



Klantreis bij Ouwehand Bouwen & Ontwikkelen

Procesverloop kopersbegeleiding



PROJECTINFORMATIE

Project:	Parkrijk
Omvang:	18 appartementen
Opdrachtgever:	BPD
Ontwikkelaar/ aannemer:	Ouwehand Bouwen & Ontwikkelen
Datum:	22 mei 2023



Inhoud

1	De klantreis bij Ouwehand Bouw	4
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Verkoopprocedure	5
1.3	Contact met de klant tijdens de verkoop	5
2	Proces van kopersbegeleiding	5
2.1	Woning verkocht – reis begint	5
2.2	Het gesprek.....	6
2.3	Meer- en minderwerkbroschure.....	7
2.4	Sluitingsdatum en bouwfases.....	7
2.5	Keuken	8
2.6	Badkamer	9
2.5	Casco.....	9
2.7	Individuele wijzigingen	9
3	Kopersportaal	9
4	Wijzigingen tijdens de bouw	10
5	Opdrachten voor afronding van financiering koper.....	10
6	Opties meer- en minderwerk	10
8	Niet toegestane wijzigingen en / of aanpassingen.....	10

1 De klantreis bij Ouwehand Bouw

1.1 Algemeen

De klant – de koper... zij en / of hij staat centraal bij Ouwehand Bouwen en Ontwikkelen! Want de klant daar bouwen en ontwikkelen wij voor. Met een team van 5 kopersbegeleiders op onze twee vestigingen Katwijk en Gorinchem nemen wij de klant mee op reis door het kopers- en keuze proces om een droomwoning te realiseren.

Centraal bij de klantreis staat één aanspreekpunt: de kopersbegeleidster van Ouwehand Bouw. Betrokken vanaf de verkoop van het project tot aan de oplevering. Bekend met het woningbouw-principe van Ouwehand Bouw, altijd up-to-date met de laatste stand van woontrends en techniek en kennis van woningindelingen en mogelijkheden.

Het woningbouwprincipe van Ouwehand Bouw kenmerkt zich door overzichtelijke en efficiënte plattegronden, hoge kwaliteit door prefabricage van kalzandsteen breedplaatvloeren casco, en kopersopties welke vooraf op maat voor het project worden gemaakt. Voordeel van dit principe is dat bij de start van de klantreis overzichtelijke verkooptekeningen, een complete meer- en minderwerkbrochure en woning-specifieke optietekeningen bij de hand zijn. Alle bagage voor de reis is hiermee compleet.

1.2 Verkoopprocedure

Voor start van de verkoopprocedure draagt Ouwehand Bouw zorg voor de volgende verkoopdocumenten van het project:

1. TO (Technische Omschrijving)
2. Verkooptekeningen op bouwnummerniveau (gevel, plattegronden, doorsnede en situatie)
3. Juridische situatietekening
4. Meer- en minderwerkbrochure
5. Optietekening per appartemnettype

De documenten 1 tot en met 3 betreffen de juridische verkoopdocumenten welke onderdeel worden van de (Koop)Aannemingsovereenkomst. De documenten 5 en 6 kunnen door de makelaar gedeeld worden met (potentiële) kopers ten tijde van het verkoopproces ter bevordering van de verkoop van de woning(en).

Voor de start verkoop organiseert Ouwehand Bouw een Sales Opstart Gesprek, waarin we de makelaar(s) en ontwikkelaar(s) meenemen in onze bijdrage aan de klantreis. Namens Ouwehand Bouw zijn aanwezig: de kopersbegeleider, technisch ontwikkelaar en eventueel de projectleider. Tijdens dit gesprek gaan we verder in op het proces van kopersbegeleiding en hoe wij als Ouwehand Bouw kunnen bijdragen aan een positieve verkoop van het project.

1.3 Contact met de klant tijdens de verkoop

Voordat de (Koop- en)Aannemingsovereenkomst is getekend, verlopen alle contacten met (potentiële) kopers rechtstreeks tussen deze (potentiële) kopers en makelaar(s). Deze zorgt /zorgen voor de informatieverstrekking naar (potentiële) kopers, zowel schriftelijk als mondeling.

