

Kopersbegeleiding

Project Kasteel Nijswiller project nr.240231

Algemeen

Aannemer regelt voldoende capaciteit voor de woonconsulent, afgestemd op de projectomvang, verkoopsnelheid en planning.

De woonconsulent is het aanspreekpunt voor de Kopers vanaf ondertekenen van de KAO, gedurende de bouwperiode alsmede de 3 maanden onderhoudstermijn, anders dan de nazorg voor oplever en garantie-issues.

Communicatie (met kopers)

Home-DNA is het digitale platform waar Kopers en woonconsulent met elkaar communiceren en informatie uitwisselen. Home Dna is een bouwstroomvolgend platform vanaf verkoop tot en met de garantieperiode. De Ontwikkelaar, Makelaar sluiten ook op dit platform aan. Na het tekenen van deze Overeenkomst richt de woonconsulent Home-DNA in en informeert Kopers, na ondertekening van de KAO, dat zij als woonconsulent ingeschakeld is.

Alle eventuele vragen van Kopers worden alleen via Home-DNA beantwoord of als onderwerp in een mailing opgenomen. Antwoorden op verkoop gerelateerde vragen, bijvoorbeeld over brochure, prognose oplevering etc., worden vóór beantwoording aan Kopers afgestemd met de Ontwikkelaar. Ook kunnen ander nieuwswaardige berichten worden gecommuniceerd op verzoek van Ontwikkelaar. Te denken valt hierbij aan enquêtes, voorlichting inzake het project van algemene aard of anderszins. Om de Kopers te informeren en betrekken bij het bouwproces wordt op regelmatige basis, minimaal één keer per 3 maand(en), door de woonconsulent een mailing (nieuwsbrief vanuit Home-DNA) verzorgd. Elke mailing bevat in ieder geval algemene informatie over het kopers proces op dat moment, de voortgang van de bouw, veel gestelde vragen en de actuele prognose van de oplevering. Bij eventuele (onvoorziene) vertragingen wordt dit direct in een nieuwsbrief aan Kopers gemeld, inclusief een toelichting hierop. Elke nieuwsbrief wordt vooraf aan de Ontwikkelaar ter goedkeuring voorgelegd en gedeeld met de Makelaar en Ontwikkelaar.

Het staat de Ontwikkelaar vrij om (delen van) deze nieuwsbrief te gebruiken voor online berichten (Facebook, Twitter, Instagram, Projectwebsite etc.) in het kader van de projectcommunicatie. De Ontwikkelaar informeert de Aannemer hierover.

SWK

De Ontwikkelaar of Aannemer verzorgt de planaanmelding van SWK-garantie voor het Project en draagt de alle SWK kosten waaronder planaanmelding, SWK-garantiecertaatskosten en bankgarantie. De afgegeven certificaten worden door Ontwikkelaar /Aannemer aangevraagd en door SWK aan de Kopers verstrekt. Communicatie en afstemming met Kopers over certificaten met SWK gebeurt door de woonconsulent.

Procedure

- De Kopers ontvangen van de makelaar voorafgaand aan de ondertekening van de overeenkomst van aanneming van werk de complete set kopersinformatie, inclusief koperskeuzelijst.

