



Verwachting klantgroep Supermarkten

Juli 2012

1. Inhoud

In dit klantprofiel voor het marktsegment Supermarkten is omschreven wat deze specifieke klantgroep verwacht van een koeltechnisch installatiebedrijf, wat de trends en ontwikkelingen zijn in deze markt en wat de marktomvang is van dit segment. Met de informatie in dit klantprofiel kunt u uw bedrijfsvoering zo goed mogelijk afstemmen op de specifieke kenmerken van de markt waarin u opereert. Het biedt u inzicht in de markt zodat u kunt vaststellen waar voor uw bedrijf de kansen liggen.

2. Definitie segment

In het segment Supermarkten gaat het om het koelen en vriezen van producten en het klimaat van het winkelpand. te maken met het koelen van versproducten. Het gaat om bedrijven die grootkeukenapparatuur leveren en installeren. Zij zijn de opdrachtgevers voor de koeltechnische installateur.

Geïnterviewde partijen

Hoofdkantoor landelijke supermarktketen met circa 400 filialen, zowel eigen als via franchise.

Filiaal van 's lands grootste supermarkt in een winkelcentrum van een middelgrote gemeente.

3. Algemene ontwikkelingen

3.1 Technologische ontwikkelingen

Bedrijfvoering digitaliseert (bijvoorbeeld: buitendienst werkt met PDA's, orderbonnen worden digitaal gestuurd en verwerkt, GPS systemen voor service en onderhoud, etc.)

3.2 Maatschappelijke ontwikkelingen

Duurzaamheid (energiereductie, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, Duurzaam inkopen door de overheid, etc.), Publiek private initiatieven en puur private initiatieven

3.3 Politieke ontwikkelingen

Subsidies, investering stimulerende mogelijkheden, wetgeving/richtlijnen, etc. (Energie investeringsaftrek EIA, subsidie op warmtepompen?)

3.4 Sociale ontwikkelingen

Balans werk-privé (thuiswerken, ouderschapsverlof, etc.)



4. Specifieke trends en ontwikkelingen

5.1 Klantrelatie

De koelinstallatie vraagt circa 30 procent van de totale investering van een verbouwing van een supermarkt en in de operationele fase zo'n 60 procent van het totale verbruik van elektrische energie. Supermarkten kijken sterk naar het reduceren van kosten, zowel investeringen als exploitatiekosten. De supermarkten die aan dit onderzoek hebben deelgenomen willen:

- de exploitatiekosten van koel- en vriesinstallaties in de winkel verlagen en
- de verbouwtijd, waarin de winkel gesloten is, verkorten.

Deze laatste de doelstelling heeft te maken met het verloop van klanten, dat hoger is naarmate de winkel langer gesloten is vanwege de verbouwing. Deze periode moet dus zo kort mogelijk zijn, zodat er minder klanten "weglopen". Het terugwinnen van klanten is een langdurige kwestie.

5.2 Inrichting en hergebruik

Iedere 7 tot 10 jaar wordt het interieur van een supermarkt vernieuwd. Koelinstallaties worden bij een verbouwing veelal verschroot, ondanks dat de installaties nog prima functioneren, omdat de technische levensduur nog niet voorbij is. Een splitsing van koelmeubel en -installatie geeft de mogelijkheid voor hergebruik. Er is vraag naar modulaire systemen die afwijken van de standaardmaat, waardoor de winkel flexibeler en optimaler ingericht kan worden.

5.2 Samenwerking in de keten/sector

De supermarkten verwachten van de installateur dat hij meedenkt in de processen om de verbouwtijd zo kort mogelijk te houden. In veel gevallen wordt gewerkt met zogenaamde bouwteams. Door alle betrokken partijen bij elkaar te zetten en onderling de planning af te spreken, wordt gewonnen in kwaliteit en doorlooptijd van projecten. De supermarkt heeft een haat-liefdeverhouding met de installateurs, omdat er enerzijds samenwerking gezocht wordt om tot snelle realisatie te komen en innovatieve ideeën gewenst zijn om de kosten bij installatie en exploitatie te verlagen en anderzijds naar de laagste prijs gezocht wordt.

