



Verwachting klantgroep Kantoren

Maart 2011

1. Inhoud

In dit klantprofiel voor het marktsegment kantoren 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 Kantoren heeft koeling vooral te maken met het creëren van een leef- en werkklimaat voor mensen. Klimaat in gebouwen wordt historisch gezien vanuit de verwarmingstechniek verzorgd. De verwarming in gebouwen is lange tijd de enige klimaatinstallatie geweest.

3. Algemene ontwikkelingen

3.1 Technologische ontwikkelingen

Bedrijfsvoering 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

4.1 Trends in de klantrelatie

Professionaliteit, een aanspreekpunt voor meerdere partijen, oplossingen in plaats van producten.

4.2 Trends in de samenwerking in de keten/sector

Een ketenregisseur vormt een aanspreekpunt voor meerdere partijen en contact met de klant.

4.3 Verplaatsing klimaatbeheersing



Door het fileprobleem en maatschappelijke ontwikkelingen (ouderschapsverlof) verplaatst ook de klimaatbeheersing zich van de utiliteitsbouw naar de consument thuis.

4.4 Integratie

Door de toename van warmteproducerende apparaten in bijvoorbeeld de kantooromgeving, de gewijzigde architectuur en overheidsmaatregelen is de noodzaak om te koelen toegenomen. Verwarming en koeling zijn lange tijd twee gescheiden installaties geweest. Uit oogpunt van efficiëntie en klimaat worden de systemen steeds vaker op elkaar afgestemd en gekoppeld.

In deze markt vindt consolidatie plaats. Projectontwikkelaars nemen concurrenten over en woningbouwcoöperaties gaan samen op in een nieuwe organisatie.

Opdrachtgevers in deze sectoren streven naar schaalvergroting. Het streven om een grotere speler in de markt te worden heeft een tweeledig doel:

- Men zoekt schaalvoordelen om economische redenen.
- Men wil een partij zijn voor grootschalige projecten.

Met de toename van het inkoopvolume kunnen onderling uitwisselbare leveranciers op prijs tegen elkaar worden uitgespeeld. Dit geschiedt o.a. op het gebied van gezamenlijke energie-inkoop, zoals elektriciteit en gas.

Deze samenwerkingsverbanden hebben personele gevolgen. Gelijksortige functies worden geconcentreerd en door één afdeling of persoon vervuld. Bijvoorbeeld de inkoop van koel- en klimaatsystemen zal in de toekomst mogelijk door een persoon uitgevoerd worden. Deze is verantwoordelijk voor de inkoop voor bijvoorbeeld 20 kantoorgebouwen en kan daarom meer specifiek zijn kennis en vaardigheden opbouwen en toepassen op beslissingen.

Steeds vaker is het een niet technisch opgeleide die verantwoordelijk is voor de realisatie van het project. Hiermee verandert in veel gevallen ook het onderwerp van gesprek van technische naar meer organisatorische en uitvoerende aspecten van het project.

Voor u als installateur betekent dit een aanzienlijke vermindering van het aantal beslissers binnen het segment kantoren. Ook zullen er nieuwe overwegingen gemaakt worden bij de uit- en aanbesteding. Dergelijke ontwikkelingen leiden tot een vermindering van het aantal leveranciers en daardoor tot een verandering in de gestelde eisen aan een installateur

4.5 Total Costs of Ownership

Total Cost of Ownership is een belangrijk begrip in de bouw. (Onderdelen van) projecten worden van aanschaf tot en met afdanking berekend en meegenomen in de bouwkosten/kostprijs.