- Na ondertekening van de KAO wordt elke koper door woonconsulent geregistreerd in Home-DNA. Via de makelaar ontvangt de woonconsulent per koper één verkoopdossier verstrekt, bestaande uit:
 - de persoonlijke gegevens van de koper en partner (naam, adres, woonplaats, geboortedatum en geboorteplaats, gsmnummer),
 - de verstrekte (versie van de) verkoopinformatie,
 - verslag(en) van verkoopgesprek(ken) en afschriften van correspondentie,
 - de getekende koop-/aannemingsovereenkomst(en).
- De woonconsulent informeert de Kopers over (de werking van) Home-DNA en verstrekt hen de individuele inloggegevens en nodigt kopers uit voor een individueel gesprek, adres kantoor Laudy te Sittard.
- Kopers kunnen via Home-DNA en/of tijdens persoonlijke gesprekken met de woonconsulent hun eventuele individuele wensen kenbaar maken.
- De woonconsulent zal met elke Koper twee gesprekken (a circa 2 uur) voeren waarin onder andere aan de orde komen:
 - bouw- en showroomprocedures;
 - de standaard koperskeuzelijst;
 - het tonen van de eventueel aanwezige bemonstering;
 - het bespreken van individuele koperswensen;
- het beoordelen van individuele koperswensen op technische uitvoerbaarheid .
- Het eerste gesprek met een koper wordt gehouden uiterlijk zes weken voor de sluitingsdatum van de ruwbouwopties. Het tweede gesprek met een Koper wordt gehouden uiterlijk vier weken voor de sluitingsdatum van de afbouwopties.
- De woonconsulent toetst de (individuele) wijzigingen aan het Bouwbesluit, andere voorschriften en constructieve haalbaarheid.
- De individuele wensen van kopers worden door de woonconsulent via een bestellijst en koperstekening vastgelegd, besproken met de Aannemer en individueel geoffreerd aan de koper via Home-DNA. De koper retourneert de offerte, al dan niet voor akkoord getekend, aan de woonconsulent.
- woonconsulent zal waar mogelijk alternatieve voorstellen aan koper doen gelijkend de op voorhand niet in te passen, meerwerk of aanpassing gewenst door de koper.
- Eventuele afwijzing van individueel meerwerk zal worden gemotiveerd voorafgaand door goedkeuring daarvan door projectleider uitvoeringsteam.
- Het sanitair en de (on)mogelijkheden voor alternatieve inrichtingen van badkamer en toilet zal inzichtelijk voor kopers worden gemaakt via de projectshowroom sanitair. Wanneer koper geen keuze maakt bij de sanitairshowroom zal aannemer de badkamer- en / of toiletruimten casco opleveren en meewerken aan een zodanige aanpassing van badkamer dan redelijke koperswensen mogelijk worden gemaakt. Bijvoorbeeld extra water aan en afvoer ed. zodat breek en sloopwerk wordt voorkomen en achteraf door koper in eigen beheer de badkamer kan worden afgewerkt. Hiervoor zal een individuele gelimiteerde overeenkomst worden opgesteld, in verband met uitsluiten garanties van de minderwerken.
- Per bouwnummer wordt het meer- en minderwerk bevestigd aan de koper door middel van een bevestiging meer- en minderwerk, inclusief koperstekening via Home-DNA. Zodra een opdrachtbevestiging definitief is wordt deze naar het uitvoeringsteam van de aannemer gestuurd. Deze ontvangt tevens een exemplaar zonder prijzen bij wijze van meterkastlijst.
- De aannemer verstuurt na het definitief worden van al het meer- en minderwerk de definitieve opdrachtbevestigingen richting alle relevante partijen.
- Na de vast te stellen sluitingsdata van respectievelijk de ruw- en afbouwopties en showroom gebonden onderdelen, is het niet meer mogelijk om individuele wensen of opties te honoreren tenzij dit onverkochte woningen betreft. Dan zal per wens worden onderzocht wat alsnog mogelijk kan worden gemaakt.

- De woonconsulent verzorgt de uitnodigingen voor oplevering aan de kopers. Daarnaast wordt er door de aannemer een onderhoudsboekje gemaakt en handleidingen van de installaties welke bij oplevering via Home DNA wordt verstrekt aan de toekomstige bewoners, dossier in Home Dna blijft eigendom van koper;
- De woonconsulent tezamen met de Aannemer levert de woning inclusief privé buitenruimte op aan de koper als dan niet bij de vooroplevering.
- Tijdens onderhoudstermijn 3 maanden na oplevering en tijdens de garantieperiode kan koper via Home DNA reparatieverzoeken en vragen stellen aan de service afdeling van de aannemer.

Evenementen/bijeenkomsten

De woonconsulent (eventueel samen met ontwikkelaar / opdrachtgever) organiseert voor start bouw één zogenaamde 'ontmoet-je-buren-evenement' waarin onder andere het gehele proces van kopersbegeleiding aan de orde komt.

Op door de aannemer en ontwikkelaar overeengekomen dagen worden door de woonconsulent daarnaast in totaal 3 kijkmomenten (van circa 1 uur) per bouwnummer inclusief een officiële handeling georganiseerd op de volgende momenten in het bouwproces:

- 1 kijkdag in de ruwbouwfase
- 1 inmeetmoment tijdens de afbouwfase
- 1 officiële handeling (passend moment i.o.m. Ontwikkelaar)

Indien de ontwikkelaar extra kijkmomenten wenst, worden hiervoor extra kosten in rekening gebracht (zie onder kop 'kosten').