



Verwachting klantgroep Zorg

April 2012

1. Inhoud

In dit klantprofiel voor het marktsegment Zorg 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 dit segment heeft koeling te maken met het koelen van mensen in verzorgingstehuizen, ziekenhuizen en andere zorginstanties. In deze sector is een goed en gezond leefklimaat zeer belangrijk.

Profiel geïnterviewde partijen

Ziekenhuis dat onderdeel is van een stichting met meerdere locaties. Privaat gefinancierd. "Zet de belangen van haar patiënten voorop". Zakelijke organisatie en structuur met winst oogmerk, ruim 1000 medewerkers.

Organisatie op gebied van wonen, zorg en welzijn in midden van het land. Gesproken contractmanager over renovatie installaties in verzorgingshuis.

Zorginstelling met circa 175 bewoners, in het midden van het land.

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 investeringaftrek EIA, subsidie op warmtepompen?)

3.4 Sociale ontwikkelingen

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

4. Specifieke trends en ontwikkelingen

4.1 Klantrelatie



De budgetten binnen de zorgsector staan onder druk. Door deze ontwikkeling zijn zorginstellingen op zoek naar oplossingen waarmee de kostenontwikkeling kan worden beteugeld. Er zijn twee ontwikkelingen waargenomen.

Uitbesteden bij zorginstellingen in bestaande bouw.

Uitbesteden is een concept dat wordt overwogen. Door uitbesteding wordt de kwetsbaarheid door uitval van personeel, door bijvoorbeeld ziekte, verminderd. Hoewel uitbesteding in veel gevallen tot hogere initiële kosten leidt, zijn deze naar verwachting in het geheel lager dan de totale kosten die gemaakt moet worden om binnen de eigen organisatie flexibiliteit te realiseren en kwaliteit te waarborgen. Voor taken die niet behoren tot het primaire proces, 'het verlenen van zorg aan cliënten', wordt onderzocht of zij uitbesteed kunnen worden.

De zorginstellingen doen een groter beroep op de diensten van de installateur.

De opstelling van de zorginstellingen naar de installateurs wordt zakelijker.

Focus op primaire proces bij zorginstellingen die nieuwbouw realiseren.

Onder het motto 'doe dat waar je goed in bent' concentreert de zorg zich steeds meer op het primaire proces. Het in eigendom hebben van gebouwen en installaties wordt niet meer gezien als belangrijk waardetoevoegend element. In toenemende mate wordt het ontwerpen, realiseren en exploiteren van het gebouw overgelaten aan gespecialiseerde organisaties volgens een DBFMO-constructie. Bij een DBFMO-project wordt het ontwerp, de realisatie, financiering, beheer en onderhoud en vaak ook de facilitaire dienstverlening van een project langdurig ondergebracht bij een privaat consortium. De zorginstelling betaalt een vergoeding voor de geleverde diensten. De organisatie die belast is met de exploitatie van het gebouw en de installaties draagt zorg voor reparatie, onderhoud en vervanging.

De installateur krijgt bij deze vorm van ontwikkeling te maken met een professioneel team, dat zowel de specificaties van het systeem, als de condities van levering scherp formuleert, beoordeelt en volgt. Over het algemeen is er weinig speelruimte voor eigen initiatieven met betrekking tot advisering.

Duurzame bedrijfsvoering.

Met name bij maatschappelijk organisaties wordt gezocht naar mogelijkheden om duurzaamheid te integreren in systemen en werkwijzen. De vraag aan de installateur zal vaker gericht zijn op het integreren van systemen die bijdragen aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de organisatie.

4.2 Samenwerking in de keten/sector

In de zoektocht naar efficiency werken zorginstellingen steeds vaker samen. Dit kan zowel in de vorm van overnames, waarbij meerdere zorginstellingen onder een directie komen, als in het gezamenlijk uitvoeren van specifieke taken door bijvoorbeeld het inkopen van investeringsgoederen, reparatie- en onderhoudsdiensten en vergelijkbaar. Voor de installateurs komt er meer werk beschikbaar, omdat zorginstellingen minder technisch onderhoudspersoneel in dienst nemen en dus meer moeten uitbesteden. Het aantal opdrachtgevers neemt echter af door concentratie van inkoop en de vorming van overkoepelende instellingen.

