest Ontwikkeling speelt hier op in door VEH in een vroeg stadium bij een project te betrekken. VEH behartigt dan de belangen van de kopers. Door dit zo te doen kunnen eventuele fouten en veranderingen in een vroeg stadium verwerkt worden. Een direct gevolg

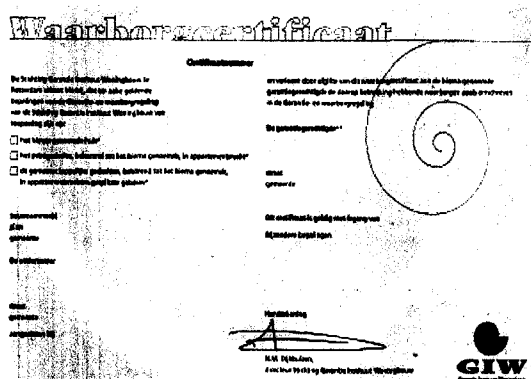
hiervan is dat er later minder opleveringspunten zullen zijn.



*Figuur 6.2. Afbeelding
www.verenigingeeigenhuis.nl*

6.4 GIW garantie

Bouwondernemingen van woningbouwprojecten (projectontwikkelaars, aannemers) kunnen een Garantie instituut woningbouw (GIW-garantie) aanvragen tijdens de ontwikkeling van het bouwplan. Het bouwplan zal worden getoetst door of in opdracht van een Aangesloten Organisatie van het GIW op bouwkundige aspecten (toetsing op Bouwbesluiteisen en garantie-eisen). Wordt deze door het GIW goedgekeurd dan krijgt het desbetreffende project een GIW garantiecertificaat (figuur 6.3).



Figuur 6.3 GIW garantiecertificaat
Afbeelding www.giw.nl

Het GIW heeft tot doel extra garantie en zekerheid te geven boven op de wettelijke en contractuele aansprakelijkheid van de bouwondernemer. Het geeft de koper van een nieuwbouwwoning (eengezinswoning en appartement) diverse garanties:

- Afbouw van de woning bij faillissement van de bouwer (zonder meerkosten voor de koper);
- Vanaf drie maanden na oplevering een bouwkundige kwaliteitsgarantie van de ondernemer van gemiddeld zes jaar voor de meeste onderdelen van de woning voor ernstige constructieve gebreken kan de garantietermijn oplopen tot 10 jaar;
- Hogere eisen dan wettelijk voorgeschreven voor de verwarmings- en warmwaterinstallatie;
- Een waarborg van het Garantie Instituut Woningbouw (GIW) op de nakoming van de GIW garantie. Indien de ondernemer in gebreke blijft zal de GIW-organisatie garant staan voor het oplossen van problemen.

6.5 Faalkosten

Faalkosten zijn alle kosten die ten behoeve van het eindproduct zijn gemaakt, ontstaan door vermijdbaar tekortschieten. De faalkosten worden veroorzaakt doordat het bouwproces onnodig inefficiënt verloopt. Het eindproduct voldoet niet aan de afgesproken kwaliteitseisen, dit vanwege het feit dat er zaken moeten worden hersteld of vervangen.

Voorbeelden van vermijdbaar tekortschieten zijn:

- gebrekkige communicatie;
 - (verkeerde, te late, onduidelijke informatie)
- onvoldoende tijd;
 - (niet optimaal ontwerp, gebrekkige bouwplaatsinrichting)
- onvakkundige inbreng;
 - (verkeerde keuzen, gebrekkige leiding)
- niet-beheerst proces.
 - (wijziging van het pve, te late vergunningverlening)

Het begrip faalkosten is de laatste jaren zeer actueel. Door de kleiner wordende marges in de bouw wordt het voor bedrijven steeds belangrijker de onnodige kosten te vermijden ofwel de faalkosten te reduceren. De hoogte van de faalkosten wordt door Stichting Bouwresearch (SBR) geschat op gemiddeld 7.5% van de omzet. Onder het begrip faalkosten vallen alle vermijdbare kosten. Deze vermijdbare kosten manifesteren zich in hoofdzaak tijdens de uitvoeringsfase, terwijl de eigenlijke oorzaak vaak eerder in het proces ligt.

Uit een onderzoek gedaan door Stichting Bouwresearch (SBR) zijn er een vijftal hoofdoorzaken van faalkosten naar voren gekomen:

1. Het niet opstellen van een reële planning;
2. Een beperkte kennis van de contractstukken;
3. Het tekortschieten van de controle op de contractstukken cq. signalering van meerwerken;
4. Het onvolledig inkopen;
5. De wijze waarop de huidige bouwplaatsorganisatie geregeld is en daarmee samenhangend de taken van de uitvoerder.

Inleiding

7.1 Initiatief ontwikkelaar

- 7.1.1 Duidelijk en compleet pakket
- 7.1.2 Flexibiliteit door het bouwsysteem
- 7.1.3 Metal-stud-wand

7.2 Vormen van aanbodsystemen

7.3 Meer- en minderwerk

- 7.3.1 Proces bepalen van standaard aanbod
- 7.3.2 Verwerking individuele keuzes

7.4 Leveranciers

7.5 Communicatie

- 7.5.1 Eerste contact met project
- 7.5.2 Koper / Kopersbegeleider
- 7.5.3 Project-webste
- 7.5.4 Nieuwsteven
- 7.5.5 Besprekdagen voor kopers
- 7.5.6 VHO / VHB
- 7.5.7 VHB / Uitvoering

7.6 Faalkosten

7.7 Nazorg

7.8 Alternatief voorstel proces kopersbegeleiden

Inleiding

Het meest belangrijke in het gehele kopersbegeleidingsproces is de koper. De koper is uiteindelijk de schakel die het project laat draaien. Tegenwoordig zal men de koper tegemoet moeten komen. Er zal iets ontwikkeld moeten worden wat aantrekkelijk is voor de eindgebruiker. Wanneer is een project aantrekkelijk voor een koper? Voor de koper een aantrekkelijk project, en voor de ontwikkelaar een goed georganiseerd project, ontstaat wanneer een goed, compleet en duidelijk pakket is ontwikkeld. Punten als meedenken met de koper, de klant tevreden houden ("de klant is koning") maar ook winst draaien voor de organisatie is van belang. De kopersbegeleider speelt een belangrijke rol in het begeleiden van de koper en ook in het maken van een compleet pakket om aan te bieden naar de klant.

Om tot een compleet pakket te komen zijn er veel stappen nodig. Het is belangrijk dat men kennis maakt met de markt. Doelgroepen moeten onderzocht worden, zodat het plan hierop in kan spelen. Wanneer men gedetailleerder kijkt, ontstaan er vragen als: Hoe maken we het project bekend? Wanneer gebeurt dat? In hoeverre laten we de koper vrij in de keuzes? De leveranciers zijn in dit proces een ook belangrijke schakel. Ze leveren producten voor de realisatie van de bouw en hebben ook contact met de koper. Hoe gaat men hiermee om zodat het verwerkingsproces beheersbaar is en de koper tevreden?

De faalkosten die op een project kunnen worden gemaakt moeten in de hand gehouden worden. Wat zijn faalkosten? Wanneer kunnen ze ontstaan? Voor de faalkosten zal iets gezocht moeten worden om deze te vermijden al dan niet te reduceren.

Wat zeker een punt van aandacht is, is de communicatie. Hoe kan de koper snel worden geholpen? Op welke manier kan de koper contact leggen met het project? Bij wie moet de koper zijn met vragen? Hoe wordt er gecommuniceerd met de uitvoerende partijen? Met welke middelen gebeurt dat? Al deze vragen moeten onderzocht worden zodat er uiteindelijk een proces wordt ontwikkeld om tot een compleet en duidelijk pakket te komen.

7.1 Initiatief ontwikkelaar

Bij het starten van een project komen er veel vragen boven zoals: Wat gaat er gebouwd worden? Voor welke doelgroep gaan we bouwen? Ook vragen als hoever gaan we in op de keuzevrijheid van de koper? Dit is immers een punt wat kopers belangrijk vinden in de beslissing van het kopen van een woning, maar hoe meer keuzevrijheid de koper heeft hoe meer risico's dit meebrengt voor de ontwikkelaar.

Een "hot item" in de bouw is het consumentgericht bouwen. Hieronder verstaat men het vergroten van keuzemogelijkheden voor de consument in de woningbouw. Kopers willen meer invloed op onder andere de uitstraling, de indeling en de afwerking van hun woning. Het consumentgericht bouwen brengt extra kosten met zich mee, deze moeten worden afgewogen tegen de keuzevrijheid van de koper. De proceskosten zullen hoger uitpakken omdat de ontwikkelaar per koper meer tijd moet besteden om zo al hun keuzes te kunnen inventariseren. Een risicoverhoging van energie die in potentiële kopers wordt gestopt die later in het traject alsnog kunnen afvallen. De kosten voor het ontwerp worden hoger omdat de architect meerdere varianten moet maken, deze ontwerpen worden dan niet noodzakelijk allemaal gebruikt. Ook de bouwkosten zelf gaan omhoog, dit omdat er geen standaard massaproductie meer wordt geleverd. De druk op deze kosten maakt de prijs van de woningen, die consumentgericht worden gebouwd, hoger. Dit betekent dat, wanneer de kavelprijzen gelijk blijven, de VON-prijzen omhoog gaan. De vraag blijft, in hoeverre moet er met het project met de koper meegegaan worden. Hierover zullen afwegingen gemaakt moeten worden.

Om tot een compleet pakket te komen, waar de wensen van de koper en een goede organisatiestructuur in verwerkt is, moet er in een vroeg stadium al onderzocht worden wat een bepaalde doelgroep wil. De koper wil kiezen, maar dan moet er wél iets te kiezen zijn. Het aanbieden van keuzemogelijkheden vraagt vooral tijdens de voorbereiding om goede communicatie over mogelijkheden en beperkingen, maar ook over de kosten en de planning.

Sommige kopers wensen niet veel, en zijn al blij dat zij een betaalbare woning gevonden hebben. Veel kopers hebben moeite met keuzes maken. Daarom is het noodzakelijk dat de ontwikkelaar een duidelijk en compleet pakket (hfd 7.1.1) aanbiedt, zodat het naar de koper toe overzichtelijk is. Op lange termijn speelt ook de flexibiliteit (hfd 7.1.2) een rol: Hoe eenvoudig kan de koper de woning en de voorzieningen aanpassen aan veranderde of nieuwe gebruikseisen?

7.1.1 Duidelijk en compleet pakket

Het komen tot een duidelijk en compleet pakket moet het uitgangspunt van de ontwikkelaar zijn. De kopersbegeleider kan door zijn contact met kopers hierin helpen. Duidelijkheid is een aspect dat later in het traject problemen voorkomt.

Duidelijkheid kent drie aspecten:

- uitgewerkt aanbod naar koper toe;
- gestructureerde communicatie;
- afstemming op de doelgroep/markt.

Uitgewerkt aanbod

Uitwerken van het aanbod kan in de vorm van voorgeprogrammeerde keuzes, waarin alle mogelijkheden van de woning zichtbaar worden. Ook de service van de showroom, waar bijvoorbeeld de inrichting van de keuken en de badkamer wordt bepaald, geeft duidelijkheid over het aanbod.

Goede communicatie

Duidelijkheid komt naar voren in de manier waarop de ontwikkelaar met de koper communiceert. Uit onderzoek blijkt dat dit een stapsgewijs proces is. Waarbij de koper precies weet wat er gaat gebeuren, en wat de rol van de kopersbegeleider is (hfd 7.5.2).

Afstemming op de doelgroep/markt

De ontwikkelaar kan voor een specifieke doelgroep (hfd 2.2) een passende woning uitwerken zonder verdere keuzemogelijkheden. Het bieden van duidelijkheid kan zo al op stedenbouwkundig niveau invulling krijgen door binnen een project verschillende, herkenbare woonprogramma's aan te bieden. Dit kunnen bijvoorbeeld woon/werkwoningen, een eenpersoons woning of een woning met een extra slaapkamer op de begane grond zijn.

7.1.2 Flexibiliteit door het bouwsysteem

Het bouwsysteem, de bouwdelen, de materialen en de leidingsystemen bepalen hoe flexibel de woning is. Als er veel flexibiliteit wordt 'ingebouwd' kan deze later op relatief eenvoudige wijze (zonder sloop) worden aangepast aan nieuwe gebruikerswensen. De flexibiliteit van een woning (de mogelijkheid tot veranderen) kent twee dimensies: aanpasbaarheid en uitbreidbaarheid.

Met aanpasbaarheid wordt bedoeld het veranderen van plattegrond van de woning.

Aanpasbaarheid houdt in:

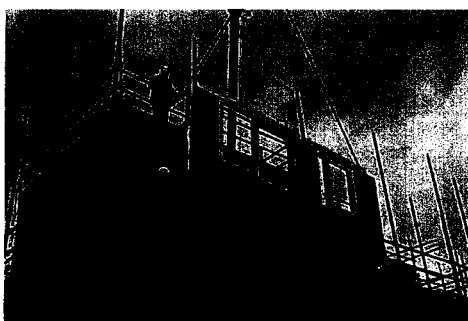
- Het wegnemen, verplaatsen of aanpassen van wanden en wandopeningen en het verplaatsen van voorzieningen zoals een keuken, een badkamer of een toilet;
- Het verplaatsen of uitbreiden van aansluitpunten voor gas, water en elektra en communicatie (telefonie of data).

Een woning is uitbreidbaar als hiertoe, tijdens de bouw, voorzieningen zijn aangebracht in het casco, de leidinginfrastructuur of de bouwdelen.

Vormen van uitbreidbaarheid zijn:

- Het uitbreiden van de woonkamer;
- Het vergroten van een verdieping of een dakopbouw;
- Het toevoegen van kleinere elementen zoals een serre, erker, dakkapel of garage.

Het komt voor dat de koper later instapt. De koper wil allereerst rustig nadenken over een optie, en komt na mate de bouw vordert of na overleg met vrienden en/of familie op nieuwe ideeën. De bouw kan al met het casco bezig zijn maar de mensen willen dan toch nog een extra leiding of iets dergelijks. Dit is vaak niet meer mogelijk want bij prefab wanden moet dit lang van te voren bekend zijn. De bouwmethode is hierin een onderdeel die de sluitingsdata bepaald.



Figuur 7.1 Bouwsystemen. Foto Jonathan.

Het casco heeft over het algemeen een levensduur van 75 tot 125 jaar en soms nog meer en is nagenoeg onderhoudsvrij. Veel keuzes die te maken hebben met de koperkeuze worden meegenomen in het casco. Aangezien de kosten voor een casco (dus het materiaal) verschilt dat in bouwmethode weinig. Het is veelal de projectgebonden situatie en de bouwtijd speelt ook een hele belangrijke rol, verder zijn het ook de ervaringen van de betrokken participanten die aanleiding geven voor het wel of niet toepassen van een bepaalde bouwmethode.

In onderstaand schema (Figuur 7.2) zijn de keuzeaspecten van de verschillende bouwsystemen naast elkaar gezet. Deze aspecten worden gezien vanuit het productie proces.

