



Klanttevredenheid vanuit de ogen van de kopers

Bijlage



Voorwoord

Voor u ligt de bijlage die behoort bij het afstudeeronderzoek 'Klanttevredenheid vanuit de ogen van de kopers'. Dit afstudeerrapport is geschreven voor de afstudeerrichting Design & Construction Management van de faculteit Bouwkunde aan de Technische Universiteit Delft.

Op dit moment sluit de verwachting van een nieuwbouwwoning koper niet aan bij de ervaringen tijdens het bouwproces. Op dit moment wordt er veel gesproken over bouwers die klantvriendelijker te werk gaan met als doel consumentgericht te gaan ontwikkelen. Door de koper meer invloed te geven in hoe zijn woning uiteindelijk moet worden is klanttevredenheid nog geen garantie. Het bouwproces zelf is voor de gemiddelde koper een nieuwe ervaring, waardoor hij veel te maken krijgt met onbekende factoren.

Met dit onderzoek is onderzocht welke factoren de klanttevredenheid van de koper doen afnemen. De zogenaamde afbraakmomenten zijn afkomstig vanuit het commentaar van nieuwbouwwoning kopers en bieden een fundering om een klantvriendelijker bouwproces te ontwerpen.

De Bijlage die hier zijn beschreven zijn bedoelt als extra informatie om bepaalde onderwerpen te onderbouwen. Verder zijn de enquêtes en kopers panelbijeenkomst verslagen toegevoegd aan de Bijlages.

Dennis Piso
Rotterdam, April, 2011

Inhoud

Voorwoord	3
1 Nederlandse Samenvatting rapport	6
2 Enquête Klanttevredenheid van Companen	12
3 Enquête Keurmerk Klantgericht Bouwen	20
4 Panelverslagen Keurmerk Klantgericht Bouwen	22
5 Bijlage Promotiemateriaal	40
6 Vragenlijst interviews Professionals	42
7 Klanttevreden Bouwproces	43

1 Nederlandse Samenvatting rapport

Inleiding

Het traditionele bouwproces kenmerkt zich door een gebrek aan klanttevredenheid voor de kopers van nieuwbouwwoningen. Tijdens de bouw van een nieuwbouwwoning dat volgens het traditionele bouwproces wordt ontwikkeld zijn er momenten die afbraak doen aan de klanttevredenheid van de koper. Vanuit een vergelijking tussen het Consumentgericht- en het traditionele bouwproces blijkt dat het traditionele bouwproces de basis heeft gevormd voor het Consumentgericht bouwproces. Hierdoor bestaat de kans dat onderdelen die een negatieve invloed hebben op de klanttevredenheid vanuit het traditionele bouwproces over worden genomen in het Consumentgericht bouwproces.

Binnen de context van dit onderzoek wordt er onderzocht wat de momenten zijn tijdens het traditionele bouwproces en het consumentgericht bouwproces die afbraak doen aan de kopers klanttevredenheid. Door deze zogenaamde afbraakmomenten te benoemen kunnen de valkuilen van klanttevredenheid in het traditionele bouwproces worden voorkomen en daarmee de basis voor de consumentgerichte bouwprocessen te verbeteren.

Keywords

Klanttevredenheid, bouwproces, afbraakmomenten, kopers, nieuwbouwwoningen

Probleemanalyse

Klanttevredenheid was in de jaren voor de krediet crisis niet een streven voor de bouwers. Het basisprincipe van de bouwer was destijds om een project van nieuwbouwwoningen te realiseren en hiermee geld te verdienen om te kunnen investeren in een volgend nieuwbouwproject. Tijdens dit principe was de koper een actor, maar geen deelnemer in het bouwproces¹. De koper had zeer beperkte invloed tijdens de bouwfase op hoe de woning er uit zou komen te zien en kon dit eigenlijk alleen bepalen door meer- / minderwerk.

Klantgerichtheid vs. klanttevredenheid

Het is belangrijk voor dit onderzoek op stil te staan bij het onderscheid tussen klantgerichtheid en klanttevredenheid. Volgens Thomassen e.a.(1994) wordt klanttevredenheid bepaald door het verschil tussen de verwachting en ervaring die een koper heeft met een organisatie. Als de organisatie de verwachtingen van de kopers overtreft, dan zal hij tevreden zijn, indien de organisatie niet voldoet aan de verwachting dan zal de koper teleurgesteld zijn en mogelijk zelfs ontevreden. Bij klantgerichtheid wordt voornamelijk vanuit de organisatie naar de klant gekeken. Zoals Deshpandé, R. a. (1998) heeft beschreven is de klantgerichte organisatie gericht op het creëren en bevredigen van klanttevredenheid door continue gericht te zijn op hun behoefte en wensen. Uit de literatuur blijkt dat er in het bedrijfsleven voornamelijk gekeken wordt naar klantgerichtheid, maar niet naar klanttevredenheid. Er worden vele klanttevredenheidsonderzoek verricht, waarbij managementverslagen worden gepubliceerd binnen de organisatie. In deze managementverslagen is de data over de wensen en verwachtingen van de klant zijn niet meer terug te vinden. Hierdoor kan een vertekend beeld ontstaan van wat de klant nu precies verwacht van de bouwer.

Kopers baseren hun mening over de service vooral op de kwaliteit van de informatievoorziening, de oplossing van de opleveringsgebreken en hun verwachting of ze in een ander project betere service zouden hebben gekregen, zo bleek uit het onderzoek van Bouwmans, H. (2004). De verwachting was dat er tijdens het gehele bouwproces meer momenten te benoemen zijn die de klanttevredenheid van de koper negatief kunnen beïnvloeden.

Doel van een bouwer

De primaire doelen van een bouwer zijn anders dan bij producenten van andere producten. Voor de bouwer gelden bepaalde basisprincipes waarom een fabrikant klanttevredenheid nastreeft niet in dezelfde mate. Volgens Thomassen e.a. (1994) streven fabrikanten van consumentenproducten klanttevredenheid na door positieve mond-tot-mond reclame, vergroten van herhalingsaankopen, cross-selling², verlagen van acquisitiekosten & reclamekosten, verminderen van klachten, gebruik van garanties, claims en het motiveren van de medewerkers. Voor de bouwer geldt vaak niet dat de kans op herhalingsaankopen of cross-selling wordt vergroot door eerder klanttevredenheid. De koper bepaald zijn keuze primair

¹ Bouwproces: het bouwproces geldt vanaf de initiatieffase tot aan de nazorgfase. Dit betreft dus het volledige bouwproces.

² Cross-selling: Engelse term voor verkoopactiviteiten waarbij een leverancier van diensten of goederen probeert meerdere producten aan een klant te verkopen (Mijnwoordenboek, 2011)

op de locatie waar de woning gerealiseerd zal worden en is de reputatie van de bouwer minder van belang. Dit gaat pas een rol spelen wanneer meerdere bouwers dezelfde woning realiseren in hetzelfde project.

De opkomst van consumentgericht bouwen

In 1961 beschreef Habraken het principe dat de koper meer invloed moest krijgen in de bouw van zijn woning. De transformatie van massa- naar individuele woningbouw zou de tevredenheid van de koper toe laten nemen. Hij stelde voor om het traditionele bouwproces te splitsen en de koper de zeggenschap te geven over zijn woning en de gemeenschap de zeggenschap te geven over de omgeving. Om dit mogelijk te maken diende er gestandaardiseerde industriële inbouwelementen ontwikkeld te worden, waarmee de mensen zelf hun eigen woning konden realiseren.

De economische-culturele veranderingen hebben belangrijke gevolgen voor het consumentengedrag. Het consumenten vertrouwen bepaalt mede de bestedingen en besparingen. Bij optimisme durft de consument te investeren in de toekomst. (Raaij, 1994)

Door de kredietcrisis is de vraag naar consumentgerichte concepten toegenomen, aangezien op de traditionele methode de woningen lastiger verkocht werden. Door de onzekerheid die bij de consumenten is ontstaan zijn zij kritischer en mondiger geworden en durven nu ook eisen te stellen aan de producten die zij aanschaffen. Om de kopers tot een aanschaf van een woning te bewegen dienen de bouwers de koper te overtuigen. Veel bouwers zijn al enkele jaren bezig om nieuwe vormen van bouwprocessen te ontwikkelen, waarbij de koper meer invloed krijgt tijdens de realisatie van zijn woning.

Een consumentgericht bouwproces kan voor de koper aantrekkelijker lijken en/of zijn, omdat het gepresenteerd wordt alsof de koper veel invloed heeft. Hiervoor heeft Bouwbedrijf A Vastgoed het "merk" Consumentgericht ontwikkeld, waarbij de koper de mogelijkheid heeft om meer invloed te krijgen over hoe de woning uiteindelijk wordt. Volgens Raaij, G. (1994) brengt het creëren van een merk de mogelijkheid om een koper te overtuigen van de kwaliteit van het merk. Het voorbeeld dat hier gegeven wordt zijn de reclames op de televisie, waardoor de consument een bepaalde affiniteit ontwikkeld met het product. Wanneer de consument in de winkel staat zal hij zijn keuze laten beïnvloeden door de kennis vanuit de reclames.

"Waarom koopt iemand in de supermarkt coca-cola en laat hij het huismerk liggen? Coca-cola is vakkundig in de markt gezet. Mensen kennen het. Ze herkennen de verpakking en koppelen die aan kwaliteit. Ze weten waar ze aan toe zijn. Je scoort beter als de mensen je kennen. Dat geldt net zo goed voor projectontwikkelaars als voor frisdrankfabrikanten. Grote nieuwbouwprojecten zou je zelfs als aparte merken neer moeten zetten." Aldus Silvester, M. (2004).

Het basisprincipe geld verdienen en investeren blijft voor de bouwer bestaan alleen de wijze waarop de bouwer naar de koper kijkt, is aan het veranderen. De nieuwe denkwijze richt zich voornamelijk op de klantgerichtheid van de bouwer. Als een koper overgaat tot de aanschaf van een nieuwbouwwoning is hij in eerste instantie tevreden over het type van de woning en de omgeving. Tijdens de bouwfase³ kan deze tevredenheid negatief beïnvloed worden, bijvoorbeeld doordat de koper niet goed voorbereid is of technische aspecten van de bouwfase niet begrijpt. De koper is over het algemeen genomen een leek en hierdoor kan dan onduidelijkheid bij de koper optreden. Indien deze onzekerheid niet of onjuist wordt begeleid door de bouwer, kan dit resulteren in een afname van de klanttevredenheid. De momenten waardoor deze afname ontstaat wordt in dit onderzoek afbraakmomenten genoemd.

Voorbeelden van afbraakmomenten zijn de wijze waarop de bouwer de klachten van de koper verwerkt, het meer-/minderwerk en de werkwijze van de keuken/sanitair/tegels leveranciers. De genoemde voorbeelden worden regelmatig door de koper als afbraakmomenten ervaren.

Doel- en vraagstelling

Op basis van bovenstaande probleemanalyse is de volgende doelstelling geformuleerd:

Het doel van dit onderzoek is om vast te stellen wat de afbraakmomenten zijn van de kopers klanttevredenheid tijdens het bouwproces van een nieuwbouwwoning en daarbij oplossingen voor de geconstateerde problemen aandragen/ontwikkelen.

De hoofdonderzoeksvraag binnen dit onderzoek is:

Welke momenten doen afbraak aan de kopers klanttevredenheid van nieuwbouwwoningen tijdens het bouwproces van de woning en hoe ziet een klantgerichte bouwproces eruit als deze afbraakmomenten zijn benoemd en hiervoor oplossingen

³ Bouwfase: De bouwfase is de fase waarin de woning daadwerkelijk gerealiseerd wordt. Het gaat hierbij om een onderdeel van het bouwproces.

Klanttevredenheid en afbraakmomenten

Het doel van een fabrikant is om een goed kwalitatief product af te leveren, waarmee de koper van het product tevreden is. Helaas blijkt vanuit het onderzoek dat de koper van een nieuwbouwwoning regelmatig ontevreden is over het bouwproces van de nieuwbouwwoning. Dit kan tot gevolg hebben dat de koper ontevreden is over het eindproduct, de woning. Het traditionele bouwproces is voornamelijk gericht op de realisatie van de woning, hierdoor kan de koper een beperkte rol en betrokkenheid hebben bij de realisatie van de woning. Over het algemeen is de gevoelskant van de koper vanaf het moment van de koop erg groot en voelt zich hierdoor in de meeste gevallen erg betrokken. De koper heeft veel geïnvesteerd in een product dat hij niet kan ervaren en moet vertrouwen hebben dat het voldoet aan zijn verwachtingen. Een bouwproces waarbij de aandacht van het product voor een gedeelte verschuift naar de koper zal ten goede kunnen komen aan de klanttevredenheid van de koper.

Tijdens de oriëntatiefase van dit onderzoek is er door middel van literatuur, interviews en enquêtes onderzoek gedaan naar het begrip 'afbraakmomenten' en dit heeft de volgende uitkomst opgeleverd: afbraakmomenten kunnen ontstaan door informatie- of communicatiestoornissen en hebben effect op de klanttevredenheid, de tevredenheid van de koper kan namelijk hierdoor afnemen. Binnen dit onderzoek is er onderscheid gemaakt tussen informatie- en communicatie afbraakmomenten. Naar aanleiding van deze vaststelling is een afbraakmomenten onderscheidings model opgesteld, waarbij onderscheid is gemaakt tussen de verschillende type afbraakmomenten. Tijdens het onderzoek is het afbraakmomenten onderscheidings model aangepast en is de 'overige categorie' toegevoegd. Dit afbraakmomenten onderscheidings model is gebruikt om onderscheid te maken tussen de verschillende categorieën van afbraakmomenten. Tijdens de analyse bleek dat sommige afbraakmomenten niet eenvoudig zijn op te lossen, aangezien zij voortkomen vanuit de bouwers organisatie of omdat zij incidenteel voorkomen.

Praktijkonderzoek

Om de bevindingen tijdens het literatuuronderzoek te onderbouwen is er in de praktijk onderzoek verricht. Dit onderzoek bestond uit het houden van interviews, gebruik te maken van de beschikbare klanttevredenheidsonderzoek van Companen⁴ en de panelbijeenkomsten die georganiseerd zijn door Stichting Klantgericht bouwen⁵.