4.3 De rol van de installateur

Van de installateur wordt verwacht dat hij in staat is zich aan te passen om zo aan de veranderende vragen uit de zorg te kunnen voldoen. Bewust en actief omgaan met deze situatie is belangrijk.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen bestaande installaties en nieuwbouw.

Reparatie en onderhoud van bestaande installaties

De installateur wordt de meer gezien als partner voor het in stand houden van apparatuur waardoor het primaire proces van de zorginstelling en de kwaliteit van het klimaat in het gebouw voldoet aan de gestelde eisen.

Advies, ontwerp en installatie bij nieuwbouw.

De installateur wordt veelal aangestuurd door de projectleider van de partij die de nieuwbouw van het ziekenhuis realiseert. De specificaties van de installatie zijn opgesteld door een adviesbureau en vastgelegd in het bestek of in een zgn. DO+contract. In een DO+contract zijn de gebruikseisen en prestatieniveaus vastgelegd. De installateur mag het systeem ontwerpen. De installateur kan in zijn aanbieding de keuze voor apparatuur kenbaar maken en de wijze waarop de installatiewerkzaamheden zullen worden uitgevoerd binnen de gestelde termijn en kwaliteit.

4.4 Specialisatie en concentratie

Nieuwbouw van ziekenhuizen en zorginstellingen wordt gerealiseerd door multidisciplinaire teams van specialisten, waarin ook globale, algemene kennis van klimaattechniek aanwezig is. Zo bestaat een team bijvoorbeeld uit een installatieadviseur, een bouwfysisch adviseur, een architect, kostenmanagement en bouwmanagement en soms in samenwerking met cliënten.

De aandacht gaat uit naar het realiseren van de gewenste functionaliteit en comfort, rekening houdend met risico's, bewaking van het budget, opleveringszekerheid en kwaliteitscontrole.

Grotere installateurs, die in staat zijn om de processen zo in te richten dat deze passen bij de verwachtingen van de zorginstellingen, maken meer kans op het verwerven van orders dan kleinere installateurs. Installateurs die zich in de zorg specialiseren vergroten de kans op orders en contracten.

4.5 Initiële kosten versus Total Cost of Ownership

Onderhoud, reparatie en vervanging

Door beperkte beschikbaarheid van financiële middelen wordt sterk gelet op minimalisering van aankopen. Momenteel is voor veel ziekenhuizen de investering voor een uitbreiding of vervangingsaankoop belangrijker dan de totale kosten van een product gedurende de levenscyclus. Inkopers worden gestuurd en beoordeeld op het bereiken van scherpe inkooprijzen.

Ten aanzien van "groene" investeringen is er een bewustzijn naar terugverdientijd gesignaleerd. Zo kan een van de eisen luiden dat alle duurzame oplossingen die binnen de technische levensduur terugverdiend kunnen worden, moeten worden meegenomen in het ontwerp.

Ontwerp, levering en installatie bij nieuwbouw

Bij realisatie van nieuwbouw door een bouwconsortium, tracht het management het rendement op zijn investering te maximaliseren. Dit wordt bereikt door het verschil tussen de bij de zorginstelling in rekening gebrachte exploitatievergoeding en de werkelijke kosten zo groot mogelijk te maken. Op basis van het behaalde rendement zal het bouw- en exploitatieconsortium de investering, met de zorginstellingen als betrouwbare huurder, verkopen en daarmee de inspanningen verzilveren met een bonus voor het gelopen risico. Exploitatiekosten hebben grote aandacht van het bouwconsortium.

4.6 Centrale inkoop

Ervaring heeft geleerd dat zorginstellingen kosten kunnen besparen op inkoop door een meer zakelijke opstelling. Sinds de opkomst van privaat gefinancierde ziekenhuizen heeft de zakelijke manier van inkoop ook bij andere ziekenhuizen vaste voet gekregen. Dit heeft onder meer geleid tot centrale inkoop, waarbij de inkoopmacht van de deelnemers wordt gebruikt om leveranciers aan te zetten tot het afgeven van scherpe prijzen. Naar verwachting zal het aantal deelnemers aan dergelijke inkoopinitiatieven verder toenemen.

