

Digitale communicatiemomenten voor projectontwikkelaars

De digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces

Kwartiel 4 & 1 | 2022 & 2023

Bachelorscriptie

Algemene Informatie:

AUTEUR: ROMY EGBERTZEN
STUDENTNUMMER: 466496
E-MAILADRES SCHOOL: 466496@STUDENT.SAXION.NL
E-MAILADRES PRIVÉ: ROMYEGBERTZEN1@HOTMAIL.COM
TELEFOONNUMMER: 06-42497303
OPLEIDING: VASTGOED & MAKELAARDIJ
ORGANISATIE: SAXION HOGESCHOOL TE ENSCHEDE
EERSTE BEGELEIDER: ROB VEENHOVEN
TWEDE LEZER: STEFAN HOFSTÉ
INLEVERDATUM: 7 DECEMBER 2022

Uit naam van:



In opdracht van:



Titel: Afstudeeronderzoek
Periode: Kwartiel 4 en 1, leerjaar 4 en 5
Versie: 1
Inleverdatum: 7 december 2022

Gegevens auteur

Naam: Romy Egbertzen
Studentnummer: 466496
Telefoonnummer: 06-42497303
E-mailadres school: 466496@student.saxion.nl
E-mailadres privé: Romyegbertzen1@hotmail.com
Adres: Bergmolenstraat 3, 8101 BN te Raalte

Gegevens bedrijf

Bedrijfsnaam: VanWonen
Adres: Willemsvaart 21, 8019AB te Zwolle
Praktijk coach: Wander Evers
Functie: Digitaal innovatie manager
Telefoonnummer: 06-14105314
E-mailadres: wander@vanwonen.com
Website: www.vanwonen.com

Gegevens opleiding

Onderwijsinstelling: Saxion Hogeschool te Enschede
Academie: Bestuur, Recht en Ruimte
Opleiding: Vastgoed en Makelaardij
Adres: M.H Tromplaan 28 te Enschede
Telefoonnummer: 088-019 8888
Website: www.saxion.nl
Eerste begeleider: Rob Veenhoven
E-mailadres: r.veenhoven@saxion.nl
Telefoonnummer: 06-1234568
Tweede begeleider: Stefan Hofsté

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport “Welke digitale communicatiemomenten, van het kopersbegeleidingsproces, sluiten aan bij het ontwikkelingsproces van niet bouwende projectontwikkelaar.” Het onderzoek naar de digitale communicatiemomenten voor projectontwikkelaars is uitgevoerd bij VanWonen Zwolle en geschreven in het kader van mijn vierdejaars afstudeerstage van de opleiding Vastgoed en Makelaardij aan de Saxion Hogeschool Enschede.

Samen met mijn praktijk coach, Wander Evers, heb ik de onderzoeksvraag voor de scriptie bedacht. Na analyse tijdens deskresearch en fieldresearch heb ik de onderzoeksvraag kunnen beantwoorden. Gedurende het traject van het afstuderen ben ik geholpen door mijn school coach Rob Veenhoven en mijn praktijk coach Wander Evers. Daarnaast heb ik ook een bedrijfscoach gehad Miranda Brandt-Venekamp om mij zo intern binnen het bedrijf te begeleiden. Zo konden al mijn vragen worden beantwoord en kon ik verder met mijn onderzoek.

Daarom wil ik graag mijn begeleiders bedanken voor de goede begeleiding, hun betrokkenheid en ondersteuning tijdens het onderzoek. Daarnaast wil ik alle respondenten bedanken die hebben meegewerkt aan het onderzoek. Zonder al deze betrokkenen had dit onderzoek niet voltooid kunnen worden. Ook wil ik mijn collega's bij VanWonen graag bedanken voor de fijne werkomgeving en geboden hulp.

Ik wens u veel leesplezier.

Romy Egbertzen

Zwolle, 7 december 2022

Samenvatting

Projectontwikkelaars moeten gebruikers van het vastgoed steeds meer centraal stellen in het ontwikkelingsproces door de onstuimige vragersmarkt. Om de wensen en eisen van de koper in kaart te brengen is het van belang voor de projectontwikkelaar om goed te communiceren tijdens het kopersbegeleidingsproces. Anno 2022 verloopt veel contact digitaal, projectontwikkelaars zullen hier ook op inspelen om zo de koper nog beter van dienst te zijn. In opdracht van VanWonen is onderzoek gedaan naar de digitale communicatiemomenten voor projectontwikkelaars om vervolgens een lijst op stellen die kan worden opgenomen in de processen. De probleemstelling van het onderzoek luidt dan ook: **“Welke lijst met digitale communicatiemomenten die betrekking hebben op het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen kan worden opgesteld bij een niet bouwende projectontwikkelaar?”** Het afstudeeronderzoek is opgebouwd uit een probleemstelling en vier bijbehorende deelvragen. De eerste deelvragen vormen het theoretische kader voor het onderzoek. Deelvraag vier toets in de praktijk de lijst met digitale communicatiemomenten

De (niet) bouwende projectontwikkelaar moet de digitale communicatie met particuliere kopers blijven innoveren om fouten te voorkomen en nieuwe inzichten toe te voegen. Naar aanleiding van deze probleemstelling is de lijst met digitale communicatiemomenten van particuliere kopers die betrekking hebben op het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces samengesteld. De particuliere koper doorloopt het kopersbegeleidingsproces door middel van digitaal contact met de kopersbegeleider. In dit proces zoekt de kopersbegeleider digitaal contact met de particuliere koper. De lijst met digitale communicatiemomenten is samengesteld in hoofdstuk vier op basis van het theoretische kader waarop het onderzoek is gebaseerd.

De lijst met de digitale communicatiemomenten is getoetst door het afnemen van half gestructureerde interviews met deskundige kopersbegeleiders. In totaal zijn zeven kopersbegeleiders geïnterviewd en is aan de hand van de input en de uitkomsten van deze deskundigen wordt de lijst met digitale communicatiemomenten aangepast. Na analyse van de afgenomen interviews zijn de volgende aanpassingen gedaan:

- Het ontwikkelingsproces wordt meegenomen vanaf de haalbaarheidsfase;
- Toegevoegd dat vanaf wanneer 70% is verkocht en wanneer de vergunningen definitief afgegeven zijn dat dit dan digitaal wordt medegedeeld dan kan de koper tekenen bij de notaris;
- Toevoegen van startbouw feest met digitale aankondiging in fase 4 realiseren;
- Oplevering waarbij de oplevermap wordt opgesteld wordt digitaal verstuurd;
- Bij de fase sleutel overdracht wordt aangepast dat het een voorschouw betreft en dat het de oplevering en 2^e handtekening is in plaats van 1^e en 2^e oplevering;
- De 5% som voor de opleverpunten moet duidelijk een bouwgarantie zijn, want hier werken de meeste ontwikkelaars mee;
- De fases rondom 6 wonen blijven intact omdat dit gewenst is en zorgt voor een goede afhandeling.

Naar aanleiding van de wijzigingen het definitieve beroepsproduct opgesteld. De lijst met digitale communicatiemomenten is weergegeven in hoofdstuk 5 afbeelding 5.1. Op basis van het onderzoek zijn aanbevelingen geven voor de organisatie, externe doelstelling en toekomstig onderzoek. De belangrijkste aanbevelingen luiden als volgt:

Organisatie

- Geadviseerd wordt om deze lijst te integreren in het bestaande online platform zodat de kopersbegeleiders weten welke digitale communicatiemomenten van belang zijn.

- Wanneer de kopersbegeleider in het ontwikkelproces bij de haalbaarheid wordt betrokken dan heeft deze persoon nog invloed op de bouwkundige en technische haalbaarheid.

Toekomstig onderzoek

- Door de wisselende externe factoren in de projectontwikkeling is deze lijst met digitale communicatiemomenten erg beweeglijk. Om daar goed op te kunnen anticiperen als projectontwikkelaar is het belangrijk om de lijst te blijven aanpassen en verbeteren.

Externe doelstelling

- Om te zorgen dat de lijst met digitale communicatiemomenten nu en in de toekomst een vast onderdeel blijft van de organisatie is het belangrijk dat deze lijst beschikbaar gesteld wordt aan betrokken kopersbegeleiders.

Inhoud

Voorwoord.....	3
Samenvatting	4
Hoofdstuk 1 Inleiding	9
1.1 probleemomschrijving.....	9
1.1.1 Aanleiding	9
1.1.2 Probleemanalyse	10
1.1.3 Doelstelling, probleemstelling en deelvragen.....	11
1.1.4 Onderzoeksmodel	12
1.2 Onderzoeksopzet	13
1.2.1 Onderzoeksaanpak	13
1.2.2 Kwaliteit van onderzoek	16
1.3 Leeswijzer	18
Hoofdstuk 2 Het ontwikkelingsproces	21
2.1 Projectontwikkeling	21
2.1.1 Definitie projectontwikkeling	21
2.1.2 Soorten projectontwikkelaars	22
2.2 Ontwikkelp proces	23
2.3 Grondgebonden nieuwbouwwoningen.....	25
2.4 Deelconclusie	26
Hoofdstuk 3 Kopersbegeleidingsproces	28
3.1 Particuliere koper.....	28
3.2 Kopersbegeleiding.....	28
3.2.1 Definitie kopersbegeleiding.....	28
3.2.2 Kopersbegeleidingsproces.....	29
3.2.3 Digitale communicatiemomenten.....	31
3.3 Deelconclusie	33
Hoofdstuk 4 Lijst digitale communicatiemomenten	35
4.1 Theoretisch kader.....	35
4.2 Lijst met digitale communicatiemomenten	36
4.3 Deelconclusie	38
Hoofdstuk 5 Toetsing lijst digitale communicatiemomenten.....	40
5.1 Methode van interviews	40
5.1.1 Definitie interview	40
5.1.2 Populatie en opzet van interviews	40
5.2 Uitkomsten interview	41
5.2.1 De uitkomsten	42

5.2.2 Analyse interview	44
5.3 Deelconclusie	47
Hoofdstuk 6 Conclusie, aanbevelingen en evaluatie	49
6.1 Conclusie	49
6.2 Aanbevelingen.....	50
6.2.1 Aanbevelingen voor organisatie.....	51
6.2.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek	51
6.2.3 Aanbeveling behalen extern doel.....	52
6.3 Evaluatie	52
6.3.1 Evaluatie onderzoeksproces.....	53
6.3.2 Methodologische verantwoording.....	54
Bibliografie	57
Bijlage A1 Soorten projectontwikkelaars en soorten processen.....	60
Bijlage A2 koop-/ aannemingsovereenkomst.....	61
Bijlage B1 Initiatiefase en haalbaarheidsfase	63
Bijlage C1 Soorten bouw en woningtypes.....	64
Bijlage D1 Crowdsourcing en pre-sale	65
Bijlage E1 Correspondentie	66
Bijlage E2 samenstelling interviewvragen.....	67
Bijlage E3 Interview transcripties.....	69
Karin Spronck – Hoedemakers	69
Inge van Erve - Ballast Nederland west.....	72
Danny Bal – Selekt huis	74
Judith Bilok - HSMR Hazenbergbouw	78
Mirjam Westerhoff – Mwoonadvies	81
Mathilda Meek - Niersma bouw.....	84
Harold Wessels - Plegt-Vos.....	86
Bijlage F1 Logboek.....	90



De probleemomschrijving

Hoofdstuk 1

Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het plan van aanpak van het afstudeeronderzoek beschreven. In paragraaf 1.1 is de probleemomschrijving en in paragraaf 1.2 wordt de onderzoeksofzet weergegeven en toegelicht. Als laatste zal in paragraaf 1.3 de leeswijzer worden beschreven.

1.1 probleemomschrijving

In hoofdstuk 1 wordt de probleem omschrijving beschreven. De omschrijving van het probleem begint bij de aanleiding in subparagraaf 1.1.1 waarbij algemene informatie wordt weergegeven over het onderwerp. Vervolgens wordt in paragraaf 1.1.2 de probleemanalyse beschreven, hier wordt het probleem beschreven vanuit het perspectief van de opdrachtgever. Doelstelling, de probleemstelling en de deelvragen worden in paragraaf 1.1.3 toegelicht. De doelstelling bestaat uit de interne en externe doelstelling, het interne doel wordt omgevormd naar een vraag, dit vormt de probleemstelling. Als laatste wordt het onderzoeksmodel in paragraaf 1.1.4 weergegeven en toegelicht.

1.1.1 Aanleiding

Onroerend goed wordt gekenmerkt aan het vaste en onverplaatsbare karakter van een materiele zaak. Met onroerend goed wordt omschreven als: de voorraad van gebouwen, grond waar op de bouwwerken staan en de grond die beschikbaar is voor gebruik, niet-zijnde natuur (Van Gool, 2020). De onroerendgoedmarkt kan worden gesegmenteerd in verschillende deelmarkten. De indeling van de onroerendgoedmarkt bestaat uit de ruimtemarkt, de beleggingsmarkt en de bouw- en ontwikkelmarkt (Van Gool, 2020).

De laatste twee zijn sterk met elkaar verbonden. De bouwrijpe grond wordt nieuwwastgoed dat daarna wordt verhandeld aan particulieren of beleggers op de beleggingsmarkt. Dit ontwikkelproces is een aantal jaren terug veranderd van een aanbiedersmarkt naar een vragersmarkt (Vastgoedmarkt, 2016). De verwachting is dat in 2035 Nederland 18.8 miljoen inwoners telt. Mede door dit aantal zal de vraag naar woningen vanzelfsprekend toenemen. Doorstroming van de woningvoorraad stagneerde: door de te lage nieuwbouwproductie tijdens de kredietcrisis, de stop van uitgifte van bouwvergunningen door de stikstof en PFAS-problematiek en de door groeiende bevolking. Om aan de groeiende vraag te voldoen, moeten tussen 2020 en 2030 ongeveer 845.000 woningen gebouwd worden. Momenteel is het te kort 300.000 woningen dit is 4,2% van de woningvoorraad en de inzet is om dit tekort terug te brengen naar 2% in 2035 (Rijksoverheid, 2021).

Om dit woning te kort te beperken en de gestelde doelen te behalen moet ingezet worden op het creëren van woningen. Dit kan door het transformeren van kantoorpanden naar woningen, maar het overgrote deel moet toch worden gebouwd, ook wel nieuwbouwwoningen. Projectontwikkelaars hebben een van de belangrijkste rollen in het proces van de ontwikkeling van nieuwbouwwoningen. Projectontwikkeling wordt gedefinieerd als het proces waarbij grond, geld, aannemer en eindgebruiker bij een worden gebracht om een bouwwerk te realiseren (Joost de Vree, z.d). Een projectontwikkelaar neemt de bijbehorende risico's voor de opdrachtgever over en levert het bouwproject op. Binnen deze ontwikkelingen wordt de opdrachtgever steeds belangrijker door de onstuimige vragersmarkt.

Projectontwikkelaars moeten gebruikers centraalstellen in het ontwikkelingsproces door de onstuimige vragersmarkt. Als de koper vroegtijdig in het proces bekend is neemt de inspraak van de kopers toe met betrekking op het ontwikkelproces. De projectontwikkelaar kan de risico's reduceren en beter op de wensen en eisen afstemmen van de opdrachtgever (Van Gool, 2020). Projectontwikkelaars passen zich constant aan en vervullen daarmee de wensen en eisen van de kopers om zo innovatief en toekomstbestendig te zijn.

Om deze wensen en eisen van koper in kaart te brengen is het van belang voor de projectontwikkelaar om goed te communiceren (Sixtyseven Communicatie, 2021). Naast het in kaart brengen van de wensen en eisen door middel van goede communicatie is het noodzakelijk dat deze ook worden gehoord en uitgevoerd. Veel van deze communicatie gaat digitaal. Het internet heeft positieve eigenschappen in de snelheid van communicatie momenten en de beschikbare hoeveelheid informatie, daarnaast zorgt dit voor een negatieve effecten zoals ruis en miscommunicatie tussen verschillende betrokken partijen. Wanneer wensen en eisen niet helemaal of verkeerd in kaart zijn gebracht zal de afwikkeling met de betrokken partijen bijvoorbeeld een aannemer meer tijd gaan kosten, hierdoor wordt het steeds omvangrijker. Het gevolg kan zijn dat waardoor op een later moment niet meer aan de vraag van de klant kan worden voldaan (SLIM bouw, z.d).

De projectontwikkelaars hebben geen dergelijke lijst en zo kunnen deze kopersbegeleiders geen keuzes maken welke digitale communicatiemomenten geschrapt moeten worden of moeten worden toegevoegd aan de communicatiemomenten die de kopersbegeleider heeft met de koper. Een lijst met aanbevelingen over digitale communicatiemomenten die aansluiten bij het ontwikkelingsproces van nieuwbouwwoningen bij niet bouwende projectontwikkelaar zal zorgen voor een betere afstemming, minder communicatiefouten en een hogere klanttevredenheid.

1.1.2 Probleemanalyse

In deze subparagraaf wordt de probleemanalyse beschreven. In deze analyse wordt beschreven wie de opdrachtgever is, wat de opdrachtgever onder het probleem verstaat en hoe de opdrachtgever het beroepsproduct wil gaan gebruiken.

VanWonen is een gebieds- en vastgoedontwikkelaar uit Noordoost Nederland. Het bedrijf is gevestigd op drie locaties Zwolle, Groningen en Nijmegen en telt ongeveer 60 medewerkers. Het bedrijf richt zich op de ontwikkeling van nieuwbouwwoningen met de daarbij behorende vraagstukken op het gebied van verduurzaming, verdichting, vergrijzing, gezondheid, inclusiviteit, klimaatadaptatie en digitaliseren (VanWonen, z.d).

Door de snelle veranderingen van gedrag van de klanten en nieuwe digitale innovaties moet ingespeeld worden op de veranderingen om zo nauwkeurig betrokken te zijn. Het ontwikkelingsproces is al gedigitaliseerd door VanWonen. Hierdoor worden kopers al in een vroeg stadium betrokken bij het ontwikkelingsproces. Enkel wanneer de aannemer betrokken raakt in het proces verdwijnt VanWonen grotendeels uit beeld, dit komt door dat de aannemer haar eigen digitale woningdossier heeft en daarin de communicatiemomenten in noteert. Hierdoor is de kans op miscommunicatie en het missen van essentiële informatie aanwezig doordat VanWonen deze communicatie via de kopersbegeleider niet altijd juist doorkrijgt. VanWonen wil verder innoveren en het bestaande proces verbeteren en wil nagaan welke mogelijkheden hierbij aansluiten om zo beter in beeld te blijven en miscommunicatie tegen te gaan (Evers, persoonlijke communicatie, 2022). Door het consumentgericht ontwikkelen is het van belang om de digitale communicatiemomenten in kaart te brengen, te onderzoeken en te toetsen.

Om inzicht te krijgen in welke digitale communicatiemomenten binnen het kopersbegeleidingsproces vallen op basis van het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen, is VanWonen geïnteresseerd in een lijst met digitale communicatiemomenten. Deze digitale momenten zullen de communicatie met betrokken partijen verbeteren zodat de communicatie kan worden gecentraliseerd vanuit één woningdossier. Daarnaast wordt het ontwikkelingsproces geoptimaliseerd en hierdoor is VanWonen van A tot Z betrokken. Zo wordt het kopersbegeleidingsproces beter beheersbaar en zijn betrokken partijen beter gebonden (Evers, persoonlijke communicatie, 2022).

1.1.3 Doelstelling, probleemstelling en deelvragen

In deze paragraaf worden de doelstelling, probleemstelling en de deelvragen toegelicht.

Doelstellingen

In het vorige hoofdstuk zijn het probleem toegelicht en de opdrachtgever in kaart gebracht. In deze paragraaf wordt toegelicht waarom het onderzoek wordt uitgevoerd. Zowel de interne doelstelling (dit is de doelstelling van de onderzoeker) als de externe doelstelling (dit is de doelstelling van de opdrachtgever) worden benoemd (Verhoeven, 2018).

De Interne doelstelling luidt: "Het opstellen van een lijst met aanbevelingen over digitale communicatiemomenten die aansluiten bij het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij niet bouwende projectontwikkelaar."

De Externe doelstelling luidt: "VanWonen wil een overzicht met digitale communicatiemomenten die aansluiten bij het ontwikkelingsproces van nieuwbouwwoningen om zo de communicatie beter te centraliseren in één woningdossier, zodat het kopersbegeleidingsproces beter beheersbaar wordt en de betrokken partijen als VanWonen, de klant en de aannemer beter gebonden worden."

Probleemstelling

De probleemstelling is een afgeleide van de eerder benoemde interne doelstelling. Dit is de hoofdvraag van het onderzoek. De probleemstelling wordt aan de hand van de deelvragen beantwoord.

De probleemstelling luidt: "Welke lijst met digitale communicatiemomenten die betrekking hebben op het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen kan worden opgesteld bij een niet bouwende projectontwikkelaar?"

Deelvragen

Deze deelvragen zijn opgesteld met inachtneming de theorie van het boek "Wat is onderzoek?" (Verhoeven, 2018). De deelvragen die worden opgesteld zijn nodig om de probleemstelling te kunnen beantwoorden. De vragen bestaan uit vier deelvragen en wordt ingedeeld volgens de TPA-structuur dit staat voor Theorie, Praktijk en Analyse. Hierbij hebben de eerste drie vragen met betrekking tot de theorie en de laatste deelvraag heeft betrekking op de praktijk en analyse.

Theorie

Deelvraag 1: Hoe ziet het ontwikkelingsproces eruit van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?

Deelvraag 2: Op welke wijze kunnen de digitale communicatiemomenten met een particuliere koper uit het kopersbegeleidingsproces in kaart worden gebracht?

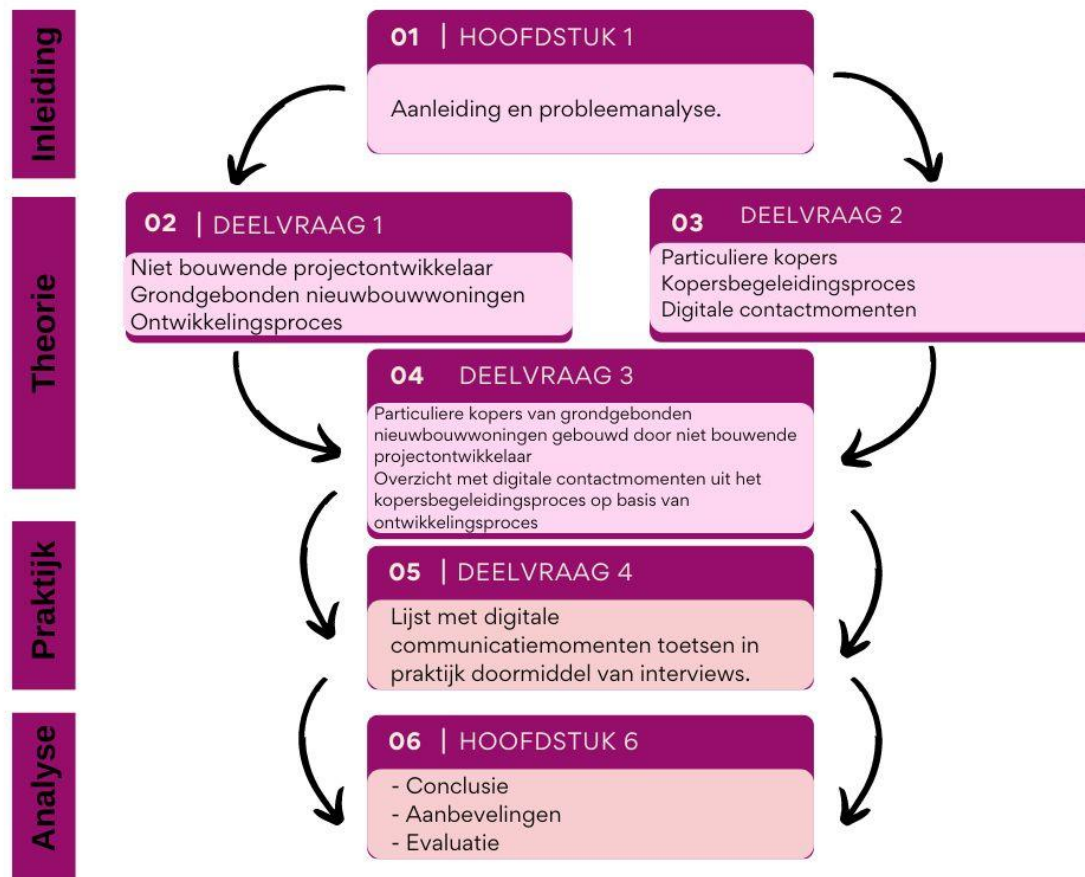
Deelvraag 3: Welke lijst met digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces kan worden opgesteld met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?

Praktijk en analyse

Deelvraag 4: Op welke manier kan de lijst met digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar worden getoetst in de praktijk?

1.1.4 Onderzoeksmodel

Het onderzoeksmodel wordt weergegeven aan de hand van in de vorige paragraaf benoemde deelvragen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de TPA-structuur. Dit betekent Theorie, Praktijk en Analyse. Door deze weergave wordt duidelijk dat de theorie en praktijk met elkaar in verband hebben. Daarnaast geeft het de lezer een duidelijk visueel inzicht in de relatie tussen de deelvragen. Het onderzoeksmodel wordt weergegeven in figuur 1.1.



Afbeelding 1.1: Onderzoeksmodel, (Eigen werk, 2022)

In hoofdstuk 1 worden de aanleiding, de probleemanalyse, doelstelling en de deelvragen van het onderzoek geschreven. Zo wordt de onderzoekstructuur zichtbaar, dit is nodig voor de verdere uitwerking van het onderzoek. De deelvragen, bestaande uit theoretische- en praktijk vragen zijn nodig om antwoord te geven op de probleemstelling.

Deelvraag 1 is uitgewerkt in hoofdstuk 2 en hierin worden de begrippen geoperationaliseerd en wordt het perspectief van het onderwerp duidelijk. De deelvraag luidt: “Hoe ziet het ontwikkelingsproces eruit van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?”. Allereerst wordt de definitie beschreven van een projectontwikkelaar en worden de soorten projectontwikkeling beschreven. Tevens wordt ook de definitie toegelicht van grondgebonden nieuwbouwwoningen en wordt toegelicht wat het ontwikkelingsproces inhoudt. Dit vormt samen een afbakening van de begrippen in de deelvraag.

Deelvraag 2 wordt beschreven in hoofdstuk 3. Het onderwerp wordt geoperationaliseerd en wordt beschreven hoe dit zich vormgeeft. In dit hoofdstuk wordt deelvraag 2 beantwoord die luidt: “Op welke wijze kunnen de digitale communicatiemomenten van de kopersbegeleidingsproces in kaart worden gebracht?”. Hier wordt omschreven hoe het kopersbegeleidingsproces verloopt, wat digitale communicatie is en welke momenten daarin

voorkomen. Op deze manier kan de deelvraag concreet worden gemaakt en samen met deelvraag 1 vormen deze deelvragen deelvraag 3.

Deelvraag 3 wordt beschreven in hoofdstuk 4. In deze deelvraag wordt het beroepsproduct gevormd is door deelvraag 1 en 2 samen te voegen. De deelvraag luidt: “Welke lijst met digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces kan worden opgesteld met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?” In dit hoofdstuk wordt een lijst opgesteld met de digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces met betrekking tot het ontwikkelingsproces van nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar. Daarnaast worden de communicatiemomenten beoordeeld op digitale mogelijkheid. Deze eerste drie deelvragen vormen de basistheorie welke in praktijk getoetst wordt in het volgende hoofdstuk.

Deelvraag 4 wordt uitgewerkt in hoofdstuk 5. Dit hoofdstuk betreft de praktijkfase waarin deelvraag die luidt als: “Op welke manier kan de lijst met digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar worden getoetst in de praktijk?” wordt uitgewerkt. In deze deelvraag wordt de lijst met digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen getoetst. Hier zullen interviews met kopersbegeleiders worden afgenomen, de input en feedback uit deze interviews wordt gebruikt om de lijst aan te passen en deze later definitief te maken.

De hoofdvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 6. Deze luidt als volgt: “Welke lijst met digitale communicatiemomenten die betrekking hebben op het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen kan worden opgesteld bij een niet bouwende projectontwikkelaar?” De hoofdvraag wordt door de eerste drie deelvragen (theoretisch) en deelvraag vier (praktijk) beantwoordt. Op basis van de uitwerking van de deelvragen worden aanbevelingen gedaan en wordt het onderzoek geëvalueerd.

1.2 Onderzoeksopzet

In deze paragraaf wordt de wijze van het onderzoek beschreven. In subparagraaf 1.2.1 wordt de onderzoeksaanpak beschreven. Deze onderzoeksaanpak bestaat uit de algemene aanpak en de concrete aanpak per deelvraag. Als laatste wordt in subparagraaf 1.2.2 de kwaliteit van onderzoek beschreven.

1.2.1 Onderzoeksaanpak

In deze subparagraaf wordt de onderzoeksaanpak beschreven. Hierbij wordt aangegeven welke activiteiten plaats moeten vinden om de analyse te maken. Ook wordt de algemene aanpak per deelvraag beschreven. Dit zijn de algemene activiteiten om het proces voortgang te bieden. Als laatste wordt de concrete aanpak per deelvraag beschreven. Hierbij worden de methoden genoemd per deelvraag om deze te maken.

Algemene aanpak

De algemene aanpak geeft de hoofdonderdelen weer van het onderzoek. Om het onderzoek af te ronden binnen een tijdsbestek van ongeveer 20 weken wordt een 40-urige werkweek gehanteerd. De algemene onderzoeksactiviteiten bestaan uit alle activiteiten de naast de activiteiten per deelvraag worden uitgevoerd.

De volgende activiteiten worden uitgevoerd:

1. Opstellen van het plan van aanpak
2. Kennismakinggesprek met afstudeerbegeleider en praktijkbegeleider;

3. Brainstormen over hoe het onderzoek kan worden ingedeeld;
4. Onderzoek doen naar informatie met betrekking tot het te onderzoeken onderwerp;
5. Dagelijks bijhouden van het logboek;
6. Tussentijdse gesprekken met afstudeerbegeleider en met de praktijkcoach;
7. Terugkom dag op Saxion Enschede;
8. Het onderzoek na laten kijken door twee personen om te controleren op grammatica en spellingsfouten, met als doel de leesbaarheid vergroten;
9. Het onderzoeksverslag verbeteren op basis van feedback;
10. Het onderzoeksverslag inleveren;
11. Presenteren en verdedigen.