Keuzeaspecten	Stapelbouw	Gietbouw	Montagebouw prefab beton	Montagebouw houtskeletbouw
<i>Manuren in de fabriek</i>	Weinig	Geen	Veel	Veel
<i>Manuren op de bouwplaats</i>	Veel	Meer dan stapelbouw	Weinig	Weinig
<i>Vorbereidingstijd productie</i>	Kort	Langer dan bij stapelbouw	Lang	Lang
<i>Uitvoeringstijd op de bouwplaats</i>	Lang	Korter dan stapelbouw	Erg kort	Erg kort
<i>Weersgevoelige activiteiten</i>	Lijmen van blokken en elementen	Transport bekisting door bouwkraan (wind)	Transport elementen door bouwkraan (wind)	Transport elementen door bouwkraan (wind)
<i>Materieel inzet</i>	Elementensteller, bouwkraan	Zware bouwkraan (bekisting)	Zware bouwkraan (elementen van prefab beton)	Lichtere bouwkraan (hsb-elementen)
<i>Accenten Arbo-zorg</i>	Steigerwerk, til gewichten	Steigerwerk, werk tempo	Zware transporten	Lichtere transporten
<i>Accenten milieuzorg: afval</i>	Afval van blokken, stenen en elementen	Afval door stort overschotten		
<i>Logistieke aspecten</i>	Veelsoortig, maar eenvoudig	Inzet tunnel bekisting is maatgevend	Fabricage, afroep, levering en transport zijn maatgevend	Fabricage, afroep, levering en transport zijn maatgevend
<i>Cascogebonden voorzieningen</i>	Naderhand en ter plaatse	Instorten tijdens productie op de bouwplaats	Instorten tijdens productie in de fabriek	Ter plaatse op bouwplaats en/of fabriek

Figuur 7.2 Keuzeaspecten bouwmethodes, gezien vanuit het productie proces

In de tabel is te zien dat stapelbouw de meeste flexibiliteit geeft. Deze bouwmethode geeft wel veel manuren op de bouw, en wordt zo duurder en is ook zeer afhankelijk van het weer. Wordt er gekozen voor een ander bouwsysteem zoals montagebouw, dan worden de uren op de bouwplaats veel minder. Bij het toepassen van een systeem waar de manuren op de bouw minder worden, neemt de voorbereidingstijd toe. Dit betekent dat leidingen van elektra en water, de plaats keken de elementen in de badkamer al in de voorbereiding bekend moeten zijn. Dit brengt met zich mee dat men minder flexibel naar de koper kunt zijn. Wil de koper op een later moment toch nog aanpassingen dat brengt dit extra kosten met zich mee die hoog kunnen oplopen.

De keuze van het bouwsysteem moet om deze reden sterk afhangen van het aanbodsysteem (hfd 7.2) naar de koper. Wordt er bijvoorbeeld gekozen voor een aanbodsysteem waar de koper weinig of niets te kiezen heeft, dan is de prefab bouw methode een goede keuze. Van te voren kan alles worden vastgelegd en op de bouwplaats kan er snel gebouwd worden. Als de koper veel vrijheid in de keuze krijgt dan zal er meer gekeken moeten worden naar een traditioneler bouwsysteem. Op deze manier kan de koper meer of latere kiezen de woning aan zijn wensen te laten voldoen. De kosten voor het bouwen gaan echter wel omhoog, dus dit zal dan wel een afweging worden met de bepaalde doelgroep. Niet alleen het bouwsysteem voor het casco bepaald hoe flexibel de woning is. Ook het type binnenwand kan ervoor zorgen dat de woning veel mogelijkheden kent. Een goed systeem hiervoor is de Metal Stud Wand (zie bijlage 11).

7.2 Vormen van aanbodsysteem

Om het project aantrekkelijk te maken voor een bepaalde doelgroep zal er gekozen moeten worden uit een bepaald aanbodsysteem. Deze keuzevrijheid hangt af van een aantal factoren. Keuzevrijheid betekent dat de koper invloed kan uitoefenen op grootte, indeling, vaste inrichting, comfort en veiligheid van de woning. Binnen het concept dat de ontwikkelaar aanbiedt, kan de koper zelf keuzes maken. Soms zijn de keuzemogelijkheden voorgeprogrammeerd, soms is de keuze geheel vrij. De keuze van het soort aanbodsysteem hangt dus sterk af van de doelgroep. De doelgroep geeft aan in hoeverre ze de keuzevrijheid willen in de woning.

Een aantal vormen van aanbodsysteem naar de koper toe kunnen uit het volgende bestaan:

1. Er zijn geen mogelijkheden, de koper krijgt een standaard keuken, badkamer en toilet;
2. De koper kan kiezen uit standaard keuze en uit een beperking van individuele keuzes;
3. De koper kan kiezen uit verschillende indeling varianten, ook kan er een keuken, badkamer en toilet samengesteld worden;
4. De koper kan zelf zijn verdiepingen samenstellen;
5. De koper krijgt een casco als basis aangeboden, een heeft volledige keuzemogelijkheid;
6. De koper krijgt een casco, en werkt de woning zelf af onder eigen verantwoordelijkheid.

1. Standaard pakket

Dit aanbod kan gelden voor de doelgroep die verder geen omkijken naar het bouwproces wil hebben. Deze willen een woning die al helemaal klaar is zodat ze er meteen in kunnen. Ook kan dit aanbod gelden voor een heel andere doelgroep zoals starters. Deze zijn al blij dat ze een betaalbare woning hebben gevonden en hebben verder geen behoeftes aan extra keuzes. Op deze manier kan er bij de ontwikkelaar een proces op gang komen wat van te voren goed uitgezet kan worden. Er wordt een standaard procedure opgezet en daar wordt niet vanaf geweken.

2. Standaardkeuze met individuele wensen

Met deze methode kun je de koper tegemoet komen met eventuele keuzes. Een deel van deze keuzes zijn van te voren vastgelegd en andere zijn individuele keuzes, binnen een beperking, van de kopers. Dit aanbod is wat veel gebruikt wordt, op deze manier is er, van te voren, een route uitgestippeld die vooraf uitgewerkt kan worden. Op deze manier wordt het proces beheersbaar. De eventuele individuele keuzes die de koper kan maken zijn mogelijkheden om het proces te verstoren, hier moet zeker aandacht aan gegeven worden.

3. Verschillende indelingsvarianten

In dit aanbodsysteem kan men een bepaalde doelgroep tegemoet komen die toch veel inspraak wil hebben op de indeling van hun toekomstige woning. Er worden van te voren een aantal verschillende indelingsvarianten samengesteld deze afgestemd op de doelgroep. Van te voren wordt alles uitgezocht en is het alleen het aanbieden van complete opties. Op deze manier is het voor de kopersbegeleider goed hanteerbaar en zal het uitvoeringsproces beheersbaar blijven.

4. Verdiepingen samenstellen

De methode waarbij het mogelijk is zelf verdiepingen samen te stellen is voor een doelgroep die veel invloed wil hebben op hun woning. Dit brengt in het verwerkingsproces echter een groot risico met zich mee. Veel tijd moet er in overleg gestoken worden om alles goed en duidelijk op papier te krijgen. Verder moet in het verwerkingsproces alles goed op elkaar afgestemd worden.

5. Casco basis met keuzemogelijkheid

Wil de doelgroep veel vrijheid in het samenstellen van zijn woning maar het proces moet wel beheersbaar blijven, dan kan er gekozen worden voor het aanbieden van een casco met een vrije keuzemogelijkheid. De koper krijgt een casco aangeboden en kan zelf de indeling van de woning bepalen, schachten en natte ruimtes zijn wel vast gelegd. Zelfs het invullen van de gevel en dakelementen zijn een vrije keuze voor de koper.

6. Casco basis

Er zijn bepaalde doelgroepen die niet veel geld te besteden hebben maar wel een woning willen kopen. Een voorbeeld zijn de starters, dit is een doelgroep die een grote invloed heeft op de hedendaagse woningmarkt. Het gaat hier om het aanbieden van een casco, de koper bouwt de woning zelf verder af. Het casco valt onder de garantie van de aannemer, maar de verdere afbouw is volledig voor de koper.

7.3 Meer- en minderwerk

Het verkopen van standaard woningen zou voor een ontwikkelaar de minste risico's met zich meebrengen (wat betreft het proces). Maar zoals beschreven in hfd 7.1 is er meer nodig om de woningen te kunnen verkopen. Bij het kopen van een woning kan de koper de mogelijkheid krijgen uit meer- en minderwerk te kiezen. Het doel hiervan is dat de koper zijn woning naar eigen wens kan aanpassen, verder wordt de verkoop van de woningen hierdoor bevorderd word.

Per project wordt onderscheid gemaakt tussen standaard opties en individuele opties. De standaard opties worden per project aan de hand van de verkoopstukken bepaald. Dit in overleg met de kopersbegeleider, de ontwikkelaar en de architect. Buiten de standaard opties hebben de kopers ook de mogelijkheid om individuele opties uit te laten voeren. Dit verschilt per koper maar op deze manier kan de koper zijn woning samenstellen naar eigen wens.

Één van de doelstellingen van het onderzoek was om te kijken naar de mogelijkheid tot een breder standaard keuzeaanbod. Uit de gehouden interviews is gebleken dat de koper hier behoefte aan heeft. Het aanbieden van een breder keuzeaanbod heeft als voordeel dat de meer- en minderwerkprizen voor de koper lager uitvallen omdat VHO vooraf prijsafspraken met leveranciers en onderaannemers heeft gemaakt. De kopersbegeleider beschikt al over de prijzen van de standaard keuzes, zo heeft de koper direct zicht op de kosten van het meer- en minderwerk. Omdat elke koper andere wensen heeft biedt dit aanbodsysteem ook de mogelijkheid tot individuele keuzes. Hierdoor krijgt de koper het gevoel dat hun woning naar eigen idee wordt samengesteld, wat het woongenot bevordert. Het nadeel voor de kopersbegeleider is dat met meer individuele keuzes het verwerkingsproces onoverzichtelijker wordt. Bij een kleinschalig project is dit hanteerbaar, maar gaat het om een groot aantal dan wordt het al moeilijker. Daarom is het belangrijk dat er in een vroeg stadium bekeken wordt met welk aanbod systeem gewerkt wordt, zie hiervoor hfd 7.2. Het prijsverschil tussen individuele keuzes en de standaard keuzes zijn voor de koper een extra stimulans om voor het standaard pakket te kiezen.

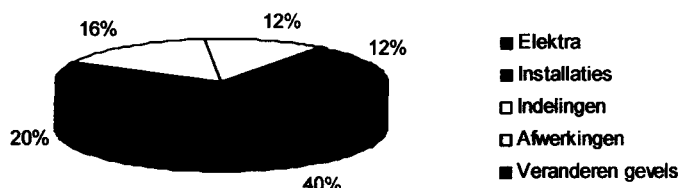
De geïnterviewde kopers waren over het algemeen tevreden over het aanbod dat in het standaard pakket is opgenomen. Ook werd er vanuit de kopers aangegeven dat er soms wijzigingen werden verricht omdat de verkooptekeningen niet juist of volledig waren. Voorbeelden zijn positie deurkozijnen of draairichtingen van deuren. Dit zijn punten die van te voren opgelost moeten zijn. Om deze problemen voor te zijn, zou er een extra controle ronde op de (verkoop) tekeningen komen.

Waarvoor eventueel een breder aanbod in het standaard pakket zou moeten worden opgenomen is::

- Elektra;
 - Installaties;
 - Indelingen;

Breder aanbod

 - Afwerkingen;
 - Veranderen gevels.



Figuur 7.3 breder aanbod

7.3.1 Proces bepalen van standaard aanbod

Als een architect meedenkt in externe en interne opties voor de standaard keuzes, dan tekent deze zoals men verwacht dat een koper het zou willen (Figuur 7.4). Veelal tekent men een hele grote optie. Maar kopers denken in kleine stappen. Zij willen eerst alleen een stukje van die optie. Een volledig uitgewerkte optie, getekend door de architect, moet daarom door de Kopersbegeleiding weer in stukjes worden geknipt. Als de architect een aanbouw tekent, zet hij daarop meteen een balkon. De Kopersbegeleider vertaalt die optie dan in twee mogelijkheden, de ene optie is alleen de aanbouw, de andere optie is de aanbouw met balkon. De Kopersbegeleider weet hoe de optie kan worden verkocht aan kopers. Nadat het Definitieve Ontwerp gereed is word de bouwvergunning aangevraagd. De Kopersbegeleider krijgt de verkooptekeningen van de architect digitaal aangeleverd, die dan ook de basis vormen voor verdere begeleiding van de kopers.

Uitgangspunten voor het bepalen van bouwkundige opties:

- Door het bestuderen van de bouwkundige aanpassingen van de voorgaande projecten en de plattegrond van het aankomende project kan ingeschat worden welke wijzigingvoorstellen we redelijkerwijs van de koper kunnen verwachten. Dit is echter afhankelijk van de doelgroep, het type woning en de prijsklasse. Een voorstel is om op basis daarvan een tabel te maken, hierin aangegeven welke individuele keuze een bepaalde doelgroep heeft gemaakt.
- De opties moeten binnen het huidige plan passen. Het grote aanbod van de opties moet wel realiseerbaar zijn.



Figuur 7.4 Tekening bouwkundige opties. Foto Teun

7.3.2 Verwerking individuele keuzes

In ons onderzoek hebben we bekeken hoe de communicatie verloopt tussen kopersbegeleiding (VHO) en Van Hoogetest Bouw (VHB). Dit proces is weergegeven in figuur 7.5 en in bijlage 10. In dit proces heeft de koper de mogelijkheid individuele keuzes te maken en heeft de kopersbegeleider contact met VHB over prijzen. Deze individuele keuzes hebben wel een beperking op bijvoorbeeld aanpassingen in strijd met het bestemmingsplan en/of de bouwvergunning, en het esthetische concept mag niet veranderen.

Wanneer de koper individuele wensen heeft, worden deze besproken met de kopersbegeleider (KB). De KB bekijkt of de wensen realiseerbaar zijn. Is dit niet het geval dan worden de individuele keuzes opnieuw besproken.

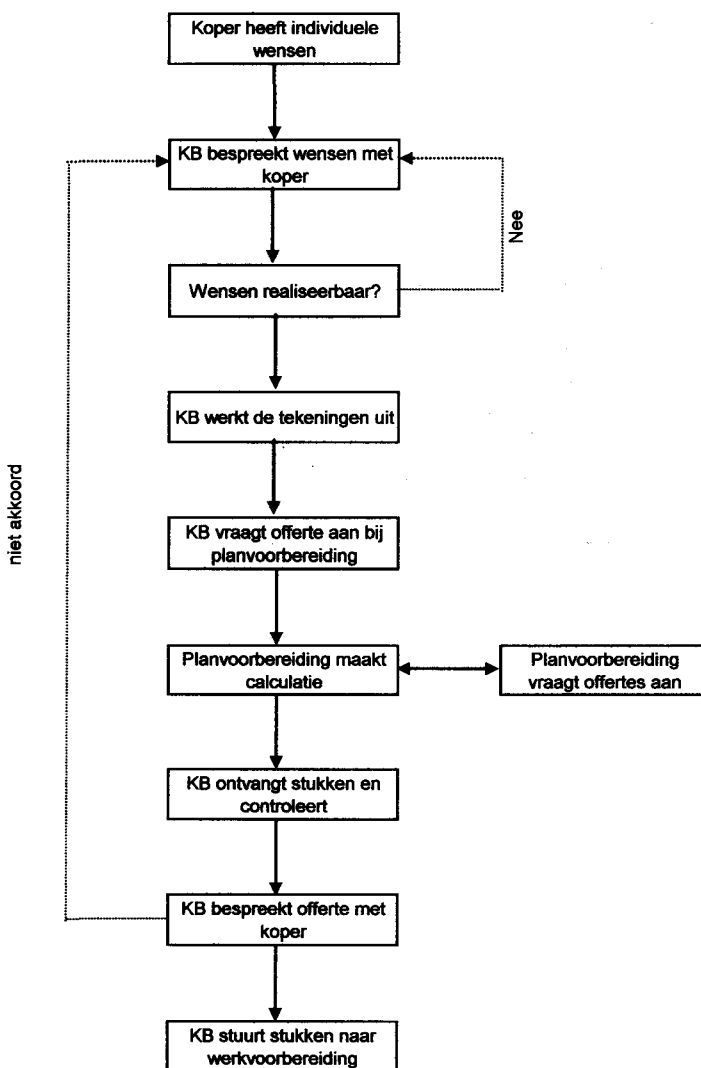
Nadat de KB en de koper eruit zijn welke individuele keuzes gekozen worden, worden deze in de optie tekeningen uitgetekend. Kleine aanpassingen doet de KB zelf voor de grotere aanpassingen word er een architectenbureau ingeschakeld.

Vervolgens wordt er door de KB een bouwkundige offerte aangevraagd bij de afdeling planvoorbereiding van VHB. De planvoorbereiding maakt een calculatie en vraagt zondig prijzen aan bij de onderaannemers en leverancier. De KB ontvangt de offerte van de planvoorbereiding en verwerkt deze in de meer- en minderwerkljst.