5. Verwachtingen van de klant

In het segment zorg willen partijen zich toeleggen op de primaire taak, t.w. de zorgverlening aan de patiënt, en ondersteunende activiteiten en diensten, zoals bijvoorbeeld onderhoud van gebouwen en installaties, afstoten.

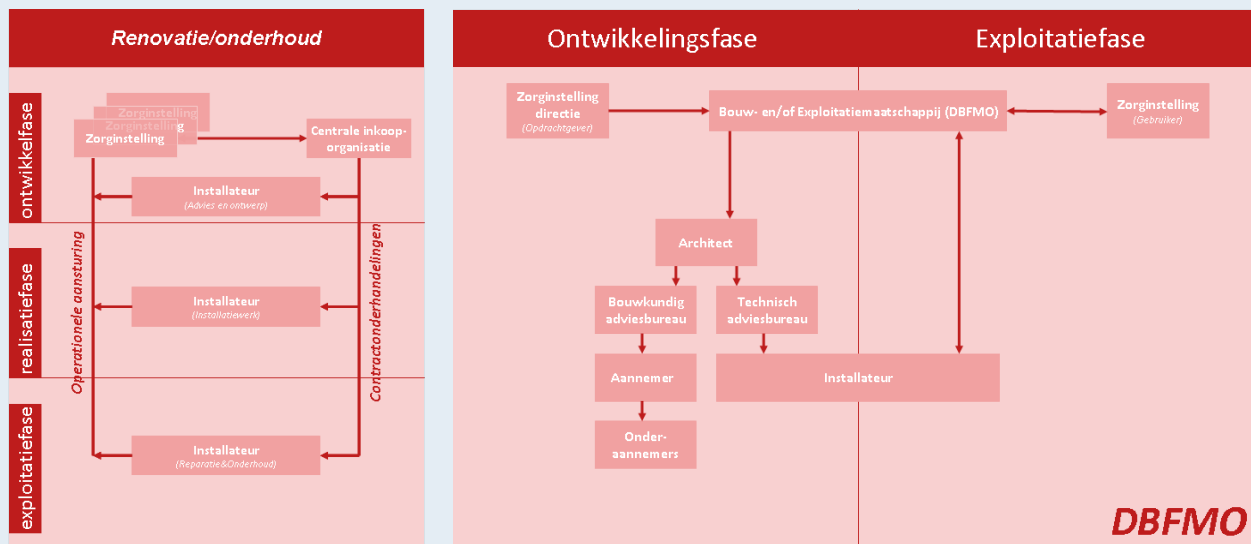
Er zijn twee situaties die bepalend zijn voor de verwachtingen in de zorg. In beide situaties komen de verwachtingen voort uit kostenverlaging en –beheersing.

In de situatie bestaande bouw ligt het zwaartepunt op vervanging, reparatie en onderhoud. De installateur gaat werkzaamheden overnemen van de, af te bouwen, onderhoudsgroepen binnen de zorginstelling. Een “een-op-een vervanging” van eigen mensen, met als achtergrond dat het uitbesteden goedkoper is dan het totaal van de kosten voor de uitvoering van deze werkzaamheden door eigen medewerkers.

In het geval van vernieuwing van een installatie in een bestaande instelling moet de primaire bedrijfsvoering doorgaan tijdens de verbouwing. Klanten verwachten dat dit door de uitvoerder correct gedaan wordt en dat gezamenlijk een aanpak, planning en calamiteitenplan gemaakt worden, om de overlast te beperken.

Bij nieuwbouw volgens DBFMO gaat het om de kosten van exploitatie en *total cost of ownership*. Omdat de zorginstelling de gebruiker is. Het pand wordt door een consortium gebouwd en geëxploiteerd. De verwachtingen van dit consortium zijn leidend.