Concrete aanpak per deelvraag

De algemene onderzoeksactiviteiten zijn in de vorige paragraaf behandeld. In deze paragraaf wordt de concrete aanpak per deelvraag toegelicht. Voor het opstellen van deze activiteiten wordt gekeken naar de onderzoeksmethode, de algemene activiteiten, de specifieke activiteiten en de bronnen.

Deelvraag 1: Hoe ziet het ontwikkelingsproces eruit van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?	
Onderzoeksmethode	Deelvraag 1 valt onder de theorie van het onderzoek. Hierin wordt beschreven wat het begrip grondgebonden nieuwbouwwoningen inhoudt, en hoe het ontwikkelingsproces hiervan zich vormgeeft. Daarnaast wordt gedefinieerd wat een niet bouwende projectontwikkelaar is. Om deze deelvraag te beantwoorden wordt gebruikt gemaakt van literatuuronderzoek (Verhoeven, 2018). Bij literatuuronderzoek wordt gezocht naar gegevens die al door andere onderzoekers zijn vastgesteld. Hierbij wordt gebruik gemaakt van secundaire literatuur, dit zijn rapporten gemaakt door auteurs die rapporteren naar eerdere onderzoeken. Deze informatie wordt gezocht, later gefilterd en als laatst wordt informatie geselecteerd.
Algemene activiteiten	▪ Brainstormen; ▪ Bekijken welke stukken gefilterd kan worden en later geselecteerd; ▪ Feedback vragen; ▪ Feedback verwerken; ▪ Spellingcontrole uitvoeren; ▪ Wekelijks gesprekken met praktijkbegeleider; ▪ Bijhouden van het logboek.
Specifieke activiteiten	▪ Beschrijven wat het ontwikkelingsproces in verband met een projectontwikkeling; ▪ Beschrijven wat grondgebonden woningen zijn; ▪ Beschrijven wat een nieuwbouwwoning is; ▪ Formuleren deelconclusie.
Bronnen	www.svmnivo.nl (SVMNIVO, 2021) www.vastgoedbilbiotheek.nl (Amsterdam School of Real Estate, z.d) www.nieuwbouwnederland.nl (Nieuwbouw Nederland, z.d)

Tabel 1.1 Onderzoeksaanpak deelvraag 1 (Eigenwerk, 2022)

Deelvraag 2: Op welke wijze kunnen de digitale communicatiemomenten met een particuliere koper uit het kopersbegeleidingsproces in kaart worden gebracht?

Onderzoeksmethode	Deelvraag 2 maakt net als de voorgaande deelvraag 1 uit van de theorie van het onderzoek en zal gelijk worden onderzocht.
--------------------------	---

	Voor het afbakenen van het begrip particuliere koper zal gebruikt worden gemaakt van secundaire literatuur (Verhoeven, 2018). Daarnaast wordt het kopersbegeleidingsproces in beeld gebracht met daarin de communicatiemomenten en zullen de digitale communicatiemomenten in kaart worden gebracht.
Algemene activiteiten	▪ Brainstormen; ▪ Bekijken welke stukken gefilterd kan worden en later geselecteerd; ▪ Feedback vragen; ▪ Feedback verwerken; ▪ Spellingcontrole uitvoeren; ▪ Wekelijkse gesprekken met praktijkbegeleider; ▪ Bijhouden van het logboek.
Specifieke activiteiten	▪ Onderzoeken welke onderdelen van de digitaliseringsmogelijkheden van toepassing zijn; ▪ Formuleren deelconclusie. ▪ Feedback vragen; ▪ Feedback verwerken; ▪ Spellingcontrole uitvoeren; ▪ Wekelijkse gesprekken met praktijkbegeleider; ▪ Bijhouden van het logboek.
Bronnen	www.hevo.nl (Hevo, 2021) www.capitalvalue.nl (Capital value, z.d) www.vanwonen.nl (VanWonen, z.d) www.neprom.nl (Neprom, z.d)

Tabel 1.2 Onderzoeksaanpak deelvraag 2 (Eigenwerk, 2022)

Deelvraag 3: Welke lijst met digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces kan worden opgesteld met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?	
Onderzoeksmethode	Deelvraag 3 bestaat uit een koppeling van de voorgaande twee deelvragen aan de hand van de voorgaande analyse kan een lijst met de digitale communicatiemomenten worden opgesteld met betrekking op het ontwikkelingsproces van nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar worden opgesteld. In deze deelvraag zal het beroepsproduct worden ontwikkeld. Gekeken wordt naar welke onderdelen in de lijst moeten voorkomen. Op basis van de analyses en het onderzochte uit deelvraag 1 en 2.
Algemene activiteiten	▪ Feedback vragen; ▪ Feedback verwerken; ▪ Spellingcontrole uitvoeren; ▪ Wekelijkse gesprekken met praktijkbegeleider; ▪ Bijhouden van het logboek.
Specifieke activiteiten	▪ De gegevens van deelvraag 1 en 2 meenemen in de beantwoording; ▪ Selecteren en filteren van de gegevens uit de analyse van deelvraag 1 en 2; ▪ Opstellen van een lijst met onderdelen van de digitaliseringsmogelijkheden; ▪ De lijst met gegevens toelichten.
Bronnen	www.checklijst.nl (Checklijst, z.d) Boek; Wat is onderzoek van Nel Verhoeven (Verhoeven, 2018)

Tabel 1.3 Onderzoeksaanpak deelvraag 3 (Eigenwerk, 2022)

Deelvraag 4: Op welke manier kan de lijst met digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar worden getoetst in de praktijk?

Onderzoeksmethode	Deelvraag 4 zal worden uitgewerkt met de interview onderzoeksmethode. Een interview is een vraaggesprek waarin de beleving van de geïnterviewde op de eerste plaats staat. Het doel is bij een interview om informatie te verzamelen over een onderwerp (Verhoeven, 2018). Een interview kan op verschillende manieren worden afgenomen. Dit ligt aan de soort vraagstelling. In het interview van dit onderzoek wordt een half-gestructureerde interview gehouden dit betekent dat de interview vragen deels gesloten vragen zijn en deels openvragen (Verhoeven, 2018). Na de interviews kan de gefilterde informatie worden toegevoegd aan de lijst en kan deze worden afgerond.
Algemene activiteiten	▪ Feedback vragen; ▪ Feedback verwerken; ▪ Spellingcontrole uitvoeren; ▪ Wekelijks gesprekken met praktijkbegeleider; ▪ Bijhouden van het logboek.
Specifieke activiteiten	▪ Bedrijven selecteren; ▪ De koper begeleiders benaderen; ▪ Interview vragen opstellen; ▪ Interview vragen laten beoordelen door twee personen; ▪ Interview afnemen; ▪ Interview analyseren en filteren; ▪ Opstellen van definitieve lijst met digitale communicatie momenten.
Bronnen	Boek; Wat is onderzoek van Nel Verhoeven (Verhoeven, 2018) Geïnterviewde: Verschillende kopers begeleiders.

Tabel 1.4 Onderzoeksaanpak deelvraag 4 (Eigenwerk, 2022)

Tot slot wordt antwoord gegeven op de gestelde probleemstelling, deze luidt: “Welke lijst met digitale communicatiemomenten die betrekking hebben op het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen kan worden opgesteld bij een niet bouwende projectontwikkelaar?” Om deze vraag te beantwoorden wordt aan het einde van elk gemaakt hoofdstuk een deelconclusie opgesteld. Deze deelconclusies bij elkaar vormen samen de input voor de eindconclusie van het onderzoek. Om antwoord te geven op de probleemstelling worden de volgende activiteiten uitgevoerd;

- Activiteit 1: Het schrijven van de deelconclusies;
- Activiteit 2: Analyseren van de deelconclusies en deze proberen te verbinden aan elkaar en de probleemstelling;
- Activiteit 3: Het maken van een eindconclusie en dus antwoord geven op de gestelde probleemstelling;
- Activiteit 4: De aanbevelingen schrijven voor de organisatie en eventueel toekomstig onderzoek op basis van de uitkomsten van het onderzoek en de eindconclusies.

1.2.2 Kwaliteit van onderzoek

De kwaliteit van het onderzoek speelt op verschillende momenten een rol: Bij het maken van het ontwerp en het operationaliseren van de begrippen, bij het samenstellen van steekproef, bij het respons van de resultaten uit het interview en de uitgezette enquête. De kwaliteit van

het onderzoek kan op verschillende manieren worden getoetst namelijk; op de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid (Verhoeven, 2018).

Betrouwbaarheid

Tijdens het uitvoeren van het kan het voorkomen dat toevallige fouten worden gemaakt. De betrouwbaarheid van het onderzoek geeft aan op welke manier het onderzoek zeker vrij is van toevallige fouten. Om de betrouwbaarheid op een goede manier te kunnen testen moet het onderzoek haalbaar zijn. De onderzoeker die hetzelfde onderzoek ook uitvoert zal op dezelfde uitkomsten uit moeten komen. Als de tweede onderzoeker uitkomt op dezelfde resultaten is het onderzoek betrouwbaar verklaard. Om de betrouwbaarheid te waarborgen moeten relevante bronnen worden gebruikt (Verhoeven, 2018).

Interviews

Door het afnemen van interviews bij deskundigen op het gebied van kopersbegeleiding wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. Door vooraf de vragen op te stellen en later te analyseren met de praktijkcoach en de eerste begeleider wordt de betrouwbaarheid van de vragen gewaarborgd (Verhoeven, 2018). Om de lijst te kunnen toetsen worden deskundige kopersbegeleiders geïnterviewd. Deze groep heeft een minimaal twee jaar werkervaring nodig bij een bouwende projectontwikkelaar of in dienst voor een niet bouwende projectontwikkelaar, om zo de betrouwbaarheid te kunnen garanderen.

Verantwoording onderzoeksopzet

Doormiddel van het plan van aanpak worden de probleemstelling, onderzoeksopzet en de aanpak zo gedetailleerd mogelijk weergegeven. Deze onderdelen vormen samen het uitgangspunt voor de analyse en zorgt in de beginfase voor betrouwbaarheid van het onderzoek (Verhoeven, 2018).

Logboek

Alle stappen die tijdens het afstudeeronderzoek worden gemaakt worden genoteerd in een logboek. In het logboek worden alle keuzes met bijbehorende argumenten vastgelegd. Hierin worden keuzes en bijbehorende argumentatie weergegeven. In het logboek worden ook de sleutelmomenten weergegeven, zodat deze makkelijk zijn terug te vinden (Verhoeven, 2018).

Peer feedback en member check

Aan begeleiders en coaches wordt gedurende het hele traject feedback gevraagd. Dit gebeurt tijdens begeleidingsgesprekken met de eerste begeleider en coach gesprekken met de praktijkbegeleider. Door de feedback te verwerken in het onderzoek zal de voortgang niet snel stagneren en wordt de betrouwbaarheid verhoogd. Door goed contact met de praktijkcoach tijdens het proces over de opzet en de uitvoering van het onderzoek wordt nog eens de betrouwbaarheid verhoogd.

Iteratie

Het proces van analyse en dataverzameling wordt meerdere malen doorlopen. Door de begeleidingsgesprekken met de eerste begeleider die eenmaal per twee weken wordt gepland, wordt het proces meerdere malen gecheckt en wordt kritisch naar de inhoud van het onderzoek gekeken (Verhoeven, 2018).

Validiteit

De validiteit van het onderzoek gaat dieper in op de in welke mate het onderzoek vrij is systematische gemaakte fouten. Wanneer een respondent een ander antwoord geeft dat beter bij de respondent past dan is dit een voorbeeld van een validiteit fout. De validiteit kan worden verdeeld in drie soorten. Interne-, externe- en begripsvaliditeit (Verhoeven, 2018).

Interne validiteit

Dit betekent dat het onderzoek in staat is om de juiste conclusies te trekken. Deze conclusies zijn in staat te zijn om de kritiek van collega-onderzoekers te negeren. De interne validiteit kan gewaarborgd worden door gebruik te maken van de juiste relevante bronnen, zodat de gebruikte informatie en keuzes goed zijn onderbouwd. Daarnaast wordt in het onderzoek gebruik gemaakt van triangulatie om de interne validiteit te waarborgen. Bij deze vorm wordt gebruik gemaakt van kwantitatieve en kwalitatieve dataverzamelmethode. Zo kan het onderzoek vanuit meerdere perspectieven worden bekeken.

Externe validiteit

De externe validiteit heeft betrekking tot de generaliseerbaarheid van het onderzoek. Dit betekent dat het onderzoek gebruikt kan worden door andere soortgelijke ondernemingen (Verhoeven, 2018). Om de externe validiteit te garanderen dient de doelgroep van het onderzoek overeen te komen met de groep die is ondervraagd tijdens het interview.

Begripsvaliditeit

Begripsvaliditeit heeft betrekking op de gevonden resultaten, de resultaten moeten hetzelfde zijn dat ook gemeten moest worden. Voor het onderzoek worden de begrippen afgebakend en geoperationaliseerd. Om zo inzicht te geven op wat voor het onderzoek moet worden gemeten. Vervolgens wordt tijdens de interviews door middel van gesprekstechnieken doorgevraagd zodat de onderzoeker achter de werkelijk bedoelde antwoorden kan komen. Hierdoor wordt de begripsvaliditeit nogmaals gewaarborgd (Verhoeven, 2018).

Bruikbaarheid

De bruikbaarheid heeft betrekking op de afspraken die onderling zijn gemaakt tussen coach en de student. Dit wil zeggen dat andere soortgelijke ondernemingen een andere interpretatie kunnen hebben van begrippen (Verhoeven, 2018). Om de bruikbaarheid te waarborgen dienen veel afspraken en contactmomenten plaats te vinden tussen opdrachtgever en de coach. Door de contactmomenten kan het adviesrapport worden afgestemd om de wensen en eisen van de opdrachtgever te waarborgen.

Het onderzoek dient toepasbaar te zijn. Hierbij is het noodzakelijk dat tijdens het proces de praktijkcoach op de hoogte is van de manier van onderzoeken, de manier van informatie verkrijgen en de manier van onderzoeksresultaten verwerken. Daarnaast is het wederzijds waardering en vertrouwen tussen de praktijkcoach en de onderzoeker van belang. Hierdoor ontstaat een fijne werkomgeving en sfeer zodat het onderzoek optimaal kan worden uitgevoerd. Dit wordt gewaarborgd door dat de praktijkcoach en onderzoeker regelmatig met elkaar in gesprek gaan over de voortgang van het onderzoek en houden beide zich aan de gemaakte afspraken te houden. Als laatste moet het onderzoek tijdig zijn, de aanbevelingen die uit het onderzoek ontstaan moeten door het bedrijf binnen korte tijd worden uitgevoerd.

1.3 Leeswijzer

In dit eerste hoofdstuk is de inleiding van het onderzoek gegeven naar aanleiding van de probleemomschrijving en de onderzoeksopzet. In hoofdstuk 2 wordt de eerste deelvraag beantwoord. Het hoofdstuk zal het antwoord geven op de vraag hoe het ontwikkelingsproces van een niet bouwende projectontwikkelaar eruitziet. Eerst zullen de begrippen projectontwikkeling en projectontwikkelaar worden afgebakend. Daarna wordt het ontwikkelingsproces toegelicht en als laatste wordt beschreven om welke soort woningen het onderzoek gaat.

In hoofdstuk drie wordt antwoord gegeven op de tweede deelvraag. Het doel van dit hoofdstuk is het in kaart brengen van alle digitale communicatiemomenten binnen het kopersbegeleidingsproces. Hierdoor wordt eerst het begrip particuliere kopers afgebakend.

Alle communicatiemomenten die de kopersbegeleider heeft met de particuliere koper worden in beeld worden gebracht en daarna worden beoordeeld op digitale mogelijkheid.

In hoofdstuk vier worden de analyses oer de eerste twee deelvragen samengevoegd waardoor antwoord kan worden gegeven op de derde deelvraag. Het antwoord op deze deelvraag is het beroepsproduct in dit onderzoek ook wel een lijst met alle digitale communicatiemomenten en van de kopersbegeleider met de particuliere koper van grondgebonden nieuwbouwwoningen. Ook wordt in dit hoofdstuk een theoretisch kader gegeven van de kwalitatieve onderzoeken en analyses tot op dat moment.

In hoofdstuk vijf wordt het beroepsproduct getoetst in de praktijk. De lijst wordt getoetst in de vorm een van halfopen interviews met professionals. In dit hoofdstuk wordt weergegeven met welke professionals de interviews worden gehouden en deze input wordt verwerkt in een analyse vorm. Door middel van deze input en analyse kan het beroepsproduct worden gewijzigd. Hierdoor ontstaat een definitief beroepsproduct.

In hoofdstuk zes ook het laatste hoofdstuk, wordt afgesloten met aanbevelingen, conclusies en een evaluatie. De aanbevelingen zullen worden opgedeeld in aanbevelingen gericht naar het bedrijf en aanbevelingen voor een eventueel vervolgonderzoek.



Het ontwikkelingsproces

Hoofdstuk 2

Hoofdstuk 2 Het ontwikkelingsproces

In hoofdstuk twee is antwoord gegeven op de volgende deelvraag: "Hoe ziet het ontwikkelingsproces eruit van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?" Dit is onderzocht aan de hand van deskresearch, door middel van literatuuronderzoek. Allereerst wordt in paragraaf 2.1 beschrijven wat projectontwikkeling is. Vervolgens wordt in 2.2 het ontwikkelingsproces in fases toegelicht. Daarna wordt in paragraaf 2.3 het begrip grondgebonden woningen afgebakend. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een deelconclusie in paragraaf 2.4.

2.1 Projectontwikkeling

In subparagraaf 2.1.1 staat de definitie van projectontwikkeling beschreven. Daarna zijn de soorten projectontwikkelaars omschreven in subparagraaf 2.1.1. Door de omschrijvingen zijn de begrippen in het onderzoek afgebakend.

2.1.1 Definitie projectontwikkeling

De NEPROM (Nederlandse Vereniging van Projectontwikkeling maatschappijen) is een belangenvereniging van projectontwikkelaars en heeft als doel het bevorderen van de samenwerking tussen overheid en de markt op het gebied van projectontwikkeling. De NEPROM gebruikt niet één specifieke definitie voor het begrip projectontwikkeling. Dit komt doordat in de praktijk drie verschillende perspectieven worden gezien: het werkveld, bedrijfsmatige activiteit en professie. In dit onderzoek wordt de definitie van de NEPROM als de meest overkoepelende beschrijving van het begrip projectontwikkeling gezien en vormt deze de drie perspectieven samen (Neprom, 2022).

De definitie van het kader van dit onderzoek luidt als volgt: Het proces waarbij geld en gebruikers bijeen worden gebracht om een bouwwerk te realiseren (Neprom, 2022). Een projectontwikkelaar neemt de risico's over voor de klant en levert het bouwproject na ingebruikname over aan de huurder of koper. In dit onderzoek de particuliere koper nader toegelicht in hoofdstuk drie (G.J peek, 2018).

Projectontwikkeling gaat niet alleen over nieuw vastgoed ontwikkelen, maar gaat daarnaast ook om transformatie, herbestemmen en de maatschappelijke leefomgeving (Hogeschool Rotterdam, 2019). In de genoemde probleemanalyse uit hoofdstuk 1 is gebleken dat het probleem gericht is op grondgebonden nieuwbouwwoningen. In het kader van dit onderzoek is transformatie en herbestemming niet van belang omdat dit geen nieuwbouw betreft en is alleen ingegaan op het ontwikkelproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen.

2.1.2 Soorten projectontwikkelaars

Op de markt zijn verschillende soorten projectontwikkelaars te onderscheiden. Het verschil zit in de werkzaamheden van de projectontwikkelaars. In de onderstaande 2.1 tabel zijn de verschillende soorten projectontwikkelaars weergegeven en kort toegelicht. In het kader van dit onderzoek wordt de niet bouwende ontwikkelaar (nummer 8) verder uitgelicht omdat het uiteindelijke beroepsproduct door deze doelgroep gebruikt gaat worden.

Soort projectontwikkelaar		
Zelfstandige projectontwikkelaar	Deze projectontwikkelaar is tevens ook aannemer waardoor zelfstandig (gedeeltes) van een project gerealiseerd kunnen worden.	1
Ontwikkellende belegger	Deze projectontwikkelaar is vaak begonnen met enkel alleen beleggen en die later is overgegaan op het ook ontwikkelen, zodat later de gemaakte beleggingen meer rendement opleveren.	2
Projectontwikkelaar verbonden aan een financiële instelling	Deze projectontwikkelaar is een onderdeel van een financiële instelling zoals een bouwonderneming, bank of een beleggersonderneming.	3
Ontwikkellende woningcorporatie	Woningcorporaties ontwikkelen vaak zelf sociale woningbouw. Eventueel om een onrendabele top te budgetteren kan ook worden ontwikkeld in de vrije sector.	4
Adviserende en ontwerpende projectontwikkelaar	Deze projectontwikkelaar is vooral de architect die deze rol op zich neemt bij particuliere ontwikkelingen.	5
Gedelegeerd projectontwikkelaar	Deze projectontwikkelaar is verantwoordelijk voor delen van het totale proces. De ontwikkelaar wordt ingezet door derden en de winst is afhankelijk van het uiteindelijke resultaat.	6
Projectontwikkelaar als niet oorspronkelijke activiteit	Dit zijn ontwikkelaars als bedrijven die oorspronkelijk niet opricht zijn voor ontwikkelen van vastgoed maar voor de bedrijfsvoering vastgoed nodig zijn en dit zelf ontwikkelen.	7
Niet bouwende projectontwikkelaar	Dit zijn ontwikkelaars die gericht zijn op het gehele traject maar besteden de bouw uit aan een aannemer. Deze ontwikkelaar werkt dan ook met een gescheiden koop-/aannemingsovereenkomst.	8

Tabel 2.1: Soorten projectontwikkelaars (Eigenwerk, 2022/ (G.J peek, 2018)

Een niet bouwende projectontwikkelaar heeft geen bouwende afdeling binnen de organisatie en besteedt dit uit aan aannemers en onderaannemers. De projectontwikkelaars werken vaak met vaste partijen. Niet bouwende ontwikkelaars zoeken ontwikkelaars die bouwen en stippelen zelf het gehele traject uit en hierbij bedenken ze het complete concept. De niet bouwende projectontwikkelaar is niet dus in alle fases geheel betrokken, vaak blijft de communicatie wel volledig om zo het project goed te laten verlopen.

De tweedeling binnen het proces komt door de gescheiden koop-/aannemingsovereenkomst bij een niet bouwende projectontwikkelaar. De koop-/aannemingsovereenkomst is een soort koopcontract. Deze overeenkomst wordt getekend wanneer de bouw nog niet daadwerkelijk is gestart. Feitelijk wordt met deze overeenkomst de grond waarop de woning wordt gebouwd gekocht en wordt daarnaast een overeenkomst gesloten met de aannemer voor de bouw (Nationale Nederlanden, 2022).

In bijlage A2 is de koop-/ aannemingsovereenkomst weergegeven met daarin alle onderdelen benoemd. In deze bijlage is ook weergegeven waar de tweedeling zich bevindt binnen het proces en wordt vermeld dat de koop en aannemingsovereenkomst gescheiden zijn wanneer

het een niet bouwende projectontwikkelaar betreft. In dit onderzoek wordt uitgegaan van gescheiden koop- /aannemingsovereenkomst zodat het op te leveren beroepsproduct uiteindelijk gebruikt kan gaan worden door niet bouwende projectontwikkelaars.

2.2 Ontwikkelproces

In deze paragraaf is zijn de verschillende theorieën van het ontwikkelproces met elkaar vergeleken en geanalyseerd welke het meest geschikt is voor het onderzoek. Staat het ontwikkelproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar beschreven. De activiteiten van een projectontwikkelaar zijn onder te verdelen in verschillende fases van het ontwikkelproces.

De theorieën hebben elk een andere definitie van de fasering van het ontwikkelproces. In de onderstaande tabel 2.2 zijn de verschillende theorieën en fases benoemd.

NEN2574 (NEN, 1933)	Peek en Gehner (G.J peek, 2018)	Van Gool (Van Gool, 2020)	G.J Peek en Gehner (2011)	Miles (2015)	Preiser en Hamilton (2012)
Programma	Initiatief	Initiatief	Initiatief	Idea inception	Feasibility and acquisition
Ontwerp	Haalbaarhei d	Contract	Ontwikkel ing	Idea refinement	Design
Uitwerking	Commitment	Realisatie	Realisatie	Feasibility	Financially
Bouw	Realisatie	Afzet	Exploitatie of beheer	Contract negotiation	Constuction
Beheer en gebruik	Exploitatie			Formal commitment	Marketing/ Leasing
				Construction	Operations/ management
				Completion and formal opening	
				Management	

Tabel 2.2: Soort projectontwikkelaar (Eigen werk, 2022)

In dit onderzoek is uitgegaan van de manier van ontwikkeling hoe deze is weergegeven in het boek Handboek voor Projectontwikkeling geschreven door G.J Peek en E. Gehner (G.J peek, 2018). Hiervoor is gekozen omdat dit de meest gangbare en overkoepelende procesbeschrijving is. Door de algemene en recente uitwerking wordt een duidelijk beeld gecreëerd.

De fases van G.J Peek en E. Gehner uit 2018 zijn in de onderstaande afbeelding 2.1 weergegeven. In het kader van dit onderzoek worden de commitmentfase, realisatiefase en exploitatiefase geanalyseerd deze worden onder afbeelding 2.1 toegelicht. De fases één en twee zijn de initiatiefase en de haalbaarheidsfase en in bijlage B2 verder toegelicht omdat het de opbouw is maar worden verder niet geanalyseerd in het onderzoek. Deze fasering is gebruikt omdat volgens de theorie de commitmentfase tot en met de exploitatiefase de periodes zijn waar de contactmomenten met de klant zich bevinden. In deze fases kan ook het

kopersbegeleidingsproces naast het ontwikkelingsproces worden gelegd. Hier wordt verder op ingegaan in het volgende hoofdstuk.



Afbeelding 2.1: Ontwikkelproces in 5 stappen (Eigenwerk, 2022/ (G.J peek, 2018)

3 Commitmentfase

De commitmentfase start op het moment dat de haalbaarheidsfase is doorlopen en gebleken is of het plan reëel is, daarna gaat het project verder uitgewerkt worden. Deze commitmentfase staat voor een fase die zorgt voor een uiteindelijk realiseerbaar concept. Dit betekent dat alle factoren op groen moeten staan om het project te realiseren (G.J peek, 2018). In de commitmentfase wordt een programma van eisen opgesteld en een eerste definitiever ontwerp geschetst. Het ontwerp moet ook worden getoetst aan de hand van de gestelde randvoorwaarden. Daarnaast wordt in deze fase het uitvoeringsbestek gemaakt. Wanneer alle onderdelen uit de fase zijn voldaan is het een realiseerbaar concept en dus bouwtechnisch, financieel en markttechnisch haalbaar. Eerder in de initiatief fase is besproken dat gedurende het concept nog meerdere malen soms moet aangepast worden (Van Gool, 2020). Door het tussendoor aanpassen van het concept ontstaat een definitief en haalbaar concept. Daardoor kan de aannemer: de bouwsom berekenen, de omgevingsvergunning kan worden aangevraagd en de grond kan in gereedheid worden gebracht.

De financiering kan vaak pas rond komen wanneer verschillende onzekerheden zijn wegenomen, daarom worden in deze fase vaak ook de huur- of koopovereenkomsten gesloten. In dit onderzoek wordt enkel alleen gesproken over koopovereenkomsten. Naast de boven genoemde activiteiten is risico en prijsvorming ook een onderdeel van de commitmentfase. In de prijsvorming van het project is het belangrijk dat alle kosten en opbrengsten in kaart worden gebracht. Doormiddel van risicomanagement kunnen in elke fase de financiële risico's worden ingeschat (G.J peek, 2018).

4 Realisatiefase

De realisatiefase bestaat uit drie verschillende fases: werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. In de onderstaande tabel 2.3 zijn deze fases weergegeven en voor het gemak genummerd. Deze drie fases zijn van toepassing op het onderzoek en worden onder de afbeelding op de volgende pagina nader toegelicht.

4A Werkvoorbereiding	4B Uitvoering	4C Oplevering
Tekeningen	Ruwbouwfase	Voorschouw
Planningen	Afbouwfase	Definitieve oplevering
Begroting	Afwerking	Sleuteloverdracht
Inkoop materiaal		

Tabel 2.3: Realisatiefase (Eigenwerk, 2022 / (G.J peek, 2018)

4A Werkvoorbereiding

Bij de werkvoorbereiding in de realisatiefase gaat het om de uitwerking van het technische plan. In deze fase worden de productie- en uitvoeringstekeningen gemaakt. Ook wordt door de aannemer het proces op logistiekniveau uitwerkt in een werkbegroting, uitvoeringsplanning en verschillende soorten planningen met details over de inkoop van het materiaal (NOA, z.d).

4B Uitvoering

De uitvoering is in drie onderdelen te verdelen. Allereerst de ruwbouw, dan volgt de afbouw en als laatste de afwerking van de ontwikkeling. In de eerste fase van het project begint de daadwerkelijke realisatie en als eerste de ruwbouw. Dit is de start van het grondwerk en eindigt wanneer de woning water- en wind dicht is. In de afbouw worden de woningen binnen afgemaakt en begint met het plaatsen van de trap en het aftimmeren in de woning. Daarnaast worden de binnenwanden van de woning geplaatst en worden gas- water- en elektraleidingen geïnstalleerd. De laatste fase is de eind afwerking, in deze fase wordt de woning bewoonbaar gemaakt en moet het buitenterrein worden aangelegd (Werken aan projecten, z.d).

4C Oplevering

De laatste fase van het bouwproces is de oplevering. Dit is de definitieve oplevering en organiseert de projectontwikkelaar een voorschouw. Een voorschouw is niet verplicht voor een bouwbedrijf en heeft ook geen juridische status. Wel kan het zo zijn dat organisaties (Stichting Garantiewoning) eisen stelt aan een voorschouw. De voorschouw vindt vaak plaats één of twee weken voor de definitieve oplevering en de sleuteloverdracht (Stichting GarantieWoning, z.d).

5 Exploitatiefase

De exploitatiefase wordt vaak gezien als een fase die niet hoort bij de kern van de projectontwikkeling. Tijdens de exploitatiefase wordt meer beheer gedaan van het vastgoed. De projectontwikkelaar is nauwelijks meer betrokken. Het einddoel van een projectontwikkelaar is het realiseren van vastgoed in een juist gerealiseerde omgeving en meestal niet het exploiteren en beheren. In deze fase is het vastgoed immers al overgedragen aan de nieuwe eigenaar via het Kadaster. Het vastgoed wordt in gebruik genomen waar het voor is gerealiseerd (Exporo, z.d). De in exploitatiefase wordt getoond dat het vastgoed aan alle gestelde eisen voldoet. In het kader van dit onderzoek wordt deze fase meegenomen in het onderzoek dit omdat een ontwikkelaar toch te maken heeft met bijvoorbeeld garanties en getekende afspraken (G.J peek, 2018).