Leveringscontracten worden slechts voor een beperkte tijd afgesloten, om zo de installateurs voortdurend te kunnen beoordelen op prijstechnische aspecten.

5.3 De rol van de installateur

Bij een totale verbouwing van supermarkt zijn de werkzaamheden van de koeltechnische installateur bepalend voor de doorlooptijd van het project. Er kan tijd gewonnen worden door onderdelen te prefabriceren.

Sommige supermarkten maken geen gebruik meer van verlaagde plafonds. Hierdoor zijn leidingen direct zichtbaar voor het winkelend publiek. De opdrachtgever verwacht dat het zichtwerk netjes is uitgevoerd. Dit vereist bijzondere aandacht van de installateur. Prefab kan ook hierbij ook.

De veiligheidseisen waaraan de installateur moet voldoen zoals VCA, zijn in het bestek vastgelegd.

5.5 Total Cost of Ownership

Het besef, dat de totale kosten gedurende de levensduur van de apparatuur mede afhankelijk zijn van de initiële investering, dringt verder door. De exploitatiekosten moeten omlaag en het is dus zaak om een optimum te vinden in de kosten voor energie, onderhoud en afschrijving/investering.

Kostenbesparing kan gevonden worden in hergebruik: De opdrachtgever zoekt mogelijkheden om onderdelen uit de koel- en vriesinstallaties, na een verbouwing te kunnen gebruiken, wanneer de technische levensduur nog niet beëindigd is.

5.6 Gespecificeerde begroting

Supermarkten zoeken mogelijkheden om prijzen tussen installateurs zo goed mogelijk te vergelijken. Zij vragen om een gespecificeerde offerte, waarin het koelmeubel, de materialen en de werkzaamheden apart zijn opgenomen.

De koelmeubelen zijn veelal gedetailleerd beschreven door het formulemanagement van de supermarkt. De installateur zal bij de levering rekening moeten houden met deze eisen van het formulemanagement. Afwijkingen kunnen extra kosten of vertraging opleveren en leiden tot claims.

5.7 Flexibiliteit

De geïnterviewde partijen zien verschillen tussen aannemers en installateurs. Men stelt dat de installateur minder flexibel is in zijn opstelling dan bouwondernemingen dat zijn. Men zou graag een verandering in deze houding zien. De koeltechnisch installateur domineert de verbouwing, bijvoorbeeld omdat de leidingsystemen afschot nodig hebben, waardoor deze als eerste gelegd moeten worden. Andere installateurs moeten wachten totdat dit gereed is.

5.8 Alternatieve koudemiddelen

Het gebruik van natuurlijke koudemiddelen is een van de aandachtspunten. Bij de geïnterviewde partijen bestaat nog onzekerheid over het koudemiddel dat het best toegepast kan worden. Hierbij spelen zowel de energetische aspecten als veiligheid, zoals voorkomen van ontploffingsgevaar, een rol.

6. Verwachtingen van de klant

Supermarkten zijn sterk gericht op het reduceren van kosten. De benadering naar de installateur is dienovereenkomstig.

