

MODEL KOPERSBEGELEIDER



Utrecht, Januari 2005

**HOPMAN
& VOGELS**

Teun Vogels 1128390
Jonathan Hopman 1131846

Mediatheek HvU



Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van een half jaar onderzoek naar het kopersbegeleiden binnen Van Hoogevest Ontwikkeling (VHO). Er is onderzoek gedaan naar de procedure kopersbegeleiding dit is in verslag vorm vastgelegd. Aan de hand van het onderzoek is er een kopersbegeleidingsmodel tot stand gekomen die in dit verslag is opgenomen. Dit model kan gebruikt worden als leidraad voor kopersbegeleider voor het ontwikkelen en uitvoeren van toekomstige projecten.

Het onderzoek is gedaan door Teun Vogels en Jonathan Hopman. Beide zijn bouwkunde studenten aan de Hogeschool van Utrecht met als afstudeerrichtingen commercieelmanagement en bouwmanagement. De accenten in het onderzoek zijn voor beide studenten gelijk. Gezamenlijk is er onderzoek gedaan naar de huidige situatie en daarop zijn de verbeteringen en aanbevelingen aangehangen waarna het model tot stand is gekomen.

De kernactiviteiten van de Van Hoogevest Groep worden uitgevoerd door de business units Ontwikkeling, Bouw en Beheer. Vanuit de vestigingen in Amersfoort, Utrecht, Almere, Woerden en Den Haag worden projecten gerealiseerd op het gebied van woningbouw, utiliteitsbouw, kleine nieuwbouw, onderhoud, renovatie en restauratie. Het onderzoek is gedaan voor een afdeling van de Van Hoogevest Groep. Op de afdeling, Van Hoogevest Ontwikkeling, werken ca. 11 personen. VHO houdt zich hoofdzakelijk bezig met projecten in de vastgoedontwikkeling op allerlei locaties. Dit gebeurt in eigen beheer maar ook met andere partijen buiten de van Hoogevest groep om. De onderlinge samenwerking met VHO is als heel positief ervaren. De medewerkers waren bereid om tijd beschikbaar te stellen om interviews af te leggen en het bespreken van de tussenresultaten.

Vanuit VHO is de vraagstelling gekomen om een onderzoek te doen naar de

procedure van het kopersbegeleiden. Dit om te kijken waar de knelpunten zitten en deze op te lossen. De doelstelling is tot het komen van een werkwijze (model) waarin snelheid, financiën, kwaliteit en service beheersbaar zijn. Zonder dat het eindresultaat eronder lijdt en de belangen van de koper behartigd worden. De kopers moeten vanaf het eerste contact tot aan het einde van de onderhoudstermijn worden begeleidt om miscommunicatie te voorkomen en zo eventuele verliezen te reduceren. Tijdens het onderzoek zijn diverse oplossingen bedacht. Aangevuld met oplossingen die door de medewerkers zijn aangedragen was dit de basis voor dit model. Er is een concept oplossing ontstaan, welke steeds uitgebreid met de medewerkers werd besproken om zo een optimaal draagvlak te creëren. Op deze manier kwamen concrete aanbevelingen tot stand. De bevindingen van het onderzoek zijn direct op de praktijk situatie getoetst. De afstudeeropdracht staat dus zeker in relatie tot toekomstige projecten van VHO.

Inleiding

In dit model is het hele ontwikkelingsproces uitgewerkt. De acties die door de kopersbegeleider uitgevoerd worden zijn er elke keer uitgelicht. Op deze manier is er goed te zien wanneer de kopersbegeleider werkzaamheden verricht en welke dit zijn. Uit voorgaand onderzoek is gebleken dat kopersbegeleiding meer is dan alleen contact met de koper. In dit model heeft de kopersbegeleider meerdere verantwoordelijkheden. Deze verschillen van de procedure kopersbegeleiding die de meeste ontwikkelaars hanteren, de kopersbegeleider heeft meer verantwoordelijkheid in het gehele ontwikkelingstraject. Hij geeft advies over het voorlopig-

en definitief ontwerp, doelgroepen en prijzen. Hierdoor kan er in het voortraject een duidelijk en compleet plan ontwikkeld worden dat leidt tot een beheersbaar proces. Naast een beheersbaar proces, wordt het plan ook zo aantrekkelijker voor de eindgebruiker. Dit omdat het plan wordt afgestemd op de doelgroep. Naast het adviseren in het voortraject is de kopersbegeleider ook het aanspreekpunt voor koper en ontwikkelaar. En ook na de oplevering blijft de kopersbegeleider in beeld om alles tot in de puntjes te verzorgen. Het gaat immers om de tevredenheid van de klant.

Aanbodstelsysteem:

Een methode op welke manier het plan naar de koper wordt aangeboden.