2.3 Grondgebonden nieuwbouwwoningen

In deze paragraaf wordt het begrip ‘grondgebonden nieuwbouwwoning’ afgebakend. Aan de hand van de definitie zijn ook de soorten grondgebonden nieuwbouwwoningen toegelicht en afgebakend.

Allereerst wordt de definitie van nieuwbouwwoning afgebakend. Nieuwbouwwoningen zijn een vooral bekend begrip in de koopsector dat is ook de sector waar dit onderzoek zich op baseert. Onder het begrip nieuwbouw vallen gebouwen die kortgeleden zijn gebouwd of nog moeten worden gebouwd. De term nieuwbouw mag +-30 jaar worden gebruikt voor een woning, enkel schrijven verschillende deskundigen anders (CBS, 2022). Deze deskundige zijn van mening dat de technieken van het bouwen snel veranderen en verbeteren hierdoor is een woning gebouwd in 1990 geen nieuwbouw meer omdat het niet meer zal voldoen aan de nieuwste technieken (specialisten, 2020). In dit onderzoek wordt uitgegaan dat een woning 10 jaar na de dag van in gebruik name nieuwbouw genoemd mag worden.

Nieuwbouwwoningen bestaan uit grondgebonden woning en niet grondgebonden woningen. In het kader van het onderzoek wordt uitgegaan van grondgebonden woningen. Een grondgebonden woning is een woning die rechtstreeks toegankelijk is op het straatniveau en waarvan één van de gebouwde woonlagen verbonden is met het maaiveld. Deze grondgebonden woningen hebben vaak een terras en/ of tuin (Overheid.nl, 2019). In het onderzoek wordt uitgegaan van een selectie grondgebonden woningen hieronder wordt verstaan woningtypes zoals: hoekwoningen, twee-onder-een-kapwoningen en rijwoningen (Puur Makelaars, 2020). In bijlage C1 staan de verschillende soorten grondgebonden woningen weergegeven en individueel nader toegelicht.

2.4 Deelconclusie

In dit hoofdstuk is de deelvraag beantwoord: “Hoe ziet het ontwikkelingsproces eruit van industriële grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?”. Allereerst zijn de begrippen ‘projectontwikkeling’ en ‘projectontwikkelaar’ omschreven. Een projectontwikkelaar brengt geld en gebruikers bijeen om een bouwwerk te realiseren. In dit onderzoek is uitgegaan van een niet bouwende projectontwikkelaar die ontwikkeld met een gescheiden koop/-aannemingsovereenkomst. Een projectontwikkelaar neemt daarnaast de risico’s over voor de klant en levert het bouwproject na ingebruikname over aan de huurder of koper. In dit onderzoek de particuliere koper dit wordt nader toegelicht in hoofdstuk drie.

Vervolgens is het begrip ‘grondgebonden nieuwbouwwoning’ afgebakend zoals deze in het onderzoek wordt verstaan. Dit is gedaan aan de hand van de definitie van nieuwbouwwoning, de omschrijving van grondgebonden woning, de prijs van nieuwbouwwoningen en de soort bouw hiervan. Dit onderzoek richt zich op nieuwbouwwoningen dit zijn een woningen die 10 jaar na de dag van in gebruik name nieuwbouw genoemd mogen worden. Voor de soort grondgebonden nieuwbouwwoningen is een selectie gemaakt bestaande uit verschillende woningtypes, zoals hoekwoningen, twee-onder-een-kapwoningen en rijwoningen.

In dit hoofdstuk is een afbakening gemaakt van de genoemde begrippen zodat duidelijk is waar het onderzoek zich op richt. In combinatie met het volgende hoofdstuk vormt dit hoofdstuk het theoretische kader voor de te opstellen lijst met digitale communicatiemomenten in hoofdstuk vier.

The background image shows a modern building with a large, arched window. In the foreground, there is a courtyard with a hopscotch grid drawn on the pavement. A person is walking in the courtyard, and a pink bicycle is parked on the right. A planter box with purple flowers is in the bottom left corner.

Kopersbegeleidingsproces

Hoofdstuk 3

Hoofdstuk 3 Kopersbegeleidingsproces

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op de volgende deelvraag: “Op welke wijze kunnen de digitale communicatiemomenten met een particuliere koper uit het kopersbegeleidingsproces in kaart worden gebracht?”. Deze deelvraag wordt beantwoord door middel van literatuuronderzoek. Eerst wordt in paragraaf 3.1 de definitie gegeven van particuliere koper. Vervolgens wordt in paragraaf 3.2 de definitie te geven van kopersbegeleider zodat later in het kopersbegeleidingsproces beschreven kan worden. Om vervolgens duidelijk te maken welke digitale communicatiemomenten de kopersbegeleider heeft in het kopersbegeleidingsproces.

3.1 Particuliere koper

In deze paragraaf wordt het begrip particuliere koper toegelicht en afgebakend. Dit is belangrijk om in de volgende paragraaf duidelijk te maken dat het om particuliere kopersbegeleiding gaat.

Om de definitie van een particuliere koper in dit onderzoek te geven zijn verschillende definities samengevoegd. Een particulier wordt gezien als een consument en een burger. In de wet staat beschreven dat een consument iemand is die niet handelt in het kader van een bedrijf of beroepsactiviteit. In de Van Dale is de volgende definitie van particulier gegeven: “Iemand in zijn hoedanigheid van persoon, niet die van functionaris” (Van Dale, z.d). De particuliere koper wordt gezien een individuele burger en is niet behorend tot de overheid of een bedrijf. (Overheid, 2013 t/m heden). In het kader van dit onderzoek wordt uitgegaan dat de particuliere koper als een consument en ook dus als een burger die iets aanschafft voor zichzelf en heeft hierdoor niet het doel om het aangekochte door te verkopen, de consument is een koper en gebruiker van een registergoed (Peeters, 2019).

Een particuliere koper van een grondgebonden nieuwbouwwoning wordt dan ook in dit onderzoek gezien als een natuurlijk persoon. Een natuurlijk persoon is een particulier, een mens van vlees en bloed, die ook rechten en plichten heeft. Zoals in de samenvattende definitie beschreven is, is de particuliere koper een consument. In het kader van het onderzoek doet de particuliere koper geen ‘consumentenkoop’. Dit omdat het bij een consumentenkoop gaat om roerende zaken en in dit onderzoek over onroerende zaken (Peeters, 2019).

3.2 Kopersbegeleiding

In deze subparagraaf 3.2.1 wordt de definitie gegeven van het begrip kopersbegeleiding. In subparagraaf 3.2.2 wordt het kopersbegeleidingsproces vervolgens weergegeven ten toelicht. Als laatste worden ook in deze subparagraaf de communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces weergegeven en geanalyseerd op digitale mogelijkheid. Samen vormt dit de basis voor de kopersbegeleiding.

3.2.1 Definitie kopersbegeleiding

Kopersbegeleiding is een vak dat wordt uitgevoerd door een kopersbegeleider. Een kopersbegeleider is vaak in dienst van een projectontwikkelaar of bouwbedrijf, maar het kan ook zijn dat de kopersbegeleiding is uitbesteed door de bouwer of projectontwikkelaar aan een extern bedrijf die dit proces op zich neemt. In het kader van dit onderzoek wordt uitgegaan van een kopersbegeleider die in dienst is of werkt uit naam van een projectontwikkelaar.

Het kopersbegeleidingsproces draait om de klantreis van de eindgebruiker in dit onderzoek te verstaan als particuliere koper (Monning, 2013). In dit proces worden stappen beschreven die de eindgebruikers doorlopen om van eerste kennismaking tot aan nazorg te komen (Rutten, 2018). Daarnaast worden in dit onderzoek de stappen beschreven die een kopersbegeleider moet doorlopen om de eindgebruiker te voorzien van informatie.

3.2.2 Kopersbegeleidingsproces

In dit onderzoek is uitgegaan van de definitie van kopersbegeleiding hoe deze is weergegeven in de theorie van Altuition geschreven door Berry Veldhoen. Deze theorie is gebaseerd op drie boeken namelijk: 'Basisboek een inleiding in het vakgebied' (Stephan van Slooten, 2018), 'Excelleren in emotionele klantbeleving' (Berry Veldhoen S. v., 2014) en het boek 'De 9+ organisatie; van marketshare naar mindshare' (Berry Veldhoen, 2010). Omdat het kopersbegeleidingsproces door vrijwel elke organisatie anders wordt doorlopen, is in dit onderzoek gekozen voor de theorie van Altuition. Door de overkoepelende procesbeschrijving, algemene en recente uitwerking wordt een duidelijk beeld gecreëerd.

De theorie van Altuition is ontstaan in 1997 maar wordt voortdurend bijgewerkt en is in de onderstaande tabel 3.1 weergegeven. In het kader van dit onderzoek worden de volgende faseringen toegelicht sale, realiseren, sleuteloeverdracht en wonen deze worden onder tabel 3.1 toegelicht. In de theorie van Altuition is gebaseerd en ontwikkelt door te kijken naar klantbeleving, werknemersbeleving en opbouw van organisaties.

1 Crowdsource	2 Pre-sale	3 Sale	4 Realiseren	5 Sleuteloeverdracht	6 Wonen
1a Interesse	2a Eerste indruk	3a Afspraak	4a Start bouw	5a De Voor-oplevering	6a Verhuizen
	2b Inschrijving	3b Kopen	4b Gedurende bouw	5b De oplevering	6b Nazorg
	2c Toewijzing	3c Keuzes maken			
		3d Notaris			

Tabel 3.1: Kopersbegeleidingsproces Altuition (Eigenwerk, 2022/ (Berry Veldhoen W. A., 1997)

De fases crowdsource en de pre-sale zijn in bijlage C2 toelicht en niet verder onderzocht in dit onderzoek. Deze worden uitgevoerd door de verkoopmanager van een projectontwikkelaar, de kopersbegeleider komt in beeld vanaf het tekenen van de koopovereenkomst en de aannemingsovereenkomst voor het maken van alle keuzes. De onderstaande fasering is gebruikt omdat de sale fase tot en met wonen fase de fases zijn waar de kopersbegeleider de eindgebruiker moet voorzien van informatie. In deze fases kan ook het ontwikkelingsproces naast het kopersbegeleidingsproces worden gelegd. Hier wordt verder op ingegaan in het volgende hoofdstuk (Berry Veldhoen W. A., 1997).

3 Sale

In deze fase wordt bekend welke aannemer de woningen zal gaan realiseren, tevens zijn ook de bouwkosten inzichtelijk gemaakt en zijn de contract stukken gereed. De projectontwikkelaar waaronder de kopersbegeleider krijgt de verkooptekeningen, meer- en minder werklijst, de kleurstalen en een situatietekening. Ook treft de aannemer in deze fase de laatste voorbereidingen voor start van de bouw.

3a Afspraak

De kopersbegeleider heeft een gesprek met de koper om de tekeningen en bijbehorende documenten zorgvuldig door te nemen en om met symbolen op de tekeningen wensen aan te geven. Op deze manier weet de koper exact wat verwacht kan worden rondom de koop van een nieuwbouwwoning. De kopersbegeleider kan op dat moment alle vragen beantwoorden zodat de koper een weloverwogen beslissing kan nemen.

3b Kopen

Wanneer de koper met de kopersbegeleider de beslissing heeft genomen om de nieuwbouwwoning te kopen, worden de koopovereenkomst en de aannemingsovereenkomst opgemaakt en later getekend. Tijdens het tekenen gaan de vastgestelde opschortende voorwaarden in. De opschortende voorwaarden zijn voorwaarden waaraan eerst moet worden voldaan, voordat een koop-/aannemingsovereenkomst in werking treedt (Nieuwwonen, 2020).

3c Keuzes maken

De kopersbegeleider biedt de koper mogelijkheden en opties om te ontzorgen en inspireren. Samen met de kopersbegeleider worden de ruwbouw- en afbouwopties besproken in een bouwkundig gesprek. Voor het maken van de keuzes bezoekt de particulier koper sanitaire-badkamer- en keuken showrooms.

3d Notaris

Wanneer aan de opschortende voorwaarden is voldaan, nodigt de kopersbegeleider de koper uit om een afspraak in te plannen met de notaris voor de grondoverdracht en de hypotheekakte. Na de ondertekening van de stukken is de particuliere koper officieel eigenaar van de grond.

4 Realiseren

In deze fase wordt gestart met de bouw, deze fase kan 9 tot 12 maanden duren. Voorafgaand zijn de aannemers vergunningen en ontheffingen zijn verleend. Alles is startklaar voor de daadwerkelijke uitvoering.

4a Start bouw

Binnenkort wordt de locatie gereed gemaakt voor de realisatie van de woningen. Hiermee wordt bedoeld dat de contouren van de nieuwe straten zichtbaar worden. De ondergrondse infrastructuur zoals riolering, waterleidingen, elektra, kabels en glasvezel zijn al aangelegd. In de vaktermen wordt gesproken van een bouwrijpe locatie. De kopersbegeleider informeert de kopers over wanneer de exacte start van de bouw plaats vindt. De kopersbegeleider is daarnaast de contactpersoon die de informatie verstrekt en is de bewaker van de deadlines.

4b Gedurende de bouw

Gedurende de bouw houdt de kopersbegeleider de particuliere kopers op de hoogte van de ontwikkelingen op de bouw. De koper wordt door de kopersbegeleider geïnformeerd bij de eerste paal, het hoogste punt en weersinvloeden. Daarnaast organiseert de kopersbegeleider een of meerdere kijkdagen hierin worden de kopers rondgeleid in de toekomstige woning. Tijdens deze kijkdagen worden de tekeningen nagemeten en derden partijen zoals badkamer en keuken specialisten aanwezig voor het inmeten van deze voorzieningen.

5 Sleuteloverdracht

In deze fase vindt de vooroplevering plaats en later wordt de woning officieel opgeleverd en overdragen aan de eigenaar.

5a De vooroplevering

Voordat de woning officieel wordt opgeleverd, ontvangt de koper van de kopersbegeleider een uitnodiging voor de vooroplevering ook wel voorschouw genoemd. Tijdens deze vooroplevering controleert de kopersbegeleider samen met de particuliere koper de nieuwbouwwoning op gebreken en afwijkingen aan de hand van de meer- en minderwerklijst en/ of de technische omschrijving. De aannemer heeft dan nog ongeveer twee weken vóór de officiële oplevering om de gebreken te herstellen.

5b De oplevering

Bij de oplevering wordt een proces-verbaal van oplevering opgesteld en ondertekend. Het is van belang dat alle zichtbare gebreken worden opgeschreven op dit document. Samen met

de kopersbegeleider en eventueel een bouwkundige wordt de woning kritisch nagekeken op bouwkundige gebreken. Eventueel kan nog 5% achtergehouden worden om de gebreken op te lossen. Dit kan via een depot bij de notaris of via een bankgarantie. Wanneer de overeenkomst wordt ondertekend, krijgt de particuliere koper de sleutels en daarmee is de woning officieel overgedragen.

6 Wonen

In deze fase kan de nieuwe eigenaar na de verhuizing aan de slag om de nieuwbouwwoning naar wens in te richten.

6a Verhuizen

De nieuwbouwwoningen worden eigenlijk nooit turn-key. Sommige kopers vinden het prettig wanneer muren geschilderd zijn, de vloer is gelegd en de raamdecoratie al hangt. Daarin kan ook de kopersbegeleider een helpende hand bieden. Tevens is het soms ook mogelijk om verhuisservice te bieden wanneer kopers direct hun intrek willen nemen.

6b Nazorg

Na de verhuizing is het voor de kopersbegeleider van belang om in contact te blijven over de ontwikkeling van de woonomgeving. Ook is de kopersbegeleider nog aanspreekbaar voor eventuele openstaande opleverpunten of mogelijk onderhoud. Ook monitort de kopersbegeleider hier het doorlopen proces en de beleving van de kopers.

3.2.3 Digitale communicatiemomenten

In deze subparagraaf staat beschreven wat wordt verstaan in dit onderzoek onder digitalisering. Op basis van de definitie is inzichtelijk gemaakt welke communicatiemomenten voorkomen in het kopersbegeleidingsproces ook wordt gekeken welke communicatiemomenten een digitaal beloop kunnen krijgen (Super Office CRM, z.d).

Digitalisering

Digitalisering bestaat uit het digitaliseren van data van een proces. Bij digitalisering wordt analoge data omgezet naar digitale data. Het digitaliseren van een proces houdt in dat procedures die vroeger niet digitaal waren, nu online aan de hand van internet geregeld kunnen worden (Rutten, 2018). Het kopersbegeleidingsproces en daarmee ook de klantenreis verandert steeds vaker naar online handelingen (Bewust nieuwbouw, z.d). Doordat internet de grootste informatiebron is voor particulieren gaat het onderzoek in op de digitalisering van het kopersbegeleidingsproces (Super Office CRM, z.d).

In de onderstaande tabel 3.2 weergegeven op de volgende pagina tabel is een overzicht weergegeven op basis van het kopersbegeleidingsproces van Altuition (Berry Veldhoen W. A., 1997). In dit overzicht zijn alle contactmomenten weergegeven en beoordeeld op digitale mogelijkheid (T. Vogels, 2018). De digitale mogelijkheid is beoordeeld door de onderzoeker zelf en door een onderzoek gedaan genaamd digitale projectontwikkeling. De beoordeling is in vrijwel elke onderzoek verschillend en om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen worden in de praktijk deze digitale mogelijkheid na gekeken door middel van interviews met deskundigen.

Communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces

3 Sale		Digitaal
3a <i>Afspraak</i>	Projectontwikkelaar waaronder ook de kopersbegeleider start de verkoop van de woningen.	Ja
	De klant meldt zich aan bij de verkoop van het project door zich in te schrijven.	Ja
	De projectontwikkelaar en of de kopersbegeleider wijst bouwnummers toe aan klanten.	Ja
	De kopersbegeleider maakt een afspraak voor het doornemen van de tekeningen en bevestigt deze afspraak.	Ja
	Afspraak voor het doornemen van de tekeningen met de klant.	Nee
	Wanneer de tekeningen en overeenkomst juist zijn worden deze getekend.	Nee
	Koper geeft aan wel of geen kostenindicatie van de individuele wensen te willen hebben.	Ja
3b <i>Kopen</i>	Koop-/aannemingsovereenkomst is getekend door de koper, +/- 8 weken later wordt de woning notarieel vastgelegd.	Nee
	Kopersbegeleider geeft de verkochte woningen door aan diverse partijen zoals: notaris, koper en makelaar.	Ja
	De betrokken partijen worden voorzien van informatie betreft de verkoopstand.	Ja
3c <i>Keuzes maken</i>	De kopersbegeleider maakt een prijsindicatie voor de individuele wensen koper.	Ja
	De kopersbegeleider bespreekt de wensen m.b.t standaard en individueel meer- en minderwerk.	Nee
	De koper bezoekt showrooms en maakt zijn keuze uit de verschillende mogelijkheden. Kopersbegeleider krijgt dit teruggekoppeld.	Nee
	Kopersbegeleider vraagt offertes aan bij de uitvoerende aannemer van de individuele wensen van de koper.	Ja
	De kopersbegeleider stelt een compleet kopers keuzepakket samen. Met standaard en individuele gemaakte keuzes.	Ja
	De koper maakt een besluit over het meer- en minderwerk.	Ja
	Kopersbegeleider verstuurd de stukken naar de betrokken partijen en naar de koper ter controle. Meer- en minderwerklijst, optietekeningen en offertes.	Ja
3d <i>Notaris</i>	De koper gaat akkoord, de woning wordt kadastraal vastgelegd door notaris op basis van de koop-/aannemingsovereenkomst is de koop nu definitief. Kopersbegeleider begeleidt dit.	Nee
4 Realiseren		
4a <i>Start bouw</i>	De werkvoorbereiding communiceert met uitvoering, leveranciers en onderaannemers.	Ja
	Start bouwactiviteiten en bijbehorende informatie aan koper melden	Ja
4b <i>Gedurende bouw</i>	Tijdens de realisatie van de woning houdt de kopersbegeleider contact met de kopers.	Ja
	Er worden kijk middagen gepland op de bouw met de kopers.	Ja
	De kijkdag op de bouw wordt gehouden met de kopers en eventuele adviseurs.	Nee
5 Sleuteloverdracht		
5a <i>De voor- oplevering</i>	Kopersbegeleider nodigt koper 2 tot 6 weken voor de oplevering uit.	Ja
	Twee weken voor de werkelijke oplevering vindt een vooroplevering plaats.	Nee
	Proces-verbaal wordt opgemaakt met de kopers en kopersbegeleider.	Nee
	De 1e oplevering vindt plaats met betrokken partijen. Koper ontvangt oplevermap bij oplevering.	Nee
	De uitvoering verhelpt de punten die uit het proces-verbaal komen van de vooroplevering en kopersbegeleider stelt kopers op de hoogte.	Ja
	De punten uit het proces-verbaal worden beoordeeld. De koper zet 2 ^e handtekening, de laatste 5% aanneemsom wordt afgrond.	Ja
5b <i>De oplevering</i>	Kopersbegeleider houdt contact met koper twee weken na de oplevering.	Ja
6 Wonen		
6a <i>Verhuizen</i>	Kopersbegeleider houdt contact met koper na de oplevering. Eventuele vragen worden beantwoord	Ja
	Kopers enquête afleggen. Opslaan in archief voor informatie toekomstige projecten.	Ja
6b <i>Nazorg</i>	Drie maanden na oplevering wordt het project overgedragen aan de garantie en nazorg.	Ja
	De kopersbegeleider geeft eventueel nog tips over het gebruik of onderhoud van de woning.	Ja
	Kopersbegeleider sluit proces af.	Ja

Tabel 3.2: Communicatiemomenten kopersbegeleider (eigen werk, 2022)

3.3 Deelconclusie

In dit hoofdstuk is de deelvraag beantwoord: “Op welke wijze kunnen de digitale communicatiemomenten van een particuliere kopers bij het kopersbegeleidingsproces in kaart worden gebracht?”. Allereerst is het begrip particuliere koper omschreven en afgebakend. Een particuliere koper is als een consument en ook dus als een burger die iets aanschaft voor zichzelf en heeft hierdoor niet het doel om het aangekochte door te verkopen, de consument is een eindgebruiker. In dit onderzoek is uitgegaan van een particuliere koper gezien als een natuurlijk persoon die geen ‘consumenten aankoop’ doet en dus onroerend goed koopt.

Vervolgens is het begrip kopersbegeleider afgebakend en is het kopersbegeleidingsproces toegelicht. In dit onderzoek wordt uitgegaan van een kopersbegeleider die in dienst is of werkt uit naam van een projectontwikkelaar. Het kopersbegeleidingsproces is gebaseerd op de theorie van Altuition dat is samengesteld op basis van verschillende theorieën. In dit onderzoek wordt gekeken naar de sale fase tot en met de fase wonen omdat dit de fasen zijn waar de kopersbegeleider de particuliere koper moet voorzien van informatie.

Als laatste zijn de digitale communicatiemomenten onderzocht, hierin zijn de communicatiemomenten weergegeven om zo binnen de fasen van de theorie van Altuition weer te geven waar deze communicatiemomenten vallen en te selecteren op digitale mogelijkheid.

In dit hoofdstuk is een afbakening gemaakt van de genoemde begrippen zodat duidelijk is waar het onderzoek zich op richt. In combinatie met het vorige hoofdstuk vormt dit hoofdstuk het theoretische kader voor de te opstellen lijst met digitale communicatiemomenten in hoofdstuk vier.



Lijst digitale communicatiemomenten

Hoofdstuk 4

Hoofdstuk 4 Lijst digitale communicatiemomenten

In hoofdstuk vier is antwoord gegeven op de deelvraag drie: “Welke lijst met digitale communicatiemomenten van de particuliere kopers bij de kopersbegeleiding kan worden opgesteld met betrekking op het ontwikkelingsproces van nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?”. Dit is onderzocht aan de hand van deskresearch en door middel van analysemethodiek (Verhoeven, 2018). Allereerst zijn in paragraaf 4.1 de theoretische uitkomsten van de voorgaande hoofdstukken onderzocht en samengevoegd. Hieruit is naar voren gekomen dat het ontwikkelingsproces en het koperbegeleidingsproces naast elkaar gelegd kunnen worden. Vervolgens is in paragraaf 4.2 een lijst met digitale communicatiemomenten opgesteld en deze wordt toegelicht. Ten slotte zal antwoord worden gegeven op de gestelde deelvraag in de deelconclusie in paragraaf 4.3.

4.1 Theoretisch kader

In deze paragraaf is het theoretisch kader gegeven van dit onderzoek. Deze tabel geeft overzichtelijk weer wat het perspectief is van de theoretische deelvragen. Het theoretische kader is weergegeven in tabel 4.1 en geeft weer dat door de afbakening van begrippen uit de vorige hoofdstukken en het samenvoegen van deze informatie het beroepsproduct kan worden vormgegeven.

Hoofdstuk 2 – Deelvraag 1 Niet ontwikkelende bouwer Grondgebonden nieuwbouwwoningen Ontwikkelingsproces	Hoofdstuk 3 – Deelvraag 2 Particuliere kopers Kopersbegeleidingsproces Digitale communicatiemomenten
Hoofdstuk 4 – Deelvraag 3 Particuliere kopers van grondgebonden nieuwbouwwoningen Niet bouwende projectontwikkelaar Ontwikkelingsproces Overzicht met digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces	

Tabel 4.1: Theoretisch kader (Eigen werk, 2022)

De lijst met communicatiemomenten is uitgewerkt op basis van de uitkomsten van de eerste twee deelvragen. Uit hoofdstuk een is de volgende deelvraag uitgewerkt “Hoe ziet het ontwikkelingsproces eruit van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?”. Uit dit hoofdstuk is gebleken dat projectontwikkeling het proces is waarbij geld en gebruikers bijeen worden gebracht om een bouwwerk te realiseren. Een projectontwikkelaar neemt de risico's over voor de klant en levert het bouwproject na ingebruikname over aan de huurder of koper. In dit onderzoek is uitgegaan van een projectontwikkelaar die niet zelf bouwt maar dit uitbesteed aan een aannemer en dus werkt met een gescheiden koop-/aannemingsovereenkomst.

Uit de theorie van Peek en Gehner (G.J peek, 2018) blijkt dat het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bestaat uit 5 fases. In het kader van het onderzoek zijn de initiatiefase en haalbaarheidsfase niet meegenomen in het onderzoek. Met name de commitmentfase, realisatiefase en de exploitatiefase zijn van belang om te onderzoeken omdat dit de fases zijn waar vooral het klantencontact met de particuliere kopers voorkomt.

Verder is geconcludeerd dat grondgebonden woningen bedoelt in dit onderzoek bestaan uit de eind-, tussen, half vrijstaande-, geschakelde- en de 2-onder-1-kap woningen.

Uit hoofdstuk drie is de volgende deelvraag onderzocht en beantwoord: “Op welke wijze kunnen de digitale communicatiemomenten van een particuliere kopers bij het kopersbegeleidingsproces in kaart worden gebracht?”. In dit hoofdstuk is de definitie van particuliere koper in het onderzoek afgebakend en luidt als volgt: “De particuliere koper als een consument en ook dus als een burger die iets aanschafft voor zichzelf en heeft hierdoor niet het doel om het aangekochte door te verkopen, de consument is een eindgebruiker”. Ook is gebleken dat het kopersbegeleidingsproces gebaseerd op particuliere kopers bestaat uit 6 fases. In de onderstaande tabel 4.2 is het kopersbegeleidingsproces weergegeven. In het kader van het onderzoek is de sale fase tot en met de wonen fase met name van belang om te onderzoeken op welke communicatiemomenten de kopersbegeleider heeft met de particuliere koper.

1	2	3	4	5	6
Crowdsource	Pre-sale	Sale	Realiseren	Sleuteloverdracht	Wonen
1a <i>Interesse</i>	2a <i>Eerste indruk</i>	3a <i>Afspraak</i>	4a <i>Start bouw</i>	5a <i>De Voor-oplevering</i>	6a <i>Verhuizen</i>
	2b <i>Inschrijving</i>	3b <i>Kopen</i>	4b <i>Gedurende bouw</i>	5b <i>De oplevering</i>	6b <i>Nazorg</i>
	2c <i>Toewijzing</i>	3c <i>Keuzes maken</i>			
		3d <i>Notaris</i>			

Tabel 4.2: Kopersbegeleidingsproces (Eigenwerk, 2022/ (G.J peek, 2018)

Naast het afbakenen van het begrip particuliere koper en het in kaart brengen van het kopersbegeleidingsproces heeft hoofdstuk 3 ook de communicatiemomenten in het kopersbegeleidingsproces weergegeven en geselecteerd op digitale mogelijkheid van het communicatiemomenten.

