Glass House Collective

Verslag thema-avond

De klant

22/09/2026

Presentaties:

Presentatie 1: Jonas Van Poucke - Vitruvi

- Eerste algemeen pijnpunt: geen kwaliteitskader lastenboeken waardoor vergelijken tussen spelers zeer moeilijk is.
    - Meetcode: Geeft soms aanleiding tot discussies en is een makkelijk middel om kopers te misleiden. Er zijn standaarden genoeg, maar binnen de sector is er geen geprefereerde meetmethodiek. Idealiter is de meetcode ook opgenomen in het koperslastenboek, en zijn de kopersplannen voorzien van de nodige maten/schaalaanduiding;
    - Budgetten: Er worden verschillende weergaves gedaan van de budgetten wat eveneens de vergelijking voor klanten bemoeilijkt (bv.: incl. of excl. btw, incl. of excl. plaatsing, …). Een gestandaardiseerde vorm van communicatie over de budgetten maakt het voor de klanten eenvoudiger om te vergelijken.
    - Verborgen kosten: Veel lastenboeken bevatten verborgen kosten zoals extra toeslagen voor architecten of coördinatie die normaliter in de prijs inbegrepen zou moeten zitten. Idealiter is er een duidelijke inschatting van de extra kosten bij aankoop zoals ook gebeurt bij leningen bij het JKP. Er moet meer transparantie komen op dat vlak. De recente aanpassing van regelgeving waar de BTW bij vermeld moet worden is dan weer verwarrend en minder aangewezen;
- Tweede algemeen pijnpunt: Kopers kunnen onvoldoende inschatten wat ze kopen of doen daar onvoldoende moeite voor. Lastenboeken en basisaktes worden te weinig gelezen, wat ook verkeerde verwachtingen schept. Er moet niet alleen een wil zijn om vanuit de ontwikkelaar transparantie te bieden, maar kopers moeten ook hun verantwoordelijkheid nemen. Er is daar nog enig 'opvoedkundig' werk;
- Makelaars/verkopers moeten ook verantwoord omspringen met hun rol. Holle beloftes om te verkopen geef veel ontevredenheid en frustratie later in het proces. Een duidelijke briefing is daar nodig;
- De leden van GHC gaan op verschillende manieren om met verwachtingen/communicatie met de kopers, afhankelijk van hun identiteit/doelpubliek:
    - Dethier werkt met een 'gids' met basisinfo op 2 A4's met belangrijkste info die ze moeten weten van het lastenboek (technisch en administratief), en gelooft in bredere keuzemogelijkheden. Ook Matexi en NEW houden de keuzes bewust breed, doch werken met een uitgewerkt voorstel voor bijvoorbeeld de keukens zodat de klanten zien wat ze krijgen voor het budget in overeenstemming met het verkoopslastenboek;
    - CAAAP en Vitruvi laten amper keuzes toe en stellen op voorhand pakketten op (vb. verschillende maar beperkt aantal varianten tegels) en voor keuken kan men enkel nog enkele extra opties bijnemen. Dit laat toe dat alles in één bezoek (volledig moodboard

en meteen een duidelijke offerte) kan gekozen worden, dat er veel minder administratie is en geeft minder stof tot discussie op latere termijn. CAAP hun tevredenheidsonderzoek geeft met deze werkmethodiek goede resultaten.
    - Volus werkt met een hybride systeem waarbij pakketten en moodboards op voorhand samengesteld worden, maar er nog altijd heel wat keuzemogelijkheden zijn.

Presentatie 2: Pieter-Jan Windels van W-build (bouw- en klantencoördinator)

- Benadrukt het belang van de kwaliteit van het lastenboek:
    - Te algemene bepalingen en elementen;
    - Documenten die elkaar tegenspreken;
    - Verschillende versies zonder dat dit goed bijgehouden wordt;
    - Onvoldoende duidelijkheid over wat inbegrepen is;
    - Proces klantenbegeleiding niet beschreven;
- Onverzorgde lastenboeken geeft onduidelijkheid wat er verwacht kan worden, en geeft discussie en ontevredenheid. Dit moet een duidelijk en 'onveranderlijk' document zijn van bij de start van de verkoop en moet intern voldoende doorgesproken zijn met realistische budgetten en termijnen;
- De trend bij verschillende leden naar beperking keuzes met transparantere offertes/kosten werd toegejuicht;
- Ontzorging is het sleutelwoord. Dat kan door keuzes te beperken, maar ook door aangepaste software en communicatie waar een portaal zoals Ziggu een grote meerwaarde kan zijn;
- Klantenbegeleiding is cruciaal voor een vlotte werf en tevreden klanten:
    - Checklist aanmaken voor de toonzalen met technische vereisten/beperkingen van de opties die klanten hebben, inclusief een duidelijke timing;
    - Iedere keuze duidelijk communiceren: impact prijs-timing-technisch en schriftelijk laten goedkeuren.
- Belangrijk om de syndicus hun werk voor te bereiden of op voorhand samen te zitten:
    - Postinterventie-dossier duidelijk opmaken;
    - Tijdens uitvoering al stilstaan bij het onderhoud (eenvoudig houden, zorgen dat syndici nog kunnen negotiëren over onderhoudscontracten, geen monopolie op onderhoudsmogelijkheden zoals bij liften);
    - Moeilijkste klanten best mee in Raad van mede-eigenaars betrekken
- Beheer en syndicus vroeger betrekken in het ontwerp/bouwproces. Dat geeft ook een betere en realistischere inschatting van de syndicuskosten;

Presentatie 3: Tom Vandermeersch van Appartementor (consultant syndici)

- Syndicus is momenteel een knelpuntberoep aan het worden met weinig aantrekkelijkheid en professionaliteit (momenteel slechts 10% VME's bij de grote spelers ondanks consolidatie, de helft zit nog bij de syndici-eigenaars). Daar probeert Tom iets aan te veranderen;
- Belangrijk om professionele partij aan te stellen die enkel syndicus is. Anders krijg je minderwaardige service of een syndicus die andere prioriteiten heeft (vb. makelaarsopdracht).

