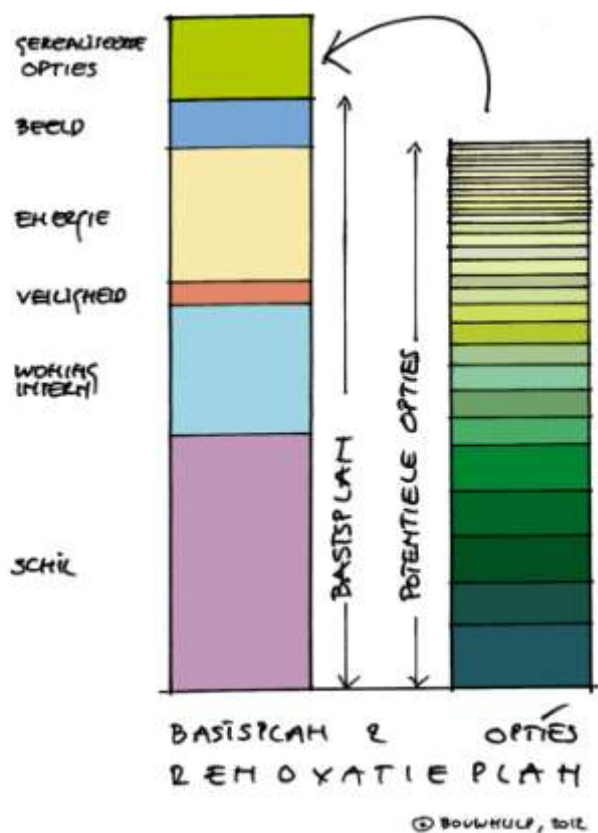


Teveel keuzemogelijkheden is ook niet alles

27 januari, 2014 | door Martin Liebregts

Het Amerikaanse concern 'Mc Donalds' beseft anno 2014 dat als je teveel verschillende menu's aan de klanten voorschotelt, het leidt tot verwarring bij de klant en uiteindelijk tot minder winst. Het idee achter het aanbod van de vele menu's was meer winst maken. De conclusie van het concern is nu, dat de menu's beter afgestemd moeten worden op de wensen van de klant in plaats van de (theoretische) wens om meer omzet te genereren (1). Je zou zeggen logisch, uiteindelijk zijn de wensen van de klant op termijn leidend voor je bestaansrecht.



Het feit dat zoveel keuzemogelijkheden binnen een marktaanbod tot een beter resultaat leidt en is dus onzin. De differentiatie die ontwikkeld wordt, moet primair aansluiten bij de vragen van de klanten of die van de gebruiker. Dit geldt ook bij de aanpassing van de bestaande woningvoorraad. In de praktijk is het essentieel te zoeken naar die opties, die toegevoegde waarde hebben in het gebruik.

Bij het zoeken naar opties voor de bewoners kan onderscheid gemaakt worden tussen het beeld van de woning, gebouw of complex, het comfort van de woning die de basis vindt in de techniek en tot slot de ruimte of plattegrond van de woning. De gewenste opties worden sterk bepaald door het woningtype, het bouwjaar en de veranderingen in het verleden. Het gaat hierbij niet om tegelwerk of keukenuitrusting. Dat zijn in de huursector ook vanzelfsprekendheden, zoals dit ook bij eigenaar-bewoners is. De praktijk wijst uit dat er tijdens de planontwikkeling in de huursector vijf à zeven opties overblijven. Het zijn vaak oplossingen die eigenaar-bewoners in de loop der tijd ook aangebracht hebben en die de woning een eigen karakter geven. Laten we de komende tijd met elkaar een poging

doen om per woningtype de meest gewenste opties te inventariseren. Dit is niet bedoeld om de keuzemogelijkheden in te perken, maar om ze een basis te geven. En laten we dan niet de les vergeten uit de fastfood-industrie: teveel keuzemogelijkheden is ook niet alles.

Bronnen/verwijzingen:

(1) 'Verdwaald in het keuzemenu', Diederik van Hoogstraten, NRC 24 januari 2014