

‘ *Ieder huisje heeft zijn kruisje* ’

Tactische verbetervoorstellen naar aanleiding van uitgebreid onderzoek



Onderzoek voor Woningborg,
verzekeringsbedrijf in de
woningbouw branche



Hoe kan er intensiever gebruik gemaakt gaan worden
van de *Technische ABC*, zodat de kwaliteit van
nieuwbouwwoningen verbetert

‘Ieder huisje heeft zijn kruisje’

Tactische verbetervoorstellen naar aanleiding van uitgebreid onderzoek



Persoonlijk

Naam : Romana Janshen
Studentnummer : 2153311
Afstudeerbegeleider : Mevr. M. de Cocq
Klas : 4J
ISBN : 126327324

Opdrachtgever

Woningborg Groep

Hogeschool

Fontys Economische Hogeschool Tilburg
Johan Cruijff University
Prof. Goossenslaan 102, Tilburg

Datum en plaats

10 januari 2013 – 1 juni 2013, Ridderkerk

Inhoudsopgave

Management Summary	5
Voorwoord.....	6
Hoofdstuk 1 : Inleiding opdracht	7
1.1. Aanleiding	7
1.2. Probleemstelling	8
1.3. Onderzoeksdoelstellingen	8
1.4. Deel/onderzoeksvragen	8
1.5. Plan van Aanpak en onderzoeksmethode	9
1.6. Opbouw rapport.....	9
Hoofdstuk 2 : Woningborg Groep	10
2.1. Bedrijfsstructuur.....	10
2.2. Missie en visie Woningborg groep	10
2.2.1. Kernwaarden Woningborg	11
2.3. Doelgroep Woningborg	11
2.4. Concurrenten Woningborg certificaat.....	11
2.5. Marketing activiteiten Woningborg & strategie	12
2.6. Financiële positie Woningborg	12
2.7. Ontwikkelingen certificaat nieuwbouwwoningen	12
Hoofdstuk 3 : Analyse Technische ABC	13
3.1. Inleiding	13
3.2. De Technische ABC.....	13
3.2.1. Doelgroep Technische ABC	13
3.2.2. Plaats Technische ABC binnen Woningborg	14
3.2.3. Oprichting en vorm Technische ABC vroeger	14
3.2.4. Vorm Technische ABC nu.....	14
3.3. Benchmark Technische ABC / concurrerende producten	15
3.4. Marketing en communicatie (digitale) Technische ABC.....	15
3.5. Personeel Woningborg	15
Hoofdstuk 4 : Wat vinden de ingeschreven bouwondernemingen van de Technische ABC 17	
4.1. Steekproefopzet kwalitatief onderzoek - interviews	17
4.2. Steekproefopzet kwantitatief onderzoek – enquêtes	18
4.3. Resultaten en conclusies enquêtes & interviews	18
4.4. Kortom	23
Hoofdstuk 5 : Factoren die gebruik van Technische ABC kunnen beïnvloeden	24
Hoofdstuk 6 : Conclusies en aanbevelingen	26
6.1. Conclusies.....	26
6.2. Aanbevelingen.....	27
Hoofdstuk 7 : Actieplan	28
7.1. Product.....	28
7.1.1. Zoektermen/opties.....	28
7.1.2. Versie Technische ABC	29
7.1.3. Digitale versie.....	29
7.1.4. Applicatie ('App')	29
7.1.5. Beschikbaarheid.....	29

7.2. Prijs Technische ABC.....	30
7.2.1. Prijsbeleid.....	30
7.3. Communicatie / promotie Technische ABC	31
7.3.1. Communicatiedoelgroep.....	31
7.3.2. Boodschap.....	31
7.3.3. Propositie.....	32
7.3.4. Communicatiemix / methodes.....	32
7.4. Personeel.....	34
7.4.1. Binnendienst personeel.....	34
7.4.2. Buitendienst personeel / regio inspecteurs.....	34
7.4.3. Aanspreekpunt Technische ABC.....	34
7.4.4. Directie Woningborg.....	34
Hoofdstuk 8 : Financiële consequenties.....	35
Bibliografie en Literatuurlijst.....	37
Bijlagen.....	39
Bijlage 1 : Uitgebreide uitleg Woningborg N.V en Woningborg Advies.....	40
Bijlage 2 : Proces plaanmelding ingeschreven bouwonderneming.....	42
Bijlage 3 : Plaats producten Woningborg in bouwproces.....	43
Bijlage 4 : De ingeschreven bouwondernemingen - segmentatie	44
Bijlage 5 : Benaderde bouwondernemingen	46
Bijlage 6 : Het bouwproces.....	48
Bijlage 7 : Interview vragen.....	52
Bijlage 8 : Geïnterviewde ondernemingen en Raad van Arbitrage.....	54
Bijlage 9 : Resultaten interviews (incl. cijfers)	55
Bijlage 10 : Enquêtevragen	58
Bijlage 11: Resultaten enquêtes.....	63
Bijlage 12 : Ontwikkelingen in de bouwbranche.....	66
Bijlage 13 : Vergelijkbare producten Technische ABC.....	67
Bijlage 14 : Interviews intern.....	68
Bijlage 15 : Interviews extern	81
Bijlage 16 : Enquête resultaten	114
Verklarende woordenlijst.....	139

Management Summary

Woningborg is een verzekeringsbedrijf in de woningbouwbranche dat certificaten afgeeft bij de bouw van nieuwbouwwoningen. Deze certificaten fungeren voor de kopers als een financiële zekerheid (in de vorm van afbouw) en een (kwaliteits)garantie na de oplevering van de woning. De kwaliteitsgarantie proberen zij zo goed mogelijk te realiseren door bouwondernemingen zich te laten inschrijven bij Woningborg en hierna uitgebreid te screenen op financieel, technisch en juridisch gebied (het full service pakket). Bij deze 'screenings' houdt Woningborg zich vast aan de landelijke eisen vanuit de overheid (het Bouwbesluit) én aan de Technische ABC, een eigen ontwikkeld boekwerk. Dit product streeft goed en deugdelijk werk na. Elke bouwonderneming krijgt zo'n boek bij hun inschrijving.

Nu is het zo dat, ondanks de screenings en Technische ABC, de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen nog te vaak tegenvalt. Woningborg wil dat er onderzoek gedaan wordt naar het gebruik van de Technische ABC, aangezien men veel geld in dit product heeft geïnvesteerd (i.v.m. de digitalisering van de Technische ABC) en zij intensiever gebruik onder de doelgroep wil realiseren.

Naar aanleiding van uitgebreid onderzoek (intern + 16 interviews + kwantitatief onderzoek) kan worden geconcludeerd dat niet één verbeterpunt moet leiden tot intensiever gebruik maar juist meerdere punten; het **totale product moet verder geoptimaliseerd worden** om zo intensiever gebruik te bewerkstelligen. Het vergroten van de toegankelijkheid van het product de Technische ABC is hierbij erg belangrijk. De volgende actiepunten zijn hieruit voortgekomen:

- **Het product**
 - De zoekfunctie moet verbeterd worden, zodat de toegankelijkheid ervan verbetert. Dit betekent concreet dat er STABU-coderingen, NL/SFB-coderingen en meerdere zoekopties moeten worden toegevoegd.
 - Beide versies moeten beschikbaar blijven
 - De digitale versie dient veel toegankelijker te worden gemaakt door het mogelijk maken van een volledige weergave van het document, de laatst gezochte onderwerpen kenbaar te maken, de laatste wijzigingen op de site te vermelden en inlogcodes voor onderaannemers en architecten te introduceren.
 - De Technische ABC moet alleen voor de ingeschreven bouwondernemingen beschikbaar zijn.
- **De prijs**
 - Er moet geen prijs worden verbonden aan de Technische ABC, kijkend naar de kernwaarden van Woningborg.
- **De communicatie**
 - Dit moet verbeterd worden zodat Woningborg zelf invloed heeft op de intensiteit en reden van gebruik, ze moeten veel actiever worden in het aan de man brengen van de Technische ABC. Hier kan dan ook veel winst geboekt worden, aangezien het op dit moment niet op de juiste manier aangepakt wordt en het ook niet leeft binnen de bedrijven. Een informatie uur/cursus is iets waardoor er meerdere mensen tegelijk kunnen worden aangesproken en Woningborg mensen enthousiast kan gaan maken over de Technische ABC en het zodoende gaat leven binnen de bedrijven.
- **Het personeel**
 - Het personeel moet betrokken worden bij de verdere ontwikkeling en intensivering van gebruik van de Technische ABC, zodat het ook hierdoor meer gaat leven bij de bouwondernemingen. Daarnaast moet er een persoon aangewezen worden die het hele project gaat leiden. Dit om voor iedereen meer duidelijkheid te verschaffen.

Om al deze tactische verbeterpunten te implementeren (en dus intensiever gebruik te realiseren) is er een forse investering nodig, deze zal zo rond de ca. €63.670 liggen.

Voorwoord

Na vijf maanden intens bezig te zijn geweest met mijn afstudeeropdracht, ligt hier voor u mijn scriptie. De scriptie is geschreven voor de Woningborg Groep. Voor deze organisatie heb ik uitgebreid onderzoek verricht om erachter te komen op welke manier intensiever gebruik van een eigen ontwikkeld boekwerk (de Technische ABC) bewerkstelligd kan worden.

Mijn voorkeur voor mijn afstudeerscriptie lag, gezien mijn opleiding en interesses, bij een sport gerelateerde organisatie. Door omstandigheden is dit helaas niet zo gelopen, maar desondanks ben ik deze afstudeerorganisatie- en opdracht (ondanks een stoeve start) als een spannende uitdaging gaan zien. Het was namelijk mijn 1^e confrontatie met een (verzekerings)bedrijf in de bouwbranche. Het was in het begin dan ook even op de tanden bijten om al deze nieuwe en soms ingewikkelde informatie te begrijpen. Bij de start van de stage heb ik mij erg druk gemaakt over de materie, daarbij kwam ook nog eens dat ik interviews bij bouwbedrijven moest gaan afnemen zonder ook maar enige kennis van deze branche te hebben. Dit gedeelte van mijn onderzoek is weliswaar essentieel geweest in het gehele proces.

Waar ik uiteindelijk achter ben gekomen is dat heel veel mogelijk is als je maar je schouders eronder zet en er vol voor gaat. Ik ben dan ook blij met en trots op het eindresultaat. Ik hoop jullie ook haha!

Daarnaast heb ik geleerd dat goede, enthousiaste en hard werkende werknemers van essentieel belang zijn binnen een bedrijf en dat hierin het management een leidende rol zou moeten spelen in het motiveren van hun personeel. Ook ben ik erachter gekomen dat ik niet de hele dag op kantoor wil zitten, maar er juist op uit wil gaan en mezelf moet kunnen uitdagen in mijn toekomstige werk.

Graag wil ik ook een aantal mensen bedanken die mij gemotiveerd en geholpen hebben tijdens het gehele proces. Allereerst wil ik Woningborg zelf bedanken voor de stageplaats. Daarnaast wil ik mijn begeleiders Ton van der Minnen en Erik Schot hartelijk danken voor hun flexibiliteit, geduld en medewerking. Ook Koos de Vette wil ik hartelijk danken voor zijn tijd en moeite. Daarnaast wil ik in het bijzonder mijn begeleidster vanuit school, Marion de Cocq, bedanken voor haar juiste manier van begeleiding, haar kennis en haar vertrouwen in mij. Ook mijn 2^e begeleider, de heer Van Herpen, dank ik voor het altijd klaar staan bij vragen.

Hiernaast wil ik mijn schoonzus, broer en vriend heel erg bedanken voor het meedenken in het hele proces, wat mij erg heeft geholpen. Ook mijn lieve opa en oma wil ik bedanken voor hun, zoals altijd, lieve en geruststellende woorden de afgelopen vijf maanden.

En 'last but not least' dank aan mijn moeder voor haar ontzettende geduld de afgelopen tijd, waarin ik 'wel eens' sacherijig kon zijn.

Romana Janshen
Ridderkerk, 29 mei 2013

Hoofdstuk 1 : Inleiding opdracht

De Technische ABC van Woningborg is de leidraad door dit gehele rapport. Woningborg is een verzekeringsbedrijf in de woningbouwbranche dat staat voor het leveren van een grote bijdrage aan de kwaliteit van nieuwbouwwoningen in Nederland. Dit doet men al door het afgeven van certificaten en de hierbij horende toetsen. Maar Woningborg wil een nóg grotere bijdrage leveren door de Technische ABC, een boekwerk waarin haar ingeschreven bouwondernemingen kunnen lezen hoe zij het beste (goed en deugdelijk) kunnen bouwen. Het delen van kennis met de ingeschreven bouwondernemingen waardoor de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen omhoog gaat, reducering van de faalkosten wordt gerealiseerd, een grotere klanttevredenheid en het zo minder hoeven aanspreken van de verzekering is het doel hiervan.

1.1. Aanleiding

Woningborg is een verzekeringsbedrijf in de woningbouwbranche. Woningborg zorgt dat de koper van een woning zekerheid heeft in de vorm van afbouwen (bij faillissement van bouwer) en (kwaliteits)garantie na oplevering. Bouwondernemingen die bouwen met een certificaat van Woningborg moeten zijn ingeschreven bij Woningborg en ontvangen hiervoor de uitgebreide service en kennis van Woningborg. Zij zouden moeten zorgen voor de kwaliteit van de nieuwbouwwoning. Daarnaast geven deze ondernemingen de kopers de mogelijkheid te kopen met de Nationale Hypotheek Garantie d.m.v. het bouwen met certificaat.

Doordat Woningborg een verzekering afgeeft aan kopers willen zij dat het eindproduct van goede kwaliteit is, zodat de klanten tevreden zijn en de verzekering minder aangesproken hoeft te worden. Het verbeteren van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen staat dan ook hoog in het vaandel bij Woningborg.

Woningborg heeft, naast hun verschillende screenings, een product ontwikkeld dat leidend zou moeten zijn voor ingeschreven bouwondernemingen om goed en deugdelijk werk af te leveren. Uit de interne interviews is namelijk gebleken dat de kwaliteit van de gebouwde nieuwbouwwoningen nogal kan tegenvallen. Dit eigen ontwikkelde product heet de *Technische ABC*. Voor een bouwonderneming kan het, indien het op de juiste manier gebruikt wordt, veel geld schelen (en reputatieschade), want wanneer zij in het ongelijk wordt gesteld door de Raad van Arbitrage bij klachten van kopers, zijn alle kosten voor hun rekening. Ook Woningborg heeft uiteraard baat bij minder zaken bij de Raad van Arbitrage; als de koper (deels) in het ongelijk wordt gesteld, dan zijn de proceskosten voor rekening van Woningborg en moet er daarnaast veel tijd in gestoken worden.

Als ingeschreven bouwonderneming ontvangt men de uitgebreide service, “het full-service pakket” (kennis en ervaring), van Woningborg. Woningborg wil kennis delen met de ingeschreven bouwondernemingen als zijnde een soort partner voor hun risicomanagement, maar dus ook voor het risicomanagement van Woningborg zelf.

Woningborg heeft de Technische ABC ontwikkeld en is zeer overtuigd van het nut ervan. Men heeft de afgelopen jaren veel geld hierin geïnvesteerd. Woningborg streeft dan ook naar intensiever gebruik van de Technische ABC, aangezien zij constateren dat er nog veel fouten worden gemaakt en dit d.m.v. de Technische ABC teruggedrongen kan worden. Men wil weten wat er precies verbeterd/veranderd kan worden aan de Technische ABC zodat de reductie van bouwfouten een feit wordt.

1.2. Probleemstelling

De probleemstelling die voor dit tactische verbeterplan geformuleerd moet worden en waar uiteindelijk een antwoord op gegeven moet worden is:

Hoe kan Woningborg ervoor zorgen dat de ingeschreven bouwondernemingen (de primaire doelgroep) intensiever gebruik gaan maken van de Technische ABC zodat de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen verhoogt en de faalkosten voor de bouwondernemingen worden teruggedrongen?

Woningborg wil d.m.v. dit onderzoek te weten komen hoe de ondernemingen nu precies tegenover de Technische ABC staan, wat de verbeterpunten zijn en wat vanuit marketingoogpunt zou moeten gebeuren om dit product intensiever te laten gebruiken door de primaire doelgroep onder de ingeschreven ondernemingen.

1.3 Onderzoeksdoelstellingen

Onderzoeksdoelstellingen

Uit de gesprekken met Woningborg én de deskresearch die is uitgevoerd, zijn de volgende onderzoeksdoelstellingen duidelijk geworden:

- Inzicht krijgen in de manier, mate en reden van gebruik van de Technische ABC binnen de primaire doelgroep
- Inzicht krijgen in de gebruikservaringen en meningen van de primaire doelgroep wat betreft de Technische ABC
- Inzicht krijgen in het gedeelte van de bouwbranche dat betrekking heeft op de Technische ABC

Hetgeen Woningborg uiteindelijk wil bewerkstelligen door dit intensiever gebruik is kwalitatievere nieuwbouwwoningen, het minder hoeven aanspreken van de verzekering, meer tevreden klanten en minder faalkosten voor de bouwondernemingen. Dit rapport zal dan ook uiteindelijk *tactische verbetervoorstellen formuleren* die dit intensiever moeten gaan realiseren.

1.4. Deel/onderzoeksvragen

Om antwoord te kunnen geven op de probleemstelling wordt deze onderverdeeld in verschillende deelvragen. Deze deelvragen zullen stap voor stap een duidelijker beeld geven van de onderwerpen die onder de probleemstelling vallen. De antwoorden op deze deelvragen zullen uiteindelijk een gedetailleerde weergave geven van het hele probleem, wat voor algehele verduidelijking zorgt en hiermee tot een degelijke oplossing / aanbeveling gekomen zal worden om intensiever gebruik te realiseren.

Deelvraag	Hoofdstuk	Methode
1) Hoe wordt de Technische ABC door Woningborg ingezet op dit moment?	Hoofdstuk 3	Interviews intern
2) Op welke wijze maakt de doelgroep gebruik van de Technische ABC?(hoe, wie, waarom en wanneer)	Hoofdstuk 4	Interviews extern
3) Hoe beoordeelt de doelgroep de Technische ABC?	Hoofdstuk 4	Interviews extern

4) Wat zijn de behoeften van de primaire doelgroep wat betreft de Technische ABC?	Hoofdstuk 4	Interviews extern
5) Welke ontwikkelingen zijn er in de bouwbranche gaande die relevant zijn voor de Technische ABC?	Hoofdstuk 4 & 5	Interviews extern en deskresearch
6) Op welke manier dient de primaire doelgroep benaderd te worden?	Hoofdstuk 4 & 6	Deskresearch Interviews extern

1.5. Plan van Aanpak en onderzoeksmethode

De nadruk in dit plan ligt op het onderzoek onder de ingeschreven bouwondernemingen die de Technische ABC moeten gaan gebruiken/al gebruiken. Toch zal eerst de focus op het bedrijf zelf en de Technische ABC liggen. Dit zal via interne interviews plaatsvinden. Hierna dient er inzicht verkregen te worden in de bouwbranche en het hele bouwproces van idee tot oplevering. Er zal dan ook verkennend onderzoek verricht worden om meer achtergrond informatie over het probleem te krijgen, begrippen te verduidelijken, verbreding van de woningbouwkennis te bewerkstelligen en de onderzoeksprioriteiten vast te stellen. Dit zal via interne- en externe interviews en deskresearch duidelijk gaan worden.

Daarna zal de doelgroep voor de Technische ABC in kaart worden gebracht en wordt bepaald wie de primaire doelgroep is om te onderzoeken. Onder de primaire doelgroep zal kwalitatief onderzoek (diepte-interviews) uitgevoerd worden. Door de diepte-interviews wordt er getracht relevante informatie los te krijgen die meer inzicht zullen geven in het probleem en daardoor heel nuttig zullen zijn in de uiteindelijke conclusies en aanbevelingen. De interviews fungeren dan ook niet alleen als verkennend, maar ook als beschrijvend onderzoek. Op deze manier kan goed bepaald worden of er nog (aanvullend) kwantitatief onderzoek nodig is en zullen de eventuele enquêtevragen van hogere kwaliteit zijn. Voor de bouwondernemingen die uitgekozen worden zal dan ook steekproefonderzoek worden uitgevoerd, hierbij zal de groep respondenten (ingeschreven bouwondernemingen) zodanig vastgesteld worden zodat het voldoet aan de verdeling volgens het marketingplan van Woningborg 2012-2014.

1.6. Opbouw rapport

In de volgende twee hoofdstukken zal er een interne analyse gemaakt worden van Woningborg en de Technische ABC. Dit dient als input voor de interviews en enquêtes, waarvan de resultaten en conclusies in hoofdstuk 4 staan beschreven. In het hoofdstuk hierna worden de algemene factoren benoemd die het gebruik van de Technische ABC eventueel kunnen beïnvloeden. In hoofdstuk 6 worden de conclusies en aanbevelingen van het hele onderzoek kort besproken en toegelicht, waarna in hoofdstuk 7 het actieplan met tactische verbetervoorstellen te aanschouwen is. In hoofdstuk 8 worden de financiële consequenties besproken die dit gehele actieplan met zich meebrengt.

Hoofdstuk 2 : Woningborg Groep

Zoals eerder vermeld is, zal eerst Woningborg zelf kort worden toegelicht. Op deze manier wordt inzichtelijk wat de kernactiviteiten zijn, waar Woningborg voor staat en wat voor plaats de Technische ABC binnen dit verhaal inneemt bij Woningborg. Dit alles is belangrijke informatie die in de uiteindelijke conclusies en aanbevelingen van pas kan komen. Daarnaast kan worden bepaald of er mogelijkheden zijn om te investeren in het intensiever gebruik van de Technische ABC.

2.1. Bedrijfsstructuur

De Woningborg groep is een verzekeringsbedrijf in de woningbouwbranche en verstrekt al meer dan 30 jaar waarborgcertificaten aan kopers van nieuwbouwwoningen. Woningborg is daarentegen meer dan certificering alleen. Ze geven ook technische, financiële en juridische adviezen op het gebied van woningbouw. **Dat onderscheidt hen in de markt** en biedt een duidelijke meerwaarde voor zowel bouwondernemingen als kopers. Woningborg is marktleider (63%) in het verstrekken van certificaten (Uijting, 2012).

De Woningborg groep (of officieel de Woningborg Holding B.V.) bestaat uit:

- Woningborg N.V. (certificaten)
- Woningborg Advies (bouwadvies bedrijf)

De hoofdactiviteit van Woningborg is het verstrekken van de waarborgcertificaten.

Alle producten en diensten van de Woningborg groep zijn erop gericht om:

- ✓ De financiële risico's van kopers zoveel mogelijk te beperken
- ✓ Faalkosten voor bouwondernemingen te voorkomen
- ✓ De kwaliteit van nieuwbouwwoningen te verhogen

Voor uitgebreidere uitleg over Woningborg N.V. en Woningborg Advies zie bijlage 1, pag. 40.

2.2. Missie en visie Woningborg groep

De missie en visie worden hieronder beschreven zodat duidelijk wordt waar Woningborg daadwerkelijk voor staat en wat hun kernboodschap van bestaan is.

De missie is als volgt omschreven:

“De Woningborg groep richt zich op het geven van full service garanties en waarborgen en hieraan gerelateerde producten en diensten ten behoeve van zowel de bouwsector als kopers van nieuwbouwwoningen. Hierdoor draagt men bij aan het verhogen van de kwaliteit van in Nederland te bouwen woningen”.

De visie is als volgt omschreven:

“Het aan kopers verstrekken van waarborgcertificaten, die enerzijds ingeschreven bouwondernemingen aanzetten tot het realiseren van kwalitatief goede koopwoningen en anderzijds goede voorwaarden bieden voor garantie en waarborg van de door ingeschreven bouwondernemingen te bouwen koopwoningen. Daarnaast het aanbieden van (nieuwe) producten en diensten gericht op garanties, waarborgen, verzekeringen en advies aan ingeschreven bouwondernemingen en (nieuwe) relaties van de groep”.

Daaraan zijn de volgende doelen gekoppeld:

- Marktleider zijn / blijven, zowel kwantitatief als kwalitatief
- Uitbreiden full service pakket product / dienstverlening
- Versterken merknamen voor de totale groep
- Stimuleren van een positieve landelijke bekendheid

Hiernaast heeft de Woningborg groep ook een maatschappelijke doelstelling. Naast het feit dat ze de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen in Nederland willen verhogen, willen ze

voorkomen dat er in Nederland nieuwbouwkooptoningen gebouwd worden zonder een vorm van gewaarborgde garantie waardoor kopers in ernstige financiële problemen kunnen komen.

2.2.1. Kernwaarden Woningborg

De Woningborg groep wil gezien worden als de partij waarbij men terecht kan voor zekerheid in de woningbouw. Dit uit zich in de kernwaarden: zekerheid, kennis & kwaliteit, risicobeheersing en het leveren van een maatschappelijke bijdrage.

2.3. Doelgroep Woningborg

Woningborg heeft eigenlijk twee soorten doelgroepen. De directe doelgroep zijn de ingeschreven bouwondernemingen. Woningborg heeft deze ingeschreven ondernemingen nodig als klanten omdat zij anders minder woningen kunnen certificeren, maar andersom hebben de bouwondernemingen ook Woningborg nodig zodat zij kunnen bouwen met certificaat en de potentiële kopers zodoende hun woning kunnen kopen met de NHG (en hierdoor korting hebben op hun hypotheekrente) en de kopers zo ook een financiële en technische zekerheid hebben. Hedendaags wordt er nauwelijks meer zonder certificaten gebouwd, omdat kopers vandaag de dag bang zijn voor faillissement van de aannemer(s). De bouwonderneming maakt kosten om ingeschreven te zijn en blijven bij Woningborg én betalen het garantiecertificaat per woning.

De indirecte doelgroep zijn de kopers van nieuwbouwwoningen die de ingeschreven bouwondernemingen hebben gebouwd. Woningborg komt pas met hen in contact als zij een (koop-/) aannemingsovereenkomst hebben ondertekend en deze is opgestuurd, op basis waarvan een certificaat wordt verstrekt. Woningborg komt pas in werkelijk in contact met de koper wanneer er problemen na oplevering zijn.

2.4. Concurrenten Woningborg certificaat

In de markt van waarborgcertificaten is er eigenlijk maar één echte/directe concurrent, te weten Stichting Waarborgfonds Koopwoningen (SWK). SWK heeft een gelijksoortig product; het SWK-certificaat. SWK is overigens niet zelf verzekeraar (Woningborg wel). HDI Gerling verstrekt daarom bij hen de certificaten. SWK richt zich op de grotere bouwondernemingen, Woningborg richt zich daarentegen op de kleine en middelgrote bouwondernemingen. Woningborg heeft een marktaandeel van 63% en SWK 37% (Uijting, 2012). Er is op dit moment een opkomende organisatie, te weten Bouw Garant. Deze is hard op weg om ook met certificaat te mogen bouwen. Bouw Garant probeert via de onderkant van SWK op te komen en richt zich op de kleinere ondernemingen, waardoor het een serieuze bedreiging voor Woningborg kan gaan worden.

Woningborg onderscheidt zich van SWK door het toetsen van elk plan van elke ingeschreven bouwonderneming op technisch, financieel en juridisch gebied. Hierdoor verkleint men het risico van de ingeschreven onderneming om eventuele oneffenheden voor te zijn. Daarnaast ontvangt de onderneming de Technische ABC, waar de technische plantoetsers binnen Woningborg zich aan vasthouden bij het screenen van het plan zodat het aan goed en deugdelijk werk voldoet. SWK heeft geen buitendienst medewerkers en screent de plannen niet op de verschillende onderdelen zoals Woningborg dat doet. Woningborg biedt dus eigenlijk veel meer aan in ruil voor hun lidmaatschapsbijdrage en is daarnaast nog goedkoper ook.

Er moet overigens in het achterhoofd gehouden worden dat de concurrentie minder relevant voor dit onderzoek is, aangezien er antwoord gegeven moet worden op de probleemstelling. Er dient echter wel kort bij stil gestaan te worden, omdat het eventueel overstappen van ingeschreven bouwondernemingen van SWK naar Woningborg een optie is om meer inkomsten te genereren. De Technische ABC zou daar als middel bij kunnen helpen, daar

SWK geen soortgelijk product heeft en Woningborg daarnaast ook veel meer service geeft bij het 'lidmaatschapspakket'.

Het op de juiste manier benaderen van de ingeschreven bouwondernemingen is dan ook van essentieel belang, omdat de beslissing om naar een ander te 'verhuizen' zo gemaakt kan zijn.

2.5. Marketing activiteiten Woningborg & strategie

De Woningborg groep is niet erg bekend met marketing of het acquireren van nieuwe klanten. De nadruk binnen Woningborg ligt, volgens het directielid marketing, vooral op het behoud van de huidige klanten. Dit doet men door het toetsen van hun plannen als dienst aan te bieden (risicobeheersing voor de ondernemingen) en door de Technische ABC ter beschikking te stellen. De bouwondernemingen komen volgens Woningborg "toch wel binnenlopen". Er zijn namelijk maar twee aanbieders van waarborgcertificaten, te weten Woningborg en SWK (en de nu opkomende Bouwgarant). Hierdoor komen meestal de kleine- en middelgrote bedrijven bij Woningborg terecht en de grotere bij SWK. Men is dus nauwelijks bezig met het beter/goed op de markt zetten van hun producten en diensten (in het bijzonder de certificaten). Daarnaast is er een nieuwe aanbieder van certificaten in opkomst, die zich richt op de kleinere en middelgrote ondernemingen waar Woningborg zich ook op concentreert.

Daarentegen zijn ze wel bezig met productontwikkeling. Aangezien de inkomsten de laatste tijd aanzienlijk verminderd zijn en het erop lijkt dat dit alleen maar nog minder wordt, richt Woningborg N.V. zich op productontwikkeling en bedenkt men creatieve oplossingen om de inkomsten op andere manieren te genereren. Daarnaast willen ze de 'advies-tak' (Woningborg Advies B.V.) verder gaan uitbreiden en hier meer inkomsten uit halen. Deze twee onderdelen willen ze steeds meer laten groeien, zodat ze minder afhankelijk zijn van de certificaat afgifte, aangezien hier een daling in te constateren is volgens Woningborg.

2.6. Financiële positie Woningborg

Woningborg is een financieel gezond bedrijf. Het eigen vermogen ten opzichte van hun totaal vermogen is zodanig dat men kan zeggen dat Woningborg financieel gezond is. Het rendement op hun investeringen is zo hoog dat men van een financieel solide bedrijf mag spreken. Wel moet erbij vermeld worden dat hun investeringen het meeste geld opleveren (€100 mln.). Hun 'core business' opbrengsten zijn beduidend minder dan de investeringsopbrengsten. Er moet wel bij vermeld worden dat de uitgaven in deze tijd groter worden door de toename van het aantal faillissementen.

2.7. Ontwikkelingen certificaat nieuwbouwwoningen

Er is steeds minder werk in de bouw, wat als gevolg heeft, meer faillissementen. Woningborg heeft in 2012 al 700 woningen moeten afbouwen als gevolg van faillissementen van de ingeschreven bouwondernemingen. Daarnaast zijn er steeds minder nieuwbouwprojecten, waardoor de inkomsten uit certificaat afgiftes aanzienlijk dalen (NVM, 2012).

Conclusie

Woningborg is een financieel gezond bedrijf, dat staat voor het leveren van een grote bijdrage aan de kwaliteit van nieuwbouwwoningen, het verminderen van faalkosten van de ingeschreven bouwondernemingen en daarbij de tevredenheid van de kopers zeer belangrijk vindt. Om deze drie doelstellingen te bewerkstelligen zijn zij bereid veel te doen. Dit is ook haalbaar door de financiële positie waar zij in verkeren. Om er achter te komen of het nuttig is om in het product de Technische ABC verder te investeren dient er eerst onderzocht te worden hoe er op dit moment mee omgegaan wordt door Woningborg en welke positie het binnen het bedrijf inneemt. Het volgende hoofdstuk zal dan ook dieper ingaan op het product zelf.

Hoofdstuk 3 : Analyse Technische ABC

Om inzicht te krijgen in het product de Technische ABC dient er eerst onderzoek te worden verricht binnen het bedrijf middels interviews. Op deze manier moet er duidelijk worden hoe de Technische ABC op dit moment is vormgegeven en hoe er binnen het bedrijf mee omgegaan wordt. Op deze manier kan bepaald worden welke vragen belangrijk zijn in het externe onderzoek. Na dit hoofdstuk kunnen er conclusies getrokken worden over de huidige staat waarin de Technische ABC nu verkeert en waar de (interne) probleempunten liggen, waarna het als input zal dienen voor het externe onderzoek.

3.1. Inleiding

De Technische ABC is een onderdeel van het full service pakket (zie bijlage 3 op pag. 43 voor meer info) dat Woningborg aanbiedt aan haar ingeschreven bouwondernemingen. Wanneer een bouwonderneming zich inschrijft bij Woningborg (en hiervoor een jaarlijks bedrag betaalt), ontvangt deze in ruil hiervoor de service en kennis van Woningborg. Een onderdeel van dit full service pakket is de Technische ABC, dat de bouwonderneming moet aanzetten tot het afleveren van goed en deugdelijk werk. Dit hoofdstuk zal antwoord geven op de deelvraag hoe de Technische ABC op dit moment is vormgegeven.

3.2. De Technische ABC

De Technische ABC is een eigen ontwikkeld boekwerk (275 bladzijden) waarin de meest uiteenlopende onderwerpen worden behandeld waar een bouwonderneming in de woningbouw mee te maken kan krijgen. Het is eigenlijk een handboek waarin op alfabetische volgorde technische informatie over het ontwerp, voorbereiding, uitvoering en nazorg van **nieuwbouw** koopwoningen gegeven wordt. Het is geen boek waar men even snel doorheen leest.

Door de 30 jaar ervaring van Woningborg met het toetsen van plannen, bouwplaats bezoeken, bemiddelingen en herstellen van gebreken/schade en door middel van inzichten die ze ontleen aan Arbitrale Vonnissen, hoopt men een bijdrage te leveren aan het verminderen van de faalkosten van bouwondernemingen en het uiteindelijk verbeteren van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen. Veel bouwtechnische fouten en de daarmee samenhangende schadeclaims kunnen worden voorkomen door al vroeg in het bouwproces oog te hebben voor de consequenties van het Bouwbesluit (zie verklarende woordenlijst op pag. 139) en complexe detailleringen. De technische tak van Woningborg is dan ook het sterke punt van Woningborg.

Door het leren van de praktijk, kunnen er fouten in de toekomst vermeden worden. “Het voorkomen van gebreken is beter dan herstellen” is de gedachte achter de Technische ABC. Woningborg wil naast de minimale eisen vanuit de overheid (het Bouwbesluit), met de Technische ABC goed en deugdelijke werk naleven. Op deze manier bevordert men de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en zorgt men dat het aan de verwachtingen van de toekomstige kopers kan voldoen. De Technische ABC is een boek dat d.m.v. de vele praktijkvoorbeelden en de hierbij toegevoegde content een heel toegankelijk en handig middel is om te gebruiken tijdens het bouwproces. Het zou een meerwaarde kunnen zijn om je als bouwonderneming in te schrijven bij Woningborg i.p.v. bij de concurrent(en) die dit niet aanbieden.

3.2.1. Doelgroep Technische ABC

De doelgroep van de Technische ABC zijn alle ingeschreven bouwondernemingen bij Woningborg. Deze ondernemingen zijn dan ook eindverantwoordelijk voor het eindproduct (de woning).

3.2.2. Plaats Technische ABC binnen Woningborg

De Technische ABC is een onderdeel van het full-service pakket dat Woningborg aanbiedt aan de ingeschreven bouwondernemingen. Het jaarlijkse lidmaatschap dat men betaalt is dan ook niet voor niks. Men krijgt in ruil hiervoor de kennis, service en ervaring van Woningborg;

- De plannen van bouwondernemingen worden **getoetst** op financieel, technisch en juridisch gebied. Het technische gedeelte is de specialiteit van Woningborg. In dit gedeelte wordt gebruik gemaakt van de Technische ABC door de technische plantoetsers van Woningborg. Bij bevindingen die risicovol zijn, meldt Woningborg dit dan ook aan de gecertificeerde ingeschreven onderneming. Deze onderneming doet hiermee wat hij wil. Woningborg heeft geen **autoritaire** rol binnen dit verhaal. Ze adviseren, maar kunnen niet “verplichten tot”. Ze kunnen inkomende plannen niet goedkeuren natuurlijk, alleen betekent het (definitief) niet goedkeuren van plannen ook minder inkomsten. Zie bijlage 2 op pag. 42 voor de stapsgewijze uitleg over planaanmeldingen.
- Er worden **bouwplaats bezoeken** uitgevoerd tijdens de bouw. Dit is voor de bouwonderneming prettig omdat de bouw gecontroleerd wordt door technische specialisten van Woningborg. Woningborg zelf heeft hier voordeel bij doordat ze het bouwproces gedeeltelijk kunnen bewaken.
- Naast bovenstaande ontvangt men ook nog eens de Technische ABC. Middels dit boekwerk streeft Woningborg goed en deugdelijk werk na.

Uiteindelijk is dit totaalpakket een toegevoegde waarde voor de ingeschreven bouwondernemingen omdat het hen helpt bij het voorkomen van faalkosten en hen dus tracht hun risico te beperken.

Er dient wel een modus gevonden te worden teneinde niet te betweterig over te komen bij het helpen van de ingeschreven bouwondernemingen, aangezien het een wisselwerking tussen Woningborg en de ingeschreven bouwondernemingen dient te zijn.

3.2.3. Oprichting en vorm Technische ABC vroeger

De Technische ABC is opgericht in 1997. Voorheen was de Technische ABC om de aantal jaren (geen standaard duur) in boekvorm te verkrijgen, maar sinds 2012 is dit veranderd in een digitale versie. De boekversie is nu niet meer verkrijgbaar.

Het is opgericht met als doel om de kennis van Woningborg met hun ingeschreven leden te delen. Er is alleen nooit onderzoek gedaan of deze ingeschreven ondernemingen wel behoefte eraan hadden, of dat er al concurrerende producten waren, wie er gebruik van moet maken etc. Daarnaast is er nooit werk van gemaakt om men intensief gebruik te laten maken van de Technische ABC, middels communicatie. Ofwel; er is nooit degelijk onderzoek gedaan.

Naar alle ingeschreven bouwondernemingen werd in het verleden een Technische ABC opgestuurd. De post was gericht op de directie van de onderneming, zonder te berichten waar de Technische ABC voor dient, voor wie het interessant is, wie het moet gebruiken etc. Daarnaast werd er, door het statische karakter van een boek, wanneer nodig een boekje naar alle ondernemingen gestuurd waarin de laatste belangrijke wijzigingen in werden vermeld zodat men weer up2date was.

3.2.4. Vorm Technische ABC nu

Zoals eerder vermeld is de Technische ABC op dit moment alleen nog digitaal verkrijgbaar. Het doel hiervan is dat men op welke plek dan ook de Technische ABC kan bekijken, met het oog op de opkomst van de vele mobiele apparatuur.

Het is belangrijk hierbij te vermelden dat Woningborg totaal geen onderzoek heeft gedaan naar de wensen van de gebruikers; is er bijvoorbeeld wel behoefte aan de Technische ABC? Maakt men er gebruik van? Wie maakt er gebruik van? Wie dient er gebruik van te maken? Is er wel behoefte aan een digitale versie? En ga zo maar door. Daarnaast weten ze eigenlijk ook niet te vertellen wie deze gebruikers precies zijn, wat essentieel is om het product effectief te communiceren.

De Technische ABC wordt nu naar de directie gestuurd met daarin de inlogcode en het wachtwoord, zonder enige vorm van uitleg wat de Technische ABC voor toegevoegde waarde kan zijn. Bij het gebruik van de licentie, kan er overigens maar één iemand tegelijk op de site werken.

De laatste wijzigingen zijn niet op de site te zien, ondanks dat de digitale versie hier een ideale omgeving voor zou zijn. Ook is de zoekfunctie niet optimaal, bij het zoeken naar bijvoorbeeld 'deuren', komt er niets naar voren. Er had 'buitendeuren' ingevuld moeten worden om het te vinden. De zoekfunctie geeft dan ook niet meerdere opties aan bij het woord 'deuren'.

3.3. Benchmark Technische ABC / concurrerende producten

Uit onderzoek is gebleken dat de Technische ABC uniek is in zijn soort en er geen gelijkwaardige/vergelijkbare producten op de markt zijn. De inhoud is namelijk gebaseerd op alle opgedane kennis in de afgelopen 30 jaar, met toevoegingen van begrijpbare taal van de minimale eisen vanuit de overheid (Bouwbesluit). De producten waar de doelgroep van gebruik maakt worden in bijlage 13 op pagina 67 toegelicht, zodat duidelijk wordt wat het verschil is tussen deze producten en de Technische ABC.

3.4. Marketing en communicatie (digitale) Technische ABC

Om de Technische ABC te promoten werd, zoals eerder vermeld, naar elke ingeschreven bouwonderneming een Technische ABC verstuurd. Er worden geen middelen ingezet om ervoor te zorgen dat de ondernemingen intensief gebruik gaan maken van de digitale versie. Ondanks dat zowel Woningborg als de ingeschreven bouwondernemingen er ontzettend veel nut bij zouden kunnen hebben. Voorheen werd er een folder bij gestuurd, met daarin de vermelding dat als er behoefte was aan nog een boek dat men dit kon aanvragen. Elk extra boek kostte €80.

De gedigitaliseerde versie van de Technische ABC is via een mailing naar alle ingeschreven bouwondernemingen bekend gemaakt. Op dit moment kost elke extra licentie om in te loggen €150. De digitale versie wordt voor de rest niet gepromoot en de laatste veranderingen die er plaatsvinden, worden niet vermeld op de site. Daarnaast stuurt Woningborg de inlogcodes van de licentie naar de directeuren van de ingeschreven bouwondernemingen, zonder echt te weten of dit de juiste persoon is om de Technische ABC aan te communiceren. Dit is allemaal uit gesprekken met verschillende werknemers gebleken.

Woningborg heeft sinds 2012 een Facebook en Twitter account, alleen maakt men hier niet actief gebruik van.

Waar het op neer komt is dat uit onderzoek (deskresearch en interne gesprekken) is gebleken dat men heel weinig doet om dit 'geweldige' product op een effectieve manier in te zetten zodat men er vaker gebruik van gaat maken. Er wordt heel weinig gedaan om het product 'aan de man' te brengen.

3.5. Personeel Woningborg

Er is één personeelslid die bepaalt wat er al dan niet toegevoegd moet worden aan de Technische ABC. De wijzigingen zijn in de meeste gevallen veranderende eisen vanuit de overheid. Daarnaast kijkt deze persoon ook alle rapporten van de 'screeners' en buitendienstmensen door, alleen wordt deze informatie op geen enkele manier betrokken bij de Technische ABC (zodat het verder ontwikkeld kan worden). Deze persoon houdt zich een zeer groot gedeelte van zijn tijd bezig met de ontwikkeling van de Technische ABC.

Het buitendienst personeel wordt eigenlijk niet gebruikt ter promotie of ter verbetering van de Technische ABC. De buitendienst werknemers gaan naar de bouwplaats en bekijken of het proces goed verloopt.

Indien nodig, wat vaak het geval is, maken zij foto's op de bouwplaats en maken zij een rapport hierover op dat naar het management van de bouwonderneming gaat én naar de directie binnen Woningborg. Meer wordt er niet mee gedaan. Daarnaast wordt er bij de zogenoemde regiobijeenkomsten (die over faalkosten gaan) niet gerefereerd/ geen link gelegd naar de Technische ABC. Ook is er niet een contactpersoon aanwezig waar de ondernemingen, bij vragen en onduidelijkheden over de Technische ABC, zich op kunnen beroepen.

Ook is er binnen Woningborg nogal een meningsverschil over de Technische ABC; de één wil het commercialiseren, de ander wil het gratis en als toevoeging aan het totaalpakket voor de ondernemingen. Daarnaast weten de personen die op dit moment druk met de verdere ontwikkeling van de Technische ABC zijn niet te vertellen wie de gebruiker van de Technische ABC nu precies is; is het een toegevoegde waarde voor de werkvoorbereider of uitvoerder, voor de ontwerpfase of voor de uitvoeringsfase? Ook zegt de één binnen het bedrijf dat het als een soort bijbel gezien wordt en de ander geeft aan dat het bij de bouw in de keet ligt en daar ook blijft liggen. Daarentegen zijn ze wel allemaal heilig overtuigd van de toegevoegde waarde van de Technische ABC.

Recent is de directiefunctie van de afdeling marketing & sales komen te vervallen en zijn er vooralsnog geen plannen om deze functie opnieuw in te vullen.

Overigens was er weinig informatie te verkrijgen over de Technische ABC via de werknemers. Men kon niet vertellen of er concurrerende producten waren, wie degenen zijn die het zouden moeten gebruiken en ook was er weinig kennis over de indeling binnen bijvoorbeeld de aannemingsbedrijven.

Conclusie

De Technische ABC wordt binnen Woningborg gezien als een 'groots' middel. Het wordt alleen zeer amateuristisch gepresenteerd. Men doet nauwelijks aan marketing rondom het product. Men denkt met het alleen ontwikkelen en toesturen een product aan te laten slaan, ondanks dat een zekere uitleg wel degelijk vereist is. Er is dus geen 'follow up'. Er is niet één persoon die de leiding heeft waardoor er onduidelijkheid ontstaat en de werknemers niet op één lijn zitten, waardoor er geen gezamenlijk(e) gedachte/plan van aanpak tot stand kan komen. Bovendien is er erg weinig kennis over de ondernemingen bekend.

Daarnaast lijkt het erop dat de certificaten voor nieuwbouwwoningen minder aandacht krijgen, aangezien het er in deze markt niet erg rooskleurig uitziet.

Om erachter te komen hoe de primaire doelgroep over dit product denkt, wie er allemaal actief zijn binnen deze bedrijven en hoe ermee omgegaan wordt, zullen er interviews en enquêtes afgenomen gaan worden. Dit zal dan ook in het volgende hoofdstuk duidelijk worden.

Hoofdstuk 4 : Wat vinden de ingeschreven bouwondernemingen van de Technische ABC

In dit hoofdstuk wordt er onderzoek gedaan naar de bevindingen van de ingeschreven bouwondernemingen over de Technische ABC.

Er zijn eerst 16 interviews afgenomen onder de primaire doelgroep. Deze keuze wordt toegelicht in paragraaf 4.1. De interviews zijn o.a. input voor het vervolg onderzoek dat uit enquêtes bestaat. De steekproefopzet hiervan wordt verder toegelicht in paragraaf 4.2.

4.1. Steekproefopzet kwalitatief onderzoek - interviews

Om meer inzicht te krijgen in de bouwbranche en de doelgroep van de Technische ABC zijn er zestien interviews afgenomen onder de primaire doelgroep. Deze zijn gekozen uit een populatie van 1088 ingeschreven ondernemingen.

In het marketingplan van Woningborg 2012-2014 is een nieuwe segmentatie toegepast. Deze geeft inzicht in de verschillende bouwondernemingen, zie bijlage 4 pag. 44. Uit de interne interviews is gebleken dat een aantal van deze ondernemingen de Technische ABC direct gebruiken, maar ook een aantal indirect. De aannemers, ontwikkelende bouwers, kavelbouwers en combinaties zijn bijvoorbeeld echte bouwers, deze hebben direct nut bij de Technische ABC en gebruiken het ook zelf (zie voor meer uitleg over de verschillende segmenten bijlage 4, pagina 44). Projectontwikkelaars en woningcorporaties zijn daarentegen ondernemingen die een (ontwikkelende) aannemer inhuren om de bouw te realiseren. Zij zouden de Technische ABC dan ook zelf moeten aanbevelen bij de aannemers waar zij mee samenwerken, wat lastig te bewerkstelligen is. Uit gesprekken met Woningborg is bovendien gebleken dat deze twee segmenten in 99% van de gevallen gebruik maken van aannemers die zijn ingeschreven bij Woningborg. Daarnaast zorgen de echte bouwers samen voor 80,5% van de inkomsten (zie bijlage 5, tabel 2 op pagina 46). Daarnaast wordt er door projectontwikkelaars en woningcorporaties steeds meer gebruik gemaakt van de aparte koop- en aanneemsom. Zij regelen de koopsom van de grond met de aannemers, maar de aanneemsom wordt door de aannemers zelf geregeld. Dit resulteert in minder ingeschreven projectontwikkelaars en woningcorporaties en juist meer ingeschreven aannemers.

Met deze gegevens is er besloten om de focus te leggen op de echte bouwers, zoals boven beschreven, zodat de diepte kan worden ingegaan met dit onderzoek.

Voor de diepte-interviews zijn tien aannemers, drie ontwikkelende bouwers, één kavelbouwer en één combinatie benaderd voor het afnemen van interviews. Dit is percentagegewijs berekend naar de verdeling onder de populatie, zie bijlage 5, tabel 1 op pagina 46.

De criteria bij het uitkiezen van de ondernemingen voor interviews zijn de volgende:

- *De grootte van de bouwonderneming*; omdat de structuur binnen ondernemingen anders geregeld kan zijn, waardoor de gebruiker en ontvanger van de Technische ABC verschillend kunnen zijn.
- *Het aantal aangemelde woningen van de onderneming*; dit ligt meestal in lijn met de grootte van de bouwonderneming, als deze namelijk groot is zal dit in de meeste gevallen als gevolg hebben dat ze ook veel woningen aanmelden (en de meeste inkomsten betekenen voor Woningborg).
- *De regio van de bouwonderneming*; omdat karaktereigenschappen in het oosten van het land nogal kunnen verschillen met bijvoorbeeld het westen. De ingeschreven bouwondernemingen bij Woningborg zijn gelijk verdeeld over Nederland, hier valt geen onderscheid in te maken.

Via Woningborg zijn de contactgegevens gevraagd van de bedrijven. Door hen telefonisch te benaderen was er de mogelijkheid om hen uitleg te geven over het onderzoek.

Hierdoor werd er doorverbonden naar de juiste persoon voor de interviews. Zie bijlage 5, tabel 3 op pagina 46 voor de uitgekozen ondernemingen.

4.2. Steekproefopzet kwantitatief onderzoek – enquêtes

Uit het kwalitatief onderzoek zijn een aantal resultaten voortgekomen waar niet echt een goed en consistent beeld door te verkrijgen is of waar kwantiteit gewenst is. Kwantitatief onderzoek is dan ook vereist om dit wel te kunnen bewerkstelligen. Door de interviews is er veel informatie opgedaan over de bouwbranche en ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de Technische ABC, waardoor de vragenlijst een stuk meer kwalitatieve vragen bevat.

De onderzoeksvragen zoals in H1 vermeld zijn ook voor de enquête de essentiële elementen in dit kwantitatief onderzoek. Alleen wordt er dieper ingegaan op de belangrijkste uitkomsten van de gehouden interviews.

De populatie bestaat, zoals eerder vermeld, uit de 1088 ingeschreven bouwondernemingen. De focus ligt nog steeds op de echte bouwers.

De 1088 ondernemingen zijn onderverdeeld in segmenten, zie bijlage 4 op pag. 44.