Definitief Ontwerp (DO):

Het ontwerp krijgt in dit stadium de status definitief. De indeling van het bouwwerk wordt vastgelegd, net als de gevelindeling, constructieve- en installatietechnische gegevens. Deze gegevens worden in plattegronden, geveltekeningen en doorsnede vastgelegd.

Doelgroep:

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

Koop- aannemingsovereenkomst (KAO):

Overeenkomst tussen koper en verkoper waarin wordt verwezen naar de toelichting en naar de algemene voorwaarden van de overeenkomst.

Kopersbegeleider:

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

Kopersequette:

Tevredenheids onderzoek onder de kopers voor het verzamelen van punten die leiden tot verbetering in het proces.

Koperskeuzepakket:

Een pakket samengesteld door de Kopersbegeleider. Dit pakket bevat: meer- en minderwerklijsten, optietekeningen, offertes.

Leveranciers:

Toeleveranciers voor de onderdelen keuken, sanitair en tegelwerk.

Meer- en minderwerklijst:

Een overzicht van alle opties die een koper heeft met de daarbij behorende prijzen.

Optie tekeningen:

Tekeningen waarin de gemaakte keuzes van de koper zijn uitgewerkt.

Verkooppakket:

Hierin zitten alle verkoopstukken die nodig zijn voor de verkoop zoals de brochure, aanbodstelsysteem, meer- en minderwerklijsten, optietekeningen en verkoopprijzen.

Verkoopplan:

Een plan waarin alle activiteiten voor de verkoop worden beschreven.

Voorlopig Ontwerp (VO):

In deze fase wordt er een globaal beeld bekend hoe het bouwwerk in grote lijnen zowel innerlijk als uiterlijk uit komt te zien. De hoofdafmeting en de draagconstructie worden vastgesteld. Ook materiaal gebruik voor gevels, daken en binnenafwerking worden bekend.

RENVOOI:



Actie kopersbegeleider



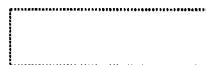
Betrokken partijen



Algemene actie



Koper definitief in proces



Activiteit volgende pagina



Start proces



Partijen betrokken bij actie



Leveranciers



Actiepunten kopersbegeleider



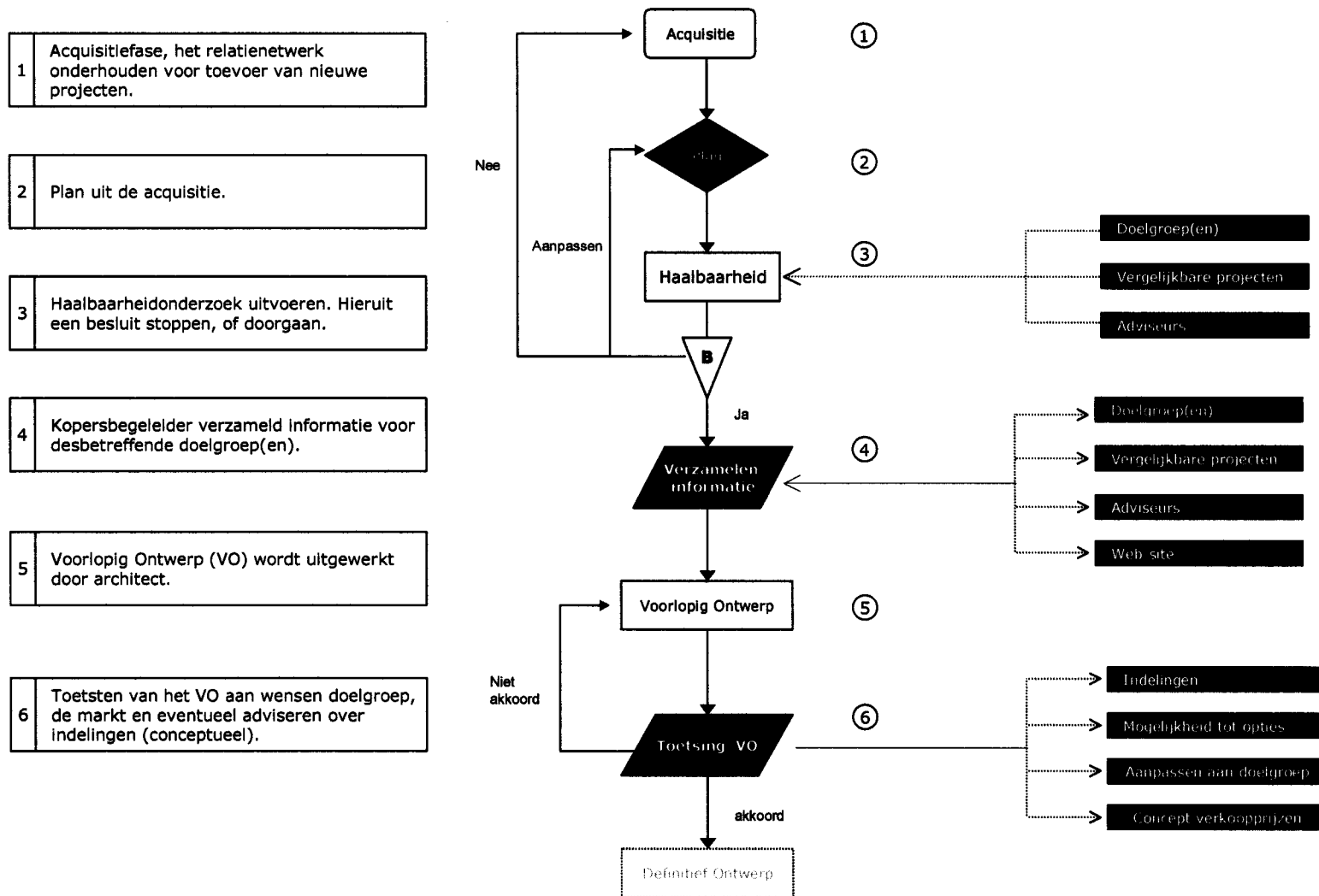
Besluitmoment



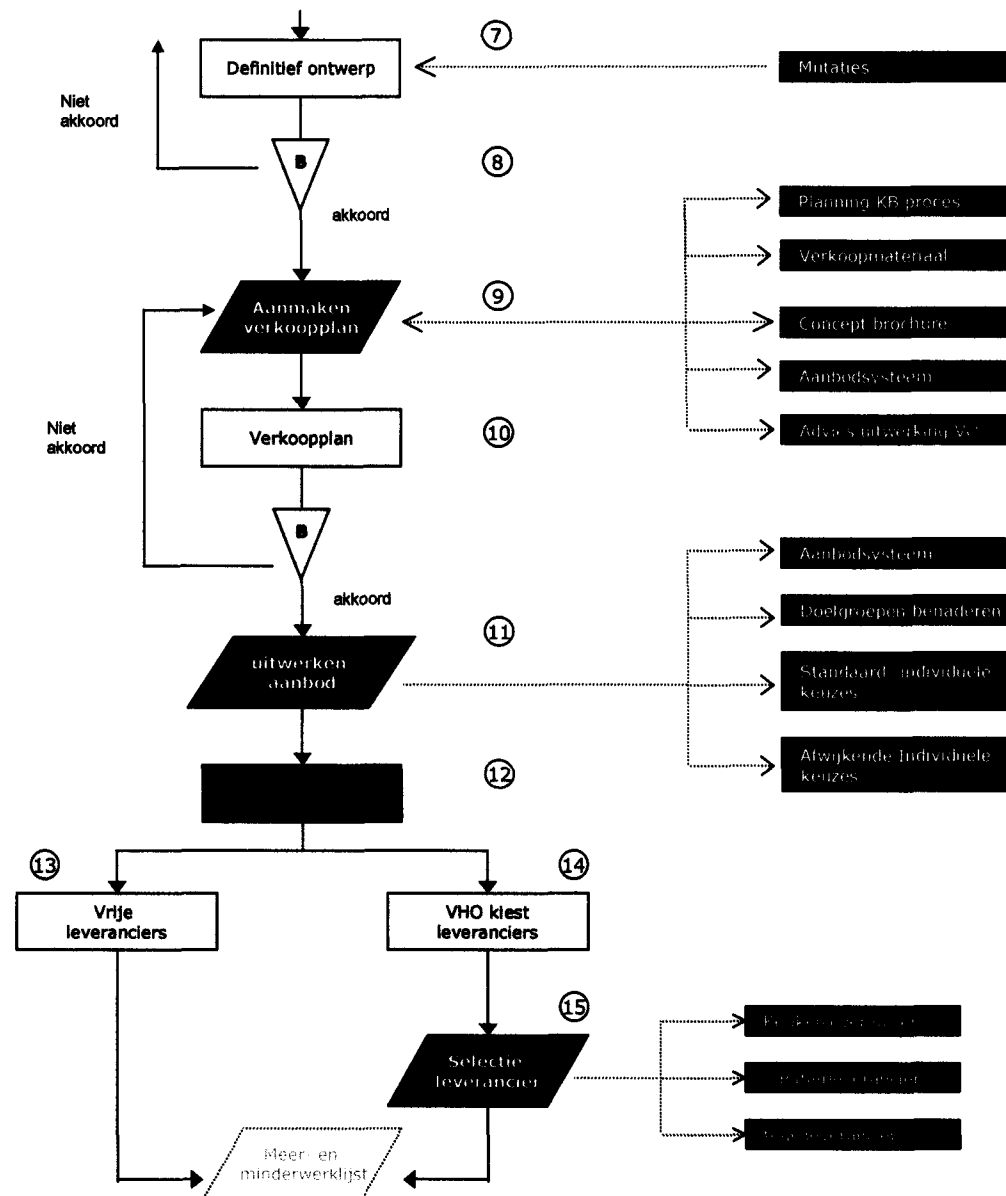
Actie nummer

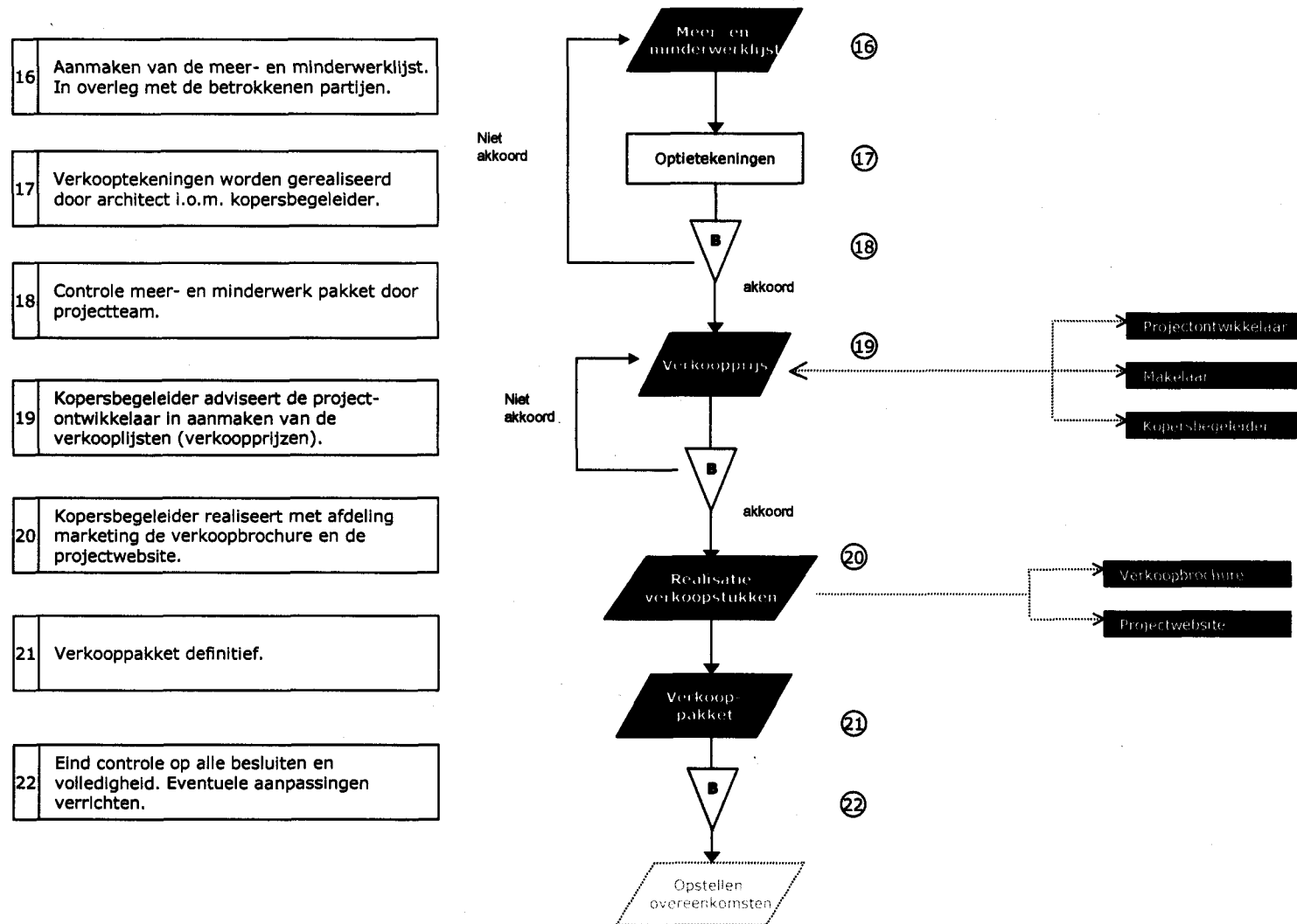


Richting activiteit



- 7 Definitief Ontwerp (DO) wordt uitgewerkt door architect, constructeur en adviseurs.
- 8 Toetsing DO. Eventuele aanpassingen in VO of plan wordt stop gelegd.
- 9 Opstellen van verkoopplan met daarin alle verkoopactiviteiten.
- 10 Uitgewerkt concept verkoopplan ter goedkeuring.
- 11 Uitwerken van het aanbodsysteem.
- 12 Bepalen hoe de leveranciers aangeboden worden, aan de hand van het aanbodsysteem.
- 13 De koper heeft volledige vrijheid in de keuze van een leverancier(s).
- 14 VHO kiest leveranciers. Koper krijgt keuze uit de door VHO geselecteerde leverancier(s).
- 15 Kopersbegeleider selecteert i.o.m. de Projectontwikkelaar de leveranciers.