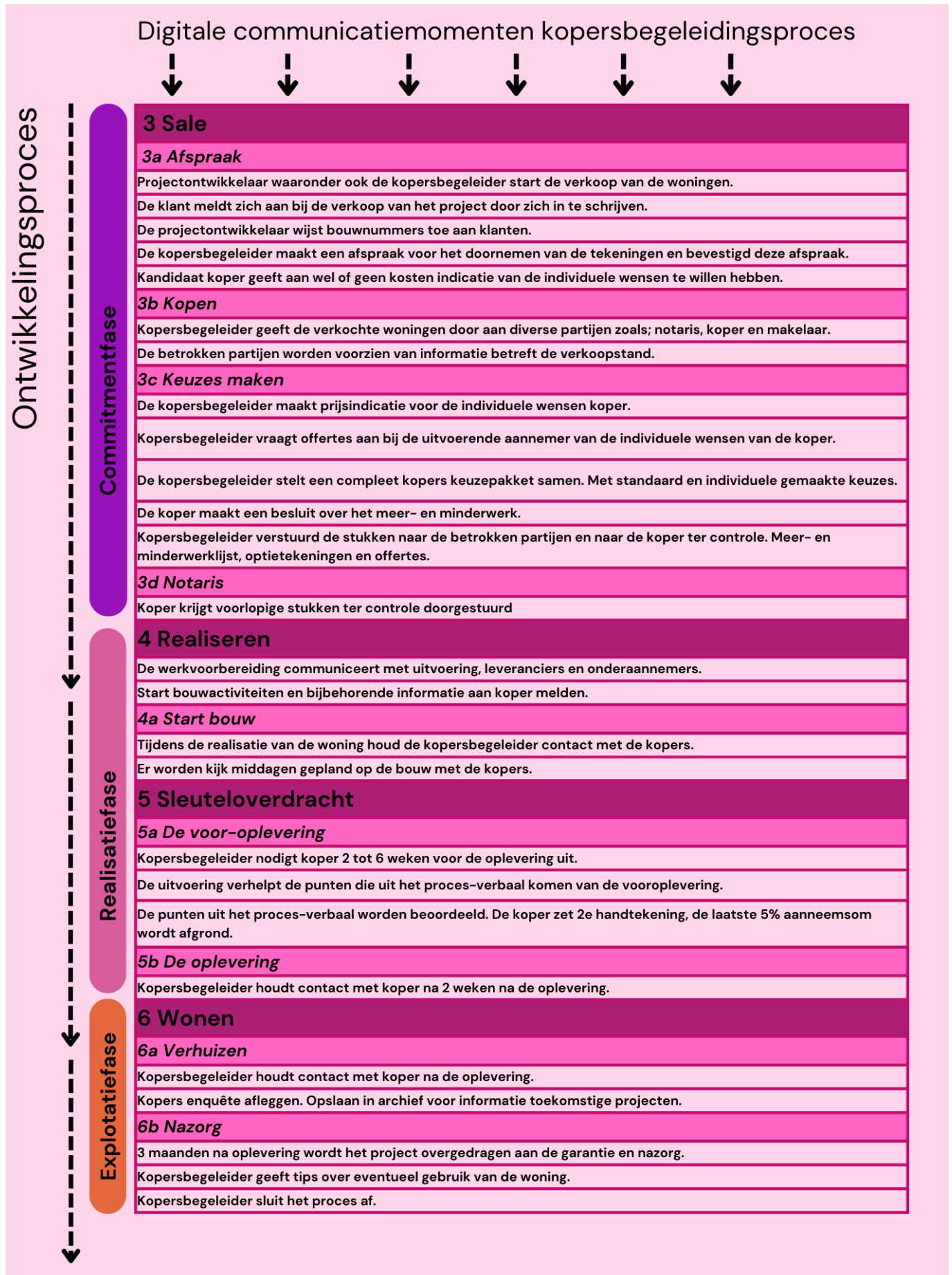
Door het ontwikkelingsproces en het kopersbegeleidingsproces naast elkaar te houden, ontstaat een overzicht met een lijst waarin duidelijk wordt waar in het ontwikkelingsproces de digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces vallen. Hiermee worden de twee hoofdstukken samengevoegd tot het beroepsproduct. Welke beschreven zal worden in paragraaf 4.2.

4.2 Lijst met digitale communicatiemomenten

In de vorige paragraaf is alle relevante informatie uit de vorige twee hoofdstukken samengevoegd. Hieruit kan een lijst met digitale communicatiemomenten en worden opgesteld. In deze paragraaf wordt de lijst met de digitale communicatiemomenten en weergegeven.

Op basis van de geanalyseerde theorie uit de voorgaande hoofdstukken kan onderscheid gemaakt worden in communicatiemomenten. In het vorige hoofdstuk zijn alle communicatiemomenten en in het kopersbegeleidingsproces geanalyseerd en beoordeeld op digitale mogelijkheid, deze zijn weergegeven in deze lijst. In dit onderzoek ligt de focus op de digitale communicatiemomenten die de kopersbegeleider heeft met de particuliere koper tijdens het gehele proces. Doormiddel van de theorie uit de voorgaande hoofdstukken zijn de begrippen afgebakend, hier is een duidelijk beeld gecreëerd waar de lijst met digitale communicatiemomenten betrekking op heeft. Het ontwikkelingsproces dat is uitgewerkt in hoofdstuk twee en het kopersbegeleidingsproces die uitgewerkt is in hoofdstuk 3 zijn samengevoegd in hoofdstuk vier. Dit geeft overzichtelijk weer waar in het ontwikkelingsproces de digitale communicatiemomenten en liggen tussen kopersbegeleider en koper. Op Afbeelding 4.3 weergegeven op de volgende pagina is de lijst met digitale communicatiemomenten weergegeven. Hierin zijn het kopersbegeleidingsproces en het ontwikkelingsproces samengevoegd. Deze lijst wordt in het volgende hoofdstuk getoetst doormiddel van interviews met deskundigen.

Lijst met digitale communicatiemomenten



Afbeelding 4.3: Lijst met digitale communicatiemomenten (Eigenwerk, 2022)

4.3 Deelconclusie

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op de laatste theoretisch deelvraag: “Welke lijst met digitale communicatiemomenten van de particuliere kopers bij de kopersbegeleiding kan worden opgesteld met betrekking op het ontwikkelingsproces van nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?” De afgebakende begrippen die opgesteld staan in hoofdstuk 2 en 3 vormen samen de input voor de lijst met digitale communicatiemomenten. Hierin is het ontwikkelingsproces als kapstok gebruikt en zijn de digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces hierin verwerkt.

In het volgende hoofdstuk kan de lijst met digitale communicatiemomenten worden getoetst aan de praktijk doormiddel van interviews met professionals.



Toetsing *Lijst digitale communicatiemomenten*

Hoofdstuk 5

Hoofdstuk 5 Toetsing lijst digitale communicatiemomenten

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op de volgende deelvraag: “Op welke manier kan de lijst met digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar worden getoetst in de praktijk?”. In paragraaf 5.1 wordt de methode van het interview beschreven. Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, zal de lijst met digitale communicatiemomenten door middel van een interviews in de praktijk worden getoetst de uitkomsten staan beschreven in paragraaf 5.2. Als laatste wordt in paragraaf 5.3 de deelconclusie van het hoofdstuk beschreven.

5.1 Methode van interviews

In deze paragraaf wordt de methode van het interview toegelicht. De definitie en afbakening van het interview worden beschreven in subparagraaf 5.1.1. In subparagraaf 5.1.2 wordt de populatie en de opzet van het interview toegelicht. Om vervolgens in subparagraaf 5.1.3 de samenstelling van het interview weer te geven en toe te lichten.

5.1.1 Definitie interview

In deze subparagraaf wordt de definitie van een interview gegeven. De definitie van een interview volgens het boek “wat is onderzoek?” van (Verhoeven, 2018) luidt als volgt: “Een vraaggesprek waarin de beleving en de reactie van de geïnterviewde(n) vooropstaat”. Het doel van een interview is om informatie te verzamelen van personen over een onderwerp. Een interview kan open, gestructureerd of halfopen zijn, het verschil in de soorten zit in de mate van structuur die de interviewer hanteert.

Een open interview is gebaseerd op losse onderwerpen die aan bod komen, die vrij besproken kunnen worden zonder vaste structuur. Een gestructureerd interview is een vragenlijst waar niet van afgeweken mag worden. Wanneer het open interview wordt gecombineerd met de gestructureerde interview wordt dit een halfopen interview genoemd (Verhoeven, 2018).

In het kader van dit onderzoek wordt gebruikt gemaakt van een halfopen interview. Hier is voor gekozen omdat de vrije input en de gestructureerde vragen samen gecombineerd duidelijk maken wat het doel is van het interview en daarbij de vrije input over losse onderwerpen een aanvulling kan zijn op de lijst met communicatiemomenten. Hierdoor wordt de kwaliteit en betrouwbaarheid van de definitieve lijst met de digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces verhoogd (Verhoeven, 2018).

5.1.2 Populatie en opzet van interviews

In deze subparagraaf is de populatie en de opzet van de interviews omschreven. De interviewvragen zijn opgesteld naar aanleiding van de vorige hoofdstukken. Om de externe validiteit van het onderzoek te vergroten en te waarborgen is in het kader van dit onderzoek een kwalitatief onderzoek gedaan.

Bij kwalitatief onderzoek kan je de bevindingen generaliseren wanneer na 7 interviews steeds dezelfde antwoorden worden gegeven, kan worden gesteld dat antwoorden hetzelfde zouden zijn alsnog eens 10 personen van dezelfde onderzoeksgroep zou geïnterviewd worden (Verhoeven, 2018). De doelgroep die worden geïnterviewd zijn kopersbegeleiders in dienst van (niet) bouwende projectontwikkelaars. Deze doelgroep wordt geïnterviewd omdat het beroepsproduct ook kan worden gebruikt door deze doelgroep. Ook is deze doelgroep beroepsmatig bezig met het ontwikkelingsproces en het kopersbegeleidingsproces.

Bij kwantitatief onderzoek is het ook van belang dat voldoende personen worden bevraagd. In Nederland is het aantal projectontwikkelaars 5.030 dit zijn (niet) bouwende projectontwikkelaars. Door de grote hoeveelheid (niet) bouwende projectontwikkelaars en dus

ook kopersbegeleiders is het niet mogelijk om binnen de gestelde tijd van 20 weken voor het onderzoek het aantal kopersbegeleiders te interviewen die moeten ondervraagd worden volgens de steekproefcalculator (Steekproefcalculator, z.d). Om deze reden wordt voor een doelgerichte steekproef gekozen om de populatie te verkleinen. Een doelgerichte steekproef is een selectie uit de populatie geselecteerd op specifieke kenmerken. In dit onderzoek worden de geïnterviewden van het vakgebied 'projectontwikkeling' gekozen op basis van de volgende eisen:

- (Niet) bouwende ontwikkelaar;
- Kopersbegeleider/ verkoopmanager;
- Minimaal 2 jaar werkzaam in vakgebied.

Door het stellen van deze eisen wordt gegarandeerd dat de deskundigen over de juiste kennis beschikken om het interview en daarmee de lijst met digitale communicatiemomenten te beoordelen. De volledige correspondentie met deskundigen die zijn benaderd staat in bijlage E1 de onderstaande deskundigen hebben deelgenomen aan het onderzoek door middel van beantwoording van het interview.

	Naam	Functie	Kopersbegeleider/ verkoopmanager	Bedrijf	(Niet) bouwende ontwikkelaar	Ervaring	Minimaal 2 jaar ervaring
1	Karin Spronck	Kopersbegeleider	✓	Hoedemakers	✓	22 jaar	✓
2	Inge van Erve	Kopersbegeleider, Projectcoördinator verkoop	✓	Ballast Nederland	✓	22 jaar	✓
3	Danny Bal	Kopersbegeleider	✓	Selekthuis	✓	2 jaar	✓
4	Judith Bilok	Kopersbegeleider	✓	Hazenbergbouw	✓	22 jaar	✓
5	Mirjam Westerhoff	Ondernemer/ Kopersbegeleider	✓	MWoonadvies	✓	17 jaar	✓
6	Mathilda Meek	Kopersbegeleider	✓	Niersman bouw	✓	15 jaar	✓
7	Harold Wessels	Kopersbegeleider	✓	Plegt-Vos	✓	5 jaar	✓

Tabel 5.1: Deskundigen (Eigen werk, 2022)

Voor de uitvoering van de interviews is een mail gestuurd naar de deskundigen met een weergave van het ontwikkelingsproces, het kopersbegeleidingsproces, de lijst met de communicatiemomenten die zijn beoordeeld op digitale mogelijkheid, het concept beroepsproduct en de interviewvragen. Hiermee kunnen de deskundigen zich voorbereiden op het interview en worden van tevoren onduidelijkheden voorkomen door de mogelijkheid te geven op het vooraf stellen van vragen. In bijlage E2 staat de samenstelling van de interviewvragen weergegeven met toelichting waarom deze vraag wordt gesteld aan de deskundige.

5.2 Uitkomsten interview

In de paragraaf zijn de uitkomsten en de input van de interviews met de deskundigen beschreven. De antwoorden en input die de deskundigen hebben gegeven wordt in subparagraaf 5.2.1 weergegeven. In dit onderzoek wordt alleen de essentie weergegeven. De volledige getranscribeerde interviews zijn weer gegeven in bijlage E3. Ook zijn de uitkomsten de basis de aanpassingen die gedaan zijn naar aanleiding van de interviews met de deskundigen, deze worden toegelicht in subparagraaf 5.2.2.

5.2.1 De uitkomsten

In deze subparagraaf zijn de uitkomsten van de interviews met de deskundigen geanalyseerd. Allereerst zijn de gehele interviews getranscribeerd. Deze zijn weergegeven in bijlage E3. Op van deze transcripties zijn de antwoorden samengevoegd en weergegeven.

Ontwikkelingsproces:

Is het theoretisch kader van het ontwikkelingsproces op basis van de theorie van G.J Peek en E. Gehner dat in dit onderzoek is geschetst op deze manier juist volgens U?

Ja alle 7 de deskundigen zeggen zich te kunnen vinden in het theoretische kader dat is geschetst, Een andere deskundige geeft aan 70% eerst verkocht moet zijn voor dat de realisatie begint, de theorie is een versimpelde weergave de deskundigen zijn van mening dat deze fases in elkaar overvloeien. Een deskundige gaf tevens ook aan dat projectontwikkelaars te weinig nadruk leggen op de haalbaarheid waardoor het project minder goed het ontwikkelingsproces doorloopt.

In welke fases uit het ontwikkelingsproces is volgens u de kopersbegeleider in beeld?

Vijf van de zeven deskundigen raakt betrokken bij het proces tijdens de haalbaarheidsfase of ziet dat als ideaal uitgangspunt, vanuit het definitieve ontwerp ga je naar de technische uitwerking en kijk je of het project haalbaar is. Ook wanneer de kopersbegeleider eerder in stroomt verloopt de communicatie tussen de eventuele makelaar en verkoopmanager vloeiender. De kopersbegeleider is dan exact op de hoogte is van de specifiek samenstellingen voor meer en minder werk en de ontwikkelingen die zijn doorlopen in de haalbaarheidsfase.

Kopersbegeleidingsproces:

Is de structuur van het theoretisch kader van het kopersbegeleidingsproces op basis van de theorie van Altuition vergelijkbaar met het kopersbegeleidingsproces dat u door loopt met de koper? Of heeft u nog aanvullingen? (*Sale, realiseren, sleutel overdracht en wonen*)

Volgens alle deskundigen klopt het theoretische kader, soms zijn onderliggende fases verschillende gecategoriseerd. Deskundigen vertellen de pre-sale wordt doorlopen met de makelaar of de verkoopmanager. Het kopersbegeleidingsproces start voor de kopersbegeleider vanaf het moment sale.

Bent u het eens met beoordeling op digitale mogelijkheid van de lijst met communicatiemomenten tussen de kopersbegeleider en de koper op basis van het kopersbegeleidingsproces? Of beoordeelt u dit anders?

De deskundigen werken met een eigen methodes. De rode lijn in het verhaal is kloppend volgens alle deskundigen. Steeds meer wordt gewerkt met digitale platformen en sommige deskundigen experimenteren hier nog mee en andere hebben dit al compleet uitgewerkt.

Sale:

Is de structuur van sale fase (*afspraken, kopen, keuzes maken en notaris*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvullingen?

Ja, alle zeven deskundigen vertellen dat de structuur klopt. Volgens twee deskundigen worden de fases start 3a afspraak en 3b kopen behandeld door de verkoopmanager of de makelaar en niet door de kopersbegeleider.

Zijn de digitale contactmomenten uit de sale fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces?

Volgens vier deskundigen komt er bij de start verkoop een project website gelanceerd. Tevens vertellen vijf deskundigen dat showrooms en gesprekken over meer- en minder werk ook digitaal mogelijk zijn.

Realiseren:

Is de structuur van realiseren fase (*start bouw*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Volgens de deskundigen is dit vergelijkbaar met wat zij zelf doorlopen tijdens de ontwikkeling. Enkel vertellen de deskundigen dat voor de communicatie met de werkvoorbereiding nog een startbouw activiteit plaats vindt.

Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces?

De deskundigen vertellen dat hier nog een startbouw feest komt, mensen worden daar digitaal van op de hoogte gesteld. Een enkele deskundige verteld dat het digitale contact minimaal is of via de makelaar verloopt.

Sleuteloverdracht:

Is de structuur van realiseren fase (*de voor-oplevering en de oplevering*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Vijf deskundigen missen een stap en zien het volgende:

1. Voor oplevering (deskundigen melden dat zij dit benoemen als een voorschouw).
2. De oplevering (incl. sleuteloverdracht).
3. De tweede handtekening (naar aanleiding van het verhelpen van opleverpunten).

Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Ook is de laatste 5% aanneemsom regel erg ouderwets, tegenwoordig verloopt dit via de notaris als een bankgarantie. De kopersbegeleider houdt dit in de gaten door goed contact te houden tussen de uitvoerder en de koper.

Volgens zes deskundigen is de oplevermap ook digitaal via een usb stick, een deskundige doet dit nog via een ouderwets kladblok.

Wonen:

Is de structuur van realiseren fase (*verhuizen en nazorg*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Alle deskundige vertellen dat zij niet meer aanwezig zijn in deze fase, deze fase wordt behandeld door de uitvoerder. Echter vertellen de deskundigen dat dit zorgt voor een spanningsveld. De uitvoerder is verantwoordelijk voor de laatste opleverpunten en na drie maanden gaat het project over naar de nazorg van het bedrijf. De deskundigen vertellen dat ze vaak daar negatief contact krijgen omdat, de meeste problemen zich voor doen binnen drie maanden na de oplevering.

Zijn de digitale contactmomenten uit de wonen fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Alles deskundigen zijn hier niet meer in beeld, het contact is enkel en alleen tussen uitvoerder of de nazorg (service) dit omdat contact eenzijdig verloopt vanaf de bewoner. De deskundigen proberen tijdens de oplevering alle tips over onderhoud mee te geven.

Afsluitend:

Tegen welke problemen loopt u in het algemeen aan met betrekking tot de communicatiemomenten met kopers en zijn deze contactmoment problemen digitaal?

Zes deskundigen geven aan dat het moeilijk is op hetzelfde level te communiceren, vaak hebben kopers niet genoeg kennis. Daarnaast zeggen drie deskundigen dat het moeilijk is om digitale showrooms en de beleving digitaal over te brengen.

Hoe probeert u met de digitale contactmomenten de klanttevredenheid te verbeteren?

De deskundigen gaven verschillende antwoorden zoals:

- Aangeven wanneer mensen weer een contactmoment kunnen verwachten (bijv. na het stellen van een vraag) eventueel online in het portaal de mogelijkheid geven tot het 24/7 kunnen stellen van vragen.;
- Veel nieuwsbrieven sturen en niet één keer in de maand;
- Zorgen dat het contact persoonlijk blijft met een persoon, geen enkele medewerker mag iets beloven of sleuteldata doorgeven;
- De verhouding tussen fysiek en digitaal afwegen aan de wensen en woonplaats van de klant (veelal wordt verteld dat in het westen van het land mensen meer digitaal contact verlangen).

Denkt u dat de lijst met digitale contact momenten toepasbaar is in de praktijk en zorgt voor een hogere klant tevredenheid?

Ja, overduidelijk vertelde de deskundigen de handigheid en het voordeel in te zien van de opgestelde lijst. Vier deskundige vertelde dat de lijst een 'bewegelijke lijst' zal zijn door externe factoren. Als laatste werd gezegd dat sommige al een vergelijkbare lijst gebruiken maar deze een perfecte aanvulling of controle zal zijn.

Bijkomend voordeel was ook volgens vier deskundigen dat een collega digitale contactmomenten kan voorbereiden, bij alleen een check van de kopersbegeleider kan dit tot tijds winst en nauwkeurigheid lijden.

5.2.2 Analyse interview

In deze paragraaf worden de resultaten uit de voorgaande paragraaf geanalyseerd. Eerst worden de aanpassingen op het beroepsproduct toegelicht. Deze aanpassingen zijn het gevolg van de input uit in de interviews. Als laatste wordt het definitieve beroepsproduct met alle digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces weergegeven.

Aanpassingen beroepsproduct met digitale communicatiemomenten

Op basis van de antwoorden van het interview met de deskundigen wordt het beroepsproduct aangepast om beter toepasbaar te zijn voor de eindgebruiker. De onderstaande genoemde opsomming geeft de aanpassingen weer die zijn gedaan.

- Het ontwikkelingsproces wordt meegenomen vanaf de haalbaarheidsfase;

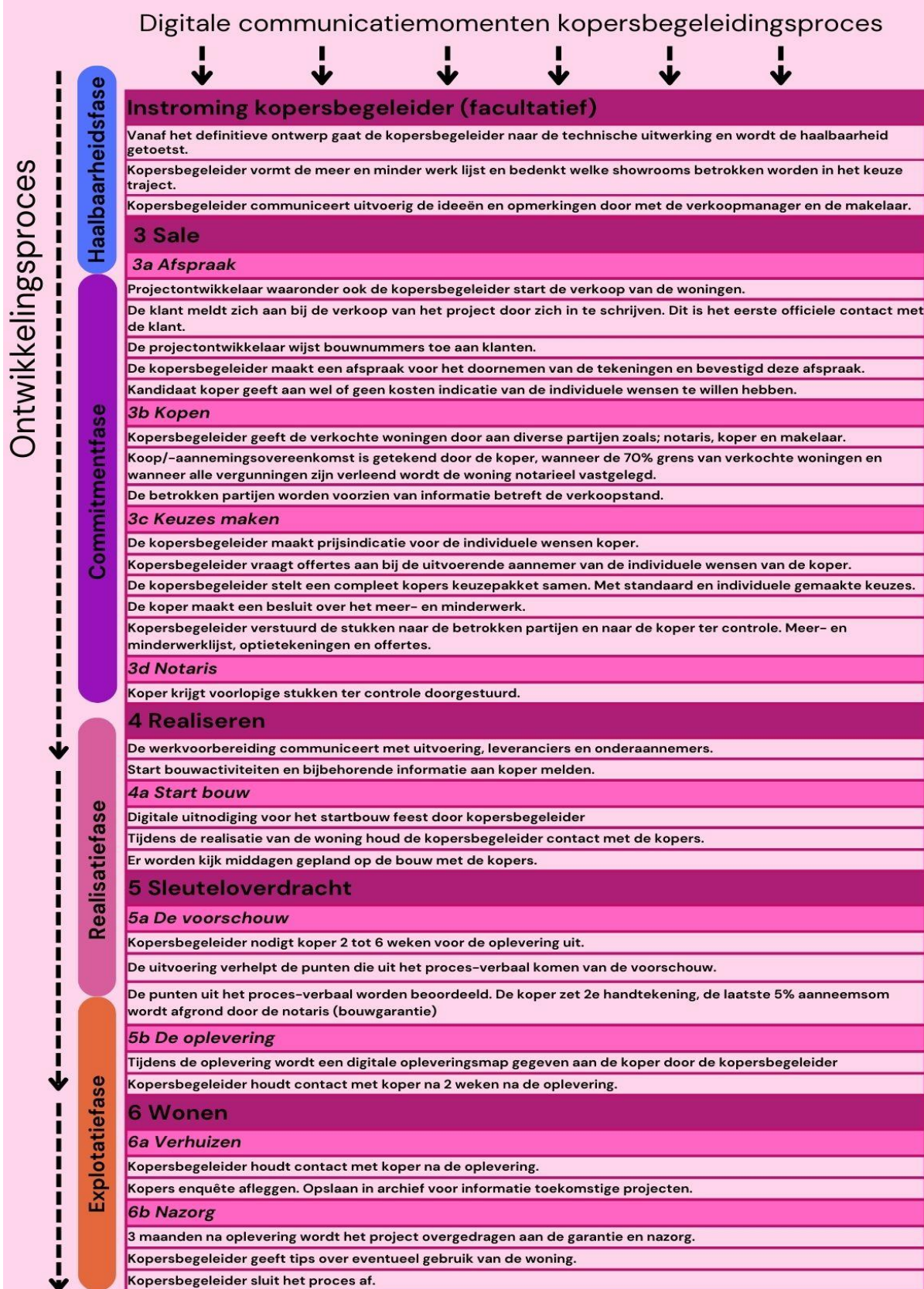
- Bij 3b wordt toegevoegd dat vanaf wanneer 70% is verkocht en wanneer de vergunningen definitief afgegeven zijn dat dit dan digitaal wordt medegedeeld, dan kan de koper tekenen bij de notaris;
- Toevoegen van startbouw feest met digitale aankondiging in fase 4 realiseren;
- Oplevering waarbij de oplevermap wordt opgesteld wordt digitaal verstuurd;
- Bij de fase sleutel overdracht wordt aangepast dat het een voorschouw betreft en dat het de oplevering en 2^e handtekening is in plaats van 1^e en 2^e oplevering;
- De 5% som voor de opleverpunten moet duidelijk een bouwgarantie zijn, want hier werken de meeste ontwikkelaars mee;
- De fases rondom 6 wonen blijven intact omdat dit gewenst is en zorgt voor een goede afhandeling.

De genoemde aanpassingen zijn verwerkt in het definitieve beroepsproduct. De in de praktijk getoetste en aangepaste lijst met digitale communicatiemomenten is weergegeven op de volgende pagina als afbeelding 5.1.

Definitief beroepsproduct

Na de verwerking van de interviews en het vaststellen van de concrete input is het beroepsproduct “De lijst met digitale communicatiemomenten” aangepast en verbeterd. Hieronder is de getoetste versie weergegeven.

Lijst digitale communicatiemomenten



Afbeelding 5.1: Definitieve lijst met digitale communicatiemomenten (Eigen werk, 2022)

5.3 Deelconclusie

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op deelvraag 4: “Op welke manier kan de lijst met digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar worden getoetst in de praktijk?”

De deelvraag is beantwoord door interviews aftenemen bij een selectie uit de populatie geselecteerd op specifieke kenmerken. Allereerst is afgebakend en geanalyseerd welke soort interview de manier is om een populatie te benaderen. Vervolgens is de uiteindelijke lijst op basis van theorieën van het ontwikkelingsproces en het kopersbegeleidingsproces te toetsen. In het onderzoek zijn zeven deskundigen geïnterviewd. De lijst met digitale communicatiemomenten werd gezien als een duidelijk en bruikbaar middel. Wel werden enkele aanpassingen en tips gegeven. Deze aanpassingen zijn verwerkt en daarmee is de definitieve lijst met digitale communicatiemomenten af.



Conclusie, aanbevelingen en evaluatie

Hoofdstuk 6

Hoofdstuk 6 Conclusie, aanbevelingen en evaluatie

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de probleemstelling van dit onderzoek “**De probleemstelling luidt:** “Welke lijst met digitale communicatiemomenten die betrekking hebben op het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen kan worden opgesteld bij een niet bouwende projectontwikkelaar?” Het voorgaande hoofdstuk zijn de input voor het antwoord van deze probleemstelling/ hoofdvraag. Ook worden in dit hoofdstuk de conclusies, aanbevelingen en de evaluatie van het onderzoek gegeven. Eerst wordt in paragraaf 6.1 de conclusie gegeven op de hoofdvraag. Hiervoor is een deelconclusie per deelvraag gegeven. Daarna worden in paragraaf 6.2 de aanbevelingen gegeven voor de organisatie en de aanbevelingen voor eventueel een vervolgonderzoek. Als laatste wordt in paragraaf 6.3 beschreven hoe het onderzoeksproces is verlopen. Als laatste is verantwoording gegeven aan de hand van validiteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid.

6.1 Conclusie

In deze paragraaf zijn de conclusies van het onderzoek gegeven. Deze conclusies geven samen het antwoord op de gestelde hoofdvraag uit hoofdstuk 1. De hoofdvraag luidt als volgt: “Welke lijst met digitale communicatiemomenten die betrekking hebben op het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen kan worden opgesteld bij een niet bouwende projectontwikkelaar?” De hoofdvraag is opgedeeld in verschillende deelvragen en op basis van de uitkomsten van het onderzoek zijn deze deelvragen beantwoord doormiddel van deze beantwoording is antwoord gegeven op de hoofdvraag.

Deelvraag 1: Hoe ziet het ontwikkelingsproces eruit van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?

Een projectontwikkelaar brengt geld en gebruikers bijeen om een bouwwerk te realiseren. In dit onderzoek is uitgegaan van een niet bouwende projectontwikkelaar die ontwikkeld met een gescheiden koop/-aannemingsovereenkomst. Een projectontwikkelaar neemt daarnaast de risico's over voor de klant en levert het bouwproject na ingebruikname over aan de huurder of koper. Vervolgens is het begrip ‘grondgebonden nieuwbouwwoning’ afgebakend zoals deze in het onderzoek wordt verstaan. Dit is gedaan aan de hand van de definitie van nieuwbouwwoning, de omschrijving van grondgebonden woning, de prijs van nieuwbouwwoningen en de soort bouw hiervan. Dit onderzoek richt zich op nieuwbouwwoningen. Dit zijn een woningen die 10 jaar na de dag van in gebruik name nieuwbouw genoemd mogen worden. Voor de soort grondgebonden nieuwbouwwoningen is een selectie gemaakt bestaande uit verschillende woningtypes, zoals hoekwoningen, twee-onder-een-kapwoningen en rijwoningen.

Deelvraag 2: Op welke wijze kunnen de digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces in kaart worden gebracht?

Allereerst in gedefinieerd wat een particuliere koper is. Een particuliere koper is wanneer een consument en ook dus als een burger die iets aanschaft voor zichzelf en heeft hierdoor niet het doel om het aangekochte door te verkopen, de consument is een eindgebruiker. In dit onderzoek is uitgegaan van een particuliere koper gezien als een natuurlijk persoon die geen ‘consumenten aankoop’ doet en dus onroerend goed koopt. Vervolgens is het begrip kopersbegeleider afgebakend en is het kopersbegeleidingsproces toegelicht. In dit onderzoek is uitgegaan van een kopersbegeleider die in dienst is of werk uit naam van een projectontwikkelaar. Het kopersbegeleidingsproces is gebaseerd op de theorie van Altuition dat is samengesteld op basis van verschillende theorieën. In dit onderzoek wordt gekeken naar de sale fase tot en met de fase wonen, omdat dit de fasen zijn waar de kopersbegeleider

de particuliere koper moet voorzien van informatie. Als laatste zijn de digitale communicatiemomenten onderzocht, hierin zijn de communicatiemomenten weergegeven om zo binnen de fases van de theorie van Altuison weer te geven waar deze communicatiemomenten vallen en te selecteren op digitale mogelijkheid.

Deelvraag 3: Welke lijst met digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces kan worden opgesteld met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar?

De afgebakende begrippen en de basis van de theorie die opgesteld staan in hoofdstuk 2 en 3 vormen samen de input voor de lijst met digitale communicatiemomenten. Hierin is het ontwikkelingsproces als kapstok gebruikt en zijn de digitale communicatiemomenten uit het kopersbegeleidingsproces hierin verwerkt. Vervolgens zijn de digitale communicatiemomenten verwerkt in de lijst. Deze lijst maakt inzichtelijk waar in het ontwikkelproces en het kopersbegeleidingsproces de digitale communicatiemomenten van de kopersbegeleider vallen.

Deelvraag 4: Op welke manier kan de lijst met digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces met betrekking op het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen bij een niet bouwende projectontwikkelaar worden getoetst in de praktijk?