Er zijn **508** ondernemingen benaderd om de enquête in te vullen. Deze 508 ondernemingen zijn:

- Aannemers & ontwikkelende bouwers (de kavelbouwers zijn niet meegenomen aangezien deze voor heel weinig omzet zorgen).
- A- t/m E-melders, ofwel meer dan 100 aangemelde woningen tot 1 aangemelde woning. Zie bijlage 4, pag.44.
- F- en G-melders zullen buiten de steekproef gelaten worden, omdat dit (G) nieuw aangemelde bouwondernemingen zijn die nog niet in contact zijn gekomen met de Technische ABC. F-melders (292) zijn ondernemingen die nog geen woningen hebben aangemeld (betalen wel contributie). Van hen mag ook niet verwacht worden dat zij bewust bezig zijn met de Technische ABC. Deze twee groepen kunnen een scheef beeld van de uitslag geven doordat ze nog geen of minimale ervaring met het product hebben.

Uiteindelijk zijn er 110 enquêtes ingevuld door de primaire doelgroep, hetgeen betekent dat 20% van deze doelgroep bereikt is. Dit is meer dan waar vooraf naar gestreefd werd.

4.3. Resultaten en conclusies enquêtes & interviews

In deze paragraaf worden de belangrijkste resultaten en conclusies besproken die zijn voortgekomen uit het onderzoek middels de interviews en de enquêtes. Deze laten zien of de resultaten uit de interviews overeenkomen met de (kwantificering van de) resultaten uit de enquêtes. Daarnaast is deze paragraaf ook leidend in de uiteindelijke aanbevelingen die worden gedaan in Hoofdstuk 7.

Zie bijlage 9 op pagina 55 voor het complete uitgeschreven resultaten overzicht die zijn voortgekomen uit de interviews. Zie bijlage 11 op pagina 63 voor de complete uitgeschreven resultaten van de enquêtes.

Algemene info

- Men kent de Technische ABC aanzienlijk meer dan dat men het niet kent; 99 (90%) bedrijven geven aan het te kennen, de overige 11 (10%) geven aan het niet te kennen.

Gebruik van de Technische ABC

- Uit de interviews is gebleken dat de Technische ABC door veel **verschillende** personen en in veel verschillende fases van het bouwproces gebruikt (zie pag. 48 voor uitleg van deze fases) wordt en vooral op kantoor. Alleen gebruiken meestal 1 of 2 personen het en niet alle geledingen binnen het bedrijf. De personen die het gebruiken, gebruiken het ook meestal maar in 1 bepaalde fase. Er is eigenlijk gewoon geen consistent beeld van te verkrijgen. Men gebruikt het dus niet op de juiste manier. Dit duidt op het niet goed begrijpen van de invulling én het belang van de Technische ABC binnen het bedrijf. Hierdoor kan geconcludeerd worden *dat men hun eigen invulling geeft aan het gebruik ervan*. Ook uit het kwantitatieve onderzoek is gebleken dat het niet op de juiste manier en door de juiste personen gebruikt wordt, zie tabel 2 en 3 op pag. 117. Hierbij moet overigens wel vermeld worden dat er ook andere oorzaken zijn die ervoor zorgen dat de Technische ABC niet in alle fases gebruikt kán worden (denk aan aanbestedingen). Maar over het algemeen kan worden geconcludeerd dat niet iedereen het gebruikt zoals Woningborg dat graag ziet. Dit zou wel eens kunnen liggen aan de minimale communicatie vanuit Woningborg. Ook is uit de interviews en enquêtes duidelijk geworden dat de Technische ABC *niet erg leeft binnen de bedrijven* (zie de externe interviews, bijlage 15 op pag. 81 en zie grafiek 10 op pag. 132). *Woningborg heeft iets ontwikkeld, alleen de verdere stappen doorloopt men niet (er is geen 'follow-up')*.
- Uit de interviews is duidelijk geworden dat uitvoerders niet mensen zijn 'voor een laptop', het zijn mensen die met hun handen willen werken / puur operationeel. De digitale ABC wordt moeilijk om bij deze mensen te implementeren. Daarnaast werd duidelijk dat weinig bedrijven ook geloven dat de Technische ABC bij uitvoerders gaat 'werken', aangezien het over het algemeen ietwat koppige mensen zijn.
- De interviews maken duidelijk dat de frequentie van gebruik ontzettend verschilt (van twee keer per week tot twee keer per jaar), zie bijlage 9 pag. 55. Een aantal mensen geven aan dat ze door de jaren heen met de Technische ABC bekend zijn geworden. Deze zijn hiervan op de hoogte, maar maakten duidelijk dat dit niet door de 'goede communicatie' vanuit Woningborg komt. Hier moet dus rekening mee gehouden worden. Ook de enquêtes bewijzen dat het gebruik heel verschillend is, zie tabel 4 pag. 117. Het frappante hierbij is dat het gebruik zou moeten 'matchen' met het aantal woningen dat men aanmeldt, maar niets is minder waar, zie Tabel 18 pag. **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd..** Hier is helemaal geen verband in te zien. Conclusie is dat het heel erg ligt aan de persoon die de Technische ABC opgestuurd krijgt; gaat deze zich erin verdiepen of juist niet. Het ligt dus aan de persoon of er iets met de Technische ABC gedaan wordt. Niet alleen de persoon is een reden, ook kan de oorzaak wederom worden gezocht in de communicatie vanuit Woningborg, die, zo blijkt uit de enquêtes, te wensen overlaat.
- Uit de enquêtes is gebleken dat de digitale versie veel minder vaak gebruikt wordt vergeleken met de boekversie. De digitale versie wordt door 12% vaak tot heel vaak gebruikt vergeleken met 39,6% gebruik van de boekversie. Zie tabel 5&6, pag. 118. Als men intensiever gebruik wil bewerkstelligen, is dit iets waar men rekening mee moet houden.
- De Technische ABC wordt door 33,3% van de echte aannemers (dus niet de ontwikkelende bouwers) niet gebruikt, dit duidt wederom op het niet op de juiste manier gebruiken van de Technische ABC en de communicatie die vanuit Woningborg hierover achterblijft.
- 92 bouwbedrijven gebruiken de Technische ABC, tegenover 18 die het niet gebruiken.

Communicatie rondom Technische ABC

- Uit de externe interviews is gebleken dat bij de grotere bouwondernemingen (meer dan 100 werknemers) de Technische ABC intern niet goed verder gecommuniceerd wordt. Bij de kleinere ondernemingen (minder dan 50 werknemers) is dit veel minder het geval. Het slecht verder communiceren kan een gevolg zijn van slechte communicatie vanuit

Woningborg (69% geeft dit namelijk aan) waardoor de desbetreffende ontvanger niet weet wat hij verder moet communiceren.

Daarnaast is het ook makkelijker iets verder te communiceren als er bijv. maar 20 werknemers op de hoogte moeten worden gesteld, i.p.v. 80 werknemers. Uit de enquêtes is dit verband niet gebleken.

- De geïnterviewde personen vinden dat de *communicatie vanuit Woningborg over de Technische ABC nog heel wat verbeterd kan worden*. Ze geven aan dat ze het niet zijn gaan gebruiken door de goede communicatie hierover, maar meer doordat zij zich er zelf in zijn gaan verdiepen. De enquêtes bevestigen, dan wel niet met grote meerderheid, dat gemiddeld 55% de communicatie over de Technische ABC slecht of matig vindt.
- De interviews vertellen dat veel bouwondernemingen behoefte hebben aan extra informatie waarbij de Technische ABC wordt toegelicht, zodat het hele bedrijf ervan op de hoogte is. Het is bij deze bedrijven vaak de interne communicatie die 't dan af laat weten. Hier is geen verschil in soort onderneming te zien. Uit de enquêtes is gebleken dat juist maar 35% hier behoefte aan heeft, zie tabel 7 pag.120 . Conclusie is dat in de interviews al toegelicht is waar de Technische ABC goed voor kan zijn, wat het kan voorkomen etc. In de enquêtes was het niet mogelijk dit toe te lichten, waardoor deze geënquêteerden niet geïnteresseerd waren in meer uitleg. Bovendien is het *minder de vraag of zij er behoefte aan hebben, maar juist meer de vraag hoe Woningborg het effectiefst kan gaan communiceren om het gebruik te intensiveren*.
- Woningborg kan wel eens betweterig overkomen, volgens de geïnterviewden.
- Uit de interviews en enquêtes is gebleken dat de Technische ABC wordt ontvangen door veel verschillende functies, zie tabel 1 pag. 115. Hier is geen vat op te krijgen. Het zijn over het algemeen wel de wat hogere functies binnen een bedrijf. Aangezien het aan de persoon ligt of dit verder gecommuniceerd wordt, is het belangrijk dat de informatie over de Technische ABC bij meerdere personen binnen een bedrijf terecht komt. Op deze manier is er meer kans op dat het echt gaat leven binnen de bedrijven.
- Uit de interviews is hierboven gebleken dat velen meer uitleg over het gebruik en het nut van de Technische ABC binnen het bedrijfsproces willen. Een informatie-uur / workshop / cursus wordt meerdere keren genoemd, ook een brief waarin het gebruik wordt toegelicht wordt een aantal keer genoemd.
- De interviews hebben duidelijk gemaakt dat ze allemaal op de hoogte willen worden gehouden van de updates en ze geven dan ook allemaal aan dat een mail met de veranderingen ideaal zou zijn.
- Uit de interviews is gebleken dat er nauwelijks gerefereerd wordt aan de Technische ABC door de werknemers (de planbeoordelaars) van Woningborg. Hierdoor maken de ingeschreven bouwondernemingen niet de koppeling naar het vaker gebruiken van het boekwerk. Een ander gevolg hiervan is dat het niet gaat leven omdat er vanuit Woningborg zelf al geen pushstrategie wordt gehanteerd. (Door het personeel van Woningborg te betrekken bij de Technische ABC, kan er veel gewonnen worden in het frequenter gebruiken).
- Een aantal van de geïnterviewden geven aan dat de directieleden niet weten wat de Technische ABC kan betekenen voor het bedrijf.
- Een groot gedeelte van de geïnterviewden is niet op de hoogte van de digitalisering. Uit de enquête is zelfs gebleken dat bijna 43% hier niet van op de hoogte is, zie pie 3 pag. 118. Conclusie is dat de *communicatie vanuit Woningborg niet effectief* is en dus niet juist wordt toegepast. Het kan namelijk zijn dat degene die de enquête heeft ingevuld niet degene is waarop de communicatie is gericht en hierdoor niet op de hoogte ervan is (en het dus intern niet goed verder gecommuniceerd wordt).
- De meeste onderwerpen hierboven hebben te maken met de slechte communicatie vanuit Woningborg; gemiddeld 55% vindt de communicatie vanuit Woningborg over de Technische ABC slecht tot matig. Zie tabel 9,10 & 11 op pag. 124.

- Bij *verduidelijking van het belang* van het gebruik van de Technische ABC antwoordt *77% dat men intensiever van de Technische ABC gebruik gaat maken*, zie pie 30 op pag.131. Woningborg kan veel winnen door zelf actief hierin te zijn!

Wensen en behoeften

- Het grootste gedeelte geeft de voorkeur aan de digitale versie, bijna 1/3 wil dat beide versies beschikbaar blijven. De enquêtes bevestigen dit; 20,8% geeft de voorkeur aan alleen het boek, 39,6% geeft de voorkeur aan de digitale versie en hetzelfde percentage geeft de voorkeur aan dat beide versies beschikbaar blijven. Zie grafiek 4 op pag. 120. Het is dan ook geen goed idee om de boekversie helemaal te elimineren, aangezien het geen positief effect zal hebben op intensiever gebruik.
- De zoekfunctie wordt als niet erg prettig ervaren. Het zou, door verbetering van de zoekfunctie, toegankelijker moeten worden om de Technische ABC te gebruiken. Overigens geeft 33,3% (pie 11, pag. 131) in de enquêtes aan dat onderwerpen moeilijk te vinden zijn, daarentegen wordt er door 6 personen in de open vraag geantwoord (tabel 8, pag.121) dat men intensiever gebruik gaat maken van de Technische ABC wanneer de zoekfunctie verbeterd wordt. Er is overigens geen verband te zien tussen frequente gebruikers of niet-frequente gebruikers. De mening van de zoekfunctie ligt natuurlijk ook aan wat iemand gezocht heeft en of hij vaak iets gezocht heeft. Maar ook uit de interviews is gebleken dat dit een stuk beter kan.
- Er kan geconcludeerd worden dat er behoefte is aan het product, aangezien 25% het als erg nuttig beschouwt en de rest als nuttig. Maar 1% beschouwt het als niet nuttig. Zie pie 12, pag.133.
- De prijs van de Technische ABC wordt verschillend ervaren door de geïnterviewden. Maar over het algemeen vindt men dat het gratis moet worden vergeven aangezien zij hun lidmaatschap al jaarlijks betalen en de Technische ABC hier een onderdeel van zou moeten zijn. Men vindt dat de grootte van het bedrijf hier leidend in moet zijn.
- Een groot gedeelte zou d.m.v. een applicatie ('app') intensiever gebruik van de Technische ABC gaan maken. De enquêtes bevestigen dit; 50,5% geeft aan intensiever gebruik van de Technische ABC te gaan maken wanneer er een 'app' beschikbaar zou zijn. Zie pie 6, pagina 122. Daarnaast is meer dan de helft (zie grafiek 11 pag.132) van plan om in de nabije toekomst met 'tablets' te gaan werken, waarbij een 'app' de toegankelijkheid van de Technische ABC zou verhogen. Een goed idee dus om intensiever gebruik te realiseren.
- Aan een informatie uur /cursus / workshop over de Technische ABC zou 47% behoefte hebben, zo blijkt uit de enquêtes. Zie grafiek 5, pag.122. Dit is misschien niet een overtuigend percentage, maar het gaat er eigenlijk niet alleen om of ze er behoefte aan hebben. Het belangrijkste is dat Woningborg dit wil gaan doen zodat ze zelf invloed op het intensiever gebruik hebben.
- De taken die de verschillende functies binnen een bedrijf hebben kunnen niet precies beschreven worden, het sluit niet exact aan en het loopt allemaal niet vloeiend in elkaar over. Ook in de bepaalde fases van een bouwproces zijn niet altijd dezelfde mensen betrokken. Het is dus moeilijk te bepalen wie de juiste persoon is (degene die het gebruikt) om de 1^e communicatie op te richten. Er zal moeten worden besloten wie de belangrijkste persoon is om de communicatie over Technische ABC op te richten.
- Men gaf aan dat ze geïnteresseerd waren in hun eigen gemaakte fouten en deze moet worden toegelicht aan de hand van de Technische ABC, zodat men het de volgende keer kan voorkomen.

Overige informatie

- Uit de interviews is gebleken dat de *Technische ABC niet erg leeft binnen de bedrijven*, het is misschien geen grote meerderheid, maar er is wel te constateren dat weinig mensen vinden dat het écht leeft binnen het bedrijf. Conclusie is dat Woningborg hier ook weinig aan doet om dit te bewerkstelligen. Men ontwikkelt iets en zonder enige

- ‘follow-up’ moet het maar aanslaan. Ook de enquêtes bevestigen dat het niet heel erg leeft (meer dan 60% vindt dit namelijk ook, zie grafiek 10 op pagina 132).
- Uit de interviews is gebleken dat er door eigenlijk iedereen gebruikt gemaakt wordt van Twitter en Facebook.
 - Het blijkt dat de geïnterviewde personen faalkosten niet goed kunnen definiëren. ‘Faalkosten’ is een relatief woord. Faalkosten hebben met veel factoren te maken en dat zijn niet alleen de bouwtechnische factoren. Ze zijn dan ook zeer divers en heel complex. Vandaar dat blijkbaar niet iedereen deze bijhoudt. Het is zo uiteenlopend dat niet echt de vinger op de juiste plek gelegd kan worden. Woningborg moet niet denken dat alleen d.m.v. de Technische ABC de faalkosten kunnen worden verminderd. De vraag is dan ook; moet er wel met faalkosten gecommuniceerd worden? Ook de enquête bevestigt dat faalkosten zeer divers zijn en iedereen verschillende oorzaken als reden hiervoor zien (zie tabel 12, pag.125).
 - De meeste geïnterviewde personen zien de Technische ABC als een handig naslagwerk. Bij maar één persoon kwam naar voren dat zij bouwen volgens dit boek om aan de (garantie)eisen van Woningborg te voldoen. Het wordt dus niet gezien als iets waar men zich aan moet houden om aan de garantievoorwaarden te voldoen. Dit duidt op wederom de communicatie die achter blijft vanuit Woningborg over ‘eisen’ of de niet juiste keuze waarmee gecommuniceerd moet worden.
 - Het wel of niet bijhouden van faalkosten heeft geen effect op kwalitatief bouwen (het blijkt heel moeilijk om dit bij te houden), hier moet dus rekening mee gehouden worden in de communicatie (bijvoorbeeld bij de verkoop/gebruiksargumenten). Dit blijkt uit de gegevens van de interviews en gegevens vanuit Woningborg over het aantal klachten en arbitragezaken.
 - Een aantal geeft aan in de interviews dat het bouwplan “toch al getoetst wordt door Woningborg” en ze er hierdoor vanuit gaan dat alle foute details door de screeners/toetsers gezien worden.
 - Het woord ‘toegankelijkheid’ is vaak genoemd in de interviews. Wat hieruit geconcludeerd kan worden is dat de Technische ABC toegankelijker gemaakt moet worden met als gevolg het vaker gebruiken ervan.
 - De geïnterviewden konden beter uitleggen wat het verschil tussen de Technische ABC en het SBR/BRIS/Bouwbesluit was dan dat de werknemers van Woningborg dit konden.
 - 22 van de 92 bedrijven die de enquête hebben ingevuld, hebben zich moeten vertonen bij de Raad van Arbitrage voor gemaakte fouten. Opvallend hierbij is dat 16 van deze 22 (waarvan 2 de Technische ABC niet gebruiken) aangeven dat de uitvoerder het niet gebruikt. De *uitvoerders moeten dus ook betrokken worden bij de communicatie* over de Technische ABC.
 - Van de 18 bedrijven die de enquête hebben ingevuld en die de Technische ABC niet gebruiken, zijn er 14 bedrijven die niet in aanraking zijn gekomen met de Raad van Arbitrage. *Het kwalitatief bouwen kan dus ook zonder de Technische ABC*, gezien de 14 ondernemingen die geen klachten hebben gehad en geen Raad van Arbitrage zaken. Woningborg tracht overigens zo veel mogelijk de stap richting de Raad van Arbitrage te voorkomen door middel van bemiddelingen en de afhandeling van binnengekomen klachten door de klachten coördinatoren.
 - Het intensief gebruiken van de Technische ABC geeft in een aantal gevallen aan dat het ook een effect heeft op het aantal klachten van kopers en het aantal Raad van Arbitrage zaken. Maar ook de bedrijfsmentaliteit is hierin zeer belangrijk. Daarentegen is uit de enquête duidelijk geworden dat het frequent gebruiken van de Technische ABC niet een garantie is dat de klachten en Raad van Arbitrage zaken heel aanzienlijk verminderd kunnen worden. Overigens kan dit komen doordat er niet op de juiste manier mee omgegaan wordt. De cijfers bevestigen dat de Technische ABC niet alles kan voorkomen en dat faalkosten (arbitrage is daar een onderdeel van) een dieper liggend probleem genieten.
 - De bouwplaats bezoeken worden erg gewaardeerd door de bouwondernemingen.

Bouw gerelateerde informatie

- Volgens de gehouden interviews is er door de huidige crisis in de bouw steeds minder sprake van eigen ontwikkeling en steeds meer van aanbestedingen, wat leidt tot minder inspraak van de aannemers in de ontwikkel- en ontwerpfase. Bouwteams, BIM-modellen en de LEAN-werkwijze zijn dé opkomende manieren om als aannemer toch inspraak te hebben in de ontwikkelfase en in conclaaf te kunnen gaan met de architect en opdrachtgever zodat er tegen minder fouten wordt aangelopen door de aannemer en zijn team. De Technische ABC kan hierin een grote rol spelen als bewijsmateriaal voor de aannemer naar de opdrachtgever en architect toe.
- Men maakt gebruik van het Bouwbesluit en Bris, dit zijn de minimale eisen vanuit de overheid. Uit de gesprekken met Woningborg is overigens gebleken dat de bouwondernemingen zich ook niet altijd aan deze eisen houden.
- Er is veel tijdsdruk, dit is een dieper liggend probleem dat Woningborg niet op kan lossen. Men probeert hier al op in te spelen door te werken in zogenaamde Bouwteams en LEAN-werkwijze. Daarnaast is het door de vele aanbestedingen ook steeds meer de vraag wie het goedkoopst kan bouwen i.p.v. wie het best kan bouwen.
- Het *kwitatief bouwen ligt ook erg aan de cultuur binnen het bedrijf*, en hoe men omgaat met een project. Het is niet alleen de Technische ABC die hierbij kan helpen.
- Aannemers en ontwikkelende bouwers zijn twee verschillende soorten ondernemingen, die verschillende fases doorlopen in een bouwproces. Hier moet rekening mee gehouden worden in de boodschap die Woningborg over wil brengen, aangezien zij in verschillende fases actief zijn.

4.4. Kortom...

Hieronder wordt nog even beknopt weergegeven waar in bovenstaande paragraaf uitgebreid bij stilgestaan werd.

- De Technische ABC leeft niet binnen de bedrijven.
- Men geeft hun eigen invulling aan het gebruik van de Technische ABC. Dit is te wijten aan de gebrekkige communicatie vanuit Woningborg en het slecht verder communiceren bij de bedrijven intern.
- De communicatie vanuit Woningborg richting de ingeschreven bouwondernemingen blijft achter!
- Woningborg ontwikkelt, naar eigen zeggen én ook volgens vele ondernemingen, een geweldig product alleen doet men nauwelijks iets aan de verdere stappen om het aan de man te brengen. Men moet enthousiast gemaakt worden!
- Er is niet één persoon waar men zich in het algemeen op kan richten, zodat het een zekerheid is dat de Technische ABC verder gecommuniceerd wordt. Iedere relevante persoon binnen de bouwbedrijven moet er dus bij betrokken worden.
- Het 'totale' product is nog niet optimaal en moet verbeterd worden om zelf invloed te hebben op het intensiever gebruik ervan.
- Faalkosten zijn te divers van oorsprong om goed te kunnen definiëren. De Technische ABC is maar een relatief klein onderdeel om dit te voorkomen.
- De crisis zorgt voor meer aanbestedingen, waardoor de aannemers minder aanspraak hebben in het ontwerpproces. Daarentegen wordt er steeds meer gebouwd in bouwteams, wat een positief kan hebben op het gebruik van de Technische ABC.
- Veel bouwondernemingen hebben behoefte aan extra informatie over de Technische ABC, waar Woningborg voor zal moeten zorgen.
- De Technische ABC wordt niet gezien als iets waar de bouwondernemingen zich aan moeten houden (eisen). Men ziet het als een advies.

Hoofdstuk 5 : Factoren die gebruik van Technische ABC kunnen beïnvloeden

In dit hoofdstuk worden een aantal bouw gerelateerde factoren benoemd die invloed kunnen hebben op de Technische ABC en die een aantal (subjectieve) uitspraken van de geïnterviewden onderbouwen. Bij deze factoren moet worden stilgestaan om op deze manier een zo goed mogelijke analyse te maken.

Steeds minder nieuwbouwwoningen

Door de huidige crisis worden er steeds minder nieuwbouwwoningen gebouwd. Ook de komende jaren lijkt het erop dat er sprake blijft van een afname (NVM, 2012). Voor Woningborg betekent dit minder inkomsten uit de certificaatafgiftes. Ondanks dat dit voor de probleemstelling misschien niet het allerbelangrijkste is, is het wel iets om mee te nemen in de analyse en waar men rekening mee moet houden voordat er fors in de Technische ABC geïnvesteerd wordt. Voor de Technische ABC kan dit namelijk gevolgen hebben, aangezien deze ontwikkeld is ter informatie over nieuwbouwwoningen en dus niet gebruikt kan worden bij andere soorten projecten (denk hierbij aan bijvoorbeeld transformatie projecten).

Steeds meer faillissementen

Vandaag de dag gaat het zoals eerder gezegd slecht met de bouwbranche. Er is steeds minder vraag naar nieuwbouwwoningen door de strengere hypotheekregels van de banken en overige aangescherpte regelgeving (Algemeen Dagblad, 2013). Hierdoor hebben steeds meer bouwondernemingen het moeilijk en gaan o.a. hierdoor failliet. Door deze faillissementen moet Woningborg noodgedwongen haar verzekering steeds meer aanspreken. In 2012 moest Woningborg zelfs 700 woningen afbouwen, van de 9000 die gecertificeerd waren door Woningborg. De kleinere en middelgrote bouwondernemingen worden sneller failliet verklaard dan de echte grote bouwondernemingen, omdat banken te hard worden getroffen wanneer ze een grote bouwonderneming failliet laten gaan (Noord, 2013). Ze verliezen dan teveel geld en willen dat niet waardoor ze de onderneming dan 'in leven laten'. De banken zitten minder 'diep' in de kleinere en middelgrote bouwondernemingen, waar Woningborg zich op richt. Het feit dat er zoveel bouwondernemingen failliet gaan is te wijten aan de crisis waardoor er minder woningen worden gebouwd. De Technische ABC zou voor de ingeschreven bouwondernemingen een extra middel kunnen zijn om het geringe werk wat ze al hebben, ook zo goed en deugdelijk mogelijk af te leveren, zodat zij achteraf minder faalkosten hebben en dus tijd en geld hieraan kwijt zijn. Hier kan dan ook op ingespeeld worden. Een andere oorzaak is dat banken minder snel bereid zijn om bankgaranties af te geven. Het gevolg hiervan is dat men met eigen middelen moet gaan financieren, wat nog wel eens verkeerd kan aflopen.

Meer aanbestedingen

Door de huidige crisis worden zoals eerder vermeld steeds minder nieuwbouwprojecten gestart. Hierdoor kunnen ontwikkelende bouwers én aannemers niet onder aanbestedingen uit. Omdat het bij aanbestedingen vooral om de goedkoopste prijs van het bestek gaat, is het gevolg hiervan dat men ook goedkope materialen kiest, het zo snel mogelijk moet uitvoeren (en wanneer er dus tegen problemen wordt aangelopen geen tijd meer is om dit op te lossen) en er geen tijd voor goed overleg is tussen de verschillende partijen, waardoor er meer klachten kunnen ontstaan.

Architecten

Architecten zijn mensen die vooral kijken naar de vormgeving en esthetiek van gebouwen. Doordat dit hun 'sterke' punt is en ook hun manier van opvallen (door hun eigen ontwerpen naar voren te laten komen) zijn zij nogal koppig wanneer de bouwer hen waarschuwt dat zijn ontwerp voor problemen kan gaan zorgen tijdens de bouw (Bouwondernemingen, 2013).

Hier moet ook rekening mee gehouden worden, aangezien deze groep maar tot hun honorarium verantwoordelijk is en zich zodoende minder zorgen maken over de uiteindelijke kwaliteit.

Bouwteam

Steeds meer bouwondernemingen geven aan in een bouwteam te werken. Momenteel vindt ongeveer 40% van de projecten al plaats via deze vorm. De bouw is een complexe sector waarin veel verschillende partijen actief zijn in verschillende fases. In de afstemming van deze fases gaat het nu juist vaak mis. Zo is er vaak te weinig aandacht voor de uitvoerbaarheid van ontwerpen en zijn de uitvoerders hierdoor de pineut, omdat zij dan in een later stadium technische aanpassingen moeten doen.

Bouwen in een bouwteam wordt door 50% van de partijen in de bouw gezien als dé contractvorm die de faalkosten moeten doen verminderen (Bouwkennis, 2012). Door deze trend kan er met de Technische ABC ingespeeld worden op de samenwerkingen tussen verschillende partijen.

Oorzaken faalkosten volgens bouwsector

Ruim een derde van de marktpartijen in de bouw ziet de bron van faalkosten vooral in de ontwerpfase, hetzelfde aantal noemt de uitvoeringsfase als oorzaak. (Bouwkennis, 2011). Onverwachte uitgaven en communicatie zijn daarnaast ook belangrijke oorzaken. De Technische ABC kan hier goed op inspelen door dit soort bovenstaande cijfers kenbaar te maken en erbij uitleggen hoe de Technische ABC hierbij van toegevoegde waarde kan zijn. De verbetering van de communicatie en afspraken wordt gezien als een belangrijke oplossing hiervoor. De beste contractvorm hiervoor is een bouwteam. (Bouwkennis, 2012)

‘App’ gebruik in bouwsector

Naast dat er middels de interviews achter is gekomen dat een applicatie zal aanzetten tot intensiever gebruik, is er ook via deskresearch achter gekomen dat een ‘app’ in de bouwsector al redelijk populair is. Vooral de uitvoerende partijen zijn gebruikers van apps. Deze partijen zijn natuurlijk veel op locatie en kunnen door apps in hun informatiebehoefte voorzien worden. De apps worden vooral gebruikt om informatie in te winnen (en dan vooral technische- en productinformatie) (Bouwkennis, 2013). Een kans voor Woningborg dus om hiermee vooral de uitvoerende partijen te bedienen.

Conclusie

Naast de interviews en enquêtes zijn er een aantal factoren waar, kijkend naar de probleemstelling, rekening mee gehouden dient te worden. Op deze manier kan er bij de conclusies en aanbevelingen op ingespeeld worden. Ondanks dat een aantal factoren niet direct invloed hebben op de probleemstelling, moet er wel rekening mee worden gehouden. Er worden steeds minder nieuwbouwwoningen gebouwd, er zijn door de crisis steeds meer faillissementen en meer aanbestedingen. Daarnaast wordt er steeds meer in bouwteams gebouwd.

Hoofdstuk 6 : Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt er beknopt weergegeven wat dit rapport nu eigenlijk betekent en kan gaan betekenen voor Woningborg. In het volgende hoofdstuk zullen de aanbevelingen verder worden uitgewerkt tot een actieplan.

6.1. Conclusies

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de deelvragen die in Hoofdstuk 1 zijn gesteld. De grote vraag is natuurlijk of er antwoord gegeven is op de probleemstelling en nog belangrijker is er een oplossing gekomen voor de probleemstelling?

De Technische ABC is een product waar Woningborg heilig in gelooft. Woningborg heeft het ontwikkeld en verder gedistribueerd onder de ingeschreven bouwondernemingen. Om deze ingeschreven bouwondernemingen intensiever gebruik ervan te laten maken wilde men dat hier onderzoek naar werd gedaan.

Naar aanleiding van dit onderzoek is duidelijk geworden dat er niet echt één groot verbeterpunt moet zorgen voor intensiever gebruik, maar dat het juist een combinatie van verschillende punten moet worden. De Technische ABC wordt o.a. niet op de juiste manier gebruikt door de primaire doelgroep en er zijn een aantal product technische punten die verbeterd dienen te worden om de probleemstelling te kunnen beantwoorden en de toegankelijkheid van de Technische ABC te vergroten. Daarnaast mag geconcludeerd worden dat de Technische ABC gewoonweg slecht gecommuniceerd wordt naar de primaire doelgroep en dat hierin heel veel gewonnen kan worden. Ook is onder het personeel niet één gedachte over de Technische ABC, hetgeen 'oneffenheden' in het proces tot intensiever gebruik kan veroorzaken. Kortom; er zijn genoeg 'dingen' die verbeterd kunnen en moeten worden om intensiever gebruik te bewerkstelligen.

Daarentegen zijn er ook een aantal ontwikkelingen in de bouwbranche gaande die toch moeten worden meegenomen in dit hoofdstuk. Ten eerste is het geen zekerheid dat wanneer de Technische ABC frequent gebruikt wordt, dit ook leidt tot aanzienlijk minder klachten en/of arbitragezaken. Ten tweede worden er steeds minder nieuwbouwwoningen gebouwd en is Woningborg met hun bedrijfsactiviteiten ook verder aan het kijken dan alleen de certificaatafgifte bij nieuwbouwwoningen. Ook is duidelijk geworden dat minder klachten c.q. kwalitatievere woningen ook heel erg te maken hebben met de bedrijfsfilosofie en -mentaliteit.

De ontwikkeling van bouwen in bouwteams is daarentegen wel een positieve ontwikkeling. Hierdoor kunnen de verschillende schakels in een bouwproces in contact worden gebracht met de Technische ABC en kan de certificerende organisatie dit als bewijs gebruiken in het bouwoverleg- en proces.

6.2. Aanbevelingen

In deze paragraaf wordt kort besproken hoe Woningborg invulling dient te geven aan het actieplan om zo intensiever gebruik van de Technische ABC te bewerkstelligen.

Naar aanleiding van de voorgaande conclusies kan worden geconcludeerd dat het totale product verder geoptimaliseerd moet worden om zo intensiever gebruik te bewerkstelligen. Het vergroten van de toegankelijkheid van het product de Technische ABC is hierbij erg belangrijk. Dit moet bewerkstelligd worden door de verschillende verbeterpunten, die naar voren zijn gekomen uit de interviews en enquêtes, ook daadwerkelijk te implementeren.

Daarnaast is de communicatie vanuit Woningborg ook een onderdeel van het totale product. Dit onderdeel moet dan ook aangepakt worden zodat Woningborg zelf invloed heeft op de intensiteit en reden van gebruik. Hier kan erg veel winst geboekt worden, aangezien het op dit moment niet op de juiste manier/amateuristisch aangepakt wordt. Het belang en het grote voordeel van het gebruik moet toegelicht worden aan de hand van praktijk- en bedrijfsgerichte voorbeelden. Ook dient er in de communicatie ingespeeld te worden op de ontwikkelingen in de bouwbranche (bouwteams, meer faillissementen). Een informatie uur/cursus zou een ideaal middel zijn hiervoor. Daarnaast moeten de verschillende manieren van communiceren zorgen dat informatie binnenkomt bij de verschillende functies binnen een bedrijf, zodat het gaat leven binnen deze bedrijven.

Ook dient het personeel bij het verbeteren van het totale product betrokken te worden. Het binnen- en buitendienst personeel moet betrokken worden bij de verdere ontwikkeling en promotie van de Technische ABC. Hiernaast dient er één persoon als leider aangewezen te worden die alles regelt rondom het product. Op deze manier is voor iedereen duidelijk wie het aanspreekpunt is en kan er zodoende één gezamenlijke gedachte ontstaan. Daarnaast moeten de buitendienst medewerkers 'op locatie' de uitvoerders aanzetten tot gebruik en hen er enthousiast voor maken. Wanneer intensiever gebruik bewerkstelligd wordt, zijn er wellicht een aantal buitendienstwerknemers overbodig, waardoor deze kosten t.z.t. omlaag gebracht kunnen worden. Hierbij moet wel vermeld worden dat de bouwondernemingen erg enthousiast zijn over de bouwplaats bezoeken.

Advies is ook om vóór de implementatie van de tactische verbetervoorstellen te bekijken hoeveel klachten en/of arbitragezaken er de afgelopen jaren zijn geweest bij de ingeschreven bouwondernemingen. Hierna dient er na één jaar bekeken te worden of er een daling hierin te zien is of dat er weinig verandering te zien zijn. Daarnaast zou een 0-meting vóór de implementatie van de verbetervoorstellen over het gebruik van de Technische ABC een goed idee zijn om zo te bekijken of het allemaal ook daadwerkelijk effect heeft. Dit kan gedaan worden middels een enquête uit te geven voor en na de implementatie ervan. Op deze manier kan het resultaat van de verbetervoorstellen gemeten worden.

Het volgende hoofdstuk zal de aanbevelingen verder uitwerken en zal zorgen voor een (creatieve) oplossing van de probleemstelling.

Hoofdstuk 7 : Actieplan

In dit hoofdstuk komen de tactische verbetervoorstellen aan orde die voort zijn gekomen uit de conclusies/resultaten van de interviews en enquêtes. Deze aanbevelingen moeten intensiever gebruik bewerkstelligen onder de primaire doelgroep.

Om intensiever gebruik te realiseren onder de primaire doelgroep, moet het totale product geoptimaliseerd worden. De communicatie is hierin een heel belangrijk middel om dit te kunnen bewerkstelligen. Het gaat hier namelijk niet om een douchegel die 'lekker ruikt en gekocht wordt', maar om een product waar de nodige uitleg bij vereist is. Daarnaast zijn er nog een aantal onderwerpen die aan het product zelf verbeterd moeten worden zodat de toegankelijkheid verbetert.

Er zal dan ook een marketingmix ingevuld worden, waar kan, zodat het totale product verder geoptimaliseerd wordt. Er zullen tactische verbetervoorstellen worden gedaan. Elke kleine verbetering is namelijk al een toegevoegde waarde aangezien er heel weinig vanuit Woningborg wordt gedaan om het product te optimaliseren en op de juiste manier aan de man te brengen.

7.1. Product

In deze paragraaf wordt uitgewerkt wat er allemaal verbeterd moet worden aan het product. Zoals eerder vermeld moet het totale product verbeterd worden om de toegankelijkheid te verhogen wat zal leiden tot intensiever gebruik.

7.1.1. Zoektermen/opties

De zoekfunctie kan volgens velen verbeterd worden, omdat de zoektermen beperkt zijn. Hierdoor pakt men minder snel de Technische ABC erbij omdat het (te) lang duurt voordat er iets gevonden kan worden. Men geeft aan dat door deze zoekfunctie te verbeteren, de toegankelijkheid van de Technische ABC verhoogd zal worden. Indirect betekent dit dan intensiever gebruik aangezien het gebruikersgemak verbetert.

Door meerdere zoektermen toe te voegen aan de Technische ABC (digitaal + boek), kan dit probleem worden opgelost. Deze meerdere zoektermen zijn:

- de STABU-coderingen
- NL/SFB-coderingen
- Meerdere opties bij zoekterm

De STABU-coderingen zijn gebaseerd op werksoorten (stukadoorswerk, schilderwerk etc.). De NL/SFB-coderingen zijn gebaseerd op functies die onderdelen van een gebouw moeten vervullen. Het belangrijke hiervan is dat door toevoeging van deze coderingen heel gericht gezocht kan worden n.a.v. de bestek- en ontwerptekeningen. Hierdoor kan bij twijfel de ontwerpende én uitvoerende partij op basis van deze coderingen de Technische ABC openslaan en meteen gericht zoeken. Ook is het ideaal voor de primaire doelgroep, omdat zij met deze toevoegingen heel eenvoudig kunnen refereren aan de Technische ABC bij problemen in het voorproces en bij de uitvoering (denk hierbij aan architecten en onderaannemers).

Daarnaast zou de digitale versie een ideale omgeving zijn om bij bepaalde zoektermen meerdere opties te weergeven. Dus wanneer men bijvoorbeeld iets over 'deuren' zoekt, dat dan i.p.v. 'geen resultaat', de optie 'buitendeuren' wordt weergegeven. Op deze manier vergemakkelijkt men het zoeken voor de personen die ermee werken.

7.1.2. Versie Technische ABC

Uit onderzoek is gebleken dat veel ondernemingen liever niet willen dat de boekversie verdwijnt (wat al het geval is). Bovendien is het percentage dat de digitale versie nooit gebruikt te hoog (43%) om de boekversie op dit moment niet meer uit te geven. Daarnaast zijn de uitvoerders een belangrijke groep personen die de Technische ABC nog nauwelijks gebruiken. Deze personen werken graag met hun handen en zullen de digitale versie nauwelijks gebruiken. Advies is dan ook om de Technische ABC in beide versies beschikbaar te houden.

7.1.3. Digitale versie

De digitale versie is op dit moment de enige versie die nog 'verkrijgbaar' is. Om uiteindelijk over te gaan op alleen de digitale versie is naar de toekomst toe mogelijk (zie ontwikkeling smartphones en tablets), alleen moet dit in fases gaan. Zorg eerst voor optimalisatie van de digitale Technische ABC en meet of het gebruik ervan intensiever is geworden, voordat deze versie daadwerkelijk de enige is. Er moeten dan ook een aantal onderwerpen verbeterd worden voordat dit een reëel voorstel is. Deze onderwerpen zijn de volgende:

- Volledige weergave Technische ABC
- Laatst gezochte onderwerpen
- Laatste wijzigingen online
- Inlogcodes voor onderaannemers en architecten

Op dit moment worden de stukken op de digitale versie alleen per onderwerp zichtbaar en is het niet als volledig bestand te bekijken. Hierdoor kan men er niet even door scrollen en gewoon even het 'boek' bekijken. Dit hebben een aantal personen in de interviews aangegeven en dient dan ook mogelijk te zijn.

Voeg ook laatst gezochte items toe aan de digitale site, hierdoor kan men makkelijker terug kijken en vinden wat men gezocht heeft.

Daarnaast dient men op de hoogte te worden gehouden van de laatste veranderingen via een mail met daarin een samenvatting hiervan. Als men verder wil lezen zou het goed zijn om deze links door te laten sturen naar de website van de Technische ABC. Op deze manier wordt men telkens op de digitale site gewezen en raakt men hier enthousiast over en krijgt men wellicht een voorkeur hiervoor.

De certificerende organisatie heeft niet alleen met opdrachtgevers en architecten te maken, maar ook met onderaannemers. Deze groep zou de Technische ABC ook moeten gebruiken, alleen gaat de certificerende onderneming niet zomaar 2 boeken aanschaffen (lees: kopen) om deze aan hen te geven. Speciale inlogcodes voor onderaannemers zou dan ook een goed idee zijn (welke dienen te vervallen bij de oplevering van het project), welke gratis te verkrijgen zijn door de certificerende onderneming. Ook de app dient voor deze partijen voor een bepaalde tijd bruikbaar te zijn.

7.1.4. Applicatie ('App')

Een applicatie voor op smartphones en/of tablets zou ideaal zijn om de Technische ABC wanneer men wil erbij te pakken. Op deze manier is de Technische ABC altijd toegankelijk, wat zal zorgen voor frequenter gebruik. Zeker als wordt gekeken naar het aantal ondernemingen die plannen hebben om met 'tablets' te gaan werken. Investeren in een applicatie zou dan ook een interessante optie zijn. Advies is wel om alvorens de productverbeteringen aan te brengen voor de 'app' daadwerkelijk te lanceren.

7.1.5. Beschikbaarheid

Op dit moment is de Technische ABC ook verkrijgbaar voor bouwondernemingen die niet lid van Woningborg zijn. Hier zit een commerciële gedachte achter. Het zou beter zijn wanneer de Technische ABC alleen voor de leden van Woningborg beschikbaar is. Op deze manier creëer je een (in beperkte mate) concurrentievoordeel t.o.v. SWK en Bouwgarant.

7.2. Prijs Technische ABC

In deze paragraaf wordt uitleg gegeven aan de prijskeuze die toegepast moet worden op de Technische ABC.

7.2.1. Prijsbeleid

Als er wordt gekeken naar de missie, visie en kernwaarden van Woningborg, kan worden geconcludeerd dat men staat voor het leveren van een grote bijdrage aan de kopers van nieuwbouwwoningen én de ingeschreven bouwondernemingen. Deze bijdrage uit zich in het aanbieden van (nieuwe) producten en diensten gericht op garanties, waarborgen, verzekeringen en advies aan ingeschreven bouwondernemingen, als zijnde het risicomanagement voor hen. Op deze manier verzekert Woningborg een nieuwbouwwoning die aan de kwaliteitseisen van goed en deugdelijk werk voldoet. De uitgebreide service is dan ook waar Woningborg om bekend staat en waardoor de ondernemingen bij Woningborg zijn ingeschreven.

Het aanbieden van de Technische ABC zou, kijkend naar de bovenstaande waarden, een gratis dienst moeten zijn. Bovendien heeft het ook zo zijn voordelen voor Woningborg wanneer dit product vaker gebruikt wordt (kijkend naar het aantal klachten en claims en eventuele faillissementen). Uit onderzoek is gebleken dat men de prijs die eraan verbonden is, als niet prettig ervaart aangezien ze al een jaarlijkse fee betalen voor hun lidmaatschap. Dit kan dan ook een negatief effect op het gebruik ervan hebben, zeker als ze nog niet erg bekend met het gebruik ervan zijn. Men begrijpt daarentegen wel dat wanneer er heel veel extra boeken besteld worden, dit niet kosteloos kan.

De aanbeveling is dan ook om het aantal boeken en/of licenties dat men ontvangt te bepalen aan de hand van het aantal werknemers binnen het bedrijf én het aantal woningen dat men aanmeldt. Wanneer men dan nog een extra boek of licentie wil bestellen, moet dit niet meer dan kostendekkend zijn. Daarnaast moet Woningborg natuurlijk wel zorgen dat de Technische ABC 'overall' kostendekkend is. Deze kosten kunnen dan beter in de prijs van het lidmaatschap verwerkt worden (constante kosten) dan dat het apart (elk extra boek; variabele kosten) betaald moet worden. Vanuit Woningborg moet juist gestimuleerd worden de Technische ABC te gebruiken. In deze barre tijden is elke euro namelijk teveel en daar moet rekening mee gehouden worden. Zeker omdat Woningborg deze inkomsten niet heel hard nodig heeft.

7.3. Communicatie / promotie Technische ABC

In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op het te voeren promotie/communicatiebeleid van Woningborg rondom de Technische ABC. Er wordt een duidelijk en doeltreffend beleid geschreven om zo optimaal met de doelgroep te kunnen communiceren. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat de communicatie vanuit Woningborg achterblijft (lees: slecht is) en dit juist een heel belangrijke tool naar intensiever gebruik kan zijn.

De doelgroep bestaat zoals reeds vermeld uit de aannemers en ontwikkelende bouwers. Naamkennis is er onder deze doelgroep al, maar in de product/merkkennis valt nog veel te winnen. Omdat er vanuit Woningborg heel weinig aan de promotie van de Technische ABC wordt gedaan en dit ook bevestigd wordt in de interviews en enquêtes, is op dit terrein nog veel te winnen. Er moet dus eigenlijk een nieuw actieplan beschreven worden rondom dit onderwerp om ervoor te zorgen dat de Technische ABC vaker gebruikt gaat worden. Het onderzoek is hier input voor.

7.3.1. Communicatiedoelgroep

De primaire communicatiedoelgroep bestaat uit de aannemingsbedrijven en ontwikkelende bouwers. Binnen deze (primaire) doelgroep zitten de personen die direct in aanmerking komen met de Technische ABC. Eigenlijk zouden alle werknemers binnen deze ondernemingen op de hoogte moeten zijn van de Technische ABC en er ook gebruik van moeten maken. Er is gebleken dat er niet op de juiste manier gebruik van gemaakt wordt en de directie het ook niet altijd goed verder communiceert. Hierdoor leeft het over het algemeen niet erg binnen de bedrijven. Het is dan ook een must om het hele bedrijf erbij te betrekken, zodat alle fases in de bouw worden aangesproken.

Deze twee doelgroepen (aannemers en ontwikkelende bouwers) zullen overigens opnieuw moeten worden ingedeeld, aangezien er binnen de administratie van Woningborg en de antwoorden in het onderzoek, duidelijk wordt dat er van deze indeling weinig klopt.

Alle communicatiemomenten dienen via de directie van de bouwonderneming (bij voorkeur de technisch directeur) te verlopen. Hierbij moet het belang verduidelijkt worden. Bij deze communicatiemomenten moet er vermeld worden dat alle communicatie over de Technische ABC doorgestuurd dient te worden naar de personen die volgens Woningborg erover moeten worden aangesproken.

7.3.2. Boodschap

Uit de interviews is gebleken dat men de Technische ABC meer als advies ziet dan als een eis. Maar heel veel onderwerpen in het boek zijn gewoon eisen die worden gesteld vanuit Woningborg. Als de primaire doelgroep hier niet aan voldoet, kunnen ze er bij latere klachten van kopers veel problemen mee krijgen en zullen ze het moeten oplossen. Dit kan grote gevolgen hebben in deze barre tijden. Door te veranderen van de advies naar eis, gaat de primaire doelgroep er waarschijnlijk vaker gebruik van maken omdat hun plannen anders niet goed gekeurd worden en ze sneller in de problemen kunnen komen wanneer zij zich er niet aan houden. Daarnaast moet er in de 'overall' communicatie vermeld worden dat men de ingekomen bouwplannen toetst aan de Technische ABC, zodat men er in 'móet' gaan kijken. In combinatie met de juiste manier van communiceren zou de hernieuwde boodschap een grote slag kunnen maken. Woningborg moet er wel heel voorzichtig mee omgaan en het op een 'softe' manier communiceren, zodat het goed en positief opgepakt wordt. Dit omdat het een wisselwerking tussen Woningborg en de bouwonderneming is en een eventuele overstap naar concurrenten altijd mogelijk is.

De certificerende bouwonderneming kan dit (de eis) dan ook communiceren richting de opdrachtgever en/of architect, wat geloofwaardiger en gerechtvaardigder kan overkomen dan een advies.

7.3.3. Propositie

Op dit moment wordt er met faalkosten gecommuniceerd; “de Technische ABC tracht de faalkosten te doen reduceren”. Uit onderzoek is gebleken dat faalkosten zo ontzettend divers zijn en door verschillende factoren / omstandigheden tot stand komen. Hier kan de Technische ABC gewoonweg niet tegen op en komt dan ook minder geloofwaardig over. Woningborg zelf kan wel helpen de faalkosten te voorkomen door hun toetsingen op verschillende gebieden, alleen de Technische ABC niet. Het woord zegt het al; dit is een ABC boek voor de technische informatie bij het bouwen van nieuwbouwwoningen. Advies is om de propositie te veranderen en daarin één gebruiksargument te gebruiken om zo verwarring te voorkomen en duidelijkheid te verschaffen (Ko Floor). Advies is dan ook te communiceren met het voorkomen van technische bouwfouten: “Alle technische bouwknissen die zorgen voor reductie van uw bouwtechnische fouten”.

7.3.4. Communicatiemix / methodes

7.3.4.1. Informatiemiddag/uurtje/cursus Technische ABC

De Technische ABC is een dik en complex boekwerk waarbij de juiste uitleg / gebruiksaanwijzing vereist is. Aangezien er is gebleken dat de productkennis nog te wensen over laat, moet er informatieel gecommuniceerd worden. Om alle personen efficiënt te kunnen bereiken zou een informatiemiddag/cursus (bij de bouwonderneming zelf) over de Technische ABC een perfect middel kunnen zijn om het bij alle betrokken personen onder de aandacht te brengen en toe te lichten. Zodra men dit uitgelegd krijgt door middel van een enthousiaste presentatie hoe het gebruikt moet worden, is een gevolg hiervan dat men enthousiast over de Technische ABC wordt en een positieve associatie met de Technische ABC krijgt. Een logisch gevolg hiervan is intensiever gebruik. Het 1^e communicatie moment hierover dient via een directielid te gaan. Deze beslissen namelijk of er tijd voor is. Woningborg zou hierbij moeten inspelen op de ontwikkelingen die gaande zijn in de bouwbranche. Denk hierbij aan de bouwteams. Door kenbaar te maken dat de Technische ABC als bewijsmiddel gebruikt kan worden richting bijvoorbeeld de architecten, zou intensiever gebruik haalbaar moeten zijn. Belangrijk is dat het **belang / grote voordeel** verduidelijkt wordt en dat er toegelicht wordt door wie het gebruikt moet worden, wanneer, waarom etc. Hier dient men ook een splitsing te maken tussen de aannemers en ontwikkelende bouwers, aangezien zij in verschillende fases van een bouwproces actief zijn. Maak duidelijk dat wanneer de Technische ABC door alle personen binnen het bedrijf wordt gebruikt, dit zal leiden tot veel minder bouwfouten. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat dit voor een groot gedeelte (77%) tot intensiever gebruik zal leiden.

Daarnaast moet er in deze cursus aandacht geschonken worden aan veel gemaakte fouten die de afgelopen tijd zijn gemaakt, maar ook hun eigen gemaakte fouten moeten kenbaar gemaakt worden. Op deze manier wordt het voor hen toch iets persoonlijker en gaan ze er beter over nadenken. Wanneer er bouwfouten van andere ondernemingen worden verteld, is dit voor hen minder interessant en denken ze heel waarschijnlijk “dat doen wij toch niet” waardoor de interesse vermindert.