Indien optanten tijdens de verkooperiode vragen hebben, dan zullen deze eerst gesteld worden aan de makelaars. Is er meer informatie nodig (bijvoorbeeld technisch) kan de makelaar een vraag stellen via het Google Docs document wat vooraf door de kopersbegeleider van Ouwehand Bouw wordt aangereikt. Het voordeel hiervan is dat voor eenieder welke aan het project werkt, alle vragen en antwoorden centraal gebundeld zijn.

2 Proces van kopersbegeleiding

2.1 Woning verkocht – reis begint

Nadat de woning is verkocht en de (Koop- en) Aannemingsovereenkomst is gesloten, verlopen alle contacten met de koper(s) rechtstreeks met de kopersbegeleider van Ouwehand Bouw. Hierbij wordt gewerkt met één centraal communicatiemiddel: Het Kopersportaal van Ouwehand Bouw.

De koper(s) ontvangen via het opgegeven e-mailadres de inloggegevens van het kopersportaal en worden hier door de kopersbegeleider in eerste contact “digitaal welkom geheten”.

Het portaal is een gepersonaliseerd digitaal portaal, waarop de koper(s) al zijn of haar verkoopdocumenten vindt, zoals benoemd op pagina 4. Daarnaast kunnen de koper(s) inzicht krijgen in de algemene info van het project, worden alle beschikbare kopersopties (als in meer- en minderwerkbrochure) weergegeven en worden ze op de hoogte gehouden van de voortgang van de

bouw. Dit platform maakt het ook mogelijk voor de koper(s) om eventuele vragen te stellen en te beantwoorden.

Waar mogelijk wordt na het versturen van de hoerabrief een kopersinformatieavond gehouden op een van de kantoren van Ouwehand Bouw (Katwijk / Gorinchem). Tijdens deze avond laten we de koper(s) kennis maken met hun burens en het projectteam, maar ook nemen we de koper(s) mee in de materialisatie van de woning. Zo worden monsterborden van de bakstenen, dakpannen en gevelverfraaiingen getoond, alsook worden Artist Impressions in groot formaat getoond. Daarnaast nemen we de kopers mee in het gebruik van het online kopersportaal en krijgen ze de mogelijkheid hun woning in 3D te bekijken, wat veel inzicht voor een koper biedt.