Door middel van zeven interviews aftenemen bij een selectie uit de populatie geselecteerd op specifieke kenmerken is deze deelvraag beantwoord. Allereerst is afgebakend en geanalyseerd welke soort interview de manier is om een populatie te benaderen om de uiteindelijke lijst op basis van theorieën van het ontwikkelingsproces en het kopersbegeleidingsproces te toetsen. De lijst met digitale communicatiemogelijkheden werd gezien als een duidelijk en bruikbaar middel. Wel werden enkele aanpassingen en tips gegeven. Deze aanpassingen zijn verwerkt en daarmee is de definitieve lijst met digitale communicatiemomenten af.

Na aanleiding van de beantwoording van de deelvragen is de hoofdvraag beantwoord. De hoofdvraag van het onderzoek is: “Welke lijst met digitale communicatiemomenten die betrekking hebben op het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces van grondgebonden nieuwbouwwoningen kan worden opgesteld bij een niet bouwende projectontwikkelaar?” het definitieve beroepsproduct is ontstaan uit de theoretische deelvragen 1, 2 en 3. Daarna is in de praktijk het beroepsproduct getoetst bij deskundigen die zijn gekozen uit een de doelgroep. Hierdoor sluit het beroepsproduct aan bij de projectontwikkelaars in de praktijk. Het beroepsproduct is daardoor betrouwbaar en goed toepasbaar in het werk van de deskundigen

6.2 Aanbevelingen

In deze paragraaf zijn de aanbevelingen geven op basis van het gehele onderzoek. De aanbevelingen voor de organisatie is beschreven in 6.2.1. De aanbevelingen voor een eventueel verder onderzoek staan in 6.2.2 beschreven. Als laatste is het externe doel van de organisatie beantwoord met een aanbeveling in subparagraaf 6.2.3.

6.2.1 Aanbevelingen voor organisatie

In deze subparagraaf zijn de aanbevelingen geven voor de organisatie. Deze aanbevelingen zijn het resultaat uit het onderzoek. De aanbevelingen voor VanWonen zijn:

Aanbeveling 1

In het ontwikkelingsproces tijdens de haalbaarheidsfase in beeld komen met de kopersbegeleider.

Door te kiezen om de kopersbegeleider vanaf de haalbaarheidsfase in te laten stromen, ontstaat een voordeel later in het proces. Wanneer in het ontwikkelingsproces kan worden meegekeken naar het ontwerp kan op dat moment de kopersbegeleider al kijken naar de bouwkundige opties die in de commitmentfase worden besproken. Het samen oplopen met de verkoopmanager vanaf de haalbaarheidsfase heeft het voordeel dat meer overlegd, besproken en kan worden aangepast om zo gedurende het proces een passend advies te geven aan de koper.

Aanbeveling 2

Het werken met de “lijst van de communicatiemomenten”.

Dit kan zorgen voor een precieze en geruisloze manier van communiceren tussen de koper, de kopersbegeleider en andere stakeholders. Door gebruik te maken van de lijst met digitale communicatiemomenten wordt een duidelijke basis gecreëerd over de standaard digitale contactmomenten die de projectontwikkelaar hanteert. Door dat deze lijst inzicht biedt in de communicatiemomenten kunnen deze momenten ook worden voorbereid (door eventueel een collega) hierdoor ontstaat tijds winst en door de controle van twee personen (collega en kopersbegeleider) ook nauwkeurigheid en hogere kwaliteit.

Aanbeveling 3

Het is belangrijk een aanspreek punt te hebben vanaf de sale fase tot en met de wonen fase.

Gedurende het gehele project worden de kopers gebonden en aangehaakt. Tussen notaris en startbouw bouwen hebben veel mensen spanning over de planning. Dit geldt tevens voor de oplevering en de wonen fase want ook daar raken kopers gespannen door planning en externe factoren. In de huidige situatie is de (digitale) communicatie in deze fases minimaal en verloopt via meerdere personen zoals kopersbegeleider, uitvoerder en de nazorg. Het is belangrijk om voor de koper een persoon te hebben die de planning en ontwikkelingen over externe factoren deelt. Daarnaast is tijdens het onderzoek is gebleken dat alle ondervraagde kopersbegeleiders uit beeld verdwijnen bij de voor oplevering, tevens komt de afdeling na zorg ook pas in beeld drie maanden na de oplevering. In deze tussen periode kan het zijn dat problemen ontstaan over bijvoorbeeld de opleverpunten. Juist in deze periode wordt het contact met de kopersbegeleider erg gewenst omdat de koper zekerheid haalt op de communicatie met een persoon die gedurende het gehele traject betrokken is geweest.

6.2.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Op basis van dit onderzoek zijn een aantal onderwerpen geanalyseerd die nader onderzoek vergen. Tijdens de 20 weken gestelde termijn voor dit onderzoek is hier geen tijd voor, maar voor de volledigheid van het onderzoek kan VanWonen de volgende punten verder en nader (laten) onderzoeken:

Aanbeveling 1

Verwerken lijst met digitale communicatiemomenten in de digitale omgeving.

Het is belangrijk om de opgestelde lijst met digitale communicatiemomenten te verwerken in het bestaande proces. Het vergt nader onderzoek om te kijken welke communicatie momenten VanWonen nu al toepast en welke aanvullend of eventueel overbodig zijn.

Aanbeveling 2

Het up-to-date houden van de lijst door onderzoek te blijven doen naar de digitale mogelijkheden.

Door de wisselende externe factoren in de projectontwikkeling is dit lijst met digitale communicatiemomenten erg beweeglijk. Om daar goed op te kunnen anticiperen als projectontwikkelaar is het belangrijk om de lijst te blijven aanpassen en verbeteren.

Aanbeveling 3

Het praktijkonderzoek uitbreiden door overige deskundigen te interviewen.

Door de betrouwbaarheid van de externe validiteit te waarborgen en te verhogen dienen meer professionals geïnterviewd te worden. Het is binnen het tijdspad van 20 weken het niet mogelijk is om het juiste aantal deskundigen te interviewen dat volgens de steekproef calculator zorgt voor voldoende externe validiteit. In nader onderzoek kan het interview worden aangepast en kunnen verschillende deskundigen worden opgezocht om te kijken wat deze kopersbegeleider belangrijk vinden, om hier vervolgens als projectontwikkelaar op in te spelen.

Aanbeveling 4

Enquête houden bij kopers om erachter te komen wat de verwachtingen zijn van een kopersbegeleider.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat de communicatiemomenten worden bepaald op basis van de wensen en klanttevredenheid van de koper. Voor nader onderzoek is aan te bevelen inzichtelijk te krijgen waar op de bestaande koper zich richt als het gaat om de digitale contactmomenten en wat voor een effect die heeft op de klanttevredenheid. Een vragenlijst in de vorm van een enquête zal inzichtelijk maken waar de VanWonen de klanttevredenheid om hoog kan krijgen door gebruik te maken van digitale communicatiemomenten.

6.2.3 Aanbeveling behalen extern doel

De externe doelstelling van VanWonen luidt als volgt: "VanWonen wil een overzicht met digitale communicatiemomenten die aansluiten bij het ontwikkelingsproces van nieuwbouwwoningen om zo de communicatie beter te centraliseren in één woningdossier, zodat het kopersbegeleidingsproces beter beheersbaar wordt en de betrokken partijen als VanWonen, de klant en de aannemer beter gebonden worden." In de onderstaande aanbeveling is antwoord gegeven op de externe doelstelling.

Aanbeveling extern doel

Behalen extern doel van de organisatie

Het is belangrijk om te zorgen dat nu en in de toekomst de digitale communicatiemomenten in up-to-date lijst worden gehouden en geïntegreerd worden in het proces met bijbehorende digitale omgeving. Dit houdt in dat de projectontwikkelaar op de hoogte is van de digitale communicatiemomenten die de kopersbegeleider heeft met de kopers. Daarnaast moet iedere kopersbegeleider die betrokken is bij een project van VanWonen toegang krijgt tot het model en hiervan op de hoogte zijn. De lijst met digitale contactmomenten moet een vaste stap zijn in kopersbegeleidingsproces bij elk project.

6.3 Evaluatie

In deze paragraaf wordt het onderzoek gereflecteerd. Deze reflectie bestaat uit drie onderdelen: evaluatie onderzoeksproces deze is weergegeven in subparagraaf 6.3.1, de methodologische verantwoording en de kwaliteitsborging beschreven in subparagraaf 6.3.2.

6.3.1 Evaluatie onderzoeksproces

In totaal stonden voor dit onderzoek 20 weken gepland. Door dat ik in kwartiel 1 en 4 begon met afstuderen had ik de zomervakantie extra om te werken aan het onderzoek, enkel was er toen geen begeleiding. In de 20 weken moest het theoretische gedeelte en het praktijk gedeelte zijn afgerond. Voor dat het praktijk gedeelte begon moest het theoretische deel afgerond en goedgekeurd zijn door beide beoordelaars. De planning was voor het theoretische gedeelte 10 weken opgenomen. Doordat halverwege week 6 het roer omgegooid moest worden vanwege te veel informatie die niet van belang was, werd in week 15 pas begonnen met het uitnodigen van respondenten voor het praktijkgedeelte.

Bij het opstellen van het plan van aanpak was het voor mij nog niet exact duidelijk waar de structuur heen moest voor het onderzoek. Daardoor analyseerde en schreef ik veel informatie die niet hielpen bij het afbakenen van het onderzoek. Tijdens het schrijven van hoofdstuk 1 en 2 heb ik wederom weer te veel informatie opgeschreven. Na overleg met meneer Veenhoven werd mij al snel duidelijk waar het wel heen moest en werd per week bekeken of het juist was wat ik schreef. Na de gesprekken verliep alles steeds soepeler en wist ik meer nuttig informatie te verzamelen ook bleef ik meer bij de kern van het onderzoek. In deze periode van het onderzoek heb ik veel geleerd, ik vond het verschrikkelijk dat al mijn werk eerst voor niets was en dat het geen dusdanige betrekking had op mijn onderzoek.

Voor hoofdstuk 3 heb ik contact gehad met Helen de Smidt-Klaren om een oriënterend gesprek mee te voeren over de structuur van het kopersbeleidingsproces. Dit gesprek was een echte aanvulling op mijn visie van de taken die een kopersbegeleider heeft. Uit de vele theorieën die ontwikkeld zijn was toen duidelijk welke rode draad ik moest zoeken uit de theorieën. Zo was het theoretische gedeelte spoedig afgerond. Aan de hand van het theoretische gedeelte van hoofdstukken 1 tot en met 3 werd de lijst met digitale communicatiemomenten uit het kopersbeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces samengesteld. Nu het beroepsproduct vorm had gekregen was het tijd om deze in te praktijk te toetsen aan de hand van interviews. Ter controle heb ik de interviewvragen voor het verbeteren van mijn beroepsproduct aan Wander Evers en meneer Veenhoven voorgelegd en deze feedback verwerkt. Tijdens het houden van de interviews heb ik veel bijzondere mensen gesproken, die ieder op zijn/haar eigen manier mijn samengestelde lijst anders interpreteerde. Het duurde soms even wanneer ik reactie kreeg van de kopersbegeleiders en veel van hen hadden geen tijd. Over het algemeen was iedereen direct enthousiast omdat het gaat over een proces dat bij alle geïnterviewden bekend is en aan gaat. De vragen en antwoorden heeft de geïnterviewde ook aan het denken gezet en gaf sommige nieuwe inzichten.

Naar aanleiding van het praktijk gedeelte bleek dat de theorie grotendeels juist was. De input van de geïnterviewde deskundigen heb ik getranscribeerd. Door de structuur van mijn vraagstelling erg makkelijk om de analyse te maken. Op basis van deze analyse heb ik de lijst met digitale communicatiemomenten voor projectontwikkelaars aangepast. Vanuit deze analyse en uitkomsten kon ik ook de aanbevelingen schrijven. Ik heb deze aanbevelingen nog teruggekoppeld aan mijn begeleiding binnen VanWonen en beide werden we erg enthousiast over de mogelijkheden die VanWonen hier mee heeft.

Verder heeft de begeleiding vanuit het bedrijf en school mij erg geholpen. Aan het begin van mijn stage werd ik ziek en vond ik het moeilijk om met een goede structuur aan het werk te gaan. Mijn begeleiders hebben hier mij erg in geholpen en wanneer ik een vraag had kon ik altijd terecht.

Wanneer ik dit onderzoek opnieuw zou doen dan zou ik vooraf meer onderzoek doen naar het goed af kaderen van begrippen en nog duidelijker voor ogen willen hebben wat mijn einddoel is van het onderzoek. Dit zodat ik minder fouten zou maken in de opzet van het onderzoek,

waardoor ik minder informatie verzamel die later overbodig bleek te zijn. Ook zal ik eerder beginnen met het vooraf vragen van deskundigen, het is toch moeilijk om deze groep mensen te spreken in het tijdsbestek dat ik had hiervoor.

6.3.2 Methodologische verantwoording

De methodologische verantwoording bestaat uit de methode, werkwijze van het onderzoek. De methodologische geeft tevens ook een verantwoording voor het onderzoek op basis van de validiteit, bruikbaarheid en de betrouwbaarheid. In hoofdstuk 1 van dit onderzoek zijn eisen gesteld voor deze drie punten. In deze subparagraaf is onderzocht of aan deze gestelde eisen is voldaan. De methodologische verantwoording geeft weer wat de onderlinge relatie is van de kwaliteit en het onderzoek.

Idee

Tijdens het vak voorbereiden afstuderen wist ik al dat ik wou gaan afstuderen bij een projectontwikkelaar. Na mijn vorige baan bij een makelaar wist ik dat ik de kant van de nieuwbouw wereld ook nog wou zien. Tijdens de Provada ben ik in contact gekomen met VanWonen door middel van een zogenaamde 'speeddate' door corona heeft dit enige vertraging opgelopen waardoor ik het derde kwartiel niet kon starten. Later in het vierde kwartiel ben ik gestart en vrijwel direct wist ik dat dit een fijne plek was om mijn onderzoek te doen.

Methode

Dit onderzoek is opgebouwd door middel van dezelfde methode zoals ik deze de afgelopen jaren op school het toegepast. Het onderzoek bestaat uit een theoretisch en kwalitatief onderzoek. Voor het praktijkonderzoek is de methode van een halfopen interview gebruikt om de correctheid van het beroepsproduct te toetsen

Werkwijze

Theoretisch onderzoek – voor het theoretische onderzoek is als eerst een structuur bedacht op basis van al bestaande literatuur. Om het ontwikkelproces te onderzoeken is veel literatuur gebruikt die de afgelopen drie jaar zijn gebruikt tijdens de opleiding. Dit geldt niet voor het kopersbegeleidingsproces, dit proces is op veel manieren te volgen en zo waren veel theorieën uit de literatuur bruikbaar. Uiteindelijk is voor een overkoepelende theorie gekozen. De literatuur uit de boeken en de online opgezochte literatuur waren samen voldoende om het theoretische onderzoek te vormen.

Praktijkonderzoek – Voor het praktijkonderzoek is gekozen voor de methode halfopen interviews. De deskundigen zijn geworven op verschillende manieren. De interviews startte met Karin Sprock, Karin werkt bij Hoedemakers en deze organisatie is verkozen tot de beste kopersbegeleiders van Nederland. Karin heb ik benaderd via LinkedIn en was erg enthousiast over het onderzoek. Via Karin heb ik contact gekregen met Inge van Erven van Ballast Nederland. Vervolgens heb ik mail contact gehad met Judith Bilok van Hazenbergbouw, Judith heb ik afgelopen jaar op de Provada leren kennen en heb ik toen gevraagd of zij eventueel in de toekomst wou meewerken aan mijn onderzoek. Via VanWonen ben ik in contact gekomen met een ZZP'er in het kopersbegeleidingsvak en dit was Mirjam Westerhoff. Danny Bal van SelektHuis, Harold Wessels van Plegt-Vos en Mathilda Meek van Niersman heb ik via andere deskundige gecontacteerd. Ook deze laatste drie hebben erg net zoals de andere deskundige erg positief en enthousiast gereageerd en wilden graag meewerken.

Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid in een onderzoek te kunnen waarborgen en meten wordt gekeken naar de toevallige fouten. In het eerste hoofdstuk zijn verschillende manieren genoemd om de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen namelijk;

- Rapportage en verantwoording
- Peer feedback;
- Logboek en herhalen
- Triangulatie en eisen aan populatie
- Iteratie

In hoofdstuk 1 is het plan van aanpak beschreven. Dit plan heeft het uitgangspunt gevormd voor het gehele onderzoek. In hoofdstuk 2 en 3 is theoretisch onderzoek gedaan. Tijdens het schrijven van deze hoofdstukken in gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. De betrouwbaarheid van deze stukken is verhoogd door middel van peerfeedback. Met de praktijkbegeleiders (Wander Evers en Miranda Venekamp-Brandt) en met de eerste schoolbegeleider (Rob Veenhoven) is iedere week contact geweest over het theoretische deel van het onderzoek. Naar aanleiding van de feedback, is de input verwerkt. Dit heeft de betrouwbaarheid van het onderzoek verhoogd. Daarnaast is gebruik gemaakt van literatuur en professionele bronnen. In hoofdstuk 4 zijn beide voorgaande hoofdstukken samengevoegd en is een lijst met digitale communicatiemomenten van het kopersbegeleidingsproces op basis van het ontwikkelingsproces samengesteld. Dit is gebeurd door de analyses en de uitkomsten van de literatuur uit beide hoofdstukken samen te voegen. Door contact op te nemen met professional Helen De Groot van VanWonen is het beroepsproduct tot stand gekomen. Samen hebben wij gebrainstormd over de vormgeving van deze lijst. Tijdens het brainstormen is gekeken naar hoe de lijst in de praktijk toepasbaar zou zijn en hoe de lijst zo overzichtelijk mogelijk is voor de eindgebruikers. Door een professional te kiezen die in dienst is bij VanWonen is het mogelijk dat de betrouwbaarheid van het onderzoek daalt omdat hierin een visie wordt gegeven die bij VanWonen past.

Om deze lijst te verbeteren en eventuele fouten te voorkomen is het samengestelde beroepsproduct getoetst in de praktijk. Vooraf zijn eisen opgesteld waar aan de deskundigen die het interview beantwoorden aan moeten voldoen. Op deze manier kon een juiste selectie worden gemaakt vanuit de populatie. Deze selectie van zeven deskundigen is alleen te klein om over een gehele populatie uitspraak te kunnen mogen doen, dit laagt de betrouwbaarheid van het onderzoek. Daarnaast is de theorie van het onderzoek gebaseerd op niet bouwende projectontwikkelaars en tijdens het benaderen van de respondenten is de keuze gemaakt om naast kopersbegeleiders in dienst van een niet bouwende projectontwikkelaar ook kopersbegeleider te benaderen die in dienst zijn van een bouwende projectontwikkelaar. Hier is voor gekozen omdat veelal niet bouwende projectontwikkelaars niet werken met een eigen kopersbegeleider. Als laatste zijn de interviewvragen zijn geanalyseerd door de praktijkcoach, beoordelaars en andere professional (Wouter Schrijver). De vragen zijn gecontroleerd en verbeterd op basis van de gegeven feedback. Ook is het logboek om de twee weken opgestuurd naar de docentbegeleider waardoor de planning duidelijk was. De logboeken zijn te vinden in bijlage F1.

Validiteit

Naast de betrouwbaarheid van het onderzoek zijn in hoofdstuk 1 de gestelde eisen van het onderzoek beschreven. Hiervoor is het van belang dat het onderzoek geen stelselmatische fouten bevat. Het gebruik van deskundige van de interviews, bronnen en het logboek zijn hiervoor van belang.

De externe validiteit is met name gewaarborgd doordat het onderzoek niet specifiek gericht is op VanWonen, maar op alle projectontwikkelaars in Nederland. Dit komt omdat de probleemstelling een probleem is dat alle projectontwikkelaars in Nederland aangaat. Daarnaast zijn de begrippen afgebakend zodat duidelijk is wie het beroepsproduct kan gebruiken en waarop het onderzoek exact betrekking heeft. Het onderwerp is hierdoor afgebakend naar grondgebonden nieuwbouwwoningen ontwikkelt door een niet bouwende projectontwikkelaar. Door het stellen van de eisen aan de populatie van de interviews is de externe validiteit gewaarborgd. Hierdoor is een zojuist mogelijke afspiegeling van de deskundigen genomen en is het beroepsproduct goed toepasbaar in de praktijk.

Bruikbaarheid

De bruikbaarheid van het onderzoek is gewaarborgd door wekelijks contact te houden met de praktijkbegeleider. Tijdens het gehele proces is de praktijkbegeleider betrokken geweest bij de analyses, besluiten en de onderzoeksresultaten. Daarnaast heeft de docentbegeleider ook input gegeven aan het onderzoek en dit goedgekeurd. Voor de interviews is gekozen om kopersbegeleiders van (niet) bouwende projectontwikkelaars te interviewen en hierop het beroepsproduct op aan te passen. Uiteindelijke dienden de uiteindelijke gebruikers eenvoudig met het beroepsproduct te kunnen werken en dit is hierdoor gewaarborgd. Door het lage aantal deskundigen is niet vast te stellen dat dit geldt voor de gehele populatie (niet) bouwende projectontwikkelaars.

Bibliografie

- Amsterdam School of Real Estate. (z.d). Opgeroepen op 2022, van asre.nl: <https://www.asre.nl/>
- Berry Veldhoen. (2010). *'De 9+ organisatie; van marketshare naar mindshare'*. Groningen: Van Duuren. Opgeroepen op oktober 2, 2022
- Berry Veldhoen, S. v. (2014). *Klanthelden in de 9+ organisatie; excelleren in emotionele klantbeleving*. Van Duuren management. Opgeroepen op oktober 2, 2022
- Berry Veldhoen, W. A. (1997). *Altuition*. 's-Hertogenbosch: Van Duuren. Opgeroepen op oktober 4, 2022
- Bewust nieuwbouw. (z.d). *Bewuste nieuwbouw klanten*. Opgeroepen op 10 7, 2022, van [bewustnieuwbouwklanten.nl: https://www.bewustnieuwbouw.nl/de-klant-heeft-een-actieve-rol-in-het-ontwikkelp proces/](https://www.bewustnieuwbouw.nl/de-klant-heeft-een-actieve-rol-in-het-ontwikkelp proces/)
- Capital value. (z.d). *Digitalisering*. Opgeroepen op 2022, van <https://www.capitalvalue.nl/Digitalisering>
- CBS. (2022, april 4). *Wat wordt verstaan onder nieuwbouwwoning koopwoning?* Opgeroepen op augustus 20, 2022, van [cbs.nl: https://www.cbs.nl/nl-nl/deelnemers-enquetes/bedrijven/faq-n/prijsindex/wat-wordt-verstaan-onder-nieuwbouw-koopwoningen-](https://www.cbs.nl/nl-nl/deelnemers-enquetes/bedrijven/faq-n/prijsindex/wat-wordt-verstaan-onder-nieuwbouw-koopwoningen-)
- Checklijst. (z.d). *Eerste handige opzet bij uw checklijst*. Opgeroepen op 2022, van [checklijst.nl: https://www.checklijst.nl/](https://www.checklijst.nl/)
- Dynamis. (2022, september 2). *Sprekende cijfers woning markt*. Opgeroepen op november 27, 2021, van [dynamis.nl: https://dynamis.nl/uploads/media/file/8c428c61-7791-4fcc-a65a-b565ecaa1009/snelder-zijlstra-makelaars-sprekende-cijfers-woningmarkten-q1-2021.pdf](https://dynamis.nl/uploads/media/file/8c428c61-7791-4fcc-a65a-b565ecaa1009/snelder-zijlstra-makelaars-sprekende-cijfers-woningmarkten-q1-2021.pdf).
- Exporo. (z.d). *Vastgoed Projectontwikkeling*. Opgeroepen op juni 8, 2022, van [Exporo.nl: https://user.exporo.de/#/signin?redirectURL=https%3A%2F%2Fexporo.nl%2Fwiki%2Fvastgoed-projectontwikkeling%2F%23%2Fcockpit%2Ffinancing](https://user.exporo.de/#/signin?redirectURL=https%3A%2F%2Fexporo.nl%2Fwiki%2Fvastgoed-projectontwikkeling%2F%23%2Fcockpit%2Ffinancing)
- G.J peek, E. G. (2018). *Handboek Projectontwikkeling*. Voorburg: Naioio uitgevers. Opgeroepen op maart 2, 2022
- Hevo. (2021). *Duurzaam zorgvastgoed*. Opgeroepen op 2022, van [hevo.nl: https://www.hevo.nl/diensten/naar-markt/wonen-met-zorg/zorgvastgoed-verduurzamen](https://www.hevo.nl/diensten/naar-markt/wonen-met-zorg/zorgvastgoed-verduurzamen)
- Hogeschool Rotterdam. (2019). Inleiding Projectontwikkeling (VEMPRO11). In E. F. Nozeman, *Handboek projectontwikkeling*. Opgeroepen op Mei 1, 2022
- Huijbregts. (z.d). *Bouwproces*. Opgeroepen op juli 2, 2022, van [hv-advies.nl: https://www.hv-advies.nl/](https://www.hv-advies.nl/)
- Huijbregts, V. (2010). *Conceptueel bouwen*. Aeneas Media. Opgeroepen op juni 23, 2022
- Joost de Vree. (z.d). *Projectontwikkelaar*. Opgeroepen op maart 12, 2022, van [Joostdevree.nl: https://www.joostdevree.nl/shtmls/projectontwikkelaar.shtml](https://www.joostdevree.nl/shtmls/projectontwikkelaar.shtml)
- Joost Vree. (z.d). *Conceptueel bouwen, conceptueel bouwen industrieel*. Opgeroepen op juni 28, 2022, van [Joostvree.nl: https://www.joostdevree.nl/bouwkunde2/conceptueel_bouwen.htm](https://www.joostdevree.nl/bouwkunde2/conceptueel_bouwen.htm)
- Monning, P. H. (2013). *Brainbound marketing*. Opgeroepen op september 21, 2022

- Nationale Nederlanden. (2022, maart 3). *Koop-/aannemingsovereenkomst*. Opgeroepen op september 8, 2022, van nn.nl:
<https://www.nn.nl/Wonen/koopaannemingsovereenkomst.htm#:~:text=Gescheiden%20koop-%20aannemingsovereenkomst%20Bij%20sommige%20nieuwbouwprojecten%20teken%20je%20twee,als%20je%20zaken%20doet%20met%20twee%20verschillende%20partijen.>
- Neprom. (2022, januari 25). *Projectontwikkeling*. Opgeroepen op september 8, 2022, van Neprom.nl:
<https://www.neprom.nl/default.aspx>
- Neprom. (z.d). *Neprom*. Opgeroepen op 03 27, 2022, van <https://www.neprom.nl/default.aspx>
- Nieuwbouw Nederland. (z.d). Opgeroepen op 03 27, 2022, van <https://www.nieuwbouw-nederland.nl/>
- Nieuwwonen. (2020, november 6). *Opschortende voorwaarden; wat zijn dat?* Opgeroepen op oktober 10, 2022, van Nieuwwonen groenehart:
<https://www.nieuwwonengroenehart.nl/nieuws/opschortende-voorwaarden-wat-zijn-dat/5052#:~:text=Opschortende%20voorwaarden%20zijn%20voorwaarden%20waaraan,moet%20zijn%20in%20een%20nieuwbouwproject.>
- NOA. (z.d). *Checklist werkvoorbereiding*. Opgeroepen op augustus 12, 2022, van noa.nl:
<https://www.noa.nl/nl/kennisbank/checklist-werkvoorbereiding/>
- NOS nieuws. (2022, november 2). *Uiteenlopende reacties stikstofuitspraak, van 'logisch' tot 'dramatisch'*. Opgeroepen op november 2, 2022, van NOS: <https://nos.nl/artikel/2450777-uiteenlopende-reacties-stikstofuitspraak-van-logisch-tot-dramatisch>
- NVM. (2022, april 1). *Kwartaalcijfers nieuwbouw*. Opgeroepen op september 9, 2022, van nvm.nl:
<https://www.nvm.nl/media/f3opr2bw/kwartaalcijfers-nieuwbouw-2022-2.pdf>
- Overheid. (2013 t/m heden). *Wet particuliere*. Opgeroepen op september 2022, 6, van wetten.nl - Regeling - Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus - BWBR0008973 (overheid.nl)
- Overheid.nl. (2019, juni 11). *Beleidsregels voor grondgebonden woningen*. Opgeroepen op mei 3, 2022, van Lokale wet- en regelgeving:
<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR445630#:~:text=grondgebonden%20woning%20en%20grondgebonden%20woning%20is%20een%20woning,grondgebonden%20woning%20staat%20C%20figuurlijk%20gezien%20C%20tegenover%20gestapelde%20woningen.>
- Peeters, M. (2019). *Consumentgerichte projectontwikkeling*. Eindhoven. Opgeroepen op september 6, 2022, van <https://pure.tue.nl/ws/portalfiles/portal/47036409/734163-1.pdf>
- Puur Makelaars. (2020, augustus 13). *Soorten woningen*. Opgeroepen op juni 12, 2022, van puurmakelaars.nl: <https://www.puurmakelaars.nl/welke-woningtypes-en-soorten-woningen-zijn-er/>
- Rijksoverheid. (2021, juni 15). *Staat van de woningmarkt*. Opgeroepen op maart 12, 2022, van Rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/06/15/staat-van-de-woningmarkt>
- Rutten, M. (2018). *Van maken naar raken*. Constructief. Opgeroepen op juni 23, 2022

Sixtyseven Communicatie. (2021, juni 15). *Vastgoed communicatie*. Opgeroepen op maart 12, 2022, van Vastgoedcommunicatie.nl: <https://www.vastgoedcommunicatie.nl/>

SLIM bouw. (z.d). *Digitaal woningdossier*. Opgeroepen op maart 12, 2022, van Slim.debouwmaakt: <https://slim.debouwmaakt.nl/innovaties/12676/volgjewoning-digitaal-woningdossier>

specialisten, D. (2020, november 28). *Hoe lang is nieuwbouw nieuwbouw?* Opgeroepen op april 24, 2022, van Tweakers: https://gathering.tweakers.net/forum/list_messages/2035458

Steekproefcalculator. (z.d). *Steekproef calculator*. Opgeroepen op 11 20, 2022, van Steekproefcalculator » Steekproefcalculator.com : Steekproefcalculator.com

Stephan van Slooten, B. V. (2018). *'Basisboek Customer Journey; een inleiding in het vakgebied'*. Groningen: Noordhoff Uitgevers. Opgeroepen op oktober 2, 2022

Stichting GarantieWoning. (z.d). *Doelstellingen en keurmerk*. Opgeroepen op september 8, 2022, van Stichtinggarantiewoning.nl: <https://stichtinggarantiewoning.nl/keurmerk>

Super Office CRM. (z.d). *Super office*. Opgeroepen op september 24, 2022, van superoffice.nl: <https://www.superoffice.nl/resources/artikelen/verkoopproces/>

SVMNIVO. (2021). *SVMNIVO*. Opgeroepen op 2022, van <https://svmnivo.nl/>

T. Vogels, J. H. (2018). *Model Kopersbegeleider*. Utrecht: Mediatheek HvU. Opgeroepen op 10 16, 2022

Van Dale. (z,d). Van Dale. Opgeroepen op september 6, 2022

Van Gool. (2020). *Onroerend goed als belegging*. In V. Gool. Deventer, Overijssel: Wolter Kluwer. Opgeroepen op september 1, 2021

Van Gool, P. J. (2020). *Onroerend goed als belegging*. Opgeroepen op september 8, 2022

VanWonen. (z.d). *Vanwonen*. Opgeroepen op maart 13, 2022, van VanWonen: <https://www.vanwonen.com/ontdek-vanwonen/over-ons/>

Vastgoed actueel. (2019, augustus 20). Opgeroepen op januari 4, 2022, van Bouw 470 woningen stel vanwege stikstofregels: <https://vastgoedactueel.nl/bouw-470-woningen-stil-vanwege-stikstofregels/>

Vastgoedmarkt. (2016, januari 13). *Het wordt nooit meer zoals het was, of toch?* Opgeroepen op maart 12, 2022, van Vastgoedmarkt: <https://www.vastgoedmarkt.nl/geen-categorie/blog/2016/01/het-wordt-nooit-meer-zoals-het-was-of-toch-10164002>

Verhoeven. (2018). *Wat is onderzoek?* In N. Verhoeven. Boom. Opgeroepen op oktober 11, 2021

Werken aan projecten. (z.d). *Realisatiefase: Het resultaat maken*. Opgeroepen op augustus 10, 2022, van werken-aan-projecten.nl: <https://werken-aan-projecten.nl/fasen-project/realisatiefase-resultaat-maken/>

Bijlage A1 Soorten projectontwikkelaars en soorten processen

In deze bijlage staat een overzicht van de verschillende projectontwikkelaars. Deze zijn benoemd in paragraaf 2.1.2 en worden in het onderstaande tabel uitgebreider toegelicht. Daarnaast wordt ook een overzicht gegeven van de verschillende theorieën achter het ontwikkelingsproces. Daarna wordt de fasering volgens G.J Peek en E. Gehner verder toelicht en weergegeven in een tabel.