Interviews

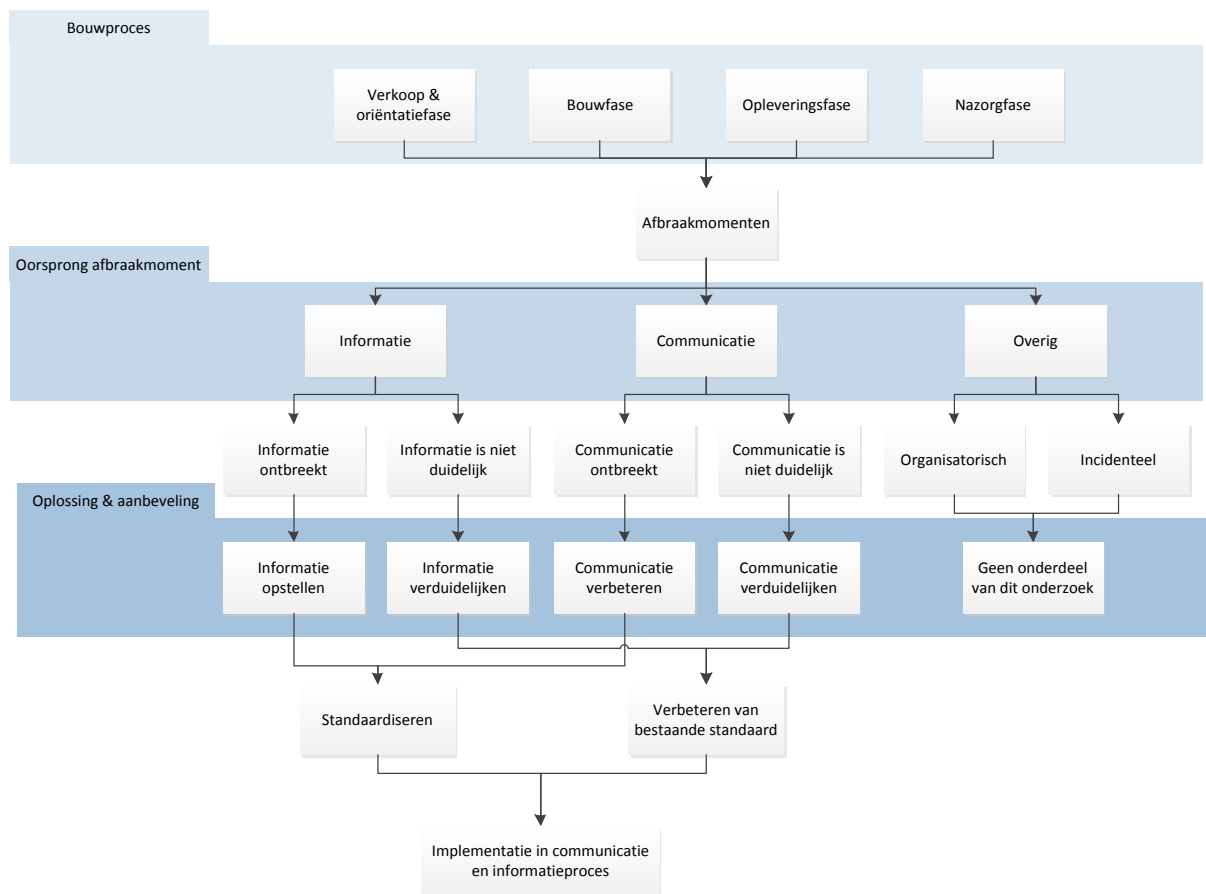
De interviews die gehouden zijn bij zowel bouw professionals als een kopers van nieuwbouwwoningen zijn gebruikt om een eerste inzicht te krijgen in de mogelijke afbraakmomenten tijdens de bouwfase. Door interviews te houden met professionals die contact hadden met kopers was het mogelijk om een basis op te stellen van de afbraakmomenten die zij ervaren vanuit de kopers. Door de afbraakmomenten te vergelijken met een klein aantal kopers via interviews werd duidelijk dat er veel overeenkomsten waren. Van hieruit was het mogelijk om een afbraakmomenten onderscheidings model op te stellen dat onderscheid maakt in de verschillende mogelijke oorzaken waardoor afbraakmomenten ontstaan tijdens de bouwfase.

De enquêtes

De enquête uitkomsten die gebruikt zijn tijdens het onderzoek was beschikbaar gesteld door Bouwbedrijf A Vastgoed en bestond uit een klanttevredenheidsonderzoek dat afgenomen wordt door Companen. Dit klanttevredenheidsonderzoek besloeg de afgelopen 5 jaar (juli 2005 – juni 2010) en waren in totaal 14 verschillende metingen met in totaal een respons van 10.267 personen. De enquête werd aan de koper voorgelegd na iedere deel fase, namelijk de verkoop & oriëntatiefase, bouwfase, opleveringsfase en nazorgfase. Hierdoor had de koper nog een goed beeld had van de gebeurtenissen tijdens de afgeronde fase. Daarnaast had de koper tijdens het invullen van de enquête de mogelijkheid om commentaar toe te voegen. Dit commentaar is ook gebruikt om de afbraakmomenten te bepalen.

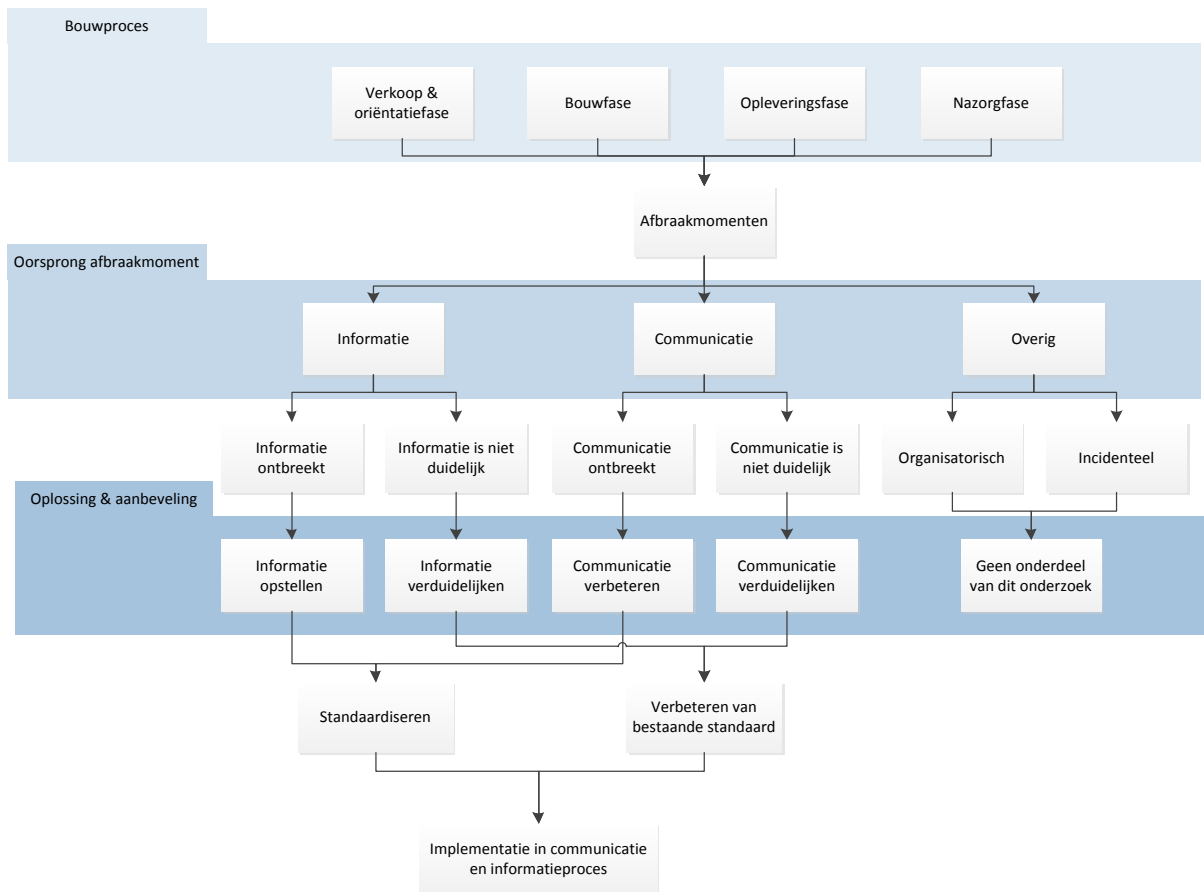
⁴ Companen: onafhankelijk advies en onderzoek op het terrein van het wonen in brede zin: wonen, leefomgeving, stedelijke vernieuwing en wonen-welzijn-zorg.

⁵ De Stichting Klantgericht Bouwen: heeft als doel de klantgerichtheid en de opleveringskwaliteit in de bouwbranche te verbeteren.



Figuur 1 afbraakmomenten onderscheidingsmodel

Het model dat in



wordt beschreven is naar aanleiding van de interviews opgesteld en is als leidraad gebruikt om de afbraakmomenten te formuleren vanuit het commentaar van de kopers in het klanttevredenheidsonderzoek. Door het commentaar van de koper ontstond de categorie 'overig', waarin afbraakmomenten geplaatst konden worden die in eerste instantie niet binnen de afbakening vielen van dit onderzoek. Dit zijn voornamelijk afbraakmomenten die incidenteel voorkomen of vanuit de organisatie van de bouwer ontstaan en die niet op eenvoudige wijze zijn te verbeteren.

Het resultaat van is dat 16 afbraakmomenten geformuleerd zijn die voorkomen tijdens de bouwphase van een nieuwbouwwoning. Veel afbraakmomenten kunnen ontstaan door verschillende factoren deze worden als subcategorieën beschreven vanaf paragraaf 4.2.1.

De panelbijeenkomsten

Deze panelbijeenkomsten worden op verschillende momenten door Stichting Klantgericht Bouwen georganiseerd en hierbij bespreken de kopers van nieuwbouwwoningen de problemen die zijn ondervonden tijdens de bouwphase. De afbraakmomenten die blijken uit de interviews en enquête zijn uiteindelijk vergeleken met de resultaten van de panelbijeenkomsten van Stichting Klantgericht Bouwen. Dit had het doel om de constatering te valideren en aan te vullen met nieuwe afbraakmomenten. Verder zijn in de panelbijeenkomstverslagen aanbevelingen gevonden over het voorkomen/oplossen van bepaalde afbraakmomenten.

Resultaat

Vanuit het onderzoek blijkt dat 16 verschillende momenten tijdens de bouwphase geformuleerd kunnen worden die afbraak doen aan de klanttevredenheid van de kopers van nieuwbouwwoningen. Er zijn drie categorieën van afbraakmomenten: informatiestoringen, communicatiestoringen en overig. Uit het onderzoek blijkt dat afbraakmomenten hoofdzakelijk ontstaan door communicatie en informatiestoringen. Hierop kan de bouwer anticiperen en kunnen deze afbraakmomenten voorkomen of beperkt worden.

De 16 afbraakmomenten zijn gebruikt om een ideaal bouwproces op te stellen, waarbij er aanwijzingen worden gegeven over waar de afbraakmomenten zich voordoen en wat voor handelingen de afbraakmomenten mogelijk kunnen voorkomen

of beperken. Dit ideale bouwproces behandelt de volgende stappen selectiefase, ontwerpfase, verkoop- & orientatiefase, bouwphase en de oplevering- & nazorgfase.

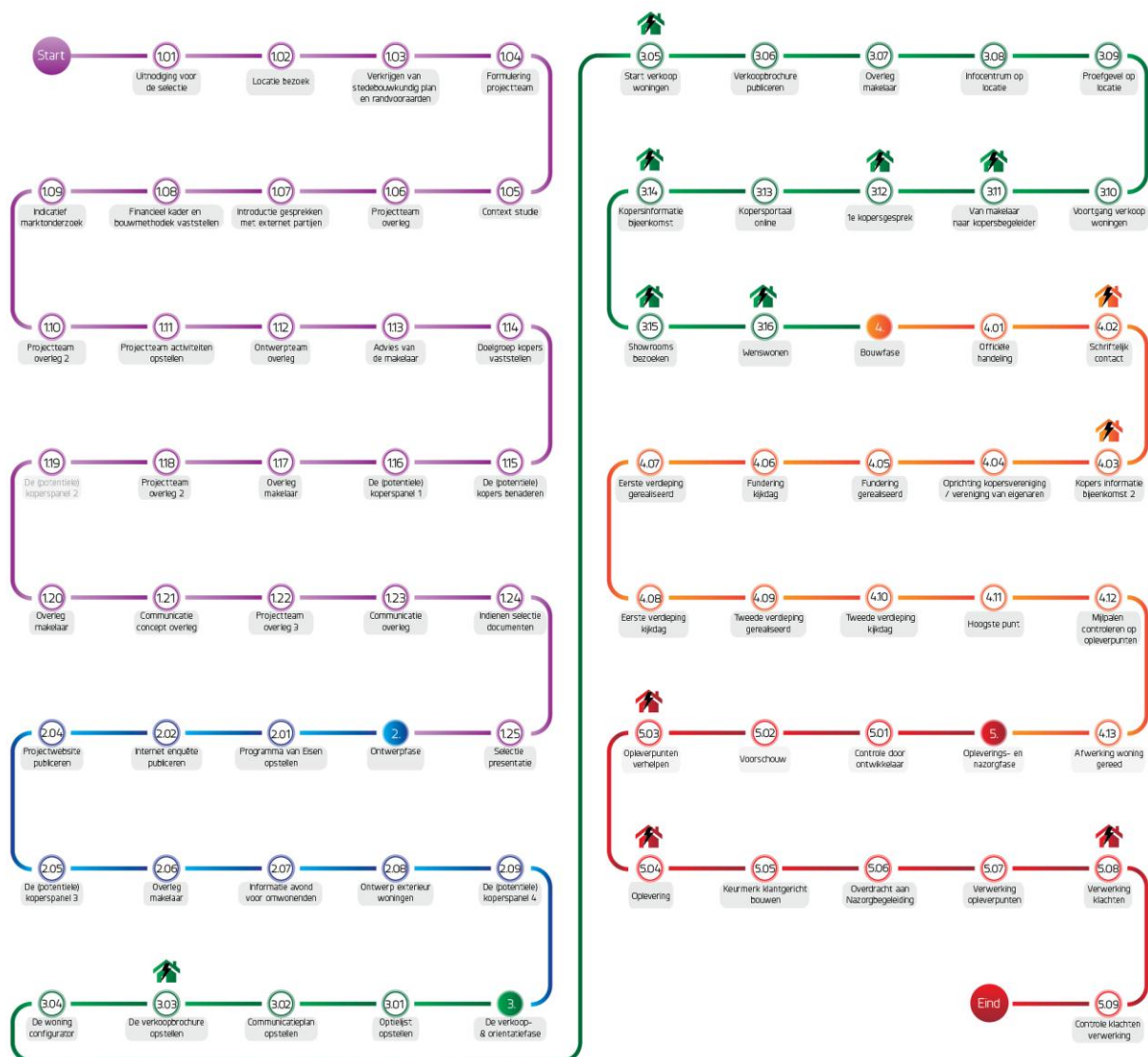
Conclusies / aanbevelingen

Uit dit onderzoek blijkt dat de klanttevredenheid van de kopers negatief beïnvloedt worden door 16 geconstateerde afbraakmomenten. Deze afbraakmomenten zijn in **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** weergegeven.