Professionele syndici kunnen ook een heel systeem aanbieden (software, raamcontracten, bankdiensten)

- Syndici worden vaak te laat aangesteld en moeten veel vroeger in proces betrokken worden voor vb. advies rond beheer op lange termijn/basisakte/…
- Beheer van het gebouw kan veel meer voorbereid worden:
    - Bereikbaarheid/inspectie/daktoegang/afsluitkranen;
    - Meters nutsmaatschappijen en hun toegang;
    - Contracten en frequentie onderhoud. Elke keuze levert immers een onderhoudscontract op (lift, hvac, poort, brandcentrale, laadinfrastructuur);
- De eerste algemene vergadering is een sleutelmoment:
    - Duidelijk melden tijdens eerste VME dat de syndicus maar tot op die eerste vergadering syndicus is, en op de vergadering zelf moeten de kopers dat bevestigen zodat ze voelen dat ze de optie hebben om te wijzigen indien gewenst. Alleen zo is er vertrouwen;
    - De promotor moet de keuze voor de syndicus toelichten zodat de vergadering ook vlotter verloopt. Bijvoorbeeld het toelichten van eerdere ervaringen of redenen van de keuze;
    - Vertrouwen van mede-eigenaars krijgen
    - Tom is voorstander van een aanstelling van 1 jaar zodat de VME niet gedwongen blijft en er onder de kopers geen verzet broeit;
- Tijdens het werfproces moet de koper ook de gemeenschappelijke delen en onderhoudscontracten getoond worden zodat duidelijk is dat men niet enkel privatieven koopt maar ook mede-eigenaar van het volledige geheel is. Dit verantwoordt ook beter de gemeenschappelijke kosten en zorgt voor minder discussie nadien;
- Als de syndicus vroeger betrokken is kan men ook onderbouwd de bewoners informeren en kosten verantwoorden, wat ook de tevredenheid verhoogt en leidt tot minder doorschuiven van schuld/verantwoordelijkheid bij mankementen;
- Neem nadien (ca. 3 jaar) ook contact op met de syndicus om een debriefing te vragen zodat kennis meegenomen wordt naar een volgend project;
- ESCO: Dit is geen evident verhaal onder huidige macro-economische omstandigheden. Als dat er is moeten er duidelijke afspraken gecommuniceerd worden aan de klanten zodat men weet waar men aan toe is.
- Reservefonds:
    - Dit is een belangrijke reserve die altijd samen bekeken moet worden met de onderhoud/renovatienoodzaak van bestaand patrimonium. Idealiter wordt ook dit bij verkoop duidelijk gecommuniceerd naast de vraagprijs;
    - Maar al te vaak wordt er bij de opstart van een VME voor gekozen om géén reservefonds aan te leggen. Deze opt-out is verleidelijk bij nieuwbouw, maar verhindert de nodige investeringen na verloop van tijd omdat sommige medebewoners financieel geen ruimte hebben en geeft aanleiding tot drama's. De opt-out voor reservefondsen zou wetmatig aan banden moeten worden gelegd waarbij er een minimale inleg moet zijn op basis van de aanschafprijs. Met bijvoorbeeld 0,25% per jaar van de geïndexeerde aankoopwaarde van het vastgoed kan je na 20 jaar al

significante renovaties bekostigen. In dergelijk scenario zouden er ook meer mogelijkheden moeten zijn voor het beheer van de fondsen:

Wat nemen we mee voor de missie van Glass House Collective:

1. IJveren voor **heldere en kwalitatieve lastenboeken**:
    - Het specifiëren van een duidelijke meetcode en streven naar een standaard onder de leden. Hier zullen concrete stappen voor gezet worden;
    - Kosten die niet in de verkoopprijs zitten transparant vermelden bij verkoop zodat er geen onverwachte situaties ontstaan voor kopers;
    - Uitwerken van een onepager met de belangrijkste aandachtspunten voor kopers die vooraan het lastenboek kan komen te staan;
    - Wegwerken van tegenstrijdigheden en andere zaken die onduidelijkheid creëert;
2. Aandacht schenken aan helderheid en transparantie bij het maken van **klantenkeuzes**. Individuele leden mogen daarbij eigen operationele keuzes maken in functie van hun identiteit/doelgroep, maar er wordt altijd gemikt op ontzorging en informeren.
3. Duidelijke afspraken maken met **makelaars** en zorgen dat hun belangen niet strijdig worden met de belangen van de koper. Ook hun taak omvat correct en helder communiceren in samenspraak met de ontwikkelaar;
4. De **syndicus** proactief betrekken bij de uitwerking van een project als langetermijnspartner. Zowel met het oog op beheer als onderhoud, als het helder communiceren van de te verwachten syndickosten. De opstartvergadering is daarbij een sleutelmoment, en er mag niet vergeten worden na enkele jaren een debriefing te doen;
5. Het ondersteunen van de aanleg van een **reservefonds** bij opstartvergaderingen als integraal onderdeel van goed patrimoniumbeheer en zekerheid op duurzaamheid van onze projecten op lange termijn;