23 Bepalen koop-/aannemingsovereenkomsten met projectontwikkelaar en projectmanager. Notaris werkt de overeenkomst uit.

24 De GIW toetst de gegevens van VHO.

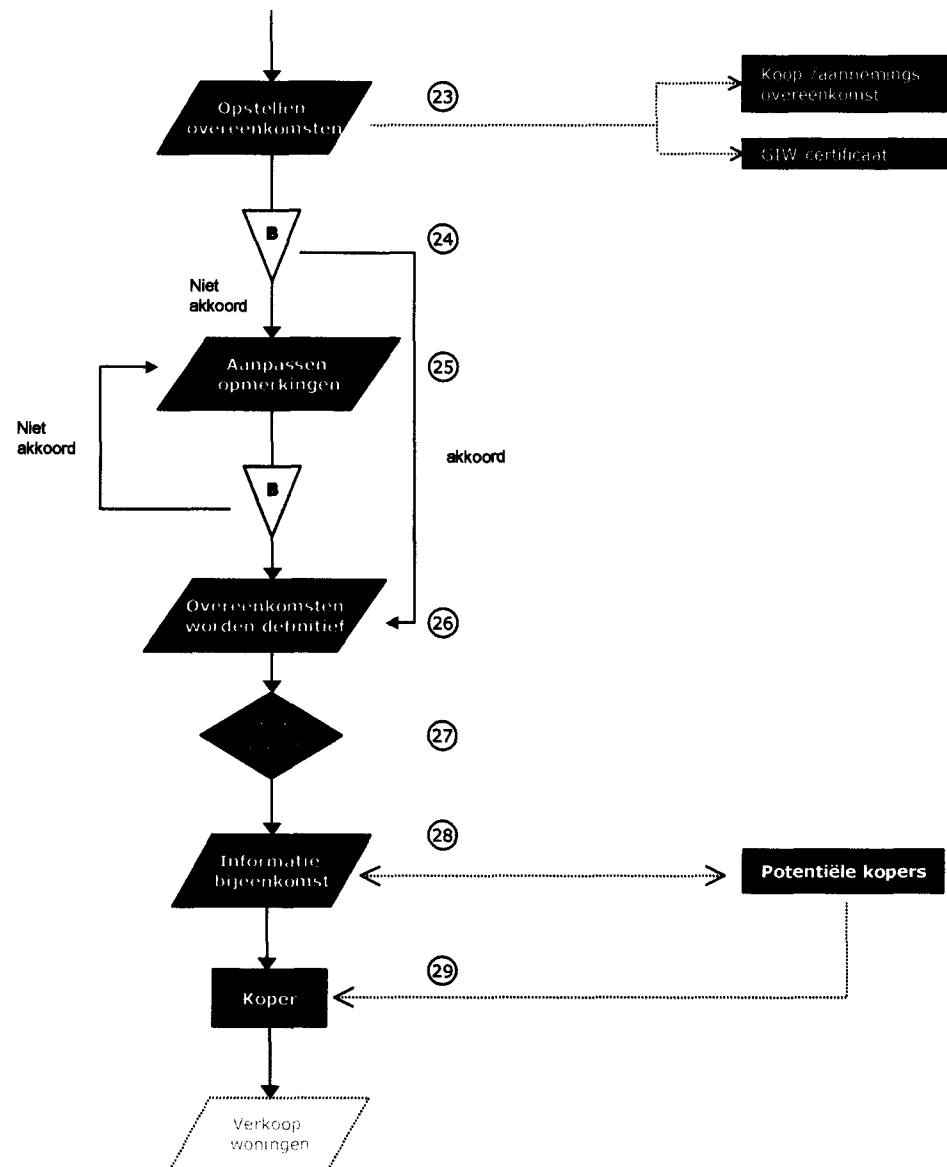
25 De opmerkingen van GIW worden verwerkt, en de stukken worden opnieuw ingediend.