Positie	Afbraakmoment	Aantal opmerkingen	Percentage in %
1	Keuken/ sanitair/tegel leveranciers	2595	16%
2	Klachten verwerking	1726	13%
3	Meer & minderwerk	1357	10%
4	Verkoopbrochure	1745	13%
5	Nieuwsbrieven	927	7%
6	Opleverpunten herstel termijn	918	7%
7	Kopers begeleider	869	7%
8	Notaris	787	6%
9	Oplevering	659	5%
10	Opleverpunten kwaliteit herstel	580	4%
11	Makelaar	475	4%
12	Bouwkundige wijzigingen	234	2%
13	Kopers map	214	2%
14	Kopers informatiebijeenkomst 1+2	188	2%
15	Informatieboekje	164	1%
16	Consumentgericht	76	1%
	Totaal	12941	100%

Figuur 2 Top 16 afbraakmomenten klanttevredenheidsonderzoek Companen

Met de geconstateerde afbraakmomenten in gedachten is er het ideale bouwproces ontworpen. Het doel van dit bouwproces is de bouwer te attenderen op de afbraakmomenten die zich voordoen tijdens het traditionele bouwproces en deze door middel van advies tijdens het Klantgerichte bouwproces te voorkomen.



Figuur 3 klanttevreden Bouwproces geïllustreerd

Tijdens het ontwerpen van het bouwproces afgebeeld in Figuur 3 is er voornamelijk vanuit de ogen van de koper gekeken, waardoor de koper meer invloed krijgt, maar direct ook meer inzicht krijg in het bouwproces. Door transparantie te bieden aan de koper kan deze zijn klanttevredenheid beter behouden. Voor ieder procesonderdeel wordt de opbouw van een activiteit beschreven. Hier wordt met name gericht op wanneer de activiteit plaatsvindt, wie er betrokken zijn, wat het activiteit inhoudt, hoe de activiteit gaat, welke informatie nodig is, welke beslissingen er genomen dienen te worden voordat men door kan gaan naar de volgende activiteit en wanneer nodig een beschrijven van de aanwezig afbraakmomenten.

Referenties / bronnen

Bouwmans, H. (2004). *Communicatie met kopers*. Delft.

Deshpande, R. a. (1998). Measuring Market Orientation: a generalization and Synthesis. *Journal of Market focused Management* 2, 213-232.

Habraken, J. (1961). *De dragers en de mensen, het einde van de massa-woningbouw*. Amsterdam: Scheltema & Holkema N.V.

Raaij, W. v. (1994). *Consumentengedrag*. Utrecht: Lemma.

Thomassen, J.-P., Veld, E., & Winthorst, H. (1994). *Klanttevredenheid, de succesfactor voor elke organisatie*. Deventer: Kluwer Bedrijfs wetenschap.

2 Enquête Klanttevredenheid van Companen

Fase 1: Verkoop & oriëntatiefase

Hoe is uw belangstelling voor uw nieuwe woning gewekt? (maximaal 3 antwoorden)

- 1) Via makelaar
- 2) Door advertentie in de krant
- 3) Door een billboard langs de weg
- 4) Op een woningbeurs of verkoopmanifestatie
- 5) Via Niki.nl (Nieuwbouw Kiezen)
- 6) Via huizensite Bouwbedrijf A
- 7) Via algemene websites op internet
- 8) Mond tot mond
- 9) Anders

Was u al met Bouwbedrijf A / Proper-Stok bekend voordat u uw woning had gekocht?

- 1) Ja
- 2) Nee

Als u terugdenkt aan de keuze voor de woning, wat waren dan voor de koop doorslaggevende aspecten (maximaal 3 antwoorden)?

- 1) Prijs-kwaliteitverhouding
- 2) Indeling / plattegrond
- 3) Grootte van de woning
- 4) Architectuur / bouwstijl
- 5) Locatie
- 6) Woonomgeving / situering
- 7) Mogelijkheden om naar eigen wens de woning aan te passen / meer- en minderwerk / Consumentgericht®
- 8) Voorkeur voor nieuwbouwwoning
- 9) Anders

Wat vindt u de minder positieve punten t.a.v. deze woning (maximaal 3 antwoorden)?

- 1) Geen minder positieve punten
- 2) Prijs-kwaliteitverhouding
- 3) Indeling / plattegrond
- 4) Grootte van de woning / (deel van de) woning te klein
- 5) Architectuur / bouwstijl
- 6) Locatie
- 7) Woonomgeving / situering
- 8) Mogelijkheden om naar eigen wens de woning aan te passen / meer- en minderwerk / Consumentgericht® (te beperkt / te duur)
- 9) Grootte van de tuin / kavel
- 10) Gebrek aan parkeergelegenheid
- 11) Anders

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de woonomgeving in de verkoopbrochure (en de Woonplanner®)?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de duidelijkheid van de tekeningen in de verkoopbrochure (en de Woonplanner®) (denk hierbij aan schaal, maatvoering, symbolen en renvooi (verwijzingen))?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de verstrekte informatie in de technische omschrijving en de staat van afwerking in de verkoopbrochure (en de Woonplanner®)?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie met betrekking tot garantieregelingen en procedures in de verkoopbrochure (en de Woonplanner®)?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Bent u aanwezig geweest op de kopersinformatiebijeenkomst?

- 1) Ja
- 2) Nee

Vond u de kopersinformatiebijeenkomst nuttig?

- 1) Zeer nuttig
- 2) Nuttig
- 3) Van weinig nut
- 4) Geen enkel nut

Vond u de Bouwbedrijf A- / Proper-Stok-kopersmap nuttig?

- 1) Zeer nuttig
- 2) Nuttig
- 3) Van weinig nut
- 4) Geen enkel nut

Zijn er zaken die u in de kopersmap heeft gemist?

- 1) Ja
- 2) Nee

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het kennisniveau van de makelaar?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de klantgerichtheid van de makelaar?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de termijn waarbinnen, na de start van de bouw, de notariële overdracht heeft plaatsgevonden?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het kennisniveau van de notaris?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de klantgerichtheid van de notaris?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Extra vragen Consumentgericht*

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de gebruiksvriendelijkheid van de Woonplanner®?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden

- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de mogelijkheid om zelf het volume (de grootte) van uw woning te kunnen bepalen?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de mogelijkheid om zelf de indeling van uw woning te kunnen bepalen door het kiezen van een plattegrond per verdieping?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de aangeboden plattegrondindelingen per verdieping?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de aangeboden gevelindelingen per verdieping?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de mogelijkheden die u aangeboden zijn om het exterieur van uw woning een persoonlijke uitstraling te geven door keuzemogelijkheden in materiaalgebruik (bijvoorbeeld bakstenen in diverse uitvoeringen en k

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het feit dat de financiële consequenties van de diverse keuzemogelijkheden meteen zichtbaar zijn op de kassabon?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Wat is de algemene indruk die u van Bouwbedrijf A / Proper-Stok tot nu toe heeft gekregen?

- 1) Zeer goed
- 2) Goed
- 3) Onvoldoende
- 4) Slecht

Fase 2: Bouwfase

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie die u heeft gekregen over de procedure met betrekking tot de woonwensen (dit zijn de mogelijkheden om de woning aan de persoonlijk wensen aan te passen)?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het aantal keuzemogelijkheden op de woonwensenlijst?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de duidelijkheid van de woonwensenlijst?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de ruimte voor eigen inbreng naast de mogelijkheden op de woonwensenlijst?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de snelheid waarmee u een offerte over de woonwensen heeft ontvangen?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de bereikbaarheid van de verkoopmedewerker bij Bouwbedrijf A / Proper-Stok?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het kennisniveau van de verkoopmedewerker bij Bouwbedrijf A / Proper-Stok?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de klantgerichtheid van de verkoopmedewerker bij Bouwbedrijf A / Proper-Stok?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het aantal keuzemogelijkheden betreffende de keuzelijst keukens?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de ruimte voor eigen inbreng naast de mogelijkheden op de lijst voor keukens?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de snelheid waarmee u, na het bezoek aan de showroom, een offerte voor de keuken heeft ontvangen?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de klantgerichtheid van de leverancier van de keuken?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het aantal keuzemogelijkheden betreffende de keuzelijst sanitair?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de ruimte voor eigen inbreng naast de mogelijkheden op de lijst voor sanitair?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het assortiment van de sanitairleverancier?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de klantgerichtheid van de leverancier van het sanitair?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de snelheid waarmee u, na het bezoek aan de showroom, een offerte voor het sanitair heeft ontvangen?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het aantal keuzemogelijkheden betreffende de keuzelijst tegels?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de ruimte voor eigen inbreng naast de mogelijkheden op de lijst voor tegels?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het assortiment van de tegelleverancier?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de klantgerichtheid van de leverancier van de tegels?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de snelheid waarmee u, na het bezoek aan de showroom, een offerte voor het tegelwerk heeft ontvangen?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Bent u aanwezig geweest op de kopersinformatiebijeenkomst?

- 1) Ja
- 2) Nee

Vond u de kopersinformatiebijeenkomst nuttig?

- 1) Zeer nuttig
- 2) Nuttig
- 3) Van weinig nut
- 4) Geen enkel nut

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de inhoud van de informatie (nieuwsbrieven) die tijdens de bouw is verstrekt?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de frequentie waarmee u geïnformeerd bent over de voortgang van de bouw?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de wijze waarop u tijdens de bouw op de hoogte bent gehouden van bouwkundige wijzigingen?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Wat is de algemene indruk die u van Bouwbedrijf A / Proper-Stok tot nu toe heeft gekregen?

- 1) Goed
- 2) Voldoende
- 3) Onvoldoende
- 4) Slecht

Wat is de algemene indruk die u van de aannemer tot nu toe heeft gekregen?

- 1) Goed
- 2) Voldoende
- 3) Onvoldoende
- 4) Slecht

Fase 3: Opleveringsfase

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de informatie over de opleveringsprocedure?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Heeft u de vooropname van de woning (schouw) voorafgaande aan de oplevering als nuttig ervaren?

- 1) Zeer nuttig
- 2) Nuttig
- 3) Van weinig nut
- 4) Geen enkel nut

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over het tijdstip waarop u geïnformeerd bent over de opleverdatum?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de gang van zaken bij de oplevering?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Hoeveel opleverpunten zijn er tijdens de oplevering van uw woning genoteerd?

Kunt u aangeven of u tevreden bent over de termijn waarbinnen de opleverpunten zijn hersteld?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de kwaliteit waarmee de opleverpunten zijn verholpen?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de bereikbaarheid van de woning bij de oplevering?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Wat is de algemene indruk die u van Bouwbedrijf A / Proper-Stok tot nu toe heeft gekregen?

- 1) Goed
- 2) Voldoende
- 3) Onvoldoende
- 4) Slecht

Wat is de algemene indruk die u van de aannemer tot nu toe heeft gekregen?

- 1) Goed
- 2) Voldoende
- 3) Onvoldoende
- 4) Slecht

Fase 4: nazorgfase

Bij de oplevering is een informatieboekje verstrekt, met daarin adviezen over het gebruik van de woning en de technische installaties. Vindt u dit boekje nuttig?

- 1) Zeer nuttig
- 2) Nuttig
- 3) Van weinig nut
- 4) Geen enkel nut

Heeft u na de oplevering klachten gehad over uw woning?

- 1) Ja
- 2) Nee

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de beantwoording van de door u aangedragen klachten?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de termijn waarbinnen de klachten die zich na de oplevering hebben geopenbaard, zijn verholpen?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate u tevreden bent over de kwaliteit waarmee de geconstateerde gebreken zijn verholpen?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Ontevreden
- 4) Zeer ontevreden

Kunt u aangeven in welke mate het huis voldoet aan de verwachtingen die u had toen u het huis kocht?

- 1) Voldoet geheel
- 2) Voldoet in grote mate
- 3) Voldoet redelijk
- 4) Voldoet nauwelijks
- 5) Voldoet geheel niet

Wat is de algemene indruk die u van Bouwbedrijf A / Proper-Stok tot nu toe heeft gekregen?

- 1) Goed
- 2) Voldoende
- 3) Onvoldoende
- 4) Slecht

Wat is de algemene indruk die u van Bouwbedrijf A Vastgoed / Proper-Stok tot nu toe heeft gekregen?

- 1) Goed
- 2) Voldoende
- 3) Onvoldoende
- 4) Slecht

Hierna zal ik een aantal aanvullende diensten en producten opnoemen die Bouwbedrijf A / Proper-Stok in de toekomst zou kunnen gaan aanbieden. Wilt u aangeven in welke diensten of producten u interesse zou hebben (maximaal 5 antwoorden)?

- 1) Verzekeringen (opstal, inboedel, etc.)
- 2) Hypotheek
- 3) Korting bij bouwmarkten
- 4) Adviezen binnenhuisarchitect
- 5) Tuinaanleg / bestrating
- 6) Zonwering
- 7) Extra beveiligingsvoorzieningen
- 8) Grote schoonmaakbeurt van de woning na de oplevering
- 9) "Klussendienst" in de periode na de oplevering
- 10) Onderhoudscontract voor het schilderwerk
- 11) Onderhoudscontract Cv-ketel
- 12) Contract glazenwasser
- 13) Contract schoonmaken afvalcontainers
- 14) Verhuisservice
- 15) Uitbreiding van de garantiebepaling van de woning
- 16) Anders
- 17) Geen aanvullende dienst

3 Enquête Keurmerk Klantgericht Bouwen

De vragen bij deze enquête dienden door de koper beantwoord te worden met een rapportcijfer. Hierdoor zijn er niet echt vragen ontstaat, zoals bij de enquête van het Companen klanttevredenheidsonderzoek.