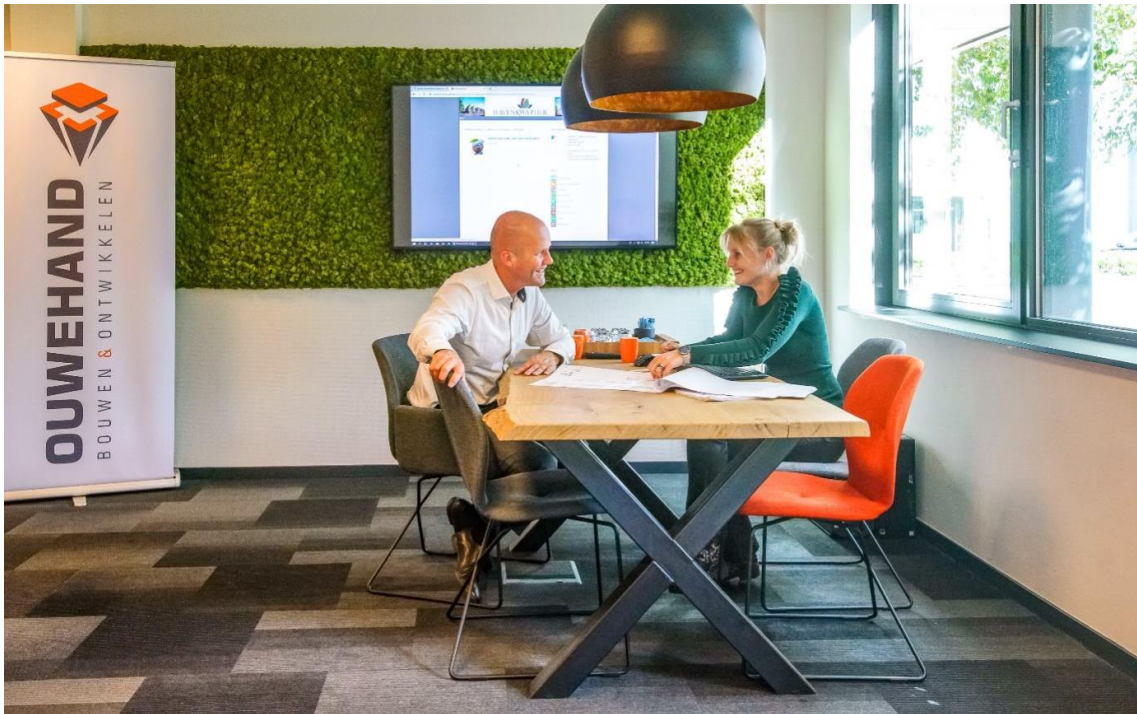
In beide vestigingen is een showroom ingericht, waarin het projectsanitair, de projecttegels en de binnendeurkozijnen met binnendeuren en beslag worden getoond. Deze showroom wordt tijdens de kopersinformatieavond ook open gesteld en de koper(s) worden hierbij door de kopersbegeleider geïnformeerd over de mogelijke toepassingen van deze afbouwopties in het project.



2.2 Het gesprek

Alle koper(s) krijgen de mogelijkheid om na de eventuele kopersinformatieavond een persoonlijk gesprek aan te gaan met de kopersbegeleider. Tijdens dit gesprek (wat normaliter circa 1 uur in beslag neemt) wordt de klant persoonlijk meegenomen in de werking van het digitale kopersportaal en worden de mogelijke meer- en minderwerkopties doorgenomen. Het gesprek vindt altijd plaats in de showroom op een van de vestigingen, zodat de koper(s) direct de keuzes in het basistegelwerk kunnen zien, het projectsanitair kan worden getoond en de mogelijke keuzes voor de binnendeurkozijnen met binnendeuren en beslag getoond kunnen worden. Het gesprek heeft niet tot doel om de keuzes van de koper(s) vast te leggen, maar alleen om de koper(s) te informeren.

Keuzes voor het meer- en minderwerk dient de koper altijd digitaal via het kopersportaal te maken.



2.3 Meer- en minderwerkbrochure

De meer- en minderwerkbrochure voor een project wordt altijd vóór aanvang verkoop van een project opgesteld door Ouwehand Bouw. De brochure wordt projectspecifiek gemaakt en de kopersbegeleider bekijkt vooraf welke opties binnen het project mogelijk zijn. Aangezien Ouwehand Bouw met een betonnen casco werkt, worden alle mogelijke opties volledig hierop afgestemd.

In de brochure worden de consument verkoopprijzen inclusief BTW weergegeven. De opties worden rechtstreeks door Ouwehand Bouw aangeboden en gefactureerd aan de kopers, volgens richtlijnen vanuit Woningborg. Er is hierbij geen sprake van marge tussen ontwikkelaar en bouwer, tenzij hierop projectspecifiek en bij uitzondering vanaf geweken wordt.

De weergegeven optienummers in de brochure corresponderen met de optienummers als weergegeven op de optietekeningen. Alsook komen deze optienummers terug in het online kopersportaal, waar de koper zijn of haar keuze dient te maken.

2.4 Sluitingsdatum en bouwfases

Binnen Ouwehand Bouw werken we voor de kopersopties met bouwfases en sluitingsdatums. Er zijn twee bouwfases van toepassing, te weten:

1. Ruwbouw / Ruwe Afbouw, sluitingsdatum voor deze fase is 28 September 2023
2. Afbouw, sluitingsdatum voor deze fase is 9 november 2023

In de Ruwbouw / Ruwe Afbouwfase heeft de koper de keuze uit bijvoorbeeld een aanbouw, badkamerindelingen en plattegrond indelingswijzigingen.