26 Overeenkomsten worden definitief gemaakt.

27 De verkoopactiviteiten worden gestart.

28 Kopersbegeleider organiseert informatie bijeenkomsten voor potentiële kopers.

29 Er is een koper aangetrokken. Koper heeft kennis gemaakt met het project.



30 De kopersbegeleider start verkoop woningen. Bespreekt de mogelijkheden over verschillende opties met koper.

31 Koper geeft aan wel of geen kosten indicatie van de individuele wensen te willen hebben.

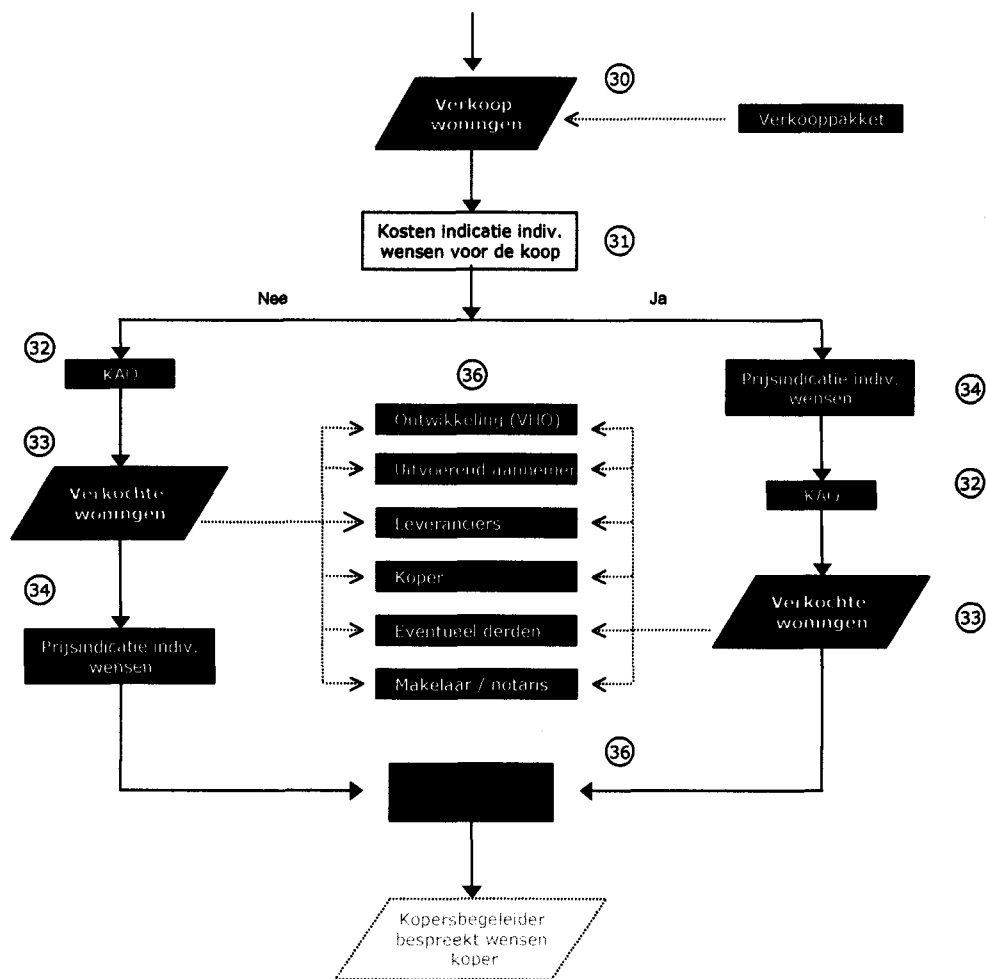
32 Koop-/aannemingsovereenkomst wordt getekend door de koper. +/- 8 weken later wordt de woning notarieel vastgelegd.