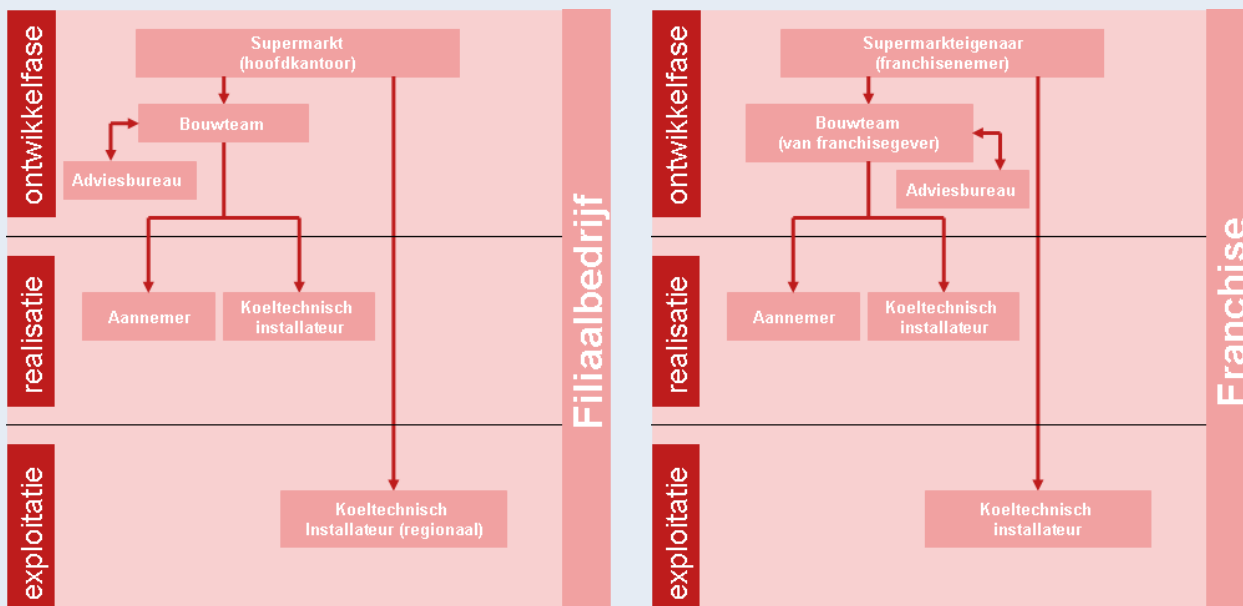
De opdrachtgever verwacht van zijn installateur een innovatieve aanpak, waardoor de tijd die verbouwing van een supermarkt duurt, verkort kan worden. Tevens wordt verwacht dat er meegedacht wordt over hoe het energieverbruik van de installaties gereduceerd kan worden, teneinde een optimalisatie van de exploitatiekosten van de apparatuur te bereiken.

Supermarkten hebben zich verplicht aan de meerjarenafspraken. Er wordt van de installateur een actieve houding verwacht, waardoor de supermarkten deze MJA-overeenkomst kunnen nakomen.

De beschikbare tijd tussen het verstrekken van de opdracht en de start van de werkzaamheden lijkt steeds korter te worden. Van de installateur wordt verwacht dat hij zijn processen zo inricht, dat hij snel na opdrachtverstrekking tot uitvoering kan overgegaan. Dit kan bijvoorbeeld inhouden dat de installateur specifieke koelmeubelen op voorraad houdt.

6.1 Overzicht partijen

In de franchiseomgeving overlegt de franchisegever met zijn formulegebruikers over de verbouwing van het filiaal. Nadat de plannen gereed zijn en er een akkoord voor de financiering is, neemt het bouwteam, dat gevormd wordt door de franchisegever, de regie van de verbouwing op zich. Vanuit deze positie krijgt de koeltechnisch installateur zijn instructies. Gedurende de installatiewerkzaamheden werkt de installateur als onderdeel van het verbouwteam, dat bestaat uit partijen zoals aannemers, elektra- en waterinstallateurs. Gedurende de garantieperiode is de installateur veelal degene die het onderhoud aan de installatie verricht. De supermarkteigenaar is dan de opdrachtgever. Na afloop van de garantieperiode kan wisseling van installateur plaatsvinden.



6.2 Verwachtingenmatrix

De geïnterviewde supermarkten leggen in het gesprek voortdurend de nadruk op snelheid in het realisatieproces van de verbouwing en de wens om de kosten zo laag mogelijk te houden. Voor beide aspecten wordt van de installateur verwacht dat hij een actieve bijdrage levert om dit te bewerkstelligen. De opdrachtgever verwacht:

- dat de installateur alle activiteiten, die noodzakelijk zijn om het installatieproces in de supermarkt te verkorten, zelfstandig ontwikkeld en uitvoert zonder dat dit terug te vinden is in de prijs.
- lage installatiekosten. Het bouwteam stuurt de installateur zo aan dat geen overbodige uren worden gemaakt en in rekening gebracht.
- De door de supermarkten uitgesproken verwachtingen met betrekking tot de strikte uitvoering van taken stroken blijkbaar niet met de verwachtingen zij hebben van de installateur als het gaat inbreng van kennis en ervaring om het doel te realiseren..
- Uitgesproken verwachtingen m.b.t. reparatie en onderhoud liggen wel in lijn met de verwachtingen die men van de installateurs heeft.