Vervolgens word deze meer- en minderwerkljst met de koper besproken. Gaat de koper hier niet meeakkoord, dan worden deze wensen opnieuw besproken totdat er een oplossing is. Gaat de koper wel akkoord dan worden de stukken naar de werkvoorbereiding van VHB gestuurd.

De stukken waarmee de KB communiceert naar de werkvoorbereiding bestaan uit:

- Meer- en minderwerkljsten;
- Optietekeningen;
- Alle offertes.



Figuur 7.5 stroom schema communicatie VHO naar VHB

7.4 Leveranciers

VHO werkt vaak met dezelfde leveranciers voor sanitair, keuken, tegelwerk. Het voordeel om met dezelfde leveranciers te werken is dat de het proces goed op elkaar afgestemd kan worden en er ook goede prijsafspraken gemaakt kunnen worden. Een aantal vragen in het interviews voor kopers ging over de leverancier. De kopers waren over het algemeen tevreden met de gang van zaken aangaande leveranciers. Enkele kopers waren ontevreden over hoe ze werden geholpen, ze kregen het idee dat ze gedwongen werden om bij één leverancier zijn sanitair, keuken en/of tegelwerk te kopen, dit kwam o.a. doordat ze de mogelijkheid hadden om bij één enkele leverancier te gaan kijken. De meerderheid van de kopers waren wel tevreden over de gang van zaken met leveranciers. Om in de toekomst toch in te kunnen spelen op de verwachtingen van de koper, met betrekking tot de leveranciers, zijn hieronder een aantal methodes beschreven om samen te werken met leveranciers.



Figuur 7.6 Showrooms. Foto Jonathan.

Vooraf geselecteerde leverancier

Deze methode een goede oplossing om het verwerkingsproces met leveranciers goed hanteerbaar te houden. In de voorbereidingsfase worden leveranciers voor sanitair, keuken en tegelwerk geselecteerd. Op deze manier kunnen er met een leverancier goede en duidelijke afspraken worden gemaakt over prijzen en het verwerkingsproces. De koper heeft de mogelijkheid bij de leverancier te gaan kijken, veel kopers waren daar tevreden mee dus over het algemeen is dit een goede methode.

Verskillende geselecteerde leveranciers

Een andere methode om kopers leveranciers aan te bieden is om meerdere leveranciers voor keuken, sanitair of tegelwerk aan te trekken. De kopers kunnen bij meerdere leveranciers hun showroom bekijken om zo een keuze te maken. De koper krijgt hierdoor meer vrijheid, er wordt gevoel gecreëerd dat de koper een concurrerende prijs krijgt. Het nadeel is echter dat het verwerkingsproces bewerkelijker wordt voor de kopersbegeleider. Het moet op meerdere leveranciers afgestemd worden. De uitvoerende aannemer moet contact met meerdere partijen houden, een grotere kans op miscommunicatie ontstaat. Het is uiteindelijk wel de noodzakelijk dat de neuzen dezelfde kant op staan. Het werken met meerdere leveranciers brengt extra risico's voor kopersbegeleider en bouwer met zich mee. De tevredenheid van de koper wordt opgewaardeerd. Er zal een middenweg gevonden moeten worden zodat alle partijen uiteindelijk tevreden zijn. De afstemming op de doelgroep speelt daarbij een grote rol.

Koper kiest eigen leveranciers

Een andere optie is de kopers zelf hun leveranciers te laten uitzoeken. Dit is echter bedoeld voor kleinschalige projecten, dit omdat de afstemming van leveranciers, onderaannemers en bouwer heel uitgebreid word. De koper heeft volledige vrijheid bij het kiezen van een leverancier. De keuze voor deze methode hangt ook weer sterk van de doelgroep af. Een bepaalde doelgroep zal geen behoefte hebben om stad en land af te reizen om een geschikte leveranciers te vinden, terwijl andere kopers daar juist veel waarde aan hechten.



Figuur 7.7 Showrooms. www.keukenhome.nl / Jonathan

De ontwikkelaar selecteert in de voorbereiding de leveranciers. De keuze voor een leverancier hangt af van een aantal factoren, betrouwbaarheid, omgang met kopers en een goede naam van de leverancier spelen hierin een rol.

Aandachtspunten bij het selecteren van leveranciers:

- Naam van de leverancier;
- Communicatie met leverancier;
- Aanbieden duidelijke stukken;
- Voldoende capaciteit;
- Prijsafspraken kunnen maken.

Duidelijkheid in de stukken die door leveranciers geleverd worden is belangrijk. Er blijkt dat als er fouten, met betrekking tot leveranciers, gemaakt worden in het uitvoeringsproces dit in de onduidelijk of onvolledigheid van de stukken kan zitten van de leveranciers. De leverancier maakt een offerte met de daarbij horende tekeningen. Deze tekeningen moeten gecontroleerd worden op eventuele fouten of acties die in het uitvoeringsproces niet haalbaar zijn. Een veel gebruikte keukenleverancier bij VHO is keukenhome. De offerte die keukenhome levert bestaat uit: een totaaloverzicht, verklaring van aansluitpunten, tekeningen van aansluitpunten per wand en een tekening per wand waarop de keuken zelf is afgebeeld. Een offerte van keukenhome is bijgevoegd in bijlage 12. Op de tekeningen die de plaats van de aansluitpunten aangegeven zijn hoogtes vermeld, deze hoogtes zijn geregeld onjuist aangegeven. Het brengt tijd en geld met zich mee om de aansluitpunten in het werk aan te brengen of weer te veranderen. De aansluitpunten moeten goed en duidelijk op de tekening staan. Hier zou gekozen kunnen worden, om de aansluitpunten in de tekening te vermelden waar de aanzichten van de keuken op staan.

In deze tekening is de apparatuur ook ingetekend. Hierdoor kun je in een oogopslag zien of de hoogte van het aansluitpunt goed zit.

Om de gang van zaken betreffende leveranciers te optimaliseren zal er aan het eind van elk project een enquête onder de kopers gehouden moeten worden. In deze enquête moeten vragen aangaande, klantvriendelijkheid, bereikbaarheid, behandeling, prijsniveau worden opgenomen. Alle informatie uit de enquête kan gebruikt worden voor de keuze van leveranciers bij volgende projecten.



Figuur 7.8 Diverse leveranciers met verschillende materialen. Foto Jonathan

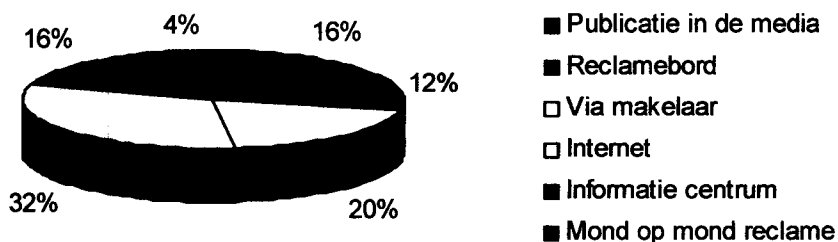
7.5 Communicatie

Een zeer belangrijk onderdeel binnen het kopersbegeleiden is de communicatie. Niet alleen de communicatie van en naar koper maar ook binnen de gehele organisatie. Als er een goede communicatie tussen alle betrokken partijen is, heeft dit direct een positief effect op het kopersbegeleidingsproces. Hiervoor is het dus van belang dat er goede afspraken worden gemaakt, met wie en op welke manier moet er gecommuniceerd worden.

7.5.1 Eerste contact met project

Uit ons onderzoek is gebleken dat de meerderheid van de kopers via internet of makelaar in contact met het project is gekomen. Dit is te verklaren doordat steeds meer mensen gebruik maken van het internet voor allerlei zaken, zo ook voor het zoeken van een woning. Dit kan men doen wanneer het uitkomt en in de rust van zijn eigen omgeving. Het inschakelen van de makelaar is te verklaren doordat de koper vaak zijn eigen woning wil verkopen en zo ook de hulp van de makelaar inroept om op zoek te gaan naar een nieuwe woning.

Eerste contact met project



Figuur 7.9 eerste contact met project

7.5.2 Koper / Kopersbegeleider

De kopersbegeleider is de spil in het hele proces, deze zit in principe tussen twee partijen, bestaande uit de koper en de uitvoerende partij. Het is daarom belangrijk dat de communicatie goed verloopt.

Taken van de kopersbegeleider bestaan uit:

- Adviseren in het ontwikkelingsproces;
- Contactpersoon voor koper;
- Contactpersoon voor uitvoering;
- Maken van prijzen meer- en minderwerk voor koper;
- Verzorgen van informatie naar betrokkene partijen.

De meest belangrijkste partij is de koper. Er moet voor gezorgd worden dat deze tevreden is. Uit ons onderzoek blijkt dat als een koper een vraag heeft, hij deze direct aan iemand wil stellen en op korte termijn een antwoord verwacht. Dit is natuurlijk niet altijd haalbaar omdat er veel kopers zijn die vragen hebben en de kopersbegeleider niet altijd beschikbaar is. Kopers stellen hun vragen veelal via e-mail. Het probleem hiervan is dat de vragen zich kunnen ophopen en hierdoor vergeten worden. Door andere middelen aan te dragen, te denken aan een project website, wordt deze post ontlast en is er minder kans op het vergeten of niet kunnen behandelen van vragen.

7.5.3 Project-website

De kopers willen toegang tot een informatiebron die 24 uur bereikbaar is. Om hier zo goed mogelijk op in te spelen zal er voor het kopersbegeleiden bij VHO meer gebruikt gemaakt moeten worden van het internet. We hebben bij verschillende bedrijven onderzocht of er gebruikt wordt gemaakt van dit systeem. Enkele bedrijven hebben wel een website, maar gaan op het bedrijf zelf in en niet op het kopersbegeleiden specifiek. De website die aangemaakt wordt kan algemeen informerend zijn, interactief en persoonlijk. Het algemeen informerende informatie op de site kan bestaan uit project informatie waar het woningaanbod van VHO en de specifieke informatie over verschillende projecten staat. Ook actualiteiten zoals nieuws, foto's van de bouwplaats, informatie van gemeentes kan hierop geplaatst worden.

Verschillend algemeen informerende informatie:

- Bekend maken van verschillende projecten;
- Reclame maken voor het project,
- Woningaanbod van VHO;
- Nieuws over het project.

Als we kijken naar het interactieve en persoonlijke onderdeel op de site, dan betekent dit dat de koper kan inloggen en persoonlijke gegevens kan raadplegen en bewerken. Een aantal voorbeelden van deze gegevens zijn:

- | | |
|--|--|
| • Gegevens koper | • Verloop van het bouwproces; |
| • Informatie over de verschillende woningen; | • Informatie over bouwplaatsbezoek dagen; |
| • Keuzemogelijkheden; | • Berichten uitwisselen met kopersbegeleider of andere kopers. |
| • Verloop deadlines; | |
| • Informatie over leveranciers; | |

Door de project-website telkens te 'updaten' kunnen de kopers er veel informatie uithalen en worden automatisch veel vragen beantwoord zodat de druk op de kopersbegeleider minder word. Deze kan zich dan meer richten op specifieke onderdelen welke meer aandacht vragen.

Aanbieden keuzelijst via internet

In samenhang met het soort aanbodsysteem wat gekozen is, bestaat de mogelijkheid om via de Inlognaam / paswoord prijzen van opties te bekijken en deze ook te selecteren voor de woning. Een groot voordeel is dat de kopers thuis in alle rust de verschillende mogelijkheden kunnen bekijken om deze vervolgens te selecteren. De kopersbegeleider kan op de site zien welke koper voor welke optie gekozen heeft. Door dit systeem toe te passen wordt de communicatielijntussen koper en kopersbegeleider veel korter. Dit is bij het proces een groot voordeel.

Veel gestelde vragen

Vragen van de kopers gaan veelal over dezelfde onderwerpen. Een goede oplossing hiervoor zou het aanmaken van een pagina, met daarop de veel gestelde vragen en hun antwoorden, kunnen zijn. Op deze manier wordt de kopersbegeleider ontlast van de meest voorkomende vragen. Zo kan de kopersbegeleider zijn tijd aan de meer specifieke vragen besteden.

Tijd reserveren

Alleen contact via internet is niet voldoende. Ook mondeling contact is belangrijk. Op deze manier wordt een band met koper opgebouwd. Het zou mogelijk moeten zijn om, per project, voor de kopers een bepaald tijdstip te reserveren waarop ze de kopersbegeleider kunnen bereiken voor hun vragen. Een manier hiervoor is een overleg te organiseren waar een hele groep kopers na toe kunnen. Alle informatie betreffende de woningen en de gehele bouw kunnen in een keer worden toegelicht. Er zullen ook vragen van kopers naar voren komen die beantwoord kunnen worden door de kopersbegeleider. Op deze manier krijgen alle kopers meteen antwoord op die vraag.

Op afspraak

Als er nog dingen onduidelijk zijn moet er de mogelijkheid voor de koper zijn een afspraak met de kopersbegeleider te maken. In dit gesprek kunnen de wensen of onduidelijkheden worden opgelost.

7.5.4 Nieuwsbrieven

Tijdens de realisatie van het project heeft de koper weinig contact met het proces. Men ontvangt alleen de nieuwsbrief (figuur 7.10) met de stand van zaken vermeld. Verder kan men naar de vooraf afgesproken kijkdagen komen. Toch blijkt uit ons onderzoek dat een koper de behoefte meer bij het project betrokken te worden. Nieuwsbrieven moet men blijven versturen, maar de kopers zouden ook terecht kunnen op de project-website.

VHO verstuurt ongeveer om de 3 á 4 maanden een nieuwsbrief naar de kopers. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de koper veel waarde aan deze nieuwsbrieven hecht omdat hij zo meer betrokkenheid voelt met het project. De koper wil meer nieuwsbrieven ontvangen. Uit de interviews blijkt dat de koper om de 9 á 11 weken een nieuwsbrief wil ontvangen.



Figuur 7.10 voorbeeld van nieuwsbrieven. Afbeelding VHO

De onderstaande punten zijn door de kopers aangegeven. Deze punten ziet men graag in de nieuwsbrief terug:

- Afbeelding project;
- Start van de bouw;
- Voortgang werk;
- Globale planning tijdens en na realisatie;
- Wanneer zijn er kijkdagen;
- Verkoop stand;
- Wijzigingen met betrekking tot het project;
- Wanneer is de oplevering.

7.5.5 Bezoekdagen voor kopers

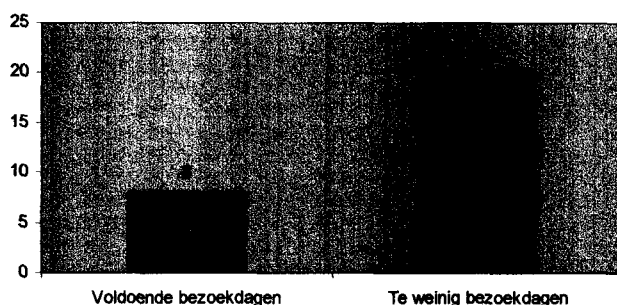
Tijdens de realisatie van het project zijn er altijd een paar dagen gereserveerd voor de koper. Men kan de woning komen bezichtigen (figuur 7.11). Zo krijgt de koper een duidelijk beeld van hoe zijn woning er na oplevering exact uit zal gaan zien. Men heeft het al gezien op tekening maar in de praktijk blijkt dat de meeste mensen geen ruimtelijk beeld kunnen vormen bij het lezen van een tekening. Men heeft in de interviews aangegeven dat ze deze bezoekdagen belangrijk te vinden omdat er zo toch een bepaalde binding met het project tijdens de uitvoering ontstaat, want in de realisatiefase is de koper verder niet actief betrokken, men volgt het project vanaf de zijlijn. Het merendeel van de kopers heeft behoefte aan meer bezoekdagen



Figuur 7.11 Bouwplaatsbezoek. Foto Teun

(figuur 7.12). Dit omdat ze tijdens de realisatie meer betrokken willen worden dan dat momenteel het gebruik is. Het is voor de kopers een grote investering en men wil graag de bevestiging dat het goed gaat. Door regelmatig een bezoekdag te reserveren kan men het proces van dichtbij volgen.