33 Kopersbegeleider geeft de verkochte woningen door aan diverse partijen

34 De kopersbegeleider maakt prijsindicatie voor de individuele wensen koper.

35 De betrokken partijen worden voorzien van informatie betreft de verkoopstand.

36 De koper gaat akkoord, de woning wordt kadastraal vastgelegd door notaris op basis van KAO.



37 Kopersbegeleider bespreekt de wensen m.b.t. standaard en individueel meer- en minderwerk.

38 Kopersbegeleider vraagt offertes aan bij uitvoerend aannemer van het individuele wensen van koper.

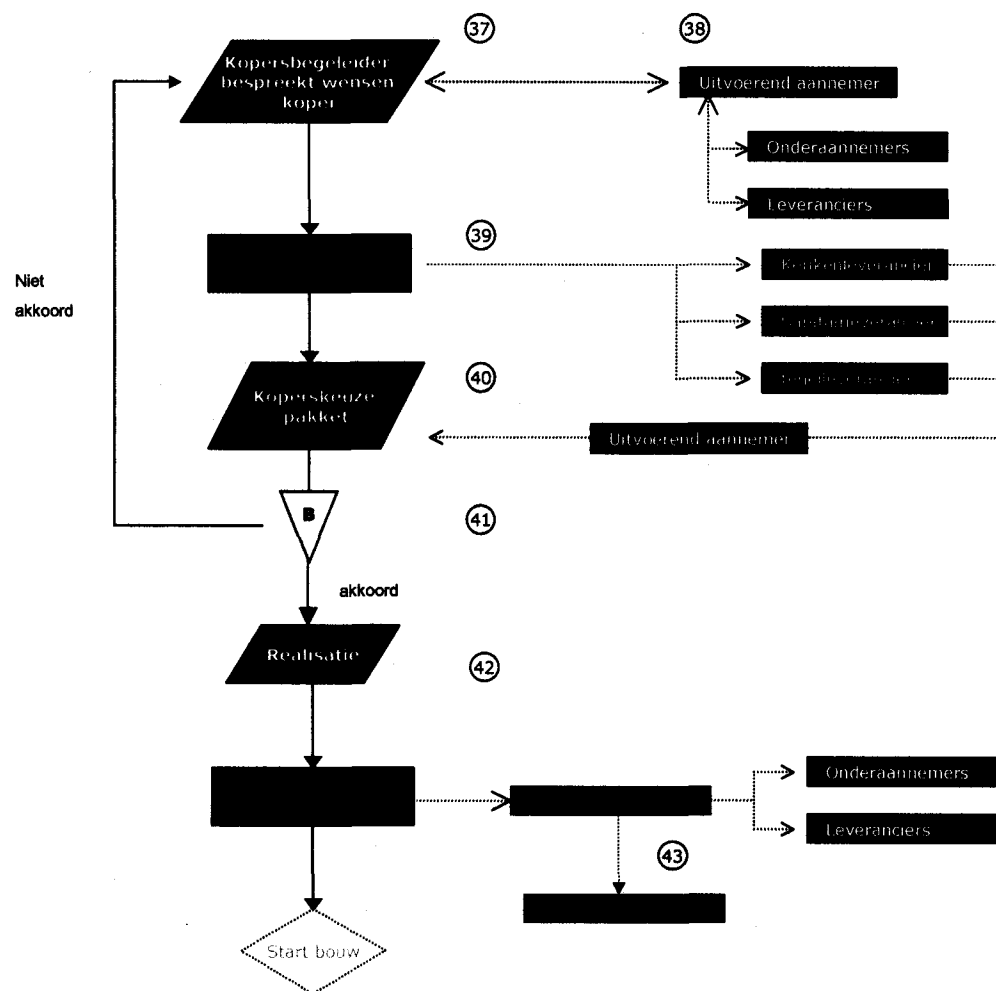
39 De koper bezoekt showrooms en maakt zijn keuze uit de verschillende mogelijkheden.

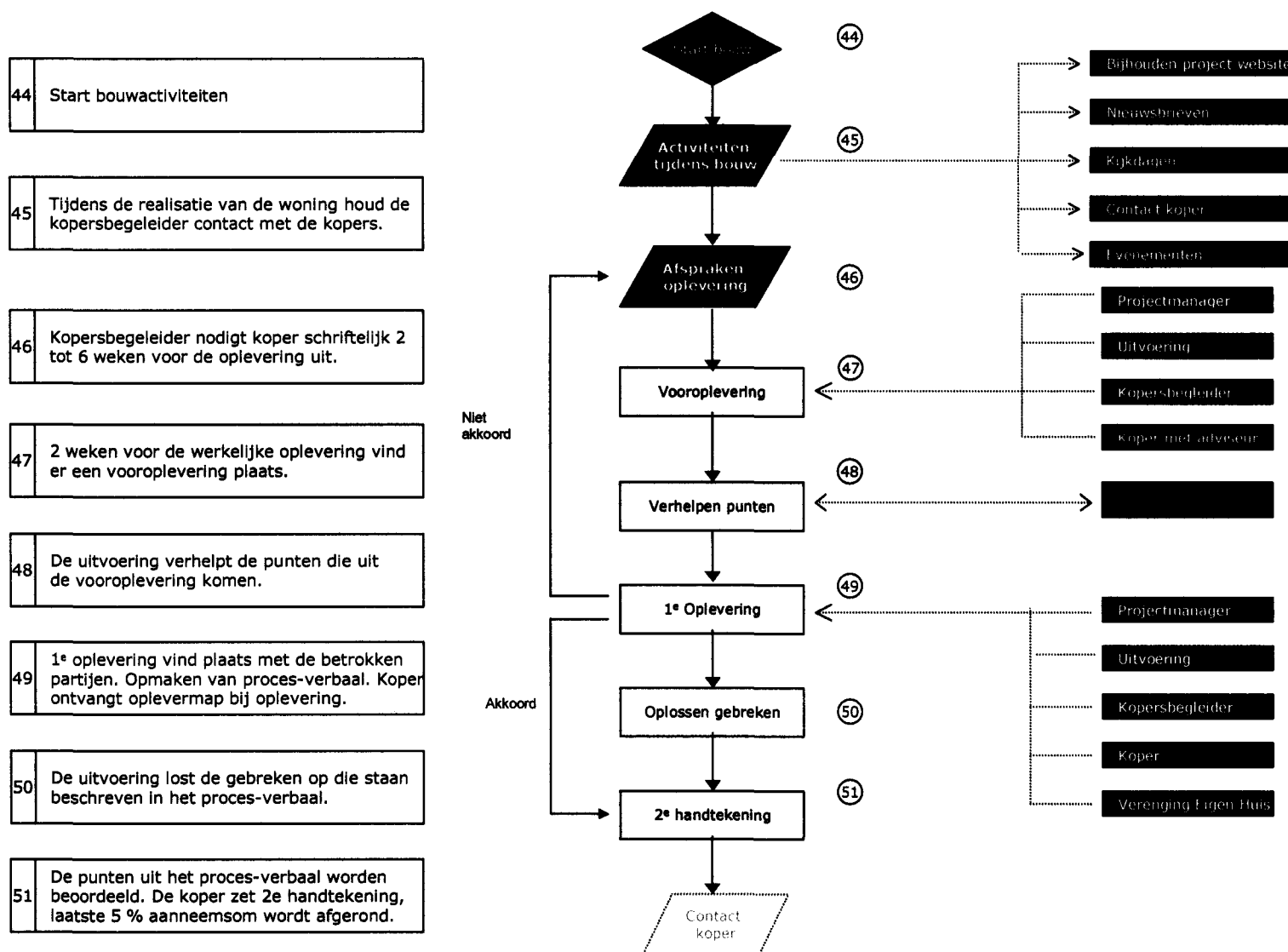
40 De kopersbegeleider stelt een compleet koperskeuzepakket samen. Met ingezonden stukken van leveranciers.