| | Inleving | Arbeid | Kennis | Borging | Reactietijd | Reputatie |
|-----------------------|----------|--------|--------|---------|-------------|-----------|
| Advies | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Ontwerp | 1 | 0 | 3 | 2 | 3 | 0 |
| Installatie | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| Reparatie & Onderhoud | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 0 |

| | | |
|----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Waargenomen behoefte groot | Waargenomen behoefte matig | Waargenomen behoefte laag |
|----------------------------|----------------------------|---------------------------|

De installateur wordt de opdracht gegund, indien hij kan voldoen aan een aantal verwachtingen die in het oordeel van de opdrachtgever essentieel zijn. Deze verwachtingen zijn in de verwachtingenmatrix hierboven met rood aangegeven. Deze rode gebieden geven aan dat de waargenomen behoefte, ofwel het niveau van de gestelde eisen, m.b.t. deze aandachtsgebieden bij de opdrachtgevers hoog is. Hieronder volgt een toelichting op de belangrijkste aandachtsgebieden.

6.3 Inleving

Van de installateur wordt verwacht dat hij zich kan verplaatsen in het belang van de supermarkt om:

- een verbouwing in een zo kort mogelijke tijd te realiseren. Hiermee beperkt de supermarkt haar omzetverlies. De installateur maakt onderdeel uit van een bouwteam. Samen met de andere aannemers op dit werk zal een goede coördinatie en afstemming zorgen voor minimaal tijdverlies.
- te besparen op energieverbruik van de koeling waardoor de exploitatiekosten van de supermarkt worden verlaagd.

Inleving

| <i>Verwachting eindgebruiker</i> | <i>Mogelijke invulling</i> | <i>Aandachtsgebied kennis en training</i> |
|--|---|---|
| Snelle uitvoering installatie Minimale omzettertijd tijdens de Installatie en onderhoud | Risicobeheersing Samenwerken Proces- en organisatieafstemming Detailplanning, afgestemd met alle partijen Planmatig onderhoud Communicatie | Planning/Centrale Werkvoorbereiding BIM Interne organisatie Fabrieksmatige werkvoorbereiding ERP Creatieve oplossingen Inschatten gevolgen van volgorde werkzaamheden. Service Level agreements |
| Flexibiliteit tijdens (ver)bouw | Plannen en uitvoeren in nauw overleg. Efficiënte uitvoering van project Voldoende beschikbaarheid van kritische middelen (mensen, materiaal, gereedschap) | Systematiek voor multidisciplinaire afstemming en samenwerking. Voorbereiding. Ontwikkelen noodplan. Planning Medewerkermotivatatie |
| Energiebesparing in balans met winkelformule | Integrale kostenbenadering Proactief adviseren op gebied van kostenverlaging Meetgegevens verzamelen en analyseren Verdiepen in winkelformule | Vertalen van technologie naar detailhandel Bijhouden vakliteratuur Actieve contacten met producenten Meten en analyseren Alternatieve energiebronnen Consumentengedrag |
| Continuïteit en hoge beschikbaarheid van systemen | Extra aandacht voor kritische delen van de installatie m.b.t. levertijd, behandeling, installatie, inregeling e.d. | Risico-inventarisatie met oplossingen, indien zich een incident voordoet. Benoemen kritische delen Uitvoeren passende controle. |
| Installateur denkt mee over het maximaliseren van de gebruiksduur van techniek (vanuit kostenbesparing) | Slim systeemontwerp Scenarioplanning op kostenberekening | Productontwikkeling Systeemontwerp en -analyse Kosten-opbrengstenanalyse (Business case) |

6.4 Arbeid

Voor het realiseren van een korte installatietijd in de supermarkt, verwacht de opdrachtgever dat de installateur dusdanige voorbereidingen treft dat de arbeid in het filiaal tot een minimum beperkt wordt. Prefab en vooraf testen van de apparatuur op een goede werking maak onderdeel uit van de organisatie van de arbeid. Het voorkomen van overbodige arbeid is een de van de speerpunten van het bouwteam. Gekwalificeerd personeel met voldoende doorzettingsvermogen en inventiviteit om voorkomende problemen direct en goed op te lossen, draagt bij aan het voldoen aan de verwachtingen van de opdrachtgever.

