



Kopersbegeleiding in gesprek met toekomstige bewoners Kloostertuin Budel

Voor de afdeling kopersbegeleiding is het erg belangrijk om voortdurend op de hoogte te blijven hoe onze kopers het traject met Vlasco ervaren hebben. “Dat stelt ons in staat onze procedures en werkwijze zodanig bij te kunnen sturen, dat het klantgericht zijn steeds (hoger) in het vaandel komt te staan en we ons kunnen onderscheiden in onze markt. De redactie van ‘De Schakel’ was getuige van een interview dat Kopersbegeleiding had belegd met twee kopers van een woning in het mooie plan Kloostertuin Budel. De dames kregen een aantal standaard vragen voorgelegd die ze naar eer en geweten beantwoord hebben.

Eenmaal aangekomen bij de Kloostertuin staan de twee dames al trots voor hun nieuwe woning te wachten. In eerste instantie had Kopersbegeleiding de afspraak gemaakt met mevrouw Van Rooy (kavel 1p), maar deze vroeg of haar nieuwe buurvrouw mevrouw Vos (kavel 2p) ook erbij mocht zijn. Bij het betreden van de woning van mevrouw Vos is goed te zien dat er al veel arbeid was verricht. Op tafel stond een mooie bos bloemen wat meteen een thuisgevoel gaf.

Hoe bevalt u de indeling van de woning? Is deze praktisch voor uw woondoeleinden?

“Deze vraag kunnen we eigenlijk pas goed beantwoorden als we er eenmaal wonen, maar we kunnen er natuurlijk wel al iets over zeggen. De doorgang woonkamer / keuken is erg smal, ongeveer 90 centimeter. Via een meerwerk kon deze verbreed worden, maar waarom was hierin niet standaard voorzien? De deur van de badkamer kan niet helemaal open. Dit zou een belemmering kunnen zijn als je met een rolstoel van slaapkamer 1 naar de badkamer moet.”

Groot pluspunt is de trapkast. Beide dames zouden deze voor geen goud willen missen! “Wel zijn we geschrokken van het leidingwerk in de berging, dat nodig is voor de WTW installatie. Ongelofelijk hoeveel leidingwerk hiervoor nodig is, maar wat moet dat moet!”

Wat vond u van de standaard afwerking van de woning?

De dames keken elkaar aan en waren het er al snel over eens dat ze zeer tevreden zijn over de algemene afwerking van de woning. Mevrouw Vos vertelde dat ze zelf weinig verstand had van bouwen, maar van naaste familie had ze vernomen dat er kwalitatief hoogwaardige materialen zijn gebruikt in de woning. Dat gaf haar een goed gevoel.

De prijs-kwaliteit verhouding wordt als prima ervaren. “Inderdaad, daar is niets mis mee.”

Hoe vond u de orde en netheid op de bouwplaats?

“Waar gebouwd wordt, liggen materialen”, antwoordt mevrouw Van Rooy. “Ik heb echter niet één keer het moment gehad van ‘tjonge jonge, wat een rotzooi. De bouwplaats lag er altijd keurig bij en de hekken waren altijd goed gesloten!”

Mevrouw Vos voegde hieraan toe dat gemaakte fouten op initiatief van Vlasco zelf hersteld zijn. In haar woning was het glas niet goed geplaatst in de voorraam. Nog voordat ze hier een opmerking over kon maken, was dit alweer verholpen. Dat gaf haar een goed gevoel. In haar ogen staat Vlasco voor kwalitatief werk!

Wat vond u van de bouwtijd van de woning?

“Boven verwachting zo snel, was het antwoord van mevrouw Van Rooy.

Wat vond u van de koperskeuzelijst?

“De koperskeuzelijst gaf voldoende mogelijkheden om de woning aan te passen aan onze woonwensen. En als er al een wens was die niet op de koperskeuze lijst stond, dan deed Vlasco hiervoor een aanvullende aanbieding zodat dit alsnog uitgevoerd kon worden.”

Wat vond u van ons kopershandboek?

Beide dames vonden het kopershandboek een makkelijk boek waarin alles kan worden opgeborgen. Maar wat er nou precies in staat, kunnen ze moeilijk zeggen. “Eerlijkheidshalve moeten we toegeven dat we het kopershandboek nog niet gelezen hebben. “Er komt zoveel op je af als je een woning koopt. Maar wanneer zich een probleem zou voordoen in de woning, dan gaan we waarschijnlijk wel als eerste het kopershandboek raadplegen.”

Is voor u de garantiebepaling duidelijk? Weet u wat u moet doen bij een lekkage?