Aantal bezoekdagen



Figuur 7.12 Aantal bezoekdagen

7.5.6 VHO / VHB

Een doelstelling was de communicatie tussen Van Hoogevest Ontwikkeling (VHO) en Van Hoogevest Bouw (VHB) te bekijken. Hoe dit vandaag de dag verloopt, is in hoofdstuk 7.3.2 beschreven. Wat duidelijk naar voren komt is dat wanneer het standaard proces niet veranderd, de communicatie goed verloopt. Dit houdt in dat wanneer de koper een grotere keuzevrijheid krijgt dat er meer aandacht aan het proces gegeven moet worden. Dus hoe groter de keuzevrijheid van koper, hoe groter de kans op faalkosten (hfd 7.6).

7.5.7 VHB / Uitvoering

De communicatie van VHB naar de uitvoering geschied aan de hand van eerder gerealiseerde stukken, te weten:

- Kopersmatrix;
- Meer- en minderwerklijsten;
- Offertes;
- Optietekeningen.

Als er problemen ontstaan tussen de communicatie VHB naar uitvoering zit het in geleverde stukken. Beschrijvingen van opties zorgen soms voor onduidelijkheid, het is belangrijk dat elke optie een duidelijke code met beschrijving krijgt. Verder kunnen ook stukken van leveranciers problemen geven, in hoofdstuk 7.4 is dit beschreven.

7.6 Faalkosten

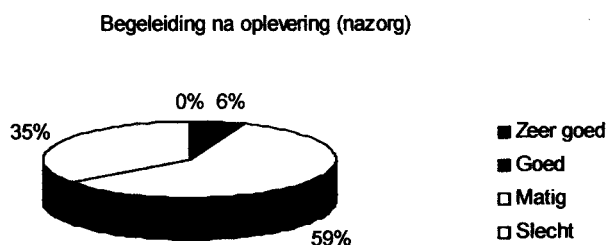
Over faalkosten kunnen we heel duidelijk zijn. Het kopersbegeleidingsproces is heel gecompliceerd. Het proces kent veel factoren waar aandacht aan gegeven moet worden. De koper is hierbij een belangrijke factor. Er is uit ons onderzoek naar voren gekomen dat er veel kopers zijn die zich blijven vast houden aan een bepaalde keuze. Ook al is deze keuze bijna niet mogelijk in verband met planning, de prijs enzovoorts. De koper stelt: ik betaal veel geld voor een product dus wil ik ook dat het aan mijn wensen voldoet. Hiervoor moet een oplossing gezocht worden zodat de kopersbegeleider, bouwster en koper tevreden zijn. Vaak leidt dat tot extra werk, dus ook meer risico of het goed overkomt vanaf het moment dat overleg plaatsvindt met koper, tot het moment dat het daadwerkelijk gerealiseerd wordt op de bouwplaats. Bij een klein aantal woningen is het te overzien, maar gaat het om honderden woningen, dan wordt het een stuk gecompliceerder.

In de voorbereidingsfase kunnen de faalkosten gereduceerd worden door het voor te programmeren. Het voorprogrammeren gaat nog veel dieper dan alleen het werk dat men achteraf bespaart. Keuzes voorprogrammeren in het voortraject is praktisch geen werk. Achteraf de optie alsnog uitwerken kost veel meer tijd en de faalkansen nemen toe. Een vraag beantwoorden en uitwerken, op het moment dat hij ontstaat, leidt tot een veel grote faalkans.

Om de faalkosten zoveel mogelijk in de hand te houden, zal er vooral in de voorbereidingsfase goed bekeken moeten worden voor wie en wat er gebouwd gaat worden. Het is dus belangrijk dat er een compleet en duidelijk pakket samengesteld wordt. De kopersbegeleider speelt hierin dus een belangrijke rol. Hij is de persoon die veel contact heeft met de koper en weet wat de koper wil. Met deze bagage heeft de kopersbegeleider veel invloed met het realiseren van een plan. De koper moet een richting opgestuurd worden die van te voren is uitgestippeld. In dit verslag zijn punten naar voren gekomen die te maken hebben hoe deze faalkosten gereduceerd kunnen worden.

7.7 Nazorg

Uit ons onderzoek blijkt dat de nazorg zoals deze nu verloopt nog te wensen overlaat (figuur 7.13). Veelal zijn er nog verschillende onduidelijkheden zoals: "Waar ligt mijn erf grens?" "Hoe verloopt het project verder?" De kopers stellen deze vragen aan de uitvoerder maar dit is niet de juiste persoon om dit mee af te handelen. De kopers missen een contactpersoon na oplevering.



Figuur 7.13 Begeleiding na oplevering

Allereerst moet de koper weten bij wie hij terecht kan na de oplevering. Om hier op in te spelen zal er een partij die de koper hierin begeleidt aangewezen moeten worden. De kopersbegeleider heeft al veel contact gehad met de koper, dus is het verstandig dat hij tot drie maanden na oplevering betrokken blijft. Zo kan hij alle vragen waar een koper mee blijft zitten nog beantwoorden. Bij grotere projecten, waar de oplevering van de verschillende woningen ver uit elkaar ligt, is het een mogelijkheid de kopers bij oplevering een globale planning te geven voor de rest van het project. Zo heeft de koper inzicht in de verschillende werkzaamheden in het plangebied. Dit kan eventueel ook op de project-website gezet worden. Tevens is het mogelijk de koper een aantal weken na oplevering een bezoek te brengen. Dit om te vragen of hij tevreden is en of er nog problemen spelen.

7.8 Voorstel proces kopersbegeleiden

In deze paragraaf hebben we kort gekeken naar een alternatief proces van het kopersbegeleiden. Om een alternatief te zoeken kunnen we als eerst voorstellen om van de kopersbegeleiding een gescheiden afdeling te maken (figuur 7.14). Op deze manier sluit de koper met van Hoogevest Ontwikkeling (VHO) een koopovereenkomst en met de uitvoerende aannemer een aannemingsovereenkomst. De opbrengsten voor de kopersbegeleiding zitten in de 1 tot 1,5 % van de koopovereenkomst en in de 5 tot 6 % van het gemaakte meer- en minderwerk welke uitgevoerd wordt door een aannemer. Doordat de kopersbegeleiding een aparte afdeling wordt zal deze zichzelf moeten voeden. VHO wordt ontlast van kosten gemaakt door kopersbegeleiding. VHO kan zich op deze manier meer richten op het ontwikkelen, en de kopersbegeleiding kan gedetailleerd ingaan op de koper.

Voordelen van een eigen afdeling kopersbegeleiding:

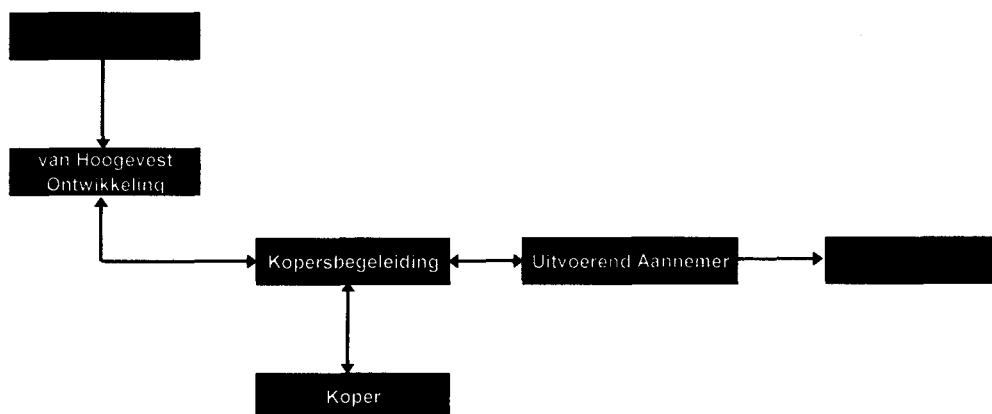
- Efficiënter werken;
- Directer contact met koper;
- VHO wordt ontlast van kosten;
- Strakkere begeleiding van leveranciers;
- Afspraken kunnen beter nagekomen worden.

De kopersbegeleiding zelf doet de verkoop van de woning, er komt zo geen makelaar aan te pas. De makelaar wordt wel gebruikt in het begin stadium van het plan, om onder andere de huidige vraag naar woningen, marktprijzen enzovoorts boven water te krijgen. De makelaar wordt ook voor die verdiensten afgerekend.

Taken kopersbegeleider:

- Adviseert VHO;
- Makelaar verkoopt woningen;
- Meer en minderwerk;
- Contactpersoon kopers;
- Contactpersoon uitvoering;
- Internetset bijhouden;
- Calculatie.

Dit is een voorstel wat globaal is bekeken. Het belangrijkste hierin is dat de verantwoordelijkheden en risico's verdeeld over de afdelingen worden.



Figuur 7.14 Eigen afdeling kopersbegeleiding.

Conclusie

In de huidige leef maatschappij is het nodig om de klant tegemoet te komen. Om de klant tegemoet te komen zal er een duidelijk en compleet pakket ontwikkeld moeten worden. Hiervoor moet er in de voorbereidingsfase veel informatie bekend zijn. In dit verslag is er gekeken naar het totale ontwikkelingsproces. In dit proces zijn er allerlei activiteiten die door de kopersbegeleider vervuld kunnen worden. Omdat hij contact heeft met de koper kan hij belangrijke informatie in het ontwikkelingsproces brengen. De kopersbegeleider zal adviseren over zaken als: wensen van doelgroepen, typen woningen met de indelingen en de manier van communiceren met verschillende partijen. Een pakket is aantrekkelijk voor de klant als het aan zijn eisen voldoet. De klant heeft voor zichzelf een aantal criteria opgesteld waarmee hij opzoek gaat naar een woning. Daarom is het ontwikkelen van een plan waar de eindgebruiker centraal staat van groot belang. In het plan zal er voorzichtig omgegaan moeten worden in hoeverre de klant werkelijk koning is. Hoe meer vrijheid de klant krijgt in het maken van keuzes die betrekking hebben op de woning, hoe onoverzichtelijker het verwerkingsproces wordt.

Het bouwsysteem, de bouwdelen, de materialen en de leidingsystemen bepalen hoe flexibel de woning is. Als er veel flexibiliteit wordt 'ingebouwd' kan deze later op relatief eenvoudige wijze (zonder sloop) worden aangepast aan nieuwe gebruikerswensen. De kopersbegeleider adviseert in het ontwikkelingsproces over het te gebruiken bouwsysteem.

Om het project aantrekkelijk te maken voor een bepaalde doelgroep zal de kopersbegeleider adviseren in het bepalen van het aanbodsysteem. Deze keuzevrijheid hangt af van een aantal factoren. Keuzevrijheid betekent dat de koper invloed kan uitoefenen op grootte, indeling, vaste inrichting, comfort en veiligheid van de woning. Tevens speelt de kopersbegeleider een rol in het bepalen van de meer- en minderwerklijst en op welke manier er omgegaan wordt met de leveranciers.

Een veel gebruikt communicatiemiddel van deze tijd is het gebruik van internet. Ook in het proces van het kopersbegeleiden moet dit een belangrijke rol spelen. Een website die aangemaakt wordt kan algemeen informerend zijn, interactief en persoonlijk. De algemene informatie op de site kan bestaan uit project informatie waar het woningaanbod van VHO en de specifieke informatie over verschillende projecten in staat. Ook actualiteiten zoals nieuws, foto's van de bouwplaats, informatie van gemeentes kan hierop geplaatst worden. De communicatie tussen de verschillende partijen in het proces verloopt in de huidige situatie naar behoren. Wel zal er opgelet moeten worden dat de verschillende partijen met dezelfde volledige stukken werken. De kopersbegeleider moet na oplevering het aanspreekpunt blijven voor de kopers. Dit om de laatste onduidelijkheden op te lossen zodat het proces voor de koper naar tevredenheid wordt afgesloten.

Een ander belangrijk aspect zijn de faalkosten. Om de kans hierop zo klein mogelijk te houden is een beheersbaar proces noodzakelijk. Hiervoor zijn de communicatie en een compleet pakket van belang. Zorg te allen tijde voor duidelijke afspraken en duidelijkheid naar de koper.

Al deze punten zijn gebruikt om een proces voor de kopersbegeleider op te stellen met oog voor toekomst. Dit proces hebben we in een model verwerkt. Dit model is weergegeven los van dit verslag

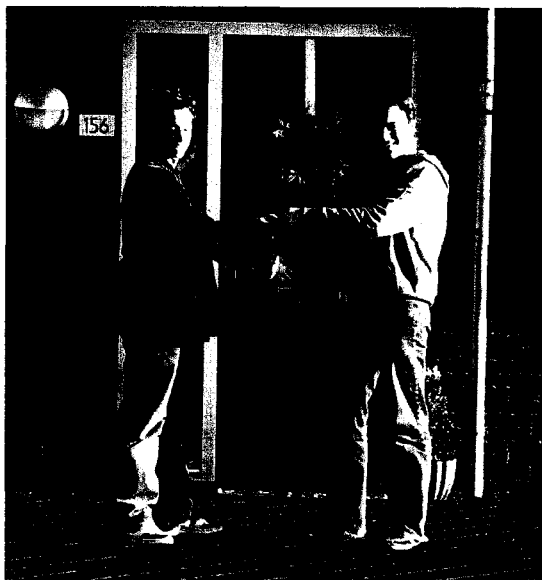
Nawoord

Het onderzoek is naar onze mening goed verlopen dit was mede mogelijk door de goede onderlinge samenwerking maar ook door de medewerking van de diverse betrokkenen. Van de bedrijfs- en schoolbegeleiders kregen we een goede feedback en er werd serieus met onze vragen omgegaan.

Onze interesse ligt erg bij de ontwikkeling van projecten en het onderzoek hebben we dan ook met plezier gedaan.

Het onderzoek heeft geleidt tot een beter inzicht in het gehele kopersbegeleidingsproces. Tijdens de opleiding komt het aspect kopersbegeleiding slechts zeer beperkt tot niet aan de orde en de stages zijn meer van uitvoerende aard zodat het voorbereidingstraject gedurende de opleiding nauwelijks aan de orde komt. Daarom is deze opdracht een mooie aanvulling geworden op de opleiding.

We zijn ons in de loop van dit onderzoek steeds meer gaan interesseren in het ontwikkelings- en kopersbegeleidingsproces en het lijkt ons leuk om na onze studie hiermee door te gaan.



Literatuurlijst

Internetsite's

Adres

www.hoogevest.nl

www.sbr.nl

www.cbs.nl

www.klantgerichtbouwen.com

www.eigenhuis.nl

www.giw.nl

www.nieuw-oostende.nl

www.bouwfonds.nl

www.keukenhome.nl

Boeken

<u>Titel</u>	<u>Auteur</u>	<u>Druk</u>
Jellema 7 Hogere bouwkunde	Thiememeulenhoff	tweede druk
Projectbeheersing	Theo Miedema	eerste druk
Management & Organisatie	Dr. D.Keuning	zevende druk

Geraadpleegde personen

<u>Naam</u>	<u>Bedrijf</u>
Dhr. P. van Schaijk	Van Hoogevest Ontwikkeling
Mevr. A. Heilker	Van Hoogevest Ontwikkeling
Dhr. W. van Ham	Van Hoogevest Bouw
Dhr. A. ter Velde	Van Hoogevest Bouw
Dhr. M. van Eenenaam	Van Hoogevest Bouw
Dhr. Rinkel	Paul Winkel makelaardij
Mevr. Kruidhof	VDM Makelaars
Bewoners project Berkendal	
Bewoners project Nieuw-oostende	
Bewoners project Vathorst	

Definities en begrippen

Doelgroepen:

Dit omvat een diversiteit van groepen, namelijk: alle typen huishoudens (alleenstaanden, gezinnen, etc.) dus ook starters, senioren zonder zorg, senioren die aangewezen zijn op zorg, statushouders, woonwagenbewoners etc.

Keuzelijst:

Een overzicht van alle keuze mogelijkheden die een koper heeft, van tegel tot uitbouw.

Kopersbegeleider:

Een kopersbegeleider zorgt voor alle documentatie, die een koper gebruikt bij de aankoop van zijn woning. En adviseert en begeleidt de koper bij het maken van keuzes om de woning in te richten naar zijn wensen.