5.1 Overzicht partijen



5.2 Verwachtingenmatrix

De inkoop van de zorginstellingen is steeds meer rationeel en financieel gedreven. Dit heeft uitwerking op de manier waarop de interne organisatie van een zorginstelling is vormgegeven en op de uitvoering en financiering van nieuwbouw.

- Door het uitbesteden van de technische dienst wordt de installateur een partner voor het uitvoeren van reparaties en onderhoudswerkzaamheden. Hij zal ook bij kleinere werkzaamheden vaker worden ingezet. Hierdoor verwacht de zorginstellingen *full service* met hoge kwaliteit van zijn installateur.
- Door niet zelf een nieuw gebouw te realiseren maar dit te laten uitvoeren door een bouw- en/of exploitatieconsortium, krijgt de installateur te maken met een ander type opdrachtgever. Deze is zakelijk en risicomijdend georiënteerd. Veelal liggen de specificaties voor de installatie al vast in een bestek. De installateur kan zich inschrijven voor het leveren van apparatuur en installatiewerk.

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

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 groen aangegeven. Deze groene 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 aandachtgebieden.

5.3 Inleving

Door de veranderingen in de oriëntatie van het ziekenhuismanagement naar meer zakelijk en financieel gedreven beslissingen, verwacht men van zijn installateurs een opstelling die daarmee in lijn is.

- Bestaande overeenkomsten zullen tegen scherpere tarieven moeten worden aangeboden.
- Bij overeenkomsten die betrekking hebben op het uitbesteden van werkzaamheden aan de installateur, die in het verleden door de technische dienst van de zorginstelling werden uitgevoerd, zullen zo ingericht moet worden dat de zorginstelling dit ervaart als een verlengstuk van de eigen organisatie.
- In geval van renovatie van een installatie zal de installateur er rekening mee moeten houden dat de normale bedrijfsvoering gewoon doorgaat. De installateur dient daar rekening mee toe houden in de planning, de uitvoering van de werkzaamheden en de manier waarop de medewerkers zich gedragen.
- Daar waar nieuwbouw wordt gepleegd volgens de DBFMO-constructie, zal de installateur zich moeten kunnen inleven in de doelstelling om te komen tot vaste en lage exploitatiekosten van de installaties. Daarbij zoekt de opdrachtgever tevens naar een zo laag mogelijk risico, als het gaat over kostenoverschrijding of het verlies aan kwaliteit.

Inleving		
Verwachting eindgebruiker	Mogelijke invulling	Aandachtsgebied kennis en training
Installateur begrijpt dat management van de instellingen meer zakelijk gedreven.	Aanpassen benaderingswijze Formeler communiceren Voorwaarden en verzekeringen op orde brengen.	Algemeen management
Adviseert proactief op gebied van kostenverlaging	Regelmatig gesprekken over geleverde diensten. Inzicht krijgen in kostenopbouw zorginstelling en analyseren.	Vertalen van technologie Kostenanalyse Bijhouden vakliteratuur Actieve contacten met producenten Advies- en commerciële vaardigheden.

Inleving		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
<u>Bestaande bouw</u>		
Gedraagt zich als onderdeel van mijn organisatie. Is zowel klant als collega.	Zakelijke balans vinden tussen collegialiteit en opdrachtnemerschap.	Samenwerken Servicemanagement Conflicthantering en assertiviteit.
De installateur kent mijn organisatie en systemen en ik zien geen operationeel verschil met eigen mensen. Tijdig en goed onderhoud, waardoor storingen voorkomen worden.	Hanteren van procedures en voorschriften t.a.v. storingsmelding en afhandeling. Onderhoudsplan. Planningsysteem. Monitoring op afstand. Service Level Agreement.	Training van personeel in opstellen en gebruik maken van draaiboeken en procedures. Controle op uitvoering en meten klanttevredenheid. Handboek, instructie. Regelgeving en ethiek in de zorg
Werkzaamheden inpassen in dagelijkse operatie	Intensief communiceren Plannen maken en doorspreken met opdrachtgever Slim plannen Passend gedrag werknemers	Projectcommunicatie Werkvoorbereiding en planning
<u>Nieuwbouw/DBFMO</u>		
Aanbieding en operatie passend in exploitatie-filosofie (TCO).	All-in offertes maken met TCO berekening. Afwegen kwaliteit/kosten. Balans vinden tussen gebruiker en opdrachtgever. Risicobeheersing	Life cycle analyse. TCO berekening. Presentatie/helder communiceren. Risicomanagement en –bewustzijn.
Spreekt met jurist/econoom.	Taal en omgangsvormen in acht nemen.	Basiskennis toepasselijk recht. Basiskennis bedrijfseconomie.