Hier moesten de dames toch wel om lachen. Ze hadden er nog helemaal niet bij stil gestaan dat er garantie op de woning zat. Maar wat, hoelang en hoe te handelen bij een lekkage?? Goede vraag. “Kopershandboek pakken”, was meteen hun eerste reactie!

Hoe bevielen u de showrooms NUVA, Schonkeren en Loomans?

Over de aangestelde showrooms zijn beide dames zeer tevreden. “Er was voldoende keuze en er stond altijd een kopje koffie klaar.”

Mevrouw Vos betreurt wel dat er bij de uitvoering van haar badkamer de spiegel te hoog was opgehangen. “Ik ben vrij klein. Doordat de spiegel zo hoog was opgehangen, kon ik amper mijn gezicht zien.” Op haar sanitair tekening bij Schonkeren stond nergens een hoogte vermeld. Ook was er niet over gesproken tijdens het gesprek. Het is jammer dat dan besloten wordt om zelf maar een hoogte te kiezen. “Gelukkig is dit in goed overleg inmiddels verholpen, maar misschien zou dit wel eens een verbeterpuntje kunnen zijn.”

Hoe was de bereikbaarheid van de kopersbegeleider?

“’s Morgens was de bereikbaarheid goed. Belde je echter ’s middags, dan kreeg je steeds te horen dat de medewerkster van Kopersbegeleiding in een bespreking zat. Wij vonden het vreemd dat iemand elke middag vergadert. Toen wisten we echter nog niet dat Kopersbegeleiding alleen ’s morgens telefonisch bereikbaar is. zou zijn. Alle vragen werden naar wens beantwoord en er werd meteen naar gehandeld!”

Wat vond u van de informatieverstrekking via de nieuwsbrieven, de kijkmiddag ed.?

“Het was altijd wel leuk om een nieuwsbrief te ontvangen. Echter, één kijkmiddag per project is toch echt wat weinig!” Mevrouw Vos gaf eerlijk toe dat ze toch vaker de bouwplaats bezocht. Ze deed dat op eigen gelegenheid. “Als ik naar de bouwplaats ging en zag dat de voordeur van mijn woning open stond, dan kon ik het echt niet laten om eventjes te kijken naar het aangebrachte tegelwerk, de keuken en het sanitair. Uiteraard zorgde ik er wel voor dat ik niemand in de weg liep.”

Mevrouw Van Rooy: “Op het moment dat ik de sleutel zou hebben ontvangen terwijl er nog hekken voor de woning staan, dan zou ik echt zoiets hebben van: “de woning is nu van mij. Ik heb alles betaald, niets houdt mij nog tegen om de woning in te gaan! “

Hoe vond u de oplevering gaan?

“De oplevering verliep over het algemeen goed. Wel was de gereserveerde tijd per woning aan de krappe kant.” De vooroplevering werd als zeer positief ervaren. “Wanneer er geen vooroplevering zou zijn

geweest, dan was het nooit gelukt om de woning in één uur tijd op te leveren.” Zelf zouden ze het prettiger hebben gevonden als ze de voorschouw op eigen gelegenheid konden doen. “Zonder dat iemand in je nek staat te hijgen! Tijdens een oplevering kun je nooit alle punten zien die je tijdens de vooroplevering hebt gezien, omdat je zo blij bent dat je de sleutels van je woning krijgt!”

Wanneer u ooit nog eens iets zou willen laten verbouwen of aanbouwen aan een woning, zou u dit dan door Vlasco laten verzorgen?

“Laten we eerst maar eens een paar jaar wonen en dan zien we wel verder”, lachen de dames. En dan weer serieus: “maar mocht dit zich voordoen, dan zullen we Vlasco zeker niet vergeten!”

Zou u interesse hebben in een onderhoudsprogramma van Vlasco van 10jaar?

“Als alleenstaande vrouw zou dit wel erg aantrekkelijk zijn, mits natuurlijk de prijzen reëel zijn. Je hoeft dan niet steeds een beroep te doen op familie. Een huis heeft onderhoud nodig. Denk bijvoorbeeld alleen al aan het schilderwerk.” Mevrouw Van Rooy gaf aan bij haar vorige woning een onderhoudscontract te hebben gehad voor het buitenschilderwerk.

Is u onze website bekend?

“Nee, eerlijk gezegd niet.... Maar wij zijn dan ook niet zo thuis op computergebied.”

Hoe zou u Vlasco willen omschrijven?

“Als vakkundig, betrouwbaar en als een bedrijf dat open communiceert.”