Algemene organisatie

Vraagnummer	Vraag
1	Telefonische bereikbaarheid
2	Nakomen afspraken
3	Reageren op emails
4	Klantvriendelijkheid medewerkers
5	Deskundigheid medewerkers
6	Netheid correspondentie
7	Begrijpelijkheid correspondentie
8	Afhandeling vragen
9	Vragen over factureren
10	Klachtenhandelingsprocedure (aanwezigheid/bekendheid)
11	Informatie inzake status klachten
12	Hulp (meedenken) oplossen klachten
13	Snelheid oplossen klachten
14	Gemiddeld

Verkoop en oriëntatiefase

Vraagnummer	Vraag
1	Kwaliteit verkoopdocumentatie
2	Kwaliteit website
3	Representativiteit (verkoop-)adviseur/makelaar
4	Klantvriendelijkheid (verkoop-)adviseur/makelaar
5	Vakbekwaamheid (verkoop-)adviseur/makelaar
6	Standaardpakket meer- / minderwerk
7	Mogelijkheden aanvullen basispakket meer- /minderwerk
8	Meerwerk prijzen
9	Minderwerk prijzen
10	Beslistijd uitzoeken meer- / minderwerk
11	Bereikbaarheid contactpersoon / kopersbegeleider
12	Adviesfunctie contactpersoon / kopersbegeleider
13	Vakbekwaamheid contactpersoon / kopersbegeleider
14	Klantvriendelijkheid contactpersoon / kopersbegeleider
15	Rekening wensen in ontwerp woning
16	Creativiteit ontwerp
17	verzorgdheid ontwerp
18	Juistheid ontwerp
19	Snelheid uitbrengen offertes
20	Duidelijkheid tekeningen, materiaallijsten, contractstukken
21	Snelheid / zorgvuldigheid doorvoeren wijzigingen
22	Gemiddelde

Bouwfase

Vraagnummer	Vraag
1	Algemene informatievoorziening
2	Kopersinformatie bijeenkomstne
3	Bereikbaarheid contactpersoon / kopersbegeleider
4	Representativiteit contactpersoon / kopersbegeleider
5	Adviesfunctie contactpersoon / kopersbegeleider
6	Betrokkenheid contactpersoon / kopersbegeleider
7	Vakbekwaamheid contactpersoon / kopersbegeleider

8	Klantvriendelijkheid contactpersoon / kopersbegeleider
9	Mogelijkheid bezichtigen woning
10	Deskundigheid bouwplaats personeel
11	Tijdigheid informatie verstoringen
12	Informatie bouwtijd/planning
13	Afhandeling vragen
14	Oplossen tekortkomingen
15	Inspelen extra wensen
16	Netheid / opgeruimdheid bouwplaats
17	Gemiddeld

Showrooms

Vraagnummer	Vraag
1	Kwaliteit sanitair showrooms
2	Assortiment sanitair showrooms
3	Klantvriendelijkheid sanitair showrooms
4	Gemiddeld
6	Kwaliteit keuken showrooms
7	Assortiment keuken showrooms
8	Klantvriendelijkheid keuken showrooms
9	Gemiddeld
11	Kwaliteit tegel showrooms
12	Assortiment tegel showrooms
13	Klantvriendelijkheid tegel showrooms
14	Gemiddeld

Oplevering en nazorgfase

Vraagnummer	Vraag
1	Bereikbaarheid contactpersoon
2	Duidelijkheid opleverprocedure
3	Oplevering afgesproken datum
4	Schoon en opleverklaar opgeleverd
5	Afwerking woning
6	Snelheid naleveren materialen
7	Snelheid / zorgvuldigheid oplossen klachten / gebreken
8	Werk volgens contract uitgevoerd
9	Informatie inzake onderhoud / service
10	Garantie op woning
11	Contactmomenten na oplevering
12	Aantal opleverpunten
13	Gemiddeld

4 Panelverslagen Keurmerk Klantgericht Bouwen

- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2008). *Panelverslag 11 November 2008 te Ridderkerk*. Ridderkerk.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2007). *Panelverslag 13 November 2007 te Wassenaar*. Wassenaar.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2007). *Panelverslag 15 Februari 2007 te Rijssen*. Rijssen.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2007). *Panelverslag 15 November 2007 te Zwolle*. Zwolle.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2008). *Panelverslag 2 Juni 2008 te Zoetermeer*. Zoetermeer.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2009). *Panelverslag 2 November 2009 te Nootdorp*. Nootdorp.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2007). *Panelverslag 20 November 2007 te Amsterdam*. Amsterdam.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2008). *Panelverslag 20 November 2008 te Nootdorp*. Nootdorp.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2007). *Panelverslag 22 November 2007 te Ridderkerk*. Ridderkerk.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2007). *Panelverslag 27 Februari 2007 te Zestienhoeven*. Zestienhoeven.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2008). *Panelverslag 27 November 2008 te Etten-Leur*. Etten-Leur.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2009). *Panelverslag 3 November 2009 te Vught*. Vught.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2008). *Panelverslag 4 Juni 2008 te Arnhem*. Arnhem.
- Keurmerk Klantgericht Bouwen. (2009). *Panelverslag 9 Juni 2009 te Zwolle*. Zwolle.

1. Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen:

Showrooms

Opmerkingen/suggesties:

- verschillende ervaringen bij de kopers. De een had bedroevend weinig keuze en de ander had veel keuze bij het sanitair, standaard was al goed genoeg.
- Je voelde je als koper niet geremd om van alles te vragen in de showrooms. Dat was zeer positief.
- Het minimumbedrag wat je terugkrijgt voor b.v. je keuken, als je die niet neemt, moet wel in verhouding staan. Voelt bijna altijd als te laag.
- De ene koper ervaart het als prettig als bij de oplevering alles is geïnstalleerd (keuken/sanitair) en de wil juist geen casco oplevering.
- Bouwer geeft aan te kiezen voor casco zodat de klant de vrijheid heeft om zelf een keuze te maken. Ook is het plaatsen van b.v. een keuken erg diefstal gevoelig.
- Het feit dat de showrooms allemaal apart waren (Elst, Doetinchem en Groenlo) werd als vervelend ervaren. Het afstemmen onderling duurde ook wat lang. Tegel en sanitair zou toch op z'n minst bij elkaar moeten zitten in een showroom.
- Op de vraag hoeveel tijd de koper ongeveer kwijt was bij het uitzoeken van de keuken/sanitair/tegels was het antwoord ongeveer 3 x een halve dag (en dat bij een showroom met alles ineen).

Oplossen van opleverpunten na oplevering

Opmerkingen/suggesties:

- een doos saucijzen doet veel wonderen bij de uitvoerder!
- Schilderwerk tot de dag van vandaag (7 maanden na oplevering) nog niet in orde. Elke keer een andere onderaannemer. Het lijkt erop dat de aannemer de onderaannemers niet in de hand heeft.
- Over de 5% (2^e handtekening) wordt wel gecommuniceerd tijdens de eerste bijeenkomst met de bouwer, maar het staat niet op schrift wat er wel/niet mag/kan. Het zou netjes zijn als dat wel zo was.
- Door zorgvuldig te werk gaan kan het allemaal in 1x goed.
- Een koper gaf aan dat de bouwer zijn onderaannemer goed kende en de onderaannemer ook kwalitatief goed werk leverde.
- Ook hier gaven de kopers aan het niet prettig te vinden als tijdens de oplevering iemand meeloopt die gelijk de opleverpunten oplost. Het leidt te veel af.
- Op de vraag of de koper het prettig vindt indien er een koperbegeleider bij de oplevering aanwezig is wordt gereageerd: het maakt niet uit, het blijft een zakelijk iets.
- Een bouwer geeft aan uitsluitend op te leveren met een kopersbegeleider, aangezien hij/zij van alles op de hoogte is.
- Het is niet prettig om te constateren dat ondanks het regelmatig tijdens de bouw melden van een fout bij de kopersbegeleider, bij de oplevering er vervolgens niets mee gedaan is.
- Het zou fijn zijn als er 1x per maand een kijkdag zou zijn. Juist met installatie en afbouw kan er van alles misgaan. Controle door de koper is juist in het voordeel van de bouwer.

Aftersales

Opmerkingen/suggesties:

- Na oplevering of bij oplossen van opleveringsgebreken zou je als koper nog contact moeten hebben met de koperbegeleider. Wordt als prettig ervaren. Is alles nu naar wens?
- Na drie maanden moet je de nog lopende problemen doorgeven aan de bouwer en vervolgens hoor je niets.

Rondvraag:

- Controle op de bouw is belangrijk (vooral bij onderaannemers).

- De koper heeft niet ervaren dat de klant koning is.
- De avond wordt als zinvol ervaren en mag best iets langer duren.
- Goed initiatief
- Communicatie met de koper tijdens het gehele proces is erg belangrijk
- Koper vindt dat de communicatie training van SKB eigenlijk verplicht moet worden gesteld voor keurmerkhouders.
- Toon begrip en leg goed uit indien een opleverdatum (voor de zoveelste keer) verschoven wordt.
- Geef een realistische opleverdatum of zeg eerlijk dat je het niet weet.
- Bouwer: de bijeenkomst positief ervaren. Voor herhaling vatbaar.
- Bouwen is niet alleen stapelen van stenen, maar ook goed communiceren.

Resumé van de Paneldiscussiebijeenkomst, gehouden te Zwolle op 9 juni 2009

1. Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen:

Algemene ruimten

Opmerkingen/suggesties:

- Als koper heb je invloed op de woning/appartement, maar heb je geen/nauwelijks invloed op de inrichting van de algemene ruimte. Deze ruimte wordt soms kaal opgeleverd en je moet maar zien wat je ermee doet. Ook daar moet je je als koper in thuis voelen, het is een verlengstuk van je appartement.
- Verlichting in algemene ruimtes veel te fel (verspilling van energie), kozijnen draaien verkeerd etc.
- Ook de architect moet aan dit soort zaken denken en daarin overleggen met de bouwer.
- Er staat vaak in de technische omschrijving over zaken in algemene ruimtes: nader in te vullen (door de architect).
- De bouwer zou er voor moeten zorgen dat de Vereniging van Eigenaars zo spoedig mogelijk wordt opgericht, zodat die zich met de algemene ruimtes kan bemoeien.
- De 5%-regeling zou je als koper ook moeten kunnen hanteren als het gaat om algemene ruimtes.
- Er zijn ook voorbeelden dat de algemene ruimtes wel netjes, goed en prettig worden opgeleverd.

Kwaliteit en functie van de technische omschrijving

Opmerkingen/suggesties:

- De gemiddelde koper is niet in staat om de technische omschrijving goed te lezen. Er staan vaak termen in die je niet veel zeggen (b.v. behangklaar, nen-norm) Beter zou zijn om een vertaalslag te maken naar wat dat dan betekent voor de koper. Dus bijvoorbeeld wat betekent e.e.a. precies voor de koper (leggen van bepaalde vloeren / gladheid vloer / grootte tegels etc.
- Een bouwer gaf aan dat hij naast een technische beschrijving ook een zogenaamd gebruikersadvies meegeeft aan de klant. Dit wordt zeer op prijs gesteld.

Kopersbegeleiding

Opmerkingen/suggesties:

- Een koper gaf aan zeer teleurgesteld te zijn in haar kopersbegeleidster. De technische kennis van de kopersbegeleidster was onvoldoende en de koper kreeg vaak het gevoel niet serieus genomen te worden/en of gehoord te worden.
- Het feit dat de kopersbegeleidster (fysiek) ver weg zat, werd bij een koper als negatief ervaren. Liever had hij gehad dat hij zaken niet via de telefoon, maar in een persoonlijk gesprek kon doornemen.
- Voorstel van een koper is: laat de bouwer één keer in de zoveel tijd een spreekuur/-avond organiseren op de bouw, zodat de kopers face-to-face een gesprek kunnen hebben met de kopersbegeleid(st)er.
- Het meedenken van de kopersbegeleid(st)er mis je vaak en dat is een gemiste kans.
- Wijzigingen die bij de ene koper niet konden, konden bij de andere koper weer wel en dat is frustrerend.
- Je bent als kopersbegeleid(st)er de schakel tussen de koper en de bouwer.
- Een koper gaf de vergelijking met de begeleiding tijdens de zwangerschap. Tijdens het hele proces van zwanger zijn, wordt je goed begeleid en weet je precies waar je aan toe bent. Bij de bouw van een woning niet.

- Op de vraag van een koper wat voor soort informatie je wenst als koper, waren de reacties; geef informatie over de wijzigingen tijdens het bouwproces; geef aan hoe het ermee staat; geef aan wanneer de oplevering is en mocht de datum niet worden gehaald, communiceer dit en leg uit.
- Een dure houten trap werd niet voldoende beschermd, waardoor deze bij oplevering erg beschadigd was. Waarom heeft niemand ons goed geïnformeerd en was de trap niet goed beschermd?

Relatie aannemers ↔ onderaannemers (en anderen)

Opmerkingen/suggesties:

- Een koper gaf aan dat hij de indruk heeft dat een aannemer meer een coördinator van de onderaannemer is.
- De aannemer moet zijn onderaannemers veel beter controleren. De koper mag geen last hebben van een onderaannemer die zijn werk niet goed doet.
- Bij problemen wijzen aannemers en onderaannemers vaak naar elkaar. Dat mag absoluut niet, de aannemer is en blijft juridisch verantwoordelijk.
- Het schilderwerk was slecht, er zou dekkend geschilderd worden, maar wat is dat? Het feit dat waterdragende verf lastiger aan te brengen is, mag niet betekenen dat het er niet (goed) uit ziet. Daar moet de aannemer meer aandacht aan besteden! Je mag toch wel verwachten dat het er fatsoenlijk uit ziet?

Hoeveel opleverpunten had u en wat vindt u redelijk?

Opmerkingen:

- Het aantal varieerde tussen de 8 en 50 punten. Het aantal punten was in de meeste gevallen aanvaardbaar, omdat de meeste punten binnen een korte tijd waren opgelost.
- Een koper gaf aan dat een oplevering in de wintermaanden om 08.30 uur, wanneer het nog donker is, niet acceptabel is. De oplevering moest met een bouwlamp worden gedaan. Beter is om de oplevering met daglicht te doen, dat mag je wel eisen als koper.
- Over het aantal opleverpunten van de algemene ruimte (ruim honderd) was men niet te spreken. Beter was het geweest om een schilder eerst kritisch door de ruimte te laten lopen om de puntjes op de i te zetten en daarna pas op te leveren.
- Een koper gaf aan dat sommige opleverpunten zo duidelijk waren, dat het jammer is dat de bouwer dat niet zelf voor de oplevering heeft gezien en opgelost.
- Een koper had zijn puntenlijstje van de voorschouw afgegeven aan de bouwer en kreeg ook geen kopie meer. Ze kwam tijdens de oplevering veel punten tegen die ze tijdens de voorschouw had genoteerd. Dat kan toch niet?

Meer- en minderwerk

Opmerkingen/suggesties:

- Bij de ene koper kost een tuinpoort 200 euro en bij de ander nul euro.
- Plinten die niet waren geleverd, werden wel in rekening gebracht.
- Kijk goed uit wat er wordt berekend, want bij het controleren van de rekening bleek er 2000 euro te veel in rekening te zijn gebracht.
- Onderhandelen met de showroom blijkt veel korting op te leveren. Kopers die dat niet deden en later hoorden dat er zoveel korting kon worden gegeven, voelden zich daar niet prettig onder. Onderhandelen mag, maar de verschillen zijn extreem.
- Prijzen van keukens worden gecommuniceerd ex BTW en dat mag helemaal niet. Dat is misleidend.
- Het gevoel van de koper bij meerwerk is, dat je wordt uitgebuit.

Resumé van de Paneldiscussiebijeenkomst, gehouden te Vught op 3 november 2009

1. Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen:

Wat is voor u de ideale oplevering?

Opmerkingen/suggesties:

- Bij de oplevering zijn er personen betrokken die niet bij het hele proces betrokken zijn geweest. En weten dus veel minder dan de kopersbegeleider.
- Kopersbegeleiding mist in het hele proces de technische kennis. De koper geeft aan in veel gevallen een leek te zijn en bij bijvoorbeeld meer- en minderwerk wordt er niet altijd goed doorgevraagd richting koper of wordt er niet altijd meegedacht.
- Koper weet bijvoorbeeld niet wat een afgedopte leiding precies is. Pas dus op met dit soort kreten.
- Koper geeft aan de oplevering met VEH als prettig te hebben ervaren. VEH kijkt er toch op een andere manier naar en kan vaak beter communiceren met de uitvoerder (is een onafhankelijke derde).
- Koper was zeer tevreden over het feit dat de opleverpunten die tijdens de voorschouw waren geconstateerd, bij de oplevering zo goed als opgelost waren.
- Bouwer had voor de oplevering een lijst uitgedeeld waarop aandachtspunten stonden voor tijdens de oplevering (checklist). Prima!
- Het wel of niet plaatsen van een kraan op het terras van een appartement: koper had niet goed uitgelegd gekregen dat er regels bestaan en dat het blijkbaar niet altijd mag. Toch blijft het een gemiste kans als je geen kraan hebt op een groot terras.
- Je hebt het gevoel dat de aannemer een soort machtspositie heeft. Je wordt als een klein kind aan de kant gezet. Als het dan wel kan, dan moet je heel veel betalen. Je krijgt het gevoel dat je op die manier gestraft wordt.
- Arrogantie van de bouwer: niet iedereen is tevreden over de toon van de bouwer die hij/zij aanslaat bij meer-/minderwerk

Bezoek bouwplaats

Opmerkingen/suggesties:

- Op de vraag hoe vaak zou men de woning wil bezoeken, wordt verschillend gereageerd. Sommigen vinden één maal per 6/7 weken prima. Alleen als er vorderingen zijn, anders zinloos. Een populaire tijd is ook vrijdag om 16.00 uur.
- Zorg wel dat er fatsoenlijke paden zijn bij de bezichtiging. Kopers dragen wel een helm, maar het terrein is niet goed begaanbaar.

Rondvraag:

- Indien er wederzijds begrip is, dan kan er veel (meer).
- Bouwer: avond is interessant, goede tips.
- Uitleg aan kopers is erg belangrijk
- Zeg het op een goede manier. Probeer je in te leven in de koper. Het is een kwestie van goed communiceren.
- Bouw is toch veel ingewikkelder dan je denkt (aldus koper).
- Koper koopt nooit meer een nieuwbouwhuis, is kilo's kwijtgeraakt. Anderen hebben het weer erg getroffen en zijn tevreden.
- Hoop dat de aannemers geleerd hebben van deze avond. Let ook goed op bij de nazorg. Dat is erg belangrijk voor de koper.
- Ondanks strubbelingen tijdens het bouwproces, nu wel erg blij met de woning.
- Huis is kindje van de aannemer, maar denkt hij er ook weleens bij na dat het kindje verkeerd woont?
- Jammer dat er niet meer aandacht is besteed aan duurzaam bouwen.
- Ondanks alle perikelen komt het allemaal wel goed. Je wordt stapelgek als koper van het werk na de oplevering (keukenboer/deurenboer).
- Perfecte setting. Leerzaam om met de kopers bij elkaar te zitten. Draait allemaal om communicatie. Hoe kan ik communicatie beter gaan inzetten als bouwer?

Resumé van de Paneldiscussiebijeenkomst, gehouden te Nootdorp op 20 november 2008

1. Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen:

Showrooms

Opmerkingen/suggesties:

- Je mist de betrokkenheid bij de verkoper (tegelerwerk en sanitair).
- Verkoper had zich niet helemaal verdiept in het standaardwerk. Dit bleek nadat een koper uit Den Haag een standaardtegeler had uitgekozen (in Zaltbommel). Bijna thuis werd hij opgebeld met de mededeling dat de verkoper een fout had gemaakt en dat de tegeler niet een standaardtegeler bleek te zijn. Of de koper 'even' terug wilde komen om een andere tegeler uit te zoeken.
- Verkoper neemt niet echt de tijd voor je en geeft je het gevoel niet interessant te zijn zodra hij weet dat er geen meerwerk bij komt.
- De koper heeft de indruk dat de bouwver meerwerk creëert. Waarom niet standaard een goede/fatsoenlijke kwaliteit mengkraan leveren? Nu krijg je standaard een goedkope kraan en indien je een duurdere versie wilt, dan moet je meer dan behoorlijk bijbetalen.
- Koper geeft aan dat hij, zeker in deze tijd, het normaal zou vinden als er standaard een hangend toilet zou worden geleverd.

Wat is de ideale oplevering volgens de koper?

Opmerkingen/suggesties:

- Koper vond het niet prettig dat tijdens de vooroplevering de punten niet werden genoteerd. Tijdens de 'echte' oplevering waren deze punten ook niet verholpen.
- Een koper zou het als prettig hebben ervaren als hij bij de vooroplevering een kopie had gekregen van de punten.
- Op het internetforum van de kopers werd je attent gemaakt dat je goed moest opletten dat alle punten werden genoteerd tijdens de oplevering.
- Het zou leuk zijn om bij de oplevering de koper een presentje te geven. B.v. een deurmat, gereedschapset, schoonmaakset, vlag. Gaat om de aandacht/attentie.
- Het opleveren van een schone woning wordt zeer gewaardeerd. Dat is niet altijd het geval, vaak nog bouwafval.
- In de groep waren voor- en tegenstanders wat betreft de oplevering van de algemene ruimte vóór de oplevering van de woningen. Het gevaar van het als eerste opleveren van de algemene ruimte is, dat na inhuizing de algemene ruimte beschadigt. Een koper gaf aan dat ze met alle bewoners na oplevering van de algemene ruimte en voor inhuizing, alle muren met karton hebben afgeplakt (ook de lift). Nadat iedereen was verhuist hebben ze alles weer weggehaald. Hierdoor waren de muren en/of lift niet beschadigd.
- Nadien opleveren van algemene ruimtes is ook een optie. Een bouwver geeft aan dan pas te stucen en te schilderen, Alles in 1 keer netjes afwerken.
- Een koper gaf aan dat, een jaar na oplevering van de algemene ruimte, nog niet alle opleverpunten waren verholpen.
- Ideale oplevering is dat de bouwver op de dag van oplevering van de woning alles op orde heeft. Dat er in ieder geval geen/of zo min mogelijk punten zijn die op de vooroplevering al genoteerd zijn.
- Koper gaf aan dat zijn bouwver bij de eerste opleveringen nauwelijks opleverpunten had. Dit succes betekende voor de bouwver dat er in de weken/maanden erna steeds minder kopers gingen opleveren met VEH.

Punten oplossen tijdens de oplevering:

Opmerkingen/suggesties:

- Een koper gaf aan het als prettig te ervaren dat er iemand mee liep met een 'emmer' om alle opleverpunten zo veel mogelijk gelijk af te handelen. Het waren in zijn geval maar weinig opleverpunten. Na de rondgang hebben ze alle afgehandelde punten nagelopen en alles was netjes opgelost.
- Een andere koper gaf aan dat hij het wel waardeerde, als het maar niet te veel punten zijn die moeten worden afgehandeld. Soms wordt het ook erg snel (te snel) afgehandeld. Je hebt als koper geen overzicht meer.

Rondvraag:

- Grootste ergernis is na de oplevering. Je hoort allemaal beloftes, maar ze komen het niet na. Je moet vrij nemen om thuis te zijn, maar vervolgens komen ze niet opdagen.
- Het zou efficiënter zijn voor de koper als iedereen op 1 moment/dag zou komen in de woning om oplevergebreken op te lossen. Nu is het vaak zo dat er op verschillende dagen en tijden iemand wat komt klussen.
- Personeel is niet altijd deskundig. Een koper gaf als voorbeeld dat er iemand met een 'kangaroo' boor (geciteerd!) (lees veel te groot) een paar gaatjes kwam maken in de badkamer, met als gevolg dat er drie tegels braken.

- Communicatie is een groot probleem. Indien iets langer gaat duren dan beloofd (b.v. in dit geval plaatsing van een ruit), waarom communiceert de bouwer dit dan niet richting de klant (met een uitleg erbij en ook begrip)?
- De basisvaardigheid van een kopersadviseur missen wij. De kopersadviseur zette gelijk de hakken in het zand, dacht niet mee met ons etc. etc. Het zou fijn zijn geweest als er soms meer herkenning was van het 'probleem' en dat de adviseur met alternatieven kwam.
- Betrek de algemene ruimtes ook bij de metingen van SKB.
- Koper geeft aan het prettig te vinden als er na oplevering één aanspreekpunt is.

Resumé van de Paneldiscussiebijeenkomst, gehouden te Zwolle op 15 november 2007

1. Korte inleiding Jorma Turkenburg over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen per FASE bouwtraject (conform indeling Kopersrapport)

De aanwezige kopers zijn in verschillende fases gevraagd wat hun ervaringen zijn geweest op de belangrijke collectieve verbeterpunten.

Oriëntatie-/verkoopfase

Flexibiliteit extra wensen buiten meer-/minderwerk pakket

Opmerkingen/suggesties:

- Koper was verrast dat hij over het meerwerk 10% extra moest betalen (controle aannemer). Dit stond nergens vermeld. Suggestie: benoem dit in de brochure
- De brochure krijg je vaak pas na ondertekening te zien, soms wel twee maanden na ondertekening. Dit is te laat. Standaard zou de brochure er al moeten zijn, voordat er wordt ondertekend.
- Suggestie is om vooraf een avond te beleggen met kopers om de opties meer- minderwerk door te spreken. Positief effect is dat je minder tijd kwijt bent als bouwer. Het is even investeren, maar het levert meer tijdswinst op.
- Op de vraag hoe kopers de sluitingsdatum ervaren, wordt positief gereageerd.
- De bouwer zou zich meer moeten inleven in de koper: Voor de koper is het vaak de grootste aankoop van zijn/haar leven, voor de bouwer is de koper nummer zoveel.
- Laat koper participeren in de tot standkoming van de tekening.

Rol makelaar:

- Een koper geeft aan dat het zaken doen met twee personen makkelijker is dan met drie m.a.w. de rol van de makelaar hoeft er wat hem betreft niet tussen.
- Niet iedereen ervaart de makelaar als toegevoegde waarde. Prima dat de makelaar de verkoop van het huis regelt, maar zet gelijk erna een kopersbegeleider erop.

Bouwfase

Tijdigheid van informatie over verstoringen tijdens de bouw.

- Koper heeft in het hele proces maar twee keer informatie gehad van de bouwer, maar zeker meer dan 25 keer uit de 'tamtam' op het schoolplein.
- Suggestie is om via een inlogstelsel de communicatie richting kopers te verspreiden. Ook al gaat er iets mis (levering van verkeerde stenen) communiceer dat richting de kopers. De kopers horen het liever van de bouwer dan van b.v. de overburen.
- Laat de koper aan het begin aangeven of hij zijn informatie wil via de mail of op papier. Dit omdat niet alle kopers over internet beschikken.
- Als je geen informatie krijgt, ga je al gauw je eigen verhaal maken.
- Onderaannemers besteden niet altijd genoeg aandacht aan de bouw. Koper geeft liever meer geld uit en dat het goed gebeurt, dan dat het minder kost en niet met aandacht wordt gebouwd.
- Bestek wordt niet altijd afgegeven
- Als de bouwer afwijkt van het bestek en kiest voor goedkoper materiaal, dan wil de koper erover meepraten.

- Reactie van een bouwer op een koper die niet eens was met het gebruik van een soort steen: 'U mag de woning teruggeven'.
- Koper vond het erg frustrerend dat nadat de palen de grond in waren (en dus het eerste deel betaald was aan de bouwer) er vervolgens zes weken niet werd gewerkt.
- Veel zaken gaan mis door de onderlinge communicatie. Het communiceert vaak prettiger om telefonisch contact te hebben met de klant en niet via mail. Je hebt dan de gelegenheid om dingen gelijk uit te leggen.

Rondvraag:

- Graag een volgende keer 'showroom procedure' bespreken.
- Voorstel is om het kopersrapport later in de tijd te verspreiden. Doe je dat te vroeg dan zit de koper nog heel erg in zijn/haar gevoel en niet in zijn/haar ratio.
- Je kan er ook voor kiezen om het rapport op te delen in fases. Na elke fase een rapportage richting de koper. Tijd van de laatste rapportage moet langer zijn na de opleverfase (b.v. 6 maanden).
- Het steunt je dat je van andere kopers ook de problemen hoort waar ze tegenaan zijn gelopen.
- Helaas niet genoeg tijd om meer punten te behandelen in 1,5 uur.
- Koper hoopt dat het niet alleen blijft bij het luisteren van de bouwer naar de koper, maar dat de bouwer er ook daadwerkelijk iets mee gaat doen.
- Vaak weet de bouwer wat er mis is, maar weet het niet op te lossen.
- Koper geeft aan toch het gevoel van kwaliteit te missen bij zijn bouwer.
- Bouwen is een vak, kopen niet. Als vakman mag je best meenemen hoe een koper zich voelt.

Resumé van de Paneldiscussiebijeenkomst, gehouden te Nootdorp op 2 november 2009

1. Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen:

Wat is voor u de ideale oplevering?

Opmerkingen/suggesties:

- Het moet een feest zijn.
- De bouwer moet goed voorbereid zijn. Hij moet zelf al vooraf geïnspecteerd hebben, op de hoogte zijn van het meer- en minderwerk.
- Het meelopen van een 'mannetje' tijdens de oplevering wordt niet door iedereen als prettig ervaren. De man die meeloopt, is ineens de 'all-round' vakman. Het schilderwerk b.v. werd door een timmerman gedaan.
- De koper kreeg het gevoel dat enkel het snel wegwerken van de punten tijdens de oplevering belangrijker was dan de kwaliteit die op dat moment werd geleverd.
- Onvoldoende tijd voor de oplevering. Voor sommige kopers is 1,5 uur voor een oplevering te kort. 2 tot 2,5 uur voor een oplevering zou reëler zijn. In dit geval zeker, omdat er nog veel punten van de vooroplevering niet waren weggewerkt.
- Een dooddoener tijdens de oplevering is de opmerking: 'het valt binnen de norm'. Probeer het als bouwer gewoon goed uit te leggen waarom zaken zo zijn.
- Kopersnorm is niet gelijk aan bouwersnorm.
- Wat maakt de oplevering een feest? Dat het gebouwd is zoals het gebouwd moet zijn, alles moet werken, dat in wederzijds vertrouwen de sleutel aangenomen kan worden, het is een totale beleving. Het gaat uiteindelijk niet om de fles wijn/bloemetje.
- Hoe is de oplevering vooraf naar u gecommuniceerd / is het goed uitgelegd? Alle kopers bevestigen dit met Ja. Een koper gaf aan dat er niet was aangegeven dat er een uitvoerder bij zou zijn, hij was in de veronderstelling dat het vertrouwde gezicht van zijn kopersadviseur erbij zou zijn. Het feit dat de uitvoerder niet op de hoogte was van het meer- en minderwerk kwam niet prettig over.
- Op de vraag wat een reële tijd is om te weten wanneer de oplevering plaats vindt, wordt vanuit de koperskant gereageerd met: 1 maand vooraf.

Bezoek bouwplaats

Opmerkingen/suggesties:

- Tijdens de kijkdag was het niet mogelijk om het eigen appartement te bezichtigen, dit omdat de vloer op die verdieping net was gestort. Indien dit goed was gecommuniceerd had dit irritatie kunnen voorkomen. Je wilt toch je eigen appartement zien en niet die op de eerste verdieping? Nu had een koper speciaal vrij genomen en kon niet eens zijn eigen appartement bekijken.
- Kijkdagen op zaterdag wordt over het algemeen als zeer positief ervaren.
- Naarmate de bouw vordert (afbouwfase) is er meer behoefte aan kijkdagen. Gelukkig konden tijdens de kijkdagen opgemerkte fouten van het meer- en minderwerk nog tijdig worden hersteld.
- Koper was zeer tevreden over de bouwtekening/revisietekening. Al het meer- en minderwerk was duidelijk in een andere kleur aangegeven. Helaas kwam de aangepaste revisietekening niet altijd bij de uitvoerder terecht.
- Koper krijgt soms het gevoel dat de kijkdagen als een soort kwaliteitscontrole wordt ervaren door de bouwer. De bouwer zou zelf meer moeten controleren.
- Op de vraag of de koper het belangrijk vindt om in een vroeg stadium te weten wie de burens zijn, wordt verschillend gereageerd. De ene koper heeft zich in het begin voornamelijk met de woning beziggehouden en een andere koper vond het erg plezierig dat hij al 2 jaar voordat hij er kwam wonen, wist wie zijn burens werden. Er is toen gelijk een kopersvereniging opgericht en die besprak elke twee maanden de 'grote structurele' problemen met de bouwer. De vereniging verzamelt de problemen en bespreekt ze met de bouwer. Kleine problemen lossen de individuele kopers zelf op met de bouwer.

Showrooms

Opmerkingen/suggesties:

- In het begin was de klantvriendelijkheid van de showroom helemaal top, maar bij wijzigingen krijg je het gevoel dat je lastig bent.
- Een sanitair showroom begon zijn gesprek gelijk met: 'ik zal heel duidelijk zijn, wij geven geen korting'. Koper vond dit geen prettige openingszin. Veel zaken konden ook niet en daardoor kreeg hij het gevoel dat hij niet kon kopen wat hij wilde (en zelf had uitgezocht uit bladen). Deze koper heeft de woning met zo min mogelijk sanitair onderdelen laten opleveren en daarna bij dezelfde showroom alles gekocht wat hij wilde (en dat kon nu wel). Ook was er nu wel te onderhandelen over een korting. Dit was 30%.
- Er wordt niet altijd duidelijk uitgelegd indien iets niet kan. Doe je dit wel, dan is er al minder frustratie bij de klant.
- Op de vraag: 'wat vindt u acceptabel voor korting' was het antwoord: 25%
- Afstemming is niet altijd goed tussen de winkels/showrooms onderling (sanitairwinkel en tegelwinkel). Het is niet erg als je bij de ene winkel je sanitair moet kopen en bij de andere de tegels, als de communicatie onderling maar goed is.
- Frustrerend is dat zaken die absoluut niet konden bij b.v. de sanitairshowroom, later wel terug te vinden waren bij de burens.
- Prijzen voor het meerwerk zijn soms zo hoog dat het ervaren wordt als oplichting.
- De prijzen tussen de showrooms en elders (bouwmarkten/internet) zijn soms schrikbarend verschillend. Hierdoor prijzen sanitairshowrooms zich uit de markt. Veel te duur/geen kortingen. Kopers willen graag marktconforme prijzen. Door het hele internet-gebeuren kunnen kopers goed vergelijken.

Rondvraag:

- Helaas was er niet genoeg tijd om langer in te gaan op het meerwerk.
- Hoofdaannemers klagen vaak over onderaannemers. Dat komt niet prettig/geruststellend over bij de koper.
- Een koper gaf aan in een discussie met de bouwer terecht te zijn gekomen over werkbare dagen. Als tip kreeg hij mee. Ga naar de KNMI site, daar kan je alles terugvinden en mocht de koper er nog niet uitkomen met de bouwer, dan kan hij ook contact opnemen met GIW.
- Een koper had in de enquête meer kwijt gewild over de kopersbegeleiding en dan in de vorm van open vragen.
- Op de vraag wat de stimulatie was om de enquête in te vullen werd aangegeven dat zowel de vergoeding als de betrokkenheid bij het hele proces bepalend waren.
- Klantgerichtheid moet gelijk lopen met kwaliteit.
- Het initiatief van SKB voor dit soort avonden wordt toegejuicht.
- Op de vraag of het moment van enquêteren goed is, werd positief gereageerd.

1. Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen per FASE bouwtraject (conform indeling Kopersrapport)

De aanwezige kopers zijn in verschillende fases gevraagd wat hun ervaringen zijn geweest op de belangrijke collectieve verbeterpunten.

Oriëntatie-/verkoopfase

Flexibiliteit extra wensen buiten meer-/minderwerk pakket

Opmerkingen/suggesties:

- “Late koper” (kocht woning terwijl allerlei deadlines waren verstreken qua meer/minderwerk) kon niet alle veranderingen aanbrengen die hij wilde. Indien er een betere communicatie was geweest had het veel ergernis voorkomen. Het had de koper ten tijde van het sluiten van de koopovereenkomst moeten worden verteld dat er niet veel of niets meer kon qua meer/minderwerk.
- Veel onvrede bij kopers dat kleine aanpassingen (in hun ogen) niet konden worden gerealiseerd.
- Suggestie is om flexibeler te zijn in zaken die minder gecompliceerd zijn.
- Stel een redelijk basispakket met wel wat flexibiliteit. Een basispakket is wel prettig voor de koper voor zijn gedachtevorming, het brengt je op ideeën. Maar daarnaast moet er altijd een zekere flexibiliteit zijn.
- Een uitgebreid pakket wekt de schijn flexibel te zijn, maar buiten deze pakketten kon er niets.
- In het contact tussen koper en makelaar is erg belangrijk goed te communiceren en er voor te waken dat de makelaar niet van alles beloofd, wat later niet door de bouwer waargemaakt kan worden.
- Flexibiliteit is prachtig maar maakt het ook erg duur, aldus een aanwezige bouwer. Toch moet de bouw hierover goed nadenken, immers kopers blijven het belangrijk vinden hun eigen wensen te laten realiseren.
- Bouwer geeft aan met verschillende pakketten op de markt te komen. B.v. tuinpakket, comfortpakket, veiligheidpakket etc. De aanwezige kopers vonden dit een aardige idee.

Bouwfase

Tijdigheid van informatie over verstoringen tijdens de bouw.

- In de praktijk waren er minder infobulletins dan was beloofd. Doe wat je zegt.
- Door die minder informatie ga je als koper zelf je info halen. Gevolg over het hek klimmen in het weekend. Signalen doormailen naar andere kopers en maandagochtend staat de telefoon roodgloeiend bij de bouwer.
- Op het moment dat de bouwer goed communiceert over wat er goed maar ook niet goed gaat, ontstaat meer vertrouwen en bestaat de kans dat kopers zelf minder (op de bouwplaats) gaan controleren.
- Ook al gaat er tijdens de bouw wat mis, communiceer dat. Is er nog geen oplossing wees daar eerlijk in en kom daar later op terug.
- Suggestie: zet een weblog op als vraagbaak of informatiebron. Zorg dat je als bouwer de regie houdt.
- Kopers ervaren het als prettig dat ze tijdens de bouw via de uitvoerder naar hun toekomstige woning mogen kijken. Bouwers geven aan dat dat wel gebeurt, maar dat het niet zomaar mag. Toch is er bij kopers behoefte om regelmatig hun woning te bekijken, daar kun je als bouwer ook op inspelen door regelmatig (gecontroleerd) kijkdagen te organiseren.

Oplevering/nazorgfase (aftersales)

Onderhouden van contact na oplevering.

- “Kabeladviseurs” die aan aftersales deden, enquêteerde de bewoners en stonden enige tijd later voor de deur om concrete problemen op te lossen die uit de enquête kwamen.
- Suggestie: laat kopersbegeleiders na drie maanden de koper bellen om na te gaan of alles goed is gegaan en in orde is.
- De kopersenquête later herhalen. Dus laat SKB na bijvoorbeeld een half jaar nog eens enquêteren onder kopers om nog meer info te krijgen over aftersales ervaringen en behoeften. SKB geeft aan dat dit een interessante suggestie is voor de toekomst.

- Het is belangrijk dat je als bouwer na de oplevering goed communiceert over waar je terecht kan met je vragen. Veel bouwers maken een map met allerlei adressen van onderaannemers en leveranciers en waar je met problemen terecht kunt. In de praktijk raken dit soort mappen bij kopers ook weer kwijt. Hoe moet je dat oplossen?
- Aan het einde van de bouw een bijeenkomst organiseren met alle kopers (net zoals aan het begin van de bouw). Een koper had uit eigen initiatief een BBQ georganiseerd en de bouwer uitgenodigd. Dan rond je met z'n allen ook daadwerkelijk een traject af.

Rondvraag:

- Vaak belachelijke prijzen meerwerk in relatie tot minderwerk.
- Wees zuinig op je keurmerk, blijf streng met de keurmerkeisen.
- Zowel bouwers als kopers vonden het een zeer nuttige avond, maar een aantal deelnemers vond het wat te kort qua tijd. Er was nog zoveel te bespreken. Wellicht is 1,5 uur te kort.

Resumé van de Paneldiscussiebijeenkomst, gehouden te Rijssen op 15 februari 2007

1. Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen per FASE bouwtraject (conform indeling Kopersrapport)

De aanwezige kopers zijn in verschillende fases gevraagd wat hun ervaringen zijn geweest op de belangrijkste collectieve verbeterpunten.

Oriëntatie-/verkoopfase

- Flexibiliteit extra wensen buiten meer-/minderwerk pakket

Opmerkingen/suggesties:

- Badkamer werd casco opgeleverd, echter leidingen vanuit de vloer waren te kort, want er moest nog een cementvloer op. Niet over nagedacht door bouwer.
- Kopers hebben behoefte om tijdens de bouw te kijken hoe het meer/minderwerk vordert. En vooral hoe het er uit ziet. Koper vindt het soms moeilijk een voorstelling te maken van hoe zaken er in de praktijk uit zullen zien. Waarom nodigt de bouwer de koper hiervoor niet regelmatig uit in de woning?
- Zorg dat de koper geregeld de bouw op mag. Realiseer je dat veel kopers werken door de week en niet altijd op vrijdagmiddag kunnen komen kijken.
- Wat is er naast de standaard meer/minderwerklijst nog meer mogelijk? Bij sommige kopers mag/gebeurt meer.
- Ook signalen van bouwers dat kopers het soms niet waarderen als hun idee qua meer/minderwerk wordt doorgegeven aan andere kopers. Ze willen dat hun idee uniek blijft.
- Er gaan ook veel dingen goed in de communicatie.
- Bouwer moet met koper meedenken over beslissingen meer/minderwerk.
- Wees vooraf eerlijk als bouwer over wat wel/niet kan mbt meer/minderwerk. Als je een Lada koopt, kan er minder aan opties dan als je een Mercedes koopt. Dat is acceptabel, als je het maar van te voren weet!
- Een bouwer kan ook geld verdienen aan meer/minderwerk. Dat moet niet worden vergeten.

Bouwfase

- Tijdigheid van informatie over verstoringen tijdens het bouwproces

Opmerkingen/suggesties:

- Vooral veel problemen mbt de definitieve opleverdatum.
- In de winter zijn er geregeld momenten waarop niet/minder wordt gewerkt. Communiceer dat. De koper maakt zich direct zorgen als hij dat merkt en gaat vervolgens bellen. Dat kun je voorkomen.
- Voorbeeld van een koper die in de krant moet lezen dat er nog vergunningen voor het project moeten worden aangevraagd. Ging hier wellicht om optievergunningen. Wees eerlijk als bouwer over het feit of het project al wel/niet een vergunning heeft.

- Gemeld wordt dat de bouwer soms de gemeente niet wil afvallen, omdat ze daar (deels) afhankelijk van is. Koper is dan soms de dupe.
- De makelaar kan in het verkooptraject ook veel kapot maken door teveel beloften te doen.
- Wees op en eerlijk over verstoringen richting koper.

Oplevering/nazorgfase (aftersales)

- Onderhouden van contact na oplevering.

Opmerkingen/suggesties:

- Een slecht overgeschilderde deur: bouwer geweerde dat koper het zelf had gedaan.
- Contact hoeft alleen als er echt iets is.
- Liever wel contact voor negatieve zaken, maar vooral ook voor positieve zaken!
- Er was een bouwer die een dvd over alle fases van het bouwproces had gemaakt en die werd na oplevering aan de koper gegeven.
- Belangrijk om te weten wie mijn burens zijn.
- Wat gebeurt er met de lege kavel naast ons huis?
- Wat gebeurt er verder nog binnen het project/straat (aankleden straat/ veranderingen).
- Een parkje werd ineens een basketbalveld voor de deur. Ineens een torenflat voor de deur.
- Bouwer heeft dit soort zaken niet altijd in de hand, maar moet misschien kopers rond/na oplevering naar de gemeente sturen zodat kopers vinger aan de pols kunnen houden. Dat zijn wel zaken die het woonplezier kunnen verstoren.
- Bouwer leert van zaken die koper tegenkomt een aantal maanden na oplevering.
- Een aanwezige bouwer belt alle kopers een aantal maanden na oplevering. Het aantal problemen valt enorm mee. Je leert er erg veel van als bouwer.

Algemene organisatie

- Kwaliteit onderaannemers

Opmerkingen/suggesties:

- Bouwer heeft als taak te zorgen dat ook zijn onderaannemers klantgericht zijn.
- Als je de onderaannemer niet goed behandelt, zal hij minder kwaliteit leveren (en is koper de dupe).
- Problemen met schilderwerk (buiten schilderen bij regen).
- De communicatie tussen bouwer en onderaannemer is essentieel in het bouwproces.
- Onderaannemers klagen bij koper over hoe zij worden behandeld door de bouwer. De onderaannemer durft het niet rechtstreeks tegen de bouwer te zeggen. De onderaannemer zegt: "we mogen dit niet, de bouwer wil dat we het zo doen".
- De bouwer moet vaker op de bouw het werk van de onderaannemer controleren. Daar ben je als bouwer verantwoordelijk voor.

Rondvraag

- Het gaat allemaal om communicatie en leer te luisteren naar de koper.
- Het kopen van een woning is emotie voor de koper, sta daar als bouwer bij stil.
- Laat bij je zelf iets verbouwen en je weet wat je als koper tegenkomt.
- Kopers weten vaak niet wat wel en niet kan en willen worden geholpen/ondersteund door bouwer. Meedenken!
- Wees open, eerlijk en duidelijk richting koper. Denk mee, denk niet alleen technisch mee, maar ook praktisch.
- Een kopersbegeleider moet telkens weer het vertrouwen van de koper winnen/verdienen.
- Een koper geeft aan dat op zo'n panelavond de koper eigenlijk van de bouwer zou moeten leren en niet andersom.
- Klantgericht bouwen moet bij de bouwer bedrijfsbreed draagvlak hebben.
- Controleer je eigen werk voordat je het aan de koper laat zien!
- Koper moet het gevoel hebben serieus genomen te worden.

- Houd je als bouwer ook aan mondelinge afspraken met de koper (moeilijk te controleren als op de bouwplaats afspraken worden gemaakt).
- Het bouwproces moet beter aan kopers worden uitgelegd. Dan weet de koper beter waar hij aan toe is.

De avond wordt door alle aanwezigen als zeer positief ervaren.

Resumé van de Paneldiscussiebijeenkomst, gehouden te Etten-Leur op 27 november 2008
Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

Showrooms

Opmerkingen/suggesties:

- Keuze standaardtegels was minimaal (3). Klantvriendelijkheid was goed, totdat er klachten kwamen (maten douchedeur klopte niet).
- Keuze van de showroom erg beperkt (1) en we moesten ver rijden. Koper woont in Breda en showroom was in Rotterdam.
- Als je dan weinig keuze hebt voor showrooms, geef op zijn minst de koper dan meer keuze in de standaardoptielijst.
- Sommige kopers hadden wel de vrijheid om voor een andere showroom te kiezen, maar dan kreeg je niet het leidingschema mee van de bouwer. We werden tegengewerkt.
- Kopers gaven aan zich af en toe te ergeren aan de opmerkingen/kennis van de verkopers van showrooms: 'mevrouw weet u wel wat het kost?' of 'de deur van de koelkast kan niet andersom' terwijl dit wel degelijk mogelijk was. Verkeerde prijzen doorgeven, waardoor je later toch meer moet betalen.

Wat is de ideale oplevering volgens de koper?

Opmerkingen/suggesties:

- De bouwer die tijdens de oplevering meeliep, mag wel wat doen aan zijn communicatie en vakkundigheid. Hij had het constant over: 'het valt binnen de norm' maar de norm kon hij niet goed uitleggen.
- Een koper vond de hele oplevering een 'schandalige comedy'. Bij de oplevering verwacht je geen zichtbare fouten die elke vakman zo kan zien. Ook het feit dat de VEH-bouwkundige een donkere bril op had vond hij niet gepast. De hele oplevering duurde maar een half uur.
- Tijdens de oplevering zou er meer respect moeten zijn voor de klant. De uitvoerder werd continu gestoord door zijn mobiele telefoon.
- Een week voor de oplevering was er een vooroplevering. Tijdens de 'echte' oplevering waren er nog nauwelijks punten over. Prima.
- In de winkel kan je uren kijken voordat je iets koopt. Waarom krijgt de koper niet een paar uur voor de oplevering de sleutel, zodat hij vooraf kan kijken of alles in orde is?
- Indien er tijdens de oplevering discussies zijn over opleverpunten en je wilt als koper het opleveringsrapport niet tekenen, dan krijg je niet de sleutel. Vervelend en gek eigenlijk.
- Belang van de bouwer zou moeten zijn: wij staan voor kwaliteit en het doel tijdens de oplevering zou niet moeten zijn: zo min mogelijk opleverpunten noteren.
- Waarom heeft de bouwer zelf niet een kwaliteitsmanager in huis? Dit zou veel minder opleverpunten geven.
- Koper gaf aan blij te zijn met VEH bij de oplevering. Als koper ben je toch een amateur.
- Kopers kregen van de bouwer inspraak over het inrichten van de algemene ruimte. Er kwam een duurdere oplossing voor de wanden en de bewoners hebben met z'n allen de meerprijs daarvan betaald.

Punten oplossen tijdens de rondgang:

Opmerkingen/suggesties:

- Het leidt wel erg af van de oplevering.
- Als het zo eenvoudig is om het tijdens de oplevering te verhelpen, waarom is het dan al niet voor de oplevering verholpen?
- Na oplevering kwam de koper er achter dat er een lekkage was. Bij het telefonisch melden van de lekkage, kreeg ze te horen dat het allemaal schriftelijk moest worden ingediend. Na het schriftelijk indienen kreeg ze schriftelijk

een afwijzing van haar klacht met verwijzing naar een artikel. Niet echt klantvriendelijk. Waarom niet een persoonlijke benadering?

- Prettig dat er een aanspreekpunt was voor klachten. Ze doen erg hun best om alles goed georganiseerd te krijgen. Helaas lukt het nog niet altijd.

Rondvraag:

- Koper gaf aan dat ze er van uit ging dat haar bouwer ook aanwezig zou zijn, zodat hij van de opmerkingen kon leren. In de uitnodigingsbrief beter aangeven dat het niet standaard is dat de 'eigen' bouwer er ook bij is.
- Ook al heb je een bouwer met het keurmerk, de onderaannemer hoeft dit niet te hebben. Het keurmerk geeft dus nog geen garantie.
- Grote zorg bij de kopers over de onderaannemers. De bouwer heeft te weinig controle op de onderaannemers, waardoor er te veel mis gaat.
- Een koper gaf aan dat het verzoek tot invullen van de kopersenquête (6 tot 8 weken na oplevering) te snel was. Kan het niet wat later? Vaak loop je later in de tijd tegen problemen aan.
- Omgeving van het huis komt niet voor in het garantieboek. Makelaar vertelt ook niet dat indien je een verandering wil, dit niet meer kan.
- Koper geeft complimenten aan het concept van SKB. De kopgroep (leden SKB) heeft nog veel verbeterpunten en de voortgang gaat niet snel, maar het initiatief is goed.
- Bouwer moet open staan voor verandering. Zo gauw je hebt getekend als koper, heb je het gevoel dat je de macht over je eigendom niet meer hebt en dat je niet meer serieus genomen wordt.
- Communicatie zou stukken beter kunnen. Betrek de kopers bij het bouwproces.
- Men is te veel bezig met de gevolgzaken en niet met de oorzaak.

Resumé van de Paneldiscussiebijeenkomst, gehouden te Ridderkerk op 11 november 2008

1. Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen:

Showrooms

Opmerkingen/suggesties:

- Als tweede koper moest je heel snel beslissen. Eerst kon er bijna niets en na lang klagen konden zaken opeens wel. Ervaring met de verkopers van de showrooms was niet echt prettig.
- Ervaring van een koper is dat je bij de kleinere showrooms (sanitair en keuken) een beter advies krijgt dan bij de grotere.
- Enkele kopers ervaren het verplicht moeten kopen bij een aangewezen bedrijf als koppelverkoop. Je moet in een vroeg stadium beslissen, anders wordt de woning casco opgeleverd. Dit was trouwens wel aangegeven door de bouwer, maar de koper had daar toch moeite mee.
- Indien je met de showroom onderhandelt, wordt dat ook niet altijd positief ervaren. Het gevoel dat je te veel betaalt als je niet onderhandelt.
- Het verleggen van b.v. aansluitpunten/leidingen bij de door de bouwer toegewezen showroom is goedkoper dan als je zelf een showroom kiest. Dat is vreemd.

Wat is de ideale oplevering volgens de koper?

Opmerkingen/suggesties:

- Belangrijk is dat de oplevering goed is voorbereid door de bouwer. Dan weet men welke punten er opgepakt moeten worden.
- Laat het een feest zijn! B.v. met koffie en gebak, champagne of doe de sleutel in een leuk doosje en overhandig het dan aan de koper. Doe er een sleutelhanger van het bouwbedrijf aanvast.
- Enkele kopers kregen bij de oplevering een 'opleveringsemmer' of een doos, vol met handige dingen zoals b.v. waterkoker, thee, koffie, suiker etc. etc. Hier werd door de kopers onderling veel over gepraat en het werd zeer gewaardeerd.
- Belangrijk is dat het huis schoon wordt opgeleverd en niet met hier en daar nog wat bouwafval in de woning.

- Neem de tijd voor de oplevering.
- Het opleveren op een winterse dag vroeg in de ochtend met een bouwlamp werd niet als positief ervaren.
- Het direct meelopen van een 'mannetje' bij de oplevering die de opleverpunten verhelpt, werd niet door iedereen als positief ervaren. De één vond het prima dat kleine opleverpunten gelijk werden verholpen. Je kon direct zien wat er gebeurde en de ander ervaarde dat als 'rommelig'. Het ter plekke overschilderen van een buitendeur, terwijl het regent, kwam zeker niet positief over.
- Een koper moet niet het vangnet bij de oplevering zijn van de laatste opleverpunten.
- Bij een project was in 80% van de gevallen dezelfde keurmeester van VEH. Het feit dat de keurmeester en de bouwer amicaal met elkaar omgingen, werd niet als 'onpartijdig' beschouwd en wierp vragen op.
- De kopers zouden graag meer ruggespraak willen hebben met VEH als iets niet goed gaat.

Nazorg

Opmerkingen/suggesties:

- Tip richting de bouwer: kom een paar dagen na oplevering kijken of alles goed gaat en alles netjes is afgehandeld.
- Houding/betrokkenheid/medewerking bouwer is zeer verschillend voor of na de oplevering. Voor de oplevering kon er veel meer dan na de oplevering.
- Kopers weten na oplevering niet altijd waar ze met hun vragen/problemen terecht kunnen.
- Koper heeft het gevoel na oplevering tegen de bouwer op te boksen en heeft het idee dat het de bouwer niets meer kan schelen.
- Eerst communiceren en dan stenen leggen, niet eerst stenen leggen en dan communiceren.
- Terugkoppeling is erg belangrijk.
- Een bouwer moet 'out of the box' denken. Luisteren en niet in een tunnelvisie blijven denken.
- Kopersbegeleiding: Wel aardige kopersbegeleiders, maar niet altijd technisch onderlegd. Dit hoeft niet erg te zijn, als ze maar weten waar ze de informatie moeten halen.

Meer en minder werk

Opmerkingen/suggesties:

- De kosten staan niet in verhouding. Bij minderwerk gaat er weinig vanaf, bij meerwerk is het schrikbarend duurder.
- De prijzen mogen best iets meer zijn, maar de verhoudingen zijn zoek.

Rondvraag:

- De kern is communicatie. Daar zou een verbeterslag in gemaakt moeten worden.
- Tip van een koper, hak de paneldiscussie-avond in drieën. Laat in het begin van de avond iedereen wat onderwerpen noemen die hij of zij belangrijk vindt om te bespreken en kies er dan drie uit.
- Meer open vragen stellen in het kopersrapport. Wat vond u van de oplevering?
- Ga als bouwer 1 jaar na oplevering een gesprek aan met de koper. Daar leer je van.
- Er gaat veel goed, ook enkele dingen niet goed. Een slechte communicatie is hier vaak de oorzaak van.
- Geef na de oplevering niet het gevoel aan de klant dat je hem/haar laat vallen.

Resumé van de Paneldiscussiebijeenkomst, gehouden te Zestienhoven (Rotterdam) op 27 februari 2007

1. Korte inleiding Edwin Groot over opzet en werkzaamheden SKB

2. Discussie/opmerkingen per FASE bouwtraject (conform indeling Kopersrapport)

De aanwezige kopers zijn in verschillende fases gevraagd wat hun ervaringen zijn geweest op de belangrijkste collectieve verbeterpunten.

Oriëntatie-/verkoopfase

- Flexibiliteit extra wensen buiten meer-/minderwerk pakket

Opmerkingen/suggesties:

- Er was geen koperscoördinator. Zaken werden te laat en onvolledig gecommuniceerd en in eerste instantie werden onze verzoeken altijd afgewezen. Later kon er toch wel het één en ander.
- In de 1^e fase van ons project was de bouwer wel flexibel, in fase 2 niet meer. Kopers vertellen dat toch aan elkaar door.
- Een andere koper stelt het tegenovergestelde van de vorige bullet. In 2^e fase kon er meer.
- Er was door de bouwer vergeten een vergunning aan te vragen (balkon op uitbouw).
- Waarom wordt in de meerwerklijst geen openhaard opgenomen?
- Een koper die gedurende de bouw een woning koopt, kan vaak niet meer kiezen, terwijl achteraf blijkt dat er nog heel veel mogelijk was geweest.
- Een voorbeeld van gewoon zand in de tuin i.p.v. aarde. Dat kon en mocht volgens de bouwer absoluut niet. Terwijl kopers er zelfs extra voor wilden betalen om dat zand te krijgen. Tot ontsteltenis was er in een rij woningen opeens 1 woning met zand in tuin, terwijl alle andere woningen gewoon aarde hadden. Dat was geen gezicht. Raar hoe kan dat? Een bouwer stelt dat je bij dit soort zaken heel consequent moet zijn. Het komt altijd uit en dan heb je problemen met kopers.
- Let goed uit waarom soms iets niet kan. Dat zal een koper (bij een goed verhaal) accepteren. Daarnaast kun je naar andere oplossingen met de koper zoeken.
- In 1 project kregen de huurwoningen wel een kruipluik en de koopwoningen niet. Bizar.
- Leg als bouwer de stappen, bij bijvoorbeeld een uitbouw, goed uit aan de koper (vergunningen?). Wees hierin heel helder richting koper.
- Vermeld wordt dat de gemeente soms in principe akkoord is met bepaalde uitbouwen, maar dan bij de feitelijk aanvraag moeilijk doen. Een koper moet er wel op kunnen vertrouwen dat een uitbouw als meerwerk ook daadwerkelijk kan en mag.
- Vaak worden bepaalde meerwerkopties pas later goed doordacht en uitgewerkt door bouwer. Dat levert soms problemen op als er al beloftes zijn gedaan.
- Een kopersbegeleider wist niets. Voor alle (beetje) technische vragen, moest hij intern overleggen. Dat werkt dus niet.
- De bouwer zou het oprichten van een kopersvereniging moeten stimuleren. Zo'n vereniging fungeert vaak als filter bij problemen en dus kan ook een rol spelen bij communicatie met kopers over meer/minderwerkopties.
- Wij moesten eerst het koopcontract tekenen en pas daarna mochten we de meer/minderwerklijst zien. Niet netjes.

