



Ileso directeur Frans van Eersel maakt zich sterk voor de wensen van de consument op de woningmarkt.

‘De klant centraal, ook in de woningbouw’

Allereerst hartelijk dank voor uw aanwezigheid bij het symposium ‘De klant centraal, ook in de woningbouw’. Het is goed om te zien dat een dergelijk onderwerp de diverse groepen binnen de bouwkolom aanspreekt. Het is ook van het allergrootste belang dat met interesse en inzet van alle partijen binnen de bouwkolom het klantgerichte bouwen wordt geïmplementeerd in de dagelijkse bedrijfsvoering. Alleen hiermee kunnen we de bouwkolom vernieuwen richting een branche die zich richt op de klant en meer gaat bouwen naar de wensen en eisen van de consument dan vanuit aanbodgericht perspectief. Met deze rapportage geven we u een korte impressie van deze dag waarmee we hopen u een handvat te kunnen geven om de besproken onderdelen ook in uw organisatie te implementeren.

Voorzitter van deze dag, dhr. Piet M. Oskam (directeur CIB), start deze middag direct met het benadrukken van het belang van klantgericht bouwen; ‘De bouwbranche komt hardhandig in aanraking met de wensen van de consument. Vanaf vandaag dient de moderne bouwer anders om te gaan met de behoeften van deze consument. De bouwbranche dient te veranderen van een aanbodgestuurde naar een vraaggestuurde markt om aan de verhoogde eisen en wensen van de hedendaagse consument te voldoen.’ De huidige economische crisis, wat letterlijk *scheiding* betekent, is een goed moment voor verandering. Grijp uw kans!

De burger laat zich voortdurend horen.....

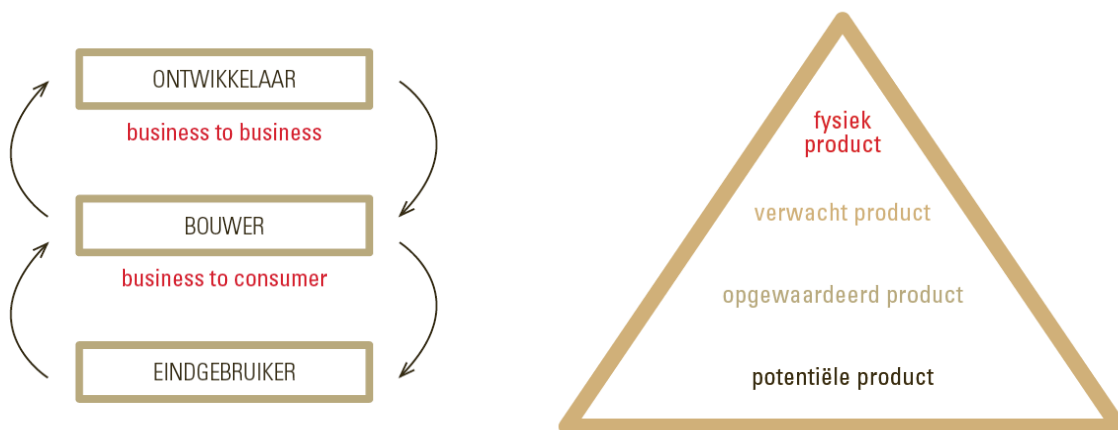
.... maar in de bouwbranche wordt hier nog niet naar geluisterd. Dhr. Kirkels, wethouder gemeente Weert, maakt hiermee direct de overeenkomst zichtbaar tussen gemeenten en de bouwbranche. Gemeenten dienen ook naar de burgers te luisteren en geen oogkleppen op te hebben voor diens wensen en eisen. Een dialoog is van belang om te achterhalen wat een consument precies wil en eist. Duurzaam bouwen is momenteel een ‘hot’ item, maar is dit wel een Unique Selling Point (USP) richting de consument? En op welke manier kan hiervan een USP worden gemaakt? Wat zijn de behoeften van de consument? De bouwer dit deze vragen kan beantwoorden, is de bouwer van de toekomst. Samenwerking met andere partijen en het opdoen van kennis zijn de manieren om dit te bereiken. Het opstellen van wetten en regels vanuit de overheid is niet gewenst, omdat dit in veel gevallen allen maar beperkingen oplevert, zowel voor de consument als voor de bouwer.