5.4 Arbeid

Zorginstellingen zijn kwetsbaar en gevoelig voor overlast. Van de installateur wordt verwacht met deze gevoeligheid rekening te houden. Dit komt tot uiting in:

- verzorgde kleding,
- gedrag in en rond de zorginstelling,
- om kunnen gaan met vertrouwelijkheid en
- snelle beschikbaarheid van vakbekwaam en gecertificeerd personeel.

Arbeid		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Beschikbaarheid goed en betrouwbaar personeel.	Planning en forecasting. Flexibiliteit bij medewerkers. Weten wat de situatie van opdrachtgever is.	Personeelsmanagement. Verklaring omtrent gedrag Inzicht in komend werk. Personeelsplanningsysteem (roosters). Inspelen op seizoensinvloeden bij planning.
<u>Bestaand</u>		
Werk op tijd gereed.	Kwaliteitsborging. Betrokkenheid en teamgeest.	Toezicht, planning en werkafspraken. Selectie. Teambuilding. Verantwoordelijkheid geven.
Kennis en ervaring voldoende om werk te verrichten: <ul style="list-style-type: none"> • Installatie • onderhoud • verhelpen van storingen • vernieuwing installaties 	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

Arbeid		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
<u>Nieuwbouw/DBFMO</u>		
Voldoende communicatievaardig om in de voorbereiding en de uitvoering problemen op te lossen, waardoor er geen vertraging ontstaat in de oplevering.	Eigen belangen verdedigen. Voortgang project inschatten. Aanwijzingen geven m.b.t. hoeveelheid en type personeel dat je nodig hebt.	Verwachtingmanagement.
Planners en projectleiders die in een bouwteam kunnen opereren	In staat het eigen project te plannen, voortgang te monitoren en maatregelen te treffen waardoor het project op tijd gereed is.	Projectplanning en coördinatie.
Voldoende arbeidsuren.	Schaalgrootte realiseren. Efficiënte werkvoorbereiding.	Samenwerking. Overnames. Vormen van een conglomeraat. Netwerkeconomie. Virtuele samenwerking. Efficiënte werkvoorbereiding.
Ervaring.	Gebalanceerd personeelsbestand.	Vakdiploma's. Leerling-meester.
Werk op tijd gereed.	Kwaliteitsborging. Betrokkenheid en teamgeest.	Toezicht, planning en werkafspraken. Selectie. Teambuilding. Verantwoordelijkheid geven.

5.5 Kennis

Naast praktische kennis voor uitvoering van werkzaamheden, zoals het oplossen van storingen en het plegen van onderhoud, verwacht een zorginstelling kennis ten behoeve van ondersteuning in het realiseren van de eigen doelstellingen. De installateur zal over kennis moeten beschikken waardoor hij in detail kan onderhandelen over de samenwerking en het overnemen van onderhoudswerkzaamheden.

Wanneer de installateur onderdeel uitmaakt van de realisatie van nieuwbouw, wordt verwacht dat hij zijn kennis gebruikt om kosten op langere termijn van huidige keuzes te overzien, te calculeren, de exploitatiekosten te begroten en maatregelen te treffen om risico's te beheersen.

Op het gebied van duurzaamheid verwachten eindgebruikers dat de installateur ontwerpen maakt die passen bij de eisen aan energiebeheer en waarmee de duurzaamheidscore, bijvoorbeeld met behulp van GreenCalc+, aanzienlijk verbeterd wordt. Opties moeten doorgerekend en zodanig gerapporteerd worden dat de opdrachtgever een keuze kan maken.