5. Verwachtingen van de klant

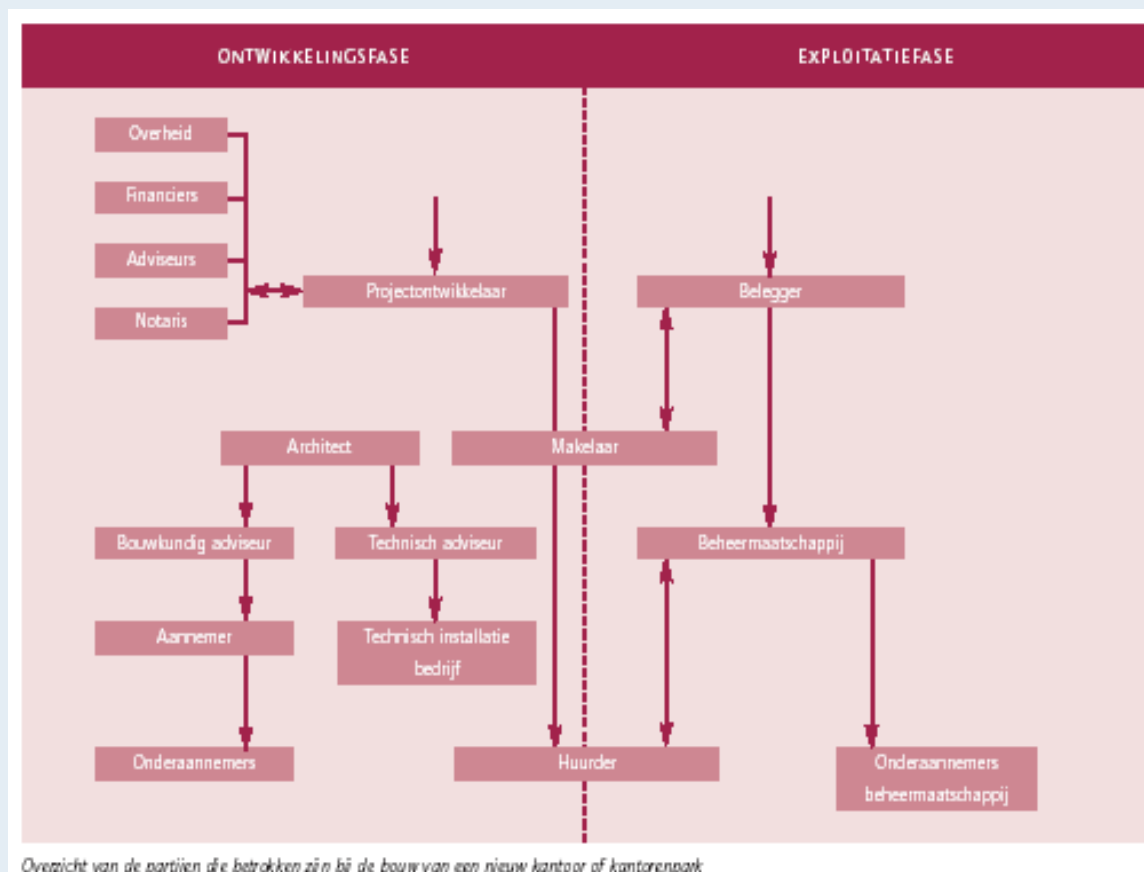
De cultuur van de organisatie heeft een sterke invloed op het inkoopgedrag en daarmee op de verwachtingen van een leverancier:

1. Opdrachtgevers met een verzorgende cultuur vertrouwen op een open en coöperatieve samenwerking.
2. Opdrachtgevers die hun activiteiten vanuit de visie van winstmaximalisatie inrichten, zijn op zoek naar een situatie waarin de installateur tegen de meest voordelige condities levert.

5.1 Overzicht partijen

In onderstaand schema zijn de verhoudingen tussen verschillende partijen in de utiliteitsbouw weergegeven. Dit specifieke schema komt voor bij de projectontwikkelaar. De rol van de installateur concentreert zich op het installeren van een voorgeschreven installatie en het plegen van onderhoud.

In het schema staat de installateur in de ontwikkelingsfase onder de technisch adviseur. Deze weergave heeft betrekking op de tijdvolgorde waarin de partijen in het project betrokken worden. De projectontwikkelaar verstrekt de opdracht op basis van de specificaties die zijn opgesteld door het technisch adviesbureau.



5.2 Verwachtingsmatrix

In de projectontwikkeling is het belangrijk om een gebouw op tijd op te leveren, met een vooraf bepaald kwaliteitsniveau. De gebouwinstallaties zijn een groeiende post op de investeringsbegroting. De energiekosten nemen een groeiend deel van de exploitatie van een gebouw voor hun rekening. Reden genoeg om extra aandacht te besteden aan de installaties. Installateurs worden voornamelijk ingezet voor installatiewerkzaamheden en het onderhoud van de systemen. De activiteiten voorafgaand aan de aanbesteding worden veelal aan gespecialiseerde technisch adviesbureaus uitbesteed. Men houdt het

systeemontwerp graag gescheiden van de installatieaanbesteding, om zo een goede prijs te kunnen bedingen.

De installateur wordt de opdracht gegund, indien hij kan voldoen aan een aantal eisen die in de beoordeling van de opdrachtgever essentieel zijn. Deze eisen zijn in de verwachtingenmatrix hieronder 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 aandachtsgebieden.

Onderstaande matrix is opgebouwd uit een X en Y as: Verticaal staan de producten/diensten die bij projecten in de utiliteits- en woningbouw gevraagd worden, horizontaal staan de 6 factoren genoemd die cruciaal blijken in het gunnings- en aankoopproces. Dit zijn: inleving, arbeid, kennis, borging, reactietijd en reputatie.