Olie tussen de tandwielen

Organisator van het symposium, dhr. Frans van Eersel, is expert op het gebied van klantgericht bouwen. Met het organiseren van dit symposium wil hij de markt tonen dat klantgericht bouwen niet iets is wat eenvoudig is.



Integendeel zelfs, het is een specialistische discipline waarmee de bouwbranche nog weinig ervaring heeft. De branche is voornamelijk business-to-business georiënteerd terwijl klantgericht bouwen een business-to-consumer benadering vraagt. Hierbij is het niet alleen van de belang om naar de eerste behoeftes van de consument te kijken, maar vooral ook naar de latente behoefte. Deze latente behoefte is in veel gevallen niet direct bekend bij de consument, laat staan bij de bouwer. Het loont om deze behoefte te achterhalen, zowel uit het oogpunt van waardecreatie alsook vanuit duurzaam oogpunt. Hiermee zien we duidelijk dat de consument wel is veranderd in de jaren, maar dat de bouw niet is mee verandert. Dit is een kwalijke zaak. We leven momenteel in een wereld waarin vergrijzing, verzelfstandiging en integratie tussen wonen, werken en amusement maatschappelijke onderwerpen zijn waar de bouw ook mee te maken heeft. Daarnaast is uit onderzoek gebleken dat de consument vooral meer invloed wil in het ontwerp en de bouw van de woning. De keuken is nog steeds van belang, maar wat door de bouwwereld onderkent wordt is dat de consument ook inspraak wil in de locatie van de keuken. Dit is momenteel nog zelden mogelijk. De conclusie die getrokken kan worden is dat de traditionele aanbodgerichte manier van bouwen niet meer werkt in de huidige tijd. De bouwbranche moet



luisteren naar de consument om hiermee de strijd aan te gaan met de grootste concurrent; de bestaande woning. Ileso helpt u hierbij!

De toekomst van zonnepanelen



De markt van zonnepanelen groeit! Helaas is deze groei niet te bespeuren in Nederland. Vooral Duitsland, België en Spanje laten een duidelijke groei zien. Dhr. G. de Leede, directeur Intellisol, geeft ook een verklaring voor de uitblijvende groei in Nederland ten opzichte van andere Europese landen; 'In Nederland worden zonnepanelen op een verkeerde manier gesubsidieerd. Deze Nederlandse subsidies zijn een stuk



onaantrekkelijker en minder structureel in vergelijking met Duitsland en Spanje. In 2003 liep Nederland nog voorop, maar ondertussen zijn we ingehaald door de landen om ons heen'. Dhr. de Leede ziet ondanks dit een positieve toekomst voor zonnepanelen. Tussen 2014 en 2016 zijn zonnepanelen even duur als normale energie. Dit is het break-even point van zonnepanelen, waarbij in de verdere toekomst het gebruik van zonnepanelen steeds gunstiger wordt voor de consument. De reden waarom de consument momenteel nog weinig zonnepanelen toepast is enerzijds de investering, maar anderzijds ook nog de onbekendheid ervan. Als er tijdens het nieuwbouwtraject aandacht wordt geschonken aan het toepassen van zonnepanelen, is het mogelijk dat deze vaker worden toegepast.

Voorsprong door Innovatie

Keramik en prefab montage zijn twee elementen die bijdragen aan de duurzame ontwikkeling van de bouwbranche. Keramik is een duurzame grondstof wat licht in gewicht is, krimp- en scheurvrij, vochtregulerend en een hoge druksterkte heeft. Ook prefab montage heeft vele voordelen; snelheid van montage, flexibiliteit in het bouwproces en reductie in faalkosten. Deze voordelen zijn niet altijd bij de



consument bekend waardoor deze niet ion de mogelijkheid wordt gesteld om voor een dergelijke toepassing te kiezen. Directeur van Verbo Prefab B.V., Hans Bodt, benadrukt de noodzaak van het Bouw Informatie Model (BIM) voor zowel de consument als het bouwproces. 'Door het gebruik van BIM kunnen consument op een steeds latere termijn nog wijzigingen aanbrengen zonder dat deze van nadelige invloed zijn op het bouwproces. Een voorwaarde in deze is wel dat alle partijen in de bouwkolom gebruik maken van het BIM om communicatie en samenwerking te bevorderen. Alleen hiermee kan invulling worden gegeven aan een koppeling tussen efficiëntie in het bouwproces en klantgericht bouwen.'