Soort projectontwikkelaar	
Zelfstandige projectontwikkelaar	Deze projectontwikkelaar is tevens ook aannemer waardoor zelfstandig (gedeeltes) van een project gerealiseerd kunnen worden.
Ontwikkellende belegger	Deze projectontwikkelaar is vaak begonnen met enkel alleen beleggen en die later is overgegaan op het ook ontwikkelen, zodat later de gemaakte beleggingen meer rendement opleveren.
Projectontwikkelaar verbonden naan een financiële instelling	Deze projectontwikkelaar is een onderdeel van een financiële instelling zoals een bouwonderneming, bank of een beleggersonderneming.
Ontwikkellende woningcorporatie	Woningcorporaties ontwikkelen vaak zelf sociale woningbouw. Eventueel om een onrendabele top te budgetteren kan ook worden ontwikkeld in de vrije sector.
Adviserende en ontwerpende projectontwikkelaar	Deze projectontwikkelaar is vooral de architect die deze rol op zich neemt bij particuliere ontwikkelingen
Gedelegeerd projectontwikkelaar	Deze projectontwikkelaar is verantwoordelijk voor delen van het totale proces. De ontwikkelaar wordt ingezet door derden en de winst is afhankelijk van het uiteindelijke resultaat
Projectontwikkelaar als niet oorspronkelijke activiteit	Dit zijn ontwikkelaars als bedrijven die oorspronkelijk niet opricht zijn voor ontwikkelen van vastgoed maar voor de bedrijfsvoering vastgoed nodig zijn en dit zelf ontwikkelen.

Tabel bijlage A1: Soort projectontwikkelaar (Eigen werk, 2022)

Bijlage A2 koop-/ aannemingsovereenkomst

In deze bijlage staat een uitwerking van de koop-/aannemingsovereenkomst deze bijlage is gekoppeld aan 2.1.2 soorten projectontwikkelaars. Op de ontwikkelmarkt zijn naast verschillende projectontwikkelaars ook een tweedeling binnen het proces door dat een niet bouwende projectontwikkelaar niet een bouwende tak heeft binnen het bedrijf.

Koop-/aanneemsom

De koop-/ aanneemsom staat voor hoeveel betaald wordt voor de grond en hoeveel kosten gemaakt worden voor de aannemer.

Bouwrente

Naast de koopsom voor het te bebouwen perceel en de prijs voor de aannemer wordt ook nog een vergoeding voor de 'genoemde termijn grondkosten en verschuldigde termijnen'. Voordat wordt getekend heeft de projectontwikkelaar al kosten gemaakt van bijvoorbeeld de aankoop van de bouwgrond. Over deze kosten wordt de bouwrente doorberekend.

Levering van de grond

Door het tekenen van het contract is de kandidaat-koper nog geen juridisch eigenaar, daarvoor moet naar de notaris worden gegaan. Dan wordt 'de akte van levering gepasseerd'. In de koop-aannemingsovereenkomst staat voor elke datum dit moment moet hebben plaatsgevonden.

Bedenktijd

Na het tekenen van de overeenkomst zijn drie dagen bedenktijd, binnen deze drie dagen kan de koper nog zonder kosten onder de koop uit. Daar hoeft dan geen reden voor worden te geven. Daarna kan alleen kosteloos ontbinden van de koop als wordt voldaan aan de ontbindende voorwaarden. Wordt niet voldaan aan de ontbindende voorwaarde en wil de koper toch de koop ontbinden dient een boete betaald te worden dit is vaak 10% van de koopsom.

Afwijkende perceelgrootte

De grootte van het perceel in het contract is een schatting. Het kan blijken dat bij de oplevering het aantal vierkante meters iets afwijkt. In de gemaakte overeenkomst kan daarvoor een vergoeding zijn opgenomen.

Betalingstermijnen

De bouw van een nieuwbouwwoning is een geleidelijk proces. De aanneemsom wordt niet in een keer betaald maar in termijnen. Die termijnen zijn vaak gekoppeld aan het beginnen of afronden van bepaalde werkzaamheden. Wanneer de fundering van een huis klaar is of wanneer een huis wind en waterdicht is. In de overeenkomst worden de verschillende momenten vastgelegd.

Meerwerk

Extra werkzaamheden die worden uitgevoerd door de bouwer. Bijvoorbeeld een aanbouw, een andere badkamer, een andere keuken of extra stopcontacten. Dat wordt meerwerk genoemd. Het tegenovergestelde is minderwerk, dan kiest de koper bijvoorbeeld zelf een keuken uit. In de overeenkomst staan afspraken over de kosten en de betalingstermijn voor het meerwerk. De daadwerkelijke specifieke kosten staan in de zogenoemde meerwerklijst

Bouwtijd

In de overeenkomst staat het aantal werkdagen dat het bouwen mag duren. Dit komt vaak niet overeen met de geschatte opleverdatum die de projectontwikkelaars vermeld. Is de nieuwe woning nog niet opgeleverd dan kan in sommige gevallen aanspraak gemaakt worden op een schadevergoeding zoals overeengekomen in de overeenkomst.

Ontbindende voorwaarden

Nadat je de koop-/aannemingsovereenkomst hebt getekend en de bedenktijd is verstreken, kunnen beide partijen niet meer kosteloos onder de koop. Tenzij de ontbindende voorwaarden zijn opgenomen in de overeenkomst en daaraan wordt voldaan.

Opschortende voorwaarden

Soms wordt een opschortende voorwaarde opgenomen. Het contract treedt dan pas in werking nadat aan de opschortende voorwaarde is voldaan. Bij nieuwbouwwoningen moet vaak een vooraf bepaald aantal woningen zijn verkocht met de bijbehorende vergunningen. Beide kunnen als opschortende voorwaarden worden opgenomen.

Garantie- en waarborgregelingen

Een garantie- en waarborgregeling geeft de zekerheid dat de woning wordt afgebouwd en dat eventuele gebreken worden verholpen. De bouwer staat bij een instantie ingeschreven en deze staat garant. In de koop- /aannemingsovereenkomst staat of en bij welke waarborg- en garantieregelingen de bouwer of ontwikkelaar is aangesloten.

Wijzigingen tijdens de bouw

Het kan zijn dat zaken nog gewijzigd moeten worden als de woning nog in aanbouw zijn of dat de bouwer moet afwijken van de technische omschrijving of de tekening. In het ondertekende contract staat hoe daarmee wordt omgegaan.

Geschillenbeslechting

Bij problemen met een aannemingsbedrijf of met de projectontwikkelaar waar geen einde inzicht is, staat bij de geschillenbeslechting welke instantie bemiddelt bij deze problemen

Bron: (Nationale Nederlanden, 2022)

Bijlage B1 Initiatieffase en haalbaarheidsfase

In deze bijlage worden de initiatieffase en de haalbaarheidsfase beschreven omdat in het onderzoek deze twee fases niet mee zijn genomen binnen de afbakening. Ook wordt in de toetsing van het ontwikkelingsproces wel verwezen naar deze fases.

Initiatieffase

In deze fase van het project wordt vindt onderzoek plaats naar de haalbaarheid van het initiatief. Op hoofdlijnen wordt de ruimtebehoefte. De marktpotentie en het benodigde investeringsbedrag en de te verwachten exploitatie verkend. Verder worden eventuele partners bij het project betrokken. Ideeën voor het project worden ook wel vastgoedconcepten genoemd, de vastgoedconcepten worden bedacht voor de uitkozen ontwikkellocatie. Het initiatief voor een nieuw project kan ontstaan door de een vastgoedeigenaar nieuw vastgoed wil ontwikkelen of bestaand vastgoed wil aanpassen en daarbij een professionele partij bij betrokken wil hebben om zo tot een haalbaar project te komen. Het kan ook zijn dat de overheid een aanbesteding heeft en dat daar door middel van een tenderprogramma op wordt geanticipeerd (Hogeschool Rotterdam, 2019). Op dat moment wordt gezocht naar originele ideeën of zelfs een globaal concept bouwprogramma voor (her)ontwikkeling van een locatie.

Dat concept komt vaak terug en is dus een groot onderdeel van de initiatieffase. Conceptontwikkeling is een van de kernactiviteiten van een projectontwikkelaar. De concepten die worden geschetst worden loop der nog meerdere keren aangepast omdat rekening moet gehouden worden met interne en externe activiteiten als markwerking, doelgroep, structuur, afwerkingsniveau. Marketing, juridische haalbaarheid, technische uitvoering en het exploitatie- en beheermodel (Van Gool, 2020)

Haalbaarheid

Om een conceptontwikkeling als een haalbaar project te kunnen realiseren moet de haalbaarheid worden getoetst. Gekeken moet worden naar verschillende factoren, dit zijn volgens de literatuur onderdelen als financiële haalbaarheid, maatschappelijke haalbaarheid, technische haalbaarheid en marketing haalbaarheid (Peek, 2018). Na deze haalbaarheidsonderzoeken wordt een visie ontwikkeld voor het project. Deze visie laat zien welke mogelijkheden de betrokkenpartijen voor ogen hebben voor de ontwikkellocatie. Tijdens de haalbaarheidsfase worden ook gesprekken gevoerd over voorbereidingsbesluiten met stakeholders bijvoorbeeld de grondeigenaren. Deze fase leidt tot een antwoord op de vraag of het initiatief haalbaar zal zijn. (Peek, 2018)

Bijlage C1 Soorten bouw en woningtypes

In deze bijlage staat een overzicht van de verschillende soorten nieuwbouwwoningtypes. Deze woningen vallen in de categorie grondgebonden woningen.

Woningtype	Beeld	Toelichting	Bijzondere woningtypes
Tussen woning of eindwoning		Een rijtjeswoning of tussen woningen is een woningen die aan beide kanten wordt door bureen. Een eind woning ligt op het einde of begin van de reeks rijtjeswoningen	Herenhuis, split level woning, kwadrantwoning, grachtenpand, hofjeswoning, praktijkwoning, drive-in woning, patiowoning
Hoekwoning		Een hoekwoning is een gezinswoning die grenst aan een aanliggende de woning en heeft (extra) grond aan de zijkant.	Herenhuis, split level woning, patiowoning, grachtenpand, dijkwoning, praktijkwoning
Geschakelde woning		Een geschakelde woning is een gezinswoning waar een aanbouw voor een deel grenst aan een andere woning of aanbouw	Herenhuis, (geschakelde) bungalow, praktijkbungalow
Half vrijstaande woning		Een half vrijstaande woning is een woning die verbonden is met één andere niet gelijke woning of een gebouw met een niet woonfunctie.	Herenhuis, patiowoning, hofjeswoning, grachtenpand, dijkwoning, bedrijfswoning, (woon)boerderij
2-onder-1-kap woning		Twee onder een kap is een woningtype waarbij twee woningen een scheidingsmuur hebben en met elkaar verbonden zijn.	Split level woning, drive-inwoning, bedrijfswoning, hofjeswoning, dijkwoning, herenhuis
Vrijstaande woning		Een vrijstaande woning staat los van andere woningen of objecten	Villa, herenhuis, bungalow, grachtenpand, dijkwoning, bedrijfswoning, molen, (woon)boerderij, landgoed, landhuis

(Tabel: Soorten woningen (Eigen werk, 2022)

Bijlage D1 Crowdsourcing en pre-sale

In deze bijlage staande crowdsourcing fase en de pre-sale weergegeven. In het onderzoek is afgebakend vanaf de sale fase tot en met de wonen fase.

1 Crowdsourcing

Belangstellende naar een woning binnen een project worden in deze fase ondervraagd. In deze fase worden de woonwensen geïnventariseerd. De uitkomsten van deze inventarisatie worden gebruikt om de ontwikkeling van het plan vorm te geven. De input vanuit de crowdsourcing is essentieel want dan kan gerekend en ontwikkeld worden naar de vraag.

1a Interesse

De realisatiefase bestaat uit drie verschillende fases in afbeelding 2.2 zijn deze fases weergegeven en voor het gemak genummerd. Deze drie fases zijn van toepassing op het onderzoek en worden onder de afbeelding nader toegelicht.

2 Pre-sale

De pre-sale fase bestaat uit drie verschillende fases, de eerst indruk fase, de inschrijving en de toewijzing. De tekeningen en de prijzen voor de nieuwbouwwoningen binnen het project zijn nog niet definitief maar wel ingeschat.

2a De eerste indruk

Een pre-sale wordt door een projectontwikkelaar gebruikt om een project aan de hand van de markt te toetsen. Tijdens de pre-sale worden de verschillende woningtypes in een schetsbeeld getoond. Daarnaast worden de concept stukken geleverd en zijn de voorlopige tekeningen klaar. Door gebruik te maken van prijs ranges en door voorlopige tekeningen te laten zien, krijgt de projectontwikkelaar informatie over hoeveel belangstelling er is, of het project goed is en of de prijs klopt.

2b Inschrijving

Wanneer de inschrijving start en de particuliere koper schrijft zich in op een bouwnummer. De inschrijving is een reserveringsovereenkomst en geeft het eerste recht van koop. Voordeel daarvan is dat de particuliere koper ruimschoots de tijd heeft om alvast financieel advies in te winnen en binnen de kaders nog de voorlopige plattegrond kan aanpassen. Kortom meer tijd om na te denken en zaken te regelen om mee te denken met de particuliere koper over de opties van de woning.

2c Toewijzing

Na het sluiten van de inschrijfperiode zal de toewijzing worden gedaan. Wanneer de particuliere koper een woning toegewezen heeft gekregen, nodigt de kopersbegeleider de particuliere koper uit voor een gesprek. Samen wordt gekeken naar de wensen in combinatie met de tekeningen.

Bijlage E1 Correspondentie

In deze bijlage is weergegeven welke deskundigen zijn benaderd en op welke manier. Daarnaast is het bedrijf weergegeven waar deze deskundigen in dienst zijn. Als laatste is bijgehouden welke deskundigen respons hebben gegeven op de uitnodiging voor het onderzoek.

Contact via:	Naam	Bedrijf	Respons	Gevolg respons
LinkedIn	Janine Blom	Crossing Borders Development	Geen reactie	-
LinkedIn	Manuela van der Touw	Woonuniversum Nieuwegein	Reactie	Later geen respons meer
LinkedIn	Naima Oldenhuis-Oosting	Heutink-groep	Geen reactie	-
LinkedIn	Jocelyn Rolleman	Ter Steege Vastgoed	Geen reactie	-
Mail	Karin Spronck	Hoedemakers	Reactie	Ingepland
Mail	Mariska Marís	Marís	Geen reactie	-
Mail	Jasper Wessels	Van Wijnen Zwolle	Reactie	Afwijzing vanwege concurrentie
Mail	Danny Bal	Selekthuis	Reactie	Ingepland
Mail	Mirjam Westerhof	Woonadvies	Reactie	Ingepland
Mail	Harold Wessels	Plegt-Vos	Reactie	Ingepland
Mail	Chris Reitzema	Friso	Reactie	Niet ingepland
Telefonisch	Judith Bilok	Hazeberg bouw	Reactie	Ingepland
Telefonisch	Inge van Erven	Ballast-Nedam	Reactie	Ingepland
Telefonisch	Mathilda Meek	Niersman Bouw	Reactie	Ingepland

Bijlage E2 samenstelling interviewvragen

In deze bijlage wordt beschreven hoe de interview is vorm gegeven. Het interview begint met een introductie over wie ik ben en wat ik globaal aan het onderzoeken ben. Zo weten de respondenten hoe deze interview tot stand is gekomen. Het interview begint met algemene vragen om de externe validiteit van het onderzoek te waarborgen. Deze externe validiteit gaat over de eis voor het de werkervaring en de functie. Daarnaast vermeld ik dat het interview wordt opgenomen, hiermee wordt de betrouwbaarheid verhoogd doordat het is terug te luisteren waardoor uitspraken beter geïnterpreteerd kunnen worden.

Deze vragen zijn gesteld omdat de externe validiteit moet voldoen aan de gestelde eisen. De deskundigen zijn op een aantal kenmerken geselecteerd, namelijk:

- *Werkzaam in de vastgoedsector als verkoopmanager of als kopersbegeleider*
- *Minimaal 2 jaar werk ervaring*
- *Antwoorden moeten betrekking hebben op de bouw van grondgebonden woningen zoals:
Twee- onder- een -kap, rij woningen, hoekwoningen.*

Deze kenmerken worden getoetst door de volgende vragen te stellen en te vragen of de antwoorden enkel betrekking kunnen hebben op grondgebonden woningen:

Algemene vragen:

1. Hoe heet u en wat is uw functie en de invulling daarvan?
2. Hoelang bent u werkzaam in deze sector?
3. Welke opleiding(en) heeft u gevolgd?

	Naam		Opleiding	Ervaring
1	Karin Spronck	Kopersbegeleider bij Hoedemakers	Afgeronde mts-bouwkunde en verschillende cursussen in Autocad en Refit	22 jaar
2	Inge van Erve	Kopersbegeleider, Projectcoördinator verkoop bij Ballast	Mbo-bouwkunde	22 jaar
3	Danny Bal	Kopersbegeleider bij Selekt huis	Allround metselen, interne cursussen en leer trajecten niet bestempeld met diploma's. Veel ervaring opgedaan uit de tijd van ondernemen.	2 jaar
4	Judith Bilok	Kopersbegeleider bij Hazenbergbouw	MTS Bouwkunde	22 jaar
5	Mirjam Westerhoff	Ondernemer/ Kopersbegeleider bij MWoonadvies	Havo, Tio Haarlem, BOB elementaire bouwkunde Heden: binnenhuisarchitect	17 jaar
6	Mathilda Meek	Kopersbegeleider bij Niersman bouw	Mts-bouwkunde en verschillende cursussen bouwkunde	15 jaar
7	Harold Wessels	Kopersbegeleider bij Plegt-Vos	Mbo-detailhandel en deeltijd vastgoed & makelaardij	5 jaar

Om de theorie van het ontwikkelingsproces, het kopersbegeleidingsproces te toetsen en om te kijken of het proces juist is afgebakend zijn de volgende vragen gesteld:

Ontwikkelingsproces:

4. Is het theoretisch kader van het ontwikkelingsproces op basis van de theorie van G.J Peek en E. Gehner dat in dit onderzoek is geschetst op deze manier juist volgens U (zie afbeelding 1)?
5. In welke fases uit het ontwikkelingsproces is volgens u de kopersbegeleider in beeld?

Kopersbegeleidingsproces:

6. Is de structuur van het theoretisch kader van het kopersbegeleidingsproces op basis van de theorie van Altuition vergelijkbaar met het kopersbegeleidingsproces dat u door loopt met de koper? Of heeft u nog aanvullingen? (*Sale, realiseren, sleutel overdracht en wonen, zie afbeelding 2*)

7. Bent u het eens met beoordeling op digitale mogelijkheid van de lijst met communicatie momenten tussen de kopersbegeleider en de koper op basis van het kopersbegeleidingsproces? Of beoordeelt u dit anders? (*Zie afbeelding 3*)

Vervolgens worden de deskundigen gevraagd wat ze inhoudelijk van de structuren vinden die zijn gebruikt. Dit is in kaart gebracht om zeker te zijn van de werk volgorde die de deskundigen hanteren zodat de digitale communicatie momenten overeenkomen met de werkwijze van de deskundige. Daarnaast is het doel om alle digitale contact momenten te filteren en aan te vullen waar dat mogelijk is. Op basis van de gegeven input wordt het definitieve beroepsproduct aangepast en/of aangevuld.

Sale:

8. Is de structuur van sale fase (*afspraak, kopen, keuzes maken en notaris*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvullingen?

9. Zijn de digitale contactmomenten uit de sale fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (*Zie afbeelding 4*)

Realiseren:

10. Is de structuur van realiseren fase (*start bouw*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

11. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (*Zie afbeelding 4*)

Sleuteloverdracht:

12. Is de structuur van realiseren fase (*de voor-oplevering en de oplevering*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

13. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (*Zie afbeelding 4*)

Wonen:

14. Is de structuur van realiseren fase (*verhuizen en nazorg*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

15. Zijn de digitale contactmomenten uit de wonen fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (*Zie afbeelding 4*)

Als laatste worden de deskundigen gevraagd naar hun mening over digitale communicatiemomenten en eventueel problemen die zij ondervinden tijdens de digitale communicatie. Ook wordt gevraagd naar de bruikbaarheid van het beroepsproduct. Deze feedback wordt meegenomen in de aanbevelingen voor de organisatie en in de aanbevelingen voor toekomstige onderzoek.

Afsluitend:

16. Tegen welke problemen loopt u in het algemeen aan met betrekking tot de communicatie momenten met kopers en zijn deze contactmoment problemen digitaal?

17. Hoe probeert u met de digitale contactmomenten de klanttevredenheid te verbeteren?

18. Denkt u dat de lijst met digitale contact momenten toepasbaar is in de praktijk en zorgt voor een hogere klant tevredenheid?

Bijlage E3 Interview transcripties

Karin Spronck – Hoedemakers

Algemene vragen:

1. Hoe heet u en wat is uw functie en de invulling daarvan?

Karin Spronck en werkt als kopersbegeleider

2. Hoelang bent u werkzaam in deze sector?

22 jaar

3. Welke opleiding(en) heeft u gevolgd?

Afgeronde mts-bouwkunde en verschillende cursussen in Autocad en Refit.

Ontwikkelingsproces:

4. Is het theoretisch kader van het ontwikkelingsproces op basis van de theorie van G.J Peek en E. Gehner dat in dit onderzoek is geschetst op deze manier juist volgens U (zie afbeelding 1)?

Ja, dit is juist weergegeven maar wij werken hier niet mee.

5. In welke fases uit het ontwikkelingsproces is volgens u de kopersbegeleider in beeld?

Mee eens dat de kopersbegeleider in beeld komt vanaf de commitment fase. Vanuit hier start de kopersbegeleider. Wij komen voor de koper pas in beeld op het moment dat de koop is gesloten. Op de achtergrond ben ik er wel bij betrokken, mijn collega van projectontwikkelaar heeft contact met de makerlaar en die op haar beurt weer met de koper.

Kopersbegeleidingsproces:

6. Is de structuur van het theoretisch kader van het kopersbegeleidingsproces op basis van de theorie van Altuition vergelijkbaar met het kopersbegeleidingsproces dat u door loopt met de koper? Of heeft u nog aanvullingen? (Sale, realiseren, sleutel overdracht en wonen, zie afbeelding 2)

De crowdsourcing doet de ontwikkelaar. De pre-sale is vanuit de makelaar in overleg met de projectontwikkelaar. 3a en 3b is ook voor de makelaar binnen onze organisatie. 3c zijn kopers keuze opties deze verdelen wij in 3 delen waaronder hoofdopties die worden vastgelegd bij de makelaar zodat de werkvoorbereider eerder kan starten met vloeren, daken en kozijnen. Daarna pas kijken naar alle andere opties.

Bij ons wordt ook gewerkt met een Q&A lijst waar elke vraag wordt vastgelegd op bouwnummer en wij geven daar antwoord op en dat communiceert de makelaar. Vanuit Hoedemakers is er geen direct contact, dat komt pas op het moment wanneer de aannemingsovereenkomst is getekend.

Extra - R: Door dat de het contact via de makelaar gaat ontstaat er dan niet meer onduidelijkheid of ruis tussen de partijen?

Nee, juist niet want het ligt via papier vast. Je kant dan teruggaan wat er in het voortraject is gevraagd zodat in latere gesprekken duidelijk is wat er toen is gezegd.

7. Bent u het eens met beoordeling op digitale mogelijkheid van de lijst met communicatie momenten tussen de kopersbegeleider en de koper op basis van het kopersbegeleidingsproces? Of beoordeelt u dit anders? (Zie afbeelding 3)

Ja, daar ben ik het mee eens alleen hebben wij in de voorschouw geen digitale communicatie momenten.

Sale:

8. Is de structuur van sale fase (*afpraak, kopen, keuzes maken en notaris*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvullingen?

De structuur is vergelijkbaar enkel komt bij Hoedemakers de kopersbegeleider in beeld voor de koper vanaf het moment van 3c keuzes maken.

9. Zijn de digitale contactmomenten uit de sale fase uit de theorie van Altitution vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Bijna, bij hoedemakers wordt begonnen met een persoonlijk gesprek. Naar aanleiding van dat persoonlijke gesprek worden de opties klaargezet in een digitale brief/ portaal. Er wordt geen prijsindicatie gemaakt maar de daadwerkelijke prijs van de opties. Daarna worden er pdf's gemaakt naar aanleiding van de standaard opties of de individuele wijzigingen.

De rest klopt wel na aanlevering van de opties in vorm van tekening etc. wordt akkoord gegeven op de opties die dan ook vaststaan.

Showrooms bezoeken klopt ook, wordt digitaal teruggekoppeld want het loopt parallel en loopt in dezelfde tijd.

Realiseren:

10. Is de structuur van realiseren fase (*start bouw*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Bij startbouw wil eigenlijk niet veel meer zeggen dan dat er een brief is uit gegaan om te zeggen we gaan starten met de bouw. De structuur is dus vergelijkbaar maar in feite gebeurd er niet zo veel.

11. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altitution vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

De offertes worden niet aangevraagd, want wij zijn zelf ontwikkelen/ de aannemer. Wel eventueel bij ingewikkelde dingen worden prijzen opgevraagd bij de installateur. Het streven is om ruim voor start bouw de ruwbouw opties afhebben en de afbouw opties ergens rond startbouw soms iets later omdat het dan pas interessant is voor de werkvoorbereider.

De contact momenten beginnen met een start bouw brief en later zou ook nog een start-bouw feestje kunnen zijn, iedereen die betrokken is, is er dan voor het beantwoorden van vragen.

Hoedemakers organiseert 5 à 6 kijkdagen dit is omdat iedereen dan aanwezig is en dan kunnen de kopers vragen stellen, zodat niet de volgende dag de mail vol staat met vragen.

Sleuteloverdracht:

12. Is de structuur van realiseren fase (*de voor-oplevering en de oplevering*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

De oplevering en de voor-oplevering komen over een met de structuur die wij hanteren. Alleen bij ons gaat de vooroplevering niet digitaal enkel komen de punten wel in het digitale portaal

13. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

De vooroplevering is niks anders dan dat de koper met een papiertje door de woning loopt en zelf opschrijft wat diegene vindt. Aan het einde gaat diegene met de koper gaat opleveren (soms uitvoerder of oplever) in hoedemakers is het een oplever uitvoerder die neemt lijst de door. Deze persoon legt direct vast wat nog wordt geregeld bij eventuele oplever schade of fouten.

De oplevering zelf is wel digitaal, dit is een punt dat er nog bij dient te komen. Dit wordt ondertekend in het portaal.

Wonen:

14. Is de structuur van realiseren fase (*verhuizen en nazorg*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

De kopersbegeleider is uit beeld vanaf het moment van de voorschouw. De uitvoerder en de afbouwwitvoerder neemt het over. Tot 3 maanden na die tijd of tot en met de 2^e handtekening.

15. Zijn de digitale contactmomenten uit de wonen fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Kopersbegeleider doet hier niets meer omdat het is overgedragen naar de uitvoerder of de afbouwwitvoerder. Dan is coördinator van nazorg neemt alles over.

Afsluitend:

16. Tegen welke problemen loopt u in het algemeen aan met betrekking tot de communicatie momenten met kopers en zijn deze contactmoment problemen digitaal?

Wij zijn net gestart met een digitaal kopers portaal waarin alle informatie kom te staan over, van, voor het ontwikkelingsproces en het kopersbegeleidingsproces. Nu zijn wij bezig met levensloopbestendige woningen waar de leeftijd hoger ligt, deze kopers zijn niet digitaal aangelegd en begrijpen niet het online portaal.

Ook kan een koper zelf dingen veranderen, nu moeten wij zelf kijken of dat kan en haalbaar is dat kost veel tijd om te controleren en soms is het niet mogelijk.

17. Hoe probeert u met de digitale contactmomenten de klanttevredenheid te verbeteren?

Door veel nieuwbrieven te sturen en niet een in de maand, mensen hebben dan al vaak bij de bouwplaats gekeken en zien dat het dak er al zeker een maand op ligt. Ook is het belangrijk om mensen te laten komen op de kijkdagen enkel is dat alleen fysiek.