Meer- en minderwerklijst:

Een keuzeoverzicht van alle keuzeopties en het aantal keer dat deze in het project gekozen is, bestemd voor o.a. de afdeling verkoop.

Offerte:

Een niet-definitief overzicht van de gekozen onderdelen welke ter ondertekening aan de koper wordt voorgelegd.

Oplevering:

Opleveren van een bouwwerk wil zeggen dat de bouw afgerond is en dat de aansprakelijkheid van de bouwer naar de opdrachtgever overgaat.

Voor ons onderzoek hebben we een aantal projecten van VHO gebruikt. De projecten bestaan uit woningbouw projecten uit verschillende regio's.

Appartementen Berkendal, Amersfoort

Op een centrumlocatie aan de Berkenweg in Amersfoort, zijn op het voormalige terrein van een autodealer 27 appartementen waarvan 3 penthouses, gerealiseerd. Parkeren is mogelijk in de parkeerkelder onder het gebouw. De vroegere industriële locatie is herontwikkeld tot een stedelijke woonomgeving met alle voordelen van de stad. Het complex is op loopafstand van de binnenstad en Amersfoort CS.

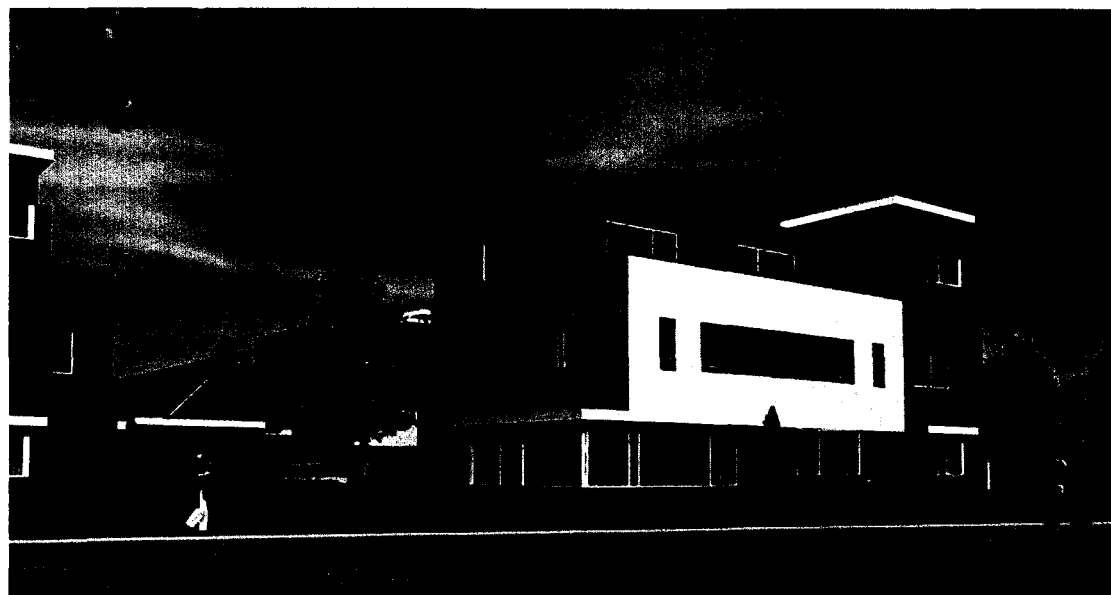
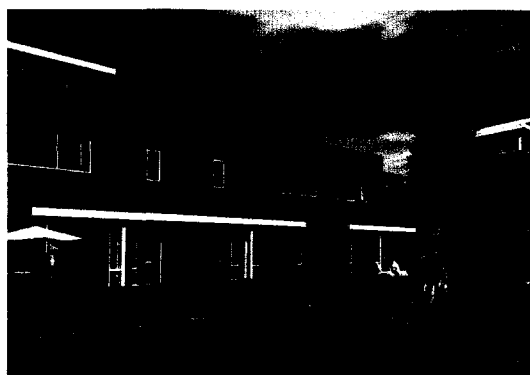
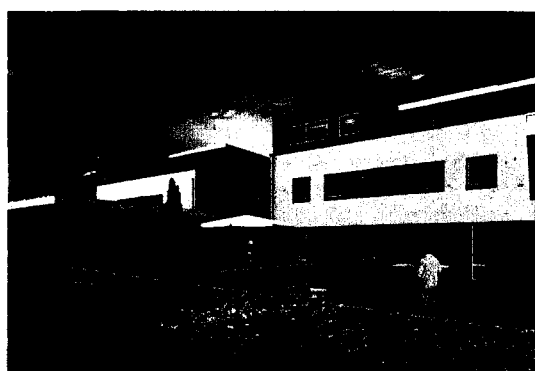
**Nieuw Oosteinde, Aalsmeer**

Momenteel telt de wijk Oosteinde in Aalsmeer zo'n 500 woningen. De komende zes jaar zal worden uitgebreid met 1600 nieuwe woningen en alle bijbehorende voorzieningen zoals winkels en een brede school. De nieuwbouwwijk Nieuw Oosteinde wordt de komende jaren tussen Aalsmeer en Amstelveen gerealiseerd in een groene en waterrijke omgeving. Nieuw Oosteinde is straks centraal in de randstad prima bereikbaar met zowel het openbaar vervoer als via de snelwegen A4 en A9. Tegelijkertijd zijn er goede verbindingen met het achterliggende gebied. Het project bestaat uit 9 deelplannen.



Vathorst, Amersfoort

Vathorst is de nieuwste uitbreidingswijk van Amersfoort. De wijk wordt gerealiseerd ten noorden van de stad. Vathorst is genoemd naar een boerderij in het gebied, dat ligt rond de dorpskern van Hooglanderveen. In totaal worden hier ca. 11.000 woningen gebouwd. De wijk zal rond 2013 gereed zijn. De eerste 800 woningen zijn op dit moment gerealiseerd. Het thema 'een wereld van verschil' staat centraal bij de ontwikkeling van de wijk. Dit thema komt terug in de stedenbouwkundige plannen en de architectuur van de woningen. Vathorst maakt deel uit van het polderlandschap tussen Amersfoort en de Randmeren. Kenmerkend voor dit landschap is de hoeveelheid van kleinschalige en veelvormige kavels; die door houtsingels worden omsloten. De wegen, de boerderijen en het dorp Hooglanderveen liggen op de hogere dekzandruggen. In Vathorst willen de stedenbouwkundigen deze landschappelijke identiteit behouden door het handhaven van de houtwallen, de slootjes en een kwelwatergebied. Er is gekozen voor een grote variëteit aan exclusieve architectuur, waardoor de wijk een aantrekkelijk aanzicht krijgt.



Ontwikkeling binnenstedelijke locaties

Het ontwikkelen en herstructureren van binnenstedelijke gebieden en naoorlogse uitbreidingen, is een belangrijk thema voor veel gemeenten en corporaties. Het complexe proces van (her)ontwikkeling van bestaande locaties vraagt om een geheel nieuwe benadering van projectontwikkeling: samenwerking van gemeente, corporaties, instellingen en marktpartijen om stedelijke vernieuwing integraal te kunnen aanpakken en financieren.

In heel Nederland creëert VHO hoogwaardige woon- en werkmilieus op binnenstedelijke locaties met inzicht in de stedelijke problematiek en oog en gevoel voor samenhang. Elk plan sluit aan bij de wensen van de gebruikers van nu, maar biedt ook ruimte voor wijzigende behoeftes in de toekomst. De nadruk ligt daarbij op een integrale gebiedsaanpak met aandacht voor economische en sociaal maatschappelijke aspecten.

Herbestemming bestaande gebouwen

Het komt steeds vaker voor dat onroerend goed niet meer in zijn omgeving past of dat de functie ervan op z'n eind loopt. De herontwikkeling van dergelijke gebouwen begint dikwijls onnodig met een forse kapitaalvernietiging.

Voor VHO is dit het terrein waarop optimaal gebruik gemaakt kan worden van de aanwezige expertise op het gebied van projectontwikkeling, nieuwbouw, renovatie en restauratie. Doordat VHO al in een heel pril stadium van herontwikkeling een beroep kunnen doen op specifieke bouwkundige kennis van de werkmaatschappij Bouw, voorkomen ze kapitaalvernietiging en vergroten ze de haalbaarheid van een project.

Bij het merendeel van de herontwikkelingsprojecten is VHO betrokken als ontwikkelaar en risicodrager. De uitvoering wordt zoveel mogelijk in eigen beheer gerealiseerd. Voor een belangrijk deel worden de projecten in eigen exploitatie gehouden. Steeds vaker gaat het ook om ontwikkelingen waarbij op turnkey-basis in opdracht van gebruikers of investeerders een bouwproject van a tot z wordt uitgevoerd.

Nieuwbouw

Bij de ontwikkeling van nieuwbouwprojecten is omgaan met ruimtegebrek de belangrijkste opgave. De beschikbare ruimte moet intensief worden gebruikt, zonder hierbij in te leveren op kwaliteit. In de ontwikkelingsfilosofie van VHO staat de bewoner centraal. Door goed naar de wensen en behoeften van gebruikers te luisteren en deze te combineren met actuele en toekomstige maatschappelijke ontwikkelingen, komen ze tot een ontwerp dat ook voor volgende generaties aantrekkelijk, eenvoudig aanpasbaar en functioneel is.

VHO ontwikkeld zijn plannen vooral in samenwerking met gemeenten of corporaties: de gemeente of corporatie als regisseur en VHO als creatieve en strategische partner. Inmiddels hebben ze ruime ervaring opgedaan in het realiseren van zowel kleine als grootschalige woningbouwprojecten en utiliteitsbouwprojecten. Aspecten als het combineren van werken en wonen, duurzaam bouwen en milieu, worden daarbij niet uit het oog verloren.

Revitalisering bedrijven terreinen

De vraag naar bedrijventerreinen in Nederland blijft groeien. Het aanleggen van nieuwe terreinen ligt voor de hand, maar ruimte is schaars en duur. De optimale inzet van de bestaande voorraad bedrijfsruimte krijgt daarom steeds meer de voorkeur. Door bestaande bedrijventerreinen te revitaliseren krijgen deze weer de vereiste ruimtelijke functionele kwaliteit en economische levenskracht.

De bijdrage van VHO aan het revitaliseren van bedrijventerreinen loopt uiteen van het ontwikkelen van een revitaliseringsplan tot fasering en herontwikkeling van (deel)locaties. Vooraf worden alle partijen bij de planvorming betrokken zodat wensen, behoeften en toekomstplannen van gemeente en bedrijven duidelijk zijn. De voorbereiding en uitvoering van een plan kan integraal door de werkmaatschappij Bouw worden uitgevoerd. Hierdoor zitten ze dicht op het werk wat tussentijdse terugkoppeling naar alle partijen vereenvoudigt. Op die manier raken opdrachtgever, ondernemers en overige partijen actief bij het revitaliseringsplan betrokken en ontstaat het grootst mogelijke draagvlak voor het plan.

Nadat het initiatief genomen is om te veranderen van woning kan er gekozen worden of men wil kopen of huren. Hieronder zijn de voor- en nadelen van huren en kopen op een rijtje gezet:

Voordelen huren:

- Korte opzegtermijn;
- Verhuurder regelt groot onderhoud;
- Verhuurder betaalt deel verzekeringen/belasting;
- Huurder ontvangt eventueel huursubsidie.

Nadelen huren:

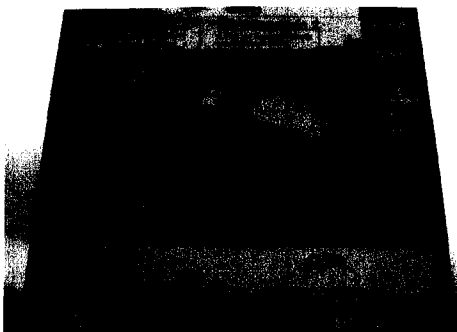
- Het huis wordt geen eigendom;
- Elk jaar huurverhoging;
- Geen opbouw van bezit, daardoor geen vorming van vermogen;
- De uitvoering is vaak standaard en niet naar eigen wens

Voordelen kopen:

- Het huis is eigendom;
- Door aankoop huis bouwt de koper een vermogen op;
- Verbouwen of veranderen naar wens van de koper;
- Kopen is op de lange duur voordeliger;
- Op langere termijn kan de woning in waarde stijgen.

Nadelen kopen:

- Eigenaar moet zelf (groot) onderhoud regelen en betalen;
- Onzekerheid over de toekomstige waarde van uw huis;
- Eigen woningforfait telt mee voor inkomstenbelasting;
- Onzekerheid over inkomen en onzekerheid over de woonlasten.



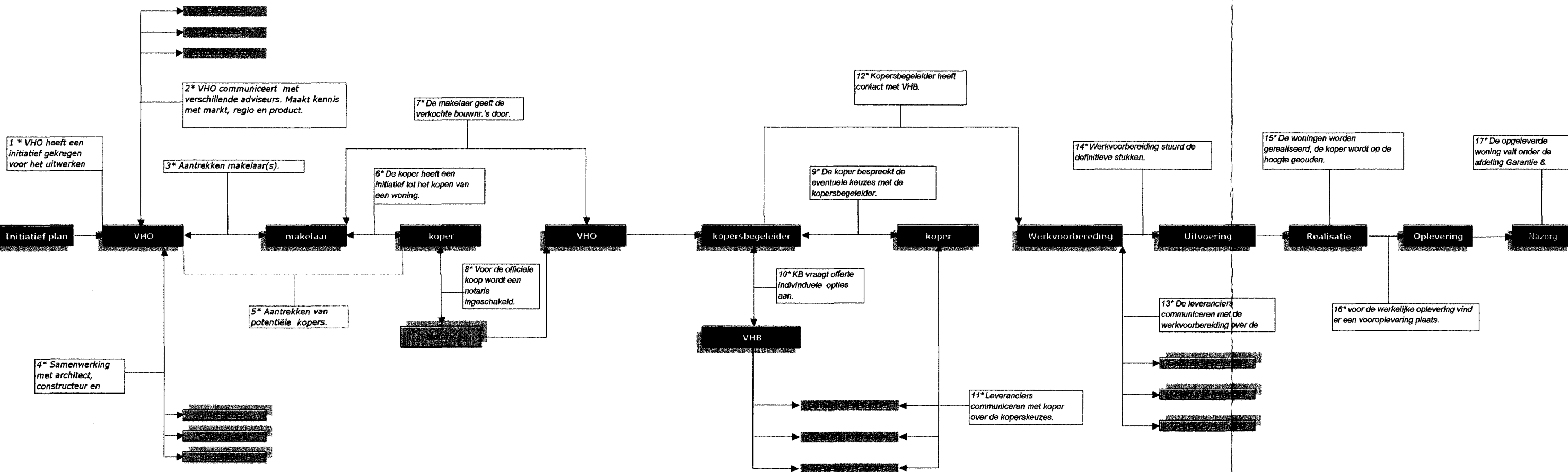
Figuur 3.1 te koop en te huur. Foto Teun

Een aantal vragen uit de interviews met kopers zijn hieronder te zien.