	Inleving	Arbeid	Kennis	Borging	Reactietijd	Reputatie
Advies	2	0	0	0	0	2
Ontwerp	1	0	1	1	0	0
Installatie	2.5	2.5	1	3	2.5	2
Reparatie & Onderhoud	3	2	3	2.5	2.5	2.5

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

5.3 Inleving

Inleving speelt een belangrijke rol in de activiteiten die de opdrachtgever heeft toebedeeld aan zijn installateur. Bij de zorginstellingen en scholen zijn dat advies, ontwerp, installatie en reparatie en onderhoud. Bij de projectontwikkelaars beperkt het zich in de regel tot het installatiewerk.

Voor wat betreft inleving bij de projectontwikkelaar: Bij planvorming en uitvoering van de bouw of renovatie van een gebouw stuurt de opdrachtgever op kosten, doorlooptijd en kwaliteit van het geleverde werk. Planning is een van de moeilijke zaken in het bouwproces. Door allerlei oorzaken voltooit de bouw zich altijd in een ander tijdschema dan gepland. De opdrachtgever verwacht van al zijn aannemers een grote mate van flexibiliteit om eventuele veranderingen in de tijd of uitvoering op te kunnen vangen. De projectontwikkeling, en zeker de grootschalige, wordt vooral vanuit financieel oogpunt gedreven. Dit houdt in dat steeds vaker gekeken wordt naar de integrale kosten

Inleving

<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Uitkomst enquête</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
De installateur begrijpt mijn problematiek.	Onder specialisten is de kennis van de processen van de klant 30% tot 100%, gemiddeld 73%.	Proces van de klant doorgronden.	Meer kennis verkrijgen van het proces dan/van de klant.
		Inspelen op veranderende tijschema's	Kennis bouwplanningsproces Knelpunten kennen en benoemen Flexibel planningsproces
(Projectontwikkelaar) Een scherpe aanbieding op basis van uitvoering onder een gecertificeerd kwaliteitssysteem.	60% Van de installateurs hanteer gedifferentieerde tarieven	Integrale kostenbenadering	Planning/Centrale Werkvoorbereiding Proces van de bouw Interne organisatie Fabrieksmatige werkvoorbereiding ERP Creatieve oplossingen
		Gedifferentieerde uurtarieven	Kostprijsberekening Inzicht interne kosten
		Behalen inkoopvoordeel	Strategisch inkopen
Sprekken met jurist/econoom		Taal en omgangsvormen in acht nemen	Basiskennis toepasselijk recht Basiskennis bedrijfseconomie

5.4 Arbeid

Arbeid is in de utiliteit een bepalende factor bij installatieactiviteiten en onderhoud en reparatie. De opdrachtgever verwacht dat er voldoende arbeidsuren beschikbaar zijn om de geplande opdracht uit te voeren. De opdrachtgevers bepalen de noodzakelijke omvang van de installateur vaak op gevoel. Op deze wijze zoekt men installateurs die passen bij het type project. Voor de grote projecten komen alleen grote installateurs in aanmerking.

Door de consolidatie bij opdrachtgevers wordt het geografische gebied waarin een installateur zijn diensten moet leveren groter. Van installateurs wordt verwacht dat zij binnen een bepaalde tijd reageren bij een calamiteit.

Een projectontwikkelaar verwacht professionele oplossingen op basis van zijn korte zakelijke instructies.

In zorginstellingen zal bij een geconstateerde afwijking in de plannen eerder gekozen worden voor het gezamenlijk bespreken en bepalen van een aanpak, voordat tot uitvoering wordt overgegaan

Arbeid

<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Uitkomst enquête</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Voldoende arbeidsuren	2 bedrijven hebben meer dan 100 werknemers en zijn in staat om zelfstandig een grote opdracht uit te voeren. Kleine installateurs werken vaker samen.	Schaalgrootte realiseren	Samenwerking. Overnames Vormen van een conglomeraat Netwerkeconomie Virtuele samenwerking
	Opleveren binnen wensen en gestelde tijd.	Efficiënte werkvoorbereiding	Efficiënte werkvoorbereiding
Ervaring		Gebalanceerd personeelsbestand	Vakdiploma's Leerling-meester
Werk op tijd gereed		Kwaliteitsborging	Toezicht, planning en werkafspraken
		Betrokkenheid en Teamgeest	Selectie Teambuilding Verantwoordelijkheid geven

5.5 Kennis

Met name bij de activiteit reparatie en onderhoud is er een hoge verwachting t.a.v. kennis.

Bij onderhoud wordt een onderscheid gemaakt tussen preventief onderhoud en correctief onderhoud. Bij het preventief onderhoud verwacht de opdrachtgever vakbekwaam personeel en een doordacht onderhoudsplan. De combinatie moet leiden tot een storingsvrij systeem dat functioneert naar de gestelde normen.

Indien zich toch een storing voordoet wil de opdrachtgever snel een goede oplossing.