Arbeid

| <i>Verwachting eindgebruiker</i> | <i>Mogelijke invulling</i> | <i>Aandachtsgebied kennis en training</i> |
|---|---|--|
| Werk op tijd gereed | Kwaliteitsborging Betrokkenheid en teamgeest Voorbewerken van materialen (prefab) | Toezicht, planning en werkafspraken Selectie Teambuilding Verantwoordelijkheid geven Werkvoorbereiding en prefab aanleveren |
| Lean, het voorkomen van arbeid die geen toegevoegde waarde levert | Voorbereiding op uit te voeren werkzaamheden Logistiek afgestemd op vraag Werken met bouwteams | Kwaliteitsborging Samenwerking Kennis van mogelijk aan te treffen situaties Planning optimalisatie Logistiek |
| Kennis en ervaring voldoende om werk te verrichten: • Installatie • Onderhoud • Verhelpen van storingen | Dossier kennis en ervaring medewerkers Inzet medewerkers op basis van benodigde competenties voor opdracht Allround monteurs | Vaktechnische opleidingen Bijhouden van kennis en vaardigheden Systeem voor registratie competenties personeel RVS pijplassen onder beschermgas |

Arbeid

| <i>Verwachting eindgebruiker</i> | <i>Mogelijke invulling</i> | <i>Aandachtsgebied kennis en training</i> |
|--|--|---|
| Vakbekwame en terzake kundige mensen die de werkzaamheden kunnen uitvoeren, binnen de gestelde tijd en met de gevraagde kwaliteit. | Overzien van de gevolgen die werkzaamheden hebben op andere delen van de installatie, zodat geen ongewenste effecten optreden, zoals extra arbeid en vertraging, die voor extra kosten of verminderde prestatie van de installatie zorgen. | Lessons learned. Kennisbank aanleggen |

6.5 Kennis

Koeltechniek heeft bij de supermarkt grote aandacht. Dit heeft te maken met het aandeel van de kosten van koeling (investeringen en exploitatiekosten) in de totale operationele kostende, veranderende wetgeving m.b.t. koudemiddelen en de meerjarenafspraken energie-efficiency, waaraan de branche wil voldoen. De supermarktketens zijn op zoek naar kennis waarmee aan de verschillende doelstellingen en eisen kan worden voldaan. Daarbij spelen de kosten voor de realisatie een belangrijke rol. Naast het raadplegen van gespecialiseerde bureaus op het gebied van koudetechniek in de supermarkten, verwacht de opdrachtgever actieve participatie van zijn installateur. Kennis van de verschillende aandachtsgebieden is daarom voor de installateur van essentieel belang.

Kennis

| <i>Verwachting eindgebruiker</i> | <i>Mogelijke invulling</i> | <i>Aandachtsgebied kennis en training</i> |
|---|---|--|
| Energiebeheer en mogelijkheden tot verlaging van energieverbruik. Operationele kosten koeling terugbrengen Meerjarenafspraken | Kennis van nieuwe systeemonderdelen waarmee duurzaamheid wordt gerealiseerd Duurzame energiesystemen Technologie: Zuinigere apparatuur Isolerende koelmeubels Slimme besturing Optimum installatie-exploitatiekosten | Productpresentaties en seminars bijwonen Opleidingstraject key-medewerkers Energiebeheersplannen maken Energiezuinig ontwerpen System design & modelling Besturingstechniek Kostenberekening |
| Consequenties invoering natuurlijke koudemiddelen | Energetische effecten Veiligheid, ontplofingsgevaar en hoe te ondervangen | Risico-inventarisatie en beheersing |