In de Afbouwfase heeft de koper de keuze uit bijvoorbeeld het laten vervallen van stukwerk, toepassing van soorten vensterbanken en binnendeuropties.

De exacte invulling van de kopersopties voor dit project worden weergegeven in de meer- en minderwerkbrochure, welke als bijlage is toegevoegd.

Opdracht geven voor het laten uitvoeren van de aangeboden wijzigingen uit het meer- en minderwerkoverzicht, is mogelijk tot de sluitingsdatum. De sluitingsdata worden nader bekend gemaakt middels een infobrief en worden altijd op het kopersportaal vermeldt. Nadat een koper zijn of haar keuze heeft gemaakt op het online portaal, verwerkt de kopersbegeleidster de keuze in een opdrachtbevestiging, welke ter ondertekening aan de koper wordt aangeboden.

Meer- en minderwerkwensen ná het vervallen van de sluitingsdatum zijn niet mogelijk. Indien bij het vervallen van de sluitingsdatum er nog onverkochte woningen in het project aanwezig zijn, zal de kopersbegeleidster aan de ontwikkelaar een voorstel doen voor de best toepasbare opties per bouwnummer. Dit voorstel wordt circa één week voor het vervallen van de sluitingsdatum aangeboden, zodat ontwikkelaar nog voldoende tijd heeft om keuzes te maken.

Onderstaande afbeelding geeft een voorbeeld van het online kopersportaal v.w.b. de opties.

Meerwerkopties

Uitleg

Op deze pagina kunt u uw meer- en minderwerkwensen aangeven per bouwfase. U kunt het onderstaande totaaloverzicht van alle meer- en minderwerkopties selecteren per bouwfase (deadline), zodat u alleen de opties ziet, welke voor die deadline van toepassing zijn.

Op deze pagina kunt u middels de knop "aanvragen optie" een optie aanvragen, welke niet in het standaard optieoverzicht is aangeboden. U kunt hier ook naar wens een bijlage toevoegen, bijvoorbeeld een schets van de door u gewenste optie.

Fase	Te bevestigen	Definitief incl. BTW	Deadline
Ruwbouwfase	220,00 €		09-04-2021
Afbouwfase			18-06-2021
Totaal	220,00 €		

(*) Alle prijzen zijn inclusief BTW

Opties definitief maken

Er is nog minstens één optie niet definitief. Dit betekent dat u nog steeds wijzigingen kunt doorvoeren, tot aan de deadline van de bouwfase. Wilt u eerder al uw opties definitief doorgeven, dan kunt u dat via onderstaande link doen.

[Meerwerkopties definitief maken](#)

☒ Toon alles
☐ Alleen onze specifieke opties

☐ Fase Ruwbouwfase (09-04-2021)
☐ Fase Afbouwfase (18-06-2021)

2.5 Keuken

Ouwehand Bouw werkt binnen haar projecten met een basis keukenopstelling voor wat betreft de aansluitpunten van de keuken. In basis is de woning voorzien van een standaardkeuken zie projectflyer.

Voor de basis keukenopstelling worden door Ouwehand Bouw 0-tekeningen aangeleverd, daarnaast worden voor dit project een aantal verschillende keukenopstellingen met keukeninstallatiepakketten aangeboden als kopersoptie (waarvan ook een installatietekening is opgezet). Deze keukenopstellingen hebben vaste aansluitpunten voor de apparatuur zoals bijvoorbeeld oven, vaatwasser, boiler o.i.d..

In verband met de projectmatige bouw is het niet mogelijk om een afwijkend keukeninstallatieschema aan te leveren. Eventuele wijzigingen anders dan door Ouwehand Bouw aangeboden opstellingen, dient een koper na oplevering en in eigen beheer te realiseren.