Kwaliteit verkoopadviseur/makelaar

- Hij had geen kundigheid m.b.t. bouwkundige zaken. Wist niets van materiaalkeuzes. Wat voor soort dakpannen komt er op de woning (hout/kozijnen, steensoort etc.). Daarover moet de bouwer meer communiceren met de makelaar.
- Er waren veel gegadigden en weinig woningen. We hadden 30 minuten om te tekenen. Wettelijk gezien heb je als koper nog mogelijkheden om de koop terug te draaien.
- De kundigheid van de makelaar was onacceptabel.
- Wees transparant bij een loting. We weten allemaal dat er wel eens woningen worden vergeven aan gemeentemensen, medewerkers bouwer etc., maar laat die woningen niet meeloten. Als je je als geïnteresseerde inschrijft op zo'n woning is dat zinloos en de bouwer weet al lang dat die woning vergeven is.
- Als je 50 woningen hebt en er zijn er al 10 vergeven, loot dan voor 40 woningen. Wees helder. Het komt later altijd toch uit, dat er vooraf woningen waren vergeven.
- Een makelaar heeft soms ook belang dat bepaalde mensen voor een woning worden ingeloot. Als hij hun oude woning ook mag verkopen.
- Wellicht zou een onafhankelijk bureau dat soort lotingen moeten doen.
- Kopers hebben een gevoel dat zaken niet eerlijk verlopen, het blijft allemaal duister. Voelt niet goed.
- Laat tijdens een bijeenkomst steeds een lot trekken. De dan gelukkige koper mag kiezen welke woning hij wil. En dan de volgende, etc.

Bouwfase

- Informatie over aangepaste bouwtijd/planning

Opmerkingen/suggesties:

- Tussen de eerste heipaal en start bouw zat teveel tijd en we hoorden niets.
- Bij ons was de 1^e heipaal een feestje. De prognoses waren goed en helder
- Logisch dat een winterperiode wat uitloop geeft, maar communiceer goed met de koper.
- Communiceer: wanneer vloer is gelegd, 1^e etage, 2^e etage, wind/waterdicht etc. Bouwer had een "journaal" waar dit soort zaken steeds werden gecommuniceerd. Erg prettig.
- Wij hebben in 18 maanden drie maal een kort briefje gehad over de voortgang.
- Bij ons project lag de gemeente dwars, daar kon de bouwer niets aan doen. Pas later werd dit bekend en hebben de gezamenlijke kopers actie richting gemeente ondernomen. Bouwer had dit veel eerder kunnen communiceren en dan hadden de kopers eerder actie kunnen ondernemen.
- Op het laatste moment werden allerlei zaken veranderd in de planning door de bouwer. We hadden bijna geen tijd om VEH in te schakelen. We wilden eigenlijk dezelfde bouwkundige van VEH die al meer woningen op dat project had gekeurd. Dat is toch voor iedereen (ook bouwer) handig?
- Bij onze voorschouw was slechts 70% van de woning gereed. Dus zeer veel opleverpunten. Lever pas op als het GOED en AF is.
- Door teveel water in de grond vertraagde de bouw en moest de bouwer zich beraden over bepaalde oplossingen. Communiceer met de koper!
- Als je als bouwer een maand van oplevering noemt (bijv. januari), dan richt je je bij al je beslissingen op die maand (verkoop oude huis etc.). Een koper moest vanwege vertragingen drie maal een huurwoningen regelen (ipv 1 huurwoning).
- Geef de uitvoerder een bonus als hij weinig opleverpunten heeft.
- Een bouwer hanteerde een verouderde methode mbt. aanleggen elektriciteit. Toen ik hem daarop aansprak zei hij: dat doen we al 50 jaar zo. Onbegrijpelijk.

Oplevering/nazorgfase (aftersales)

- Onderhouden van contact na oplevering.

Opmerkingen/suggesties:

- Bij een nieuwe auto wordt hij geleverd met een strik en een glimlach, het is een feest.
- Zorg dat je als bouwer (je eigen zaken of van onderaannemers) controleert.
- Neem een aantal weken na oplevering contact op met de koper. Is alles naar wens? Zo zie je ook de zogenaamde verborgen gebreken die er toch vaak ook zijn (maar niet bij oplevering zijn geconstateerd).
- Wij kregen bij oplevering een leuke stoel met logo bouwer en na 4 weken vroeg hij hoe het huis beviel en of er nog opleverpunten waren. Zeer goed en prettig.
- Collectieve ruimtes moeten ook goed geregeld zijn. Overleg hierover met de vereniging van eigenaren.
- Zorg dat algemene ruimtes eerder klaar zijn dat de appartementen zelf (wel lift beschermen).
- Ook bouwers die juist algemene ruimtes naderhand opleveren (veel beschadigingen bij verhuizingen, die je als bouwer toch weer moet oplossen).
- Wie moet ik bellen voor welke klacht of vraag? Is vaak niet duidelijk.

Algemene organisatie

- Kwaliteit onderaannemers

Opmerkingen/suggesties:

- Gebruik zoveel mogelijk vaste onderaannemers, die zijn betrouwbaarder.
- Hebben vaak geen respect voor elkaars werk. Beschadigen elkaars werk of geven niet door aan elkaar dat zaken ontbreken of niet goed zijn (ontbreken isolatiemateriaal, dat heeft iemand moeten zien).
- Als is gebleken dat een project niet lekker loopt, moet de uitvoerder veel meer controleren en er wellicht "slapen".

- Een uitvoerder heeft veel administratieve rompslomp en komt niet voldoende toe aan zaken die echt belangrijk zijn voor de koper (opmerking van een koper!)
- Een koper moet bij ontevredenheid niet discussiëren met de onderaannemer, maar met de bouwer zelf, die is verantwoordelijk en zou moeten weten hoe de onderaannemer zaken aflevert.

Rondvraag

- Waarom moet een koper voorfinancieren? Laat de bouwer dat doen.
- Deponeer geld bij notaris en laat telkens een deel(tje) betalen totdat alle punten zijn opgelost.
- Gaat om mentaliteit en bewustwording bij bouwer. Voel je verantwoordelijk voor je eigen werk en dat voor collega's.
- En controleer als bouwer het werk van je eigen mensen en onderaannemers. Controle moet, anders verslapt het.
- Kies vaste bouwpartners.
- Er werd bij ons niets gedaan met tussentijdse controles van VEH. Een gemiste kans. Al die punten kwamen bij oplevering gewoon terug.
- Zorg voor goede communicatie tussen werkvloer en kantoor bouwer.
- Klantgerichtheid gaat van directeur tot receptioniste.
- Zorg dat je vooraf goede tekeningen maakt, dat voorkomt op werkvloer veel fouten.
- De bouw zou wat moeten onthaasten zodat er minder fouten worden gemaakt.
- Deuren werden maanden voor oplevering in ons huis gelegd en 10x verplaatst. Dus beschadigd, krom etc.
- Uitvoerder en kopersbegeleider erg belangrijk.
- Eigenlijk gek dat wij als kopers moeten vertellen hoe de bouwer eigenlijk zou moeten functioneren. De bouw bestaat al zo lang.
- De architect moet ook klantgericht zijn.
- Bij aankoop is de koper heel erg blij en tegen de tijd dat de woning wordt opgeleverd, is soms alle vreugde verdwenen, terwijl de vreugde dan eigenlijk nog groter zou moeten zijn.
- Schuif je eigen fouten niet af als bouwer, maar los ze op.
- Als er veranderingen plaatsvinden in de wijk/omgeving (openbaar vervoer), communiceer dat richting kopers. Stem dat sowieso vooraf goed met de gemeente af.
- Er kunnen in de bouw veel meer energiebesparende maatregelen worden genomen.

De avond wordt door alle aanwezigen als zeer positief ervaren.

5 Bijlage Promotiemateriaal

De informatieve flyer

Dit middel gaf ik aan personen die ik ontmoeten waarvan ik verwachtte dat zij hun visie over de klantgerichtheid van het bouwproces konden geven. Deze flyer is voornamelijk verspreidt onder vastgoed gerelateerde professionals. Dit zijn makelaars, ontwikkelaars, bouwers, koper begeleiders, etc. De flyer wordt weergegeven in



Figuur 4 Flyer ter verduidelijking van het onderzoeks onderwerp

De flyer was opgedeeld in vijf verschillende onderdelen, namelijk:

- Wat zijn afbraakmomenten?
- Waarom een gesprek met professionals/kopers?
- Bouwproces van een nieuwbouwwoning
- Afbraakmomenten in kaart
- Voorbeelden van afbraakmomenten

Wat zijn afbraakmomenten?

In dit onderdeel is een beschrijving gegeven over wat het begrip afbraakmomenten precies inhield. Daarnaast werd er een korte beschrijving gegeven over het doel van dit onderzoek.

Waarom een gesprek met professionals/kopers?

De interviews met de professionals heb ik gebruikt om me voor te bereiden op de gesprekken met kopers. Hierdoor was het mogelijk om inzicht te krijgen in de werking van het bouwproces. Daarnaast kon ik vaststellen wat de afbraakmomenten waren volgens de professionals en dit later vergelijken met de afbraakmomenten van de kopers.

Bouwproces van een nieuwbouwwoning

Dit gedeelte is in de flyer opgenomen om de professionals duidelijk weer te geven tot welke fases dit onderzoek zich beperkt. Voor de flyer is er gekozen om de gesprekken te beperken tot het moment dat de koper zijn rol inneemt in het bouwproces.

Afbraakmomenten in kaart

De afbraakmomenten kunnen onderverdeeld worden in verschillende categorieën, maar voor dit onderzoek zijn vooral de afbraakmomenten die voorkomen kunnen worden door middel van beter afgestemde informatie en communicatie interessant. In dit gedeelte wordt er uitleg gegeven over de verschillende type afbraakmomenten.

Voorbeelden van afbraakmomenten

Uiteindelijk worden er een aantal voorbeelden gegeven van afbraakmomenten die in een vroeg stadium zijn geformuleerd. Dit geeft de professional meer inzicht in wat ik precies probeer op te lossen met dit onderzoek.

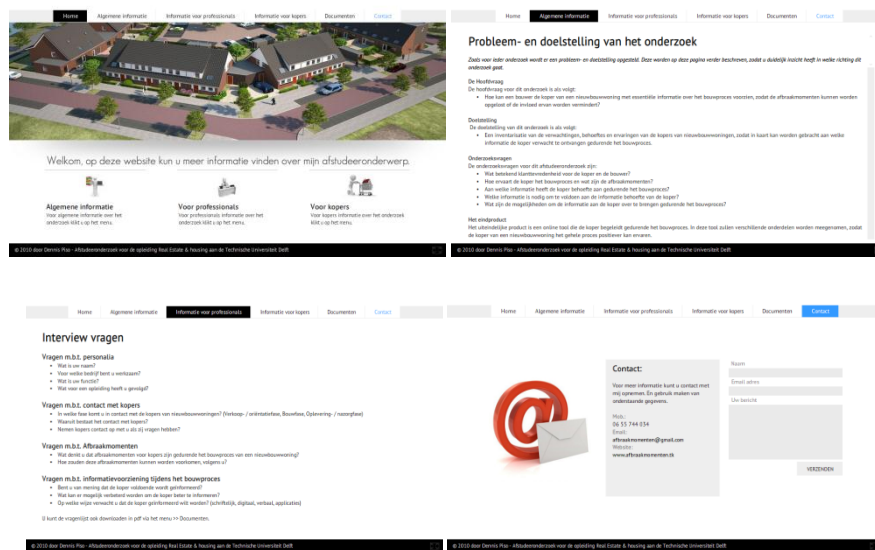
Informatieve website

In het begin van het onderzoek werd het snel duidelijk dat men graag meer informatie ontving over het onderwerp. Daarom heb ik er gekozen om een website op te zetten waar men informatie kon vinden over mijn afstudeeronderzoek.

Er zijn drie verschillende secties opgezet, namelijk:

- Algemene informatie
- Voor professionals
- Voor kopers

Bij de algemene informatie stond een beschrijving van het onderzoek. Verder werd de probleemstelling en de doelstelling besproken. In het gedeelte voor de professionals kon men lezen welke vragen ik zou gebruiken als handvat voor de interviews. Voor de kopers was er ook een sectie en hier kon men informatie vinden over welke vragen er gesteld zouden worden tijdens de interviews. Voor beide doelgroepen waren er twee pagina's opgesteld om hen inzicht te geven in de achterliggende gedachten van de interviews. Uiteindelijk was er ook nog een contactpagina dat verbonden stond met mijn email, waardoor specifieke vragen snel beantwoord konden worden.



Figuur 5 Illustraties van de opgestelde informatieve website

6 Vragenlijst interviews Professionals

De vragenlijst is onderverdeeld in drie categorieën, namelijk:

- Contact met kopers
- Afbraakmomenten
- Informatie tijdens het bouwproces

Contact met kopers

De professionals die geïnterviewd zijn hebben contact met de kopers, maar het is voor het onderzoek van belang om inzicht te verkrijgen in welk moment van het bouwproces het contact plaatsvindt.

Vragen:

- In welke fase komt u in contact met de kopers van nieuwbouwwoningen?
- Waaruit bestaat het contact met kopers?
- Nemen kopers contact op met u als zij vragen hebben?

Afbraakmomenten

De professionals hebben inzicht in problemen, waarmee de kopers komen naar de professionals. Tijdens dit interview is het interessant om te horen wat zij verwachten dat de afbraakmomenten zijn voor de kopers.

Vragen:

- Wat denkt u dat afbraakmomenten voor koper zijn gedurende het bouwproces van een nieuwbouwwoning?
- Hoe zouden deze afbraakmomenten kunnen worden voorkomen, volgens u?

Informatie tijdens het bouwproces

Verschillende afbraakmomenten van de kopers ontstaan door een gebrek of incorrecte informatie. De visie van de professional hierop kan vergeleken worden met de visie van de kopers.

Vragen:

- Bent u van mening dat de koper voldoende wordt geïnformeerd?
- Wat kan er mogelijk verbeterd worden om de koper te informeren?
- Op welke wijze verwacht u dat de koper geïnformeerd wilt worden?

7 Klanttevreden Bouwproces