6.6 Borging

Supermarkten werken veelal met een groep vaste installateurs. Dit heeft als voordeel dat ervaringen die worden opgedaan bij de verbouw van een supermarkt, gebruikt kunnen worden bij nieuwe projecten. Deze ervaring zal helpen het nieuwe traject in minder tijd en binnen de gewenste kwaliteitsnormen te realiseren. De supermarkt vraagt van de installateur gecontroleerde processen, waardoor:

- de planning en realisatie inzichtelijk zijn,
- de uitvoering van installatiewerkzaamheden volgens planning verloopt en
- het onderhoud bedrijfseconomisch verantwoord wordt uitgevoerd en geregistreerd binnen de gestelde kaders.

Borging

| <i>Verwachting eindgebruiker</i> | <i>Mogelijke invulling</i> | <i>Aandachtsgebied kennis en training</i> |
|---|---|--|
| Gecontroleerd verloop van het installatieproces | Certificering vlg. Erkend kwaliteitssysteem BIM, draagt bij aan zekerstelling montagesnelheid Voorbereiding Planning Werken met bouwteams | Kwaliteitsborging BIM Projectplanning Samenwerking met bouwteam Prefab |
| Registratie tbv regelgeving | Goed registratiesysteem Datakoppeling met systemen eindgebruiker | Administratie rondom regelgeving Formulieren Controlemaatregelen |

Borging

| <i>Verwachting eindgebruiker</i> | <i>Mogelijke invulling</i> | <i>Aandachtsgebied kennis en training</i> |
|--|--|---|
| Afspraken worden nagekomen | De installateur beschikt over de juiste certificering, bv ISO. Verbeterplan Onderhoudsafspraken | Betrokkenheid Communiceren Vastleggen en documenteren |
| Continuïteit in kwaliteit is gewaarborgd | Kwaliteitsborgingsysteem. De medewerkers beschikken over passende vakdiploma's. De installateur heeft aantoonbare ervaring met het werk dat de opdrachtgever vraagt. | Dossier van personeel met certificaten, diploma's, competenties en praktijkprestaties. Persoonlijk ontwikkelingsplan, mede gebaseerd op opdrachtgeverwensen. |
| Afbakenen verantwoordelijkheden | Goede afspraken in contract (SLA) | Opdrachtschrijving Plan Budget Juridische zaken Risico-inventarisatie |

6.7 Reactietijd

Reactie tijd is een belangrijk criterium voor supermarktketens om de samenwerking met een installateur op te beoordelen. Dit geldt zowel voor de bestaande installaties als voor, de nieuw- of verbouw van supermarkten.

- Wanneer koelinstallaties voor langere tijd slecht functioneren of uitvallen, heeft dit grote gevolgen voor de verkoopbaarheid van het product.
- Momenteel wordt in hoog tempo gewerkt aan vernieuwing van supermarkten. Wanneer afspraken met een filiaal zijn gemaakt, wil de supermarktketen de verbouwing zo snel mogelijk starten. De installateur wordt geacht in staat zijn om met zijn organisatie de planning te kunnen volgen.

Reactietijd

| <i>Verwachting eindgebruiker</i> | <i>Mogelijke invulling</i> | <i>Aandachtsgebied kennis en training</i> |
|--|---|--|
| Ontwerp en installatie Tijdig plannen inleveren Snel reageren op vragen Flexibel opstellen bij veranderingen | Ontwerp – en planningsproces Bereikbaarheid Beschikbaarheid materiaal en arbeid Inzicht in beschikbaarheid mensen en materialen. Beschikbaarheid alternatieve leveranciers goederen en diensten | Ontwerpmethodiek Plannen Processen formaliseren Capaciteitsplanning middelen (ERP) Verantwoordelijkheden binnen organisatie Inkoopmanagement |
| Reparatie en onderhoud Storingen snel verhelpen Installateur heeft alles zo geregeld dat calamiteiten niet of nauwelijks verstoringen veroorzaken | Snel en adequaat op incidenten reageren Bereikbaarheid Snelle toegang tot documentatie van systemen klant Remote monitoring en service 24/7 beschikbaarheid monteurs | Vastleggen procedures. Beschikbaarheid gegevens. Ook buiten kantoor uren. Afspraken met medewerkers. Onderhoudschema's Remote Monitoring Remote Control |

6.8 Reputatie

Veelal wordt gewerkt met installateurs van redelijke omvang, die zich hebben bewezen in de sector.