Mocht de koper gebruik maken van de projectshowroom van Ouwehand Bouw, in dit geval KeukenVision, heeft hij het voordeel dat de 0-tekeningen van de verschillende keukenopstellingen hier bekend zijn. Ook het woningbouwprincipe van Ouwehand Bouw is bij de projectshowroom bekend. De koper kan bij de projectshowroom het leidingwerk wijzigen, dit in rechtstreekse opdracht door koper aan de projectshowroom. Het leidingwerk wordt dan door de projectshowroom, na oplevering, aangepast waar nodig.

Indien de koper geen gewijzigd keukeninstallatiepakket kiest, of na oplevering de basis of gekozen keukeninstallatiepakket gaat aanpassen, kan hij of zij ervoor kiezen om het legpatroon van de vloerverwarming rondom / onder de keuken aan te passen. Op basis van een door de koper aangeleverde plattegrond, wordt de vloerverwarming als meerwerk omgelegd, zodat er onder de nieuwe keukenopstelling geen verwarmingsleidingen lopen.

2.6 Badkamer

Showroom Ouwehand Bouw:

Op de verkooptekening van het betreffende bouwnummer en in de meer- en minderwerkbrochure treft de koper de standaard indeling van de badkamer aan. In de Technische Omschrijving van het project treft de koper het bijbehorende standaard sanitair van zowel het toilet als de badkamer aan. In de meer- en minderwerkbrochure biedt Ouwehand Bouw de koper de mogelijkheid om de badkamerindeling alsmede het sanitair te wijzigen volgens de in de brochure weergegeven indelingsmogelijkheden. De mogelijkheden zijn afgestemd op het woningbouwprincipe van Ouwehand Bouw en de meest gekozen indelingen van kopers welke uit onze database zijn gekomen.

Indelingen en sanitair type anders dan in de brochure aangegeven zijn niet mogelijk. Indien de koper dit wenst, adviseert onze kopersbegeleider de koper om voor een casco badkamer en / of toilet te kiezen, zodat men dit na oplevering in eigen beheer kan realiseren. Het exacte proces hierin wordt uitgelegd in de meer- en minderwerkbrochure.

2.5 Casco

Helaas is het niet mogelijk om te kiezen voor een casco bad- en/of toiletruimte.

2.7 Individuele wijzigingen

In dit project zijn er geen individuele wijzigingen naast de in meer- en minderwerkbrochure genoemde projectmatige opties mogelijk. Indien tijdens het verkoopproces blijkt dat er een bepaalde wijziging veel gevraagd wordt door (potentiële) kopers, wordt onderzocht of het technisch haalbaar is deze optie aan de projectmatige opties toe te voegen.

3 Kopersportaal

Alle communicatie vanuit de kopersbegeleiding naar de koper(s) vindt plaats via het kopersportaal. Via dit portaal verstuurt de kopersbegeleiding periodiek nieuwsbrieven, algemene projectinfo en foto's en uitnodigingen voor koperskijddagen. Ook ontvangt de koper de facturen via het kopersportaal, worden sluitingsdata hierop bekend gemaakt én wordt zowel start bouw als opleverdatum via het kopersportaal gecommuniceerd.

Eventuele persoonlijke vragen kan de koper, na ondertekening van de (Koop- en) Aannemingsovereenkomst ook per telefoon aan de kopersbegeleiding stellen, tijdens het "koperssprek uur". Dit zijn vaste tijden waarop de kopersbegeleiding per telefoon bereikbaar is. Deze tijden worden gedeeld in zowel de meer- en minderwerkbrochure als op het kopersportaal.

4 Wijzigingen tijdens de bouw

Wijzigingen ten opzichte van de contractstukken van de kopers die tijdens de bouw door de Ouwehand Bouw, om bijvoorbeeld technische redenen, moeten worden doorgevoerd, worden door Ouwehand Bouw schriftelijk aan de kopers gemeld. Een kopie wordt naar de ontwikkelaar gestuurd. Indien de aard van de wijziging het verlangd, zal er een erratum op de contractstukken ter ondertekening naar de koper gestuurd worden.