41 Koper maakt besluit over het meer- en minderwerk.

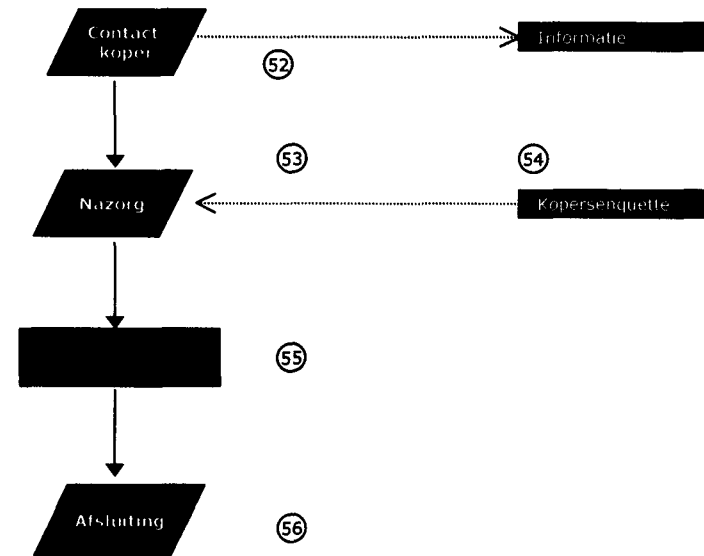
42 Kopersbegeleider verstuurd de stukken naar de betrokken partijen. Meer- en minderwerklijst, optietekeningen en offertes.

43 De werkvoorbereiding stelt kopersmatrix op en communiceert met uitvoering, leveranciers en onderaannemers





- | | |
|----|--|
| 52 | Kopersbegeleider houdt contact met koper na oplevering. |
| 53 | Kopersbegeleider houdt tot 3 maanden na oplevering contact koper. In deze periode verricht hij een kopersenquête |
| 54 | Kopersenquête afleggen. Opslaan in archief voor informatie toekomstige projecten |
| 55 | 3 maanden na oplevering wordt het project overgedragen aan de afdeling Garantie & Nazorg. |
| 56 | Kopersbegeleider sluit proces af. Opslaan gegevens voor opstarten van nieuw project. |



Dankwoord

Gedurende het onderzoek hebben we een goede feedback gehad van de medewerkers van Van Hoogevest Ontwikkeling. Er was altijd de bereidheid om tot mogelijke hulp en tijd, hiervoor willen we alle medewerkers bedanken voor de medewerking en geboden hulp tijdens het onderzoek. Voornamelijk Astrid Heilker en Peter van Schaijk willen we bedanken voor hun medewerking en voor de mogelijkheid om bij Van Hoogevest Ontwikkeling te kunnen afstuderen op een interessant onderwerp.

Teun Vogels en Jonathan Hopman
Utrecht, augustus – januari 2005

Algemene gegevens

Afstudeerbedrijf:

Van Hoogevest Ontwikkeling, Amersfoort

Bedrijfsbegeleiders:

Dhr. P. van Schaijk
Mevr. A. Heilker

Studenten:

Teun Vogels	1128390
Jonathan Hopman	1131846

Afstudeerbegeleiders Hogeschool van Utrecht:

Mevr. D. Goedknecht
Dhr. W. Ponsen