Contact moet ook met een persoon gaan, zo kennen mensen mij nog van het gesprek in de 3c keuzes maken fase en blijf ik het gehele traject de contactpersoon, digitaal maar ook fysiek. Geen enkele andere medewerker mag iets beloven of sleutelmoment data communiceren.

Zorg voor een goede afweging tot fysiek en digitaal omdat dit zorg voor een goede connectie tussen de ontwikkelaar en de koper. Wel proberen digitaal in contact te blijven met de koper

18. Denkt u dat de lijst met digitale contact momenten toepasbaar is in de praktijk en zorgt voor een hogere klant tevredenheid?

Het is belangrijk dat de lijnen kort blijven tussen de verschillende collega's en concullega's omdat zo wordt voorkomen dat klanten een verkeerd beeld hebben, onrealistische beloftes worden gemaakt en dat iets te laat wordt vermeld of aangegeven. Dan weet je zeker dat je iets

hebt verkocht dat je waar kan maken. De lijst kan zeker werken voor het verminderen van ruis tussen de stakeholders.

Inge van Erve - Ballast Nederland west

Algemene vragen

1. Hoe heet u en wat is uw functie en de invulling daarvan?

Inge van Erve, heeft een duo functie kopersbegeleider en projectcoördinator verkoop. Ik ben meer betrokken bij de ontwikkeling om te kijken hoe kunnen we makkelijker en beter de verkoopdocumentatie opmaken.

2. Hoelang bent u werkzaam in deze sector?

Eerst de na zorg gedaan, werkvoorbereiding, inkoop, bij de onderhoudstak en nu kopersbegeleider, projectcoördinator.

3. Welke opleiding(n) heeft u gevolgd?

In 2001 begonnen, mbo-bouwkunde.

Ontwikkelingsproces:

4. Is het theoretisch kader van het ontwikkelingsproces op basis van de theorie van G.J Peek en E. Gehner dat in dit onderzoek is geschetst op deze manier juist volgens U (zie afbeelding 1)?

Ja, deze klopt volledig.

5. In welke fases uit het ontwikkelingsproces is volgens u de kopersbegeleider in beeld?

Tussen initiatief en haalbaarheid worden wij al meegenomen, als verkoopmanager om samen op te trekken. Na de DO zijn er op- of aanmerkingen zodat voor je in verkoop gaat een product neer zet wat gewild is. Van uit DO ga je naar de technische uitwerking en kijk je of het haalbaar is. Op dat moment kun je al kijken naar de bouwkundige opties die je in de commitmentfase bespreekt.

(Inge is van mening dat deze fases niet in 5 stappen zijn te knippen om dat zit overloopt in elkaar.) – Romy's toelichting: daar ben ik het mee eens maar dit is een vereenvoudigde weergave van de realiteit volgens de theorie van Peek en Gehner.

Kopersbegeleidingsproces:

6. Is de structuur van het theoretisch kader van het kopersbegeleidingsproces op basis van de theorie van Altuition vergelijkbaar met het kopersbegeleidingsproces dat u door loopt met de koper? Of heeft u nog aanvullingen? (Sale, realiseren, sleutel overdacht en wonen, zie afbeelding 2).

De punten zijn hetzelfde maar 1a en 2a zijn bij ons de pre sale, sale begint bij 2b bij de inschrijving. Bij sale weet je niet alle keuze voor dat je naar de notaris gaat.

Romy – je hebt daar verschillende momenten in opties ruwbouw en afbouw.

7. Bent u het eens met beoordeling op digitale mogelijkheid van de lijst met communicatie momenten tussen de kopersbegeleider en de koper op basis van het kopersbegeleidingsproces? Of beoordeelt u dit anders? (Zie afbeelding 3)

Wij werken met home DNA en daar wordt de voor-schouw mee gedaan, dit betekent dat de voor-oplevering digitaal wordt vastgelegd. Tevens wordt ook de oplevering digitaal gedaan maar ook fysiek in de woning.

Sale:

8. Is de structuur van sale fase (*afpraak, kopen, keuzes maken en notaris*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvullingen?

3a start de verkoop, klant meldt zich aan gaat bij ons ook digitaal. Wij zijn de bouwende en werken met een makelaar, diegene belt met het goede nieuws. Bij ons maakt de projectontwikkelaar geen afspraak voor het doornemen van de tekeningen. Bij ons doet de makelaar dit. De makelaar neemt ook de tekening door met de klant. Wij staan als projectontwikkelaar wel achter de hand wanneer er vragen zijn.

9. Zijn de digitale contactmomenten uit de sale fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

De vragen en opties keuzes worden digitaal vastgelegd. Wanneer de optant niet verder gaat in de koop/ traject wordt deze uitgesloten van het digitale platform.

Realiseren:

10. Is de structuur van realiseren fase (*start bouw*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

De structuur is vergelijkbaar maar bij ons gaat veel via de makelaar. De makelaar geeft alles door aan ons en aan de aannemers.

11. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Bij ons wordt de koop-/aannemingsovereenkomst wel digitaal getekend, vooral in coronatijd (dit is een keuze). Nu werken wij in de stad en sommige mensen vinden het nog steeds fijn omdat ze het dan op hun gemak kunnen door lezen en dit kan ook om 11 uur s 'avonds. De notaris is soms ook nog digitaal. In de randstad is dit echt een ding, maar het is ook wel de generatie.

Sleuteloverdracht:

12. Is de structuur van realiseren fase (*de voor-oplevering en de oplevering*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Na de notaris waar tweezijdig is ondertekend gaat een week bedenkt tijd daarna is de koop definitief. Bij ons is de vooroplevering de voorschouw en deze is digitaal op de bouw. Het proces-verbaal is bij ons digitaal, ook noemen wij dit de eerst oplevering.

Eerst partijen ontvangen de map met bij de oplevering en dan proces-verbaal wordt opgemaakt.

Oplevering is fysiek en de oplevermap is wel digitaal.

13. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Ja dit komt over een met onze werkwijze.

Wonen:

14. Is de structuur van realiseren fase (*verhuizen en nazorg*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Wij doen zelf de oplevering maar vanaf dat moment gaat het naar de uitvoering, dit is een aparte interne tak van Ballast. De eerste drie maanden wanneer de kopers meldingen hebben

kan dit digitaal en dit komt dan ook bij de uitvoering terecht en niet bij de kopersbegeleider. Na deze 3 maanden gaat het over naar de sectie service en nazorg.

15. Zijn de digitale contactmomenten uit de wonen fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Vrijwel al het contact verloopt in deze fase digitaal zoals dat ook is aangegeven in het beroepsproduct

Afsluitend:

16. Tegen welke problemen loopt u in het algemeen aan met betrekking tot de communicatie momenten met kopers en zijn deze contactmoment problemen digitaal?

Door dat de makelaar de tekeningen doorneemt met de klant ontstaat soms wat ruis.

De koper is kort gezegd een leek en ook al beschrijf je alles in de technische omschrijving toch realiseren ze zich niet wat ze kopen.

17. Hoe probeert u met de digitale contactmomenten de klanttevredenheid te verbeteren?

Veel contact houden met de kopers, kopersbegeleiding is ook het slechte nieuws brengen. Als aannemer ben je afhankelijk van gemeente en de nuts partijen. Wij lopen uit en mogen dit nieuws brengen. Zorg dat je dit ook professioneel en meelevend te brengen ondanks dat het digitaal is. Geef aan dat je misschien nog met het oplever schema kan rommelen. (Zelf nare ervaring mee in Den haag die was een verschil van 3 dagen en dat viel niet goed bij de andere koper).

We proberen elke 4 weken een nieuwsbrief te sturen, het is wel moeilijk om keer op keer weer iets te delen. Wel maken we veel foto's dit vinden mensen leuk om in het portaal te zijn. Zorg ook dat het bespreekbaar blijft allemaal bij hetzelfde persoon dan weten mensen waar ze op terug kunnen vallen (dit kan gewoon digitaal).

18. Denkt u dat de lijst met digitale contact momenten toepasbaar is in de praktijk en zorgt voor een hogere klant tevredenheid?

Ja dat denk ik wel omdat het een goed overzichtelijke lijst is, zo is duidelijk hoe alles verloopt en werken verschillende kopersbegeleiders op eenzelfde manier. Plus dat dit een goede afweging is voor de projectontwikkelaar om dit te hanteren.

Danny Bal – Selektuis

Algemene vragen:

1. Hoe heet u en wat is uw functie en de invulling daarvan?

Danny Bal, kopersbegeleider bij Selektuis ik begeleid kopers vanaf tekening koop-/aannemingsovereenkomst tot de oplevering. Ik stel meer en minder werklijsten op en doorloop met kopers de opties.

2. Hoelang bent u werkzaam in deze sector?

2 jaar als kopersbegeleider, 19 jaar in totaal in het vastgoed. Hiervoor ondernemer geweest met een eigen metsel onderneming.

3. Welke opleiding(en) heeft u gevolgd?

Allround metselen, interne cursussen en leer trajecten niet bestempeld met diploma's. Veel ervaring opgedaan uit de tijd van ondernemen.

Ontwikkelingsproces:

4. Is het theoretisch kader van het ontwikkelingsproces op basis van de theorie van G.J Peek en E. Gehner dat in dit onderzoek is geschetst op deze manier juist volgens U (zie afbeelding 1)?

Ja, in de theoretische kader klopt grotendeels hoe het in de praktijk gaat, maar veel gevallen komen wij net iets eerder aanbod. Het initiatief ligt bij de klanten zelf, wij kijken of het haalbaar is. Commitment klopt ook om te kijken of alles haalbaar is voor e.v.t vergunningen, maar ook financieel. Realisatie en exploitatie ook in lijnen klopt deze theorie.

5. In welke fases uit het ontwikkelingsproces is volgens u de kopersbegeleider in beeld?

Bij ons heb je een adviseur en een kopersbegeleider. Eigenlijk werken wij heel nou samen. Maar het is aan de adviseur wanneer wij in beeld komen, dit kan zijn vanaf het schetsontwerp maar het kan ook zijn vanaf de afbouw (stopcontacten). Het ligt er maar net aan hoe druk is de kopersbegeleider en hoe druk is de adviseur. Wij streven erna om na welstandsgoedkeuring bij de haalbaarheid in te stromen als kopersbegeleider.

Kopersbegeleidingsproces:

6. Is de structuur van het theoretisch kader van het kopersbegeleidingsproces op basis van de theorie van Altuition vergelijkbaar met het kopersbegeleidingsproces dat u door loopt met de koper? Of heeft u nog aanvullingen? (Sale, realiseren, sleutel overdracht en wonen, zie afbeelding 2)

Vanaf sale stromen wij in, bij ons is er geen pre sale omdat er geen pre sale hoeft te zijn omdat kopers zelf met het initiatief komen. Het heel voor traject hebben wij niet als bouwver.

7. Bent u het eens met beoordeling op digitale mogelijkheid van de lijst met communicatie momenten tussen de kopersbegeleider en de koper op basis van het kopersbegeleidingsproces? Of beoordeelt u dit anders? (Zie afbeelding 3)

Ja, maar niet op alle punten sommige punten zijn fysiek en digitaal waar de klant dit wenst. Bij ons gaat minder digitaal dan hoe dat in de lijst in omschreven.

Sale:

8. Is de structuur van sale fase (afpraak, kopen, keuzes maken en notaris) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvullingen?

Ja die klopt wij doorlopen ook deze stappen maar inhoudelijk is dit nog verschillend omdat de koper bij ons komt met het initiatief.

9. Zijn de digitale contactmomenten uit de sale fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Inhoudelijk is het wel verschillend wij beginnen niet met start verkoop van de woningen om dat de kopers zelf met een idee komen. De klant meldt zich dus ook niet aan bij ons en wij wijzen ook geen bouwnummers toe. Wij nemen wel de tekeningen door en bevestigen dit ook per mail.

De afspraak is wel altijd fysiek omdat je bezig bent met de ruwbouw. De tekeningen en dus de uitkomsten van het gesprek worden per post toegestuurd. (Nog bezig met een onlineklanten portaal) dit wordt dus een "ja".

De kostenindicatie van de individuele wensen zijn digitaal maar wanneer deze worden ondertekend/ bevestigd is dit altijd fysiek per post. Vooral als het bedrag hoger is dan 1500 willen wij het getekend per post retour.

Kopersbegeleider geeft verkochte woningen door aan makelaar en notaris, die zijn niet van toepassing omdat de klant dit zelf doet. Het wordt puur bij ons gebouwd. De kavel is al overgedragen.

De koper stelt een keuzepakket samen die is bij ons fysiek maar wanneer kopers met andere showrooms gaan dan kan dat in een digitaal gesprek.

Realiseren:

10. Is de structuur van realiseren fase (*start bouw*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling? ‘

Ja deze klopt veel al gebeurt er niet veel meer alleen zou de voor-oplevering ook nog bij realiseren kunnen.

11. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Kijk middagen hebben wij niet vast, het ligt aan het gevoel met de koper. Het kan zijn dat wij nooit samen een moment op de bouw hebben. Dit komt omdat de koper eigenlijk altijd op de bouw mag komen. Vaak komen ze even kijken en bellen ze even met de uitvoerder of de voorman om te vragen of het oké is dat ze komen op de bouw.

(Extra vraag: denk je dat je hier iets kan winnen in de vorm van klanttevredenheid, omdat je hier zorg kan weg nemen door het beantwoorden van vragen op een eventuele kijkdag? – Ja maar wanneer je 35 projecten hebt lukt dat niet altijd, als ik kan ga ik anders moet ik vertrouwen op mijn collega's in de uitvoering.

Sleuteloverdracht:

12. Is de structuur van realiseren fase (*de voor-oplevering en de oplevering*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Ja deze klopt alleen is de oplevering en de vooroplevering voor de uitvoerder en niet voor de kopersbegeleider. Ik ben wel betrokken wanneer er vragen zijn richting mij.

13. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

De vooroplevering doet de uitvoerder. Proces-verbaal wordt niet zo opgemaakt, de uitvoerder maakt het proces verbaal.

De eerste oplevering is gewoon de oplevering en wordt bij ons gedaan door het uitvoeder hier komen wij als kopersbegeleiders niet meer in beeld. Bij problemen ook niet bij de oplevering, deze moet het uitvoeder namelijk zelf verhelpen binnen de gestelde termijn.

Wonen:

14. Is de structuur van realiseren fase (*verhuizen en nazorg*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Ja, in theorie wel maar wij doen niets met verhuizen of de eventuele nazorg dit is puur voor onze afdeling service.

15. Zijn de digitale contactmomenten uit de wonen fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Alle momenten hier zijn niet voor de kopersbegeleider maar voor onze serviceafdeling. Het uitvoerder is ook van SelektHuis maar is hier niet meer verantwoordelijk. Ze kunnen mij of het uitvoerder wel bellen.

Vaak als ze aangesloten zijn bij bouwgarant of woningborg, dat rapport met punten moet worden verholpen door de uitvoerder alles daarna is voor de afdeling service.

Het verhuizen en nazorg valt bij ons weg en is puur voor de klant. Er zijn verschillende opleveropties: casco, casco plus of sleutel klaar en eigenlijk de hele nazorg is voor de klant

Extra vraag: heb je het gevoel dat je als kopersbegeleider of als uitvoerder daar nog winst valt te behalen wanneer je nog digitaal contact zou hebben in deze fase? – wij proberen alle tips over onderhoud mee te geven tijdens de oplevering. Wanneer mensen er langere tijd wonen en vragen hebben staan we wel diegene te woord.

Afsluitend:

16. Tegen welke problemen loopt u in het algemeen aan met betrekking tot de communicatie momenten met kopers en zijn deze contactmoment problemen digitaal?

Je merk dat de collega's heel erg op elkaar zijn ingespeeld, het is een hechte groep. Dit maakt het ook lastiger om te innoveren want "het gaat al 40 jaar zo". Dat vind ik jammer want ik denk dat we met de jonge frisse generatie mensen hier enorm digitaal kunnen innoveren.

Ook is het goed dat veel digitaal gaat zijn, maar we lopen ertegenaan dat mensen vaak nog veel fysiek contact zoeken. Hier hechten ze ook erg veel waarde aan (vooral ouderen), het nadeel is dat ze langs komen. Dit is een grote groep voor ons en die willen we niet kwijt door de digitalisering.

Extra – R: moet je niet de keuze laten dan D: je moet met een digital portal juist alles over een kam scheren. R: het kan ook zo zijn dat je het online neer zet te bevestiging evt. kinderen die helpen en extra het per post verstuurd

17. Hoe probeert u met de digitale contactmomenten de klanttevredenheid te verbeteren?

De randstad en hier is compleet verschillende, onze andere vestiging heeft een compleet andere werkwijze. In het oosten hier hebben ze het liefst fysiek contact en de tekeningen op papier.

Wij hebben ook vaak mensen met drukke banen die willen graag via teams contact hier proberen we dan ook op in te spelen. Hier in meegaan verhoogd die klant tevreden

18. Denkt u dat de lijst met digitale contact momenten toepasbaar is in de praktijk en zorgt voor een hogere klant tevredenheid?

Ja dat denk ik wel omdat dit een rode draad is, het is goed dat de klant weet wat hij/zij staat te wachten. Ik zeg wel dit werk in de meest ideale wereld in de bouw vliegt alles alle kanten op en kan je niet altijd uitgaan van deze situatie.

Judith Bilok - HSMR Hazenbergbouw

Algemene vragen:

1. Hoe heet u en wat is uw functie en de invulling daarvan?

Ik ben kopersbegeleider en betrokken bij de koop van nieuwbouwwoningen. Dat is vanaf het moment dat het contract wordt getekend tot aan de oplevering.

2. Hoelang bent u werkzaam in deze sector?

Ongeveer ook 22 jaar al

3. Welke opleiding(en) heeft u gevolgd?

MTS Bouwkunde

Ontwikkelingsproces:

4. Is het theoretisch kader van het ontwikkelingsproces op basis van de theorie van G.J Peek en E. Gehner dat in dit onderzoek is geschetst op deze manier juist volgens U (zie afbeelding 1)?

Het ontwikkelproces doen wij niet helemaal maar doet de ontwikkelafdeling. Het is discutabel om te zeggen eerst realiseren dan exploiteren omdat wij de afspraak hebben om eerst 70% te verkopen. Verder klopt het.

Extra: R – Het vloeit in theorie over in elkaar het figuur is een versimpelde weergave van de realiteit.

5. In welke fases uit het ontwikkelingsproces is volgens u de kopersbegeleider in beeld?

Wij zitten ook in het voor traject voor de specifieke samenstelling van het meer werk en de opties. Welke showrooms gaan we betrekken bij een project. Dit doen wij in de haalbaarheidsfase hier is dan nog geen koper bij betrokken.

Over het algemeen vooral in commitment komen wij aanbod.

Extra – R: Denk je dat je er voordeel van hebt dat je eerder in stap bij de ontwikkeling?

J- Ja dat denk ik wel, je weet dan wat je dat klanten kan bieden en daar is verder over na gedacht.

Kopersbegeleidingsproces:

6. Is de structuur van het theoretisch kader van het kopersbegeleidingsproces op basis van de theorie van Altuition vergelijkbaar met het kopersbegeleidingsproces dat u door loopt met de koper? Of heeft u nog aanvullingen? (Sale, realiseren, sleutel overdacht en wonen, zie afbeelding 2)

Ja deze klopt, dit klopt in grote lijnen wel. Theorie was niet bekend wel vergelijkbaar.

7. Bent u het eens met beoordeling op digitale mogelijkheid van de lijst met communicatie momenten tussen de kopersbegeleider en de koper op basis van het kopersbegeleidingsproces? Of beoordeelt u dit anders? (Zie afbeelding 3)

In principe zijn er veel momenten die digitaal maar ook fysiek kunnen. Voor zover geen grote verschillen in de beoordeling op digitale mogelijkheid

Sale:

8. Is de structuur van sale fase (*afpraak, kopen, keuzes maken en notaris*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvullingen?

Ja die klopt wel helemaal.

9. Zijn de digitale contactmomenten uit de sale fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Bij start verkoop hebben we nog een startverkoop kan digitaal maar we hebben ook wel fysiek (klein evenement) dit is project afhankelijk. Eigenlijk zal het nooit meer zijn zonder digitale communicatie omdat wij altijd een website van het project hebben.

Tevens is er ook nog een makelaar bij betrokken die ook digitaal dingen kenbaar maakt. De makelaar wijst ook bouwnummers toe en de lastige vragen sparren ze met ons. De makelaar zorgt ook voor de ondertekening koop-/aannemingsovereenkomst.

Extra: R- komt hier door meer ruis omdat de makelaar de totale verkoop opzicht neemt? J: het is lastig, de makelaar krijgt de technische omschrijving en de keuze lijst. Vanuit hier kunnen ze weten wat wel of niet kan. Als de makelaar denk de vraag te weten zonder het terug te koppelen door het in een bestand voor ons te zetten, dan zullen wij het ook niet weten. Wat mij betreft kan je niet 100% achtervangen. Want het blijft ook mensen werk, wij hebben daar niet gelijk een check op.

Afspraak van het doornemen van de tekeningen ligt bij ons 50/50 sinds covid is het meer via teams gegaan en dat is een beetje blijven hangen. Het gros van de mensen wil dit wel fysiek.

Bij 3d - De notaris is later dan 8 weken omdat het kan zijn dat stukken nog moeten worden nog getekend worden. Misschien is de 70% nog niet gehaald. Eventueel kan het zijn dat de vergunningen ook nog niet rond zijn.

Realiseren:

10. Is de structuur van realiseren fase (*start bouw*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Ja deze is vergelijkbaar.

11. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Geen aanmerkingen genoemd komt overeen met de werkelijke werkwijze.

Sleuteloverdracht:

12. Is de structuur van realiseren fase (*de voor-oplevering en de oplevering*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

De eerste oplevering wordt geen oplevering genoemd. Je hebt gewoon een voorschouw/ voor-oplevering en daarna de oplevering.

13. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (zie afbeelding 4)

Bij ons is het proces-verbaal ook digitaal, dan komt het gewoon in het dossier. Deze is 2 weken voor de oplevering.

Je hebt de oplevering dan daar kunnen punten uit voort komen, na het oplossen en checken hiervan wordt de tweede handtekening gezet. Je hebt niet een echt 2^e oplevering. Je hebt maar een echte oplevering en daar krijgen de mensen de sleutel.

Wij hebben bij de 5% een doorlopende bankgarantie, dit deel blijft bij de notaris in bewaring staan. Op het moment dat wij aan de opleverpunten hebben voldaan komt dit vrij dit is ook bij ons digitaal.

Wonen:

14. Is de structuur van realiseren fase (*verhuizen en nazorg*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Na oplevering verdwijnen wij eigenlijk wel meteen uit beeld. Dan gaat het naar het serviceteam. Hier is dus de kopersbegeleider niet in beeld.

15. Zijn de digitale contactmomenten uit de wonen fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (zie afbeelding 4)

Extra: R: zou je meer in beeld willen blijven zodat er geen stilte is, deze stilte wordt eigenlijk ook alleen verbroken op moment dat de klant een klacht of vraag heeft (vrijwel altijd negatief contact) J: ik denk dat alle projectontwikkelaar daar wel een beetje mee zitten omdat vooral de eerste 3 maanden is er nog een onderhoudstermijn. Het uitvoeringsteam is nog verantwoordelijk voor de gebreken, maar deze mensen gaan vaak snel door naar het volgende project. Kopersbegeleider zijn er ook niet bij betrokken. Service en onderhoud begint pas na de 3 maanden met haar inwerking. Dus dan zoeken a: hoe moeten mensen hun klachten melden. (Bij de oplevering krijgen mensen wel informatie over het gebruik van de woning, dit is zo veel in een keer dat is vaak te veel) wat wij wel is nog een service dag (vooraf moeten de gebreken dan gemeld worden) maar als de warmte pomp het niet doet dan bel je acuut, maar waar dan heen? Hier valt nog veel te winnen.

Afsluitend:

16. Tegen welke problemen loopt u in het algemeen aan met betrekking tot de communicatie momenten met kopers en zijn deze contactmoment problemen digitaal?

In principe leggen we alles vast via het woningdossier met een opdracht bevestiging. Aan de telefoon moet je discipline hebben om daarna ook die bevestiging te sturen.

Het kennis verschil tussen koper en ontwikkelaar. De koper is soms nog leek en begrijpen niet altijd waarvoor ze voor tekenen en vaak bedoelen ze iets niet zo.

Je probeert het altijd in Jip en Janneke taal in te leggen, zodat het begrijpelijk wordt

17. Hoe probeert u met de digitale contactmomenten de klanttevredenheid te verbeteren?

Ik denk dat in de 6 wonen nog veel valt te behalen, hier ligt nog een gat dat moet worden opgevuld. Voor de koper is het logisch om de kopersbegeleider te benaderen dit zal ideaal digitaal kunnen.

Wij doen ook veel nieuwsbrieven, het is ook laagdrempeliger. Je kan de contactmomenten vergroten. Een paar foto's van de bouw vinden mensen al snel erg leuk. Ook vaak informatie geven verhoogd de klant tevredenheid

18. Denkt u dat de lijst met digitale contact momenten toepasbaar is in de praktijk en zorgt voor een hogere klant tevredenheid?

De lijst is goed een check-check moment. De lijst zal wel een levendige lijst worden want het is niet een vastgesteld iets. Door externe factoren kan dit soms veranderen. Het is een goede reminder en je kan er goed op anticiperen.

Grote voordeel is dat anderen communicatiemomenten kunnen voorbereiden en daarna kan de kopersbegeleider dit checken eventueel aanvullen en versturen. Zo ontstaat een tijdswinst en wordt de kopersbegeleider ontlast. Plus je vergeet geen moment op deze manier.

Mirjam Westerhoff – Mwoonadvies

Algemene vragen:

1. Hoe heet u en wat is uw functie en de invulling daarvan?

Mirjam Westerhoff

2. Hoelang bent u werkzaam in deze sector?

17 jaar (LinkedIn)

3. Welke opleiding(en) heeft u gevolgd?

Begonnen op de Havo vervolgens directiesecretaresse daarna Tio in Haarlem reisbureau management. Toen gaan werken als directiesecretaresse bij de BAM, bij de BOB elementaire bouwkunde gedaan. Op die moment doe ik binnenhuisarchitect.

Ontwikkelingsproces:

4. Is het theoretisch kader van het ontwikkelingsproces op basis van de theorie van G.J Peek en E. Gehner dat in dit onderzoek is geschetst op deze manier juist volgens U (zie afbeelding 1)?

Ja dat denk ik wel, ik denk dat er nog een heel aantal bedrijven zijn die te weinig accent leggen op haalbaarheid, dus die stap snel overslaan.

5. In welke fases uit het ontwikkelingsproces is volgens u de kopersbegeleider in beeld?

Zodra je vroeg betrokken bent in het proces dan kan je ook meenemen waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. In de praktijk gebeurt dit niet en stap je pas in vanaf het moment van commitment.

Wanneer je een bouwende ontwikkelaar bent kan je eerder de kopersbegeleider in laten stromen (haalbaarheid tot oplevering) dit is dan een persoon.

Wanneer ze een bouwer zoeken komt de kopersbegeleider aan tafel vanaf ondertekening koop-aannemingsovereenkomst. Want soms word ik dan in gehuurd of is de kopersbegeleider in dienst van de bouwer.

Het samen oplopen met de verkoopmanager of makelaar is het meer ideaal.

Kopersbegeleidingsproces:

6. Is de structuur van het theoretisch kader van het kopersbegeleidingsproces op basis van de theorie van Altuition vergelijkbaar met het kopersbegeleidingsproces dat u doorloopt met de koper? Of heeft u nog aanvullingen? (*Sale, realiseren, sleutel overdacht en wonen, zie afbeelding 2*)

Ja, ik denk dat we bij de pre sale wij als kopersbegeleider al betrokken zijn indien de bouwer al bekend is. Ik denk dat de volgorde klopt.

7. Bent u het eens met beoordeling op digitale mogelijkheid van de lijst met communicatie momenten tussen de kopersbegeleider en de koper op basis van het kopersbegeleidingsproces? Of beoordeelt u dit anders? (*Zie afbeelding 3*)

Het ondertekenen gaat bijna wel altijd digitaal. De volmacht zorgt ervoor dat het steeds meer digitaal gaat. Het kan ook zijn dat dit via een makelaar wordt getekend dan is het bij voorkeur wel fysiek.

8 weken later naar de notaris gaan kan alleen in de ideale situatie getekend worden bij de notaris, vaak artikel 15 (voorwaardes die moeten vervuld worden) termijn van 9 maanden staat hiervoor. Bouwvergunning moet onherroepelijk zijn en dat wordt bijna nooit gehaald binnen 8 weken (16 weken nodig). Dit kan alleen als alle vergunningen oké zijn, plus grond bouwrijp is en 70% al is verkocht, dan is het wel mogelijk.

Sale:

8. Is de structuur van sale fase (*afpraak, kopen, keuzes maken en notaris*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvullingen?

Ja deze door loop ik hetzelfde.

9. Zijn de digitale contactmomenten uit de sale fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (*Zie afbeelding 4*)

Vaak komt het pas voor dat de kostenindicatie van individuele wensen worden besproken bij ons aan tafel en is dus fysiek. Bij vragen in dit traject die voor de afspraak zijn die worden wel van tevoren digitaal beantwoord.

Wanneer het verkocht is hoeft je het principe niet meer door te geven aan de makelaar. Betrokken partijen informeren is dat in feite hetzelfde, voeg showrooms toe.

Wanneer het gesprek met meer- en minderwerk is en kopers willen dit eventueel digitaal is dat mogelijk.

3d die vindt vaak in het traject tijdens 3c plaats. Het is niet per se aan het einde, er wordt niet gewacht op alle kopers keuzes

Realiseren:

10. Is de structuur van realiseren fase (*start bouw*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Wij hebben alleen en startbouw uitnodiging digitaal en een start bouw fysiek. Deze twee zouden nog toegevoegde kunnen worden.

11. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (*Zie afbeelding 4*)

Vaak nog wel een moment op de bouw om kennis te laten plannen, er is vaak dus ook een start bijeenkomst. Dit is perfect voor optimaal proces, hier leren mensen ook het bouwproces kennen.

De uitnodiging is digitaal en de kijk dag is fysiek.

Sleuteloverdracht:

12. Is de structuur van realiseren fase (*de voor-oplevering en de oplevering*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

De voor-oplevering is fysiek en het proces verbaal. De oplevering doet 9/10 keer de uitvoerder en niet de kopersbegeleider. Kopersbegeleider is de schakel tussen de koper en de bouwer. Daarna ga ik de bouwer vertegenwoordigen, dat is niet in mij een fijne manier van werken.