De Domotica beleving

Domotica is een essentieel onderdeel van een woning, zo luidt de visie van Frank Dirx, directeur Ai-Tec. 'De huidige consument is veranderd. Multimedia heeft een centrale functie gekregen in de dagelijkse omgeving, ook in de woning. Consumenten zijn bekend met diverse technologische ontwikkelingen, maar staan vaak oog in oog met de complexiteit hiervan. Losstaande componenten zorgen voor deze complexiteit en hierdoor is integratie door middel van domotica vereist. Hiermee kan met een



consument worden gecommuniceerd over comfort, veiligheid, woonplezier, gemak, energieverbruik en vooral beleving. De technische invulling hiervan moet worden overgelaten aan de specialist die de consument vooral stuurt op beleving. Deze beleving en technische invullingen moeten worden vertaald naar bouwproces en hierbij is een samenspel tussen installateur, aannemer en architect van het grootste belang'. Nogmaals wordt hier de samenwerking benadrukt tussen de diverse partijen in het bouwproces om klantgericht bouwen mogelijk te maken.



Kwaliteit! Kwestie van samenwerken!



De focus binnen de bouwbranche wordt verlegd van kwantiteit naar kwaliteit. Deze kwaliteit wordt niet alleen getypeerd als bouwkundige en technische kwaliteit, maar vooral ook subjectieve kwaliteit, oftewel; de kwaliteit die door de consument beleefd wordt. Deze kwaliteit kan gecreëerd worden door samenwerking met en begeleiding van de consument. Ileso is dé partij die deze subjectieve kwaliteit kan vergroten voor de consument en de bouwpartij. Piet M Oskam, directeur van het Centrum voor Innovatie van de Bouwkolom (CIB) erkent deze eerste

stap, maar voegt daarbij ook direct de tweede stap toe; 'Naast deze eerste stap in samenwerking met en begeleiding van de consument is het voor het proces van belang om ook de noodzakelijke tweede stap te zetten; ketenintegratie! Door ketenintegratie is het mogelijk om klantgericht te bouwen en hiermee meer waarde te creëren voor een woning. Dit is de oplossing om sterker uit de crisis te komen en richting te geven aan de toekomst. Klantgerichtheid is een uitdaging voor de gehele bouwkolom en iedere individuele schakel moet hierop zijn ingericht.' Het CIB stimuleert en ondersteunt bedrijven uit de bouwkolom in deze complexe opgave. Middels het concept Vitaal Bouwen[®] wordt er invulling gegeven aan klantgericht bouwen door consumenten de keuze te geven op diverse vlakken; gezond woon- en leefklimaat, lage energiekosten, duurzaamheid, comfort en extreme energie efficiëntie. Meer informatie hierover vindt u op www.vitaalbouwen.org.





Tot slot

Wij hopen dat u tijdens het symposium 'De klant centraal, ook in de woningbouw' voldoende inspiratie heeft opgedaan om invulling te geven aan klantgericht bouwen binnen uw organisatie. Om uw ambities voor de toekomst een stevige impuls te geven staan hieronder de namen en contactgegevens vermeld van de sprekers. Indien u nog vragen of opmerkingen heeft kunt u te allen tijde contact opnemen met deze personen.

Ileso

Frans van Eersel

06-81954874 of f.vaneersel@ileso.nl

Centrum voor innovatie van de bouwkolom (CIB)

Piet M. Oskam

030-6936072 of p.oskam@bouwkolom.org

Verbo prefab B.V.

Hans Bodt

06-22324038 of hansbodt@verbo-prefab.nl

Intellisol

Gerard de Leede

+32 479080636 of gerard.deleede@intellisol.be

Ai-Tec

Frank Dirx

0495-452888 of frank@ai-tec.nl