5 Opdrachten voor afronding van financiering koper

Indien een koper ontbindt na het verstrijken van een sluitingsdatum en er zijn door de koper al keuzes gemaakt bij de projectleveranciers, dan wel individueel en/of uit de standaard meer- en minderwerkopties, dan treden Ontwikkelaar en Ouwehand Bouw in overleg of de opdracht(en) (gedeeltelijk) kunnen vervallen.

Indien er zich een ontbinding voordoet informeert Ontwikkelaar per ommegaande Ouwehand Bouw, welke op haar beurt, per ommegaande, de betreffende leveranciers informeert.

6 Opties meer- en minderwerk

De beschreven opties meer- en minderwerklust dient aangehouden te worden als verrekening richting de kopers. De bedragen zijn inclusief 21% BTW. Om de woningen volledig naar wens samen te kunnen stellen worden de onderstaande kopersopties aangeboden. Deze zijn compleet uitgewerkt in de meer- en minderwerkbrochure, welke aan optant / koper verstrekt kan worden.

Alle optieprijsen zijn netto optieprijsen vanuit Ouwehand Bouw richting koper, enkel in de opties genoemd in bijlagen 9 onderdeel van de SOK GKA zijn bijdragen voor ontwikkelaar opgenomen.

8 Niet toegestane wijzigingen en / of aanpassingen

Vanuit regelgeving, constructieve mogelijkheden en garanties gelden hier een aantal kaders voor. Vanuit deze kaders zijn een aantal wijzigingen en/of aanpassingen niet uitvoerbaar of toegestaan.

Wijzigingen en/ of aanpassingen:

- die in strijd zijn met het bestemmingsplan en/of de voor het werk verleende bouwvergunningen;
- van het esthetisch concept van het ontwerp;
- aan de buitenzijde van de gevels, zoals het verplaatsen, vergroten of laten vervallen van ramen;
- die leiden tot een woning die niet voldoet aan de op het werk van toepassing zijnde voorschriften en regelgevingen;
- van de draagconstructie van de woning;
- van de hoofdopzet van de technische installaties zoals het wijzigen van de verwarmingsvoorziening en posities van installaties op zolder/ technische ruimte e.d.;
- van de centrale leidingen, afvoeren, kanalen, schachten en dergelijke;

Vanuit garantie- en risicobeheersing zal Ouwehand Bouw bovendien tijdens de bouw geen medewerking verlenen aan of toestemming geven voor onder andere:

- het vervallen van de dekvloeren;
- het aanbrengen van steenachtige vloerafwerkingen in niet betegelde ruimten (i.v.m. normen geluidwering tussen de woningen en risico op beschadiging tijdens de bouw);
- het aanbrengen van 'harde' wandafwerking zoals glad pleisterwerk of spachtelputz e.d. (i.v.m. eventuele scheurvorming op de aansluitingen met plafond, kozijnen etc.);
- het dichtzetten van de 'V-naden' t.p.v. het plafond (i.v.m. eventuele scheurvorming en hoogteverschillen tussen de platen);
- het wijzigen of uitbreiden van de standaardinstallatie t.b.v. het sanitair en de indeling van de toilet- of badruimte;
- wijzigingen die de werking van de standaard mechanische ventilatie, water- of verwarmingsinstallatie beïnvloeden;
- het maken van doorvoeren door gevel, dak en vloeren t.b.v. afzuigkap, ventilatie, rookgassen e.d.;
- het aanbrengen van rookgaskanalen of overige voorzieningen t.b.v. een (open)haard;
- het plaatsen van (buiten)zonweringen, andersoortige loggia/balkonafscheidings of (buiten)accessoires;
- het uitvoeren van werkzaamheden door derden in opdracht van kopers;
- het niet, of los leveren van onderdelen van de woning, zoals deuren, kozijnen e.d. (vervallen vensterbanken is wel mogelijk).