Kennis

<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Uitkomst enquête</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Vakbekwaamheid van personeel		Type storingsmonteur Opleidingsniveau Type Arbeidsovereenkomst (oproep)	Kennismanagement Studies Studiereizen Oriëntatie op buitenland (Bij)Scholing op verschillende niveaus Kennis van onderhoudsmethodes
Snelle oplossing bij calamiteiten			Meldkamer Probleemdefiniëring en storingsanalyse Systeem denken

5.6 Borging

In een volwassen bedrijfstak als de utiliteit wordt sterk gekeken naar kwaliteit en borging. Voor de activiteiten installatie en reparatie en onderhoud, zijn de verwachtingen hoog.

Installaties hebben een grote invloed op de gebruikerservaring van een gebouw. Gedurende de gebruiksperiode moeten de installaties correct blijven functioneren. De exploitant van het gebouw is hiervoor afhankelijk van de kwaliteit van het onderhoud en dus van die van de installateur.

In de utiliteit vragen opdrachtgevers meerdere offertes en wensen kwaliteit, die zij staven met certificering volgens internationale standaards. Op deze wijze krijgen zij zekerheid dat de uitvoering correct zal verlopen.

Borging

<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Uitkomst enquête</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Soepel verloop van uitvoering	36% heeft certificaat, 64% nog te certificeren	Certificering vlg. Erkend kwaliteitssysteem	Kwaliteitsborging Voordelen van certificatie Hoe kom ik tot een certificaat?
Gegarandeerde beschikbaarheid		Doordacht onderhoudsplan	Ondersteun met IT systeem Logistiek en materiaalvoorziening
		Afspraken m.b.t. rapportage, werkzaamheden etc.	Ondersteun met IT systeem Opstellen van SLA
Afbakenen verantwoordelijkheden		Goede afspraken in contract.	Opdrachtschrijving Plan Budget Juridische zaken Risico-inventarisatie

5.7 Reactietijd

Reactietijd heeft betrekking op alle geleverde producten en diensten van de installateur. Reactietijd wordt vooral als knelpunt ervaren als het gaat om reparatie en onderhoud van installaties.

In de utiliteitssector worden installaties voornamelijk ingezet voor binnenklimaat-doeleinden. Mensen zijn gevoelig voor temperatuur, vochtigheid, geuren en geluid. Wanneer in het binnenklimaat iets niet in orde is, leidt dit vaak tot grote ontevredenheid. De gebouwbeheerder wil de kans op storingen minimaliseren en maakt daarom afspraken met zijn installateur. Deze afspraken worden vastgelegd in bijvoorbeeld een geformaliseerd onderhoudscontract, service level agreement (SLA) en een 24/7 bereikbaarheid van een meldkamer.

Reactietijd

<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Uitkomst enquête</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Adequate reactie		Bereikbaar zijn	Virtuele kantoor Mobiele applicaties Meldkamer Werkafspraken monteurs bereikbaarheid
Minimaliseren kans op storingen		Afspraken reactietijd	SLA
		Preventief onderhoud	Onderhoudschema's Remote Monitoring Remote Control

5.8 Reputatie

Bij de selectie van installateurs wordt onder meer gekeken naar de reputatie van het bedrijf. Afhankelijk van het type project wordt een bepaalde groep installateurs geselecteerd.

Er zijn verschillende typen installatieprojecten te onderscheiden:

- Projecten waarbij een nieuwe technologie wordt toegepast
 - hierbij wordt een (pionier) installateur gezocht die al ervaring heeft opgedaan met deze techniek en dit goed heeft afgerond.
- Projecten die voor het grootste deel standaard zijn. De gevraagde systemen en arbeid worden breed aangeboden in de markt.

- Hier zal de opdrachtgever op zoek gaan naar de partij met passende grootte en reputatie, die een concurrerende prijs aanbiedt zonder dat daarmee wordt ingeboet op de kwaliteitseisen en betrouwbaarheid van de oplevering.
- Men zoekt een installateur die eventueel de gehele installatie in een gebouw kan realiseren inclusief data, elektra, water e.d.

De opdrachtgevers zien de factoren goede naam, goede kwaliteit en betrouwbaarheid als basisvoorwaarden. De onderscheidende factoren komen op plaats vier en vijf, t.w. specialisme, innovatief en vindingrijk.

Reputatie			
<i>Verwachting eindgebruiker</i>	<i>Uitkomst enquête</i>	<i>Mogelijke invulling</i>	<i>Aandachtsgebied kennis en training</i>
Bedrijf met passende grootte en ervaring in toepassing		Publiciteit/ Communicatie	Publicaties over projecten (Cases) Deelname aan (verticale) beurzen Prijzen winnen (Awards) Netwerken

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 kantoren is € 718 miljoen

Dit is onderverdeeld in:

Jaaromzet kantoren klein zakelijke markt € 104 miljoen

Jaaromzet kantoren grote airconditioners zakelijk € 614 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