De eindgebruiker ziet graag dat zijn systeem "open" is teneinde afhankelijkheid van één leverancier te voorkomen en de keuzevrijheid uit meerdere merken te hebben bij het uitbreiden van het systeem.

Kennis		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Actuele kennis over het binnenklimaat van zorginstellingen.	Onderzoeken van bv TNO en fabrikanten over leerprestaties in relatie tot omgeving volgen, eventueel participeren in onderzoek.	VBOI Seminars en research-presentaties bijwonen. Snelle disseminatie binnen onderneming.
Kennis aanwenden voor de ontwikkeling van kostenbesparende concepten	Kostenopbouw analyseren Integraal denken om <i>de Total Cost of Ownership</i> invulling te kunnen geven. Energiebeheer en mogelijkheden tot verlaging van energieverbruik	Leverancierstrainingen. Seminardeelname plannen. Opleidingstraject 'sleutel' medewerkers. TCO calculeren. Integraal/systeemontwerpen. <i>Life Cycle Management</i> . Duurzame energiesystemen. Kosten-opbrengstenanalyse. Terugverdienperiode. Netto contante waarde

Kennis		
Verwachting eindgebruiker	Mogelijke invulling	Aandachtsgebied kennis en training
Kennis van nieuwe systeemonderdelen waarmee duurzaamheid wordt gerealiseerd.	Specialist aanstellen Samenwerking met specialist of leverancier Duurzaamheidsscore aan ontwerp geven	Leverancierstrainingen. Seminardeelname plannen. Opleidingstraject 'sleutel' medewerkers. Beoordelingsmethodieken zoals GreenCalc+, Breeam, Leed, GPR-Gebouw, e.a.
Integraal denken om de <i>Total Cost of Ownership</i> invulling te kunnen geven.	TCO calculeren. Integraal/systeemontwerpen. <i>Life Cycle Management</i> .	BIM Eisenanalyse installatie. Functioneel ontwerp. Regelstrategie. Simulatiemodellen. Onderhoudsstrategieën.
Open systeem.	Gebruik apparatuur en software o.b.v. open standaarden. Inzetten van conversietechnologieën.	Open standaarden Diverse gebouwbeheersystemen Dataprotocolen

5.6 Borging

Zorginstellingen zullen van de installateur extra garanties vragen om te waarborgen dat afspraken met betrekking tot overname van onderhoudswerkzaamheden worden nagekomen en het werk wordt uitgevoerd volgens de daarvoor geldende normen.

Bij nieuwbouw die is gebaseerd op de DBFMO-constructie, wordt van de installateur adequate borging verwacht gedurende de voorbereiding, installatie en oplevering en dat er verifieerbare toetsing plaatsvindt. De installateur moet bereid zijn om garanties te geven op de installatie, uitgevoerde werkzaamheden.

De medewerkers zijn in het bezit van alle vereiste diploma's en certificaten om de werkzaamheden uit te voeren.

Het installatiebedrijf is solide genoeg om de verplichtingen gedurende de overeenkomst na te komen.

Borging		
Verwachting eindgebruiker	Mogelijke invulling	Aandachtsgebied kennis en training
Toezicht op juiste uitvoering van installatie en onderhoudswerkzaamheden.	Procedures en checklists. Projectmanagement. Onderhoudsrapportage.	Auditing Opstellen Procedures en werkinstructies Rapporteren
Gecertificeerd kwaliteitssysteem.	ISO9000. Veiligheidscertificaten.	ISO VCA/Gevaarlijke stoffen/Milieu. Vaktechnische opleidingen.
Competenties van medewerkers	Voldoende opgeleid personeel Planner heeft kennis van werk en medewerkercompetenties	HRM Persoonlijke ontwikkelingsplannen Kennismangement
<u>Bestaand</u>		
Afbakenen verantwoordelijkheden	Goede afspraken in contract.	Opdrachtschrijving Plan Budget Juridische zaken Risico-inventarisatie
Inzage geven in projectopzet	Overleggen van projectdocumentatie Communiceren voortgang en knelpunten Vragen om oplossing	Projectcommunicatie Rapporteren Projectmanagementmethode
<u>Nieuwbouw/DBFMO</u>		
Gebruik van materialen en constructies die de gestelde technische levensduur van de installatie waarborgen.	Inkoop op duurzaamheid. Kwaliteitsbeproevingen. Systemen analyseren op bv. MTBF.	Kwaliteitsbeoordeling/testen. Inkoopmanagement Simulaties Risico-management
Certificatie	Opleiding. Behalen en onderhouden van kwaliteitssysteem zoals ISO.	Kwaliteitsbewustzijn.