De overige inhoud is door Woningborg zelf te bepalen, aangezien de rest van de inhoud te technisch wordt.

Fervente gebruikers

Laat enthousiaste gebruikers hun ervaringen met de Technische ABC vertellen. Doe dit middels korte interviews bij bouwondernemingen die bekend staan om hun goede werk en voeg dit toe aan de cursus. Een aantal staan hiervoor open om hun ervaringen over de Technische ABC met anderen te delen. Dit moet men dan weer delen via Facebook en Twitter, zodat het interactief wordt en men ermee geconfronteerd wordt.

Advies is om de informatieve cursus in ieder geval bij de primaire doelgroep te implementeren en dan vooral bij de bouwondernemingen die 26 woningen (332 in totaal), de A t/m C-melders, of meer per jaar aanmelden bij Woningborg. Dit is de groep waar de grootste risico's voor Woningborg bij liggen.

7.3.4.2. Posters in keet

Zorg dat men steeds maar weer geconfronteerd wordt met de Technische ABC middels posters. Op deze manier gaat het leven onder de doelgroep. Zorg dat deze posters ook bij de uitvoerders, de groep die veel nut bij het gebruik zou hebben maar vergeleken met de rest het erg weinig gebruikt, steeds maar weer op de hoogte gesteld worden van de Technische ABC door deze posters in de keet op te hangen. Probeer bij deze personen niet betweterig over te komen, want deze 'weten wel hoe het moet'. Door middel van de bovenstaande cursus wordt getracht ook hen enthousiast te maken en het nut ervan in te gaan zien. Door in de keet een poster op te hangen van de Technische ABC, naast de posters van blote vrouwen, wordt men eraan herinnerd. Meld op deze poster dat wanneer men er even niet meer uitkomt, ze terug kunnen kijken in de Technische ABC om het te checken. Daarnaast moeten ze via deze poster ook op de hoogte worden gesteld van de verschillende soorten opties van de Technische ABC ('app', digitaal, Twitter, Facebook, verbeterde zoekfunctie etc.).

Het kantoorpersoneel kan heel moeilijk tot deze personen doordringen doordat zij over het algemeen redelijk star kunnen zijn in hun werkwijze. Door hen te herinneren aan de Technische ABC gaan ze het wellicht op een gegeven moment doorkrijgen. De buitendienst werknemers van Woningborg moeten ook hierbij betrokken worden, zodat zij bij elk bezoek aan de bouwplaats deze poster kunnen ophangen en uitvoerders er ook op attendeert.

7.3.4.3. Flyers

Doordat het moeilijk is alle personen die in aanmerking komen voor het gebruik van de Technische ABC ook daadwerkelijk te bereiken, dient er een flyer te worden ontworpen en naar alle bouwondernemingen te worden gestuurd. Hierbij dient kort uitgelegd te worden hoe de Technische ABC gebruikt dient te worden en waarom en wanneer het precies een toegevoegde waarde is. Daarnaast dienen ze op deze flyers te vermelden welke opties de Technische ABC met zich meebrengt om cruciale bouwfouten te voorkomen (App, digitaal, cursus etc.).

7.3.4.4. Twitter, Facebook en LinkedIn

Uit de interviews is gebleken dat al veel bouwondernemingen gebruik maken van de sociale media. Om te zorgen voor meer binding met de Technische ABC kan dit een uitstekend middel te zijn om kennis te delen met de ingeschreven bouwondernemingen. Middels het delen van bepaalde onderdelen uit de Technische ABC, raakt men steeds meer op de hoogte van wat het nu precies inhoudt en welke interessante onderwerpen erin staan. Zorg dat er een link naar de digitale site gemaakt wordt, zodat deze vaker bezocht gaat worden. Bouwondernemingen kunnen via deze media ook 'delen', waardoor het snel kan gaan in de kennisdeling ervan (denk aan video's, berichten en foto's). Ook kan er meteen in het profiel aangegeven worden waar de Technische ABC nu precies voor dient en wie het allemaal wanneer kan gebruiken. LinkedIn is een online sociaal netwerk dat zich richt op vakmensen. Hier moet ook gebruik gemaakt van worden, zodat men op een zakelijke manier de interactie met hun ondernemingen kan opzoeken.

7.3.4.5. Regiobijeenkomsten

Op dit moment worden er per regio een aantal bijeenkomsten georganiseerd voor degenen die daar behoefte aan hebben. Dit wordt bij Woningborg zelf gedaan en er komt meestal een directielid van de ingeschreven onderneming naar deze bijeenkomst toe. Aangezien er in deze bijeenkomsten, die over faalkosten gaan, niet een link wordt gelegd met de Technische ABC, zou dit ook een middel kunnen zijn om dit toch als onderwerp toe te voegen aan de presentatie zodat het gaat leven en mensen niet meer om de Technische ABC heen kunnen.

7.4. Personeel

In deze paragraaf wordt besproken wat het personeel kan betekenen binnen het proces naar intensivering van het gebruik van de Technische ABC.

7.4.1. Binnendienst personeel

Het binnendienst personeel toetst de inkomende bouwplannen van de ingeschreven ondernemingen. Dit doet men aan de hand van het Bouwbesluit én de Technische ABC. Uit de interviews is gebleken dat men nauwelijks refereert naar de Technische ABC bij de beoordeling (het rapport dat naar de bouwonderneming gestuurd wordt) van deze plannen. Betrek dan ook het binnendienst personeel bij de weg naar intensiever gebruik van de Technische ABC.

Daarnaast dient ook de digitale versie up2date te blijven. Dit houdt nog wel eens over blijkt uit de interne interviews. Maak één van de sales & marketing werknemers verantwoordelijk voor het actueel houden van de Technische ABC. Deze persoon dient alle informatie te ontvangen van de persoon die alle informatie bundelt. Daarnaast is de marketing medewerker ook verantwoordelijk voor het Twitter, Facebook en LinkedIn account.

7.4.2. Buitendienst personeel / regio inspecteurs

Betrek ook het buitendienst personeel bij de verdere ontwikkeling van de Technische ABC. Zij zijn werkzaam 'in het veld', en zijn hierdoor als eerste op de hoogte van de laatste ontwikkelingen (denk aan fouten tijdens de bouw). Als deze groep zorgt dat er een maandelijkse meeting is waarbij de meest gemaakte fouten en andere ontwikkelingen worden besproken, kan dit als input dienen voor de Twitter, Facebook en LinkedIn accounts. Op deze manier speelt men in op de huidige omstandigheden en kan men actuele onderwerpen bespreken. Daarnaast kunnen zij op de bouwplaats de uitvoerders stimuleren vaker gebruik te maken van de Technische ABC. Zodoende wordt iedereen betrokken bij de intensivering en kan Woningborg wederom actief zijn in het aan de man brengen.

7.4.3. Aanspreekpunt Technische ABC

Zorg dat in de communicatie duidelijk wordt bij wie men terecht kan voor vragen over de Technische ABC. Deze persoon moet alles snel weten te vinden en dient informatie te verschaffen die voor de bouwondernemingen relevant is.

7.4.4. Directie Woningborg

Aangezien er meerdere gedachtes zijn over hoe de Technische ABC op de markt te zetten, is het een beter plan om de directie hierin de leiding te laten nemen en dan ook een besluit te nemen. Er wordt hier al zolang over gediscussieerd dat het gevolg is dat men geen beleid kan bepalen voor de Technische ABC. Er moet een gezamenlijke gedachte komen en men dient zich hier allen in te vinden en ook deze strategie te volgen. Daarnaast dient men op de hoogte te zijn van hun taken, dit om meer duidelijkheid te verschaffen.

Hoofdstuk 8 : Financiële consequenties

In dit hoofdstuk worden de financiële consequenties besproken die, naar aanleiding van de verbetervoorstellen, zijn ontstaan. Met deze kosten moet rekening gehouden worden in de begroting van Woningborg rondom de Technische ABC, indien zij intensiever gebruik ervan werkelijk willen bewerkstelligen. Elk verbetervoorstel zal gevolgen hebben voor de kosten.

Product

Een aantal onderdelen van het product dienen geoptimaliseerd te worden. Deze verbeteringen zijn niet kosteloos, aangezien de site niet door eigen personeel kan worden aangepast.

- [Verbeteringen/veranderingen site doorvoeren](#) **€ 10.000**

Niet wetende of de huidige site de veranderingen in het marketingplan/actieplan aankan, is er rekening gehouden met het eventueel volledig omgooien van de site. Deze kosten zullen zo rond de 10.000 euro liggen.

- [Applicatie 'App'](#) **€ 10.000**

Woningborg zal niet de meest uitgebreide app hoeven te hebben, aangezien het een redelijk statische 'app' zal zijn (zonder bewegende beelden bijvoorbeeld). Daarentegen moet het wel een snelle zijn, zodat het zeer toegankelijke is.

- [Boek blijven ontwikkelen](#) **€ 3000**

Hier hoeft Woningborg niet veel uit te geven aangezien men het kan uitprinten vanaf de digitale versie. Dit wordt dan tot een boek gemaakt (middels lijm etc.) en is altijd up2date.

Cursus / informatief uurtje

Er is besloten om een informatieve cursus bij een aantal bouwondernemingen te gaan geven. De volgende kosten komen hierbij ter sprake:

- [Eén personeelslid](#) **€ 24.750**

Er is één personeelslid nodig voor de 332 bouwondernemingen die benaderd worden voor een presentatie. Wanneer er 3 presentaties op één dag worden verzorgd kan binnen 22 weken de belangrijkste doelgroep bereikt worden middels deze presentaties. Het gemiddelde salaris van een technische man binnen Woningborg is €4500 bruto. Dit keer de 5,5 maand die men nodig zal hebben voor de presentaties, komt men uit op €24.750.

- [Reiskosten](#) **€ 8800**

Aangezien de bouwondernemingen die zijn ingeschreven bij Woningborg door het hele land verspreid zijn, zijn er ook aanzienlijke reiskosten. Om heel veel reiskosten te voorkomen dienen de presentaties op één dag bij elkaar in de buurt te zijn. Er wordt hierbij uitgegaan van maximaal één tank per dag (benzine, 500km). Dit zal, volgens de laatste benzineprijzen, zo rond de €80 per tank zijn. €80 x 110 dagen is €8800.

- [Vorbereiding presentatie](#) **€ 4700**

Hier zullen verschillende mensen bij betrokken worden om de inhoud van de presentatie zo goed mogelijk in te vullen. Dit zal middels vergaderingen gedaan worden en is dus moeilijk te bepalen hoeveel kosten hieraan verbonden zijn. Maar aangezien er meerdere mensen bij betrokken worden, worden deze kosten op €200 geschat (gezien de man-uren). Daarnaast dient er een Powerpoint Presentatie te worden gemaakt en bij elk bedrijf moet deze worden aangepast aan de aan het bedrijf gerelateerde bouwfouten. Dit kan via de eigen administratie van Woningborg gedaan worden óf door te overleggen met de directie van het bedrijf. Dit zal anderhalf uur per dag extra werk zijn. Ofwel; anderhalf uur maal 110 (22x5 dagen) is 165 uur gedeeld door 8 uur is 21 dagen. Een werkweek bestaat uit vijf dagen, dus blijft het maandsalaris hierin hetzelfde. Ofwel 4500 + 200= € 4700

- [Materiaal](#) **€ 550**

Er dient een beamer aangeschaft te worden om op locatie de presentatie goed over te laten komen. Kosten: €550

De kosten om de cursus te gaan geven zijn dus in totaal circa € 38.800

Personeel

Zoals reeds vermeld dient het personeel meer betrokken te worden bij het proces tot intensiever gebruik van de Technische ABC. Hieronder wordt vermeld welke kosten hieraan verbonden zijn.

- Binnendienst personeel € 375

Degenen die de inkomende bouwplannen toetsen, dienen de Technische ABC bij hun oordeel te betrekken. Dit is een kleine moeite, aangezien ze deze plannen al toetsen aan de Technische ABC. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Daarnaast dient de marketingafdeling bij veranderingen deze door te voeren op de site. Dit is al ingecalculeerd in hun functie, alleen zal er meer op hen afkomen wanneer de verbetervoorstellen worden ingevoerd. Uit ervaring is gebleken dat dit meer dan mogelijk is bij deze afdeling. Daarnaast is de tijd die ze aan Twitter en Facebook besteden nog niet ingecalculeerd. Hier zal i.c.m. de door te voeren veranderingen drie uur per week voor gerekend worden. Hun brutosalaris ligt rond de €2500. Drie uur maal uurtarief marketing personeel is $€187,50 \times 2 = € 375$.

- Buitendienst personeel € 1125

Dit personeel dient één maal in de twee weken bij elkaar te komen en de meest gemaakte fouten van de afgelopen tijd te bundelen in deze bijeenkomst. Dit dient men door te zetten naar de marketing en communicatie afdeling. Ook deze bijeenkomst vindt al plaats, alleen dient men iets meer 'huiswerk' te doen om deze informatie bruikbaar te maken voor de persoon die alle informatie bundelt zodat deze het verder kan distribueren. Dit huiswerk is voor allen (10) bij elkaar één extra uur per week. $€4500/160 = 28,12$ p.u. maal 4 = $112,50 \times 10$ mensen = €1125

- Aanspreekpunt Technische ABC € 0

Dit aanspreekpunt dient altijd beschikbaar te zijn voor vragen over de Technische ABC en er wordt vanuit gegaan dat deze persoon hier gemiddeld drie uur per week 'zoet' mee is. Er is één persoon die hier al voor ingecalculeerd is en alle informatie bundelt, alleen heeft men dit nog niet in de communicatie uitingen vermeld.

Communicatie

- Flyers € 90

Het bedrukken en ontwikkelen van ca. 2500 flyers zal rond de €90 liggen.

- Posters € 280

1000 A1 posters kosten ca. €280. (24 Poster, 2013)

Overall zal het een forse investering zijn om het totaal product verder te ontwikkelen zodat er intensiever gebruik van gemaakt gaat worden. De totale investering wordt in de onderstaande tabel duidelijk.

<i>Verbetervoorstel</i>	<i>Kosten</i>
Site	€ 10.000
App	€ 10.000
Boek	€ 3.000
Cursus / workshop	€ 38.800
Personeel	€ 1.500
Communicatie	€ 370
Totale kosten	€ 63.670

Bibliografie en Literatuurlijst

- 24 Poster. (2013). *Poster bewerken*. Opgeroepen op 2013, van 24-poster.nl: <https://www.24-posters.nl/poster/poster-bewerken-a1#1>
- AHK. (sd). *Masteropleiding architectuur*. Opgeroepen op 01 28, 2013, van Amsterdamse Hogeschool voor Kunsten: <http://www.ahk.nl/bouwkunst/opleidingen/architectuur/>
- Algemeen Dagblad. (2013, 01 31). Huizenmarkt zucht onder regels. *Algemeen Dagblad*.
- AppOntwikkelen. (sd). *Ontwikkelingskosten*. Opgeroepen op 05 2013, van App ontwikkelen: <http://appontwikkelen.nl/apps-ontwikkelen/kosten-laten-ontwikkelen-van-app>
- Bouwbesluit. (2013, 03). *BRIS Bouwbesluit Online*. Opgeroepen op 05 2013, van Bouwbesluit 2012: <http://www.bouwbesluitonline.nl>
- Bouwkennis. (2011, 11). *Bouw zoekt oplossing faalkosten in uitvoerbaarheid ontwerp*. Opgeroepen op 2013, van Bouwkennis: http://www.bouwkennis.nl/pers/bouw_zoekt_oplossing_faalkosten_in_uitvoerbaarheid_ontwerp/faalkosten
- Bouwkennis. (2012, 02 09). *Bouwteam beste contractvorm voor verminderen faalkosten*. Opgeroepen op 03 24, 2013, van Bouwkennis Database: http://www.bouwkennis.nl/database/ontwikkelingen_bouwketen/ontwikkelingen_bouwkolom/faalkosten/_23x2018_3bbouwteam_beste_contractvorm_voor_verminderen_faalkosten_23x2019_3b
- Bouwkennis. (2012, 2). *Bouwteam beste contractvorm voor verminderen faalkosten*. Opgeroepen op 4 2013, van Bouwkennis: http://database.bouwkennis.nl/pers/_23x2018_3bbouwteam_beste_contractvorm_voor_verminderen_faalkosten_23x2019_3b/faalkosten
- Bouwkennis. (2013, 04). *Ruim kwart marktpartijen gebruikt app*. Opgeroepen op 04 2013, van Bouwkennis: http://www.bouwkennis.nl/pers/ruim_kwart_marktpartijen_in_de_bouw_gebruikt_apps
- Bouwkosten. (2010, 02 10). *Faalkosten probleem bouw-en installatiesector*. Opgeroepen op 02 2013, van Bouwkosten: <http://www.bouwkosten.nl/nieuws/faalkosten-aanhoudend-probleem-in-de-bouw-en-installatiesector.aspx>
- Bouwondernemingen. (2013, 03). Interviews extern. (R. Janshen, Interviewer)
- Financiële redactie de Telegraaf. (2013, 01 15). Veel mis bij oplevering nieuwe huis. *De Telegraaf*.
- Fundeon. (sd). *Beroepscompetentieprofiel KAM-coördinator*. Opgeroepen op 02 2013, van Fundeon: http://www.fundeon.nl/sites/default/files/downloadables/Beroepscompetentieprofielen/Beroepscompetentieprofiel_Kam-coördinator%20bouw.pdf
- Ko Floor, F. v. Propositie. In K. F. Raaij, *Marketingcommunicatiestrategie* (Vol. blz 198). Noordhoff.
- Minnen, T. v., & Schot, E. (2013, 01). Interviews intern. (R. Janshen, Interviewer) Gouda.

- NEN. (sd). *Nationale normen*. Opgeroepen op 02 01, 2013, van NEN:
<http://www.nen.nl/web/Normen-ontwikkelen/Wat-is-een-norm/Nationale-normen-1.htm>
- Noord, P. v. (2013, 01). Gespreksverslag. (R. Janshen, Interviewer) Gouda.
- NVM. (2012, 12). *Nieuwbouw van huizen blijft afnemen*. Opgeroepen op 4 2013, van NVM:
http://www.nvm.nl/actual/december_2012/nieuwbouw_van_huizen_blijft_afnemen.aspx
- Programma van Eisen. (sd). *Voor bouwen en gebouwen*. Opgeroepen op 01 28, 2013, van Programma van eisen:
<http://www.programmavaneisen.com/bouwproces/>
- Raaij, F. e. Marketingcommunicatiestrategie. In F. & Raaij, *Marketingcommunicatiestrategie* (Vol. 168).
- Rijksoverheid. (sd). *Bouwregelgeving*. Opgeroepen op 02 2012, van Rijksoverheid:
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bouwregelgeving/bouwvoorschriften>
- Rijksoverheid. (2012). *Voldoen aan Bouwbesluit 2012*. Opgeroepen op 05 2013, van Rijksoverheid:
http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bouwregelgeving/bouwvoorschriften/voldoen-aan-bouwbesluit-2012?ns_campaign=Thema-Bouwen_wonen_en_leefomgeving&ro_adgrp=Bouwregelgeving_bouwbesluit&ns_mchannel=sea&ns_source=google&ns_linkname=bouwbesluit&ns_fee=0.00&gclid=CM_F2Ia-k7cCFUzHtAodcn8ArQ
- Uijting, A. (2012). *Marketingplan Woningborg 2012-2014*. Marketing & sales. Woningborg.
- Floor, K. en Raaij, F. van, *Marketingcommunicatiestrategie*. (6^e druk, Noordhoff Uitgevers, Groningen, 2010).
- Verhage, *Grondslagen van de Marketing*. (6^e druk, Wolters-Noordhoff Uitgevers, Groningen, 2004).
- Vocht, A. De, *Basishandboek SPSS 17*. (2^e druk, Bijleveld Press, Utrecht, 2010).
- Burns, A. & Bush, F, *Principes van marktonderzoek*. (2^e druk, Pearson Education Benelux, 2007).
- Baarda, D.B. , Goede, de M.P.M, *Basisboek interviewen*. (2^e druk, Wolters Noordhoff, 2007)
- Maegherman, K. , *Marketing van diensten*. (Garant, 2007).
- Essink-Matzinger, C. en Gerritsen-van Veghel B. , *Handboek marketingcommunicatie*. (1^e druk, Thiememeulenhoff, 2011).

Bijlagen

Bijlagen



‘Ieder huisje heeft zijn kruisje’

Tactische verbetervoorstellen naar aanleiding van uitgebreid onderzoek



Persoonlijk

Naam	: Romana Janshen
Studentnummer	: 2153311
Afstudeerbegeleider	: Mevr. M. de Cocq
Klas	: 4J
ISBN	: 126327324

Opdrachtgever

Woningborg Groep

Hogeschool

Fontys Economische Hogeschool Tilburg
Johan Cruijff University
Prof. Goossenslaan 102, Tilburg

Datum en plaats

10 januari 2013 – 1 juni 2013, Ridderkerk

Bijlage 1 : Uitgebreide uitleg Woningborg N.V en Woningborg Advies

Woningborg N.V.

Woningborg N.V. is een verzekeringsbedrijf dat actief is binnen de woningbouwbranche. Ze zijn gespecialiseerd in het waarborgen van woninggaranties. Hierbij geven zij certificaten af, wat de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen waarborgt. De bouwondernemingen die ingeschreven zijn bij Woningborg moeten voor deze kwaliteit zorgen. Het bouwen met een Woningborg certificaat gaat dan ook niet zomaar. Bouwondernemingen dienen zich in te schrijven bij Woningborg om in aanmerking te komen voor dit certificaat. Degene die eindverantwoordelijk is voor het eindproduct (de nieuwbouwwoningen) is degene die zich inschrijft hiervoor. Zo'n 80% van de ingeschreven bouwondernemingen zijn aannemers, de rest bestaat vooral uit projectontwikkelaars en woningcorporaties (Minnen & Schot, 2013). Er gaat een heel proces aan vooraf voordat een bouwonderneming mag bouwen met het Woningborg certificaat. Bij de inschrijving van een bouwonderneming toetst Woningborg deze namelijk op financieel vlak (beoordelen van kredietwaardigheid van de onderneming) en technisch (hoe ze bouwen en of ze verantwoord bouwen) & organisatorisch. Indien de aanvraag tot inschrijving van een bouwonderneming akkoord is, dienen zij elk bouwplan bij Woningborg aan te melden. Bij elk bouwplan worden er een aantal stappen ondernomen zodat Woningborg de kwaliteit van hun uitgegeven certificaat kan waarborgen en zij dus ook minder risico lopen om hun verzekering aan te moeten spreken indien de bouwonderneming failliet gaat of in gebreke blijft. Hierbij worden ze getoetst op:

- Algemene zaken
- Financiële zaken
- Technische zaken
- Juridische zaken*

Al deze onderdelen worden getoetst om eigen risico's te beperken en faalkosten voor ingeschreven ondernemingen te voorkomen.

Het grote voordeel voor kopers van nieuwbouwwoningen met het Woningborg certificaat is dat men bij faillissement de zekerheid heeft dat de woning afgebouwd wordt. Ook kunnen ze tot 6 jaar en 3 maanden na oplevering aanspraak maken op de herstelwaarborg. Daarnaast komen kopers van nieuwbouwwoningen met certificaat in aanmerking voor de Nationale Hypotheek Garantie (NHG).

Het grote voordeel voor ingeschreven bouwondernemingen is dat men aan de kopers kan laten zien dat zij zó goed bouwen, dat ze hierdoor mogen bouwen met het Woningborg certificaat. Dit is dan weer goed voor hun imago en dus werk wat ze binnen kunnen halen.

2.3. Woningborg Advies

Woningborg Advies is een bouwkundig adviesbureau dat zich richt op professionele partijen in de bouw. Zij is ontstaan doordat er uit de markt vraag was naar de specifieke expertise op het gebied van woningbouw. Bij medewerkers binnen de Woningborg groep is de afgelopen 30 jaar veel ervaring en kennis opgedaan ten aanzien van preventieve maatregelen om faalkosten tijdens het proces en bij oplevering te voorkomen. Deze kennis wordt gebruikt voor het verstrekken van de waarborgcertificaten, maar kan ook apart worden ingehuurd via Woningborg Advies.

Veel bouwtechnische fouten en de daarmee samenhangende schadeclaims kunnen worden voorkomen door al vroeg in het bouwproces oog te hebben voor de consequenties van het Bouwbesluit (de minimale bouweisen vanuit de overheid) en complexe detailleringen. De aanpak van Woningborg Advies is daarop gebaseerd en bestrijkt het totale bouwtraject van initiatief en planontwikkeling tot en met de exploitatie- en beheer fase.

Via Woningborg Advies worden er geregeld presentaties hierover gehouden. Hier betreft de presentator alleen de Technische ABC niet bij, terwijl het juist een inkoppertje zou zijn om de

relatie te leggen binnen deze presentatie met de Technische ABC

* Algemeen (planbehandeling); houdt zich bezig met alle administratieve zaken rondom de certificaatafgifte. Hier worden concept (koop-/) aannemingsovereenkomsten beoordeeld.

* Financieel; 70% van de woningen dient verkocht te zijn, daarnaast wordt gekeken naar de afspraken wat betreft de termijnbetalingen.

* Technisch; Hier worden de plannen getoetst aan het Bouwbesluit en de Technische ABC. De buitendienst medewerkers beoordelen de ingeschreven bouwondernemingen op vakbekwaamheid en deskundigheid en bezoeken steekproefsgewijs bouwplaatsen.

* Juridisch; houdt zich voornamelijk bezig met brede voorlichting en adviezen op het gebied van nieuwbouwkooptoningen. Ook worden faillissementen vanuit deze afdeling afgehandeld.

Product / dienst	Deelproducten	Omschrijving
Woningborg-certificaat	• technische planbeoordeling • juridische planbeoordeling • financiële screening • bouwplaatsbezoeken • klachtenbehandeling • bemiddelingen	Het Woningborg-certificaat geeft de koper van een nieuwbouwwoning van een van de ingeschreven bouwondernemingen in geval van faillissement een onbeperkte dekking voor de afbouw en een dekking op bouwtechnische gebreken na oplevering (tot maximaal 10 jaar en 3 maanden). De technische eisen liggen op het niveau van Bouwbesluit en goed & deugdelijk werk. Aanvullende garantie kan door ingeschreven bouwonderneming bij planaanmelding van toepassing worden verklaard. Arbitrages lopen via de Raad van Arbitrage voor de Bouw, er is hoger beroep mogelijk.

Bijlage 2 : Proces planaanmelding ingeschreven bouwonderneming

Stap 1

Op de website van Woningborg kan de ingeschreven onderneming een formulier downloaden en deze invullen zodat het plan aangemeld kan worden.

Stap 2

Er zijn binnen Woningborg coördinatoren per regio die de coördinatie hebben over de planaanmeldingen. Deze beoordeelt de aanvraag op de algemene zaken en beoordeelt of er overige informatie nodig is. Hij communiceert naar de contactpersoon dat de aanvraag in behandeling is (ontvangst bevestiging), vermeldt wie wat binnen Woningborg zal beoordelen en of hij eventueel nog andere informatie nodig heeft.

Stap 3

De verschillende afdelingen controleren de aanvraag op technisch, financieel en juridisch gebied. Deze afdelingen kunnen eventueel ter opheldering nog andere stukken opvragen en/of opmerkingen geven die de coördinator moet door communiceren naar de ingeschreven bouwonderneming.

Stap 4

De ingeschreven bouwonderneming heeft nu de mogelijkheid dingen aan te passen waar Woningborg nodig acht. Dit hoeft overigens niet altijd zo te zijn.

Stap 5

Na goedkeuring van de verschillende afdelingen, wat overigens nooit helemaal foutloos kan zijn geanalyseerd, maakt Woningborg een standaard brief naar de ingeschreven bouwonderneming met daarin een risico analyse. Deze risico analyse is vooral op technisch gebied gericht en men houdt zich hieraan het Bouwbesluit én de Technische ABC. De risico's worden dan in de brief vermeld en het is dan aan de aannemer om hier iets mee te doen of niet, in het kader van voorkomen van faalkosten en in het verlengde het aan moeten spreken van de verzekering.

Stap 6

Plan acceptatie

Bijlage 3 : Plaats producten Woningborg in bouwproces

PROJECTNIVEAU						
ONDERNEMINGNIVEAU	Initiatieffase	Ontwerpfase	Realisatiefase	Opleveringsfase	Exploitatiefase	
	Planontwikkeling / grondverwerking	Voorlopig ontwerp	Definitief ontwerp	Uitvoering	Nazorg	
Woningborg-certificaten Nieuwbouw & Transformatie (voor kopers)						
Verstrekken informatie, voorlichting, bijeenkomsten, onderzoek	Juridische adviezen	Technische voortoets ontwerp	Technische bouwplantoets	Bouwplaatsbezoeken	Bemiddelingen (oplevering en regulier)	Klachtbehandeling
Herbeoordelingen		Juridische plantoetsing ovk	Juridische plantoetsing ovk	Afbouwwaarborg	Juridische adviezen	Klachtbemiddeling
Benchmarking ingeschreven ondernemingen • Technisch • Financieel		Juridische adviezen	Juridische adviezen	Juridische adviezen		Kwaliteitswaarborg
			Verstrekken certificaten	Aanvullende modules: • “Installatie +” • “Energiezuinige woning” • “inbraakveilige woning”		Juridische Adviezen

Bijlage 4 : De ingeschreven bouwondernemingen - segmentatie

in aantallen	A	B	C	D	E	F	G	Totaal
Ontwikkellende bouwers	15	26	29	14	21	41	35	181
Aannemers	101	61	56	77	95	224	59	673
Projectontwikkelaars	54	22	25	17	13	61	14	206
Woningcorporaties	5	4	10	6	8	58	7	98
Kavelbouwers	2	2	3	5	12	3	15	42
Combinaties	2	4	3	-	1	13	6	29
Totaal	179	119	126	119	150	400	136	1.088

Klasse	Woningborg groep	In % van het totaal	Aantal met acceptatie in 2010	Aantal geaccepteerde woningen in 2010	Acceptatie in % van het totaal	gemiddeld per deelnemer
A (> 100 won.)	159	14,61%	95	8.680	49,91%	91
B (51 t/m 100 won.)	113	10,39%	75	4.193	24,11%	56
C (26 t/m 50 won.)	121	11,12%	81	2.666	15,33%	33
D (11 t/m 25 won.)	132	12,13%	84	1.397	8,03%	17
E (1 t/m 10 won.)	157	14,43%	108	454	2,61%	4
F (0-melders)	316	29,04%	0	0	0,00%	0
G (nieuw)	90	8,27%	0	0	0,00%	0
A t/m H	1.088	100,00%	443	17.390	100,00%	
% inschrijvingen met geaccepteerde woningen:		40,7%				

Primaire doelgroep

Segment aannemer

Een aannemer is een onderneming die de verantwoordelijkheid op zich neemt bouwactiviteiten te realiseren en te coördineren; de aannemer verzorgt, voor een in het contract bepaalde prijs en binnen een overeengekomen termijn, de levering van een volledig voltooid bouwwerk / nieuwbouwwoning.

Omdat zij zelf niet ontwikkelen, zitten zij vaak pas in de ontwerpfase aan tafel (in bouwteam) of komen zij pas na een aanbesteding in beeld. Risico's hierbij zijn dat zij als zij zelf certificeren aansprakelijk zijn voor eventuele ontwerprisico's van anderen. Zij hebben geen tot weinig invloed op de eerder in het proces gemaakte keuzes. Hierbij zou de Woningborg groep van toegevoegde waarde kunnen zijn. Aannemers zijn de grootste groep binnen Woningborg en zorgen dan ook voor de meeste inkomsten; 66% van de inkomsten via certificering komt vanuit deze aannemers.

Segment ontwikkelende bouwer

In dit plan zal de ontwikkelende bouwer gedefinieerd worden als een aannemer die ook eigen ontwikkeling doet. Dit segment beslaat dus de gehele bouwketen.

Een ontwikkelende bouwer heeft vaak grondposities waarvoor hij ontwikkelt. Aangezien de koopwoningenmarkt nu redelijk stil ligt vormt dit een risico, zeker als deze tegen een (te) hoge waarde op de balans staan.

Secundaire doelgroep

Segment projectontwikkelaar

Een projectontwikkelaar wordt gedefinieerd als iemand die voor eigen rekening en risico woningen ontwikkelt en laat bouwen om deze uiteindelijk te verkopen. Projectontwikkeling is het tot stand brengen van een of meer bouwprojecten. Dit gebeurt vaak op eigen initiatief maar soms ook op initiatief van de overheid (in de meeste gevallen een gemeente). Een belangrijk kenmerk is dat het bij projectontwikkeling bijna altijd gaat om het realiseren van een bouwplan zonder oogmerk tot zelf exploiteren en zonder zekerheid van een afnemer. In bijna alle gevallen wordt een gerealiseerd plan door de gemeente in beheer genomen. De ontwikkeling geschiedt voor eigen rekening en risico van de projectontwikkelaar maar ook zijn er mengvormen.

Projectontwikkelaars hebben daarbij de keuze of zij de woningen zelf certificeren en dan de contractspartij voor de koper zijn of dat zij het plan door de aannemer laten certificeren. In het eerste geval loopt de geldstroom via de projectontwikkelaar en is de bouwer een pure aannemer, waarbij de projectontwikkelaar bij eventuele gebreken direct verantwoordelijk is voor het oplossen hiervan. In het tweede geval is de aannemer de contractspartij richting koper (zie ook segment aannemer hierboven). Projectontwikkelaars zijn vaak niet alleen bezig met woningen maar richten zich ook op gebiedsontwikkeling.

Segment woningcorporatie

Een woningbouwcorporatie of woningcorporatie is een organisatie die zich zonder winstoogmerk richt op het bouwen, beheren en verhuren van betaalbare woonruimte. Ze zijn belast met (gesubsidieerde) woningbouw en met de exploitatie (verhuur) en het onderhoud van woningen.

Woningcorporaties hebben zich echter de laatste jaren steeds meer toegelegd op het (al dan niet in dochterondernemingen) commercieel ontwikkelen en verkopen van woningen. Hierdoor konden zij de onrendabele top van huurwoningen financieren. Daarnaast konden zij goedkoper geld lenen dan commerciële ontwikkelaars omdat er in Nederland een borging is via WSW. Doordat zij echter steeds meer risicovolle ontwikkelingsactiviteiten hebben ontplooid, is de kans op insolventie vergroot. De Europese gemeenschap heeft nu haar regelgeving aangepast. De trend van woningcorporaties als stuwende sector voor nieuwbouwkoopwoningen komt hiermee aan een eind.

Segment kavelbouwer

Een kavelbouwer heeft veelal een aantal standaard woningtypes waaruit een koper / opdrachtgever (die vaak al zelf een stuk grond heeft) kan kiezen. Vaak hebben zij daarbij de keuze uit een aantal (standaard) opties.

Vanuit de Nederlandse overheid wordt het particuliere opdrachtgeverschap gestimuleerd. Er is een trend waarneembaar vanuit gemeenten om meer kavels beschikbaar te stellen voor dit soort woningbouw.

Voor de Woningborg groep is dit een interessant segment aangezien de plantoetsing niet iedere keer hoeft plaats te vinden. Een periodieke beoordeling van de standaard woningtypen volstaat. Daarnaast is het zo dat er een aantal kavelbouwers zijn die het bouwproces steeds verdergaand optimaliseert. Bijvoorbeeld door de woning te prefabriceren. Het bouwproces verloopt hierdoor een stuk sneller en de kans op gebreken na oplevering is klein (Uijting, 2012).

Door deze manier van segmentering kan er een stap gemaakt worden in het gericht benaderen en bereiken van de doelgroep. Hierdoor kan meer ingespeeld worden op hun wensen en behoeften, wat ten goede komt aan het imago van Woningborg. De Technische ABC kan dan ook via deze segmentering effectiever worden ingezet doordat de behoeften en toegevoegde waarde per segment kunnen verschillen. Hierdoor zou er effectief ingespeeld kunnen worden op de verschillende segmenten uit de doelgroep.

Bijlage 5 : Benaderde bouwondernemingen

Aantal te interviewen bouwondernemingen

Tabel 1

Type onderneming	Aantal 2012	In %	Aantal 2011	Aantal te interviewen
Aannemers	604	55,51%	7	10
Ontwikkellende bouwers	115	14,25%	114	3
Projectontwikkelaars	183	16,82%	135	X
Woningcorporaties	82	7,54%	94	X
Kavelbouwers	20	1,84%	0	1
Combinaties	44	4,04%	16	1
	= 1088	= 100%	= 1084	= 16

Tabel 2: Overzicht aantal ingeschreven bouwondernemingen naar categoriegrootte, segment en generatie van inkomsten

	A (>100 woningen)	B (51 t/m 100)	C (26 t/m 50)	D (11 t/m 25)	E (1 t/m 10)	Totaal
Aannemers	67	57	67	62	133	57,6%
Ontwikkellende bouwers	11	16	18	33	33	16,6%
Projectontwikkelaars	19	22	27	12	12	13,7%
Woningcorporaties	5	3	6	15	10	5,8%
Kavelbouwers	2	1	7	5	17	4,8%
Combinaties	1	0	1	4	4	1,5%
Totaal	105	99	126	131	209	670 aanmeldinge n=100%

Er zijn 292 bouwondernemingen die de F-grootte hebben, dit wil zeggen dat ze geen woningen hebben aangemeld. Ondernemingen met een G-grootte zijn nieuw aangemelde ondernemingen (50). In totaal zijn dit dan 1088 ondernemingen. Zie tabel 3 hieronder voor de uitgekozen bouwondernemingen inzake de interviews.

Tabel 3: Benaderde bouwondernemingen inzake interviews

Bedrijf	Plaats	Gro otte	Nummer	Contactpersoon	Contact via regio inspecteur
Trebbe	Enschede	A	088-259 00 00	Dhr. Roesthuis	Dhr Roesthuis
Ufkes	Apeldoorn	A	055-5788441		
Schutte	Zwolle	A	038-4274767	Dick Vredegoor dvredegoor@schutteb ouw.nl	
Boele & van Eesteren	Rijswijk	A	070-4144200	P. Alblas pal@boele.nl	Ron Keijnmans 06-50223256 Aad heeft gebeld
Stebru Bouw	Nieuwerkerk a/d IJssel	A	0180-333170	Freek Kootstra	
Van Kan Jongeren	Landgraaf	A	045-5700200	J.van der Veer jvdveer@vankan- jongen.nl	??????? laatste plan uit 2009
Bot Bouw initiatief	Heerhugowaard	B	072-5752708	w.huiberts@botbouwi initiatief.nl	Bert Valkering 072-5200555
Gebr. Verschoor	Burg van Esstraat 75, Pernis, Rotterdam	C	010-4169211	aadverschoor@gebr- verschoor.nl	
Arend van der Knaap	Rotterdam	D	010-2221010	A.J. van der Spek	Arjen van der Spek
C.J. Rijk	Goes	E	0113-561593	dhr Walraven rwalraven@rijkbouw.nl	Dhr. Zuidweg
Hurks vastgoed	Eindhoven	B	040-2626300	mw M. Ummels m.ummels@hurks.nl	
Bouwbedrijf NAP	Lunteren	D	0318-483512	elagerweij@bouwbedri jfnap.nl	
Adriaan van Erk	Begrambacht	A	0182-352344	s.doctorsvanleeuwen@ adriaanvanerk.nl	Wim Schouten
Van Omme & de Groot	Rotterdam	B	010-4775811	sandwijk@vanomme- degroot.nl	George van Scheijndel 06-20127010 heeft Aad al gebeld
Giesbers-Arnhem	Arnhem	C	026-4461400	Dhr Wagemakers jwaegemaekers@giesb ersarnhem.nl	
Bakels en Ouwerkerk	D-H Leidschendam	D	070-3575757	H. Verkuyt hverkuyt@bobgroep.nl	
Moonen	Breda	C	076-5225855	K. Cramwinckel kcramwinckel@bouw groepmoonen.nl	
Bot & vd Ham BV	Meerkerk		0183-351334	J. Maatkamp jan@bot-vdham.nl	of John van der Ham (directeur)
Goldewijk Wonen B.V.	Doetinchem	A	0314-751111	m.brandjes@goldewijk .nl	
Pelikaan Stout VOF	Gorinchem	A	0183-692559	Elise van Kooij elise.van.kooij@pellika anbouwgorinchem.nl	

Bijlage 6 : Het bouwproces

Door inzicht te krijgen in het gehele bouwproces van vroeger en van nu, kan bepaald worden hoe faalkosten en dus minder kwalitatieve nieuwbouwwoningen hedendaags tot stand komen. Met het bouwproces wordt bedoeld het allereerste idee om een stuk grond te gaan verkopen om er nieuwbouwwoningen op te gaan bouwen tot het uiteindelijk opleveren van het eindproduct; de nieuwbouwwoning.

Algemeen

Het bouwproces bestaat over het algemeen uit de volgende fases;

1. *Initiatieffase*

Dit is de fase waarin de bouwvraag ontstaat en wordt uitgewerkt. Het resultaat van deze fase is een concrete bouwvraag met daarin de exacte aanvragen en aantallen van de opdrachtgever. De partijen die hierbij betrokken zijn, zijn de projectontwikkelaar / corporatie architect en de gemeente. Indien de aannemer ook zelf de ontwikkelaar is, zal deze dan ook in deze fase aan de tafel zitten met overige betrokken partijen.

2. *Ontwerpfase (voorlopig ontwerp)*

Dit is de fase waarin de bouwvraag wordt vertaald naar vragen over de financiële haalbaarheid, maatschappelijke (on)gewenstheid en vergunningen vanuit de lokale overheid aan bod komen. Dit resulteert in een voorlopig ontwerp. De partijen die hier aan bod komen zijn de gemeente, de projectontwikkelaar / corporatie en de architect. Hierin voert Woningborg de technische voor toets uit wat betreft het ontwerp.

3. *Ontwerpfase (definitief ontwerp)*

Deze fase wordt afgesloten met een ontwerp. Dat ontwerp wordt vaak al getoetst door de gemeente op zaken die in het verlenen van de vergunning al een cruciale rol hebben gespeeld. De partijen die ook hier aan bod komen zijn de gemeente, de projectontwikkelaar / corporatie en de architect. In deze fase worden de certificaten verstrekt en voert men de technisch bouwplantoets uit (hieruit vloeit een 'go' of 'no go' uit voor de bouwonderneming).

4. *Bestefase*

Direct na het indienen van de bouwaanvraag gaat de architect aan de slag met het bestek, een gedetailleerd document dat de handleiding van de bouw vormt. Van alle onderdelen van het bouwwerk wordt een uitgewerkte tekening gemaakt, waarbij tevens alle gebruikte materialen worden beschreven en de precieze taken van de aannemer en installateurs staan aangegeven.

5. *Realisatie / uitvoeringsfase*

In deze fase wordt het project uitgevoerd door een aannemer. In de voorfase hiervan worden meerdere aannemers benaderd en degene met de beste papieren en de laagste prijs, wordt heel waarschijnlijk uitgekozen. De partijen die hier aan bod komen zijn de aannemer / bouwonderneming, onderaannemers, makelaar, notaris en de koper(s).

6. *Oplevering*

Bij de oplevering worden de woningen overgedragen aan de opdrachtgever. Deze opdrachtgever heeft eenmalig de mogelijkheid de woningen te keuren. Zodra dit goedgekeurd is, wordt het overgedragen. De partijen die hier aan bod komen zijn de aannemer / bouwonderneming en de koper.

7. *Exploitatiefase , nazorg*

De partijen die in deze fase aan bod komen zijn de eindverantwoordelijke partijen, de kopers en de Raad van Arbitrage (RvA). Hierin komt de klachtenbemiddeling aan bod en kunnen juridische adviezen afgegeven worden.

Om het voor een leek duidelijker in beeld te brengen, worden hieronder nog eens de stappen uitgelegd waardoor het iets duidelijk wordt;

1. **De opdrachtgever**
2. **Grond zoeken**
3. **De architect**
4. **De bouwvergunning**
5. **De aanbesteding (men gaat het bestek opvragen bij aannemers)**
6. **Hoofdaannemer - onderaannemer**
7. **Uitvoerder**
8. **Oplevering**

Organisatiestructuur bouwondernemingen

Bij een aannemingsbedrijf is de directie vanzelfsprekend de baas. Hieronder valt meestal het managementteam en hieronder vallen de projectleiders / werkvoorbereiders en uitvoerders, wie samen verantwoordelijk zijn voor het eindresultaat.

Binnen de midden- en groot gecertificeerde bouwbedrijven zijn er de zogeheten KAM-coördinatoren aanwezig. Deze is een staffunctionaris die zijn werkzaamheden regelmatig als nevenfunctie dient uit te voeren. Indien hij zijn KAM-werkzaamheden als neventaak uitvoert, kan zijn hoofdtaak variëren van werkvoorbereider tot project / bedrijfsleider. Deze medewerker houdt zich bezig met verbeteringen en veranderingen n.a.v. veranderde wetgeving. Hij zorgt ervoor dat deze verbeteringen / veranderingen na goedkeuring verwerkt worden in het systeem (en dus op de bouw) en ondersteunt hierna de implementatie van deze veranderingen. Hij analyseert alle gegevens en rapporteert dit aan de directie, al dan niet vergezeld met aanbevelingen. Dit rapport kan hen dan doen beslissen iets te verbeteren of niet. Hij is eigenlijk vertegenwoordiger van de directie (Fundeon)

Het is overigens bij alle bouwondernemingen verschillend. Dit wil zeggen dat het bij elk bedrijf anders geregeld is, wat weer betekent dat het benaderen van de juiste personen voor de Technische ABC hierdoor vermoeilijkt.

Bouwproces vroeger

Voorheen waren er projectontwikkelaars die een stuk grond hadden en hier woningen op wilde laten bouwen. Een architect werd ingehuurd om het gebouw te ontwerpen en deed dit dan aan de hand van de eisen van de opdrachtgever (woningcorporatie, particuliere opdrachtgever of gemeentebestuur). Hij maakte een integraal ontwerp voor een gebouw en overlegde vrijwel alles met de opdrachtgever, zodat het voldeed aan de wensen van deze. Vroeger was de architect een echte bouwmeester die het gehele bouwproces beïnvloedde (AHK). De architect had dan ook HTS en MTS (bouwkundig opgeleide mensen) achter de hand. Wanneer de architect een ontwerp had gemaakt, dan controleerden deze HTS & MTS –mensen het ontwerp op bouwkundig / technisch vlak. Hierna werd het aan de aannemer voorgesteld. De architect stuurde de aannemer aan en pas tijdens de bouw werden de details bepaald. Dat kon ook want de omvang van een bouwproject was bescheiden en de toe te passen materialen waren beperkt. Daarnaast werden de huizen vroeger een stuk ambachtelijker gebouwd en ook de wet- en regelgeving was lang niet zo uitgebreid als nu het geval is (Programma van Eisen). Daardoor lag de focus op hetgeen wat belangrijk was; (kwalitatief) bouwen. Daarnaast was het vroeger ook zo dat de aannemers ‘echte’ bouwers / techneuten waren. Zij hadden de kennis in huis om kwalitatief te bouwen en randzaken waren minder belangrijk. Bovendien liep er een hoofduitvoerder / bouwprocesmanager / opzichters rond op de bouwplaats, die in 80% van zijn tijd op de bouwplaats zelf aanwezig was. Deze bouwprocesmanager is in de meeste gevallen vertegenwoordiger van de opdrachtgever en ziet erop toe dat de woning gerealiseerd wordt binnen de gestelde kaders.

Bouwproces nu

Tegenwoordig zijn de omvang en complexiteit van bouwprojecten ontzettend toegenomen. De regelgeving is de laatste jaren veel complexer en uitgebreider geworden. Een bouwproject is hedendaags een complexe opgave. De architect van vandaag de dag wordt vooral opgeleid op het gebied van vormgeving, maar bouwtechnisch bijna helemaal niet. Deze architect, volgens medewerkers van Woningborg, houdt zich minimaal aan de regels van het Bouwbesluit, waardoor er problemen bij het bouwen bestaan. Het is alleen door de creativiteit van de architecten en huidige veranderende wensen van kopers, dat het vaak mis gaat bij het ontwerp. Architecten bedenken soms bepaalde ontwerpen die bouwtechnisch absoluut niet kunnen, waardoor bouwfouten ontstaan. Maar de uiteindelijke eindverantwoordelijke dient in het voortraject hier al van op de hoogte te zijn. Het blijft echter de taak van de architect om alle eisen, randvoorwaarden en ambities van een betekenisvol architectonisch antwoord te voorzien.

In acht moet genomen worden dat de aannemers die dit werk aannemen en dus akkoord gaan met het ontwerp van de architect en de opdrachtgever, uiteindelijk eindverantwoordelijk zijn. Het is dan feitelijk hun eigen schuld dat zij tegen problemen aanlopen in de bouw doordat zij deze klus aangenomen hebben en niet hebben ingesprongen op onderwerpen die voor hen niet duidelijk waren. Een reden dat de aannemer akkoord gaat kan zijn dat ze niet teveel willen 'zeuren' naar de opdrachtgever en architect toe omdat deze dan misschien zeggen: "we gaan wel naar een andere aannemer die niet zo moeilijk is".

Door in de ontwerpfase met de architect in gesprek te gaan, kunnen bouwfouten en dus faalkosten voorkomen worden. Daarnaast zijn de huidige aannemers niet, in ieder geval niet zoals vroeger, de echt technici en echte bouwers met de juiste expertise. Er wordt tegenwoordig meer gestuurd op rendement etc., in plaats van kwalitatief bouwen.

De bouwprocesmanager is bovendien hedendaags nauwelijks meer op de bouwplaats te vinden. Hij moet zich noodgedwongen meer bezighouden met de complexe regelgeving en de juridische angsts, waardoor hij 80% van zijn tijd achter z'n bureau zit, i.p.v. op de bouwplaats te vinden is en is daardoor meer algemeen manager geworden dan hoofd uitvoerder (Noord, 2013).

Bouwers zouden kwaliteit moeten willen nastreven, maar alles wat extra kost vandaag de dag, is teveel.

Daarnaast zijn er gewoonweg veel aannemers die denken dat ze goed kunnen bouwen en de kennis in huis hebben, maar dit toch blijkbaar niet waar kunnen maken.

((Daarnaast is er op dit moment sprake van de welbekende crisis, wat inhoudt dat de hedendaagse aannemers blij zijn met elk beetje werk wat er te vinden is en hierdoor minder kritisch kijken naar de ontwerpen. Door de complexe en vele regels en eisen gaat er ontzettend veel tijd zitten in zien ze af en toe door de bomen het bos niet meer e)))

Certificerende ondernemingen / eindverantwoordelijke

Belangrijk binnen het verhaal van de Technische ABC is dat er rekening gehouden moet worden met degene die eindverantwoordelijk is voor het eindproduct. Dit is namelijk degene die uiteindelijk verantwoording moet afleggen voor de kwaliteit van de woning en zal dan ook de aangewezen persoon zijn die de problemen zal moeten oplossen. Voor deze persoon / onderneming zou de Technische ABC heel nuttig kunnen zijn.

De bij Woningborg ingeschreven bouwonderneming is degene die bouwt / ontwikkelt met het certificaat van Woningborg. Dit betekent dat deze bouwonderneming dan ook degene is die eindverantwoordelijk is en de eventueel ontstane problemen zal moeten oplossen. Als de ingeschreven bouwonderneming bijvoorbeeld een woningcorporatie is, dan besteedt hij de bouw van de woning uit aan een aannemer. Als deze aannemer het niet goed heeft gebouwd waardoor faalkosten na oplevering ontstaan (en dus klachten van de koper), kan de woningcorporatie de aannemer hierop aanspreken en eisen dat men het weer oplost. Maar als de aannemer dit weigert te doen, blijft de woningcorporatie degene die dit (financieel) zal moeten oplossen. Als deze dat niet wil, kan de koper aanspraak doen op de verzekering (Woningborg).

Er moet wel duidelijk zijn dat de opdrachtgever (bijvoorbeeld een woningcorporatie) ook zal toezien op de kwaliteit van de te bouwen woningen, ondanks dat hij niet eindverantwoordelijk is / hij niet kan worden aangesproken op faalkosten. Als er namelijk slecht gebouwd wordt, zal dit gevolgen hebben voor hun reputatie.

Eisen

Vanuit de overheid worden er logischerwijs eisen gesteld bij het bouwen van nieuwbouwwoningen. Deze eisen zijn gebundeld in het zogeheten document 'Bouwbesluit' (Rijksoverheid). Het Bouwbesluit bevat voorschriften die overlegd moeten worden met de opdrachtgever en de bouwonderneming / aannemers, zodat er volgens de minimale eisen gaat worden gebouwd. In het Bouwbesluit zijn dus minimale eisen vermeld, maar ook worden NEN-normen en NPR-richtlijnen erin vermeld.

NEN-normen zijn geen wetten, maar meer hoe het op de beste manier gedaan kan worden, zogenoemde 'best practices'. NPR-richtlijnen zijn een praktische uitwerking van de bepalingen /eisen in een norm en bevatten bijvoorbeeld toelichtingen op normen, constructieve mogelijkheden, werkmethoden en fabricagegegevens (NEN). Al deze onderwerpen moeten ervoor zorgen dat er volgens de minimale eisen vanuit de overheid moet worden gebouwd.

Naast de nationale overheid moet er ook worden voldaan aan Europese eisen. De Europese Norm is vergelijkend met de NEN-norm, maar dan geldig voor alle EU-lidstaten. Dit zijn de zogeheten NEN-EN-normen. Daarnaast zijn er ook internationale eisen bepaald. Ook deze zijn vergelijkbaar met de NEN-normen, maar zijn bepaald en ontwikkeld door een internationale Technische commissie. Deze worden in het Bouwbesluit NEN-ISO genoemd. In het Bouwbesluit staan vooral lappen met tekst en duizenden regels waar men zich aan moet en kan (bij normen) houden.

Alle regels en voorschriften uit het Bouwbesluit zijn sinds 2012 allemaal ineen gevoegd, wat de toegankelijkheid ervan moet verbeteren.

Er zou vanuit mogen worden gegaan dat deze eisen nageleefd worden, maar niets is minder waar. Er wordt in de initiatieffase vaker niet in het Bouwbesluit gekeken dan wel.

Bijlage 7 : Interview vragen

Ik ben mijn scriptie aan het schrijven over hoe Woningborg kan zorgen dat de ingeschreven bouwondernemingen intensiever gebruik gaan maken van de Technische ABC. Hiervoor heb ik dan ook een aantal vragen bedacht die voor dit probleem relevant zijn. Ik ga beginnen met een aantal algemene vragen....

Algemeen

1. Wat is uw functie binnen het bedrijf?
2. Hoeveel personen werken hier ongeveer?
3. Kunt u me kort uitleggen wie er tijdens een nieuwbouwproject allemaal actief zijn tijdens dit bouwproces binnen jullie bedrijf? (technisch directeur, werkvoorbereider) (wie bespreekt de plannen met de architect en opdrachtgever bv.?) *Zodat bepaald kan worden op wie de communicatie gericht kan worden*

Nu zal ik een aantal vragen over de Technische ABC zelf gaan stellen. Zijn jullie er bekend mee?

Gebruik Technische ABC

4. Woningborg geeft al jaren de Technische ABC uit, maken jullie hier gebruik / zijn jullie er bekend mee? Zo ja;
 - a. Wie maakt er gebruik van binnen het bedrijf en met welk doel? (werkvoorbereider/hoofduitvoerder)?Zodat inzichtelijk wordt of het wel gebruikt wordt op de manier waarop Woningborg dat zou willen
 - b. Waar maakt men er gebruik van? (op de bouw/op kantoor)
 - c. Wanneer maakt u er gebruik van? In welke fase? (In de initiatieffase of ontwerpfase bij de architect? Of bij de nazorg?)
 - d. Hoe vaak gebruiken jullie de Technische ABC per project ongeveer?
5. Wat ziet u als de toegevoegde waarde van de Technische ABC? Weten jullie waar het precies voor dient?
6. Wat denkt u dat het effect van de Technische ABC voor jullie als bouwonderneming is ? (puur informatief of ook probleemoplossend?..

Communicatie Technische ABC

7. Wie heeft de Technische ABC binnen het bedrijf verder gecommuniceerd? (Directie, of..)
8. Wie is degene die het ontvangt binnen het bedrijf? Wat doet hij/zij ermee? Naar wie wordt het allemaal gecommuniceerd?
9. Weet de directie wat de Technische ABC kan betekenen voor het bedrijf?
10. Heeft u af en toe het gevoel dat Woningborg betweterig overkomt?
11. Hetgeen genoteerd staat in de rapporten lezen ze dat terug in de Technische ABC?

Tevredenheid Technische ABC

12. Woningborg heeft in 2011 de Technische ABC gedigitaliseerd, maakt u hier ook gebruik van?
 - a. Zo ja, hoe ervaart u deze? Wat vindt u de voor of nadelen? (voordeel/nadeel- niet praktisch omdat het vooral op bouw zelf gebruikt wordt)
 - b. Hoe ervaart u de zoekfunctie?
 - c. Hebben jullie wifi op de bouwplaats?
 - d. Heeft u ideeën hoe u er eerder gebruik van zou gaan maken?
 - e. Zou een 'app'licatie handiger/toegankelijker zijn dan een site zoals nu?

13. Mist u iets in de Technische ABC? Zouden er dingen aan toegevoegd moeten worden?
14. Maken jullie gebruik van vergelijkbare producten? (eigengemaakte boekwerken misschien / SBR / BRIS?)
15. Vinden jullie het duidelijk gecommuniceerd wanneer en waarvoor de Technische ABC precies gebruikt kan worden? (Zijn jullie hiervan op de hoogte?)
16. Heeft u behoefte aan meer / specifiekere uitleg over hoe en wanneer en door wie de Technische ABC gebruikt moet worden? Heeft u hier zelf één over? Hoe zouden jullie het liefst benaderd worden?
Zodat duidelijk wordt of ze wel genoeg informatie geleverd krijgen bij het ontvangen van de Technische ABC
17. Maakt u met uw bedrijf gebruik van Facebook/Twitter?

Wensen en behoeften

18. Wat heeft uw voorkeur, het boek of de digitale versie? (of beide)
19. Aan hoeveel exemplaren zouden jullie nu behoefte hebben, indien ze gratis zijn?
20. Willen jullie een update ontvangen bij veranderingen? Hoe?
21. Zouden jullie er ook bereid toe zijn er iets voor te betalen bij aanschaf van meerdere exemplaren/inlogcodes? Hoeveel?
22. Wanneer zouden jullie overtuigd zijn van de Technische ABC? (succesverhalen andere bouwondernemingen?)

Nu zal ik een aantal vragen stellen over het onderwerp faalkosten voor de verdere ontwikkeling van de Technische ABC.

Faalkosten

23. Houden jullie het bij hoeveel faalkosten jullie per project hebben?
24. Waar wijten jullie faalkosten aan (niet genoeg kennis van uitvoerders)?
25. Wat doen jullie op dit moment aan het voorkomen van faalkosten?
26. Beseffen jullie dat door het gebruik van de Technische ABC de faalkosten kunnen dalen? Stimuleert dit u om meer aan te gaan schaffen?
27. Wie is degene die de leiding over een project heeft?
Hierdoor kan bepaald worden of ze wel echt bezig zijn met voorkomen van faalkosten, i.v.m. communicatie / redenen om Technische ABC aan te raden

[Overige vragen (zijn na een aantal interviews niet meer gesteld).

28. Hebben jullie wel eens contact met andere bouwbedrijven (die bijv. bij SWK zijn aangesloten?)
Zodat mond-tot-mond reclame eventueel een goed middel is om ook de SWK-deelnemers ervan op de hoogte te stellen
29. Denkt u dat het haalbaar is dat de Technische ABC optimaal gebruikt gaat worden door de ingeschreven ondernemingen van Woningborg?
30. Heeft u nog overige opmerkingen?]

Bijlage 8 : Geïnterviewde ondernemingen en Raad van Arbitrage

Bedrijf	RvA	Aantal klachten	Aantal aangem. woningen	Gebruik Technische ABC
Pelikaan	2	2	E	Niet in voorbereidingsfase, alleen bij opleverproblemen
Moonen Bouwgroep	0		C	Gebruikt het niet heel vaak, maar wel efficiënt. Ligt ook in keet bij uitvoerders
Omme en de Groot	1	1	B	Zijn enthousiast over Technische ABC, gebruiken in ontwerpfase én nazorg. Uitvoerders alleen niet
Adriaan van Erk	0		A	Bespreken elke week bij overleg een aantal bladzijdes uit Technische ABC.
Van Dijk Bouw	0		C	Gebruikt 1x p.m. Ook in voortraject maar vooral in nazorgfase. Is een bedrijf dat veel aan interne opleiding doet
Bouwbedrijf de Gilden	0		B	1x p.m. Is er enthousiast over. Taak van werkvoorbereider om uitvoering nergens meer aan te hoeven laten denken
Hurks Vastgoed	6 (+3)	11 (+3)	B	Gebruikt niet en is er niet bekend mee, belang moet worden verduidelijkt
C.J. Rijk	0		E	Is er enthousiast over, communiceert het naar de werkvoorbereiders tijdens intern overleg
Arend van der Knaap	3	3	D	Gebruikt Technische ABC niet
Gebr. Verschoor	0		C	Gebruikt het wekelijks, ook uitvoerders!
Bot Bouw Initiatief	0		B	Gebruikt het vaak en is er erg enthousiast over. Ook uitvoerder gebruikt het
Boele en van Eesteren	0		A	Zijn enthousiast over Technische ABC. Wordt alleen niet verder gecommuniceerd. Gebruikt het niet vaak, maar komt doordat ze er al lang mee werken en dus ook kennen
Stebru Bouw	2	2	A	Is er razend enthousiast over en gebruikt het zo 2x p.w. Ook uitvoerders!
Schutte	0		A	Wordt goed gebruikt, en via intranet naar iedereen verstuurd
Trebbe	0		A	Wordt minimaal gebruikt, en dan vooral door de projectontwikkelaars

Bijlage 9 : Resultaten interviews (incl. cijfers)

Algemene conclusies van de interviews

Wie maakt er gebruik van de Technische ABC?

-
- 62,5% van de ondervraagden geeft aan dat de Technische ABC gebruikt wordt door de werkvoorbereiders binnen hun bedrijf (in elk bedrijf is een werkvoorbereider aanwezig). De helft hiervan gebruikt het eigenlijk alleen als er vragen en/of klachten zijn van kopers. Op zo'n moment pakken zij de Technische ABC erbij om te kijken of ze in hun recht staan bij bepaalde te nemen beslissingen. De andere helft gebruikt het tijdens de fases waarin zij de details moeten concretiseren tot een uitvoerbaar ontwerp voor de uitvoerders.
- 18,8% geeft aan dat de uitvoerders op de bouw er gebruik van maken, met als doel het tegengekomen probleem te analyseren n.a.v. de Technische ABC en te bekijken hoe verder te gaan. Bij alle geïnterviewde personen wordt duidelijk dat de uitvoerders wel weten hoe ze moeten bouwen en daar geen boek voor nodig hebben. Daarnaast is het ook moeilijk om hen erop te wijzen, terwijl ze al jarenlange ervaring hebben.
- 43,8% van de geïnterviewde personen vertellen dat de planontwikkelaars en plan coördinatoren er gebruik van maken.

Er moet vermeld worden dat veel functies overlappend kunnen zijn en niet altijd vloeiend in elkaar overlopen. Bijvoorbeeld de werkvoorbereiders die ook taken van de kopers begeleiders oppakken.

Wanneer maakt men gebruik van de Technische ABC?

- 50% (8 bouwondernemingen) zegt dat de Technische ABC in de ontwikkel / initiatiefase gebruikt wordt wanneer er bepaalde details van de architect niet helemaal duidelijk zijn en de Technische ABC hierbij dient als bewijsmateriaal naar de architect toe dat zijn ontwerp niet juist is.
- 4 van de 16 personen (25%) vertellen de Technische ABC alleen in de nazorgfase te gebruiken als naslagwerk bij ontstane problemen. De helft van deze groep geeft aan dat de Technische ABC als probleemoplosser wordt gezien. De andere helft als naslagwerk waarin de fouten van collega aannemers wordt duidelijk gemaakt.
- 4 van de 16, ofwel 25%, geeft aan dat het eigenlijk in alle fases gebruikt wordt.
- 1 persoon zegt helemaal geen gebruik te maken van de Technische ABC en er eigenlijk geen weet van te hebben waar het voor dient.

Waar maakt men gebruik van de Technische ABC?

- 93,8% van de geïnterviewde personen geeft aan het op kantoor te gebruiken.
- 12,5% geeft aan dat het daarnaast ook in de keet ligt.

Het feit dat hier geen 100% uitkomt is omdat er één geïnterviewde persoon helemaal geen gebruik maakt van de Technische ABC.

Waarom maakt men gebruik van de Technische ABC?

- 8 van de 16 (50%) zeggen dat ze de Technische ABC als probleemvoorkomend (minder faalkosten, minder opleverfouten etc.) zien. 2 van deze 8 geven aan dat het uiteindelijk een beter eindproduct als gevolg zal hebben.
- 25% zegt dat ze het zien als een probleemoplosser bij opleveringsklachten of nazorgklachten. Ze kijken dan pas in de Technische ABC om te bekijken of ze in hun recht staan of niet en of ze dan al dan niet een klacht moeten oplossen.
- 2 van de 16 (6,25%) geven aan dat ze het gebruiken om te kunnen voldoen aan de eisen die Woningborg stelt.
- De overige 2 vinden het een handig naslagwerk om de (bouw)kennis mee te vergroten.

Hoe vaak maakt men er gebruik van?

- Hier is geen vat op te krijgen. Er werd eigenlijk door iedereen gezegd dat dit heel moeilijk te zeggen was. Tijdens het ene project werd het vaker gebruikt dan bij het andere. De antwoorden wisselen van 2x per week tot 5x per jaar. Maar de meeste antwoorden komen in de buurt van 1x per maand. Dit heeft overigens vooral te maken met het aantal woningen dat zij aanmelden.

Daarnaast kan worden geconcludeerd dat een aantal mensen aangeven dat ze door de jaren heen ermee bekend zijn geworden. Deze zijn hiervan op de hoogte, maar geven aan dat dit niet door de 'goede communicatie' vanuit Woningborg komt.

Beoordeling en behoeften (digitale versie) Technische ABC

- 10 van de 16 (62,5%) hebben de digitale versie nog niet bekeken.
- 10 van de 16 zijn erg enthousiast over de Technische ABC.
- 7 van de 16, ofwel 43,8%, is niet eens op de hoogte van de digitalisering.
- De helft (50%) geeft de voorkeur aan de digitale versie. 31,3% geeft aan dat ze de digitale versie een goede ontwikkeling vinden, maar willen dat het boek beschikbaar blijft. Dit vinden ze toch praktischer. Het overige percentage (18,8%) geeft de voorkeur aan een boek.
- Ze willen allen graag op de hoogte worden gehouden van de updates en geven allemaal aan dat een mail met de veranderingen ideaal zou zijn.
- De behoeften wat betreft de frequentie van deze mails verschilt nogal, 31,3% wil één keer per maand, 18,8% wil één keer per kwartaal en 43,8% wil veranderingen ontvangen wanneer nodig.
- De Technische ABC wordt door 15 van de 16 als naslagwerk gezien en niet als leidend boek waar men zich aan dient te houden.
- De zoekfunctie / index in het boek wordt door 2 van de 16 niet goed ervaren. Verschillende zoektermen zou de toegankelijkheid van de Technische ABC vergroten. Degene die de digitale versie bekeken hebben, ervaren het zoeken als iets dat stukken beter kan. Verschillende zoektermen en coderingen geven zij aan als oplossing.
- Het niet tegelijkertijd op de digitale site kunnen wordt niet als vervelend ervaren door 13 van de 15 personen. Twee hebben aangegeven dat het toegankelijker wordt wanneer er geen belemmeringen zijn tijdens het gebruik ervan.
- 10 van de 16 (62,5%) willen meer uitleg hebben over het gebruik en het nut van de Technische ABC binnen het bedrijfsproces. Twee van hen zei dat het belang / toegevoegde waarde van het gebruik verduidelijkt moet worden in een begeleidende brief, vijf geven aan dat een cursus / informatie-uur / workshop een goed idee zou zijn waarbij hun gemaakte fouten worden besproken en toegelicht aan de hand van de Technische ABC en de rest (3) hadden er geen ideeën over.
- Een applicatie (zogenoemde 'app') zou volgens 68,9% een prima idee zijn. Het zou de toegankelijkheid vergroten en er wordt volgens deze mensen meegegaan met de huidige (media technische) ontwikkelingen. Daarnaast geeft 31,3% aan dat de iPad in de toekomst bij hun een rol gaat spelen. 62,5% heeft WIFI op de bouwplaats.
- Het aantal boeken waar men behoefte aan heeft verschilt tussen één en 10 boeken. Vijf van de geïnterviewde personen zeggen er vijf te willen ontvangen.
- De meningen verschillen ook nogal als het gaat om de prijs die men er voor wil betalen. Een aantal geven aan dat het een onderdeel van de service (kennisdeling) van Woningborg is (43,8%), 2 (13,3%) geven er aan dat ze wel bereid zijn hier iets extra's voor te betalen indien het echt de faalkosten kan doen laten dalen, de overige zeggen hier geen zicht op te hebben.
- Als Woningborg kan aantonen dat het werkelijk je faalkosten kan verminderen en het eindproduct kan verbeteren dan zouden de geïnterviewde personen meer overtuigd raken van de Technische ABC.

Vergelijkbare / concurrerende producten

- Er wordt gebruik gemaakt van SBR (Kennisplatform voor de bouw en vastgoed), BRIS / Bouwbesluit, BIM-modellen en eigen gemaakte kwaliteitsboekwerken.
- Bouwbesluit / BRIS wordt door iedereen beoordeeld als leidend. Dit zijn de minimale eisen vanuit de overheid en daar moet men zich aan houden. Ook architecten dienen zich hieraan te houden.
- Men geeft allen aan dat ze niet zonder BRIS en Bouwbesluit kunnen.

'Overall' communicatie Technische ABC

- Het verschilt per bedrijf wie de Technische ABC ontvangt. Degene bij wie de Technische ABC terecht komt zijn de bedrijfsleider (1x), de technisch directeur (3x), projectontwikkelaar (3x), de directie (5x) en het hoofd van het bedrijfsbureau (1x), de rest is er niet van op de hoogte wie het ontvangt.
- Volgens 3 van de 16 geïnterviewde personen, wordt de Technische ABC intern (directie) niet verder gecommuniceerd. Daarnaast is duidelijk geworden uit de gesprekken dat wanneer men het door communiceert, het naar een beperkt aantal personen gaat.
- 5 van de 16 geven aan dat de directie niet weet wat de Technische ABC kan betekenen voor het bedrijf.
- 11 van de 16 vinden dat de communicatie vanuit Woningborg achterblijft en dat hier zeker terrein in gewonnen kan worden.

Overige info

- Bijna alle bedrijven maken gebruik van Facebook en Twitter (13 van de 16 maken van beide media gebruik, 1 van hen alleen van Twitter en 1 alleen van Facebook).
- Hetgeen Woningborg tijdens de bouwplaats bezoeken constateert wordt door bijna alle personen gelezen. Vier (25%) van de geïnterviewde personen geeft aan dat hier gerefereerd wordt aan de Technische ABC.
- 4 van de 16 (25%) vinden dat Woningborg wel eens betweterig over kan komen.
- Er zijn bedrijven van verschillende groottes geïnterviewd, variërend van 26 werknemers tot 800 werknemers.
- Het is tegenwoordig meer de vraag wie kan een gebouw voor het minste geld bouwen, dan wie kan een gebouw het beste bouwen.
- 9 van de 16 houden hun faalkosten bij, 7 van 16 doen dat niet. Sommige van hen houden gewoon een percentage van de omzet achter de hand voor faalkosten.
- De reden waar ze faalkosten aan wijten zijn; het voortraject, kan binnen alle facetten van het bedrijf fout gaan, bestektekeningen, aan teveel dingen, architectonisch (4x), onvoldoende ingestuurde stukken, te ingewikkeld en breed (2x), werkvoorbereider had het moeten zien, kennis niet goed gebruiken van werkvoorbereiders en uitvoerders (2x), onderaannemers. Over het algemeen werd duidelijk dat ze het aan zoveel dingen wijten en er niet precies de vinger op gelegd kan worden door deze onduidelijkheid.
- Wat men doet aan het voorkomen van faalkosten zijn de volgende antwoorden gegeven; oplossen via de nazorg BV, goed samenwerken in het hele proces (bouwteam) (2x), overleg met het projectteam constateren van missers en verwerken in hun intern boekwerk, "we doen ons best", werken met vaste partijen, aannemen van goede mensen die goed samenwerken en als leider er heel kort op zitten, motivering personeel, interne opleidingen en betrekken van het personeel bij het hele bedrijf, verbeterpunten bespreken in intern- en uitvoerdersoverleg, zo vroeg mogelijk met aan tafel komen met architect en opdrachtgever en terugkoppelen.
- 6 personen beseffen dat de Technische ABC de faalkosten doet verlagen, 6 begrijpen dit niet. Bij de 1e vier zat deze vraag nog niet in de opgestelde vragenlijst.
- De ontwikkelingstak binnen aannemingsbedrijven ligt 'op z'n gat'. Er is dus steeds meer sprake van aanbestedingen.
- Een aantal houdt zich vast aan de beoordeling van Woningborg. Kijken niet verder en staren blind op de kennis van Woningborg.

Bijlage 10 : Enquêtevragen

1. Wat is de naam van uw bedrijf?

Dit vraag ik zodat ik kan terugkoppelen naar het aantal woningen dat uw bedrijf heeft aangemeld bij Woningborg

2. Wat is uw bedrijfstak?

- Aannemer
- Ontwikkellende bouwer/aannemer
- Anders:

3. Wat is uw functie?

- Technisch directeur
- Werkvoorbereider
- Projectleider
- (Hoofd)uitvoerder
- Hoofd bedrijfsbureau
- Projectmanager
- Projectontwikkelaar
- Bedrijfsleider
- Anders:

4. Hoeveel personen werken er ongeveer bij uw onderneming (inclusief de uitvoerders)?

- 1 tot 20
- 20 tot 50
- 50 tot 100
- 100 tot 200
- 200 of meer

Vragen over het gebruik van de Technische ABC

5. Kent u de Technische ABC?

Als u hier nee antwoordt hoeft u niet verder met invullen van de enquête.

- Ja
- Nee

6. Gebruiken jullie de Technische ABC binnen uw bedrijf?

Zo niet, kunt u doorgaan naar vraag 10

- Ja
- Nee

7. Wie gebruikt de Technische ABC binnen uw bedrijf?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Werkvoorbereider
- Projectleider
- Uitvoerder
- Project/planontwikkelaar
- Projectmanager
- Hoofd bedrijfsbureau
- Kopersbegeleider
- Technische directeur
- Architect
- Anders:

8. Wanneer wordt er door uw bedrijf gebruik gemaakt van de Technische ABC?

Meerdere antwoorden mogelijk

- In de initiatief/ontwikkelfase
- In de ontwerpfase (V.O)
- In de ontwerpfase (D.O)
- In de bestekfase
- In de uitvoeringsfase
- In de opleveringsfase
- In de nazorgfase
- Anders:

9. Hoe vaak wordt de Technische ABC gebruikt binnen uw bedrijf? (Bij Woningborg projecten)

	1	2	3	4	5
Heel vaak (wekelijks)					Bijna nooit (jaarlijks)

10. Wist u dat de Technische ABC sinds 2011 gedigitaliseerd is?

- Ja
- Nee

11. Hoe vaak maakt u gebruik van de digitale versie?

- Heel vaak (wekelijks)
- Vaak (maandelijks)
- Niet vaak (1x per kwartaal)
- Bijna nooit (jaarlijks)
- Nooit

12. Hoe vaak maakt u gebruik van de boekversie?

- Heel vaak (wekelijks)
- Vaak (maandelijks)
- Niet vaak (1x per kwartaal)
- Bijna nooit (jaarlijks)
- Nooit

13. Wat zie u als de toegevoegde waarde van de Technische ABC?

Kies het antwoord dat het eerst in u opkomt

- Probleemoplosser
- Handig naslagwerk
- Probleemvoorkomer
- Geen idee
- Anders:

Wensen en behoeften wat betreft de Technische ABC

14. Heeft u behoefte aan meer informatie over hoe de Technische ABC gebruikt zou moeten worden?

- Ja
- Nee

15. Welke versie heeft uw voorkeur?

- Boek versie
- Digitale versie
- Beide

16. Wat is een reden voor u om vaker gebruik te maken van de Technische ABC?

17. Is er behoefte aan toezending van de Technische ABC aan meerdere personen binnen uw bedrijf?

Zodat het door meerdere personen kan worden toegepast

- Ja
- Nee

18. Zou een 'app' applicatie op een smartphone u aanzetten tot het vaker gebruiken van de Technische ABC?

Met het doel dat u wanneer u wilt de Technische ABC erbij kunt pakken

- Ja
- Nee

19. Zou u open staan voor een workshop/informatie uurtje waar alle relevante divisies van uw bedrijf bij aanwezig zijn waarin de Technische ABC wordt toegelicht met concrete, aan uw bedrijf gerelateerde voorbeelden?

- Ja, zeker
- Ja in principe wel, maar eerst moet er overlegd worden met de directie
- Nee bij ons wordt het al heel vaak gebruikt
- Nee, geen behoefte aan

20. Bent u bereid hier iets voor te betalen?

Met in het achterhoofd dat de Technische ABC binnen het hele bedrijf gaat leven, waardoor een groot gedeelte van de faalkosten kan worden voorkomen

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

21. Hoeveel zou u hiervoor willen uitgeven?

- €10 - €75
- Maximaal €100
- Maximaal €200
- Maximaal €300
- Meer dan €300
- Niets

Vragen over de communicatie van de Technische ABC

22. Hoe vindt u dat Woningborg over de volgende onderwerpen communiceert v.w.b. de Technische ABC;

Woningborg weet dat wanneer de Technische ABC in alle fases van een bouwproces gebruikt wordt, dit tot grote voordelen kan leiden

	Goed	Matig
a. Door wie te gebruiken		
b. Wanneer (in welke fases) te gebruiken		
c. Waarom te gebruiken		

23a. Houdt uw bedrijf de faalkosten bij?

- Jazeker
- Ja, proberen we maar dat is heel ingewikkeld aangezien er vele factoren hiertoe kunnen leiden
- Nee, maar we houden wel een percentage van de omzet achter de hand
- Nee

23b. Waar wijt u faalkosten aan?

24. Beseft u dat de Technische ABC uw faalkosten aanzienlijk kan verminderen?

- Ja
- Nee

25a. Gelooft u dat de Technische ABC uw faalkosten aanzienlijk kan verminderen?

- Ja
- Nee

25b. Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?

26a. STELLING: Ik vind de communicatie vanuit Woningborg over de Technische ABC goed

1	2	3	4
Mee eens			Niet mee eens

26b. Wordt de Technische ABC bij u intern goed verder gecommuniceerd?

Communiqueert degene die het ontvangt ook naar de rest van de divisies van het bedrijf?
Woningborg gelooft namelijk dat wanneer de Technische ABC in de verschillende fases van een bouwproces gebruikt wordt, dit veel fouten kan voorkomen

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

26c. Zou uw bedrijf vaker gebruik gaan maken van de Technische ABC als het belang verduidelijkt wordt?

Zodat er binnen uw bedrijf gesnapt wordt wat voor groot voordeel het gebruik ervan heeft

- Ja
- Nee

26d. STELLING: Ik vind onderwerpen moeilijk te vinden in de boekversie

1	2	3	4
Mee eens			Mee oneens

26e. De Technische ABC 'leeft' binnen ons bedrijf !

1	2	3	4
Mee eens			Mee oneens

Overige informatie

27. Heeft uw bedrijf plannen om in de toekomst met tablets (bijv. een iPad) te gaan werken?

- Ja
- Nee

28. Heeft u WIFI (draadloze internetverbinding) op de bouwplaats?

- Ja, altijd
- Ja, maar niet altijd (meer bij de grotere projecten)
- Nee

29. Hoe beoordeelt u de Technische ABC?

- Erg nuttig
- Nuttig
- Niet nuttig
- Helemaal niet nuttig

30. Heeft u nog overige opmerkingen, toevoegingen op uw antwoorden of specifieke behoeften wat betreft de Technische ABC?

Bijlage 11: Resultaten enquêtes

Algemene info

- 41% van de ingevulde enquêtes zijn ingevuld door aannemers, 61% door ontwikkelende bouwers en de overige 3% door andere soorten ondernemingen.
- 23% van de enquêtes is ingevuld door een bedrijf dat actief is met 1 tot 20 werknemers binnen hun bedrijf. 26% door een bedrijf dat actief is met 20 tot 50 werknemers, 39% met 50 tot 100 werknemers, 8% door 100 tot 200 werknemers en 4% met 200 of meer werknemers. Deze verdeling klopt als er naar de hele populatie gekeken wordt. Woningborg heeft meer kleinere ondernemingen dan grotere.
- De ingeschreven ondernemingen zijn ook goed verdeeld als het gaat om het aantal woningen dat men meldt. De meer dan '100-melders' (A) zijn vertegenwoordigd door 21 bouwbedrijven, de 51 t/m 100-melders (B) door 19 bedrijven, de 26 t/m 50 woningen door 17 bedrijven, de 11 t/m 25-melders door 19 en de 1 t/m 10-melders door 25 bedrijven. Deze verdeling is redelijk te noemen.
- Men kent de Technische ABC aanzienlijk meer dan dat men het niet kent; 99 (90%) bedrijven geven aan het te kennen, de overige 11 (10%) geven aan het niet te kennen.

Gebruik Technische ABC

- 92 bouwbedrijven gebruiken de Technische ABC, tegenover 18 die het niet gebruiken.
- Van de 18 die het niet gebruiken, zijn er 15 aannemers (van de 45) en 3 ontwikkelende bouwers.
- De Technische ABC wordt door de werkvoorbereider meest gebruikt (76,1%), hierna de projectleider (70,5%), de kopers begeleider (47,7%) de project/planontwikkelaar (36,4%), de uitvoerder (34,1%), de technisch directeur (30,7%), het hoofd bedrijfsbureau (20,5%), de projectmanager (10,2%) en de architect (4,5%). Hierbij moet vermeld worden dat de hiervoor genoemde functies niet altijd bekleed worden in alle bedrijven.
- De Technische ABC wordt gebruikt in de volgende fases; de uitvoeringsfase staat met stipt bovenaan (81% maakt er in deze fase gebruik van), hierna komen de ontwerpfase D.O. (56%), bestekfase (48,8%), de nazorgfase (46,4%), de ontwerpfase V.O. (39,3%), de opleveringsfase (36,9%) en de initiatieffase (19%).
- Er wordt in 3,4% van de gevallen (110) aangegeven dat de Technische ABC heel vaak (=wekelijks) wordt gebruikt, 16,9% geeft aan dat het vaak (=maandelijks) gebruikt wordt, 37,1% geeft aan er af en toe gebruik van te maken en 34,8% geeft aan het bijna nooit te gebruiken. De 'missing numbers' (21) zijn hier niet in meegenomen. Het aantal aangemelde woningen zou daarin leidend moeten zijn, maar hier is daarentegen geen verband in te zien.
- De digitale versie van de Technische ABC wordt, vergeleken met de boekversie, een stuk minder gebruikt. 43% geeft aan de digitale versie nooit te gebruiken tegenover 10,4% bij de boekversie. 39,6% geeft daarnaast aan de boekversie vaak (wekelijks) te gebruiken, tegenover 12% gebruik van de digitale versie. Kan liggen aan de communicatie vanuit Woningborg, maar ook aan de kennis van de digitalisering.
- De toegevoegde waarde van de Technische ABC is volgens de meesten (46,5%) dat het probleemvoorkomend werkt. Hierna ziet men (38,6%) het als een handig naslagwerk en de overige 9,9% ziet het als een probleemoplosser. Geen enkele respondent heeft geantwoord (bij 'anders, namelijk') dat het een middel is om aan de garantie eisen van Woningborg te voldoen.

Wensen en behoeften Technische ABC

- 34,3% heeft behoefte aan meer informatie over de Technische ABC, de rest niet.
- Men geeft de minste voorkeur aan alleen de boekversie, 20,8% geeft de voorkeur aan het boek. 39,6% geeft de voorkeur aan de digitale versie en nog eens 39,6% wil/kan niet de keuze maken en wil beide beschikbaar hebben.
- Het verzenden van de Technische ABC naar meerdere personen binnen het bedrijf wordt door 43,3% toegejuicht, het overige percentage geeft hier niet de voorkeur aan.
- Een applicatie ('app') op een smartphone zou 50,5% van de bedrijven aanzetten tot het frequenter gebruiken van de Technische ABC.
- 20% van de bedrijven geeft aan zeker open te staan voor een informatie uurtje van Woningborg bij hun op locatie, 27% wil het ook wel, maar wil eerst overleggen met de directie. De overige gebruiken het al heel vaak (21%) en de rest (32%) heeft er geen behoefte aan. Degene die pretenderen het al heel vaak te gebruiken zijn meestal niet helemaal eerlijk hierin. Zie 'crosstab'. De helft is niet bereid om hier iets voor te betalen, 16,2% is hier wel bereid toe en het overige percentage kan/mag hier geen antwoord op geven.
- Op de OPEN vraag wat een reden zou zijn om vaker gebruik van de Technische ABC te maken, antwoordt men verschillend. Ondanks dat zijn er een aantal antwoorden die vaker worden genoemd, zoals; het makkelijker kunnen vinden van onderwerpen (dit is 6x vermeld, 5x bij ondernemingen die het niet vaak gebruiken en 1x bij onderneming die het vaak gebruikt). Daarnaast werd ook vermeld dat meer delen van de kennis over veel gemaakte fouten de laatste tijd ook een reden is om er vaker gebruik van te maken (5x), als het meer als eis vanuit WB wordt gezien zodat de betrokken partijen hierop geattendeerd kunnen worden (2x) en een koppeling maken met de Juridische ABC (2x).

Communicatie Technische ABC

- De communicatie vanuit WB over wie het dient te gebruiken wordt als goed ervaren door 46,3%, als matig door ook 46,3% en als onvoldoende door 7,4%.
De communicatie over wanneer het gebruikt dient te worden wordt als goed ervaren door 43,2%, als matig door 48,4% en als onvoldoende door 8,4%.
De communicatie over waarom het gebruikt dient te worden wordt als goed ervaren door 43,2%, als matig door 47,4% en als onvoldoende door 9,5%.
- 15,8% is het eens met de stelling "De communicatie vanuit WB over de Technische ABC vind ik goed". 42,1% is het hier een beetje mee eens (niet overtuigd dus), 32,6% is het hier niet erg mee eens en 9,5% is het hier niet mee eens.
- Op de vraag of er vaker gebruik gemaakt wordt van de Technische ABC bij verduidelijking van het belang ervan (zodat er binnen het bedrijf gesnapt wordt wat voor groot voordeel het gebruik ervan heeft), antwoordt 77,3% "ja".
- Volgens 60,4% wordt de Technische ABC goed intern verder gecommuniceerd. Hier is geen verband of verschil te zien in de grootte van de onderneming noch het aantal woningen dat men aangemeld heeft. 11,5% kon hier niet op antwoorden.
- 57,4% is op de hoogte van de digitalisering, 42,6% is hiervan niet op de hoogte.
- Bij verduidelijking van het belang van het gebruik van de Technische ABC antwoordt 77% dat men intensiever van de Technische ABC gebruik gaat maken.

Beoordeling Technische ABC

- 80% beseft dat door de Technische ABC faalkosten kunnen worden verminderd, 20% beseft dit niet. Daarnaast gelooft 75,8% dat het ook daadwerkelijk de faalkosten kan doen verminderen.
- 33,3% is het eens met de stelling dat onderwerpen slecht te vinden zijn in het boek. Het overige percentage is hier niet van overtuigd.
- Op de stelling of de Technische ABC binnen het bedrijf leeft antwoordt 20,8% dat ze het er niet mee eens zijn en 39,6% dat ze het er niet erg mee eens zijn. 31,3% is het er een beetje mee eens en het overige percentage is het er mee eens.

- De Technische ABC wordt als erg nuttig beschouwd door 25,5% van de bedrijven, nuttig door 73,5% en niet erg nuttig door 1%.

Overige informatie

- 24% geeft aan hun faalkosten bij te houden, 45% zegt dit te proberen maar dat het erg ingewikkeld is door de vele factoren die hiertoe kunnen leiden. 13% zegt het niet bij te houden, maar men houdt wel een % van de omzet achter de hand en 18% zegt het helemaal niet bij te houden. Dit staat niet in verband met de grootte van het bedrijf, noch het aantal werknemers.
- Hetgeen waar men faalkosten aan wijdt (open vraag) is uiteenlopend, maar ook hier zijn een aantal dezelfde antwoorden gegeven;
 - Inefficiënt verlopen van het bouwproces (fouten in de verschillende fases)
 - Slechte kwaliteit aangeleverde stukken, door te weinig vak- en regelgeving kennis (21x)
 - Te weinig tijd / werkdruk (5x)
 - Communicatie tussen partijen (27x)
 - Niet volgen van regels in uitvoering (14x)
 - Te complex / divers om toe te lichten (10x)
- 22 van 92 bedrijven die de enquête hebben ingevuld, hebben zich moeten vertonen bij de Raad van Arbitrage voor gemaakte fouten. Opvallend hierbij is dat 16 van deze 22 (waarvan 2 de Technische ABC niet gebruiken) aangeeft dat de uitvoerder het niet gebruikt. 31,8% hiervan houdt hun faalkosten bij, 18,2% houdt een percentage van de omzet achter de hand nog eens 18,2% houdt hun faalkosten niet bij en 22,7% probeert het bij te houden. Er is geen verschil of verband te zien in het aantal woningen dat men aanmeldt. Het is allemaal redelijk eerlijk verdeeld.
- Van de 18 bedrijven die de Technische ABC niet gebruiken, zijn er 14 bedrijven die niet in aanraking zijn gekomen met de Raad van Arbitrage.

Bijlage 12 : Ontwikkelingen in de bouwbranche

Ontwikkelingen waar rekening mee gehouden moet worden bij het gebruiken van de Technische ABC als middel.

Gevolgen crisis

Faillissementen

Vandaag de dag gaat het zoals eerder gezegd slecht met de bouwbranche. Er is steeds minder vraag naar nieuwbouwwoningen door de strengere hypotheekregels en overige aangescherpte regelgeving (Algemeen Dagblad, 2013). Hierdoor hebben steeds meer bouwondernemingen het moeilijk en gaan o.a. hierdoor failliet. Door deze faillissementen moet Woningborg noodgedwongen haar verzekering steeds meer aanspreken. In 2012 moest Woningborg zelfs 700 woningen afbouwen, van de 9000 die gecertificeerd waren door Woningborg. De kleinere en middelgrote bouwondernemingen worden sneller failliet verklaard dan de echte grote bouwondernemingen, omdat banken te hard worden getroffen wanneer ze een grote bouwonderneming failliet laten (Noord, 2013). Ze verliezen dan teveel geld en willen dat niet waardoor ze de onderneming dan 'in leven laten'. De banken zitten minder 'diep' in de kleinere en middelgrote bouwondernemingen, waar Woningborg zich op richt. Het feit dat er zoveel bouwondernemingen failliet gaan is te wijten aan de crisis waardoor er minder woningen worden gebouwd. De Technische ABC zou voor de ingeschreven bouwondernemingen een extra middel kunnen zijn om het geringe werk wat ze al hebben, ook zo goed en deugdelijk mogelijk af te leveren, zodat zij achteraf minder faalkosten en dus tijd en geld hieraan kwijt zijn.

Minder kwalitatieve middelen door aanbestedingen en slechte vorm waarin branche verkeert

Het gevolg van de crisis is dat bij het uitkiezen van de uitvoerders / aannemers deze zo graag het project willen uitvoeren, zodat ze in ieder geval werk / inkomsten hebben, dat ze het tegen de meest lage prijs gaan aanbieden met de hoop dat zij uitgekozen worden. Dit kan als gevolgen hebben dat ze door deze lage aanneemprijs minder kwalitatieve én zo min mogelijk producten gaan gebruiken om hun doel te realiseren.

Dit is een probleem waar de Technische ABC geen invloed op kan uitoefenen.

Problemen bij oplevering nieuwbouwwoningen

Het geruzie met kopers kost de met teruglopende omzet geplaagde bouwbedrijven handenvol tijd en geld. Veertig (40)% van de huizenbezitters hebben vanuit de oplevering nog te maken met openstaande gebreken die opgelost moeten worden (Financieel redactie de Telegraaf, 2013). Dit wil zeggen dat er bij de ontwerp- en uitvoeringsfase ingespeeld kan worden waar men op moet letten.

Faalkosten

Op dit moment worden de faalkosten van aannemingsbedrijven op 11% van hun totale omzet geschat (Bouwkosten, 2010). Ter vergelijking; in 2001 was dit percentage nog 6%. Er is dus een duidelijke en aanzienlijke stijging op te merken. De oorzaken hiervan zijn volgens de aannemers dat het project slecht voorbereid wordt (zie bouwproces nu), waardoor er tijdens de uitvoeringsfase veel technische aanpassingen nodig zijn. Daarnaast trekt men geen lering uit voorgaande projecten om toekomstig projecten beter voor te kunnen bereiden en uit te voeren. De Technische ABC zou in dit voortraject een goed middel kunnen zijn om in te spelen op dit faalkostenverhaal.

Bijlage 13 : Vergelijkbare producten Technische ABC

Uit onderzoek is gebleken dat de Technische ABC uniek is in zijn soort en er geen gelijkwaardige / vergelijkbare producten op de markt zijn. De volgende producten zullen worden toegelicht zodat een beetje duidelijk wordt wat het verschil is tussen deze producten en de Technische ABC.

SBR

Stichting Bouw Research. SBR is een dik boek dat verschillende opties voor details bespreekt. Voor elk detail dat je tegenkomt hebben zij een optie om dat te ontwerpen. SBR heeft een andere functie dan de Technische ABC; het zijn meer bouwkundige details. Zonder SBR zou je niet kunnen. Technische ABC is een boek dat vertelt op welke manier je het best kan bouwen met een zo klein mogelijk risico op bouwfouten. De Technische ABC bedenkt niet bij elke detail een optie om het tóch te kunnen bouwen, nee deze weet dat bepaalde manieren de veiligste zijn. Daarnaast worden alle ervaringen die Woningborg de afgelopen jaren heeft meegemaakt ('binnen' en 'buiten'), ook in dit boek verwerkt. De SBR is alleen te gebruiken in de ontwerpfase en in de verdere fases niet.

Bouwbesluit

Bouwbesluit is de regelgeving vanuit de overheid die geldt voor het bouwen van woningen. Hier dient iedereen zich in de (woning)bouwwereld aan te houden, dus ook de architect etc. Dit is een leidend boekwerk voor alle partijen in de bouw (Rijksoverheid, 2012).

BRIS

Dit is de online versie van het Bouwbesluit (Bouwbesluit, 2013).

BIM-modellen

BIM is een informatiemodel dat gemaakt en gebruikt wordt bij een manier van ontwerpen en bouwen waarbij een gebouw veel informatie daarover geïntegreerd als een informatiemodel in een databank wordt vastgelegd. Meestal vormt een 3D-model een onderdeel van het totale model. Ook kan andere informatie over het bouwwerk in het model geïntegreerd worden, zoals functies van ruimtes en onderdelen, planning van werkzaamheden, enz. Het wordt nog nauwelijks gebruikt, aangezien het duur is in de aanschaf en nog niet alle architecten ermee werken en men er dan op die manier nog weinig aan heeft (interviews extern)a. Ook dit heeft weer een andere functie dan de Technische ABC.

Bijlage 14 : Interviews intern

Interview intern 1 - Gespreksverslag Aad van Dijk (technisch regio inspecteur) en Barend van Buren (bouwtechnisch adviseur en ontwikkelaar Technische ABC), 16 januari 2013

Ik ging het gesprek in met 4 vragen over de Technische ABC en kwam 1,5 uur later terug van het gesprek.

Er is me veel duidelijk geworden in dit gesprek hoe het er 'buiten' aan toe gaat.

De Technische ABC is sinds 1998 'op de markt'. Vanaf die tijd is het in boekvorm uitgegeven en was het voor €80 beschikbaar. Het werd zo ongeveer 1x in de 3 jaar uitgegeven het boek en, heel belangrijk, de veranderingen (eisen, tegengekomen problemen) die tussendoor plaatsvonden werden bijgehouden en uitgezet onder de ingeschreven bouwondernemingen. Dit werd bekend gemaakt via de nieuwsbrief en werd in een dun boekje beschreven dat naar alle ondernemingen gestuurd werd. Dit had als doel om de ondernemingen op de hoogte te houden van veranderingen zodat zij erop in konden spelen. Toentertijd zijn er zo'n 10.000 van verkocht wat een omzet van 800.000 betekent.

Het feit dat de Technische ABC is gedigitaliseerd vinden zij zowel positief als negatief.

Positief omdat het nu sneller aangepast kan worden (content, tekst, veranderingen). Negatief omdat 1. Ze nauwelijks een internetverbinding hebben op de bouwplaats 2. Ze het nu niet in de keet hebben liggen (onpraktisch) en ze naar een computer (als die al aanwezig is) moeten lopen om een actueel probleem op te zoeken 3. Er 1 inlogcode verstrekt wordt en er maar 1 iemand tegelijk bezig kan zijn met de Technische ABC. Meer min- dan pluspunten dus. Aad vindt dat een usb-stick met dat niet-kopieerbaar is en beter idee, aangezien er dan geen internet verbinding nodig is. En dat een poster in de keet moet worden opgehangen met daarop korte steekwoorden over de Technische ABC en dat ze deze kunnen gebruiken bij gevallen waar ze over twijfelen. Het credo "voorkomen van gebreken is beter dan herstellen" zou daarop moeten terugkomen.

Aad (voorheen hoofopzichter bij aannemingsbedrijf) komt het boek Technische ABC best wel eens tegen tijdens zijn bouwplaats bezoeken. En dan vooral bij de uitvoerders die het in hun keet hebben liggen. Uitvoerders zijn de mensen die het werkelijke werk ook uitvoeren voor de aannemer. Daarboven staan weer de projectleiders, die zouden het project goed moeten begeleiden zodat alles goed en deugdelijk verloopt. Dit is dus helemaal niet het geval blijkt uit dit gesprek met Aad, want zij zien een fout, zeggen dit tegen de uitvoerder en vragen het misschien nog een keer aan de uitvoerder, die zegt ja gaat goed en de projectleider kijkt er niet meer naar. Dit hoort natuurlijk anders te zijn. Woningborg / Aad gaat dus naar deze bouwplaatsen toe en ziet bepaalde fouten. Hij maakt foto's, zegt hier iets van en maakt er een rapport voor op. Dit rapport wordt volgens Aad naar de directie van de aannemers (of degene die eindverantwoordelijk is) gestuurd. Deze directie is op zijn beurt met hele andere dingen bezig en de ervaring leert dat er gewoon niks mee gedaan wordt. Als deze directeur feeling met zijn bedrijf zou hebben en echt goed zou willen bouwen, zou hij dit doorzetten naar zijn uitvoerders en er dicht op zitten. Ook zit er in 90% van de gevallen geen consistentie in het kwalitatief bouwen. Aad komt wel eens bij het ene project ontzettend goed bouwen tegen en bij een ander project lijkt het nergens op. Vroeger bestonden de aannemingsbedrijven ook meestal uit eigenaar/directeur functies, wat wil zeggen dat de directeur ook eigenaar is en dus heel erg let op het goed en deugdelijk bouwen. Hierdoor was de hele instelling van de aannemer anders. Tegenwoordig zijn, in veel gevallen, de directeuren geen eigenaren meer, maar een ingehuurde 'manager'. Over het algemeen hebben deze dollar tekens in hun ogen en willen zij zoveel mogelijk bouwen, zoveel mogelijk omzetten met zo min mogelijk middelen. Als ze bijvoorbeeld isolatiemateriaal voor €3 kunnen kopen i.p.v. voor €7,50, dan doen zij dit ook en het zal niet ten goede komen van de kwaliteit. Voor deze mensen telt het deugdelijk en goed bouwen gewoon minder en de winst gewoon

meer. Zonder dat er nagedacht wordt over de faalkosten die op hun verhaald kunnen worden, zij zijn toch in dienst en niet privé aansprakelijk. Er speelt in de bouw maar 1 ding en dat is geld volgende deze 2 mannen. De vraag is niet hoe kunnen we kwalitatief goede woningen bouwen, maar hoe komen we het jaar weer door. Bij sommige bouwondernemingen, zoals Adriaan van Herk, gebeurt dit absoluut niet. Bij deze onderneming weet men dat er goed gebouwd wordt en er zelden iets aan de hand zal zijn. Als deze ondernemer een rapport van een bouwplaats bezoeker van Woningborg binnen krijgt en ziet dat er een paar dingen niet goed zijn, dan schrikt ie zich bij wijze kapot en gaat meteen richting bouwplaats om te kijken of het nu wel goed gedaan is.... Dat zijn de aannemers waar men op kan bouwen.

Het probleem van Woningborg, volgens Barend en Aad, is dat men geen macht heeft op de bouwplaats en ze betweterig over kunnen komen, terwijl ze alleen maar willen dat de woning goed opgeleverd wordt (voor de kopers) en zo faalkosten voorkomen voor de eindverantwoordelijke (de aannemer). Om het hele proces beter te kunnen controleren, zou Woningborg vaker langs de bouwplaats moeten gaan. Maar dit kan niet doordat er teveel bouwplaats bezoeken moeten worden gedaan. Hierdoor is het zelfs niet altijd mogelijk om alle bouwplaatsen daadwerkelijk te bezoeken. Het zou volgens Aad beter zijn als er 1x naar de bouwplaats wordt gegaan en indien (bijna) alles goed verloopt hoeft men hier niet meer terug te gaan. Degene die wel de nodige aandacht nodig hebben, zullen frequenter worden opgezocht.

Woningborg heeft weinig macht, aangezien zij niet zullen niet kunnen zeggen; 'stop met bouwen'. De bouwonderneming heeft namelijk hun recht tot bouwen met het Woningborg certificaat al binnen. Woningborg kan dat juridisch gezien niet meer terugtrekken.

Uitvoerders kunnen dat wel.. Als de projectleider nou ziet dat zijn onderaannemer slecht werk uitvoert, dan kan hij zeggen; je krijgt je geld niet als je het niet goed doet.. Hierdoor gaan ze wél beter werken. (Woningborg geen macht, uitvoerder wel, want die doen geen aanbesteding (termijnbetaling)).

Op dit moment geeft Woningborg meer uit dan dat er binnenkomt, waardoor er ook ontslagen vallen.

Echte goede aannemers hebben hun eigen Technische ABC, dit zijn er daarentegen er weinig.

Woningborg moet worden gezien als een instituut dat hen wil helpen en de Technische ABC is hier een middel voor.

Woningborg Advies komt in beeld bij woningen waar geen waarborgcertificaat is afgegeven, maar ook op het moment dat de garantietermijn verlopen is.

Interview intern 2 - Gespreksverslag Erik Schot, hoofd Techniek, 7 januari 2013
13.00uur

Erik is hoofd van de afdeling Techniek – Bouwplantoetsing. Dit houdt in dat op zijn afdeling de bouwplanaanvragen en de ingeschreven bouwondernemingen technisch worden getoetst. Hierbij wordt gekeken naar de Technische ABC-regels, de eisen, hoe groot de risico's zijn op technisch gebied etc. Dit doen zij op kantoor, maar ook door inspecties te plegen tijdens de bouw. Dit wordt natuurlijk pas gedaan als de mensen op kantoor hebben bepaald dat een certificaat uitgegeven mag worden. De buitenmensen gaan dan na certificaatuitgifte op stap en zullen zo ongeveer 2x (indien haalbaar) per project op stap gaan om de bouwplaats inspecties uit te voeren.

Erik zegt dat als het bouwproces te complex wordt en te lang duurt, dat dan Woningborg Advies in beeld komt.

Volgens Erik kiezen veel aangesloten ondernemingen voor Woningborg Advies omdat zij de kennis in huis hebben. Het gebeurt ook best wel eens dat Woningborg Advies (WBA) ingehuurd wordt door ondernemingen die niet verzekerd zijn (niet gecertificeerd bouwen), bijvoorbeeld huurwoningen.

Door het inhuren van Woningborg Advies zorgen de aannemers voor een eigen kwaliteitswaarborging en de projectontwikkelaars zorgen voor een 'overall view'.

Het kan ook zo zijn dat Woningborg Advies in beeld komt op het moment dat een aannemer werk uit de markt trekt. Ze kunnen dan WBA inhuren om bijvoorbeeld te kijken naar bouwplantoetsing of andere producten van WBA om het plan dat door hun gebouwd dient te worden, ook werkelijk haalbaar is.

Interview intern 3 - Gespreksverslag Kees Hootsen, Hoofd Woningborg Advies, woensdag 9 januari

Kees is hoofd van de B.V. die onder de holding van de Woningborg Groep hangt, namelijk Woningborg Advies B.V.

Met Kees ben ik even gaan praten over de Technische ABC. Volgens hem is de Technische ABC in alle fases binnen het bouwproces te gebruiken en draagt het bij aan de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen. Er dient in kaart gebracht te worden wat voor toegevoegde waarde het technisch ABC voor welke groep heeft.

Bij de bouw van een nieuwbouwwoning moeten woningen voldoen aan bepaalde bouwtechnische voorschriften van het Bouwbesluit, die weer opereren vanuit de Overheid. Hier worden bepaalde randvoorwaarden besproken, zoals dat bijvoorbeeld de ventilatie goed geregeld dient te zijn of dat appartementen een buitenplek(balkon) moeten hebben. Bij het Bouwbesluit is het meer de vraag wat je moet doen en waar je je aan moet houden bij het bouwen van een nieuwbouwwoningen.

Dat is het grote verschil tussen het Bouwbesluit en de Technische ABC. De Technische ABC vertelt bouwondernemingen HOE je het moet doen. Dus bijvoorbeeld hoe je ervoor moet zorgen dat het niet tocht, hoeveel graden een dak moet aflopen om lekkage te voorkomen. Dit uit zich in **goed** en **deugdelijk** werk. Woningborg heeft deze kennis in huis i.v.m. hun 30 jaar ervaring. Dit wil overigens niet zeggen dat ze innovaties in de weg staan. De ervaringen uit arbitrale vonnissen (en deze van dichtbij hebben meegemaakt) zijn verwerkt in het technisch abc en er staat dan uitgelegd dat het beter zus of zo gedaan kan worden, omdat men ervaring heeft met arbitrale uitspraken.

Er moet eigenlijk gekeken gaan worden wat welke doelgroep aan de Technische ABC heeft. Volgens Kees kan er veel in het voortraject vermeden worden. De architecten doen namelijk wat ze willen, ze ontwerpen wat ze willen. Hun denkwijze en werkwijze is moeilijk te beïnvloeden, omdat zij het van hun creativiteit moeten hebben. Het zou voor hun bijvoorbeeld erg nuttig zijn als ze gebruik kunnen maken van de Technische ABC, zodat zij hun ontwerpen gaan aanpassen aan de regels. Dit zal uiteindelijk leiden tot kwalitatievere woningen doordat aannemers niet al te gekke dingen moeten uitvoeren én minder faalkosten. Dit dient allemaal op een heel specifieke en effectieve manier gecommuniceerd te worden. Ook een projectontwikkelaar is iemand in de doelgroep die in aanmerking komt voor de ABC omdat zij de uiteindelijke rekening voor het bouwen van de woning. Maar doordat de aannemer(bouwer) en projectontwikkelaar gezamenlijk een afspraak maken, en dit tegenwoordig tegen de scherpste prijzen gaat, is het gevolg dat de aannemer met de minst mogelijke middelen het project/huis gaat bouwen. Het vervelende is dat deze bouwer dan failliet kan gaan omdat hij de kosten niet meer kan ophoesten via de termijnbetalingen. Het gevolg is dat het dan voor de opdrachtgever (met het certificaat) afgebouwd moet worden en het bouwproces vertraging oploopt. Een projectontwikkelaar huurt ook meestal adviseurs in (bijv. bouwmanager, installateur, constructieve mensen). Als hij zorgt dat deze mensen de ABC aanschaffen/ in hun bezit hebben, zorgt dit voor betere projecten.

Er dient ook de koppeling gemaakt te worden. De aannemers nemen meestal plannen van architecten of projectontwikkelaars klakkeloos aan (dan hebben ze in ieder geval werk!). Door middel van het Technische ABC kunnen ze het controleren op bepaalde kwaliteitseisen. Als de aannemer dan nog twijfels heeft over de haalbaarheid van het plan, kunnen ze Woningborg Advies inhuren om bijvoorbeeld een 100% plantoetsing uit te voeren. Hier dient op ingespeeld te worden. Men kan ook door het maken van een forum/twitter/facebook-account erachter komen waar ondernemingen problemen mee hebben en hierop inspelen. Volgens Kees moet er kennisdeling ook plaats gaan vinden tussen de verschillende bouwondernemingen.

Kees zegt ook dat aannemers eigenlijk nooit een werkplan aanwezig hebben, denk hierbij aan een document waar ze aan moeten voldoen met de bouw van de woningen. (vraag voor

enquête). Men kijkt meestal naar niet naar wat zegt Bouwbesluit en wat zegt eventueel Technische ABC? Door de naïviteit van de aannemers en conservativiteit. Ze beoordelen Technisch ABC overigens als goed...!

Woningborg NV zou dit als extra dienst bij de certificaten kunnen aanbieden. Hun missie is namelijk de koper een goed product leveren en de kwaliteit en imago van de bouw te verhogen.

In het Technisch ABC staan bepaalde onderdelen, namelijk ontwerp gerelateerde onderdelen en uitvoerings gerelateerde.

Volgens Kees moet het ook niet commercieel ingezet worden het Technische ABC plan. (alleen kostendekkend). Zeker als je kijkt naar de ondernemingsmissie van de Woningborg Groep. Uiteindelijk heeft Woningborg er dan ook meer aan als men de Technische ABC gaat gebruiken omdat meer ondernemingen zich gaan houden aan bepaalde eisen en je hierdoor faalkosten ontloopt. Dit komt dan weer te goede van de liquiditeit vd onderneming Woningborg Groep.

Doordat ondernemers zich gaan houden aan de Technische ABC en dit relateren aan Woningborg Advies en het ook relateren aan kwaliteit, zal dit voor Woningborg Advies positieve uitwerkingen hebben.

Met het Technische ABC moet men ervoor zorgen dat 't zo toegankelijk en t zo een goede tool kan zijn om bouwondernemingen te helpen.

Interview intern 4 - Gespreksverslag Leendert Maris, directielid en hoofd planbehandeling, 7 januari 2013

Leendert is directielid en hoofd van de afdeling planbehandeling. De afdeling planbehandeling is de afdeling waar bouwplanaanvragen binnenkomen van de (meestal) ingeschreven bouwondernemingen. Zijn afdeling toetst de bouwplanaanvraag op een 3-tal onderwerpen om zodoende tot certificataafgifte over te gaan (of niet). Ten 1^e kijkt zijn afdeling hoe het bouwplan gefinancierd gaat worden, de financiële toetsing dus. Denk hierbij aan het bekijken van de laatste jaarstukken van de bouwonderneming, de financiering van het project etc. Als dit goedgekeurd is gaan ze de naar de juridische toetsing en technische toetsing kijken. De technische afdeling toetst de aanvraag op de lijst van het Bouwbesluit. Hij heeft de leiding over deze afdeling en is dus eindverantwoordelijke.

Daarnaast houdt hij zich bezig met de relatief nieuwe producten die men aanbiedt, namelijk de certificaten voor de zakelijke opdrachtgevers. Dit zijn bijvoorbeeld de woningcorporaties. Hij is van mening dat door de huidige crisis de zakelijke certificaten niet meteen massaal op de markt gelanceerd moeten worden. De certificaten dienen namelijk als verzekering voor de zakelijke opdrachtgevers, in geval van faillissement van de bouwonderneming of het niet deugdelijk afwerken van de woningen door de aannemer. De laatste jaren zijn er erg veel bouwondernemingen failliet gegaan en hierdoor zijn er vele, die nog bestaan, hun aanneemsom aan het verlagen om de concurrentiestrijd te winnen. Hierdoor is vaak te zien dat de bouwondernemingen kortgezegd hun onderaannemers niet meer kunnen betalen omdat ze volgens te lage termijnbetalingen ontvangen (i.v.m. die te lage aanneemsom) en de rest van de bouw niet meer kunnen betalen. Dit leidt óf tot slechte kwaliteit of in nog ergere gevallen dat de bouw niet afgemaakt kan worden. De zakelijke certificaten dienen dan ook voor hen die zichzelf wil verzekeren hiervoor. Leendert denkt dan te vaak ondernemingen te moeten teleurstellen i.v.m. het te grote risico dat Woningborg dan zelf loopt. Daarom wil hij het achter de hand houden zodra de bouw weer optrekt en de ondernemingen weer aan de betere hand zijn.

Dat Woningborg onder toezicht staat van De Nederlandsche Bank (DNB) wil zeggen dat DNB kijkt of de Woningborg Groep wel solvabel genoeg is.

Woningborg Advies kan zich, volgens Leendert, van haar concurrenten onderscheiden door gebruik te maken van de goede naam van Woningborg zelf. Volgens hem bieden binnen Woningborg Advies de bemiddelingen tussen aannemers en professionele opdrachtgevers (bijv. corporaties) geen continuïteit. Wat wel continuïteit biedt zijn de inspecties, de bouwplaats bezoeken etc. Door het grote voordeel van het inhuren van deze producten/diensten te communiceren naar de bouwondernemingen, kan men meer externe omzet bewerkstelligen. Als Woningborg Advies de 'mindset' van de bouwondernemingen kan veranderen, dan kan Woningborg Advies daar goed gebruik van maken. Door het communiceren van het grote voordeel van Woningborg Advies (10% beter bouwen door het inhuren van Woningborg Advies, dan kan je 10% meer kosten besparen, wat uiteindelijk zijn vruchten zal afwerpen) kan men de doelgroep goed bereiken volgens Leendert.

De boodschap die gecommuniceerd dient te worden zijn dan ook heel concreet (ondernemingen die er baat bij hebben gehad en erg blij ermee zijn) en Woningborg Advies dient gebruik te maken van Advertorials om zodoende mentaliteitsveranderingen, die door o.a. de crisis zijn ontstaan, teweeg te brengen. Bouwondernemingen zijn namelijk zo blij in deze tijd als men werk heeft, dat ze minder op de kwaliteit letten en zo goedkoop mogelijk bouwen. Hij denkt dat het niet gaat werken als pure sales mensen de bouwondernemingen moet gaan overtuigen van Woningborg Advies. Er moet namelijk ook gepraat worden over techniek. Daarnaast zijn er veel ondernemingen waar de juiste te benaderen persoon niet bekend is. Hier dient dan eerst een database voor worden opgezet. Hij denkt dat de regio inspecteurs van Woningborg hier een grote rol in kunnen spelen.

Opdrachtgevers van het bouwen van woningen zijn vaak op zoek naar zekerheid, dit kan door middel van bouwplaats bezoeken.

Er moet volgens Leendert ook vooraf bekeken worden of men het werk wel aankan dat eventueel vrijkomt door Woningborg Advies. Als zij al het werk niet aankunnen, moeten ze het niet doen en eerst gaan inventariseren hoeveel mensen hieraan moeten gaan werken. Want als Advies dadelijk op de markt gezet wordt en gecommuniceerd gaat worden naar de buitenwereld, is het niet fijn als Woningborg Advies het werk niet aankan, wat de goede naam zal verslechteren.

Projectontwikkelaars boeit het niet zo wat er naderhand met de woningen gebeurt, aangezien zij de woningen niet houdt.

Woningborg Advies zou zich moeten richten op;

- Woningstichtingen
- Beleggers

Schuitschraaf is een onderneming die gebruik heeft gemaakt van Woningborg Advies, met als doel integrale kwaliteitsbeheersing. Zij zijn erg tevreden met de diensten die Woningborg Advies heeft geleverd. Leendert is van mening dat men deze mensen moet laten praten en eventueel als referentie op te nemen in een eventuele communicatie uiting.

De omzet die Woningborg in 2012 had was 8,5 miljoen uit Woningborg N.V. certificaten en 600k uit Woningborg Advies.

Woningborg Groep heeft een eigen vermogen van 60 miljoen. Technische voorzieningen zijn zo 40 miljoen. Van het eigen vermogen wordt zo'n 5% liquide gehouden, 25% belegt men in aandelen en 70% wordt belegd in obligaties. Ze doen expres niet beleggen in onroerend goed, aangezien dit gepaard kan gaan met belangenverstrengeling én vanwege het feit dat dit niet snel verhandelbaar is.

Interview intern 5 – Gespreksverslag met Peter van Noord, algemeen directeur, 22 januari 2013.

Hij is algemeen directeur en verantwoordelijk voor de afdeling juridische zaken en Techniek. Woningborg Advies naar N.V.? Dit heeft een organisatorische en meer pragmatische reden, aangezien er bij Woningborg Advies maar 4 mensen actief zijn en het werk dat men daaruit verkrijgt voorrang krijgt. Dan wordt de Technische ABC weer op een hoopje gegooid en dat wil men juist niet. En men wil het eerst het hele product goed krijgen voordat het op de rest van de markt geïntroduceerd kan worden. Ook is commercieel iets voor later, eerst dient het goed en compleet te worden gemaakt.

Woningborg N.V. is verzekeraar, dat is hun belangrijkste taak dan ook. Er is al eens een verzekeringsbedrijf failliet gegaan, wat betekent dat de kopers dan helemaal niet terug kunnen vallen op hun verzekering. Dit wilde De Nederlandsche Bank (DNB) voorkomen en vandaar dat zij nu toezicht houden op Woningborg (en SWK).

Voorheen was GIW de beleidsbepaler voor de waarborgregeling en arbitrage. Hieronder vielen Woningborg (MKB, Bouwend Nederland en NVB), Bouwfonds (een groot projectontwikkelaar) en SWK (Neprom, grootbedrijf). Woningborg bezit 63% marktaandeel en SWK 37%. Woningborg is zelf verzekeraar, HDI Gerling verzorgt dit voor SWK. Er is nu een nieuwe, kleine verzekeraar op komst. Deze deed eerst verbouwingen, maar is nu ook nieuwbouwkoopwoningen gaan verzekeren.

Woningborg en SWK zijn beide in bezit van het keurmerk van Stichting Garantie Woning, die dit keurmerk uitgeeft.

Woningborg vraagt een concerngarantie, SWK vraagt dit ook. Woningborg toets ook ondernemingen op technisch juridische vlak. SWK doet dit niet. Deze ondernemingen onder SWK weten wel hoe ze het moeten doen, denken ze. De banken laten deze ondernemingen ook minder snel failliet gaan omdat ze er zelf met zoveel geld inzitten. Dat is een verschil met de kleinere bouwondernemingen, dat de banken wel sneller failliet laten gaan doordat ze er met minder geld inzitten en hun verlies dan wel gewoon pakken. Dit is voor Woningborg kwalijk, omdat men dan de verzekering mort aanspreken zodat het gebouw goed wordt afgebouwd. De Technische ABC kan hierin bijdragen om ondernemingen te waarschuwen voor bepaalde onderwerpen.

Bouwgarant is een nieuwe speler op de markt, deze heeft 1600 hele kleine ondernemingen. Deze vragen geen concerngarantie van deze ondernemingen.

Interview intern 6 – Gespreksverslag Theo de Ridder, Financieel directeur, dinsdag 8 januari 2013

Theo is financieel directeur van Woningborg. Hij is eindverantwoordelijke voor het financiële gedeelte van Woningborg. Zijn afdeling beoordeelt de inkomende plannen van de ingeschreven bouwondernemingen op financieel gebied. Hij beoordeelt uiteindelijk of hij een plan accepteert of niet. Dit doet hij door naar jaarrekeningen van de onderneming te kijken, maar ook naar de liquiditeit en solvabiliteit van een onderneming. Ze hanteren daarin bepaalde normen en eisen. Zoals dat bijvoorbeeld het percentage eigen vermogen minimaal 25% van hun totale vermogen moet zijn. De liquiditeit moet minimaal 1 zijn, dit betekent dat er meer kort eigen geld moet zijn dan kort vreemd vermogen. Hij belegt in o.a. obligaties en aandelen (bijv. Unilever, emerging markets).

Daarnaast is hij ook verantwoordelijk voor de beleggingen. Hij bekijkt en beoordeelt welke beleggingen hij wil doen en daarin is hij, na controle van Raad van Toezicht, vrij in. Er zijn bepaalde richtlijnen/doelen die hij moet halen met zijn beleggingen, maar aangezien niets zo onvoorspelbaar als beleggingen zijn, kan er ook weer niet te streng op gekeken worden. Volgens Theo is screening het allerbelangrijkste om het risico zo klein mogelijk te houden. Bij het financiële gedeelte moet goed gekeken worden naar de bouwtijd van de woning. Dit is belangrijk om te beoordelen of dit wel reëel is (wordt er te snel of juist te langzaam gewerkt, wat uiteindelijk kan leiden tot hogere faalkosten dus gevaar voor de onderneming). Er wordt bijvoorbeeld door sommige aannemers op een traditionele manier gebouwd en sommige op een moderne manier. Hierbij moeten de termijnbetalingen ook op aangepast worden. Als dat niet zo is, is het mogelijk dat de aannemer de kopers meer laat betalen dan eigenlijk nodig is. Er moet niet vooruitbetaald worden door de kopers. Dit is bij faillissement natuurlijk niet handig, ook niet voor Woningborg, want des te meer dient men te betalen voor het afbouwen van de woning(en).

Dat Woningborg onder toezicht staat van De Nederlandsche Bank wil zeggen dat zij een soort toezichtsorgaan zijn. Bij verzekeringsbedrijven en banken is dit meestal het geval en het waarborgt op een bepaalde manier de zekerheid dat ze dus niet om zullen vallen. Woningborg moet dus ook voldoen aan een aantal normen om te zorgen dat DNB niet gaat 'piepen'.

Woningborg heeft een totaal vermogen van zo'n €100 miljoen.

De inkomsten die Woningborg ontvangt komen uit;

1. Inschrijfgeld voor het inschrijven van bouwondernemingen zodat men kan bouwen met certificaat = € 1900
2. Jaarlijkse fee voor het ingeschreven blijven, de eis hierbij is dan jaarlijks minimaal 1 plan wordt aangemeld bij Woningborg. € 350
3. Bijdrage van de woningen / verzekeringspremie is 0,34% van de vrij op naam prijs van elke woning incl. de grond. Exclusief de grond is 0,48%.
4. Beleggingsinkomsten. Varieert van enkele miljoenen tot tientallen miljoenen. Deze blijven in het bedrijf aangezien ze geen dividend uitkeren i.v.m. de Stichting die boven Woningborg hangt.

Hoe wordt zo'n premie voor de verzekering nou berekend?

Er wordt blijkbaar gekeken naar het risico wat Woningborg loopt door de kosten die kunnen oplopen na oplevering. Daarnaast het risico dat Woningborg voor de kosten op moet draaien wanneer een aannemer failliet gaat. Daarnaast heb je nog allerlei andere kosten zoals salaris, afschrijving, etc. Dit wordt allemaal meegenomen om de uiteindelijke premie te berekenen voor de insolventieverzekering.

Het grote voordeel voor kopers van nieuwbouwwoningen is dat wanneer het aannemersbedrijf met garantie bouwt, de kopers in aanmerking komen voor de nationale hypotheek garantie (NHG), dit betekent voor de kopers, indien zij de juiste financiële

documenten bezitten, dat in de meeste gevallen hun financiering rond komt. Hiernaast ontvangen ze ook nog eens hypotheekrente korting.

Theo zegt dat het een simpel proces is, het bouwproces. Maar dat er op een aantal dingen gelet dient te worden, de juiste logistieke beslissingen gemaakt moeten worden en dat er heel goed gepland moet worden om het tot een succesvol project te laten worden. Het zou zo moeten zijn dat de uitvoerder van de bouw heel erg strak toezicht houdt op zijn onderaannemers, maar dit gebeurt gewoon niet goed genoeg in de bouw. Ondanks dat de uitvoerder eindverantwoordelijk is. De onderaannemers hebben ook weinig binding met de klant, aangezien ze helemaal niet in contact met hen komen. Dit is zelfs het geval bij de aannemers zelf. Doordat ze geen klantbinding hebben, voelen ze zich ook niet extra verantwoordelijk. Wat in onze gedachten normaal is om te tonen dat je goed in je werk bent is voor hun blijkbaar niet prioriteit. Ze krijgen toch niet meer met de kopers zelf te maken (uitzonderingen daar gelaten).

Projectontwikkelaars hebben meestal al grond in hun bezit en gaan iets (een project) ontwikkelen. Daar zoeken ze een aannemer voor.

Koop- aannemingsovereenkomst = in bezit van grond en woning dus eind verantwoordelijk. Dit gebeurt wel eens dat projectontwikkelaars dus eindverantwoordelijk zijn voor ook het afleveren van een kwalitatief huis. Hierdoor moeten problemen na oplevering via de projectontwikkelaar met de aannemers geregeld worden. Verre van ideaal. Het is veel beter dat een aannemer een aannemingsovereenkomst met de kopers tekent en de projectontwikkelaar hier niks meer mee te maken heeft.

Volgens Theo zou een aannemer met allemaal onderaannemers heel goed voor de bouw zijn.

Ook zouden de kleine en middelkleine bouwondernemingen iets meer geld uit moeten geven om 1x in de zoveel jaar een fiscale adviseur in handen te nemen.

In het kader van Woningborg Advies had hij nog een aantal opmerkingen;

- Voor Woningborg is het een win-win situatie als Woningborg Advies ingeschakeld wordt door de ingeschreven bouwondernemingen. Dit omdat men door het inschakelen van kwaliteitsadvies de bouwondernemingen minder faalkosten uiteindelijk zullen maken. Hierdoor zal er minder aanspraak gemaakt worden op de verzekering die Woningborg biedt, wat de liquiditeit ten goede zal komen. Je doet aan risicopreventie en je krijgt nog geld ook (én je bespaart ook)!!
- Uurtarief van Advies is niet duur.
- De focus bij communicatie moet niet liggen op concurrenten, maar op waarden van Woningborg zelf en het visueel maken van problemen die men kan tegen komen.
- Je moet inspelen op de ontwikkelingen die buitendienst mensen tegenkomen. Als ze de bouwplaats bezoeken en iets negatiefs zien of iets dat niet van een 'leien dakkie' gaat, kunnen deze buitendienst mensen hierop inspelen door te zeggen dat Woningborg Advies daar een 'oplossing' voor heeft.
- Het moet op specifieke doelgroepen worden gesegmenteerd. Denk hierbij aan risicogroepen (bij de ingeschreven ondernemingen) die financieel niet geweldig zijn, maar bouwtechnisch wel. Aan deze groep ga je dit dan ook op maat aanbieden. Bij ondernemingen die financieel sterker zijn, maar bouwtechnisch niet geweldig (en dit ook terug te zien is in het aantal klachten die bij WB binnenkomen en faalkosten voor henzelf), kan hier weer op ingespeeld worden.
- Ze denken het goed te doen, maar er zijn alsnog zo'n 10 tot 12.000 schriftelijke klachten op zo'n 20 tot 25.000 woningen (in die 10-jaars termijn).
- Je moet iets aanbieden naar grootte van de onderneming.
- Boodschap moet visueel zijn, zo min mogelijk tekst

- Er moet van tevoren alles goed geregeld zijn. Dit is wat je moet communiceren. Zodat de bouwondernemingen na oplevering veel minder klachten en dus extra werk hebben.

Interview intern 6 – Gespreksverslag Ton van der Minnen en Erik Schot, vrijdag 11 januari 2013

In het gesprek met Ton is duidelijk geworden wat Woningborg N.V. nou precies stapsgewijs doet. Namelijk; Een projectontwikkelaar heeft een stuk grond en verkoopt deze aan een aannemer om hierop te gaan bouwen. Een koper koopt een woning. Om de financiering rond te krijgen dient (niet altijd) het te worden gebouwd met een certificaat, dit betekent dat de koper dan in aanmerking komt voor de Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Hierdoor kan de koper hypotheekrente korting krijgen. Het voordeel voor een bouwonderneming door te bouwen met een certificaat is dat ze kunnen laten zien dat ze zo goed zijn, dat ze mogen bouwen met het keurmerk van Woningborg. Dit is voor hen positief (imago + werk), en voor de kopers (zij hebben de garantie dat hun woning afgebouwd wordt, indien de aannemer failliet gaat). De aannemer betaalt voor zijn jaarlijkse inschrijving een bepaald bedrag (dit leidt tot het mogen bouwen met het Woningborg certificaat), maar er moet ook per woning een bedrag worden betaald door de aannemer/eindverantwoordelijke (zo'n 0,38%) voor elke nieuwbouwwoning, hier betaalt diegene premie voor. Dit is de grootste inkomstenbron van Woningborg.

Alle ingeschreven ondernemingen kunnen al gebruik maken van de Technische ABC, aangezien dit bij hun 'lidmaatschap' zit. De vraag hierbij is of zij wel werkelijk gebruik maken van de Technische ABC.

Volgens Ton is de Technische ABC een uitvoeringsboek om te voldoen aan de regels en minimale eisen van het Bouwbesluit. De mensen binnen Woningborg die plannen van ingeschreven bouwondernemingen toetsen, houden zich vast aan de Technische ABC (en ook aan het Bouwbesluit). De gemeentes die de plannen van projectontwikkelaars onder ogen krijgen, toetsen deze op de eisen van het Bouwbesluit en niet die van de Technische ABC. Maar de ervaring leert dat ze dat maar gedeeltelijk doen. Zij hebben ook nut bij het verkopen van grond natuurlijk (geld!). Bouwbesluit is vanuit de overheid geregeld en dus iets waar bouwondernemingen en ook gemeentes zich aan vasthouden. Voor een totaalpakket, waarin de minimale eisen vanuit het Bouwbesluit én de manier waarop het uitgevoerd moet worden, zijn ze aan het juiste adres bij de Technische ABC. Doordat er nu, door het verminderde aantal ingeschreven bouwondernemingen en het minder bouwen van nieuwbouwwoningen, minder inkomsten voor Woningborg zijn en ze dus meer moeten interen op hun eigen vermogen.

Ongeveer 80% van de ingeschreven bouwondernemingen zijn aannemers, degene die de nieuwbouwwoningen werkelijk bouwen. Het overige percentage bestaat uit projectontwikkelaars en woningcorporaties.

Uit het gesprek kwam ook naar voren dat ik moet gaan uitzoeken wie er van de proefabonnementen gebruik heeft gemaakt. De proefabonnementen zijn aangevraagd door bouwondernemingen die NIET ingeschreven zijn. Deze proef 'licenties' dienen ervoor om bouwondernemingen kennis te laten maken met de Technische ABC. Dit is bekend gemaakt door het te vermelden in de dagelijkse nieuwsbrief van Woningborg. Daarnaast is het ook op website kenbaar gemaakt. Het nadeel (als ze het commercieel willen vermarkten) is dat dit uitgeprint kan worden en in de zak gestoken kan worden.

Er zijn een aantal concurrerende organisaties die ook een document uitgeven waar alles in staat wat betreft bouwregelgeving, maar meestal zijn dit onderdelen die in de Technische ABC staan. Technische ABC is dus een totaalpakket.

BRIS is een organisatie waarbij je terecht kan voor alles wat met bouwregelgeving te maken heeft. SBR is de Stichting Bouw Research, dit is een betaalde site. ISSO is de Technische ABC op installatiegebied, de CUR op constructief gebied. De SBR is volgens Ton en Erik meer theoretisch en de Technische ABC is meer praktisch. BWT.

Fabrikanten zouden ook in de doelgroep kunnen horen doordat zij richtlijnen hebben waar ze hun producten aan moet aanpassen zodat er later geen klachten over kunnen komen. De aannemers kunnen namelijk soms naar de fabrikanten gaan om de garantie, en dan moet de fabrikant dit weer oplossen.

Interview intern 7 – Gespreksverslag Ton van der Minnen en Erik Schot, 16 januari 2013

Met Ton en Erik heb ik in dit gesprek over mijn plan en onderzoek gediscussieerd. Ik heb verteld wat ik met school overlegd heb en dat ik mijn onderzoek moet afbakenen zodat het niet te breed wordt.

Mijn idee was om de probleemstelling te veranderen in;

“ Welk marketingbeleid moet worden toegepast om het product Technische ABC op de markt te brengen zodat de kwaliteit van de nieuwbouwwoningen omhoog gaat en zo de faalkosten worden teruggedrongen en de verzekering minder zal worden aangesproken?”

Met in het achterhoofd dat de verzekering dan uiteindelijk ook minder wordt aangesproken. Want als een ingeschreven onderneming failliet gaat, dan zit Woningborg met de gebakken peren. Er moet vooral duidelijk worden gemaakt dat het beter is om goed en deugdelijk te werken zodat de woningen goed worden opgeleverd (lijkt de normaalste zaak van de wereld maar dat is het niet) en de ondernemingen minder zullen hoeven te herstellen, waardoor ze minder in financiële problemen kunnen komen.

Mijn idee is om de huidige ingeschreven bouwondernemingen aan te schrijven om een enquête in te vullen. Ik wil namelijk eerst bekijken wat zij nou van het product vinden, hoe zij het ervaren, nuttig vinden etc. Het interviewen van potentiële doelgroepen is voor mij niet interessant, aangezien ik eerst wil weten waarom het product niet geweldig aanslaat en wat er moet veranderen om het succesvol te vermarkten via de ingeschreven ondernemingen. De basis moet goed zijn voordat alle andere doelgroepen worden geconfronteerd met de Technische ABC. De huidige afnemers moeten het eerst optimaal gaan gebruiken zodat er naar de overige potentiële doelgroepen kan worden gecommuniceerd dat ‘iedereen’ het met veel plezier gebruikt. De potentiële doelgroepen dienen in kaart te worden gebracht, m.i., en er moet duidelijk worden wat voor toegevoegde waarde de Technische ABC voor deze doelgroepen heeft.

Ton wilde dat ook de potentiële doelgroepen benaderd werden, maar Erik was het daar niet mee eens en volgde mijn mening.

Erik meldde in het gesprek dat hij de prijs op zich niet zo belangrijk vond om te vragen, omdat de ingeschreven bouwondernemingen er niks voor betalen (het is indirect verwerkt in hun jaarlijkse fee voor het lidmaatschap). Dit moet pas worden gevraagd als 80% van het product ‘af’ is. Er zou wel eventueel gevraagd kunnen worden óf ze indien het een compleet product is, ze hier geld voor over zouden hebben. Nog iets belangrijks is dat de intentie niet is om er geld mee te verdienen!

Mijn vraag was ook aan wie ik uiteindelijk de enquête moet richten. Is dat de uitvoerder of de projectleider? Of juist de directeur/manager? Er zijn namelijk een aantal vragen die meer voor de technische mensen bestemd zijn en een aantal voor de directeur/manager. Zij wilden vooral de technische mensen bereiken aangezien zij ermee moeten werken of er al mee aan het werk zijn. Mijn reactie daarop was dit dan in de enquête het onderscheid te maken, dus een vraag toevoegen wat zijn/haar functie binnen het bedrijf is. Wat opgemerkt moet worden is dat soms de technisch directeur ook de projectleider of werkvoorbereider is, dit ligt aan de grootte van het bedrijf.

Bijlage 15 : Interviews extern

Interview extern 1 - Boele & van Eesteren

Ron Keijnenmans en Marijke Meijering, Rijswijk
Ontwikkellende bouwer – onderdeel van Volker Wessels

Algemeen

1. Hoofd service en onderhoud, dit houdt in dat hij degene is die de klachten na oplevering afhandelt (Keijnenmans) en projectcoördinator (Meijering).

De projectcoördinator zorgt ervoor dat de stapels documenten weggehaald worden bij de projectleiders en staat op hetzelfde niveau als de werkvoorbereiders.

De projectleider heeft een meer delegerende taak en is verantwoordelijk. Deze had het moeten toetsen aan de Technische ABC. De werkvoorbereiders zijn vaak ook kopersbegeleiders.

2. ongeveer 200

3. Als een plan is aangemeld bij Woningborg dan wordt deze getoetst door Woningborg, maar zij zeggen dat ook Woningborg wel eens over dingen heen kan kijken. Dit zouden zij dan ook zelf moeten checken. Hij geeft aan dat dat wel gebeurt. De ontwikkeling en werkvoorbereiders kijken of ze dit goed doen.

Gebruik Technische ABC

4a. Planontwikkeling en de werkvoorbereiders, maar gaandeweg in het gesprek wordt duidelijk dat dit ook maar een aantal mensen zijn en niet iedereen van de Technische ABC afweet. Als er wijzigingen plaatsvinden in de vraag van kopers, dan kijkt de werkvoorbereider in de Technische ABC of dit mogelijk is en valt onder de garantie. Ze gaf aan, na uitleg van mij, dat de uitvoerders er ook nut bij kunnen hebben, alleen dat dit nog niet gebeurt.

4b. Op kantoor

4c. Initiatieffase (bij planontwikkeling) en ontwerpfase (werkvoorbereiders).

4d. De mevrouw die aanschoof aan tafel gebruikt het 2x per project. Maar gaf aan dat zij de Technische ABC al kent en voorheen heel vaak gebruikt heeft, dus het ook redelijk uit haar hoofd kent. Ze gebruikt het vooral als een koper iets wil wijzigen tijdens het bouwproces, ze kijkt dan even terug in de ABC om te kijken of dit wel mag (vanuit WB) (bijvoorbeeld een keuken onder de trap).

5. Een middel dat zorgt dat de gebreken beperkt worden door technische hoogstandjes van architecten, waardoor er problemen ontstaan. Een architect moet zich aan het Bouwbesluit houden, daarnaast zou het de taak van de eindverantwoordelijke moeten zijn om in dit proces met de architect, hem op de Technische ABC te wijzen. Het is namelijk hun verantwoordelijkheid.

6.

Communicatie Technische ABC

7. Directie, maar niet genoeg. Ze communiceren het namelijk niet door. Ze gaven tijdens het gesprek aan dat een aantal het wel gebruiken en een aantal (meerderheid) ook helemaal niet. $\frac{3}{4}$ weet niet waar je het over hebt als de Technische ABC ter sprake komt.

8. Is niet duidelijk naar wie het allemaal gecommuniceerd wordt.

9. Nee, niet goed genoeg anders zouden ze er meer op drammen. Ze denken dat de directie er wel open voor staat, omdat deze 2 geïnterviewde ervan overtuigd waren dat de Technische ABC een heel goed boekwerk is.

10. Nee

11. Ja, maar hierin wordt niets vermeld over dat ze eens in de Technische ABC moeten kijken.

Tevredenheid Technische ABC

- 12a. Ze hebben hier nog niks over doorgekregen. Wel weten ze dat het boek in 2010 versie uit is.
- 12b. Hebben ze nog nooit geprobeerd.
- 12c. Ja, maar alleen bij de grote projecten.
- 12d. Nee
- 12e. Ja, dat zou best handig zijn zodra er meer gebruik gemaakt gaat worden van tablets. Hier is hun bedrijf zeker mee bezig om dit in de toekomst te gaan gebruiken.
- 13. Nee niet echt specifiek, maar de kennis van Woningborg zou meer uitgedragen moeten worden naar de aannemers.
- 14. Ja, van BRIS. Maar ook dit zijn meer minimale eisen en Woningborg gaat gewoon stapje verder met de Technische ABC richting goed en deugdelijk werk.
- 15. Nee
- 16. Ja, misschien via zo'n cursus van Woningborg. Dat er in een uur uitgelegd wordt wat Woningborg doet en hier ook wordt uitgelegd waar de Technische ABC voor dient. Ze geven namelijk aan dat het intern een stapje lager niet wordt aangepakt (door koppigheid, desinteresse etc.). Zo kan er misschien ook een meer "wij" gevoel gecreëerd worden...
- 17. Ja

Wensen en behoeften

- 18. Digitale versie
- 19. Niet veel, omdat er niet veel tegelijkertijd op zullen zitten. Komt in de richting van een stuk of 5
- 20. Ja zeker. Via de mail met de laatste veranderingen bijvoorbeeld 1x per maand met een aantal aandachtspunten/speerpunten die belangrijk zijn. Deze kennis overdragen. Een nieuwsbrief ontvangen zij niet.
- 21. Ja hoor, zeker als je kijkt naar de omzet.
- 22. Zijn ze al, maar het ligt aan de interne communicatie binnen zo'n bedrijf.

Faalkosten

- 23. De 1 zei ja de ander zei nee, maar wat naar voren kwam was dat men niet de tijd en geld heeft (wat levert het op), om precies te kijken waar het fout gaat. Ik antwoordde dat je zo wel kunt tackelen waar het fout gaat, maar daar antwoordde hij op dat het alsnog niet een win situatie zal zijn, omdat het meer geld kost dan oplevert uiteindelijk. Uit een intern onderzoek kwam overigens dat 90% van de ondervraagden vond dat de uitvoerders degene aan wie het ligt als er fouten ontstaan.
- 24. Aan zoveel verschillende dingen kan dit liggen.
- 25. Proberen het bij te houden, maar daar kan je zover in gaan als je wilt. Het is meestal ook iets dat constant kan veranderen.
- 26. Zij 2en wel, maar de rest van het bedrijf daar leeft het niet zo bij.

Overige aantekeningen

Ze werken binnen Boele en van Eesteren met bouwteams. Een bouwteam is een projectgebonden samenwerkingsverband tussen een opdrachtgever en één deskundige of meerdere deskundigen die, in gecoördineerd verband, samenwerken aan het ontwerp, de engineering van het ontwerp en de bouw. Het doel van het bouwteam is om gezamenlijk tot een uitvoeringsgericht ontwerp te komen dat dan gerealiseerd kan worden. Bij alles wat ze ontwerpen en ontwikkelen houden ze zich aan de Technische ABC.

Volgens hen hebben de meeste grote aannemers tegenwoordig hun eigen ontwikkelingstak (planontwikkeling) erbij. Volgens hen is het voordeel hiervan dat de lijnen korter zijn, waardoor de woningen/eindproduct meer voldoen.

De hoofd werkvoorbereiders houden zich binnen Boele en van Eesteren ook bezig met kopers begeleiding. Bij kopers begeleiding draait het om informatie en communicatie. De kopers begeleider adviseert en begeleid koper/huurders met betrekking tot woonwensen. Bij het twijfelen over deze zaken grijpt mevrouw naar de Technische ABC om te checken of dat kan. Ze kijken dan ook in Bouwbesluit (wat is de minimale eis) en in het bestek (wat hebben ze begroot)

Daarnaast onderhoud de koperbegeleider contacten met de betrokken partijen zoals uitvoerder, onderaannemers etc. Hij dient hiervoor over zowel commerciële vaardigheden te beschikken als bouwkundige kennis.

Sommige personen willen niet zich verder ontwikkelen, hier is moeilijk op in te spelen.

Tijdens cursus inventariseren wie er behoefte aan heeft. Via deze cursus kan ook de interne communicatie verbeterd worden. De bouw werkt over het algemeen tot 15u, dus kan er altijd na werktijd iets geregeld worden

Interne communicatie kan verbeterd worden, maar er moet altijd onder tijdsdruk gewerkt worden. Als uitvoerders moeilijk gaan doen, dan komt het project in gevaar, is niet op in te spelen.

Er werd ook aangegeven dat het zo op de interne portal gezet kan worden, hier moet dus voor uitgekeken worden.

Conclusies

Interne communicatie slecht doordat het niet wordt verder gecommuniceerd

Weinig uitleg vanuit Woningborg, slechte communicatie

Ingewikkelde indelingen bedrijven, nergens hetzelfde.

Er wordt niet doorverwezen naar de Technische ABC in de rapporten van de bouwkundig inspecteurs van Woningborg. Vraag is of dit echt waar is aangezien ze er nu niet zo heel erg mee bezig zijn en niet iedereen dit gebruikt en dus misschien ook over het hoofd ziet/ niks mee doet.

Interview extern 2 - Bot & van der Ham

Jan Maatkamp, telefoon, Kavelbouwer, Meerkerk

Algemeen

1. Technische directeur
2. 60
- 3.

Gebruik Technische ABC

- 4a. Werkvoorbereiders, zo'n 8 personen. Meestal als er klachten zijn van kopers gaan de werkvoorbereiders kijken wat de eisen zijn en bladeren hiervoor even in de Technische ABC.
- 4b. Op kantoor
- 4c. Vooral in de nazorgfase, heel soms in het voortraject, vanwege het feit dat zij niet veel ontwerpen. In it bedrijf is de werkvoorbereider ook de projectleider.
- 4d. In de richting van 2x per project.
5. Een handig naslagwerk, waar je dingen terug kunt vinden en om je kennis mee te vergroten.
6. Uitbreiding op je bouw kennis.

Communicatie Technische ABC

7. Technische directeur
8. Wordt gecommuniceerd naar de werkvoorbereider. De hoofduitvoerders zijn meestal veel onderweg.
9. Nee, niet precies.
10. Neuh
11. Ja, maar wordt niet gerefereerd aan de Technische ABC.

Tevredenheid Technische ABC

- 12a. Was even wennen. Vaak pakt hij even het boek, vindt ie praktischer.
- 12b. Niet geweldig, kan overzichtelijker.
- 12c. Nee, maar ze hebben wel allemaal een telefoon met internet erop.
- 12d.
- 12^e. Ja zou zeker handig zijn en het gebruik ervan aanmoedigen door de laagdrempeligheid.
13. Nee, niet direct iets waar ie op kan komen
14. Ja eigengemaakt systeem
15. Nee, erg slecht gecommuniceerd want je krijgt een brief met daarin hier heb je je licentiecodes en meer eigenlijk niet. Er is voor ons niet duidelijk wat het allemaal kan betekenen.
16. Ja, als het handig kan zijn en kosten kan reduceren dan zeker ja. Ook voor de hoofduitvoerders die op pad zijn, zou het handig zijn (als ik jou zo hoor), maar dan wel in boekvorm of een app. Zij hebben namelijk niet altijd een laptop bij de hand.
17. Ja, beide.

Wensen en behoeften

18. Beide
19. Twee
20. Ja, dat zou fijn zijn als dat via de mail wordt gecommuniceerd.
21. Eigenlijk niet, want ze betalen al genoeg voor Woningborg en vinden dat het de taak van Woningborg is dat ze kennisdelen, omdat zij in het belang van de kopers werken. Een stukje kennisdeling hoort daarbij.
- 22.

Faalkosten

23. Proberen ze te doen, het zijn meer de nazorgkosten die ze bijhouden.

24. Kan aan alle facetten binnen het bedrijf zijn; werkvoorbereiders, uitvoerders etc.
25.
26. Veel meer uitdragen van de kennis vindt deze meneer. Dit kan bijvoorbeeld via een infomiddag.

Overige aantekeningen

Interview extern 3 – Bot Bouw Initiatief

Bert Valkering – email – Heerhugowaard
Ontwikkellende bouwer

Algemeen

1. Adviseur bouwkwiteit (in de ruime zin, dus ook koperszaken, e.d.)
2. 120 personen.
3. Bot Bouw Initiatief (BBI) ontwikkelt, in overleg met Bot Bouw t.a.v. techniek en logistiek

Gebruik Technische ABC

4. Ja
- 4a. (werkvoorbereider/hoofduitvoerder)?
Mijn collega's van het Bouwbureau en ik in de ontwikkeling.
Werkvoorbereiders tijdens de voorbereidings- en uitvoeringsfase.
Ik bij bouwplaatsinspecties.
Ter voorkoming van faalkosten/nazorg
- 4b. Op kantoor.
- 4c. In ontwikkeling, werkvoorbereiding en uitvoeringsfase.
- 4d. Ik schat binnen het hele bedrijf samen 1x per week.
5. Het is een zeer waardevolle aanvulling op en verduidelijking van allerlei onleesbare regels.
Het is zeer toegankelijk geschreven en van duidelijke afbeeldingen voorzien.
6. Probleemvoorkomend. Steun in de rug om mensen te overtuigen.

Communicatie Technische ABC

7. De directie.
8. Melden dat hij er is aan de ontwikkelaars, bouwbureau en werkvoorbereiding.
9. Ja.
10. Nee. Ik ben juist erg blij met de ondersteuning.
11. Ja. Ja.

Tevredenheid Technische ABC

12. Nee, dat wist ik niet. Ik ga het spoedig eens bekijken.
- 12a. 12b.
- 12c. Het is er wel, maar omdat we liever werken met bekabeling staat het niet aan.
- 12d. Misschien via een directe mail waarin steeds een actueel onderwerp wordt belicht.
Bijvoorbeeld wekelijks.
- 12 e. Daar heb ik zelf (nog) geen ervaring mee.
13. Soms. Mocht dat zo zijn, dan meld ik mij bij Woningborg adviseurs.
14. Nee. Wel een lijst met interne adviezen.
15. Ja.
16. Geen specifieke wensen op dit moment.
17. Nu nog alleen voor PR en Verkoop. Mogelijk later voor kopersbegeleiding.

Wensen en behoeften

18. Het boek vind ik erg plezierig. De digitale versie ga ik graag bekijken.
19. 2 Boeken volstaat, als hij er ook digitaal is.
20. Ja. Mail.
21. Geen beeld van.
22. We hebben gelukkig genoeg gezond verstand om de waarde van dit document in te zien.

Faalkosten

23. Ja.

24. Veel meer oorzaken, maar wat u noemt is er een van.

25. Voorlichting, controles, bouwplaats inspecties, motivering, etc.

26. Besef ja. Meer aanschaffen is niet het punt. Hoogstens meer onder de aandacht brengen. Ook bij de mannen die het maken.

Overige vragen

27. Ik heb bij mijn vorige werkgever een kleine 20 jaar met SWK gewerkt.

Via andere kanalen komen wij ook wel eens in aanraking met SWK.

28. Dat hoop ik en ondersteun ik graag.

29. Ik stel het erg op prijs, dat wanneer ik contact heb met uw adviseurs ik vaak een gevoel krijg of ik “de enige klant” ben. Erg toegankelijk en coöperatief.

Een waardevolle steun in mijn werk.

Interview extern 4 – Bouwcombinatie Pelikaan Stout VOF

Mevr. Elise van Kooij – Gorinchem
Ontwikkellende bouwer

Algemeen

1. Projectontwikkeling en kopers begeleiding
2. 40 bij Pelikaan, 100 bij Stout
- 3.

Gebruik Technische ABC

- 4a. Projectleider vooral, deze stuurt het hele projectteam aan en is eindverantwoordelijk voor dat project.
- 4b. Op kantoor, niet op bouw
- 4c. Vooral in de opleverfase, bij opleverpuntjes. In de voorbereidingsfase gebruiken ze vooral hun eigen kennis. Als ze echt iets niet weten, dan komen ze meestal terug op mevrouw Kooij, die de Technische ABC erbij pakt indien ze het al niet zelf weet.
- 4d. 5x per jaar ongeveer, ligt ook aan aantal projecten van Woningborg er lopen natuurlijk. Er worden steeds minder koopwoningen gebouwd, dus ook zij zijn hun werk op andere vlakken aan het zoeken.
5. Bij juridische geschillen als bewijsmateriaal. Ze hebben de kennis al in huis dus in voorfase doen ze er weinig mee. Ze denkt dat het ook moeilijk is om alle regeltjes bij te houden al Woningborg zijnde.
6. Voordeel voor de koper

Communicatie Technische ABC

7. Boek wel handig, maar deze kan de veranderingen niet bijhouden, dus heeft digitale versie wel de voorkeur.
8. Zij zelf. Voorheen werd het door de adjunct directeur ontvangen. Maar deze meneer is met pensioen. Ze communiceert het naar de hele werkvoorbereiding en projectleiding. (Volgens mij zei ze dit zomaar, omdat dit helemaal niet overeenkomt met haar antwoorden).
9. Ja.
10. Nee, maar ze vindt wel dat als ze met een andere oplossing komen vanuit hun bedrijf, Woningborg hier erg star in kan zijn.
11. Ja, en er wordt ook gerefereerd naar de Technische ABC.

Tevredenheid Technische ABC

- 12a. Praktisch, i.v.m. de vele veranderingen. Alhoewel ze wel fijn vindt om even het boek erbij te pakken.
- 12b. Vooralsnog goed, ze heeft er pas 1x op gezocht.
- 12c. Nee, maar er is wel internet aanwezig (3G netwerk).
- 12d. Nee
- 12^e. Ja, dat zou best handig zijn bij oplevering om even snel terug te kijken en het te laten zien aan de kopers.
13. Nee
14. Ja NEN-normen, en ISO.
15. Ja hoor
16. Nee
17. Ja
18. Digitale versie
19. Ze hebben er drie dat is genoeg.
20. Ja, per mail 1x per kwartaal
21. Nee
22. X

Faalkosten

23. Ja

24. Aan de architect , maar ook communicatie tussen de kopers en hun. Het zou een grote verbetering kunnen zijn als ook de architecten van de Technische ABC op de hoogte zijn.

25. Overleg met het projectteam, en er mogen niet meer dan 3 opleverpunten per woning zijn.

26. Nee, ze hebben hier niet geloof in. Het helpt misschien wel, maar zij hebben de kennis al binnen het bedrijf. Het zou juist bij de architecten terecht moeten komen en ingevoerd worden bij hun/inburgeren. Voor bij en na de aanbesteding.

Overige aantekeningen

Bij aanbesteding is de opdrachtgever degene die de architect inhuilt en de aannemer uiteindelijk wordt uitgekozen. In dit verhaal is het als aannemer moeilijk om opmerkingen te maken over bepaalde ontwerpen van de architect, omdat de aannemer dit werk wil gaan uitvoeren en dus niet moeilijk wil doen. Een project uit eigen ontwikkeling verloopt eigenlijk altijd vloeiender, omdat hier in de ontwerp/voorbereidingsfase al aan de tafel wordt gezeten met de architect en ze dan ook invloed kunnen uitoefenen op deze architect. Ze proberen wel zo veel mogelijk met vaste partijen te werken, zodat ze weten wat ze aan iemand hebben. Ze zijn eigenlijk nooit verantwoordelijk de architecten, meestal alleen tot hun honorarium.(en dat is niet veel volgens mevrouw)

De projectontwikkeling loopt slecht de laatste tijd.

Architecten zijn redelijk star en koppig. Uitzetten bij de architecten zou nuttig zijn!

Ze zijn bezig met BIM-model en Lean-bouw. Alleen is het nog niet erg vormgegeven (doordat het een investering eist).

Een bouwteam is een team dat samen de ontwikkeling en samen de bouw doet. Ijntjes korter en beter eindproduct.

Een projectteam is een intern team.

Voordeel van een bouwcombinatie is dat er meer personeel, meer kennis, materieel en meer financiële middelen beschikbaar zijn.

Conclusies: Geven ook hier hun eigen invulling ervan.

Interview extern 5 – C.J. Rijk – aannemer /ontwikkellende bouwer

Dhr Zuydweg - Heinkenszand

Algemeen

Directeur/eigenaar

Algemeen

1. Bedrijfsleider

2. 50 man

3. 1 is aanvraag deze beoordelen of er wel of niet top in gegaan wordt (is bij een aanbesteding), dan wordt de calculatie gedaan (is in deze ook de werkvoorbereider), dan wordt er eindbepaald. Dan begint de voorbereidingsfase-> 1 van de mannen krijgt de projectleiding, 1 is de werkvoorbereider etc.

Gebruik Technische ABC

4a. De werkvoorbereiders, als deze onverwacht ergens voor komen te staan.

4b. Op kantoor

4c. Meer in de nazorgfase/achteraf en tijdens de bouw.

4d. De ene maand ineens heel veel, de andere opeens heel weinig

5. Een probleemoplosser (als er tijdens de bouw problemen ontstaan of er een geschil is, pakken ze de Technische ABC erbij)

6. Doordat je de details van Woningborg gebruikt (zij toetsen dit namelijk op hun eisen van goed en deugdelijk werk), gaan ze ervanuit dat hier geen fouten inzitten en er niks is vergeten. Ze leunen dus op Woningborg.

Communicatie Technische ABC

7. De bedrijfsleider

8. De bedrijfsleider. Hij communiceert het naar de werkvoorbereiders tijdens een intern (maandelijks) overleg.

9.

10. Ja, dat is aan de ene kant goed, maar aan de andere kant als zo'n bouwplaats inspecteur van Woningborg langskomt, vindt ie dat ze nogal eens betweterig kunnen overkomen. "dit is fout, dat is fout meneer de uitvoerder etc.". Zij hoeven het niet te bouwen, het is volgens deze meneer moeilijker gedaan dan gezegd.

11. Ja, maar staat niks vermeld over de Technische ABC.

Tevredenheid Technische ABC

12a. NEE, was hij niet van op de hoogte

12b. X

12c. Soms, ligt aan grootte van het project. Het is wel steeds meer aanwezig volgens deze meneer.

12d. Duidelijker uitleggen waar het precies voor dient/handig voor is.

12^e. Neuh, uitvoerder laat werkvoorbereider iets opzoeken als ie iets niet weet.

13. Af en toe moeilijk zoeken, maar over het algemeen zit er een behoorlijke logica aan vast.

14. Ja (abonnement op) SBR, die leggen ze er vaker naast tijdens de voorbereiding. Is digitaal en daarom erg handig i.v.m. de snel veranderende eisen. Ook BIM vinden ze handig maar omdat het een flinke investering is, en veel architecten 't nog niet gebruiken, hebben zij het niet aangeschaft.

15. Ze geven eigenlijk hun eigen invulling hieraan. Hij is er, dat weten ze, en ze kijken niet meer naar de richtlijnen.

16. Neuh, maar een informatief uurtje zou hij wel nuttig vinden, soort van workshopje/voorlichting.

17. Ja, het is er maar wordt nauwelijks gebruikt.

Wensen en behoeften

18. Digitaal

19. 6. Dat de digitale versie niet tegelijk gebruikt kan worden, maakt hem niet zoveel uit. Ze zitten er toch uitzonderlijk samen op.

20. Ja, dat zou zeker handig zijn. Via de mail zou dit prima zijn. Maar dan weer niet teveel, 1x per kwartaal, anders wordt je zot van de mailtjes.

21. Ja hoor, maar niet veel, want Woningborg zal weinig kosten meer hebben aan de licenties (hoeft geen boek meer gedrukt te worden). Ik vind het raar dat het duurder is dan het boek. Het moet ook gedeeltelijk in de contributie worden meegenomen, want sommige ondernemingen hebben er meer nodig dan anderen.

22. X

Faalkosten

23. Kan beter bijgehouden worden.

24. Bestek en bestektekeningen vooral

25. Intern + uitvoerdersoverleg. Verbeterpunten bespreken.

26. Ja, maar ze zouden er meer tijd aan moeten besteden en de vraag is of we dat wel willen. Willen we 40.000euro faalkosten voorkomen en 60.000euro aan een medewerker uitgeven die hier mee bezig is of laten we die 40.000 faalkosten zo?

Overige aantekeningen

Bij een aanbesteding is het de ene keer eigen invulling andere keer volledig zoals de opdrachtgever het wil. Bij een aanbesteding is het ook zo dat men in 99% van de gevallen de goedkoopste inschrijver uitkiest om te gaan bouwen. Als ze tijdens de inschrijving al vragen gaan stellen/moeilijk gaan doen naar de opdrachtgever, zal je jezelf niet populair maken. Het gevolg hiervan is dat ze dan tegen veel problemen aanlopen doordat ze in de voorfase niet kritisch zijn geweest. Daarnaast hebben ze volgens meneer Zuidweg ook veel te kort de tijd om hun hierin goed te verdiepen en hun vragen te stellen over onduidelijkheden (zo'n 3 weken maar). De opdrachtgever is namelijk al heeeel lang bezig met het project en zij moeten dit binnen 3 weken alles goed doorgelezen hebben.

Bij een aanbesteding pakken ze de Technische ABC niet.

De eisen veranderen tegenwoordig erg snel, volgens hem is het moeilijk voor de Technische ABC om hierin bij te blijven.

De Technische ABC pakken ze erbij als ze voor een probleem komen te staan, omdat de consumenten ook steeds mondiger worden.

Ze gebruiken vooral hun kennis en volgen de architect.

De ouderen zijn meer op de hoogte van de Technische ABC dan de jongeren volgens hem, ze groeien ermee op. De jongeren googlen ff snel wat als ze het niet weten.

Hij gaf aan dat projectontwikkeling op z'n kont ligt en ze maar 1 projectje per jaar hebben wat een woningborg project is. Eigen ontwikkeling brengt ook risico's met zich mee aangezien er voorgefinancierd moet worden en daardoor de liquiditeit van een onderneming in gevaar kan komen.

Daarnaast bieden ze het certificaat van Woningborg wel aan, maar laten ze de keuze bij de kopers en hij ziet steeds vaker dat ze dit laten omdat het toch weer aardig wat geld is wat er dan bijkomt. Hij zegt ook dat het vaak gebeurt dat ze alleen een bankgarantie eisen, dat dus alleen het financiële gedeelte gedekt wordt indien aannemer failliet gaat.

Interview extern 6 – De Gilden, Kampen

Mevr. Pattie Pouwels
Ontwikkellende bouwer
Directeur/eigenaar

Algemeen

1. Kopersbegeleider en een beetje werkvoorbereiding neemt zij voor haar rekening. Als kopersbegeleider gaat zij n.a.v. de wensen van de koper bekijken of dit mogelijk is en hoe dit gedaan gaat worden.
2. 35, maar binnenkort 26 door reorganisatie.
- 3.

Gebruik Technische ABC

- 4a. Zij maakt er gebruik van, maar ook de projectleiders en de ontwikkeling kant. Uitvoerder maakt er geen gebruik van, zij is van mening dat de werkvoorbereiders hun werk zo goed moeten doen dat alle details bij de uitvoering goed zijn. Dit is de taak van de werkvoorbereiding.
- 4b. Op kantoor
- 4c. Initiatieffase, ontwerpfase, voorbereidingsfase en uitvoeringsfase.
- 4d. 1x per maand ongeveer
5. Klachten zo veel mogelijk te reduceren, zodat er een beter eindproduct is en minder opleverfouten. Ze zien de voordelen ervan in, maar vinden het ook voorschriften (dus geen regels). De regels en eisen die ze volgen zijn die van het Bouwbesluit en de NEN-normen. Dat leggen ze naast zich neer en de Technische ABC gebruiken ze echt als ze iets tegenkomen waar ze niet zeker van zijn. Het SBR gebruiken ze daarnaast om de details goed te verwerken. Dat zijn leidende boekwerken.
6. Minder fouten.

Communicatie Technische ABC

7. De directie
8. de projectleiders, werkvoorbereiders en directeuren. Mevrouw zei wel dat ze nog niet helemaal niet wist van de digitale versie. Is dus nog niet verder gecommuniceerd door de directie.
9. Ja
10. Nee, als ze er niet uitkomen met een bepaald probleem dan bellen ze Jan Dijk (de regio inspecteur) en hij stuurt dan een uitgebreid antwoord. Ze ervaren dit als erg fijn.
11. Ja, ze refereren hier ook aan de Technische ABC.

Tevredenheid Technische ABC

- 12a. Wist ze wel, alleen wist ze niet dat ze de licenties al had ontvangen
- 12b. Ze heeft het nog niet gebruikt. Maar geeft de voorkeur aan een boek. Is makkelijker erbij te pakken vindt ze gewoon fijner.
- 12c. Nee, maar ze kunnen wel op de mail met hun computer/laptop
- 12d. Architecten moeten ervan op de hoogte gebracht worden.
- 12°. Ja is wel iets dat in de toekomst gaat komen dus zou zeker in de toekomst handig zijn. Allen hebben zij er nog niet veel behoefte aan.
13. Het makkelijk zoeken naar woorden. Dit wordt als zeer nadelig bevonden. Misschien is het een idee om de STABU codering aan te houden, hier zijn de meeste aannemers van op de hoogte. Anders zou een uitgebreidere index ook een idee zijn. Als dit niet werkt is het misschien beter een woord te zoeken en dan in de hele tekst alle zelfde woorden te laten terugkomen.?! Ze gaf als voorbeeld dat als je iets van deuren wilt vinden, er alleen in de index "buitendeuren" staat i.p.v. de onderverdeling.
14. Ja van het SBR, dit wordt gebruikt om de details te concretiseren.

15. Ja, ze vindt ook dat iedereen die het boek in handen krijgt, wel zou moeten snappen waar het voor dient en ook inziet dat het praktisch is en goed bruikbaar is daardoor.

16. Neuh.

17. Ja., de ontwikkeltak maakt van beiden gebruik.

Wensen en behoeften

18. Het boek. De digitale versie is wel handig, maar het boek vinden ze binnen dat bedrijf ook handiger en toegankelijker. Maar deze mevrouw zei ook dat ze ook even aan het digitale Bouwbesluit moest wennen en dit ook gewoon frequent gebruikt.

19. 5 a 6

20. Ja natuurlijk, via de mail 1x per maand ofzo.

21. Nee, niet zoveel. Ze betalen al voor het lidmaatschap en mevrouw vindt dat dit een informatief boek / digitale versie moet die niet te duur moet zijn. Ze wordt geremd door het hoge bedrag en neemt dan genoegen met het feit dat er niet 2 tegelijk op kunnen. Daarnaast maakt het haar niet uit als de computer het wachtwoord onthoudt op haar computer, dan hoeft ze ook niet telkens de gebruikersnaam en wachtwoord op te zoeken.

22. X

Faalkosten

23. Nee

24. Vooral architectonische fouten, maar ook uitvoerders die fouten maken. Maar ook onderaannemers, hoewel die uiteindelijk wel zelf verantwoordelijk zijn voor hun gemaakte fouten. Alleen gaat ook hier weer tijd (en dus geld) in zitten voor de aannemer zelf. De onderaannemers zouden er wel vcan op de hoogte mogen zijn, alleen of ze het gaan gebruiken is een 2e...

25.

28. Ja, ze bouwen ook wel eens in combinaties.

Overige aantekeningen

Bij aanbestedingen zijn ook zij degene die certificeren.

Dat de licentie maar door 1 iemand tegelijk te gebruiken is vinden ze niet erg.

Daarnaast sturen ze wel bij eigen ontwikkeling een kopietje (uit de Technische ABC) naar de architect om aan te tonen dat het van Woningborg op die manier moet.

De werkwijze LEAN kende ze niet...

Het zou volgens haar zeker een meerwaarde zijn als het bij de architect terecht komt. Het zou een toegevoegde waarde zijn voor de rest van de fases.

Ze mailt Jan Dijk ook af en toe als ze iets niet weet of kan vinden in de Technische ABC, dan gaat ie er diep op in doordat hij veel kennis in huis heeft.

Interview extern 7 – Hurks Vastgoed Eindhoven

Mevr. Ummels
Familiebedrijf / directeur/eigenaar
Ontwikkellende bouwer

Algemeen

1. Projectmanager, zij is de opdrachtgever voor vastgoedontwikkeling tak van Hurks. Zij geeft opdrachten aan de aanneemtak van Hurks. De vastgoedontwikkeling tak verkoopt de huizen aan de kopers.
2. 800 in totaal
3. Binnen Hurks is er een ontwerpteam actief, die ontwikkelt 't. De opdrachtgever gaat hiermee wel/niet akkoord en zorgt dat de aanneemtak het gaat uitvoeren. Door de korte lijntjes ervaren zij dat dit stuk beter gaat. De opdrachtgever controleert de bouw en dus kwaliteit. Daarnaast is er een projectteam actief, hieronder valt de projectleider (op kantoor), hoofd uitvoerder (op de bouw) en de werkvoorbereider (op kantoor). Deze gebruiken de documenten waarin staat wat de opdracht is.
Soms ziet degene die de rapporten van Woningborg ontvangt wel eens dingen waarvan zij denken; "dat doen we anders, maar ook op een goede manier". Dus laten ze zich niet leiden door 1 weg die naar rome leidt.

Gebruik Technische ABC

4a. De projectmanager en projectleider behoort het volgens haar te gebruiken, maar doen dit niet. Ze hebben eigenlijk te weinig kennis van de Technische ABC om het werkelijk te gaan gebruiken. De 2 vrouwen die ik sprak zijn redelijk jong en blijkbaar helemaal niet zo bekend met de Technische ABC. Het is ook niet een boek om zomaar doorheen te lezen.
4b. Op kantoor, helemaal niet op bouw.
4c. In de Ontwerpfase.
4d. Maximaal 5x per project.
5. Handig naslagmiddel. Ze weten niet precies waar het voor dient, ze vinden dat hier in de communicatie vanuit Woningborg nog veel te winnen valt.
6. Puur informatief

Communicatie Technische ABC

7. De directie
8. De projectmanager.
9. Ze denkt van niet, anders hadden ze het wel verder gecommuniceerd binnen het bedrijf
10. Nog niet.
11. Ja, maar er staat nooit (tot nu toe) niet in dat er teruggekeken moet worden in de Technische ABC.

Tevredenheid Technische ABC

12a. Ze hebben er nog nooit in gekeken.
12b. X
12c. Ja, ze gebruiken ook laptops.
12d. Ze gaan steeds meer richting tablets, maar dat is meer iets voor de toekomst aangezien nu de crisis eerst doorgekomen moet worden.
12 e. Ja voor in de toekomst wel ja.
13. Nee weet ze dus niet omdat het niet gebruikt wordt.
14. Ja soms bij de detaillering maken ze gebruik van SBR en BRIS. Maar vooral ook bouwbesluit, dit zien zij echt als leidend. De architect moet zich ook houden aan Bouwbesluit.
15. Nee het is niet duidelijk gecommuniceerd
16. Ja, als het wat jullie zeggen ook echt kan opleveren, dan zeker. Het belang zou verduidelijkt moet worden.

17. Ja, per project. Daarnaast is Hurks als onderneming ook actief op Twitter.

Wensen en behoeften

18. Digitale versie

19. één is genoeg, hij staat hier in de kast en niemand gebruikt 'm bijna.

20. Ja, dat is altijd handig. Misschien via de nieuwsbrief of via een link in een emailadres.

21. Nee, hoort eigenlijk in de contributie te zitten. Maar als het nou zo'n geweldig product is dat onze faalkosten kan laten dalen, dan wel ja.

22. Als het zijn meerwaarde ook kan bewijzen, dat het een ondersteunend middel is.

Woningborg zou meer moeten aantonen dat het een topmiddel is om te bewijzen dat wat je verkoopt ook echt werkelijk is wat je gemaakt hebt (wat steeds meer in opkomst is door de consumentenbescherming). Het is misschien wel de taak van Woningborg, omdat zij de consumenten beschermen, om te zorgen dat de Technische ABC meer gecommuniceerd wordt.

Faalkosten

23. Ja

24. Ontwerpfouten, uitvoeringsfouten

25. Het hele proces controleren door goed samen te werken. Mijn opmerking was hierop; toch gaat het wel eens fout, hoe kan dat dan? "menselijke fouten" antwoordde ze en het niet allemaal kunnen beheersen.

26. Nee, beseffen ze niet.

27. Nee, maar ze kunnen die wel inhuren voor bepaalde vraagstukken.

28. Ja, maar ook die hebben ze nog nooit gehoord over de Technische ABC.

Woningborg is beschermer van de kopers, streven dan ook hele hoge kwaliteit na, dus zou je mogen verwachten dat dit product heel goed is.

Overige aantekeningen

Bij Hurks maken ze gebruik van een bouwteam. De bouwer zit hierbij al bij de ontwerp- en initiatieffase aan de tafel!

Hurks is een familiebedrijf, hierdoor kortere lijntjes.

Doordat er steeds strengere regelgeving is, zou de Technische ABC wat hun betreft erg handig kunnen zijn en ook kunnen aanslaan.

Ze zijn tegenwoordig ook bezig met de zogenoemde BIM-modellen. Dat zijn 3D modellen die de ontwerpers etc. helpen bij het proces van idee tot oplevering. Hierdoor kunnen er minder bouwkundige en installatie problemen bij de uitvoering.

Vanuit de opdrachtgever (meeste gevallen is dit Hurks ontwikkeling) zelf worden meestal hogere eisen gesteld dan in het Bouwbesluit staat.

Zij denken dat als de uitvoerder het niet weet, hij een andere uitvoerder (al dan niet intern of extern) belt om te vragen hoe het ook zat.

Ze hebben eigenlijk wel het gevoel van; Wij weten wel hoe we moeten bouwen.

De ontwerpers/architecten maken gebruik van het "programma van eisen".

Volgens deze twee vrouwen is de Technische ABC een kleine Jellema (nadat ze erin hebben gekeken).

Interview extern 8 – Knaap Maatwoningen

Mail – Jack Allart - Rotterdam
Ontwikkellende bouwer

Algemeen

1. Kopersadviseur en kopersbegeleider
2. Binnen ca. 10 incl. buitenteam ca. 30
3. Werken in bouwteam verband waar iedere schakel binnen het bedrijf belangrijk is. De verkoper zit in eerste instantie met de architect en opdrachtgever op tafel t.b.v. uitwerking project en kostenbewaking.
Na ondertekening volgt overdracht naar de werkvoorbereiding welke de bouwmaterialen e.d. bestellen.
Technisch directeur bewaakt met meewerkend uitvoerder het bouwproces. Kopersbegeleider is verantwoordelijk voor contact gehele proces met opdrachtgever.

Gebruik Technische ABC

4. Nee
5. Nee
6. X

Communicatie Technische ABC

7. 8.
9. Niet dat ik weet.
10. Nee
11. Niet dat ik weet.

Tevredenheid Technische ABC

12. Nee
13. 14.
15. Nee
16. Ja
17. Ja

Wensen en behoeften

18. Beide
19. 5
20. Ja, via mail.
21. Geen idee.
22. Zodra wij weten wat het is en zelf hebben doorgenomen.

Faalkosten

23. Jazeker.
24. Divers
25. Werken met vaste partijen om faalkosten te reduceren en win-win situatie te creëren.
26. Wellicht.

Overig

27. Directe wel.

Overige aantekeningen

Kennis is intern aanwezig. Knaap bestaat immers al meer dan 90 jaar. Echter kun je altijd leren en is aanvullende informatie nooit verkeerd. Het beter communiceren vanuit Woningborg zal zeker meedragen aan de bekendheid hiervan.

Interview extern 9 – Moonen Bouwgroep

Mevr. Cramwinckel, Den Bosch

Algemeen

1. Projectontwikkelaar, zij houdt zich bezig met grond aankoop, geschikte locaties vinden. Als de grond gekocht is gaan de architect, gemeente en constructeur met elkaar in gesprek. Als het ontwerp goed gekeurd is en alle vergunningen binnen zijn, dan zijn ze klaar voor de verkoop en kan er gebouwd gaan worden.

In een bouwteam zit de architect, aannemer, projectontwikkelaar en het projectteam met elkaar aan tafel.

Ze benadrukte nog dat niet alles zwart op wit staat v.w.b. bepaalde functies, alles loopt in elkaar over.

2. 125 personen

3.

Gebruik Technische ABC

4a. Zij zelf, de projectontwikkelaar dus. Vooral in de initiatieffase / de ontwikkelingsfase, wanneer ze iets tegenkomt in het ontwerp waar ze niet helemaal zeker over is. Dan pakt ze de Technische ABC erbij. (Bijvoorbeeld bij de kleuren van kozijnen of ventilatie).

4b. Op kantoor en op de bouw. Maar op de bouw ligt ie wel, alleen wordt ie eigenlijk nauwelijks gebruikt. Ze weet ook niet of ie ook wel overleeft van ene naar het andere project (wordt ie wel meegenomen).

4c. Initiatieffase / ontwikkelfase

4d. Niet vaak, zo'n 2 a 3 x per project.

5. Het voorkomen van problemen na oplevering. De bouwplaats bezoeken worden ook erg gewaardeerd.

6. Ze denken dat je nooit alles kan verhelpen, maar dat de Technische ABC wel degelijk vaker gebruikt zou mogen worden daar is ze het mee eens. De dingen die ze niet vertrouwen, zouden moeten worden opgezocht in de Technische ABC. Een info uurtje over de Technische ABC zou zeker handig zijn zodat het hele bedrijf er weet van heeft waar de Technische ABC precies voor gebruikt kan worden. (tijdens de uitvoerdersvergadering 1x per maand).

Communicatie Technische ABC

7. De projectontwikkelaar, zij zelf.

8. Zij zelf, de projectontwikkelaar. Zij communiceert het naar iedereen, de werkvoorbereiders, projectleiders en uitvoerders.

9. Ja, dat weten ze.

10. X

11. Ja, alleen er wordt niet gerefereerd aan de Technische ABC.

Tevredenheid Technische ABC

12a. Ze wist dit helemaal nog niet, en heeft er dus ook nog niet opgezeten. Ze vindt het wel positief en hoopt dat het zoeken dan iets makkelijker gaat. Daarentegen vindt ze een licentie erg onhandig, i.v.m. de wachtwoorden, die telkens opgezocht moeten worden, wat het niet erg laagdrempelig maakt.

12b. X

12c. Nee, wel internet

12d. Betere zoekfunctie, makkelijker vinden, makkelijkere zoekwoorden / (synoniemen maken??), en het niet tegelijk op de sites kunnen is ook niet ideaal, het zou laagdrempeliger zijn als iedereen erop kan. Het niet hoeven invullen van inlogcodes zou beter zijn.

12^e. Ja, als de zoekfunctie maar verbetert. Alleen hebben de projectleiders wel een iphone, alleen de uitvoerders niet. I.v.m. de gevoeligheid op zo'n bouw.

13. Beter zoeken wat als gevolg heeft betere toegankelijkheid/ meer laagdrempelig.

14. De architect moet zich aan het SBR houden, alleen in de praktijk heeft hij hier lak aan. Zijn hele koppige mensen die gewoon hun creativiteit willen laten zien en hierbij veel minder denken aan de uitvoerbaarheid.

15. Nee dat kan een stuk beter. We krijgen het binnen en moeten zelf maar uitzoeken waar het voor is. We geven eigenlijk een eigen invulling aan het gebruik van de Technische ABC.

16. Ja, een info uurtje zou erg nuttig zijn. De nadruk moet daar niet op de faalkosten liggen, want dat weten ze heus wel. Veel eigen foute benadrukken en laat zien dat het in de Technische ABC terug te vinden is om deze fouten te voorkomen. Daarnaast concrete voorbeelden geven wat je in de Technische ABC kunt vinden.

17. Alleen Facebook.

Wensen en behoeften

18. Digitale versie, alhoewel de boekversie voor de uitvoerders wel fijner/handiger zou zijn.

19.

20. Ja via de mail en dan wanneer nodig.

21. Ze vindt dit bij de service van Woningborg horen, ze hebben nu ook meerdere boeken besteld. Alleen vindt ze 150€ wel erg veel geld.

22. Als het makkelijk te gebruiken is en zo goed is dat de uitvoerders dit erbij gaan pakken. Het moet iets laagdrempeliger worden als er goed en makkelijk gezocht kan worden. De uitvoerders vinden het misschien iets te theoretisch, ver van hun bed show.

Faalkosten

23. Nee niet heel erg

24. Deels onvoldoende stukken (te slecht en te laat).

25. In bouwteams werken. Dit is helaas bij aanbestedingen niet mogelijk.

26. Ja

Overige aantekeningen

Ze leggen de garantielijst van Woningborg eigenlijk altijd bij de onderaannemers, niet de Technische ABC (ze zien dit niet als leidend, maar meer als naslagwerk).

Zij denkt/vindt dat de Technische ABC niet goed genoeg is afgestemd op de doelgroep, omdat deze doelgroep met veel verschillende dingen te maken hebben waar andere functies weer helemaal niks aan hebben. De doelgroep is te divers. Het moeten zoeken in zo'n dik boek schrikt dan af om even iets snel te zoeken. En dan is er ook nog dat er vaak woorden zijn die anders worden geformuleerd in de Technische ABC, en dit weer lang duurt voor het goede woord gevonden wordt. De uitvoerders zijn dan al snel afgehaakt.

Daarnaast wilde ze kwijt dat alles snel moet bij de uitvoerders... Ze mogen niet uitlopen en alles moet zo snel mogelijk gedaan worden. Als ze dan ook nog iets constateren, heeft dit weer tot gevolg dat het uitloopt. Hier moet rekening mee gehouden worden.

Ze zou geen 150€ overhebben voor een extra licentie, vindt ze veel geld. Voor zo'n info uurtje zouden ze wel iets uit willen geven, maar ook weer niet teveel. Het moet geen commerciële uitbuiting worden van hun eigen boek.

Bij een aanbesteding is het zo dat de opdrachtgever in deze tijd niks aanneemt van de aannemers. Hij denkt; als jullie niet willen, dan de volgende wel. Dus niet te moeilijk doen. Het gaat in het ontwerpproces gewoon meestal fout. Hoe beter de tekeningen, hoe beter het proces verloopt. Vaak bij aanbestedingen is het zo dat de aannemer de organisatie is die de certificaten afgeeft en dus eindverantwoordelijke is.

De opdrachtgevers zijn nog niet zo overtuigd van de eerlijkheid van de aannemers. Moonen heeft "open" in hun naam vermeld omdat ze open kaart willen spelen en een open bouwproces waardoor het allemaal beter verloopt. Woningborg is ook niet heel 'populair' onder de opdrachtgevers. Moonen geeft het altijd wel aan bij de opdrachtgevers dat ze bij woningborg zijn aangesloten. Wat er op de voorkant staat van de Technische ABC, komt eigenlijk overeen met de LEAN manier van werken. (leren van je fouten en goed samenwerken met partijen).

Interview extern 10 – Schutte

Zwolle, Dhr. Dick Vredegoor, mail
Ontwikkellende aannemer

Algemeen

1. Conceptontwikkelaar
2. 59
3.

Adjunct directeur commercie,	Aquisitie aanbestedingen vooroverleg
a. Projectleider voorbereiding,	Aanbestedingen UAVgc projecten
b. Conceptontwikkelaar,	Planvoorbereiding
c. Calculator,	Calculaties maken
d. Revit engineer,	Tekenwerk en werkvoorbereiding
e. Werkvoorbereider,	Werkvoorbereiding
f. Projectleider	Inkoop, aansturing project team
g. Uitvoerder	Voert de bouw uit.
h. Bouwplaatmedewerkers.	Uitvoerenden op de bouwplaats

Bij een aanbesteding zijn de plannen al klaar. Bij een bouwteam, design en build, UAVgc projecten is dat de projectleider voorbereiding, de conceptontwikkelaar

Gebruik Technische ABC

- 4a. Iedereen
- 4b. Op de bouw
- 4c. Vooral in de initiatieffase en ontwerpfase.
- 4d. 2 a 3 keer per project.
5. Kwaliteit van bouwen. We weten denk ik wel waar het voor dient, maar zeg jij het eens?
6. Informatief en probleemoplossend.

Communicatie Technische ABC

7. Algemeen bekend binnen bedrijf, is niet iets nieuws.
8. Geen idee wie de contactpersoon is. Via intranet wordt het naar iedereen verstuurd.
9. Ik denk het wel.
10. Op sommige punten is de ABC niet praktisch.
11. Nee.

Tevredenheid Technische ABC

- 12a. Ja, en altijd up to date, geen papierverspilling.
- 12b. redelijk
- 12c. Ja
- 12d. Afschaffen van aanbestedingen.
- 12^e. Geen idee
13. Geen idee
14. SBR en Bris
15. Nee
16. Geen cursus, goede uitleg op de site.
17. Ja

Wensen en behoeften

18. Digitaal
19. Digitaal maximaal 1 persoon tegelijk ingelogd, is voldoende.
20. Ja geef aan wat er is gewijzigd in een mail.
21. Apart van de gebruikelijke kosten, nee. Hoeveel ongeveer? Nul euro.

22. Het is een garantie, die normaal is voor de bouw van nieuwbouw woningen. Bij huurwoningen hoeft het niet, dus wordt hier ook geen gebruik van gemaakt. Het is niet zo dat je door een succesverhaal geneigd bent dit op huurwoningen te gaan toepassen. Het is een financieel plaatje. Voor een groot deel zal het altijd voldoen aan de Technische ABC, voor die overige zijn er meerkosten. Die moet de opdrachtgever wel willen betalen. (succesverhalen andere bouwondernemingen?) Nee, niet relevant.

Faalkosten

23. Ongeveer

24. Vaak stapelen zich 'fouten' op, beginnend in het voortraject, en groter wordend tijdens het proces. Het is daarom ook lastig te monitoren.

25. We zijn iso 9001 gecertificeerd, doen evaluaties en koppelen terug. Proberen zo vroeg mogelijk aan tafel te komen met architect en opdrachtgever. Passen zoveel mogelijk kennis toe, vanuit SBR Woningborg Bris andere experts.

26. Jazeker. Stimuleert dit u om meer aan te gaan schaffen? Nee, we hebben het al.

Overige vragen

27. Ja.

28. Ja, mits je nog invloed mag uitoefenen op het ontwerp. Aannemers zitten vaak te laat aan tafel, dan is er schade geleden door een ontwerp dat niet uitvoerbaar is, of niet voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen. Het enige wat een aannemer kan doen is de schade te beperken. Je moet invloed uitoefenen op het moment dat er zo min mogelijk kosten zijn gemaakt, vanaf het eerste ontwerp, dan kun je echt op faalkosten besparen.

29. Nee.

Overige aantekeningen

Interview extern 11 - Stebru Bouw

Freek Kootstra, Nieuwkerk a/d IJssel
Directeur / eigenaar en ontwikkelende aannemer

Algemeen

1. Hoofd bedrijfsbureau

Als hoofd bedrijfsbureau bij HBB heb je een zeer zelfstandige functie. Je bent primair verantwoordelijk voor verschillende projecten waarbij het bedrijfsbureau zich onder jouw leiding bezighoudt met alle bouwtechnische aspecten. Daarbij gaat het in hoofdlijnen om kosten, opbrengsten en kwaliteit.

Inhoudelijk zal het bedrijfsbureau zich bezig houden met alle bouwkosten technische aspecten, zoals calculaties en ramingen / aanbestedingen / marktprijsbewaking / vaststellen jaarcontracten / selectie onderaannemers. Verder ben je verantwoordelijk voor het screenen en bouwklaar maken van de projecten van de eigen ontwikkelingsafdeling, waarbij je in een vroeg stadium betrokken zal worden.

Het beheer over het kwaliteitssysteem (ARBO/Milieu/VCA/Kwaliteit) en uitvoeren van projectrisicoanalyses zijn ondergebracht bij het bedrijfsbureau en is onderdeel van het takenpakket.

Het eindresultaat bereik je in samenspel met alle betrokken partijen. Je initieert en organiseert de samenwerking tussen betrokken partijen en je bent verantwoordelijk voor het aansturen en coachen van de werknemers op de afdeling. Naast initiëren, aansturen en organiseren wordt ook een ruime mate van zelfwerkzaamheid verwacht.

De afdeling bedrijfsbureau functioneert als stafafdeling direct onder de directie. Als hoofd bedrijfsbureau zal je zitting nemen in het Management Team en samen met de bedrijfsleider, de financieel en de algemeen directeur het beleid bepalen van de organisatie.

2. 40

3. In de aanbestedingsfase komt er een calculator aan bod, het bedrijfsbureau en de bedrijfsleider. Als het werk is aangenomen dan kom je in de uitvoeringsfase, waarin de hoofduitvoerder aan bod komt, de projectleider en de werkvoorbereiders. Werkvoorbereiders en uitvoerders zijn volgens hem veel op de bouwplaats te vinden. Deze zijn allemaal gevestigd in het zogenaamde 'Bouwteam'. Daarnaast is er in de nazorgfase ook een aparte BV actief 'Service Bouw'. Ze hebben daarnaast een architect in huis, ze ontwikkelen zelf werken en zoeken hier dan ook investeerders voor. De werkvoorbereider komt pas in beeld als de ontwikkelfase door deze architect is afgerond.

Gebruik Technische ABC

4a. Vooral de werkvoorbereiders en uitvoerders.

b. Vooral op de bouwplaats.

c. In de uitvoeringsfase vooral (dus door werkvoorbereiders). Niet in de voorfase bij de architect bijvoorbeeld.

d. Heel regelmatig, zo 2x per week.

5. Richtlijnen waar je je aan moet houden, echt praktische informatie.

6. Beter product afleveren!

Communicatie Technische ABC

7. Hetgeen bij de directie terecht komt, gaat door naar deze meneer Kootstra (hoofd bedrijfsbureau).

8. Het is van oudsher duidelijk waar de Technische ABC voor dient, dus hoeft dit niet verder te worden gecommuniceerd.

9. Het wordt meteen doorgegeven aan de hoofd bedrijfsbureau. Ze kijken er dus niet eens naar.

10. Meneer heeft een cynische lach waar ik uit op kan maken dat hij moet zoeken naar z'n woorden om het goed uit te kunnen leggen waarom ze betweterig zijn. Hij antwoordt naderhand inderdaad met "ja", maar hij denkt ook dat dit 'mag' in hun positie.

11.

Tevredenheid Technische ABC

12a. Een boek als naslagwerk is altijd wel fijn, maar ze vinden dat digitale wel goed en fijn.

b. Zoekfunctie wordt goed gewaardeerd, maar kan beter.

c. Ja

d. Zou het toegankelijker maken op een bouwplaats 'ff snel kijken' is dan het gevolg, waardoor je de toegankelijkheid vermakelijkt. Het zou wel en/en moeten. Alle mensen binnen het bedrijf hebben een iphone, een ipad is nog iets te vroeg, maar daar zijn ze wel al over aan het denken..

13. Regelgeving optimaliseren, maar over het algemeen is ie er heel erg lovend over.

14. Nee, Technische ABC is veel praktijkgericht/praktischer. Ze gebruiken wel af en toe naslagwerken van Joost de Vrede, dit is meer informatie over jargon. Voor de rest hebben ze zelf ook een eigen kwaliteitsboekwerk waar ze rekening mee moeten houden tijdens het bouwen, maar dit is minimaal.

15. Nee

16. Nee

17. Ja (meer Twitter)

Wensen en behoeften

18. De digitale versie

19. Drie a vijf

20. Paar honderd Euro per jaar

21. Zijn ze al

Faalkosten

22. Ja, per project en zelfs per huis. Ze hebben ook een top 10 faalkosten.

23. Kennis niet goed gebruiken van uitvoerders en werkvoorbereiders.

24. Oplossen via de nazorg BV

25. Nee, wel een interne

26. Ja, ze bouwen ook best vaak in combinatie met een andere bouwer. Dit kunnen aannemers zijn die bij Woningborg aangesloten zijn maar ook die bij SWK zijn aangesloten. Hij zou de Technische ABC zo aanbevelen bij hun.

Overige aantekeningen

Ze ontwikkelen ook zelf en de directeur is ook eigenaar. Daarnaast werken zij ook in bouwteams.

Er zit 1 man in de ontwikkeling, pas in een volgend stadium komt de werkvoorbereider ter sprake.

Interview extern 12 – Trebbe

Dhr. Roesthuis, Nieuwegein (groot pand)

Algemeen

1. KAM-medewerker, staat tussen directie en de projectverantwoordelijken.
2. 250 medewerkers (bij alle 3 de vestigingen).
3. Tijdens een project is er een zogenaamd 'uitvoerdersteam' actief. Dit team is actief om de kwaliteit van het project in zijn totaal te waarborgen. Hieronder valt de:

- **Projectleider**
 - Is voornamelijk te vinden op kantoor
 - Is verantwoordelijk voor 'tot stand komen' van gebouw, bekijkt of alles binnen het budget uitgevoerd kan worden en of alles voldoet aan de eisen
- **Uitvoerder**
 - Is elke dag op de bouwplaats aanwezig en
- **Werkvoorbereider**
 - Is af en toe op de bouwplaats
 - Controleert tekeningen
 - Controleert de hoeveelheden die nodig zijn (bijv. aantal bakstenen)
 - Is technisch inhoudelijk bezig, bekijkt hoe en of de details uitvoerbaar zijn

Deze 3 personen zitten 1x voor het project gezamenlijk aan de tafel om te bespreken hoe ze de kwaliteit kunnen bewaken. Hier maken ze dan ook een 'kwaliteitsplan' voor. Hierin staat waar ze, aan de hand van de opdracht, op moet letten. Hier huren ze dan een intern of extern (bijv. Woningborg) iemand voor in om te kijken hoe dit het best aangepakt kan worden.

Gebruik Technische ABC

- 4a. Vooral de projectontwikkelaars. De hoofdwerkvoorbereider zegt veel aan de juridische ABC te hebben, maar maakt ook wel eens gebruik van de Technische ABC. De nazorg en op de bouw maken ze er ook geen gebruik van.
- b. Voornamelijk op kantoor, eigen heel soms op de bouw zelf
- c. In de ontwikkel/initiatieffase, doordat men dan aan de tafel met de architect zit en hier direct invloed heeft op het ontwerp (wat de bouwkundige problemen kan veroorzaken)
- d. Incidenteel
5. Goeie kennisbank, altijd up2date
6. Technische ondersteuning, naslagwerk

Communicatie Technische ABC

7. Dit hoort de directie te doen, alleen wordt dit niet goed gedeeld binnen de organisatie. De adjunct directie maakt 't bekend bij de projectontwikkelaars. De adjunct directie communiceert dit. Heeft hij meerder keren gezegd. Ook de informatie waar de Technische ABC voor gebruikt kan worden is nihil. De ontwikkelaars zijn er wel van op de hoogte, maar de rest nauwelijks. Het is wel algemeen bekend de Technische ABC binnen het bedrijf, dit is van oudsher. Het is door de jaren heen ingeburgerd.
8. De directie
9. Ja, ze weten van ousher wat de Technische ABC inhoudt, alleen
10. Door de lichaamstaal van meneer Roesthuis werd duidelijk van wel. Hij moest erg lang nadenken hoe hij deze vraag moest beantwoorden. Ik merkte een tikkeltje negativiteit naar Woningborg toe. Hij hoort via uitvoerders dat wanneer inspecteurs van Woningborg op de bouw komen kijken om te checken of het allemaal wel goed gaat, dat ze dan fouten opmerken, terwijl het nog helemaal niet af is waar ze over oordelen. Het rapport hiervan gaat naar de directie van desbetreffend bedrijf, maar er is toen i.o. afgesproken dat dit naar meneer Roesthuis gaat en hij intern overlegt wat wel en niet interessant en dit filter binnen de organisatie en het eventueel verbetert. Dit is tot op heden nog niet gebeurd?! Zijn

opmerking hierbij was om even de inspecteur te laten overleggen met de hoofduitvoerder over de dingen die hij is tegengekomen. Soms lopen ze zo weg en denken zij dat ze alle kennis in huis hebben/superieur zijn.

11. Zie vraag 10

12a. Ze vinden het fijn dat het u digitaal te krijgen is. Ze geven de voorkeur binnen dit bedrijf aan digitalisering. Ze vinden het alleen erg onhandig dat je er niet tegelijk op kan!

b. Weet hij niet, hij had er n.a.v. mijn telefoontje een keer op gekeken. Maar de boekversie kan beter vindt hij, zodat het wat toegankelijker is en je er dus sneller in zal gaan kijken..

c. Trebbe heeft in 95% van de gevallen wifi op de bouwplaats.

d. Dit zou hem wel iets lijken, aangezien iedereen een iPhone binnen dit bedrijf heeft.

13. Weet hij niet zo goed.

14. Ja, hij zei overtuigend gebruik te maken van BRIS en SBR (werkvoorbereider) ook. Ik vroeg het verschil tussen deze twee producten en de Technische ABC. Volgens hem is dat de Technische ABC praktische voorbeelden erbij heeft staan en de andere niet. Daarnaast hebben ze ook een eigen kennisbank ontwikkeld. Hierin staan de onderwerpen vermeld op alle onderwerpen die je in de bouw kunt tegenkomen (metselwerk, kozijnwerk, beton etc). Hierin wordt ook vermeld wat er fout is gegaan (ook wat wel goed is gegaan) bij welke projecten en dat hier dus op gelet moet worden. De hele organisatie heeft hiertoe toegang.

15. Nee, maar het wordt vooral intern niet goed gecommuniceerd.

16. Door de jaren heen weten ze wel ongeveer waar het voor dient. Maar om echt duidelijk te maken aan de mensen binnen het bedrijf is het misschien goed duidelijk aan de eindverantwoordelijken (directie) wat het precies betekent de Technische ABC en wie het allemaal kan gebruiken (en met welk reden).

17. JA

18. Digitale versie

19. Iedereen toegang tot een exemplaar. Indien betaalbaar.

20. Ja, hoeveel kan hij niet zeggen, maar de vergelijking (prijs) zal gemaakt worden met BRIS en SBR. Er waren wel signalen binnen het bedrijf dat ze het erg prijzig vinden, zeker in deze tijden. Het zou eventueel kunnen dat bij aankoop van meerdere producten dat hier korting wordt gegeven?!!

21. Als het kan aantonen dat het werkelijk iets verbetert

22. Dat zouden ze heel graag willen, maar is niet altijd mogelijk omdat het moeilijk meetbaar is wat er precies onder valt. Ze evalueren wel elk project. Ze bekijken dan technische missers. Hij zegt dat het duidelijk veel te hoog is, maar nuanceert dat hierna weer door te zeggen dat het weinig is vergeleken met de omzet. (700.000 op 185 miljoen).

23. Hebben met zooveel dingen te maken

24. Intern boekwerk/kennisbank. Ze constateren de missers die zijn gemaakt en verwerken dat in de volgende kwaliteitsplannen van de volgende projecten.

25. Ja een interne of externe huren ze hier wel eens voor in om te kijken of het wel werkelijk zo goed gaat als ze zeggen.

26. Ja absoluut. Ze bouwen soms ook wel eens in combinatie met andere bouwbedrijven (ook die bij SWK aangesloten zijn).

Interviews extern 13 – Van Dijk Bouw

Dhr. Bunskoeken, Hardenberg
Directeur/eigenaar

Algemeen

1. Technisch Directeur. Hij houdt zich bezig met nieuwbouwactiviteiten, P&O (ziekteverzuim) en hij is onderdeel van Fundeon (kenniscentrum voor de bouw en infra) en hij zit in het bestuur van Bouwend Nederland. Daarnaast zijn zij 1 van de 9 bouwondernemingen die zich klachtgericht bouwer mag noemen.

Hij is vanaf het begin af aan actief bij Van Dijk Bouw, heeft alle fases van het bouwproces meegemaakt van dichtbij (is hier dus actief in geweest). Hij is begonnen als timmerman en is avondcursussen gaan doen en steeds stapje hogerop gekomen. Van timmerman tot uitvoerder tot werkvoorbereider tot nu technische directeur.

2. 190 man

3.

Gebruik Technische ABC

4a. Degene die het meest er gebruik van maken is de nazorg/service afdeling, daarnaast gebruikt de werkvoorbereider het heeeeel af en toe en de Technisch directeur gebruikt het ook wel eens.

4b. Op kantoor. Op de bouw moet alles al bouw gereed zijn, dit hoort de werkvoorbereider zo goed hebben voorbereid.

4c. In het voortraject en de nazorgfase, maar vooral in de nazorgfase.

4d. 1x per maand.

5. Een naslagwerk om terug te zien wat de andere aannemers al hebben ondergaan.

6. Terugdringen van faalkosten.

Communicatie Technische ABC

7. Hijzelf

8. Hij en hij communiceert dit ook verder.

9. Ja, absoluut

10. Nee, hij vindt hun kennis juist fijn. Als hij echt iets niet weet, dan belt ie Jan Dijk en deze zet zich er ook meteen 100% voor in en is ook objectief.

11. Ja, dat lezen ze terug en vermelden ze ook in hun eigen "Mededelingen van de maand" die naar alle werknemers wordt verstuurd, waardoor ze hiervan op de hoogte zijn wat er verkeerd gaat.

Tevredenheid Technische ABC

12a. Hij heeft er nog niet op gekeken. Hij geeft de voorkeur aan het boek, omdat ie nog van de "oude stempel is". Maar hij meldde wel dat we ons niets moeten aantrekken van die oudjes en dit gewoon moeten doorzetten omdat de jongere generatie er wel makkelijker mee werkt. Daarnaast willen ze binnen het bedrijf zo min mogelijk uitprinten, waardoor de digitale versie beter is.

12b. Nog niet geprobeerd op de site. In het boek vindt ie het wel oké, maar dat is misschien ook omdat hij al zolang bekend is met de Technische ABC.

12c. Ja, bij de wat grotere projecten hebben ze dit altijd.

12d. Nee

12e. Ja zeker, als je onderweg bent en wilt het even opzoeken zou dit zeker handig zijn en toegankelijker maken. (alle directieleden en projectleiders hebben een iPhone, de projectleiders hebben zelfs ook een ipad). De werkvoorbereiders krijgen ook een ipad a.s. kerst.

13. Nee

14. Ja SBR, dit wordt vooral gebruikt in de voorbereiding. De Technische ABC wordt meer als kennisplatform gezien. Daarnaast hebben ze ook een eigen detail boek. Daarnaast

maken ze gebruik van de BIM-modellen. Deze dienen ervoor om te kunnen in te zien of een kruising van een installatie mogelijk is.

15. Ja, maar hij laat eigenlijk merken dat hij dit door de jaren heen heeft geleerd. Hij vindt ook dat door die cursussen (bijvoorbeeld faalkosten cursus) ook heel erg veel inzicht biedt en een bouwonderneming kan helpen. Bij deze middagen worden alle bedrijven uitgenodigd. Een info uurtje over de Technische ABC zou ie ook wel over voor staan, maar dan i.c.m. faalkosten informatie.

16. Nee

17. Ja

Wensen en behoeften

18. Het boek, maar digitale versie is de toekomst en daar staat ie ook open voor.

19. 4 a 5 is voldoende

20. Ja, via de mail en wanneer nodig. Niet elke maand, maar echt alleen wanneer nodig.

21. Jawel, maar dat is niet meer nodig als die licentie er is. Maar als het wel nodig zou zijn (€150) dan is dat niks als het je faalkosten kan voorkomen.

22.

Faalkosten

23. Nee, geen overzicht. Ze calculeren van tevoren in ; zo'n 0,5% van de omzet is bestemd voor de nazorg.

24. Toch meestal architectonische fouten. Er zijn volgens hem 2 soorten architecten, de esthetisch (heel mooie vormgeving) en de goede die ook met bouwtechnische dingen bezig zijn. Volgens hem bedanken architecten iets en SBR bedenkt hier een regel bij. Niet andersom.

25. Interne opleidingen, een eigen timmerbedrijf en het samenwerken (lid van een vereniging) met andere aannemers en onderaannemers, die van hoge kwaliteit zijn waardoor je bij grotere projecten niet in moeilijkheden komt wanneer je niet genoeg onderaannemers binnen je bedrijf hebt. Ze zijn een echt opleidingsbedrijf waardoor de oude garde hun werkmentaliteit wil doorzetten naar de jongeren. Dit lukt ook want ze zijn als een van de weinige als klantgerichte bouwer benoemd. Daarnaast straalt deze meneer ontzettend veel plezier en passie uit en ik geloof zo dat dit een positieve uitwerking op zijn werknemers heeft. Daarnaast komen alle uitvoerders 1x per kwartaal bij elkaar en moeten ze allen een presentatie geven van hun fouten zodat iedereen hiervan leert. Zo stimuleer je hun het juist goed te doen omdat ze natuurlijk niet voor lul willen staan.... Daarnaast streven ze na dat er niet meer dan 3 opleverpunten per woning zijn.

26. Ja

28. Ja ze vormen soms ook bouwcombinaties.

Overige aantekeningen

Deze meneer barst nog van de energie en dit straalt hij ook heel erg uit. Hij zit in allerlei commissies en wil dat het hele bedrijf meegaat in zijn enthousiasme en passie.

Hij maakt maandelijks een "mededelingen" documentje op voor alle werknemers over o.a. ziekteverzuim, kwaliteit, ontwikkelingen etc.ect. om zodoende iedereen scherp te houden, maar ook op de hoogte van alles en iedereen binnen het bedrijf.

Ook hij ziet de Technische ABC als een naslagwerk, en niet als leidend iets. Ze pakken het erbij en meer niet.

Zij schrijven zich niet in bij aanbestedingen waar 20 verschillende aannemers aan mee doen. Dat vinden zij niks. Ze werken alleen met selecties (max 4/5 aannemers die zich inschrijven). Bij projecten boven de 1 mln wordt er in een projectteam gewerkt. Werken die daaronder zitten hebben niet altijd alle 3 de personen die in een projectteam zitten nodig.

Er is steeds minder woningbouw op dit moment.

"De kracht van reclame is herhalen"

Interview extern 14 - Van Omme & de Groot

Olivier Hoogveld en George van Scheijndel, Rotterdam
Directeur/eigenaar

Algemeen

1. Beide projectleiders
2. 90 a 100 personen en het aantal woningen per jaar ligt echt aan het jaar zelf.
3. Binnen het bedrijf zit de directie, deze twee (algemeen directeuren) zijn eigenlijk ver verwijderd van de projecten. Zij doen meer aan acquisitie en de projectontwikkeling kant (en het reilen en zijlen van de onderneming). Hieronder valt weer de Technische directeur en de financieel directeur. De Technisch directeur doet ook een stukje van het project, maar dit verschilt per project. In feite zijn de projectleiders degen die het allemaal in het gareel moeten zien te houden. De Technisch directeur is daarentegen wel de eindverantwoordelijke. Onder de Technisch directeur vallen de projectleiders, werkvoorbereiders en de (hoofd)uitvoerders. De werkvoorbereiders zijn degene die het bestek inkopen, het bestek is hetgeen wat ze nodig hebben tijdens een project. Ze vragen hier offertes voor aan, vergelijken prijzen etc.etc. Zij zijn eigenlijk degene die het hele proces voorbereiden voordat de bouw eraan gaat beginnen.

Gebruik Technische ABC

4a. De werkvoorbereiders vooral (allen hebben ze er 1). Als naslagwerk om te kijken of het wel allemaal klopt. Maar ze gebruiken het ook in de nazorgfase, als er bijvoorbeeld klachten zijn van kopers. Ze bekijken dan of ze het goed hebben uitgevoerd en of ze dan in hun recht staan. Zo ja, dan refereren ze aan de Technische ABC met kijk eens; dit is een boek van woningborg en zo zou het volgens hun moeten, jullie verzekeraar.
De uitvoerders gebruiken het eigenlijk niet, (ligt bijv. niet in de keet) ze denken dat het dan al te laat is als zij het gaan gebruiken. Waarop ik zei; maar als ze het niet weten, kunnen ze wel terugkijken van; hoe moest dit ook alweer. Dit vonden ze eigenlijk wel goed idee.
4b. Op de bouw
4c. In de ontwerpfase, aanbestedingsfase, uitvoerings- en nazorgfase. Het ligt volgens hen heel erg aan het project, in hoeverre ze tijd hebben, aan de manier van verkrijgen van het werk (aanbesteding of eigen ontwikkeling) of de werkvoorbereiders al in de initiatiefase, of juist alleen de uitvoeringsfase of ontwerpfase actief zijn. Dit is volgens hen heel moeilijk te peilen en nauwelijks te volgen. Zij ontwikkelen zelf, maar doen soms ook inschrijven voor aanbestedingen, omdat het daar de tijd nu voor is i.v.m. de crisis. Maar over het algemeen werken ze veel met vaste partijen.
4d. Ongeveer 1x per week pakken ze de Technische ABC erbij denken ze.
5. Het is een handleiding waarin bepaalde moeilijke termen worden vertaald naar 'normale taal' (praktijk gericht). Het is een soort kwaliteitshandboek. Ze vinden het van subjectief (zo denken de opdrachtgevers dat het moet) naar objectief (zo hoort het ook echt) gaan. Maar als de eisen nog hoger liggen dan de eisen van de Technische ABC, dan doen zij dit natuurlijk ook.
6. Ze zien het als een pure onderbouwing zodat je betrouwbaar overkomt. Je kan door de Technische ABC eigenlijk de eisen vastleggen waar een project aan moet voldoen.

Communicatie Technische ABC

7. De Technisch directeur
8. De secretaresse van de technisch directeur. Het wordt vooral naar de werkvoorbereiders gecommuniceerd. Daarnaast zeggen ze dat de het ook aan architecten weggeven zodat zij zich eraan kunnen houden.
9. Ja, ze geven hier hun eigen invulling aan.
10. Nee
11. Nee, er wordt ook niet gerefereerd aan de Technische ABC.

Tevredenheid Technische ABC

- 12a. Ze maken hier eigenlijk geen gebruik van omdat ze het nog niet wisten.
- 12b. Weten ze dus niet.
- 12c. Soms, meestal bij de grotere projecten wel.
- 12d. Makkelijker vinden van onderwerpen!!!
- 12e. Ja, dat zou erg handig zijn, mits de zoekfunctie hierin wel goed functioneert. Zij denken dat wanneer er een goeie zoekfunctie opzit, dit ervoor zorgt dat de Technische ABC sneller zal gebruikt worden.
- 13. Er moet een index gemaakt worden, veel duidelijkere index (vlakheid- zie wanden etc. bijv.) en de zoekfunctie moet verbeterd worden!!
- 14. Ja, maar minimaal. Bouwbesluit zijn de minimale eisen, maar is heel onduidelijk door alle geschreven regels en geen praktische toepassing. Ze hebben een eigen boek ook, maar dit gaat meer over de veiligheid (ISO) op de bouw etc. Niet echt inhoudelijk.
- 15. Nee, hier kan nog wel iets in gewonnen worden. Zij geven zelf de invulling aan de Technische ABC, er wordt eigenlijk niet duidelijk uitgelegd wanneer het nou precies gebruikt kan worden, zij zijn van mening dat hier iets te winnen valt.
- 16. Betere uitleg, in ieder geval verduidelijken in de begeleidende brief. Op zich gebruiken zij hem al geregeld. Als er een nieuw medewerker binnen het bedrijf komt, krijgt deze meteen een 'cursus' en hierin zit ook de Technische ABC.
- 17. Ja, beide

Wensen en behoeften

- 18. Eigenlijk beide. Het is wel handig dat het digitaal is, maar dat het boek helemaal niet meer te verkrijgen is, is niet handig. Een combinatie zou fijner zijn, want zij pakken toch sneller het boek zeggen ze. Vooral de ouderen binnen het bedrijf zullen hier moeite mee hebben alles op het internet te doen. Ze willen dus eigenlijk beide.
- 19. Tien exemplaren
- 20. Ja, dat zou ideaal zijn. Via de mail of via de app snel terug te krijgen.
- 21. Nee, ze vinden eigenlijk dat het in de prijs (het geheel) hoort te zitten en moeten kijken naar de grootte van het bedrijf en naar aanleiding daarvan moeten beslissen hoeveel er worden weggegeven.
- 22.

Faalkosten

- 23. Nee, ze zaten er zelf een beetje over te kibbelen.
- 24. Het gaat om het proces en het is dus de taak om deze goed te begeleiden en sturen zodat er hierdoor minder faalkosten zijn (ze houden 1% van de omzet voor nazorgkosten). Faalkosten kunnen gewoon aan teveel dingen te wijten zijn.
- 25. Hun best
- 26. Ja beseffen ze wel. Maar het zet ze niet aan om er meerdere aan te schaffen, aangezien ze het nut al denken te weten ervan.

Overige aantekeningen

Bij eigen ontwikkeling gebruiken ze de Technische ABC. Bij een aanbesteding heb je met het Bouwbesluit te maken, wat het wel eens erg onleesbaar kan maken. Zij vinden dat het bedrijf het aantal Technische ABC's moet ontvangen naar de grootte van het bedrijf.

Ook dit bedrijf is bezig met de BIM-modellen (3D animaties).

Ze hebben de Technische ABC ook aan een aantal architecten gegeven. Ze zijn van mening dat als de architect geen rekening ermee houdt, je dan al te laat bent. Het 1^e detail waar je het aan kan zien zijn btw de goten. Daaraan zie je of de architect de Technische ABC heeft gelezen.

UAV is iets voor architecten.

De woningen die ze zelf ontwikkelen verkopen ze zelf.

Hoe makkelijker iets te vinden is in de Technische ABC, des te sneller het zal worden gebruikt.

Het is intern goed gecommuniceerd, doordat er een protocol is bij nieuwe werknemers en de Technische ABC een grote rol hierin speelt.

Voor de garantieklachten pakken ze ook vaak de Technische ABC erbij.

In de aanbestedingsfase is de werkvoorbereiding actief. Bij eigen ontwikkeling lopen de lijnen wat vloeiender in elkaar over.

Gebruiksvriendelijkheid van de Technische ABC moet beter!!!

Ipad is heel het bedrijf voor, alleen de directie nog niet zo. Niet veel in het bedrijf hebben een telefoon met internet. (in ieder geval niet vanuit het bedrijf).

Interview extern 15 – Verschoor

Aad Verschoor, Rotterdam
Eigenaar/directeur

Algemeen

1. Hoofd bedrijfsbureau. Hij stuurt werkvoorbereiding, calculatie en inkoop aan. Ze ontwikkelen ook zelf. (20% ontwikkeling, 80% aanbesteding).
2. 40 personen
3. (projectleider hebben ze niet, wordt bij hun deels ondergebracht bij de werkvoorbereiders en hoofd bedrijfsbureau.

Gebruik Technische ABC

- 4a. de werkvoorbereiders, uitvoerders en hij (hoofd bedrijfsbureau) ook. Met het doel om aan de garantievoorzettingen van Woningborg te voldoen en als middel dat voor bouwfouten vermindert/voorkomt. Ook bij de uitvoerders ligt ie. Hij zegt dat het ook in de praktijk goed uitgevoerd moet worden. Door zijn jarenlange ervaring weet hij waar de Technische ABC voor dient. Hij heeft ook een keer een presentatie van Woningborg gehad en daar werd ook aandacht aan de Tabc gegeven, waardoor het zijns inziens gaat leven onder de werknemers.
- 4b. Beide
- 4c. Vooral in de calculatie/bestek fase als er twijfels zijn bij de detailleringen van de architect.
- 4d. 4x per maand
5. Het voorkomen van bouwfouten.
6. Minder faalkosten/ problemen na oplevering.

Communicatie Technische ABC

7. Hoofd bedrijfsbureau
8. Hoofd bedrijfsbureau. Hij communiceert het verder naar de rest van de betrokken werknemers. Hij vindt ook dat het van bovenaf gecommuniceerd zou moeten worden, omdat de directie het belang van dit gebruik zou moeten inzien.
9. Ja
10. Ligt aan degene die de technisch inspecteur is. Maar over het algemeen komen ze er altijd wel samen uit.
11. Ja, lezen ze zeker terug en in de rapporten refereren ze ook aan de Technische ABC.

Tevredenheid Technische ABC

- 12a. Hij is ervan op de hoogte, maar heeft er nog niet in gekeken. Prefereert het boek, vindt ie makkelijker kijken. Maar hij gaat het anders gewoon uitprinten zegt ie.
- 12b. Zijn ze niet laaiend over.
- 12c. Ja
- 12d.
- 12e. Nee, de uitvoerders hebben al helemaal geen iphone en die kijken veel liever in het boek. De rest ook.
13. Nee het is echt prima zo. Vindt de zoekfunctie ook goed en zegt dat als hij een woord niet kan vinden, hij even nadenkt en dan wel op het goede woord komt. Hij zei er wel bij dat hij het al jaren gebruikt...dus een beetje voorkennis heeft.
14. Ja SBR. (BRIS kent ie niet)
15. Hij geeft zijn eigen invulling eraan.
16. Nee, ze weten ervan en gebruiken het om aan de garanties van woningborg te voldoen.
17. Nee

Wensen en behoeften

18. Boek
19. Ze hebben er nu 6, dat is genoeg. Hij ziet het niet als nadeel dat je er niet tegelijkertijd op

kan.

20. ja per mail, wanneer het nodig is.

21. Nee, vindt ie eigenlijk bij de service van Woningborg horen. Zijn willen dat het voldoet aan hun eisen dus moeten ze dit ook erbij geven. Het zou misschien meer een idee zijn om het in hun lidmaatschap te verwerken!

22. X

Faalkosten

23. Nee, is bijna onmogelijk want wat zijn faalkosten? Het verkeerd geleverde cement hoort er eigenlijk ook onder.

24. Is zo moeilijk omdat het zo breed is, zie vraag 23. Maar meestal is de werkvoorbereider degene die de fouten had moeten zien. Daarnaast moet de uitvoerder het goed uitvoeren en daar moet dus ook kort op gezeten worden. Deze is dan ook in het bezit van de Technische ABC.

25. Er heel kort op zitten (en de Technische ABC gebruiken). Het aannemen van goede mensen, die goed met elkaar communiceren en goed kunnen samenwerken is ene pre. Binnen Verschoor proberen we dat zo veel mogelijk te bewerkstelligen.

26. Ja

Overige vragen

28. Ja, wel contact mee tijdens meetings. Ze hebben nog nooit combinaties gedaan.

29. Ja hij denkt van wel. Hij zegt dat het gewoon van bovenaf gecommuniceerd moet worden dat de Technische ABC gebruikt moet worden door de werknemers. Want het is in feite een boek waarin staat hoe het volgens de Woningborg garanties gebouwd moet worden. Als dat dus niet gedaan wordt heeft de koper geen garantie op hetgeen niet goed gebouwd is. Hij denkt dat het boek dan misschien niet als leidend iets gezien wordt voor Woningborg projecten (en het voorkomen van faalkosten), terwijl dit wel zou moeten.

Overige aantekeningen

Hij meldde dat de werkvoorbereider degene is die alles moet checken wat de architect op papier zet. Hier zitten vaak fouten in, maar de architect heeft daar niks meer mee te maken / is niet degene die uiteindelijk eindverantwoordelijk is. (tot zijn honorarium, verder niet). Het is volgens hem de taak van de aannemer om geanalyseerde problemen aan te pakken en in gesprek te gaan met de opdrachtgever en architect.

SBR is een dik boek dat verschillende opties voor details bespreekt. Voor elk detail dat je tegenkomt hebben zij een optie om dat te ontwerpen. SBR heeft een andere functie; meer bouwkundige details. Zonder SBR zou je niet kunnen.

Met de BIM-modellen werken zij nog niet. Zijn ze nog niet aan toe.

Hij vindt dat het van bovenaf gecommuniceerd zou moeten worden zodat de rest van het bedrijf/ bedrijven op de hoogte zijn van wat de Technische ABC inhoudt. Hij denkt dat velen denken bij het zien van de Technische ABC; "Jee, wat een dik boek, wat moet ik hiermee?". Het moet bij de mensen gaan leven en dit is volgens hem een kwestie van voorlichting. Ik stelde een cursus uurtje / informatief uurtje voor, of dit voor hem zou werken. Hij antwoordde dat ze al eens een cursus hebben gehad over faalkosten en dat de Technische ABC hierin terug kwam en dat het eigenlijk door deze presentatie echt is gaan leven binnen het hele bedrijf. Hij vindt wel dat het als service moet worden geleverd bij het lidmaatschap dat ze hebben. Woningborg wil dat het voldoet aan hun eisen en dan moeten ze hier ook als service dit erbij leveren, of anders het lidmaatschap verhogen. Dat kan ook.

Interview extern 16 – Adriaan van Erk

Dhr. Van Haren

Algemeen

1. Directeur van de ontwikkelpoot.
2. Zo'n 220 man
3. Eerst komt planontwikkeling (=ontwikkelfase) daarna komen de plan coördinatoren aan de beurt en daarna weer de werkvoorbereider, die het plan puur technisch checkt.

Gebruik Technische ABC

- 4a. De planontwikkelaars, de plan coördinatoren en de werkvoorbereiders.
- 4b. Op kantoor, de uitvoerders gebruiken het niet.
- 4c. In de ontwikkelfase en de uitvoeringsfase.
- 4d. 1x per maand.
5. Probleemvoorkomend
6. Problemen voorkomen

Communicatie Technische ABC

7. Zij bespreken bij elke maandelijkse vergadering een 20 bladzijdes met iedereen. Op deze manier is iedereen op de hoogte.
8. De directie
9. Ja
10. Hij lacht en antwoordt dat het misschien wel eens zo kan overkomen maar dat ze dat ook mogen van hem.
11. Nee

Tevredenheid Technische ABC

- 12a. Nee, nog niet eigenlijk. De papieren versie werkt makkelijker en gebruiken ze veel actiever.
- 12b. Zoekfunctie kan stuk verbeterd worden in de zoekfunctie.
- 12c. Nee
- 12d. Ja, er zouden meer concrete voorbeelden uit de praktijk in moeten komen., i.p.v. abstracte uitspraken. Geef aan bijv. hoe bepaalde bedrijven het gedaan hebben en zet er een quote bij.
- 12e. Ja zeker, het zou het een stuk toegankelijker maken om de Technische ABC te gaan gebruiken.
13. Betere zoekfunctie?!
14. Nee, alleen eigengemaakt kwaliteitsboek.

Wensen en behoeften

15. Nee niet erg. Hij heeft het gevoel dat ze zelf maar moeten uitzoeken hoe ze het gebruiken. Woningborg kan daar veel meer aan doen.
16. Ja, en een info uurtje/cursus zouden ze zeker voor open staan. Maar het moet niet vervangend worden.
17. Nee
18. Boek
19. Tien
20. Ja, gewoon per mail zoals het nu gebeurt (1x per kwartaal).
21. Jawel, maar niet ontzettend veel
22. Ja dat zou wel extra kracht bijzetten ja. Maar op zich vinden wij het al een heel handig iets wat we geregeld gebruiken.

Faalkosten

23. Nee

24. Breed gezien: de communicatie tussen mensen in de buitenwereld en onderaannemers. Daar moet een nauwe samenwerking tussen ontstaan.
25. Ze proberen in het voortraject zoveel mogelijk problemen te 'tackelen' en zo problemen te voorkomen.
26. Ja, ter voorkoming van ja.

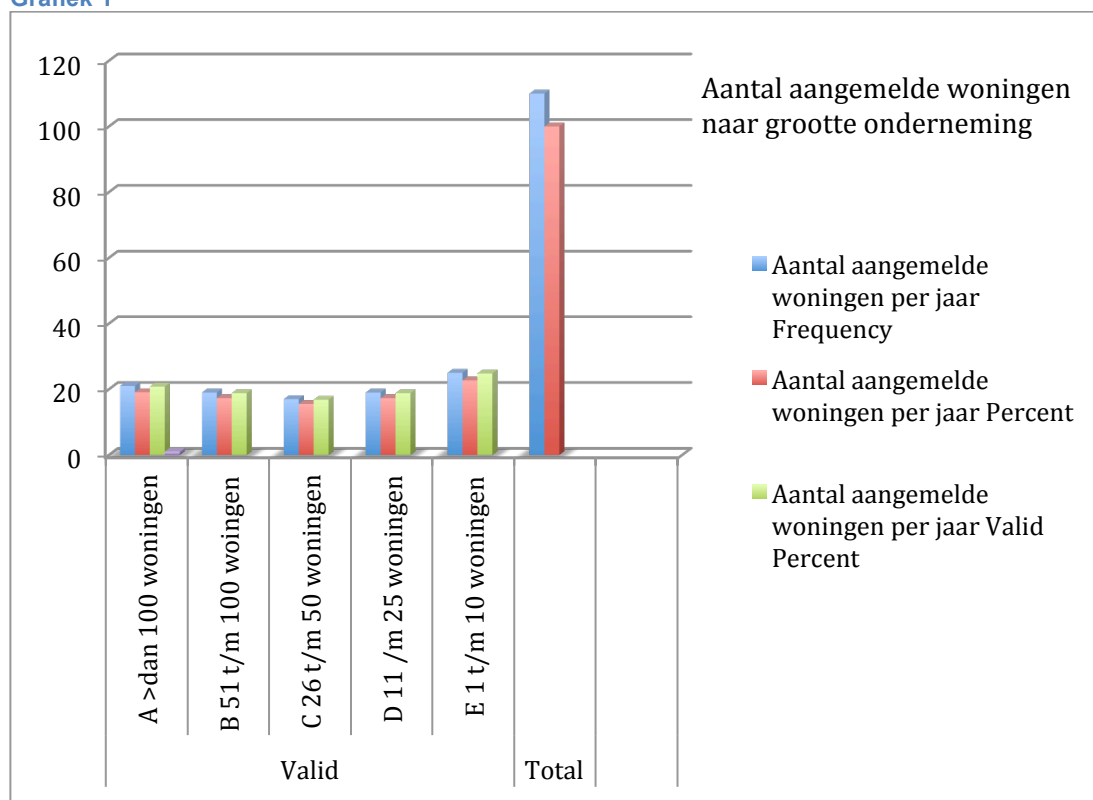
Overige aantekeningen

Men moet aangezet worden om het daadwerkelijk te gebruiken en Woningborg moet daar actiever in worden en moet hen enthousiast maken om er vaker gebruik van te maken. Hij zei dat er waarschijnlijk veel meer gebruik gemaakt gaat worden van de Technische ABC als het als eis wordt gecommuniceerd en niet als advies. Volgens hem moet de directie ervan op de hoogte worden gebracht en deze moet het top-down verder gecommuniceerd worden. Daarnaast vertelde hij dat de oudere garde meer op de hoogte van de Technische ABC is dan de jongeren. Ook deze jongeren moeten ervan op de hoogte zijn vindt hij, maar dat moet Woningborg zelf realiseren en ook iets mee doen.

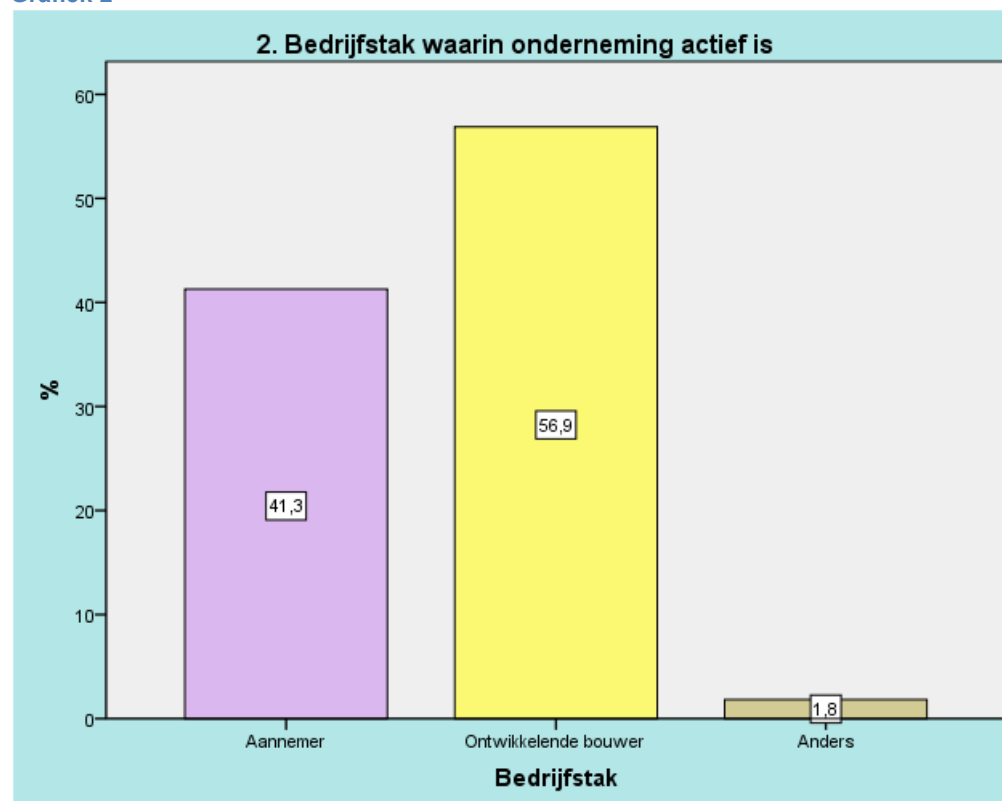
Bijlage 16 : Enquête resultaten

Resultaten per enquêtevraag

Grafiek 1



Grafiek 2



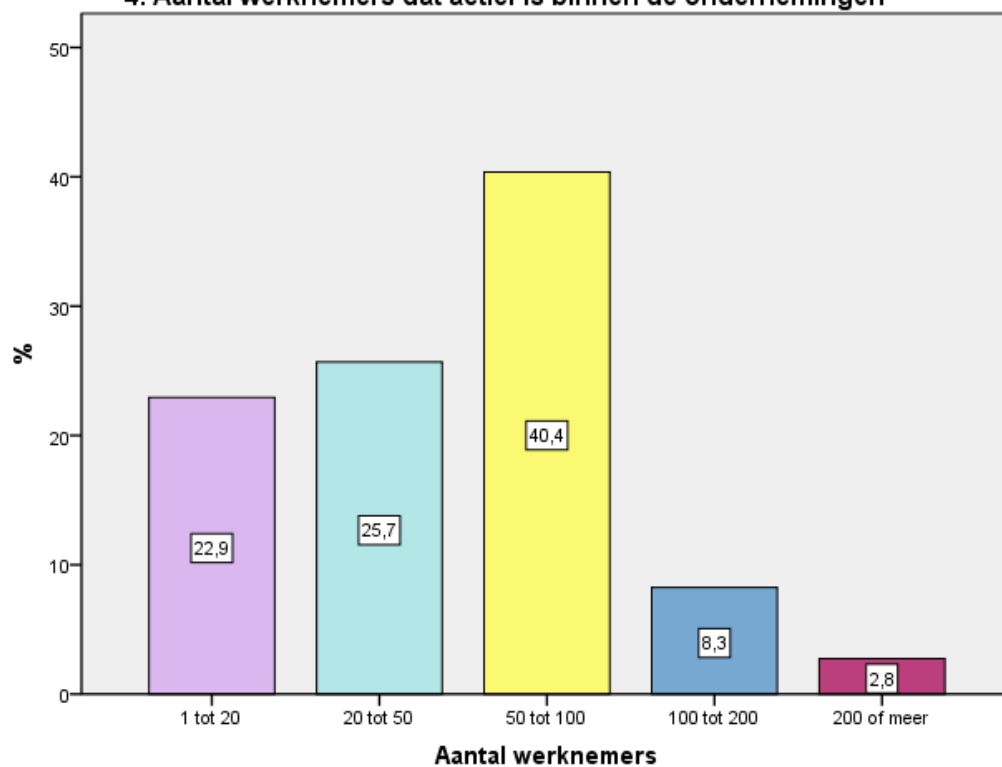
Tabel 1

3. Functie van de respondent

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Technische directeur	31	28,2	28,7	28,7
	Werkvoorbereider	8	7,3	7,4	36,1
	Projectleider	9	8,2	8,3	44,4
	(Hoofd)uitvoerder	1	,9	,9	45,4
	Hoofd bedrijfsbureau	5	4,5	4,6	50,0
	Projectmanager	5	4,5	4,6	54,6
	Projectontwikkelaar	10	9,1	9,3	63,9
	Bedrijfsleider	11	10,0	10,2	74,1
	Calculator	4	3,6	3,7	77,8
	Directeur	7	6,4	6,5	84,3
	Kopersbegeleider	7	6,4	6,5	90,7
	Anders	10	9,1	9,3	100,0
	Total	108	98,2	100,0	
Missing	Missing	2	1,8		
Total		110	100,0		

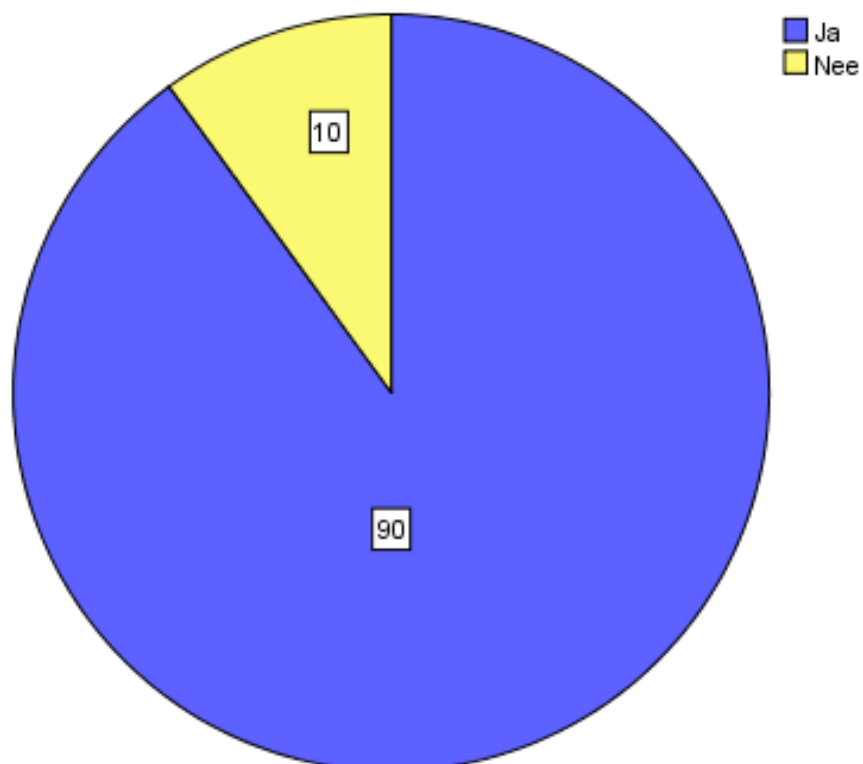
Grafiek 3

4. Aantal werknemers dat actief is binnen de ondernemingen



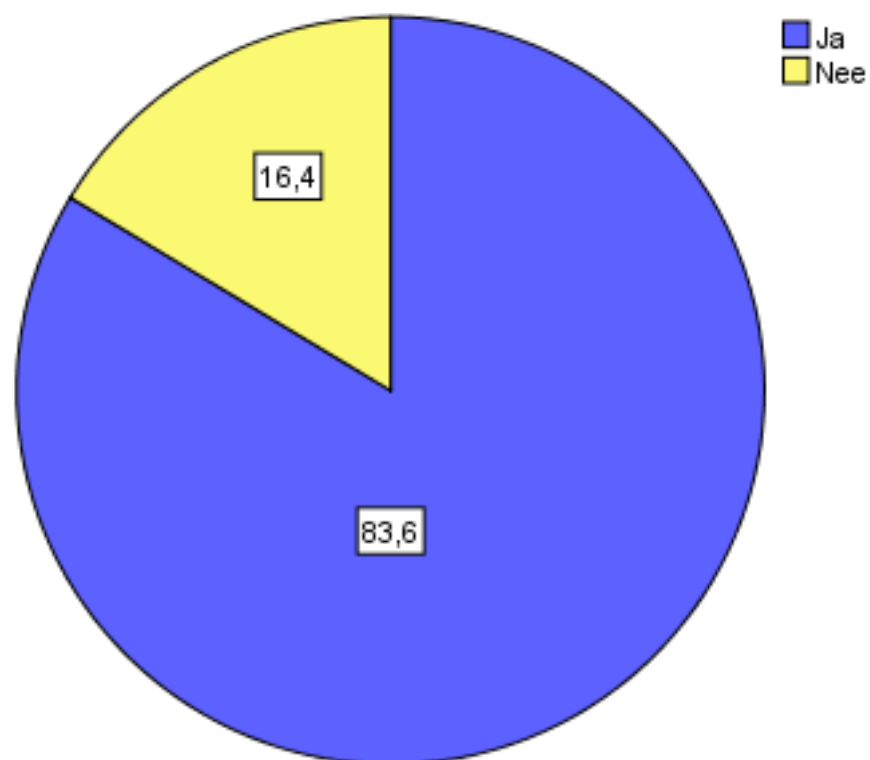
Pie 1

5. Kent men de T-ABC?



Pie 2

6. Gebruikt men de T-ABC?



Tabel 2

7. Wie gebruikt de Technische ABC binnen het bedrijf?

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
Wie gebruikt de Technische ABC?	Werkvoorbereider	67	23,3%	76,1%
	Projectleider	62	21,6%	70,5%
	Uitvoerder	30	10,5%	34,1%
	Project/planontwikkelaar	32	11,1%	36,4%
	Projectmanager	9	3,1%	10,2%
	Hoofd bedrijfsbureau	18	6,3%	20,5%
	Kopersbegeleider	42	14,6%	47,7%
	Technische Directeur	27	9,4%	30,7%
Total		287	100,0%	326,1%

Tabel 3

8. Wanneer (in welke fases) wordt er gebruik gemaakt van de Technische ABC?

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
Wanneer wordt de Technische ABC gebruikt?	Initiatiefase	16	5,8%	19,0%
	Ontwerpfase VO	33	12,0%	39,3%
	Ontwerpfase DO	47	17,1%	56,0%
	Bestekfase	41	14,9%	48,8%
	Uitvoeringsfase	68	24,7%	81,0%
	Opleveringsfase	31	11,3%	36,9%
	Nazorgfase	39	14,2%	46,4%
Total		275	100,0%	327,4%

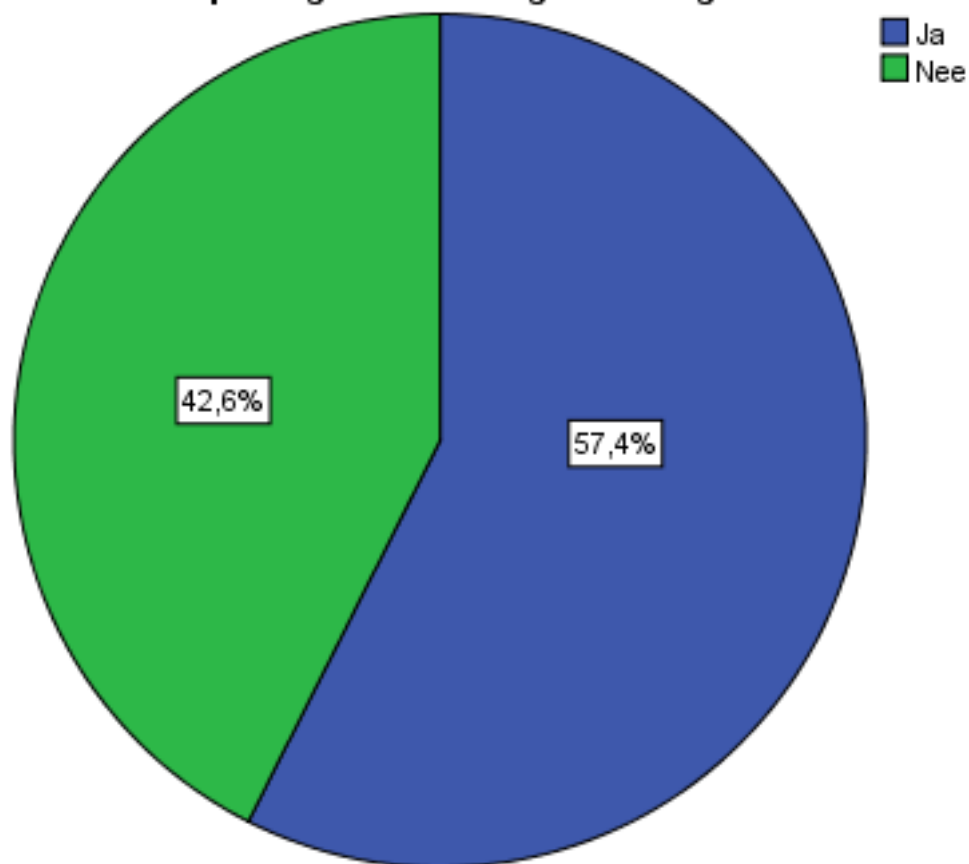
Tabel 4

9. Hoe vaak gebruikt men de Technische ABC?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Heel vaak (wekelijks)	3	2,7	3,4	3,4
	Vaak (maandelijks)	15	13,6	16,9	20,2
	Af en toe	33	30,0	37,1	57,3
	Niet vaak (1x per kwartaal)	31	28,2	34,8	92,1
	Bijna nooit (jaarlijks)	7	6,4	7,9	100,0
	Total	89	80,9	100,0	
Total		110	100,0		

Pie 3

10. Is men op hoogte van de digitalisering?



Tabel 5

11. Frequentie gebruik digitale versie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Heel vaak (wekelijks)	1	,9	1,0	1,0
	Vaak (maandelijks)	12	10,9	12,0	13,0
	Niet vaak (1x per kwartaal)	30	27,3	30,0	43,0
	Bijna nooit (jaarlijks)	14	12,7	14,0	57,0
	Nooit	43	39,1	43,0	100,0
	Total	100	90,9	100,0	
Total		110	100,0		

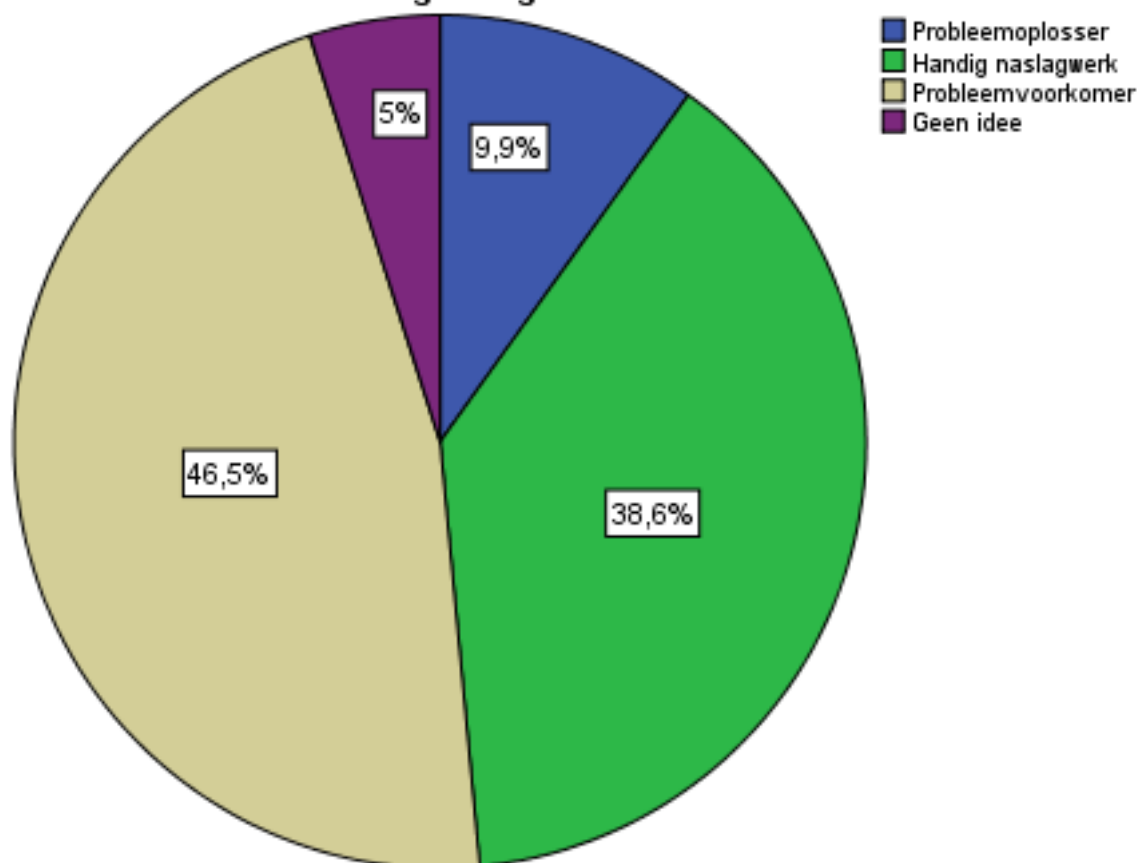
Tabel 6

12. Frequentie gebruik boek

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Heel vaak (wekelijks)	2	1,8	2,1	2,1
	Vaak (maandelijks)	38	34,5	39,6	41,7
	Niet vaak (1x per kwartaal)	35	31,8	36,5	78,1
	Bijna nooit (jaarlijks)	11	10,0	11,5	89,6
	Nooit	10	9,1	10,4	100,0
	Total	96	87,3	100,0	
Missing	Missing	14	12,7		
Total		110	100,0		

Pie 4

13. Wat ziet u als de toegevoegde waarde?



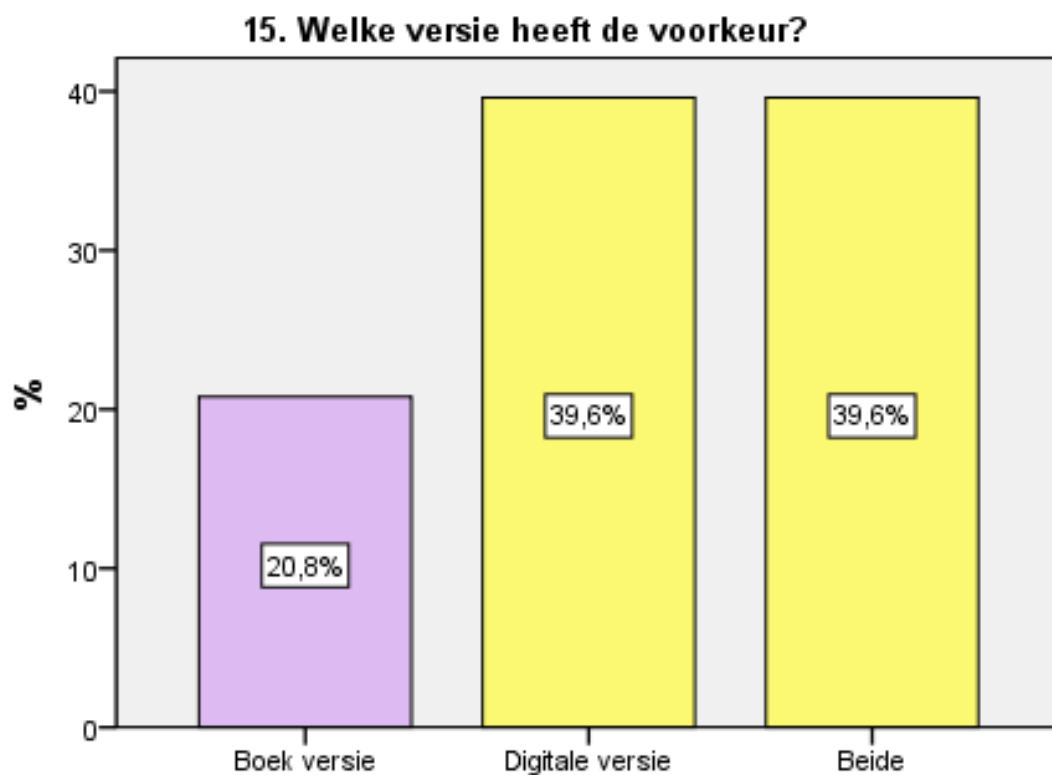
Bij deze vraag was er ook nog de optie 'anders, namelijk'. Hier heeft niemand antwoord op gegeven.

Tabel 7

14. Heeft men behoefte aan meer info over gebruik Technische ABC?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ja	35	31,8	34,3	34,3
	Nee	67	60,9	65,7	100,0
	Total	102	92,7	100,0	
Missing	Missing	3	2,7		
	System	5	4,5		
	Total	8	7,3		
Total		110	100,0		

Grafiek 4



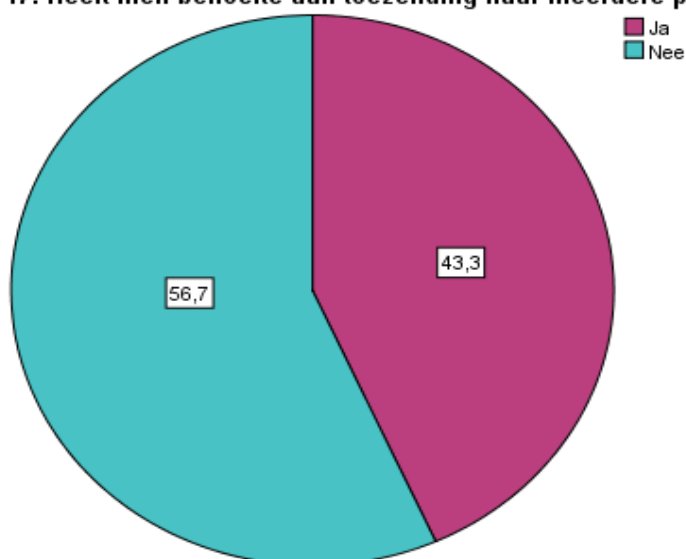
Tabel 8

16. Wat is een reden om de Technische ABC vaker te gebruiken? (open vraag)

Valid	Periodieke updates zichtbaar/merkbaar onder de aandacht brengen.	1
	probleemvoorkomer, waarom het wiel uitvinden als de gewenste info er al is	1
	snellere vindbaarheid van vraagstellingen met hun antwoorden...	1
	Sturen van architect in VO fase	1
	Technisch ABC is uitgegroeid tot een document waarmee de "standaard" van een koopwoning kan worden vastgesteld	1
	Technische voorbeelden van situaties die elders verkeerd gingen of juist erg goed bevielen.	1
	Toegankelijkheid van de digitale versie.	1
	Vertaling BB en Isso	1
	Voorkomen is beter als genezen! De praktijkvoorbeelden toepassen op eigen projecten en door het lerende effect je eigen product/details verbeteren.	1
	Voorkomen van aanspraken op gebied van geleverde installaties	1
	Voorkomen van faalkosten	1
	voorkomen van fouten	1
	Voorkomen van fouten en het beperken van faalkosten.	1
	Wanneer er een duidelijk koppeling en totaaloverzicht is van de basiseisen uit het bouwbesluit.Ook versiebeheer is erg belangrijk: voor een project gelden de eisen van het moment van bouwaanvraag .	1
	we maken er bij ontwikkeling regelmatig gebruik van	1
	Weet niet wat dit te bieden heeft	1
	zoeken naar mogelijke oplossingen van problemen/vraagstukken	1

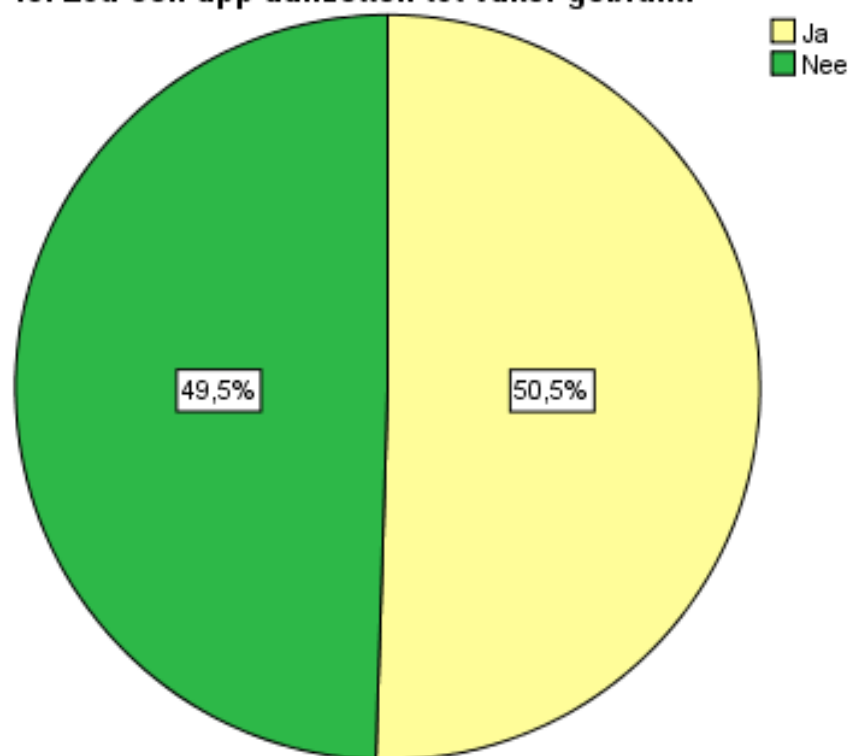
Pie 5

17. Heeft men behoefte aan toezending naar meerdere personen?



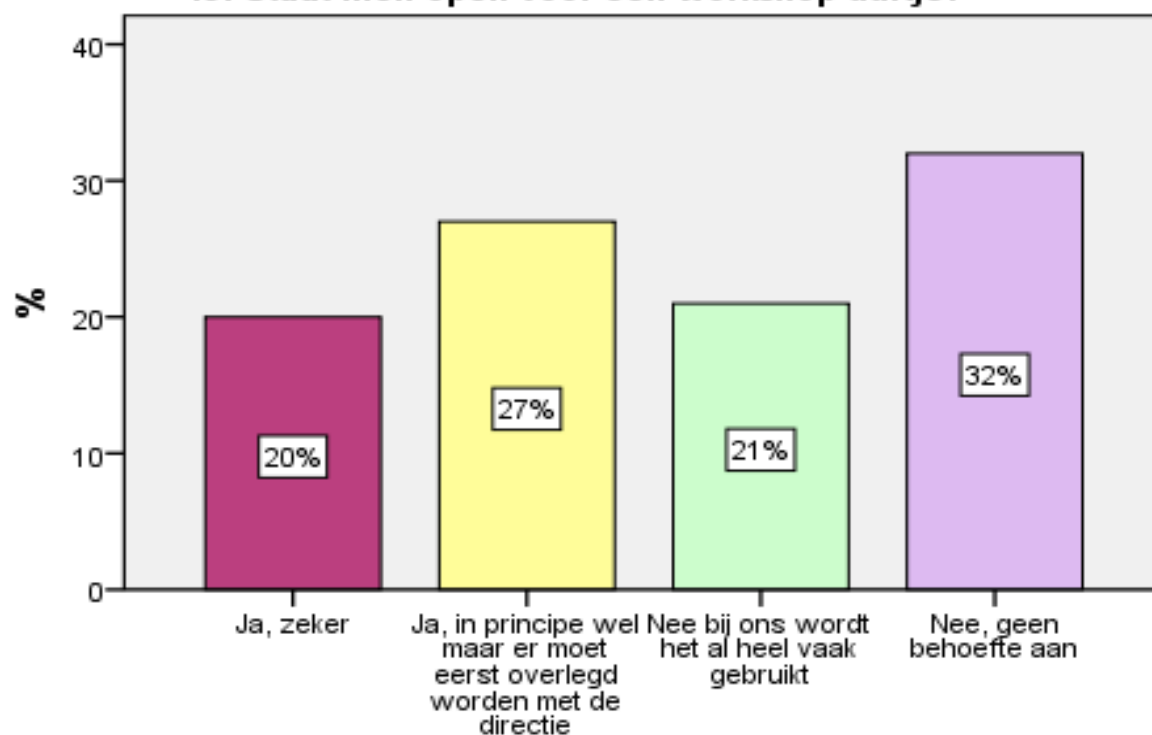
Pie 6

18. Zou een app aanzetten tot vaker gebruik?



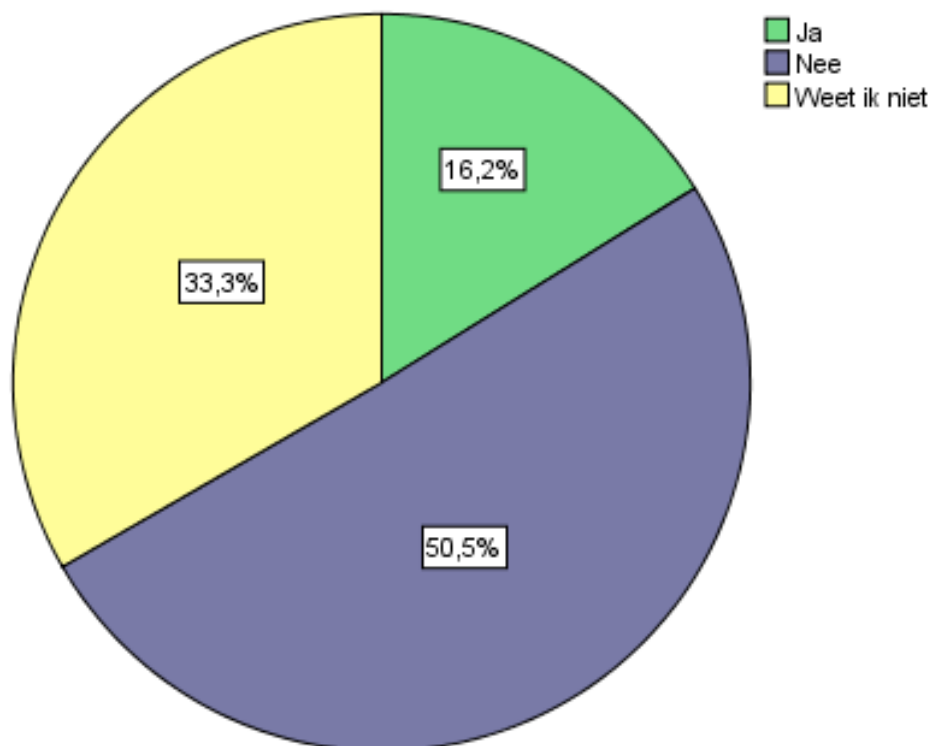
Grafiek 5

19. Staat men open voor een workshop uurtje?



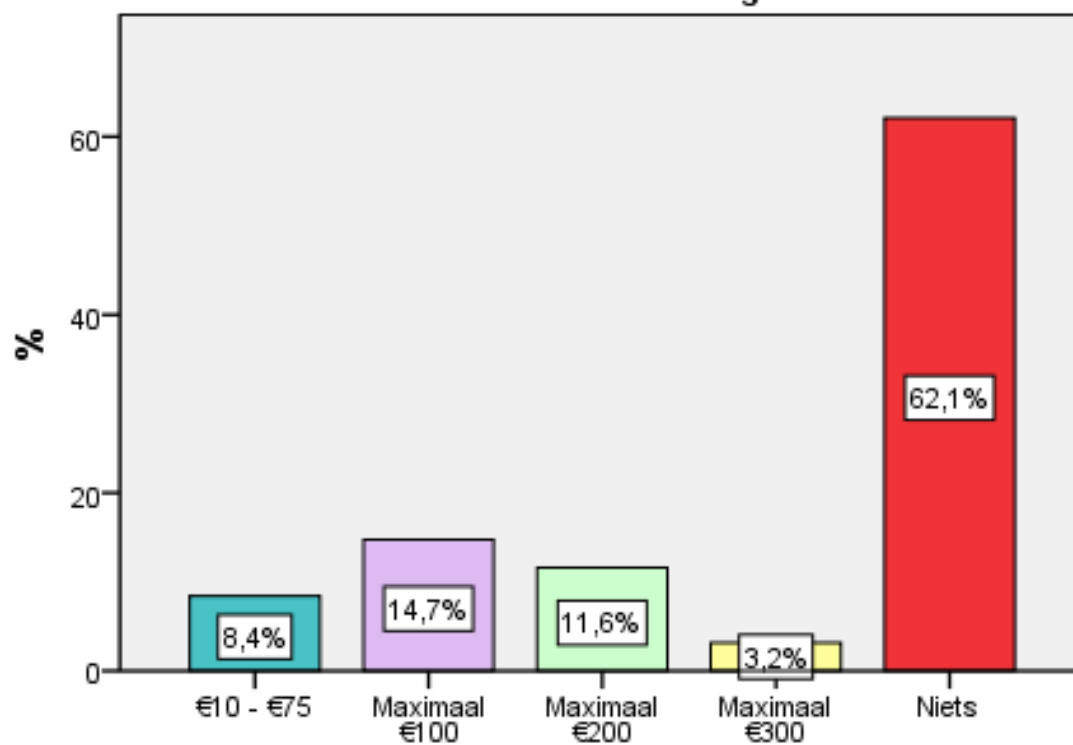
Pie 7

20. Is men bereid hier iets voor te betalen?



Grafiek 6

21. Hoeveel wil men hiervoor uitgeven?



Tabel 9

22a. Hoe vindt men de communicatie vanuit WB over wie de Technische ABC behoort te gebruiken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Goed	44	40,0	46,3	46,3
	Matig	44	40,0	46,3	92,6
	Onvoldoende	7	6,4	7,4	100,0
	Total	95	86,4	100,0	
Total		110	100,0		

Tabel 10

22b. Hoe vindt men communicatie vanuit WB over wanneer de Technische ABC te gebruiken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Goed	41	37,3	43,2	43,2
	Matig	46	41,8	48,4	91,6
	Onvoldoende	8	7,3	8,4	100,0
	Total	95	86,4	100,0	
Total		110	100,0		

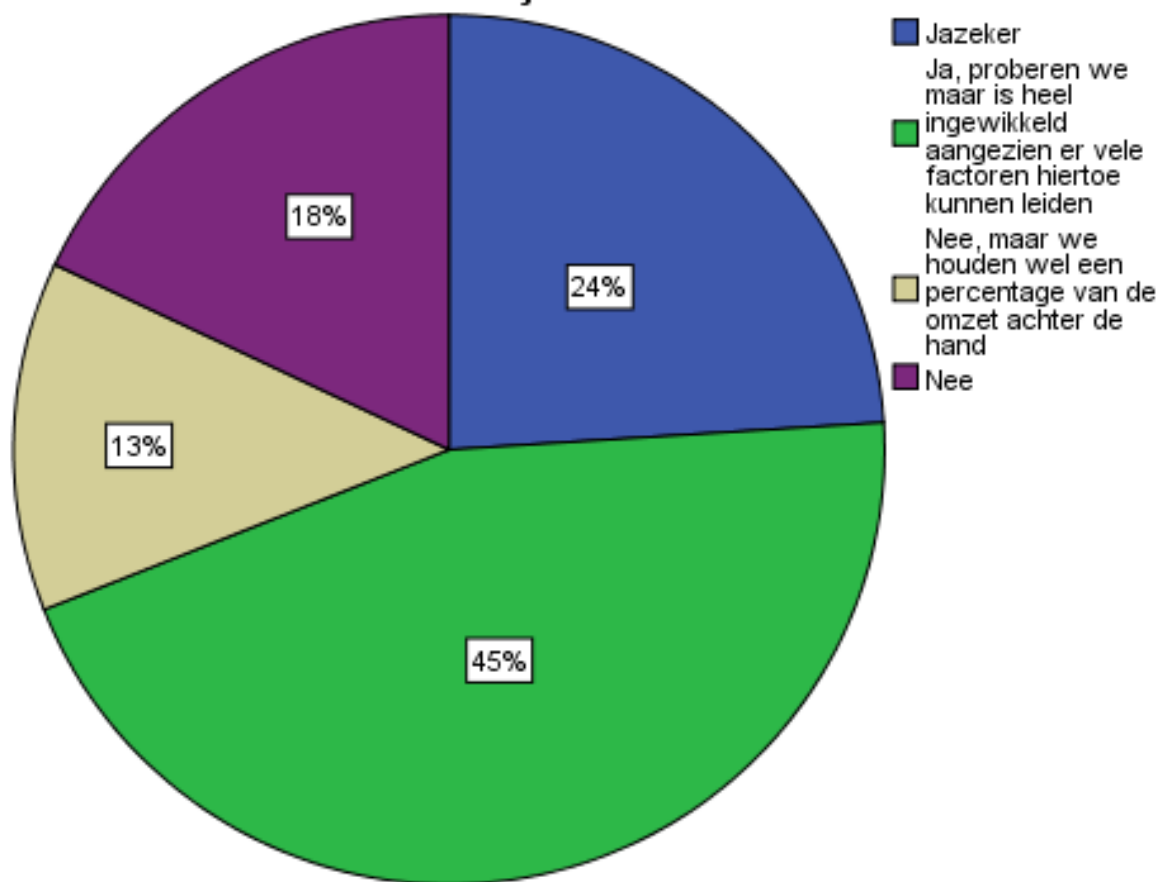
Tabel 11

22c. Hoe vindt men de communicatie vanuit WB over waarom de Technische ABC te gebruiken?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Goed	41	37,3	43,2	43,2
	Matig	45	40,9	47,4	90,5
	Onvoldoende	9	8,2	9,5	100,0
	Total	95	86,4	100,0	
Total		110	100,0		

Pie 8

23. Houdt men hun faalkosten bij?



Tabel 12

24. Waar wijt men faalkosten aan?

	Frequenc y
Valid	37
- communicatie - gemakszucht uitvoerende partij (instelling van "zo doen wij dat altijd")	1
- communicatie storingen - te weinig vakinhoudelijke kennis	1
Aan slechte voorbereiding en communicatie.	1
Bouw snelheid, vooraf niet goed uitgezocht plan	1
Bouwproces is mensenwerk en het proces is afhankelijk van vele diciplines die elkaar opvolgen. Het is geen lopende bandwerk.	1
communicatie	3
Communicatie	1
communicatie en het gebrek hieraan	1
Communicatie en kennis	1
communicatie en mentaliteit	1

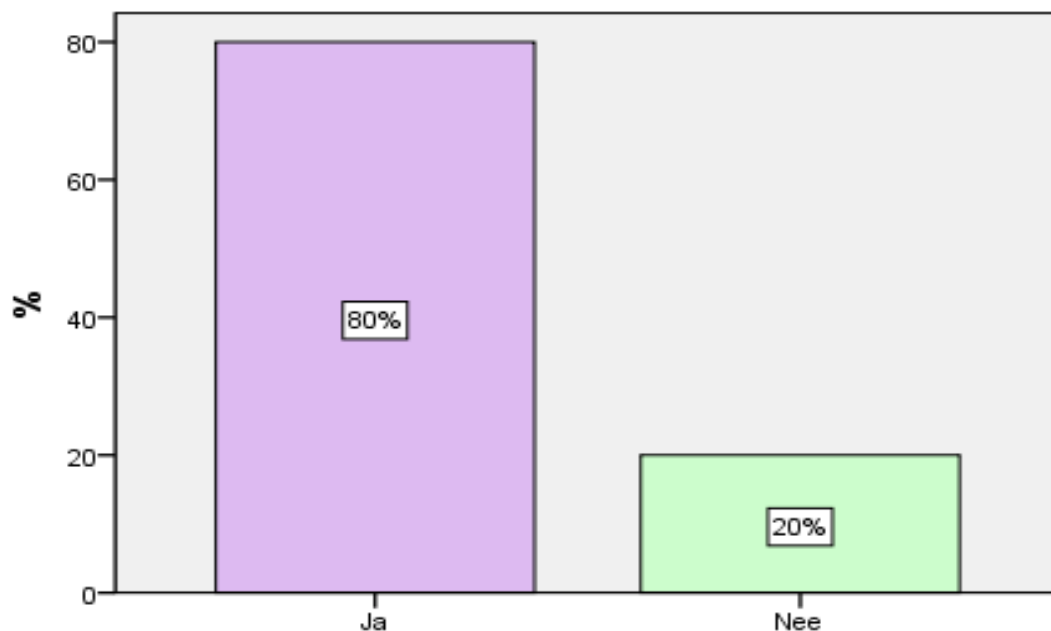
communicatie en ook normale fouten	1
Communicatie en professionaliteit	1
communicatie onderling	1
Communicatie, gebrek aan kennis en "doen we al jaren zo"	1
Communicatie, kennis	1
communicatie....	1
Communicatiestoornis / informatie-verlies bij overdracht (tussen opvolgende werkzaamheden) in een proces.	1
Complex van factoren. Vanuit een goed ontwerp, goede werktekeningen en eengedegen uitvoering kan veel voorkomen worden.	1
de concurrentie, zodat iedereen de voordeligste en niet de beste manier kiest.	1
De kosten van nazorg en garantie worden wel in bewaakt, naar aanleiding van fouten worden de processen bijgestuurd.	1
De steeds mindere kwaliteit van de stukken die worden aangeleverd door de adviseurs (architecten, constructeurs, installatieadviseurs). Als hoofdaannemer dien je steeds meer inhoudelijke kennis te hebben van alle facetten die een bouwwerk met zich meebrengt.	1
Digitale versie uitbreiden met versiebeheer o.b.v. Indieningsdatum bouw aanvraag.	1
Diverse zaken, zoals communicatie, te weinig controle in de uitvoering, verkeerde afstemming/stukken enz.	1
Faalkosten kunnen te wijten zijn aan diverse factoren, dit is niet in een zin of tekstblok te omschrijven.	1
faalkosten wijten wij in een brede zin aan het inefficiënt verlopen van het bouwproces vanuit het voortraject tot aan oplevering. De oorzaken zijn divers.	1
Faalkosten zijn veelal te wijten aan gebrek aan kennis en/of communicatie. Wij hebben in de loop de jaren dit overigens tot een minimum weten te beperken. Dit mede dankzij de informatie uit de Technische ABC.	1
gebrek aan kennis en vaardigheden, tijdsdruk, slordigheid, gedrag	2
Gebrekkige communicatie tussen betrokken partijen, verschillende belangen, geen samenwerking, domme fouten, te weinig aandacht uitvoerder	1
gebrekkige kennis van diverse partijen	1
gebrekkige werkvoorbereiding fouten in planning	1
Grotendeels aan het niet volgen van regels met betrekking tot de uitvoering.	1
In ons bedrijf komen de meest voorkomende faalkosten uit de werkvoorbereiding.	1
ingesleten gewoonten waardoor technische vooruitgang niet altijd wordt benut onvoldoende aandacht voor kwaliteit door onjuiste verdeling tussen kwaliteit en planning	1
Kan van vele factoren afhangen, is dus niet direct te definiëren	1
Meerdere verschillende informatiestromen. Daarom zijn wij met BIM gestart	1
Meestal communicatie tussen partijen en binnen-buiten	1
menselijke fouten	1
menselijke fouten en onwetendheid	1

mensen	1
mentaliteit personeel	1
Mis communicati, slechte ontwerpen , te weinig kennis, geen betrokkenheid	1
onderaannemers	
moeten we een boek hierover schrijven ??????	1
Onbekend zijn met eisen woningborg. Gebrek kennis / nauwkeurig werken bij uitvoerder en uitvoerende personen.	1
Onbekendheid met de juiste detaillering Onbekendheid met de toepassingsmogelijkheden van de toe te passen materialen Onvoldoende bouwkennis van geluid- en warmteisolatie	1
Desinteresse Te weinig tijd om iets naar behoren uit te voeren. Te weinig controle op de uitgevoerde werkzaamheden.	
onduidelijkheden in de uitgangspunten.onkunde cq ervaring bij werkvoorbereiding en uitvoering.	1
Onduidelijkheden in het ontwerp / ontwerp voldoet niet aan de voorschriften / verwachtingen van de klant niet in overeenstemming met het "gekochte" Uitvoering niet in overeenstemming met de voorschriften = gevolg van zie boven	1
Ontwerp en communicatie	1
onvoldoende eerder gemaakte fouten registreren en actief implementeren bij nieuwe ontwikkelingen	1
Onvoldoende kennis van de regelgeving	1
Onvoldoende kennis van de veelheid aan eisen /regels of gewijzigde regelgeving	1
onvoldoende onderlinge communicatie. Tussen architect - aannemer (praten over detaillering/materialisering en gebruikseffecten na oplevering los van de esthetica)binnen aannemersbedrijf intern (ervaringen delen)	1
Onzorgvuldig ontwerp, wijzigingen tijdens de bouw, gebrek aan kennis in voorbereiding en uitvoering, complexe en steeds wijzigende regelgeving	1
Planningsdruk. Niet werken volgens procedures	1
slechte communicatie personeel , niet opletten	1
Slechte communicatie, Matige uitwerking door de architect, werkdruk werkvoorbereiding, onoplettendheid, kennis wordt niet voldoende gedeeld, (deskundige) opdrachtgevers wijken teveel af van advies uit de abc lijst ondanks waarschuwingen aannemer	1
slechte communicatie, ondeskundigheid, regelgeving niet altijd duidelijk, geen tijd	1
slechte werkvoorbereiding	1
Slechte werkvoorbereiding, door crisis niet genoeg opdrachten. Onder druk werken leidt tot harder werken en minder faalkosten.	1
soms fout in voorbereiding maar 90 % fout in uitvoering	1
te korte bouwtijd - div. aspecten	1
Te veel onder handen. Onwerkbaar dagen zien te vermijden en daardoor op een ander project te beginnen. Geen goede levering van goederen.	1
Te weinig voorbereidingstijd. Te snelle beslissers	1

Veelal aan communicatie onderling of met overige betrokkenenen.	1
vele oorzaken	1
Vele zaken, doch voornamelijk aan het nog teveel traditioneel en te weinig `geLEGOliseerd` zijn van de bouw. Elke keer bouwen we wederom een prototype omdat sommige personen vinden dat die kleine wijziging toch een heel ander beleving geeft van het vastgoed.	1
Vooraf aan communiceren of een gebrek daaraan. De benodigde technische kennis is in ons bedrijf prima aanwezig maar overdracht van kennis, late wijzigingen (door klantvriendelijke opstelling) en drukte zorgen mijns inziens voor het grootste deel van	1
Vooraf ontwetendheid van ontwerpers / miscommunicaties van de wensen/ wijzigingen	1
Voorbereidngstijd	1
Voornamelijk door geen goed ecommunicatie tussen de div. partijen onderling	1
werkdruk	1
Total	110

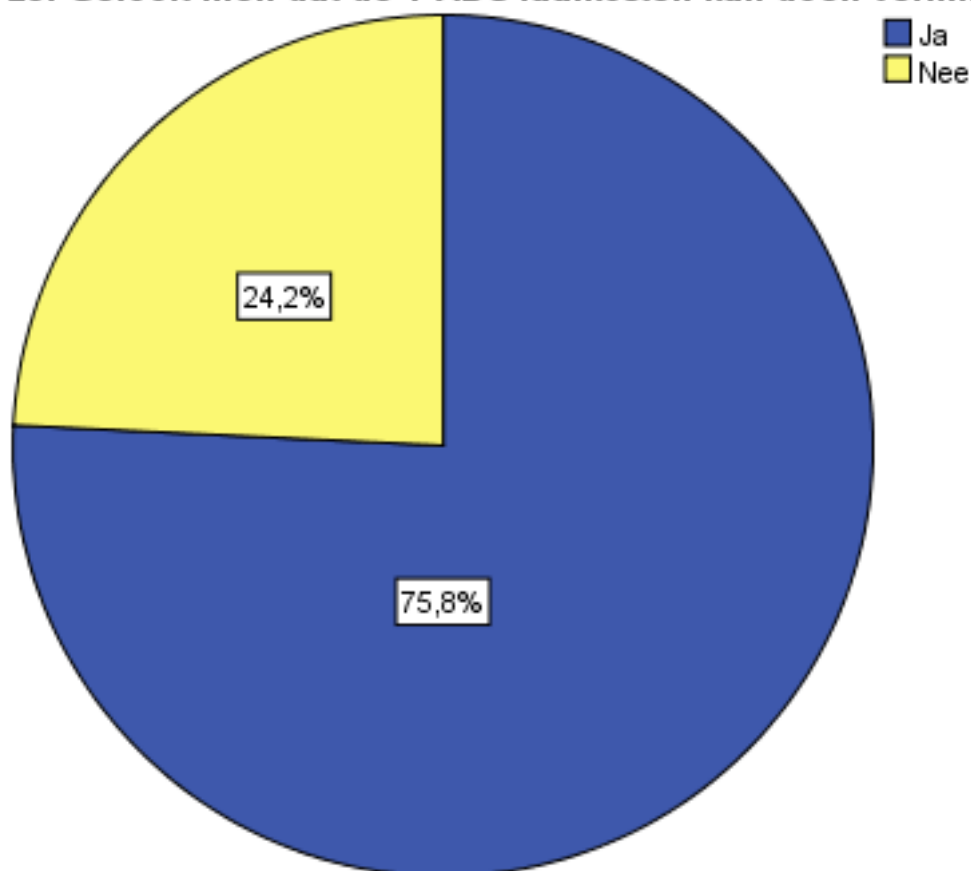
Grafiek 7

25. Beseft men dat de T-ABC faalkosten kan doen verminderen?



Pie 9

26. Gelooft men dat de T-ABC faalkosten kan doen verminderen?



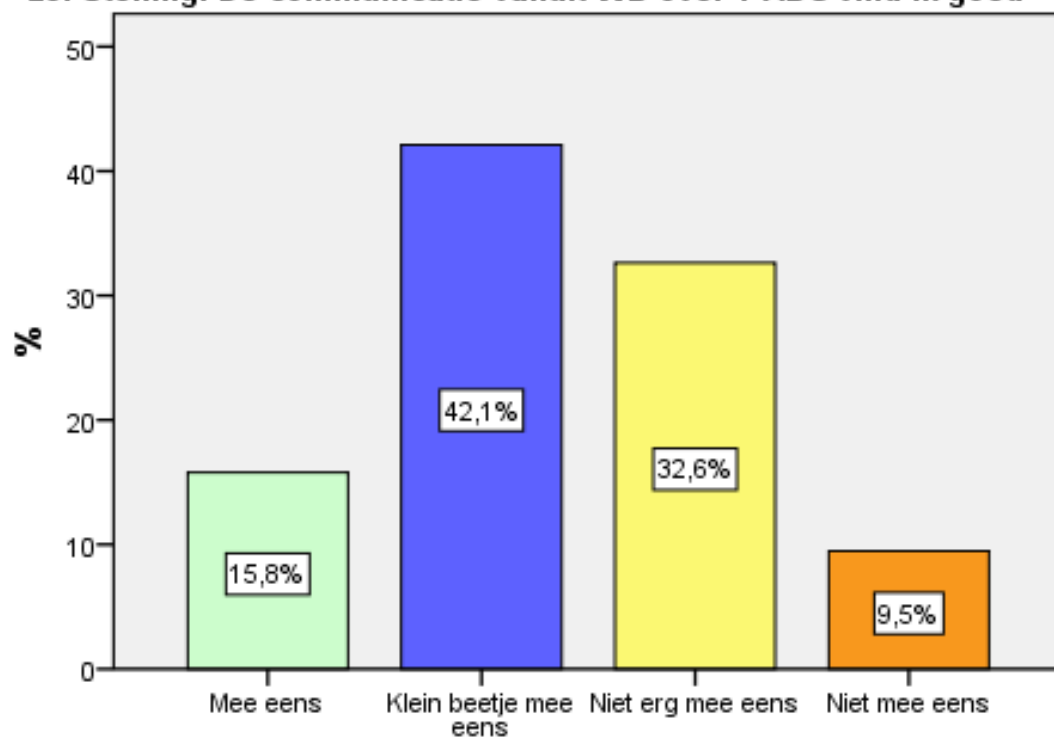
Tabel 13

27. Reden geen geloof in verminderen van faalkosten door Technische ABC

	Frequency
Valid	103
Er kunnen altijd fouten gemaakt worden	1
Men pakt niet gauw een boek of een site bij bovenstaande zaken.	1
Onze faalkosten komen veelal niet voort uit het onjuist uitvoeren ten gevolge van onwetendheid.	1
Op zich wel maar het overdragen van de kennis uit de Technische ABC gids vormt ook hier het probleem. Iedereen krijgt de opdracht om zo snel en efficiënt mogelijk te werken. Vaak wordt de tijd niet genomen om elkaar te informeren, aanwezige technische kennis en ervaring uit te wisselen etc. Communiceren dus....	1
Zie 23b, bouwtechnische kennis is er wel	1
Total	108
Missing 9	2
Total	110

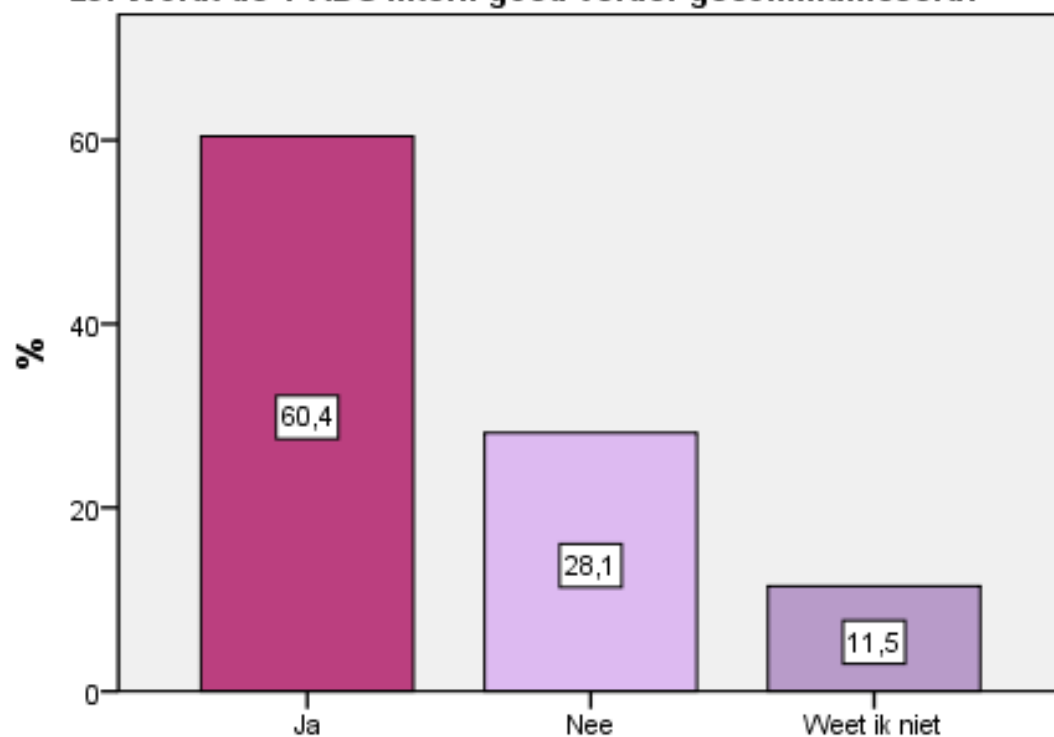
Grafiek 8

28. Stelling: De communicatie vanuit WB over T-ABC vind ik goed



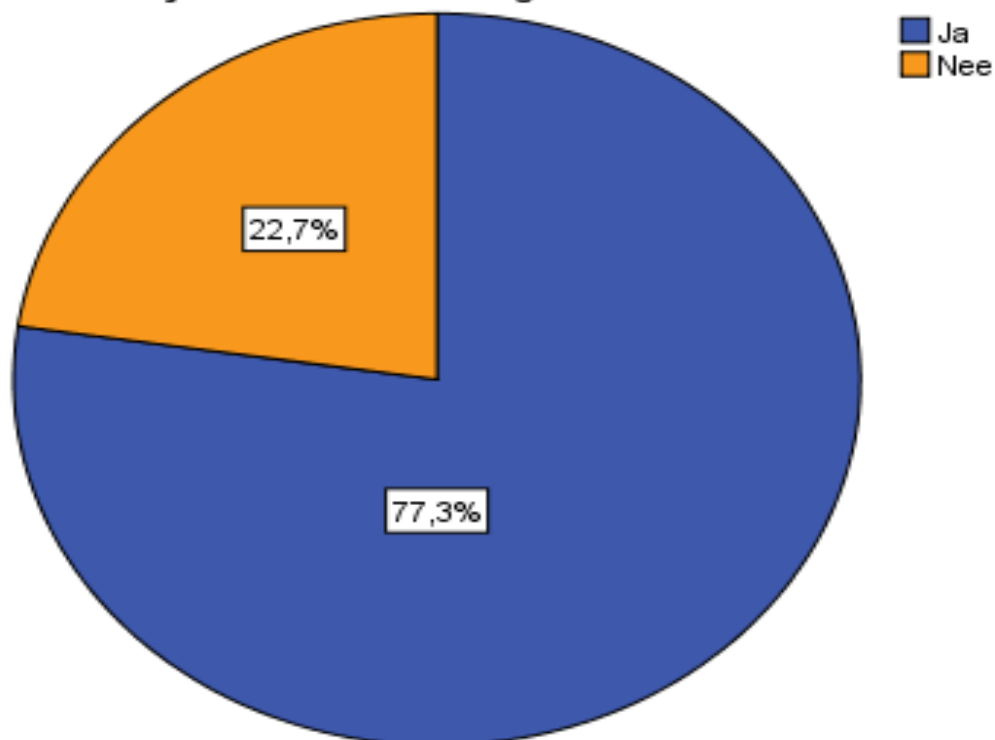
Grafiek 9

29. Wordt de T-ABC intern goed verder gecommuniceerd?



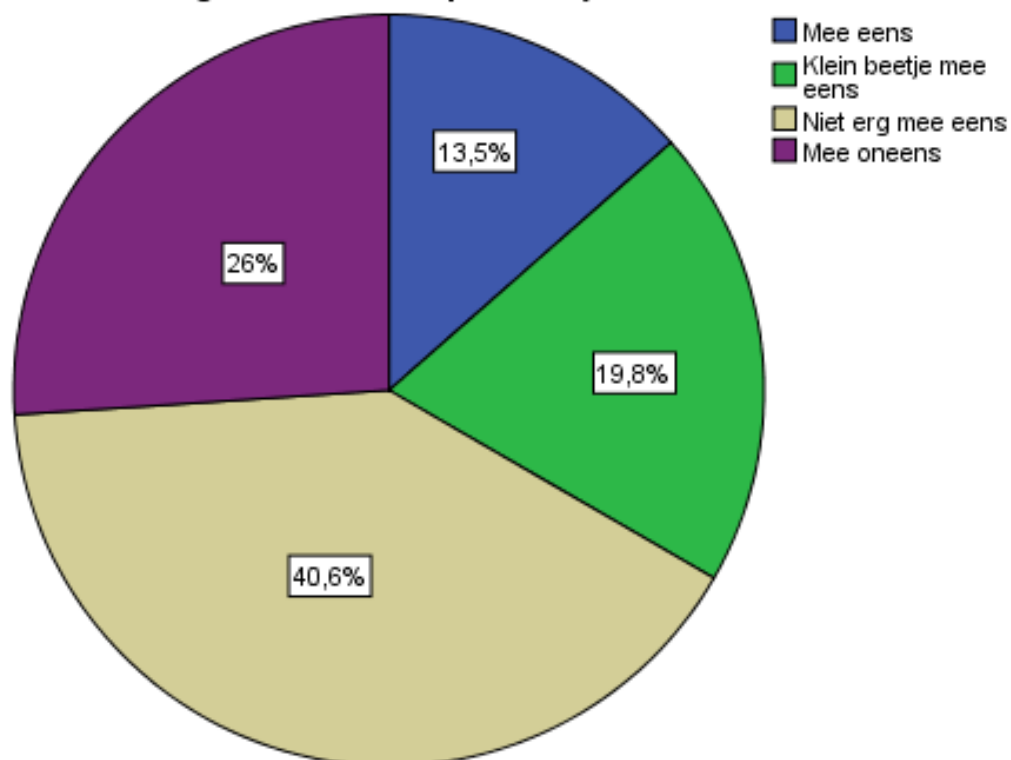
Pie 10

30. Wordt er vaker gebruik gemaakt van de T-ABC bij het verduidelijken van het belang?

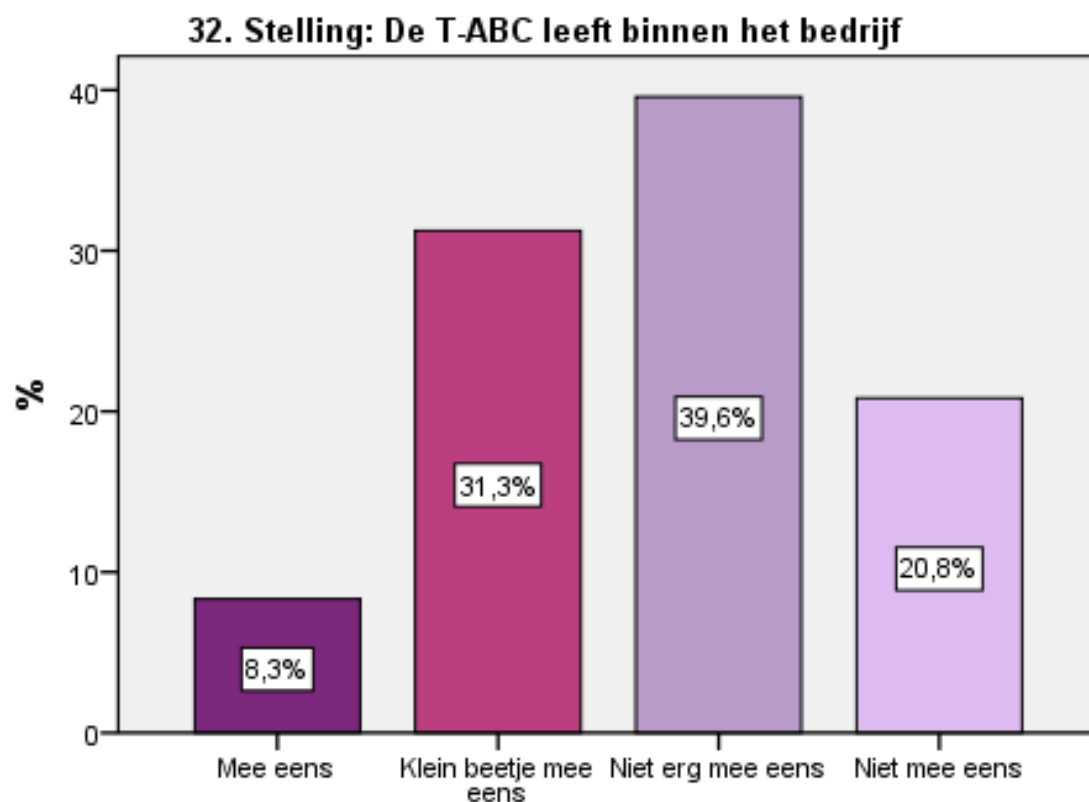


Pie 11

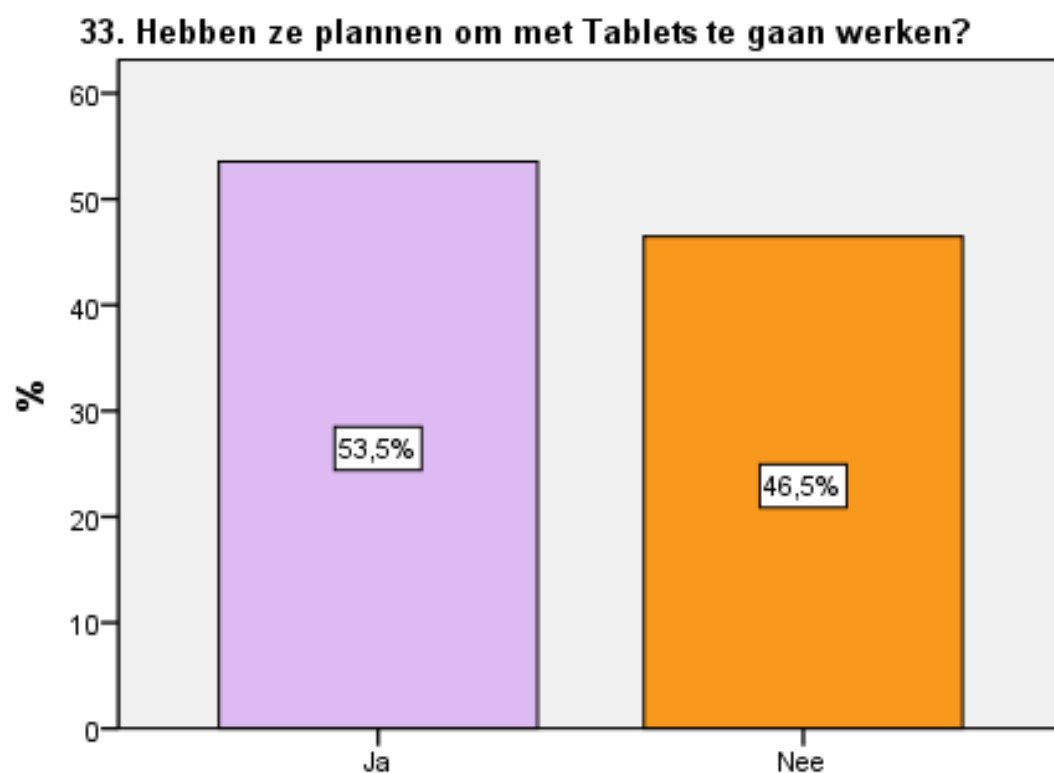
31. Stelling: Ik vind onderwerpen moeilijk te vinden in de boekversie



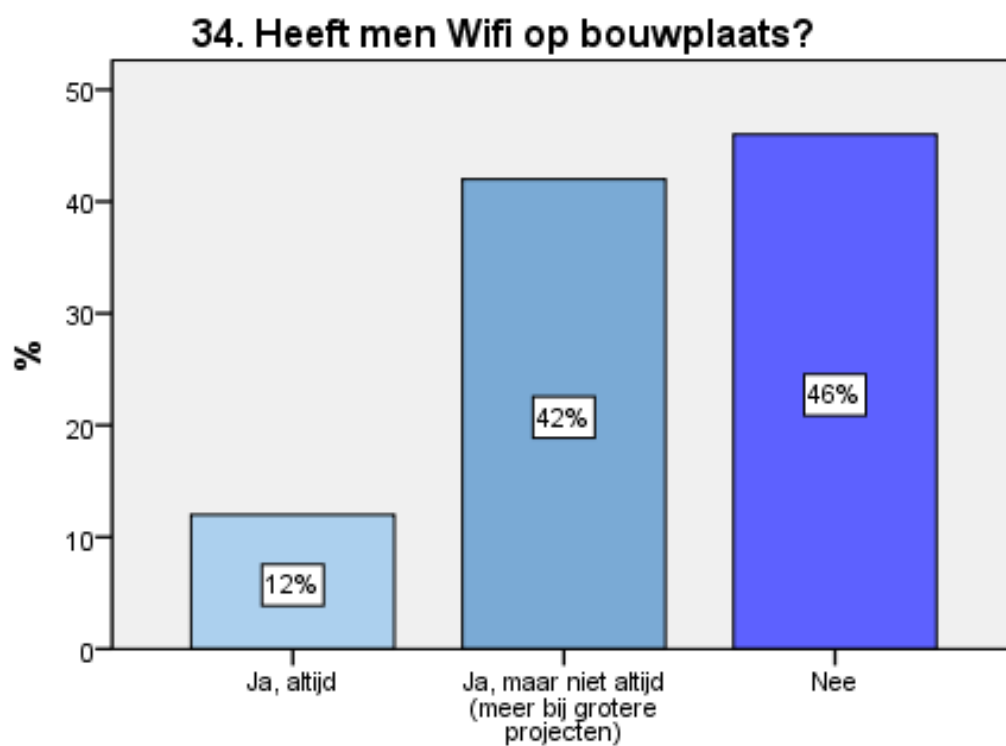
Grafiek 10



Grafiek 11

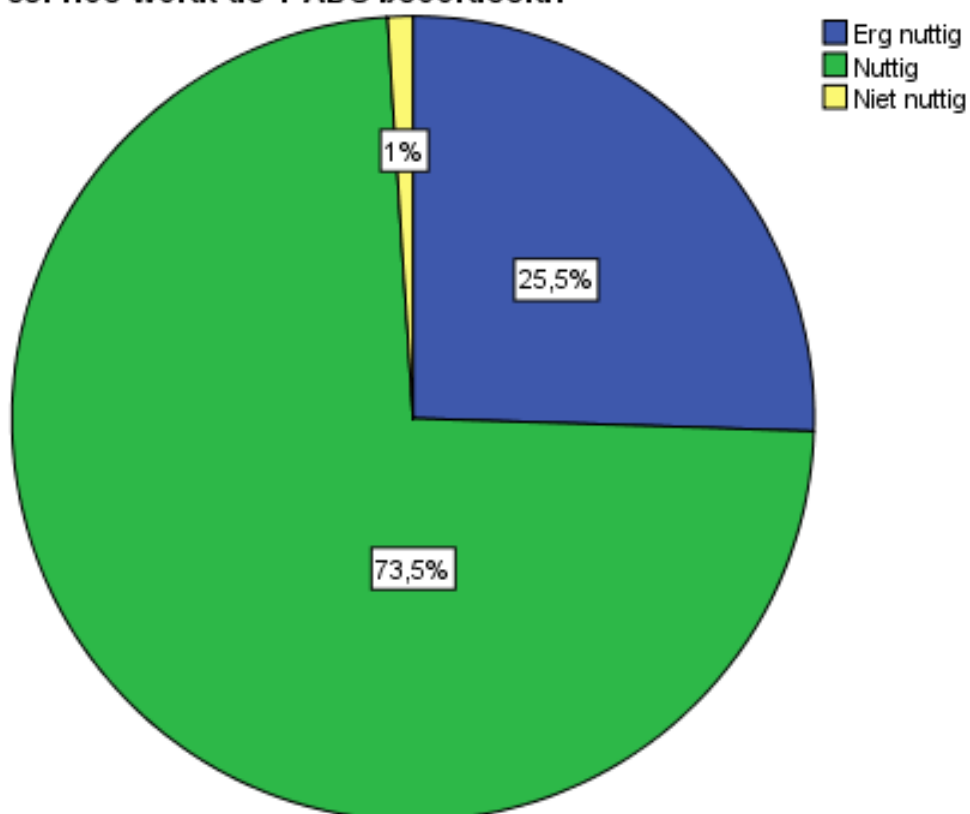


Grafiek 12



Pie 12

35. Hoe wordt de T-ABC beoordeeld?



Tabel 14

36. Overige opmerkingen

Valid	1: Duidelijkheid of het een eis of wens is, nu wordt gesproken over advies wat achteraf eis blijkt. Betere verspreiding van de boekversie vanuit Woningborg. Elk jaar of om de 2 jaar een boek versie naar de ingeschreven bedrijven toesturen. De digitale versie heb ik nog niet kunnen openen, vandaar dat ik deze nog niet heb kunnen gebruiken. De ABC-is slechts een middel om problemen te voorkomen. De digitale versie zou wat gebruiksvriendelijker moeten zijn. de digitalen versie van technisch abc is al beter bereikbaar voor iedereen. Mogelijk is een toelichting aan de hand van gebreken met hierbij eventuele schade beeld een manier om met name het kader personeel meer besef bij te brengen. Ingesleten gewoonten en volgen van vooruitgang is techniek zoijn lastig te combineren Deze worden nu niet meer in papierversie jaarlijks uitgegeven waardoor, met name de "oudere garde", die geen of weinig gebruik maken van de computers, deze niet gebruiken. Met name op de bouwplaats pakken we eerder de boekvorm. Digitale versie uitbreiden met versiebeheer o.b.v. Indieningsdatum bouwaanvraag. Digitale versie uitbreiden met versiebeheer o.b.v. Indieningsdatum bouwaanvraag. Het abc boek is niet overzichtelijk, op stabu zal het beter vindbaar zijn. Een beknopte omschrijving van het probleem is voldoende. Wil je er meer over weten dan zoek je dat digitaal op. Maw dus kernteksten gebruiken. Het boek moet eenvoudig leesbaar zijn om het ook bij het uitvoerende personeel over te brengen. Het zou Woningborg sieren als ze meerdere licenties, bijvoorbeeld 3 stuks, zouden afgeven aan de aangesloten ondernemingen in plaats van 1 licentie per onderneming kosteloos. In de ontwepfase kijkt zowel ontwikkelaar als architect naar het plan en met een schuin oog naar de ABC lijst. Tevens wordt het plan ook nog eens "gescreend" door Woningborg waar specifieke bouwelementen worden benoemd. Daarom zie ik de Technische ABC lijst meer als een naslagwerk. Is het mogelijk dat we een boekje GIW toegestuurd kunnen krijgen van app. en van woningbouw. Met vr. gr. Niet over ABC, wel is Woningborg een organisatie die veel te theoretisch is, zo zijn ook de bouwinspecties Niet over de Technische ABC, wel over de werkwijze van Woningborg. Ons bedrijf is in 2012 weer lid geworden van Woningborg. Er is één project van 7 woningen uitgevoerd. Veel vragen hebben wij niet kunnen beantwoorden, omdat wij nog te weinig info hebben. Simpele vertaling bouwbesluit met voorbeelden en veiligheid/arbo toevoegen. Technische ABC is ok in het belang van Woningborg, hoe beter de kwaliteit hoe minder klachten. Toevoeging vraag 19: reeds eerder een bezoek op kantoor gehad Voeg een nieuw hoofdstuk passief bouwen toe Vooraf de vele foto's geven de praktijkgerichte medewerkers een blijvende herinnering. Houden zo.

Vraag 7. De architect is uiteraard niet bij ons in dienst. Vraag 8. Iedereen wordt geacht daarmee te werken. De overige omschreven functies komen niet voor in ons bedrijf
was mij compleet onbekend

We hebben nu 1 project waar we woning borg op hebben. Dus erg veel gebruikmaken van deze ABC doen wij niet.

Wij hebben wel een boekversie bij ons op kantoor maar deze is uit 2008. Wat is de nieuwste versie en hoe kunnen wij deze krijgen.

Zorg dat mensen op de werkvloer enthousiast worden gemaakt over de Technische ABC. Wellicht foldermateriaal verstrekken waardoor binnen het bedrijf promotie gemaakt kan worden voor gebruik Technische ABC door middel van praktijkvoorbeelden en claims etc.

Zowel bij de digitale versie als bij de papieren versie zijn sommige onderwerpen erg moeilijk te vinden. Hopenlijk kan er bij een update e.e.a. makkelijker teruggevonden gaan worden.

Total

Overige informatie via SPSS

SPSS is een programma waarin de uitkomsten van de enquêtes in verwerkt moeten worden. Hierdoor kunnen er naderhand heel eenvoudig tabellen, grafieken en taartdiagrammen ('pie') gemaakt worden uit de gegevens die zijn ingevoerd. Daarnaast kunnen er ook zogenoemde 'crosstabs' gemaakt worden, die verbanden (of niet-verbanden) laten zien tussen verschillende enquêtevragen (variabelen).

Tabel 15

Aantal aangemelde woningen per jaar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A >dan 100 woningen	21	19,1	20,8	20,8
	B 51 t/m 100 woingen	19	17,3	18,8	39,6
	C 26 t/m 50 woningen	17	15,5	16,8	56,4
	D 11 /m 25 woningen	19	17,3	18,8	75,2
	E 1 t/m 10 woningen	25	22,7	24,8	100,0
	Total	101	91,8	100,0	
Missing	Missing	4	3,6		
	System	5	4,5		
	Total	9	8,2		
Total		110	100,0		

Tabel 16

Functie respondent * Staat men open voor workshop uurtje? Crosstabulation

		Staat men open voor workshop uurtje?				Total
		Ja, zeker	Ja, in principe wel maar er moet eerst overlegd worden met de directie	Nee bij ons wordt het al heel vaak gebruikt	Nee, geen behoefte aan	
Functie respondent	Technische directeur	8	6	3	11	28
	Werkvoorbereider	1	1	3	1	6
	Projectleider	1	3	1	3	8
	Hoofd bedrijfsbureau	0	2	1	2	5
	Projectmanager	0	2	1	2	5
	Projectontwikkelaar	3	3	2	2	10
	Bedrijfsleider	3	4	3	1	11
	Calculator	0	1	2	1	4
	Directeur	1	1	1	2	5
	Kopersbegeleider	2	0	4	1	7
	Anders	1	4	0	4	9
Total		20	27	21	30	98

Tabel 17

Aantal werknemers * Behoeftte toezending meerdere personen? Crosstabulation

Count

		Behoeftte toezending meerdere personen?		Total
		Ja	Nee	
Aantal werknemers	1 tot 20	6	13	19
	20 tot 50	9	16	25
	50 tot 100	21	19	40
	100 tot 200	5	4	9
	200 of meer	1	2	3
Total		42	54	96

Tabel 18

Aantal aangemelde woningen per jaar * Hoe vaak gebruikt men Technische ABC Crosstabulation

		Hoe vaak gebruikt men Technische ABC					Total
		Heel vaak (wekelijks)	Vaak (maandelijks)	Af en toe	Niet vaak (1x per kwartaal)	Bijna nooit (jaarlijks)	
Aantal aangemelde woningen per jaar	A > dan 100 woningen	2	7	6	3	1	19
	B 51 t/m 100 woningen	0	4	8	5	0	17
	C 26 t/m 50 woningen	1	2	2	10	1	16
	D 11 t/m 25 woningen	0	1	5	7	1	14
	E 1 t/m 10 woningen	0	0	7	4	4	15
Total		3	14	28	29	7	81

Tabel 19

Bet u op hoogte van digitalisering? * Frequentie gebruik digitale versie Crosstabulation

Count

		Frequentie gebruik digitale versie					Total
		Heel vaak (wekelijks)	Vaak (maandelijks)	Niet vaak (1x per kwartaal)	Bijna nooit (jaarlijks)	Nooit	
Bet u op hoogte van digitalisering?	Ja	1	11	30	12	4	58
	Nee	0	1	0	2	39	42
Total		1	12	30	14	43	100

Tabel 20

Hoe vaak gebruikt men Technische ABC * Staat men open voor workshop uurtje?

Crosstabulation

Count

		Staat men open voor workshop uurtje?				Total
		Ja, zeker	Ja, in principe wel maar er moet eerst overlegd worden met de directie	Nee bij ons wordt het al heel vaak gebruikt	Nee, geen behoefte aan	
Hoe vaak gebruikt men Technische ABC	Heel vaak (wekelijks)	2	0	1	0	3
	Vaak (maandelijks)	4	4	6	1	15
	Af en toe	8	5	9	11	33
	Niet vaak (1x per kwartaal)	3	14	3	11	31
	Bijna nooit (jaarlijks)	0	1	2	3	6
Total		17	24	21	26	88

Verklarende woordenlijst

Aanbesteding = Wanneer men van een aanbesteding spreekt, bedoelt men dat er meerdere aannemers hun kostenplaatje (ook wel 'bestek') kunnen insturen naar de opdrachtgever. In 99% van de gevallen wordt de aannemer gekozen die het voor de goedkoopste prijs zal uitvoeren. Er is tegenwoordig steeds meer sprake van aanbestedingen, wat geen positieve ontwikkeling is.

Architect = Een persoon die gebouwen ontwerpt. Vroeger had de architect ook veel bouwtechnische kennis. Tegenwoordig is daar weinig van over. Een architect is tot zijn honorarium verantwoordelijk, verder niet dus aannemer/certificerende organisatie moet degene zijn die er kort op zit.

BIM-modellen (Bouw Informatie Modellerings) = Bij een BIM-model wordt alle relevante informatie gedurende het hele bouwproces opgeslagen, gebruikt en beheerd in een digitaal (3D) gebouwmodel. Alle partijen die bij het bouwproces betrokken zijn werken met dezelfde informatie en zien dus van elkaar wat er gebeurt. De informatie is dan ook continu beschikbaar en altijd actueel.

Bouwbesluit / BRISonline = Het Bouwbesluit 2012 bevat bouwtechnische voorschriften (die door de overheid bepaald zijn) waaraan alle bouwwerken minimaal moeten voldoen. Dit is in een boekwerk te verkrijgen, maar ook online te verkrijgen, wetende BRISonline.

Bouwproces = Het bouwproces is het volgorde van activiteiten bij het maken van een gebouw.

Bouwteam = Een bouwteam is een projectgebonden samenwerkingsverband tussen een opdrachtgever en meerdere deskundigen die, in gecoördineerd verband, samenwerken aan het ontwerp, de engineering van het ontwerp en de bouw. Het doel van het bouwteam is om d.m.v. gezamenlijke communicatie en samenwerking tot een uitvoeringsgericht ontwerp te komen dat dan gerealiseerd kan worden.

Faalkosten = alle kosten die onnodig tot stand komen ten behoeve van het eindproduct en die zijn ontstaan door vermijdbaar tekortschieten.

Koop- en aanneemsom = Dit komt ter sprake bij de bouw van nieuwbouwwoningen. Wanneer men een woning bouwt, heeft men grond nodig. Dit is de koopsom. Wanneer men de woning gaat ontwerpen en bekijken hoeveel de kosten zijn om deze woning te realiseren, dan spreekt men van de aanneemsom.

LEAN = een filosofie en vooral manier van werken waarbij alles en iedereen in de onderneming zich richt op het creëren van waarde in alle processen en het elimineren van verspillingen. Door de klant centraal te stellen creëer je maximale toegevoegde waarde voor de klant tegen minimale inspanning. Hierdoor verbetert de kwaliteit, dalen de kosten en daardoor stijgt de winst. Het resultaat is ook meetbaar op andere vlakken: hogere klanttevredenheid en meer betrokkenheid van de medewerkers. Het elimineren van verspillingen en het verhogen van de kwaliteit en reduceren van de kosten.

SBR = Bouwkundige aansluitingen helemaal ontwerpen en uitvoeren volgens het Bouwbesluit kan volgens dit boekje. Hier worden eigenlijk de creatieve ontwerpen van een architect aangepast aan de minimale eisen vanuit het Bouwbesluit.

Transformatieprojecten = Een nieuwe bestemming / betekenis van een bestaand pand. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een vroeger pakhuis dat 'getransformeerd' wordt naar woningen.

Utiliteitsbouw = Bouwwerken die geen woonbestemming hebben.