Nieuwe aanbieders in dit segment zullen minimaal vergelijkbaar moeten zijn met de huidige grote installateurs en zich aantoonbaar moet onderscheiden in de waarde die zij kunnen bieden met betrekking tot bijvoorbeeld verlaging van investering- en exploitatiekosten.

In de gesprekken zijn door de geïnterviewden geen verwachtingen ten aanzien van reputatie uitgesproken, omdat de installateurs, waarmee nu zaken gedaan wordt, voldoen aan de reputatieverwachtingen.

| Reputatie | | |
|--|--|---|
| Verwachting eindgebruiker | Mogelijke invulling | Aandachtsgebied kennis en training |
| Bedrijf met passende grootte en ervaring in supermarktbranche | Publiciteit/ Communicatie | Publicaties over projecten (Cases) Deelname aan (verticale) beurzen Netwerken |
| Staat bekend als efficiënte en effectieve organisatie | Profileren van onderneming Track record, hoge snelheid, weinig problemen Referenties | Communicatie en presentatie CRM Promotie, beurzen |
| De installateur staat voor zijn afspraken. | Eerlijkheid Contractuele overeenkomst met wederzijdse verplichtingen Referenties | Verwachtingenmanagement |
| De installateur kan onderbouwen een solide organisatie te zijn | inzicht geven in operatie Inzicht geven in beleid Continuïteit | Public relations Publicaties Netwerken |

6. Marktomvang*

6.1 Aantal bedrijven

Het aantal bedrijven actief in koudetechniek is 615

Het aantal bedrijven actief in commerciële koeling stekkerklaar is 254

Het aantal bedrijven actief in commerciële koeling niet-stekkerklaar is 378

Het aantal bedrijven actief in industriële koeling is 338

Het aantal bedrijven actief in koeltechnische componenten is 289

Het aantal bedrijven actief in klimaatbeheersing is 1148

Het aantal bedrijven actief in airconditioning voor de klein zakelijke markt is 948

Het aantal bedrijven actief in grote airconditioners voor zakelijk gebruik is 734

Het aantal bedrijven actief in warmtepompen voor verwarmen en koelen is 723

Het aantal bedrijven actief in warmtepompen voor alleen verwarmen is 308

6.2 Jaaromzet

De totale jaaromzet koudetechniek is € 868 miljoen

Jaaromzet commerciële koeling stekkerklaar is € 107 miljoen

Jaaromzet commerciële koeling niet-stekkerklaar is € 193 miljoen

Jaaromzet commerciële koeling stekkerklaar in supermarkten is € 21 miljoen

Jaaromzet commerciële koeling niet-stekkerklaar in supermarkten is € 33 miljoen

De totale jaaromzet klimaatbeheersing is € 1,796 miljard

Totale jaaromzet Retail (m.u.v. warmtepompen) is € 89 miljoen

Jaaromzet retail klein zakelijke markt is € 65 miljoen

Jaaromzet retail grote airconditioners zakelijk is € 24 miljoen

6.3 Marktprognose

Wat betreft productkoeling verwacht 50% een omzetstijging in commerciële koeling stekkerklaar en niet-stekkerklaar. Deze stijging is met name gerelateerd aan een verwachte aantrekkende economie.

Wat betreft de omzetverwachtingen in klimaatbeheersing wordt vooral in het segment warmtepompen een stijging verwacht in de komende twee jaar. Zo'n 60 procent van de bedrijven denkt dat de omzetten in het segment warmtepompen voor koelen en verwarmen stijgen. Ook in andere segmenten (grote airconditioners en warmtepompen voor alleen verwarmen) wordt bijna door de helft van de bedrijven een omzetstijging verwacht.

* Bron: Marktonderzoek NVKL 2010