5.7 Reactietijd

Niet expliciet uitgesproken, maar omdat er ondersteunende afdelingen uitbesteed worden, zal de verwachting van een responstijd, die minimaal gelijk is aan die van een interne afdeling, blijven bestaan.

Reactietijd		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Hoge beschikbaarheid	Preventief onderhoud Alarmeringssysteem zodat installateur storing kan verhelpen voordat klant het merkt Afstemmen van bedrijfsprocessen op SLA 24/7 beschikbaar	Onderhoudsplanning Risicomanagement Hoe vertaal ik klantafspraken in processen en taken in mijn eigen organisatie? Oefening, intern en met de klant.
Bestaand		
Nakomen afspraken zoals overeengekomen in SLA	Organiseren van systeem waardoor de in de SLA overeengekomen reactietijd die nodig is om een monteur ter plaatse te hebben om de storing op te nemen en eventueel direct te herstellen is geregeld.	Per SLA een geformaliseerde procedure en invulling om afspraken na te kunnen komen. De tijd die noodzakelijk is om benodigde materialen te verkrijgen is hierin meegenomen.
Nieuwbouw/DBFMO		
Stipte oplevering zoals procedureel vastgelegd	Op juiste tijdstip met juiste informatie komen Aanbestedingsprocedures kennen	Planning Opstellen aanbestedingsvoorstellen

5.8 Reputatie

Zorginstellingen gebruiken de reputatie van de installateur om zich een beeld te vormen van het bedrijf waarmee zij zaken doen. Daar waar de zorginstelling werkt met meerdere installateurs worden deze via een interne evaluatie met elkaar vergeleken.

Reputatie		
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Bestaand		
Betrouwbaar	Referenties Klantwaardering Tevredenheidonderzoek Positieve publiciteit	PR en marketing Spreken op congressen Bestuursfuncties, bv. brancheverenigingen
Overleggen van referenties en tevredenheidverklaring	<i>Testimonials</i> opdrachtgevers in diverse media	Sociale media, zoals LinkedIn Website met <i>testimonials</i> Nieuwsbrieven Profielpagina brancheorganisatie Vakbladen Vakbeurzen
Nieuwbouw/DBFMO		
Referentieproject(en)	Aansprekende projecten uitvoeren en presenteren	<i>Two-step flow of communication</i> Communicatie Website
Landelijke bekendheid, grote speler	Samenwerkingsverband aangaan. Jaarverslag Beursnotering Samenwerkingspartners Omvang onderneming moet voldoen de zijn.	PR en marketing, communicatie Groeistrategie Strategische samenwerking

6. Marktomvang*

6.1 Aantal bedrijven

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 klimaatbeheersing is € 1,796 miljard

De totale jaaromzet (m.u.v. warmtepompen) in Zorg is € 37,5 miljoen

Dit is onderverdeeld in:

Jaaromzet Zorg klein zakelijke markt € 13,9 miljoen

Jaaromzet Zorg grote airconditioners zakelijk € 23,6 miljoen

6.3 Marktprognose

Wat betreft de omzetverwachtingen voor de komende twee jaar, wordt vooral in het segment warmtepompen voor verwarmen en koelen door een meerderheid van de bedrijven een omzetstijging verwacht (60%). Ook in andere segmenten wordt bijna door de helft van de bedrijven een omzetstijging verwacht.

* Bron: Marktonderzoek NVKL 2010