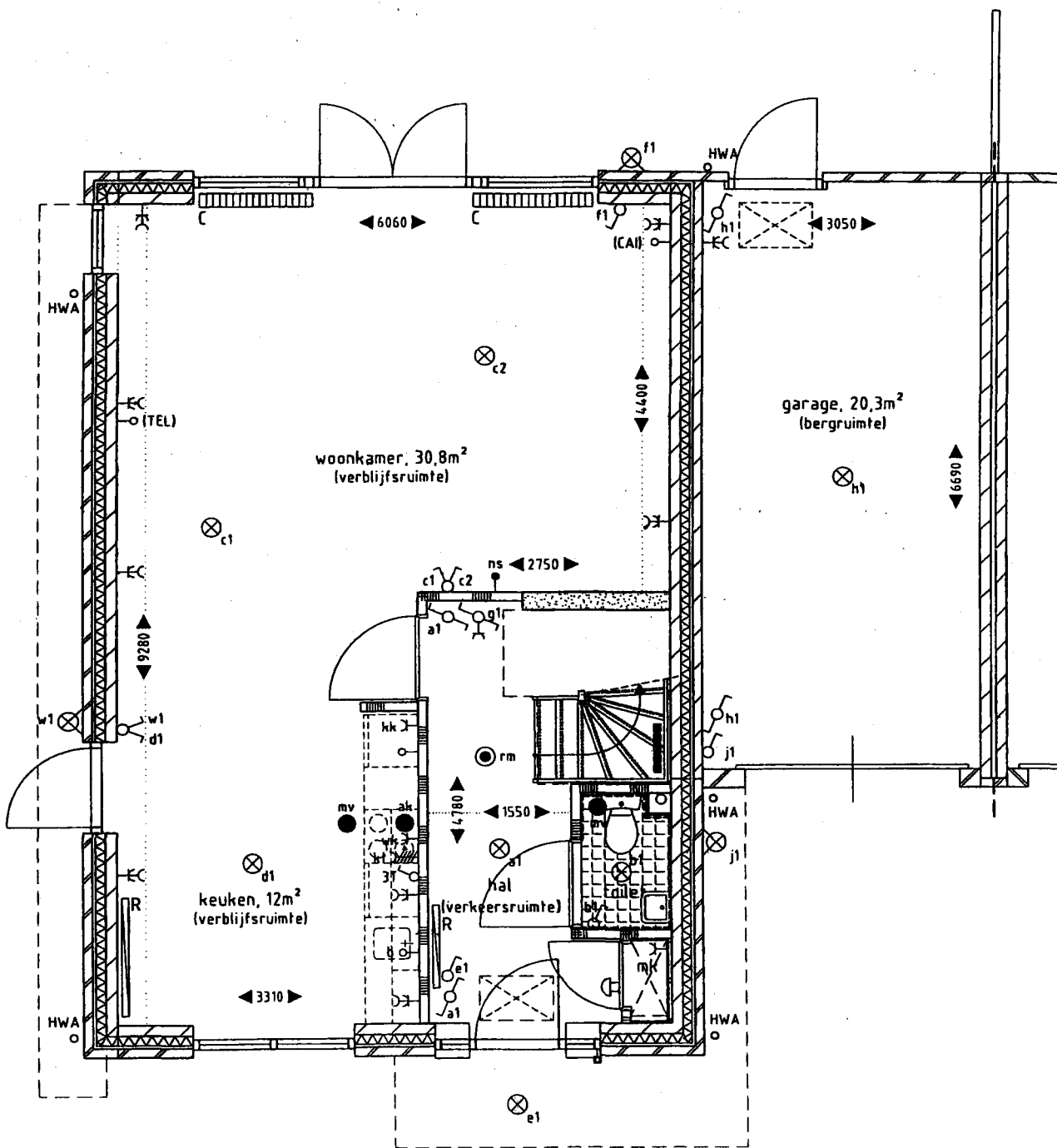
- 1. Wat waren de argumenten om te gaan verhuizen en iets nieuws te gaan huren/kopen?**
- 1. Op welke punten heeft u besloten om te gaan huren/kopen?**
- 2. Op welke manier kwam u in aanraking met het project? Het 1^e contact.**
- 3. Hoe kwam u aan de informatie over het project, en was deze voldoende?**
- 4. Welke punten waren voor u van belang voor de keuze tot dit project?**
- 5. Welke punten waren doorslaggevend om u woning te kopen?**
- 6. In welk stadium verkeerde het project toen u ermee in aanraking kwam?**
- 7. Hoe was het contact met de kopersbegeleider?**
- 8. Op welke manier zou u graag willen communiceren?**
- 9. Hoe werd u door de makelaar ingelicht?**
- 10. Hoe was het standaard aanbod pakket?**
- 11. Wat vond u van de keuze uit individuele opties?**
- 12. Hoe was het contact tijdens de realisatie fase, wat onbrak er?**
- 13. Wat vond u van het verloop van de oplevering?**
- 14. Vond u dat er voldoende contact was met kopersbegeleider na oplevering?**

Op de volgende pagina vindt u het stroomschema. Hier is het hele traject in weergegeven. Het proces begint bij het initiatief van de ontwikkelaar en loopt tot aan de nazorg. In het schema zijn alle betrokken partijen opgenomen, daarbij de actie die op dat moment plaats vind.

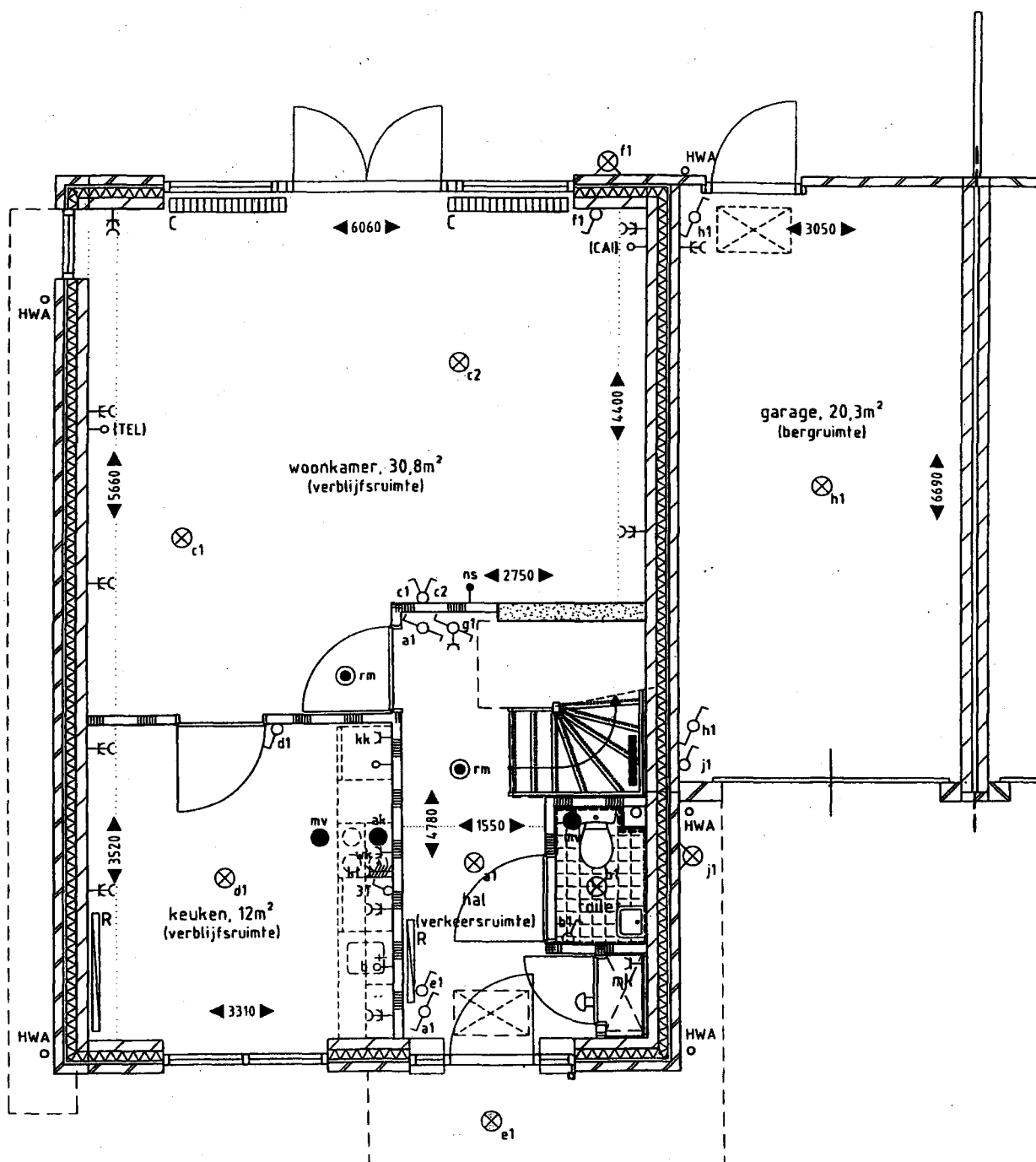
Kopersbegeleidingsproces



Op de volgende pagina's vindt u twee optie tekeningen van projecten uitgewerkt door VHO. Duidelijk is te zien dat optie 2A een open keuken heeft en optie 3 heeft, een aparte keuken en woonkamer.



begane grond
geschakelde woning



begane grond
geschakelde woning

OPTIE 3

Op de volgende pagina's vindt u een voorbeeld van een meer- en minderwerklijst zoals deze is toegepast in een van de projecten van VHO.

Meer en minderwerklĳst

Project :
Bouwnr :
Datum :

Van Hoogevest Ontwikkeling

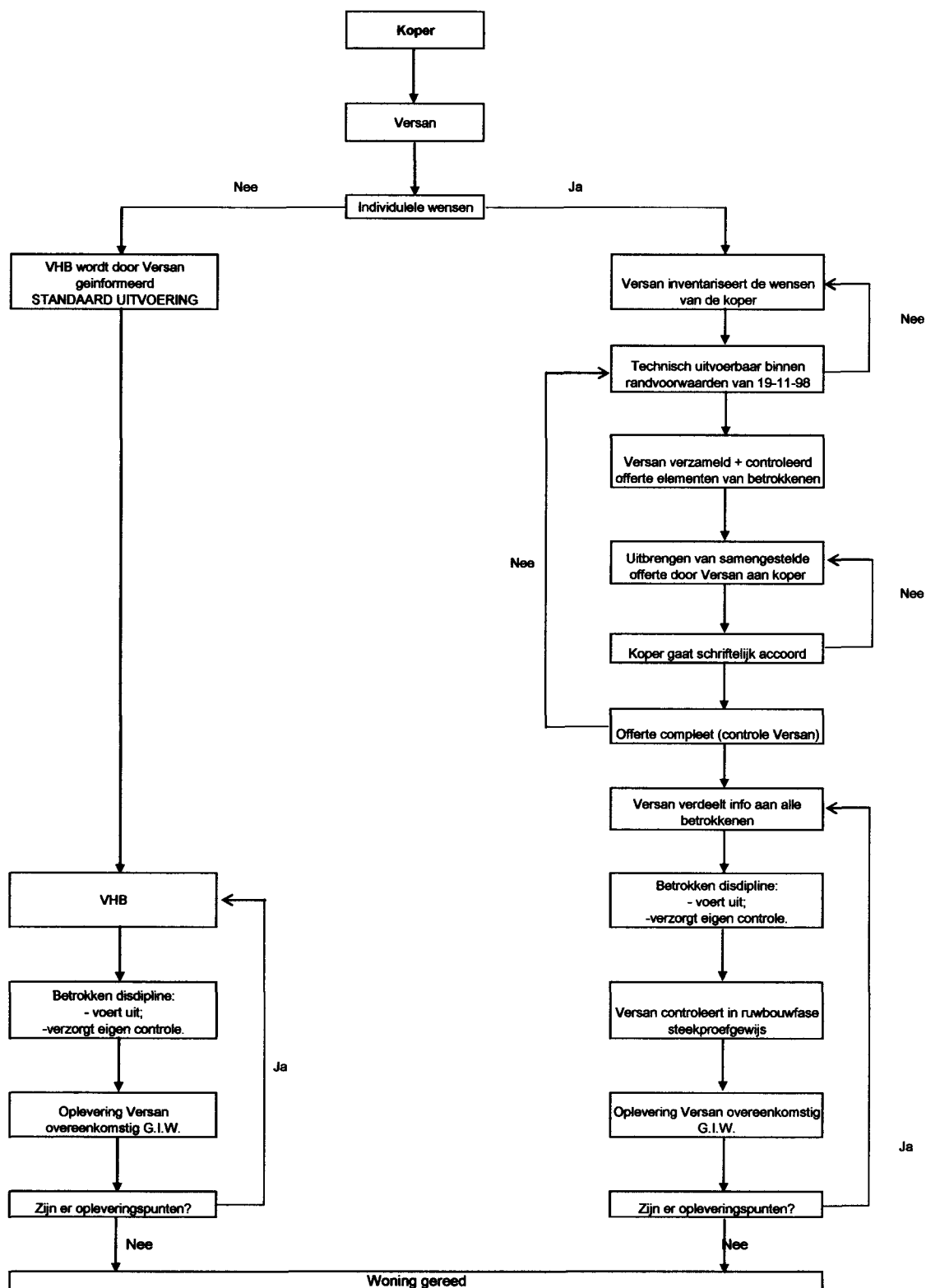


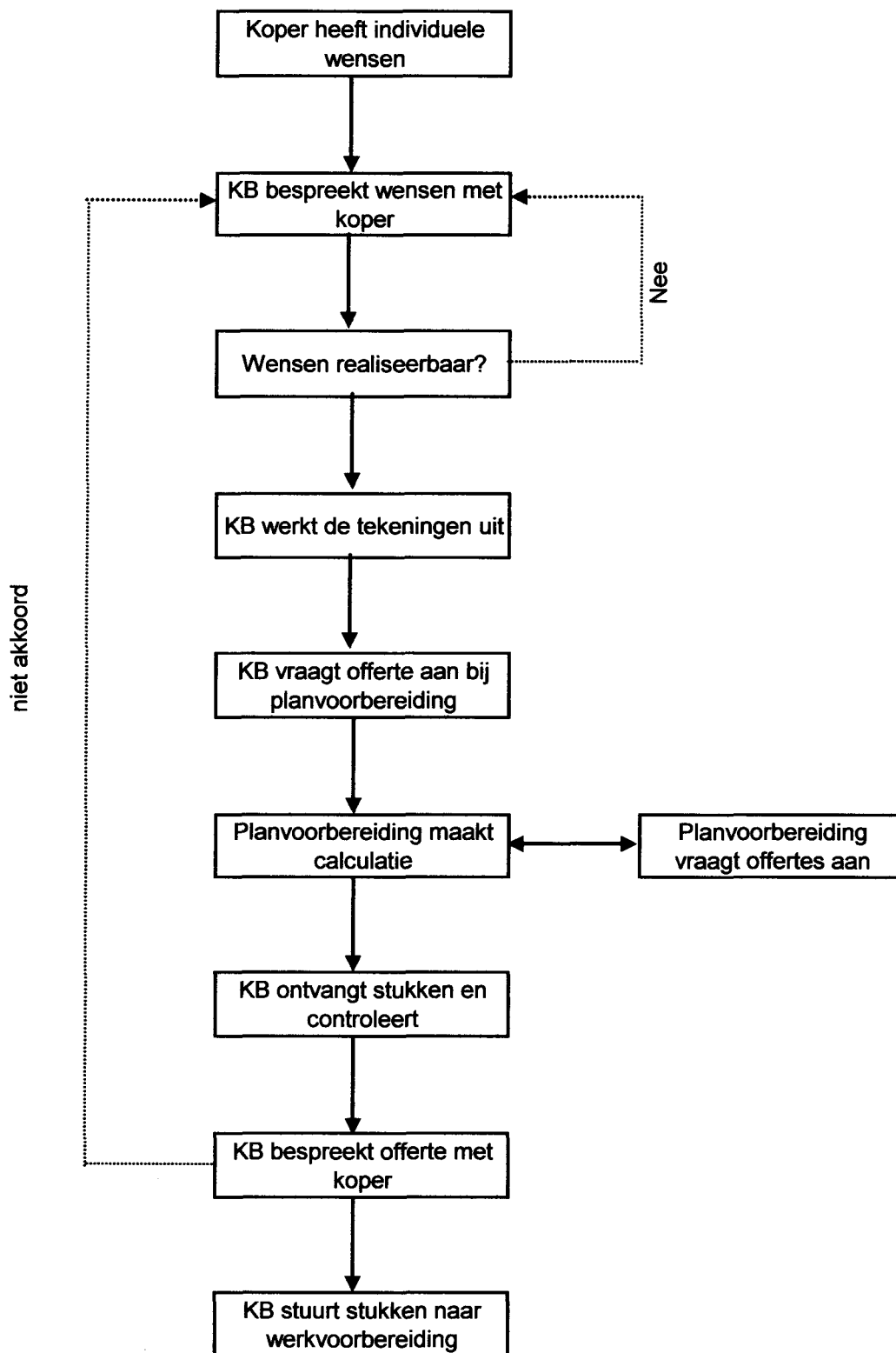
Code	Werkomschrijving	Bedrag €	Keuze	Aantal	Totaal €
Woning Algemeen					
A201	Extra loze leidingen beveiligingsstelsm Een extra loze leiding ten behoeve van een, door u na de oplevering van de woning, te plaatsen beveiligingsstelsm. Vanuit de meterkast naar door de koper te bepalen plaats. Deze leiding rond 19 mm komt uit circa 5 cm onder het plafond en is voorzien van een controledraad.	€	☐	_____	€ _____
A202	Extra geaarde enkele wandcontactdozen Extra geaarde enkele wandcontactdozen op een gelĳke hoogte als bestaande, door koper aan te geven op tekening.	€	☐	_____	€ _____
A203	Extra geaarde dubbele wandcontactdozen Extra geaarde dubbele wandcontactdozen op een gelĳke hoogte als bestaande, door koper aan te geven op tekening.	€	☐	_____	€ _____
A204	Horizontaal verplaatsen schakelaars en/of wandcontactdozen Verplaatsen van reeds aanwezige standaard schakelaars en/of wandcontactdozen, door koper aan te geven op tekening.	€	☐	_____	€ _____
A205	Extra wandlichtpunt Extra wandlichtpunt op enkelpolige schakelaar, door koper aan te geven op tekening.	€	☐	_____	€ _____
A206	Verplaatsen wandlichtpunten Verplaatsen van de reeds aanwezige standaard wandlichtpunten, door koper aan te geven op tekening.	€	☐	_____	€ _____
A207	Extra plafondlichtpunten Extra plafondlichtpunten op enkelpolige schakelaar, door koper aan te geven op tekening. Niet mogelijk op zolder.	€	☐	_____	€ _____
A207 b	Extra plafondlichtpunten Extra plafondlichtpunten op enkelpolige schakelaar, door koper aan te geven op tekening. Op zolder opbouw door middel van plattestrip.	€	☐	_____	€ _____
A208	Verplaatsen plafondlichtpunten Verplaatsen van de reeds aanwezige standaard plafondlichtpunten, door koper aan te geven op tekening.	€	☐	_____	€ _____
A209	Verplaatsen Telefoon en/of CAI aansluitingen Verplaatsen van reeds aanwezige telefoon en/of CAI aansluitingen, door koper aan te geven op tekening.	€	☐	_____	€ _____
A210	Extra loze leidingen Extra loze leidingen ten behoeve van bijvoorbeeld telefoon of CAI op een hoogte van ca. 300 mm boven de vloer, vanuit de meterkast naar de koper te bepalen plaats. Deze leiding rond 19 mm komt uit in een inbouwdoos en is voorzien van een controledraad.	€	☐	_____	€ _____
A211	Bedraden (afmonteren) loze cai leidingen Het bedraden van de loze cai leidingen. (Excl. Splitter en versterker)	€	☐	_____	€ _____
A212	Bedraden (afmonteren) loze telefoon leidingen Het bedraden van de loze telefoon leidingen.	€	☐	_____	€ _____
A213	Extra loze leiding speakerdraad Extra loze leiding ten behoeve van speakerdraad op een hoogte door koper aan te geven op tekening. Van audio naar plaats speaker door koper aan te geven op tekening.	€	☐	_____	€ _____