Ik mis een stap

De vooroplevering daar worden proces verbaal punten genoteerd (noem ik vaak opname)

Deze punten worden verholpen door de uitvoerder.

De oplevering vindt plaats, koper krijg hier de sleutel en de oplevermap (als er betaald is)

De punten uit het proces-verbaal worden afgehandeld en dan wordt afgerond. 5% is heel ouderwets dit gaat geen bouwer meer doen (te veel risico) dit gaat vaak via bankgarantie bij een notaris (ook de notaris waar de kopers hebben gepasseerd) kopersbegeleider of projectleider bewaakt dit want het maar aanslag op de liquiditeit van de onderneming.

13. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

De oplevermap moet hier nog bij want die is meestal digitaal of op een stickje.

De kopersbegeleider stel de kopers op de hoogte, dit al mooi zijn maar is niet. Gaat vaak rechtstreeks om de uitvoerder daar nog bij betrokken is.

Wonen:

14. Is de structuur van realiseren fase (*verhuizen en nazorg*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Dit stuk zou fanatische zijn wanneer een kopersbegeleider hier aanwezig zal zijn, maar ik heb dit nog nooit meegemaakt. Heel veel bouwers leggen dit direct bij nazorg neer.

Ik zou willen dat het ging zoals het hier staat weergegeven

Extra – R: waarom zou je dit graag willen? M: het is voor kopers beter, het zijn allemaal algemene kosten, het gaat naar nazorg. Kopers die een jaar of anderhalf heel warm contact hebben gehad met de kopersbegeleider krijgen dan ineens te maken met service en onderhoud (bellen alleen als er iets aan de hand is, dus vrijwel altijd negatief).

15. Zijn de digitale contactmomenten uit de wonen fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Ik denk dat de gemiddelde bouwverontwikkelaar hier het slechtste scoren. Dit zouden eigenlijk projectontwikkelaar en vooral bouwverontwikkelaars meenemen.

Afsluitend:

16. Tegen welke problemen loopt u in het algemeen aan met betrekking tot de communicatie momenten met kopers en zijn deze contactmomenten problemen digitaal?

Zorg dat het onderscheidend wordt. Bijna alles kan digitaal, maar daar moet een goede balans in komen. Showrooms zijn het lastige, daar gaan mensen fysiek naar toe, binnen deuren en afwerkingen gaat digitaal het is moeilijk daar goed de kleuren te bekijken. Daar ontstaan nog wel eens problemen, de beleving vinden mensen wel lastig.

17. Hoe probeert u met de digitale contactmomenten de klanttevredenheid te verbeteren?

Altijd aan mensen geven hoelang nog iets duurt. Dat je mensen hun bericht heb gelezen en dat je er mee aan het werk gaat. Zodat ze weten hoelang ze moeten wachten op een antwoord, dan hebben mensen geen onzekerheid als je dit aangeeft. Het tijdspad is dus belangrijk.

18. Denkt u dat de lijst met digitale contact momenten toepasbaar is in de praktijk en zorgt voor een hogere klant tevredenheid?

Ik heb zelf ook een lijst dit moet ik vaak presenteren (ik kan deze ernaast leggen) als ik het zo bekijk is het een complete lijst.

Mathilda Meek - Niersma bouw

Algemene vragen:

1. Hoe heet u en wat is uw functie en de invulling daarvan?

Mathilda Meek

2. Hoelang bent u werkzaam in deze sector?

15 Jaar

3. Welke opleiding(en) heeft u gevolgd?

Mts-bouwkunde en verschillende cursussen bouwkunde

Ontwikkelingsproces:

4. Is het theoretisch kader van het ontwikkelingsproces op basis van de theorie van G.J Peek en E. Gehner dat in dit onderzoek is geschetst op deze manier juist volgens U (zie afbeelding 1)?

Ja deze theorie ken ik alleen werken wij hier niet mee. Het ontwikkelingsproces is wel vergelijkbaar.

5. In welke fases uit het ontwikkelingsproces is volgens u de kopersbegeleider in beeld?

Ik begin vaak met het mee denken in de haalbaarheidsfase. Daar kan ik al de optie lijsten voorbereiden en eventueel aanpassen wanneer ik denk dat dit niet bouwtechnisch haalbaar is.

Kopersbegeleidingsproces:

6. Is de structuur van het theoretisch kader van het kopersbegeleidingsproces op basis van de theorie van Altuition vergelijkbaar met het kopersbegeleidingsproces dat u door loopt met de koper? Of heeft u nog aanvullingen? (Sale, realiseren, sleutel overdracht en wonen, zie afbeelding 2)

Deze klopt ook, wij werken ook op deze manier. Alleen denk ik dat het niet een vaste manier is van werken. Vaak in de realiteit doorlopen fases elkaar.

7. Bent u het eens met beoordeling op digitale mogelijkheid van de lijst met communicatie momenten tussen de kopersbegeleider en de koper op basis van het kopersbegeleidingsproces? Of beoordeelt u dit anders? (Zie afbeelding 3)

Ja, ik denk wel dat er in de toekomst nog meer digitaal gaat dus denk ik dat deze lijst niet altijd zo zal blijven. Ook is het niet vastgesteld, het kan altijd zo zijn dat mensen liever iets meer fysiek contact willen.

Sale:

8. Is de structuur van sale fase (*afpraak, kopen, keuzes maken en notaris*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvullingen?

Ik denk dat de 8 weken tijd voor de notaris enkel een ideaalbeeld schetst. In werkelijkheid is dit veel langer omdat bijvoorbeeld de eis van 80% verkocht gehaald moet worden en alle vergunningen rond moeten zijn.

9. Zijn de digitale contactmomenten uit de sale fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Ja deze hebben wij ook zo, het is wel zo wij hebben ook online een project website die dan gelanceerd wordt bij start van de sale.

Realiseren:

10. Is de structuur van realiseren fase (*start bouw*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Ja wij starten hier met een startbouw feest, deze wordt dan ook digitaal aangekondigd op de project site maar ook in ons digitale platform waar de kopers alle informatie ook over de bouw kunnen terugvinden.

11. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Ja dit klopt

Sleuteloverdracht:

12. Is de structuur van realiseren fase (*de voor-oplevering en de oplevering*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Nee, wij hebben eerst een voorschouw, daarna worden de opleverpunten behandeld en vervolgens is de oplevering en later de 2^e handtekening.

13. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Tijdens de voorschouw hebben wij een iPad mee die alles direct in het online platform weergeeft en dit is hetzelfde tijdens de oplevering.

Wonen:

14. Is de structuur van realiseren fase (*verhuizen en nazorg*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Hier zijn wij als kopersbeleiders niet meer aanwezig, al zou ik wel denken dat we daar nog aanwezig moeten zijn

Extra R: denkt u dat de klant tevredenheid hier daalt?

M: ja dat denk ik wel want de klanten zijn een vertrouwenspersoon kwijt en de uitvoerder wil ook verder en heeft ook minder belang (vanwege te weinig tijd) bij dit soort afwerking.

15. Zijn de digitale contactmomenten uit de wonen fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Nee want wij laten dit over aan de uitvoerder en de nazorg, het contact in deze fase is grotendeels op initiatief van de koper/bewoner

Afsluitend:

16. Tegen welke problemen loopt u in het algemeen aan met betrekking tot de communicatie momenten met kopers en zijn deze contactmoment problemen digitaal?

Dat de kopers het erg spannend vinden en dat ze daarom in negatieve vorm contact momenten zoeken. Daarnaast denk ik dat wij als ontwikkelaars ook meer betrokken moeten zijn in de nazorg van het project want hier laten wij een gat vallen, ook al staan we wel klaar voor de kopers.

17. Hoe probeert u met de digitale contactmomenten de klanttevredenheid te verbeteren?

Door veel contactmomenten te hebben met de kopers en daarnaast ook tijd te maken wanneer je merkt dat kopers het spannend vinden of zelfs niet goed begrijpen. Kopers waarderen het wanneer ze merken dat je ze begrijpt in plaats van dat je het ze "maar laat uitzoeken"

18. Denkt u dat de lijst met digitale contact momenten toepasbaar is in de praktijk en zorgt voor een hogere klant tevredenheid?

Ja dat denk ik wel het kan ook tijdswinst opleveren omdat al duidelijk is welke contactmomenten in de toekomst er zijn.

Harold Wessels - Plegt-Vos

Algemene vragen:

1. Hoe heet u en wat is uw functie en de invulling daarvan?

Harold Wessels, kopersbegeleider en begeleid van koop van de woning tot aan de oplevering.

2. Hoelang bent u werkzaam in deze sector?

5 jaar als kopersbegeleider, hier voor sanitair tegelwerk gedaan (projectmatig)

3. Welke opleiding(en) heeft u gevolgd?

Mbo-detailhandel en deeltijd vastgoed & makelaardij

Ontwikkelingsproces:

4. Is het theoretisch kader van het ontwikkelingsproces op basis van de theorie van G.J Peek en E. Gehner dat in dit onderzoek is geschetst op deze manier juist volgens U (zie afbeelding 1)?

Ja dat denk ik wel, het heel veel raakvlakken.

5. In welke fases uit het ontwikkelingsproces is volgens u de kopersbegeleider in beeld?

Ik ben er niet altijd helemaal bij betrokken het zit wel veel voor mij. De ontwikkelaars en de commerciële zitten voor mij. Op het moment dat het meer concreet wordt gaat het via het verkoopmanagement en dan bij ons als kopersbegeleiders.

In kom dus in beeld vanaf commitment

Kopersbegeleidingsproces:

6. Is de structuur van het theoretisch kader van het kopersbegeleidingsproces op basis van de theorie van Altuition vergelijkbaar met het kopersbegeleidingsproces dat u door loopt met de koper? Of heeft u nog aanvullingen? (Sale, realiseren, sleutel overdracht en wonen, zie afbeelding 2)

Ja die klopt, dat komt overeen. Pre sale en sale hebben wij gescheiden. In fase 3 komen wij meer in beeld.

7. Bent u het eens met beoordeling op digitale mogelijkheid van de lijst met communicatie momenten tussen de kopersbegeleider en de koper op basis van het kopersbegeleidingsproces? Of beoordeelt u dit anders? (Zie afbeelding 3)

Terugkoppeling van sanitair etc. is niet altijd digitaal en het wordt dan handmatig bij ons in het portaal gezet.

Bij ons nodigt de project notaris de mensen uit, dit is voor ons ook fysiek maar gaat buiten de kopersbegeleiders om.

Sale:

8. Is de structuur van sale fase (afpraak, kopen, keuzes maken en notaris) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvullingen?

Ja, dit komt overeen. De structuur klopt, maar alleen de afbakening van wanneer wij in beeld komen zal anders zijn. Het verkoopmanagement start de verkoop met de makelaar.

9. Zijn de digitale contactmomenten uit de sale fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Wij hebben een project website en mensen kunnen zich in schrijven. Het moment om de afspraak in te plannen bellen we en daarna is het fysiek. Het komt wel overeen.

Het tekenen is fysiek bij de makelaar, koper geeft aan wel of geen kostenindicatie van individuele wensen te hebben. Dit gebeurt bij het maken van de keuzes in 3c

Het 8 weken termijn voor het notarieel vastleggen er zit daar veel tijd tussen.

Makelaar geeft door welke woningen zijn verkocht en communiceert dit aan de verkoopmanager. 70 % voor de verkoop is bij de bouwvak wel iets teruggelopen. Wanneer er minder woningen zijn verkocht start je het kopersbegeleidingsproces niet direct, stel het is eerder gewenst door de klant (om eventueel het laatste zetje te geven) dan is het natuurlijk logisch dat we het wel doen.

Realiseren:

10. Is de structuur van realiseren fase (start bouw) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Wij doen 2 à 3-wekelijks een update digitaal via ons portaal om mensen op de hoogte te stellen en daarbij doen we een blik in de toekomst wat de aankomende 2 à 3 weken wordt gedaan.

11. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Ja de digitale contactmomenten komen overeen. Wij hebben daarnaast 1 fysieke kijkdag 6 à 8 weken voor de oplevering voor de kopers en hun adviseurs.

Sleuteloverdracht:

12. Is de structuur van realiseren fase (*de voor-oplevering en de oplevering*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

De 1^e oplevering is er niet. Je hebt schouw, oplevering en dan de 2^e handtekening. De uitvoerder vertelt ons dat het zo ver is dan nodigen wij de kopers uit.

13. Zijn de digitale contactmomenten uit de realiseren fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

De kopers krijgen een usb met daar op informatie over hun woning en alle contract stukken staan hierop. Vanaf het moment van oplevering zit onze taak er op even zwart wit gezegd. Je krijgt dan uitvoerder en afdeling van na zorg aansluitend

Extra: R: dat hoor ik vaker, daar valt volgens mij de klanttevredenheid erg terug. Tijdens het traject zijn ze nauw in contact met jou als kopersbegeleider. Hier valt dan een gat tussen de opleverpunten en de nazorg. Is dit zo?

H: Ja daar ligt bij ons ook het spanningsveld, je hebt het heel traject mensen laten 'aanhaken' en hoe dicht bij de oplevering worden mensen wat gespannen (valt de oplevering oké etc., vertraging op de bouw) dan is de oplevering. Dan gaat alles naar de uitvoering. Je merkt dat je daar wat mist en dat wordt ook wel eens terug gekoppeld door de kopers.

Wonen:

14. Is de structuur van realiseren fase (*verhuizen en nazorg*) vergelijkbaar met de structuur die u hanteert? Of heeft u nog aanvulling?

Hier kom ik al kopersbegeleider niet meer in beeld maar het zou wel ideaal zijn. Hier mis je de mensen. Het contact is vaak negatief in vraagvorm en dus zouden ze graag mij als kopersbegeleider spreken.

15. Zijn de digitale contactmomenten uit de wonen fase uit de theorie van Altuition vergelijkbaar met de digitale contactmomenten die u heeft tijdens het kopersbegeleidingsproces? (Zie afbeelding 4)

Hier hebben wij als kopersbegeleiders alleen contact wanneer de kopers dit zelf aanvragen. Wij zijn formeel niet uitbeeld maar het komt wel eens voor dat de kopers ons belt omdat ze er niet met de uitvoerder uitkomen.

Afsluitend:

16. Tegen welke problemen loopt u in het algemeen aan met betrekking tot de communicatie momenten met kopers en zijn deze contactmoment problemen digitaal?

Ik merk wel eens dat mensen het traject niet helemaal begrijpen, ook zijn mensen snel gestrestst wanneer een externe factor negatief in beeld komt (lees het nieuws etc.).

Onbekend maakt onbemind, vaak bij de oudere doelgroep die dit niet begrijpen.

En natuurlijk het laatste deel bij 6 wonen zou nog beter in het proces kunnen.

17. Hoe probeert u met de digitale contactmomenten de klanttevredenheid te verbeteren?

Als heb je nog zo'n mooi voor traject gehad, kan je in het laatste deel verliezen. Het is nodig om daar goed bij de kopers te blijven. Je moet nog meer in beeld blijven er was nu een enorme luxepositie vanuit de markt, je moet scherp zijn om in de onzekere toekomst wel goed te blijven en de klanttevredenheid hoog te houden.

Tevens proberen wij ook veel online te doen in het portal daar mogen mensen 24/7 in vragen stellen, een teams gesprek kan natuurlijk ook. Het is de perfecte uitkomst om even de puntjes op de i te zetten samen.

18. Denkt u dat de lijst met digitale contact momenten toepasbaar is in de praktijk en zorgt voor een hogere klant tevredenheid?

Ja ik denk dat deze erg handig is, omdat je de mails en communicatie kan voorbereiden, wij werken zelf ook met een Excel daar zou deze lijst naast kunnen leggen.

Bijlage F1 Logboek

WERKVERSLAG (iedere 14 dagen verzenden)			* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden * Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag	
Naam student:	Romy Egbertzen	Vastgoed & Makelaardij		
Afstudeerperiode:	KW 4 en 1			
Bedrijf of instelling:	VanWonen			
Weekrapportvolgnummer:		1	WERKZAAMHEDEN	
Weeknummer:	1	Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	26-apr 8		kennismaking, stage contract ondertekend door Miranda	
dinsdag	27-apr 8		verwerking feedback voorstel	
woensdag	28-apr 8		PVA opzet	
donderdag	29-apr 8		PVA uitwerking	
vrijdag	30-apr 8		gesprek meneer van Veenhoven	
Subtotaal uren:				37
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron
		literatuur	projectontwikkeling	boek: Onroerend goed als belegging
		literatuur	grondgebonden woningen	handboek: projectontwikkeling
		literatuur	grondgebonden woningen	boek: Onroerend goed als belegging
		literatuur en blackboard	activiteiten en afspraken	handboek: projectontwikkeling en saxon
		blackboard	kwaliteit, betrouwbaarheid,, validiteit en bruikbaarheid	
Subtotaal uren:				0
		Totaal uren		37
Weekrapportvolgnummer:		2	WERKZAAMHEDEN	
Weeknummer:	2	Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	10-mei 8		deelvraag 1: inleiding en begrippen afsaken. Meewerkzaamheden	
dinsdag	11-mei 8		deelvraag 1: beschrijving definitie projectontwikkeling, soorten projectontwikkelaars	
woensdag	12-mei 8		deelvraag 1: Het ontwikkelproces de theorieën bekijken en analyseren	
donderdag	13-mei 8		deelvraag 1: Fases projectontwikkeling	
vrijdag	14-mei 8		deelvraag 1: inleiding en begrippen afsaken. Meewerkzaamheden	
Subtotaal uren:				40
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron
		literatuur	Projectontwikkelaar	handboek: Projectontwikkelaar
		literatuur		
		literatuur	Het ontwikkelproces en soorten projectontwikkelaars	Van Gool, Miles, Peizer en Hamilton, Peek en Gehemer
		literatuur	Commitmentfase, realisatiefase, exploitatie fase	Peek en Gehemer
		literatuur		
Subtotaal uren:				0
		Totaal uren		40

WERKVERSLAG (iedere 14 dagen verzenden)			* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden
			* Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag
Naam student:	Romy Egbertzen		Vastgoed & Makelaardij
Afstudeerperiode:	KW 4 en 1		
Bedrijf of instelling:	VanWonen		
Weekrapportvolgnummer: 1			WERKZAAMHEDEN
Weeknummer:	1	Van	Tot
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden
maandag	17-mei 8		zoeken naar grondgebonden woningen en de prijzen
dinsdag	18-mei 8		beschrijven welke soort woningen worden meegenomen in het onderzoek
woensdag	19-mei 8		Prijzen van de soorten woningen

Weekrapportvolgnummer: 2			WERKZAAMHEDEN		Totaal uren	37
Weeknummer:	2	Van				Tot
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden			
maandag	24-mei	8	deelvraag 2: beschrijving particuliere koper			
dinsdag	25-mei	8	deelvraag 2: definitie kopersbegeleiding			
woensdag	26-mei	8	deelvraag 2: theorieën uitzoeken voor het kopersbegeleidingsproces			
donderdag	27-mei	8	deelvraag 2: in kaart brengen van de verschillende theorieën			
vrijdag	28-mei	8	contact met collega van VanWonen op het kopersbegeleidingsproces			
Subtotaal uren:						40
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)						
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron		
		literatuur	Particuliere koper	handboek: Projectontwikkelaar		
		literatuur	Wat is kopersbegeleiding?	van raken naar maken		
		literatuur en internet	kopersbegeleidingsproces	Van Gool, projecten.nl		
		literatuur en internet	welke theorieën zijn er voor het kopersbeleidingsproces	Peek en Geheer		

WERKVERSLAG (iedere 14 dagen verzenden)			* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden		
			* Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag		
Naam student:	Romy Egbertzen		Vastgoed & Makelaardij		
Afstudeerperiode:	KW 4 en 1				
Bedrijf of instelling:	VanWonen				
Weekrapportvolgnummer: 1			WERKZAAMHEDEN		
Weeknummer:	1	Van	Tot		
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden		
maandag	31-mei	8	contact met docent over vormgeving hoofdstuk		
dinsdag	1-jun	8	verwerking input docent		
woensdag	2-jun	8	verwerking input docent		
donderdag	3-jun	8	verwerking input docent		
vrijdag	4-jun	8	gesprek Wander		
Subtotaal uren:		40			
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)					
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron	
		Internet	Structuur aan hoofdstuk geven	Scribbr	
Subtotaal uren:		0			
			Totaal uren	40	
Weekrapportvolgnummer: 2			WERKZAAMHEDEN		
Weeknummer:	2	Van	Tot		
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden		
maandag	7-jun	8	verwerking input docent bijna in geheel h3 vervangen		
dinsdag	8-jun	8	brianstrom sessie van Vanwonen bij PEC stadion		
woensdag	9-jun	8	theorieën uitzoeken voor het kopersbegeleidingsproces en deze afbakenen		
donderdag	10-jun	8	In kaart brengen van de verschillende theorieën en uitwerking		
vrijdag	11-jun	8	ziek		
Subtotaal uren:		40			
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)					
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron	
		literatuur	kopersbegeleidingsproces	handboek: Projectontwikkelaar	
		literatuur	Wat is kopersbegeleiding?	van raken naar maken	
		literatuur en internet	kopersbegeleidingsproces	Van Gool, projecten.nl	
		literatuur en internet	welke theorieën zijn er voor het kopersbeleidingsproces	Peek en Geheer	

* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden

* Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag

Naam student: Romy Egbertzen
Afstudeerperiode: KW 4 en 1
Bedrijf of instelling: VanWonen

Vastgoed & Makelaardij

Weekrapportvolgnummer: 1 WERKZAAMHEDEN

Weeknummer: 1 Van Tot

Dag Datum Uren Korte omschrijving werkzaamheden

maandag 21-jun 8 stuctureren H2 en H3

dinsdag 22-jun 8 in kaart brengen digitale communicatie mogelijkheden

woensdag 23-jun 8 Gesprek college vanwonen over het kopersbegeleidingsproces en de communicatie mogelijkheden

donderdag 24-jun 8 verwerking en opstellen van het tabel met de communicatie mogelijkheden

vrijdag 25-jun 8 verwerking en opstellen van het tabel met de communicatie mogelijkheden

Subtotaal uren: 40

Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)

Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron
		literatuur	theorie altuition	Boek Altuition
		literatuur en internet	kopersbegeleidingsproces	Van Gool, projecten.nl
		literatuur en internet	digitale communicatie in het kopersbegeleidingsproces	van raken naar maken en boek Altuition

Subtotaal uren: 0

WERKVERSLAG (iedere 14 dagen verzenden)

* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden

* Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag

Naam student: Romy Egbertzen
Afstudeerperiode: KW 4 en 1
Bedrijf of instelling: VanWonen

Vastgoed & Makelaardij

Weekrapportvolgnummer: 1 WERKZAAMHEDEN

Weeknummer: 1 Van Tot

Dag Datum Uren Korte omschrijving werkzaamheden

maandag 28-jun 8 meewerk activiteiten

dinsdag 29-jun 8 meewerk activiteiten

woensdag 30-jun vrij aanpassingen hoofdstuk 2 en 3 doen

donderdag 1-jul 0 vrij

vrijdag 2-jul 8 aanpassingen hoofdstuk 2 en 3 doen

Subtotaal uren: 24

Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)

Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron
		internet	Trends en ontwikkeling bouw, vastgoed, wonen	
		internet	digitale communicatiemomenten	CBS

Subtotaal uren: 0

Totaal uren

Weekrapportvolgnummer: 2 WERKZAAMHEDEN

Weeknummer: 2 Van Tot

Dag Datum Uren Korte omschrijving werkzaamheden

maandag 5-jul 8 aanpassingen plan van aanpak

dinsdag 6-jul 8 in kaart brengen digitale communicatie mogelijkheden

woensdag 7-jul 8 Gesprek college vanwonen over het kopersbegeleidingsproces en de communicatie mogelijkheden

donderdag 8-jul 8 aanpassen van het tabel met de communicatie mogelijkheden

vrijdag 9-jul 8 beoordeling digitale mogelijkheid van het tabel met de communicatie mogelijkheden

WERKVERSLAG (iedere 14 dagen verzenden)			* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden * Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag	
Naam student:	Romy Egbertzen		Vastgoed & Makelaardij	
Afstudeerperiode:	KW 4 en 1			
Bedrijf of instelling:	VanWonen			
Weekrapportvolgnummer: 1			WERKZAAMHEDEN	
Weeknummer:	1	Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	28-jun	8	Deelvraag 3: theoretisch kader beschrijven	
dinsdag	29-jun	8	Deelvraag 3: ontwikkelproces en kopersbegeleidingsproces beschrijven	
woensdag	30-jun	8	Deelvraag 3: brainstormen beroepsproduct	
donderdag	1-jul	8	Deelvraag 3: broepsproduct in elkaar zetten	
vrijdag	2-jul	0	vakantie activiteiten VanWonen (school vakantie)	
Subtotaal uren:		32		
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron
		literatuur	ontwikkelingsproces, kopersbegeleidingsproces	van gool, handboekprojectontwikkeling
		internet	Trends en ontwikkeling bouw, vastgoed, wonen	
		internet	conforontatie matrix maken	Canva
Subtotaal uren:		0		
		Totaal uren 32		
Weekrapportvolgnummer: 2			WERKZAAMHEDEN	
Weeknummer:	2	Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	5-sep	8	aanpassingen beroepsproduct lijst met communicatiemomenten	
dinsdag	6-sep	8	gesprek met wander en miranda over de voortgang	
woensdag	7-sep	8	gesprek met docent over onduidelijkheden uit het gesprek met wander en miranda	
donderdag	8-sep	8	aanpassen na aanleiding van de feedback	
vrijdag	9-sep	8	deelconclusie schrijven en laatste aanpassingen een het beroepsproduct	
Subtotaal uren:		40		
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron
		literatuur	projectontwikkeling	handboek: projectontwikkeling
		literatuur en internet	digitale communicatiemomenten	van raken naar maken en boek Altuition

WERKVERSLAG (iedere 14 dagen verzenden)			* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden	
			* Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag	
Naam student:	Romy Egbertzen		Vastgoed & Makelaardij	
Afstudeerperiode:	KW 4 en 1			
Bedrijf of instelling:	VanWonen			
Weekrapportvolgnummer:		1	WERKZAAMHEDEN	
Weeknummer:		1 Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	12-sep	8	Deelvraag 3: verbeteren omschrijven en broepsproduct	
dinsdag	13-sep	8	contact over verloop scriptie met meneer Veenhoven	
woensdag	14-sep	8	Deelvraag 3: beroepsproduct aanpassen	
donderdag	15-sep	8	afgesloten om hoofdstuk 3 op te sturen naar de docent	
vrijdag	16-sep	0	telefonisch contact wander over hoofdstuk 3 daarna aangepast	
Subtotaal uren:			32	
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron

WERKVERSLAG (iedere 14 dagen verzenden)			* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden * Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag	
Naam student:	Romy Egbertzen	Vastgoed & Makelaardij		
Afstudeerperiode:	KW 4 en 1			
Bedrijf of instelling:	VanWonen			
Weekrapportvolgnummer: 1		WERKZAAMHEDEN		
Weeknummer:	1	Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	26-sep 8		Broepsproduct klaar maken voor H5	
dinsdag	27-sep 8		contact over verloop scriptie met meneer Veenhoven	
woensdag	28-sep 8		Deelvraag 3: beroepsproduct aanpassen	
donderdag	29-sep 8		beroepsproduct op te sturen naar de docent	
vrijdag	30-sep 8		deelconclusie H 4 en inleding H5	
Subtotaal uren:				40
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang internet	Zoekterm stappenplan maken	Bron scribbr
Subtotaal uren:				0
			Totaal uren	40
Weekrapportvolgnummer: 2		WERKZAAMHEDEN		
Weeknummer:	2	Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	3-okt 8		methode van interviews omschrijven	
dinsdag	4-okt 8		eisen uit de kwantiteitheid van het onderzoek halen	
woensdag	5-okt 8		populatie bepalen	
donderdag	6-okt 8		aanpassen na aanleiding van de feedback	
vrijdag	7-okt 8		contact zoeken met eventuele kopersbegeleiders (niet concreet)	
Subtotaal uren:				40
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang literatuur	Zoekterm half-open interview, steekproef en populatie	Bron Verhoeven en steekproef calculator
		internet	populaite kopersbegeleiding, projectontwikkelaars op linkedin	CBS, steekproef calculator Linkedin

WERKVERSLAG (iedere 14 dagen verzenden)			* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden * Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag	
Naam student:	Romy Egbertzen		Vastgoed & Makelaardij	
Afstudeerperiode:	KW 4 en 1			
Bedrijf of instelling:	VanWonen			
Weekrapportvolgnummer: 1			WERKZAAMHEDEN	
Weeknummer:	1	Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	24-okt 8		samenstelling van interviewvragen maken	
dinsdag	25-okt 8		samenstelling van interviewvragen maken	
woensdag	26-okt 8		samenstelling van interviewvragen maken	
donderdag	27-okt 8		interview vragen controleren bij meneer Veenhoven en Wander	
vrijdag	28-okt 8		aanpassingen interviewvragen	
Subtotaal uren:		40		
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang internet	Zoekterm	Bron

WERKVERSLAG (iedere 14 dagen verzenden)				* Ter kennisgeving iedere 14 dagen verzenden
				* Alle werkverslagen vormen een bijlage van het eindverslag
Naam student:	Romy Egbertzen			Vastgoed & Makelaardij
Afstudeerperiode:	KW 4 en 1			
Bedrijf of instelling:	VanWonen			
Weekrapportvolgnummer: 1				WERKZAAMHEDEN
Weeknummer:	1	Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	7-nov 8		interview met deskundige karin s.	
dinsdag	8-nov 8		verwerken interview	
woensdag	9-nov 8		samenstelling van interviewvragen maken	
donderdag	10-nov 8		interview met deskundige Inge v.e	
vrijdag	11-nov 8		aanpassingen interviewvragen	
Subtotaal uren:				40
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron
		internet		
Subtotaal uren:				0
				Totaal uren 40
Weekrapportvolgnummer: 2				WERKZAAMHEDEN
Weeknummer:	2	Van	Tot	
Dag	Datum	Uren	Korte omschrijving werkzaamheden	
maandag	14-nov 8		interviewen en transcriberen	
dinsdag	15-nov 8		interviewen	
woensdag	16-nov 8		schrijven zo ver het kan aan h6	
donderdag	17-nov 8		h6 schrijven	
vrijdag	18-nov 0		broepsproduct aanpassen aanbevelingen schrijven	
Subtotaal uren:				32
Zoekwerkzaamheden (indien van toepassing)				
Dag	Datum	Zoekingang	Zoekterm	Bron
		literatuur	hoe transcribeerd ik een interview	boek: wat is onderzoek?
		internet	verwerking van een interview	