Cods	Werkomschrijving	Bedrag €	Keuze	Aantal	Totaal €
Badkamer					
A227	Verplaatsen standenschakelaar Het verplaatsen van de driestandenschakelaar van de keuken naar de badkamer.	€	☐	_____	€ _____
A228	Comfortvloerverwarming badkamer In de dekvlöer van de standaard badkamer comfortvloerverwarming aanbrengen. Dit is bijverwarming d.m.v. een kunststof cv-buis welke op het standaard verwarmingselement wordt aangesloten.	€	☐	_____	€ _____
R229	Standaard sanitair in de badkamer Wij maken gebruik van het standaard aangeboden sanitair in de badkamer. Uitvoering volgens technische omschrijving.	€	☐	_____	€ _____
S230	Buitenstandaard sanitair badkamer Wij maken gebruik van buitenstandaard sanitair volgens een nieuwe offerte van de showroom. De uiterste inleverdatum is ons bekend. Verrekenprijs standaard sanitair.	€	☐	_____	€ _____
R231	Standaard tegelwerk badkamer Wij maken gebruik van het standaard aangeboden tegelwerk in de badkamer.	€	☐	_____	€ _____
S232	Buitenstandaard tegelwerk badkamer Wij maken gebruik van buitenstandaard tegelwerk volgens een nieuwe offerte van de showroom. De uiterste inleverdatum is ons bekend.	€	☐	_____	€ _____
R233	Verrekenprijs standaard tegelwerk.	€	☐	_____	€ _____
R234	Badkamer casco opleveren De standaard badkamer casco opleveren. Hierbij vervallen de wand en vloerafwerking, het sanitair en de cementdekvlöer. De leidingen worden op de standaard plaats afgedopt. Het aardnet badkamer wordt los op de onafgewerkte vlöer aangebracht. Daarnaast komt de garantie op de installatie te vervallen.	€ 1.500,00-	☐	_____	€ _____
Zolder					
A235	Opvangbak t.b.v. wasmachine en aquastop Het plaatsen van een kunststof opvangbak afm. ca. 65x65 cm en aquastop op een waterkraan ter plaatse van de wasmachine aansluiting.	€	☐	_____	€ _____
Berging / Garage					
R236	Koudwater buitenkraan met schrobputje Koudwater buitenkraan in de berging met slangwartel en muurplaat inclusief stop-aftapmogelijkheid. In de bergingsvlöer wordt onder de kraan een schrobputje aangebracht met stankafsluiter en aangesloten op de riolering. Door koper aan te geven op tekening. Let op! De garage is een niet geïsoleerde ruimte let op bevroezingsgevaar.	€	☐	_____	€ _____
R237	Koudwater buitenkraan met uitstortgootsteen Koudwater buitenkraan in de berging met slangwartel en muurplaat inclusief stop-aftapmogelijkheid met een geëmailleerd plaatstalen uitstortgootsteen op de wand aangebracht en aangesloten op de riolering. Door koper aan te geven op tekening. Let op! De garage is een niet geïsoleerde ruimte let op bevroezingsgevaar.	€	☐	_____	€ _____
A238	Electrische deuropener De standaard kanteldeur voorzien van een electrische deuropener, inclusief één afstandsbediening.	€	☐	_____	€ _____
A239	Extra afstandsbediening Het leveren van een extra afstandsbediening voor de electrische deuropener van de kanteldeur.	€	☐	_____	€ _____
A240	Loopdeur Het plaatsen van een loopdeur in de standaard kanteldeur waarbij het geheel voldoet aan het politiekeurmerk. Let op! Indien u hiervoor kiest is deze deur niet meer electrisch te openen. Conform tekening.	€	☐	_____	€ _____

Een aantal vragen uit de interview met de makelaar zijn hieronder te zien.

- 1. Hoe verloopt het traject met de ontwikkelaar?**
- 2. Welke afspraken worden er gemaakt tussen u en ontwikkelaar?**
- 3. In hoe verre is een makelaar betrokken bij een plan van de ontwikkelaar?**
- 4. Op welke manier worden de woningen gepresenteerd?**
- 5. Wat zijn doorslag gevende punten van een koper om een woning te kopen?**
- 6. In welke categorieën/segmenten kunnen de kopers verdeeld worden?**
- 7. Is het klimaat voor het kopen van een huis beter of slechter geworden?**





De Metal Stud is een flexibel wandstelsel, dat onafhankelijk van de dragende structuur wordt opgebouwd en goede bouwfysische eigenschappen combineert met een laag gewicht. Het complete pakket en de droge afbouwmethode bieden, de gebruiker de mogelijkheid snel en efficiënt te werken en de eindgebruiker flexibele mogelijkheden. Tevens zijn aanpassingen aan al bestaande Metal Stud Wanden eenvoudig en dus op korte termijn realiseerbaar. Het doordacht combineren van profielbreedte, plaattype en plaatdikte laat toe scheidingswanden samen te stellen die precies beantwoorden aan de gestelde eisen op vlak van akoestiek, thermische isolatie, brandweerstand en stabiliteit. Eigenschappen die het Metal Stud systeem geschikt maken voor toepassingen in de woningbouw. Naast eenvoud en flexibiliteit heeft de Metal Stud Wand nog een aantal voordelen:

- Stevige Constructie voor laag gewicht;
- Standaardwanden tot 6,5 m. hoog;
- Zeer Brandveilig;
- Doeltreffende geluidsisolatie;
- Vochtbestendig;
- Goede Warmte-isolatie;
- Scheurvrij;
- Probleemloze inbouw van leidingen;
- Inbouw van alle type ramen en deuren.

De kopers hebben aangegeven dat de plaats van het elektra vaak gekozen wordt uit het meer- en minderwerkpakket. Om hier flexibel mee om te gaan is er een nieuw systeem in de woningbouw. Dit systeem is de plintgoot, dit is een ruimte onder de Metal Stud Wand. Het kan gaan om woningscheidende en ruimtescheidende wanden. De goot is opgebouwd uit klikbare contactdozen, een klikbare deksel en gestekkerde kabels voor de elektra. In de goot zijn alle noodzakelijke kabels voor elektra, CAI en telefoon opgenomen. Bij elektra gaat het om gestekkerde bekabeling, voor bijvoorbeeld verlichting, audio, video en kookapparatuur. De cv-leidingen liggen in de dekvloer. De goot wordt afgedekt met een klikbare deksel, ook alle stopcontacten werken met een kliksysteem. Het grote voordeel: de bewoners kunnen zelf bepalen waar ze welke stopcontacten willen hebben. Kopers willen geen draden over de vloer. Ze willen ook geen vervelende discussies over meerwerk om extra contactdozen te plaatsen. Ze willen bovendien ook flexibiliteit, iets wat de reguliere bouw niet biedt.



Figuur 11.1 metal-stud wand.

Op de volgende pagina's vindt u een offerte van keukenhome zoals deze wordt opgesteld voor de kopers.

Datum tekening :
Printnr. :

Keukenhome B.V.

0334560555

Uw adviseur :

Bouwnummer:

Project :

Woningtype :

Bouwnummer :

Tekeningnummer :

Commissienr. :

Naam cliënt :

Installatieadres :

Installatieplaats :

Bijgevoegd installatieschema bestaat uit :

- 1 Voorblad
- 1 Meerwerkoverzicht
- 1 lijst(en) met aansluitingen
- 1 renvooi
- 5 wandaanzichten

9 blad(en) + Bijlagen

Bijlagen : Plattegrond tekening
Perspectief tekening



OPMERKINGEN:

1. Achter de inbouwapparatuur kunnen geen leidingen gemonteerd worden.
2. Onder een vaatwasser kunnen geen leidingen gemonteerd worden.
3. Onder een onderbouw koelkast kunnen geen leidingen gemonteerd worden.
4. Onder een onderbouw vrieskast kunnen geen leidingen gemonteerd worden.
5. De muren en vloeren dienen vlak en haaks te zijn.
6. Maatvoering is vanaf cementdekvloer gerekend.
7. Alle leidingen dienen in de muur weggewerkt te zijn.

n tekening :

n client :

missienummer :

latieadres :

Project :

Woningtype :

Bouwnummer :

Tekeningnummer :

Printnr.:

Installatiedatum :

Uw adviseur :

MEERWERK OVERZICHT / Van Hoogevest Bouw

hierbij ontvangt u de richtprijzen tbv de aanpassing van de technische installatie aan de keukenopstelling zoals met u besproken. Door het tezen van extra electra leidingen op een aparte groep electragroep in de meterkast of (een van) de ruimt(en), of via de meerwerklijst van de annemer, kan het aantal electragroepen de standaard overschrijden. In dit geval moet een hoofdschakelaar in de meterkast geplaatst worden. Bij overschrijden van de standaard groepen moet er tevens een aardlekschakelaar geplaatst worden. De hiermee gepaard gaande osten zullen door de aannemer met U verrekend worden.

EA4	Nieuwe WCD randaarde aparte op groep toegevoegd t.b.v. Vaatw. naast spoelb.	€
A2	Nieuwe Pijp 40mm 10cm v.d. wand uit vl. (A2) toegevoegd t.b.v. Vaatw. naast spoelb.	€
EA2	Nieuwe WCD Perilex 2 x 220 Volt toegevoegd t.b.v. Oven electrisch solo	€
E12	Nieuwe DWCD randaarde inbouw toegevoegd t.b.v. Huishoudelijke app. 3	€
EA3	Nieuwe WCD randaarde aparte op groep toegevoegd t.b.v. Combi magnetron	€
2	Nieuwe Muurplaat 15 mm x 1/2 verhoogd (K2) toegevoegd t.b.v. Vaatw. naast spoelb.	€
E11	Verplaatsen van DWCD randaarde inbouw	€
E10	Verplaatsen van DWCD randaarde inbouw	€
G1	Verplaatsen van Muurplaat 15 mm x 1/2 verhoogd (G1)	€
E4	Verplaatsen van WCD randaarde inbouw	€
E1	Verplaatsen van WCD randaarde inbouw	€

Totaal prijs : €

Na uw akkoord bevinding zullen wij dit formulier tesamen met de installatietekening naar de aannemer sturen. Deze zal e.e.a. controleren en dit bedrag, eventueel gecorrigeerd, aan u bevestigen. Verrekening zal plaatsvinden via de meer- minderwerk lijst. Ten aanzien van de door ons genoemde bedragen en opgave kunt u geen rechten ontlenen.

Getekend,

Datum:

tekening :

client :

Project :

Printnr.:

missienummer :

Woningtype :

Installatiedatum :

atieadres :

Bouwnummer :

Uw adviseur :

Tekeningnummer :

VERKLARING AANSLUITPUNTEN

uken

ND 2

Ten behoeve van :	Aansluitpunt :	Aansluitwaarde :	Plaats :			Client zelf :
Vaatw. naast spoelb.	WCD randaarde aparte op groep	3,5 K/watt	155 X	65	cm + vloer	
Vaatw. naast spoelb.	Pijp 40mm 10cm v.d. wand uit vl. (A2)		170 X	45	cm + vloer	
Oven electrisch solo	WCD Perilex 2 x 220 Volt	7,0 K/watt	290 X	225	cm + vloer	
Spoelbak	Pijp 12 mm 10 cm h. uit achterw. (W1)		140 X	65	cm + vloer	
Combi magnetron	WCD randaarde aparte op groep	3,5 K/watt	280 X	225	cm + vloer	
Spoelbak	Pijp 12 mm 10 cm h. uit achterw. (K1)		150 X	65	cm + vloer	
Koelkast	WCD randaarde inbouw	0,3 K/watt	155 X	35	cm + vloer	
Vaatw. naast spoelb.	Muurplaat 15 mm x 1/2 verhoogd (K2)		145 X	65	cm + vloer	
Close-in boiler	Loze leiding	0,0 K/watt	130 X	65	cm + vloer	
Spoelbak	Pijp 40mm 10cm v.d. wand uit vl. (A1)	Ltr/min	145 X	45	cm + vloer	
Huishoudelijke app. 2	DWCD randaarde inbouw	0,3 K/watt	235 X	236	cm + vloer	
Huishoudelijke app. 1	DWCD randaarde inbouw	0,3 K/watt	85 X	236	cm + vloer	

ND 3

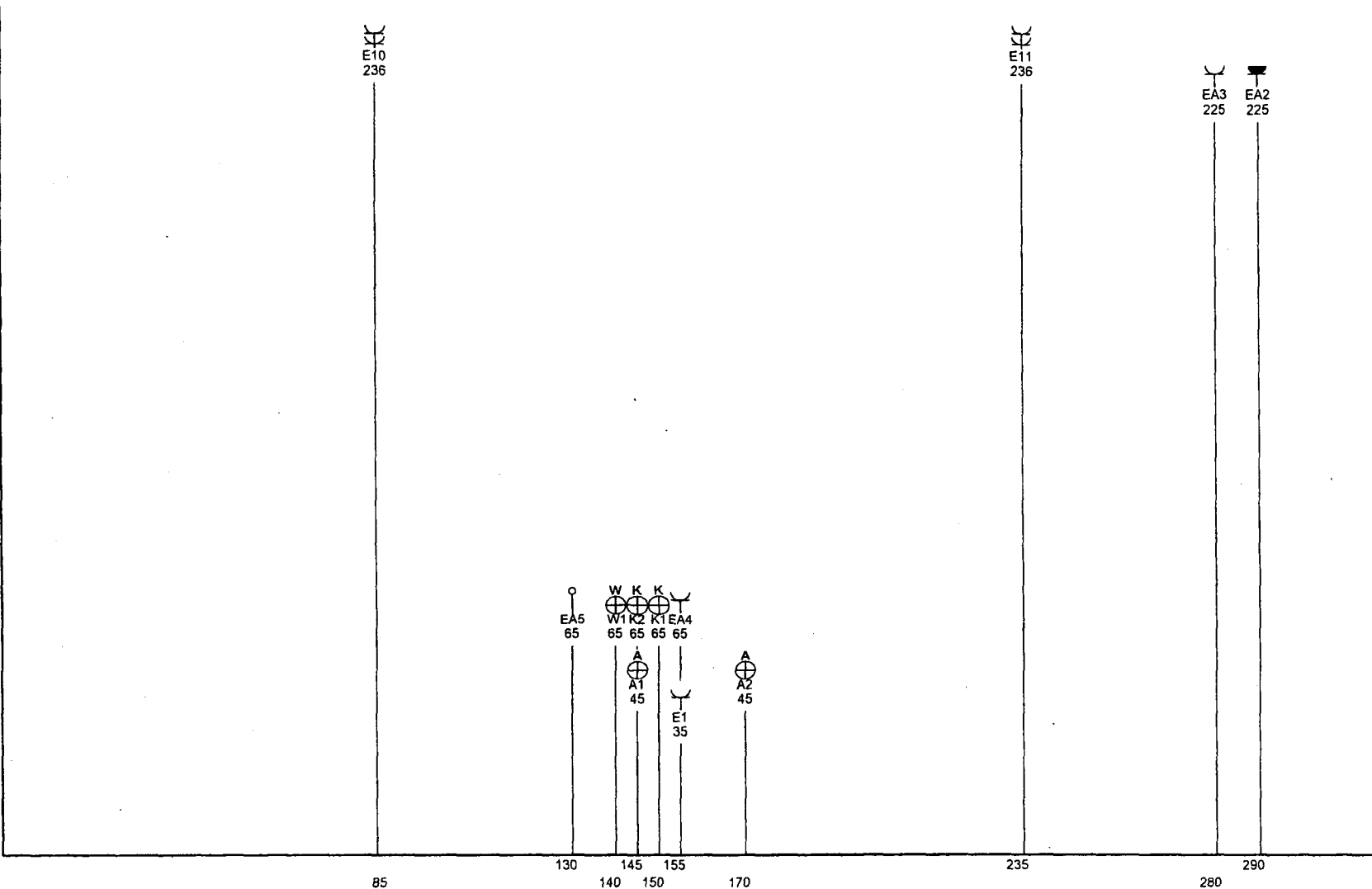
Ten behoeve van :	Aansluitpunt :	Aansluitwaarde :	Plaats :			Client zelf :
Afzuigkap motorloos	Mech. ventiel (rond 130 mm)(V2)	m3/uur	95 X	10	cm uit wand in plafond	
Gaskookplaat zonder vonk	Muurplaat 15 mm x 1/2 verhoogd (G1)	0,3 m3/uur	200 X	203	cm uit wand op vloer	
Afzuigkap motorloos	WCD randaarde inbouw	0,8 K/watt	180 X	148	cm uit wand in plafond	
Ruimte afzuiging	Mech. ventiel (rond 130 mm)(V3)	m3/uur	95 X	70	cm uit wand in plafond	
Huishoudelijke app. 3	DWCD randaarde inbouw	0,3 K/watt	200 X	83	cm uit wand op vloer	
Electrische kookplaat solo	WCD Perilex loos	0,0 K/watt	80 X	65	cm + vloer	

ND 4

Ten behoeve van :	Aansluitpunt :	Aansluitwaarde :	Plaats :			Client zelf :
Afzuigkap motorloos	Standenschakelaar MV		35 X	125	cm + vloer	

Commissienummer :	Woningtype :	Installatiedatum :
Installatieadres :	Bouwnummer :	Uw adviseur :
	Tekeningnummer :	

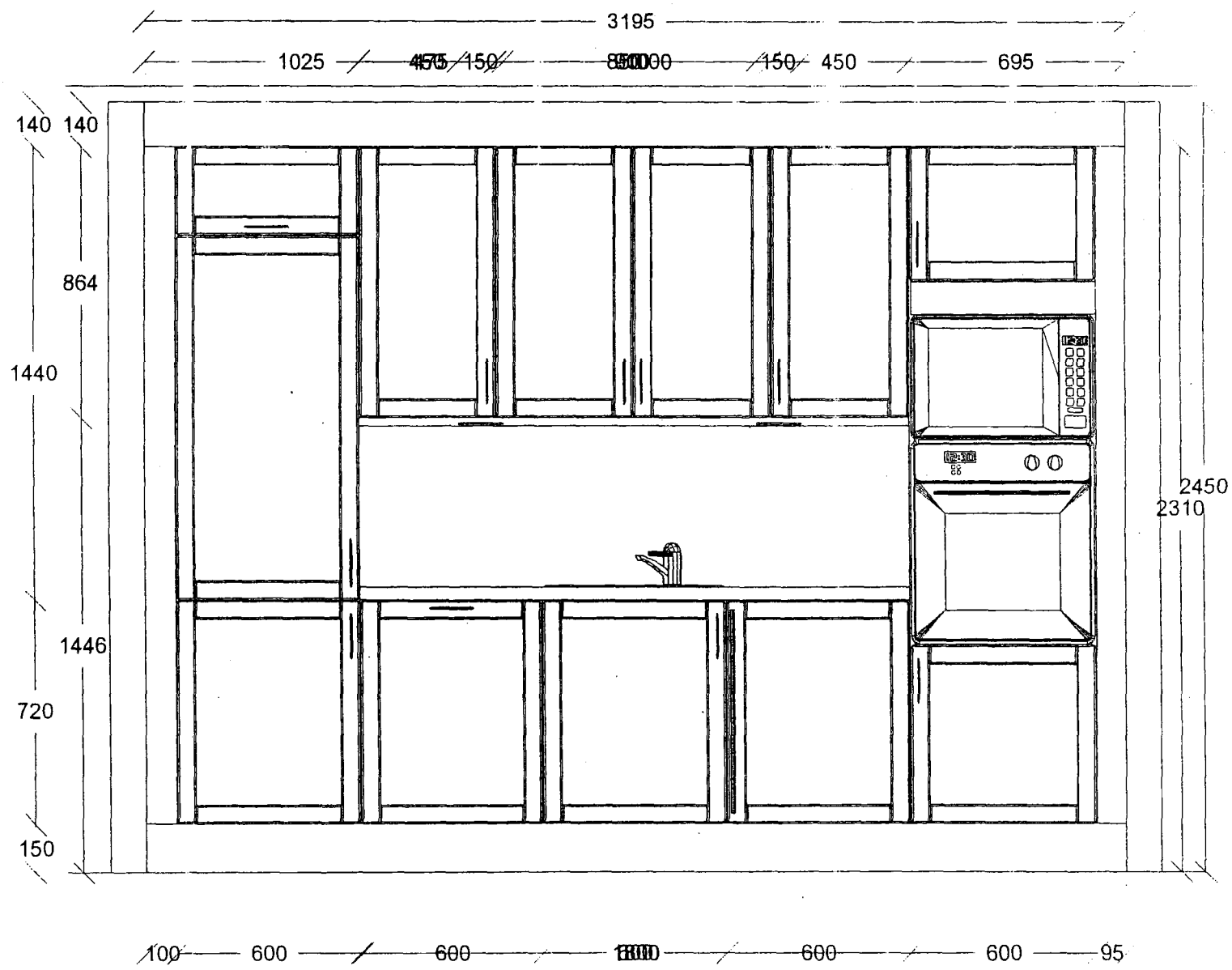
Pos.	Ten behoeve van	Aansluitpunt	Aansluiting	St. Nw.	Wand	St. Nw.	St. Nw.	St. Nw.	R/L	St. Nw.	Client zelf
A1	Spoelbak	Pijp 40mm 10cm v.d. wand uit vl. (A1)	op	2	uit hoek	C	145		cm naar R	45	cm + vloer
W1	Spoelbak	Pijp 12 mm 10 cm h. uit achterw. (W1)	op	2	uit hoek	C	140		cm naar R	65	cm + vloer
K1	Spoelbak	Pijp 12 mm 10 cm h. uit achterw. (K1)	op	2	uit hoek	C	150		cm naar R	65	cm + vloer
EA5	Close-in boiler	Loze leiding	0,0 K/watt	op	2	uit hoek	C	130	cm naar R	65	cm + vloer
E11	Huishoudelijke app. 2	DWCD randaarde inbouw	0,3 K/watt	op	2	uit hoek	C	300 235	cm naar R	125 236	cm + vloer
E10	Huishoudelijke app. 1	DWCD randaarde inbouw	0,3 K/watt	op	2	uit hoek	C	30 85	cm naar R	125 236	cm + vloer
G1	Gaskookplaat zonder vonk	Muurplaat 15 mm x 1/2 verhoogd (G1)	0,3 m3/uur	op	3	uit hoek	E	110 200	cm naar R	70 203	cm uit wand op vloer
E4	Afzuigkap motorloos	WCD randaarde inbouw	0,8 K/watt	op	3	uit hoek	E	95 180	cm naar R	225 148	cm uit wand in plafond
EA1	Electrische kookplaat solo	WCD Perilex loos	0,0 K/watt	op	3	uit hoek	E	80	cm naar R	65	cm + vloer
V3	Ruimte afzuiging	Mech. ventiel (rond 130 mm)(V3)		op	3	uit hoek	E	95	cm naar R	70	cm uit wand in plafond
V2	Afzuigkap motorloos	Mech. ventiel (rond 130 mm)(V2)		op	3	uit hoek	E	95	cm naar R	10	cm uit wand in plafond
E1	Koelkast	WCD randaarde inbouw	0,3 K/watt	op	3 2	uit hoek	E C	195 155	cm naar R	65 35	cm + vloer
S1	Afzuigkap motorloos	Standenschakelaar MV		op	4	uit hoek	G	35	cm naar R	125	cm + vloer
EA3	Combi magnetron	WCD randaarde aparte op groep	3,5 K/watt	op	2	uit hoek	C	280	cm naar R	225	cm + vloer
E12	Huishoudelijke app. 3	DWCD randaarde inbouw	0,3 K/watt	op	3	uit hoek	E	200	cm naar R	83	cm uit wand op vloer
EA2	Oven electrisch solo	WCD Perilex 2 x 220 Volt	7,0 K/watt	op	2	uit hoek	C	290	cm naar R	225	cm + vloer
A2	Vaatw. naast spoelb.	Pijp 40mm 10cm v.d. wand uit vl. (A2)		op	2	uit hoek	C	170	cm naar R	45	cm + vloer
EA4	Vaatw. naast spoelb.	WCD randaarde aparte op groep	3,5 K/watt	op	2	uit hoek	C	155	cm naar R	65	cm + vloer
K2	Vaatw. naast spoelb.	Muurplaat 15 mm x 1/2 verhoogd (K2)		op	2	uit hoek	C	145	cm naar R	65	cm + vloer

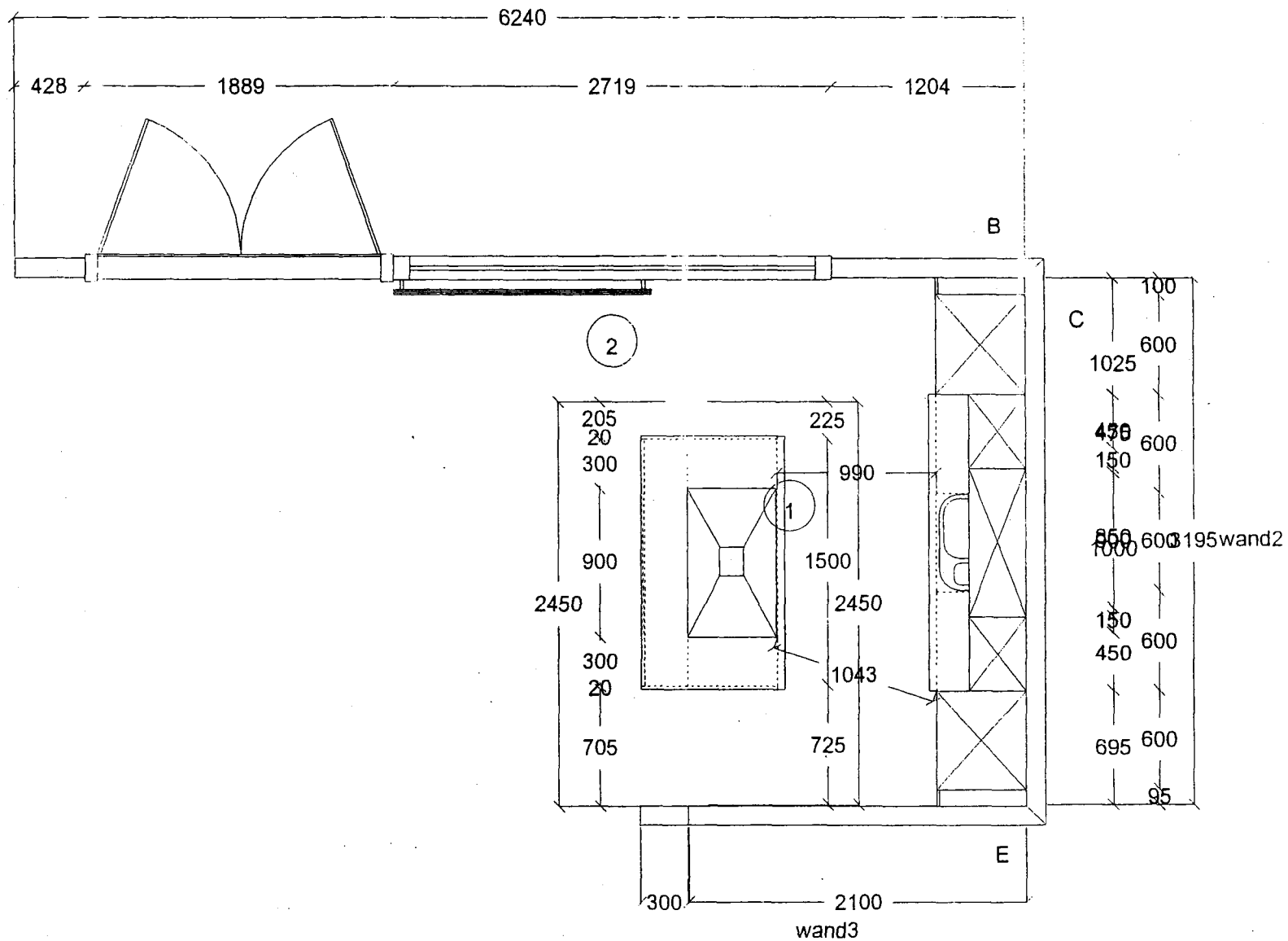


319
(Breedte)

Datum tekening :		
Naam client :	Project :	Printnr.:
Commissienummer :	Woningtype :	Installatiedatum :
Installatieadres :	Bouwnummer :	Uw adviseur :
Tekeningnummer :		

Keuken / Wand 2	
Werkbladn. : 90	Keukenh. : 231





1:Plafondhoogte ca. 2450mm+vloer

2:Borstwering ca. 600mm+vloer

Alle afmetingen en maataanduidingen dienen op het werk gecontroleerd en eventueel aangepast te worden alvorens

+

Deze met 20-20 vervaardigde tekening blijft eigendom van de ontwerper en mag zonder diens uitdrukkelijke toe-

Schaal : maximaal

Adviseur

Ontwerp :
Datum :

Tek.nr: