

Publiciteitscampagne zet OK CV in de markt

Installateurs kunnen sinds 1 januari 2015 het nieuwe kwaliteitslabel OK CV voeren. Dit label moet woningbezitters de zekerheid bieden dat hun cv-ketel veilig en energiezuinig functioneert en dat hun installateur de expertise heeft om energiebesparende tips te geven. Inmiddels zijn er meer dan honderd OK CV-licentiehouders. Dit najaar, nog voordat het stookseizoen goed op gang komt, start een grote publiekscampagne om ook onder consumenten de bekendheid van OK CV te vergroten.

Tekst: Mari van Lieshout // Fotografie: Arno Masee

OK CV is het label voor veilig en zuinig stoken. Alleen bedrijven die aan de gestelde eisen voldoen en met Energie Service Specialisten werken, mogen onder dit label cv-ketels inspecteren en onderhouden. Ketelonderhoud vindt bij voorkeur om het jaar plaats. Hierna volgt altijd een registratie van de ketel in een landelijke database en een advies over energiebesparing op basis van de constateringen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de aanschaf van een nieuwe hr-ketel, het waterzijdig inregelen van de installatie of de aanschaf van zonnepanelen. De gecertificeerde servicemonteur – de Energie Service Specialist – wordt hiermee in feite adviseur en vergroot zo zijn kansen op meerwerk en de relatie met zijn klant. Doordat de initiatiefnemers van OK CV, te weten UNETO-VNI, VFK en de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, dit nieuwe label actief promoten, profiteren installateurs die zich hierbij aansluiten tegelijkertijd van de groei in het aantal onderhoudsabonnementen. Voor de marketing en bedrijfsvoering kunnen zij gebruik-

Kwaliteitsborging goed geregeld

De Stichting Kwaliteit voor Installaties Nederland (KVINL) controleert de kwaliteitsborging van OK CV. De regeling stelt onder andere eisen op het gebied van diplomering van monteurs, apparatuur en de kalibratie, keuring en kwaliteitszorg. Hebben bedrijven dit op orde, dan kan eenvoudig het kwaliteitslabel worden verkregen. Bedrijven die hier nog niet aan voldoen maar wel een OK CV-keurmerk willen, doen er daarom goed aan op tijd te investeren in eventuele (bij)scholing van medewerkers en de aanschaf van apparatuur. Meer informatie over het label en hoe installateurs dit kunnen verkrijgen, is te vinden op www.ok-cv.nl.

Hoe word je OK CV-installateur?

Iedere opleider die aan de door KVINL vastgestelde criteria voldoet kan worden gecertificeerd om Energie Service Specialisten op te leiden. Zo worden er onder meer eisen gesteld aan docenten, praktijklokalen en lesmateriaal. Ook ketelfabrikanten kunnen opleidingen verzorgen. Het risico dat de instructies fabrikantspecifiek zijn, is volgens KVINL niet aan de orde, omdat niet de keteltechniek centraal staat, maar aspecten die betrekking hebben op energiegebruik en veiligheid van cv-toestellen in het algemeen.



maken van middelen die voor dit vrijwillige label zijn ontwikkeld.

Free publicity

De komende tijd wordt het grote publiek steeds vaker met het bestaan van het OK CV-label geconfronteerd. Centraal in de publiekscampagne staat de boodschap over nut en noodzaak van regelmatig ketelonderhoud.

De stuwende kracht achter deze nieuwe campagne is Milieu Centraal. 'We mikken op veel free publicity', zegt Puk van Meegeren, werkzaam bij Milieu Centraal. 'Het zal niet alleen promotie worden, we publiceren ook onderzoeksresultaten. Zo onderzoeken we momenteel hoe we de consument het best kunnen aanspreken. We moeten weten waarom sommige consumenten voor een onderhoudscontract kiezen en anderen juist niet. Als we voldoende resultaten hebben kunnen we op basis van de uitkomsten de media opzoeken.'

'Het is heel mooi dat er nu campagne gevoerd gaat worden om de bekendheid van OK CV-keur te vergroten, maar de installatiebedrijven hebben



Bonarius: 'Publiekscampagne maakt particulieren bewuster'

Voor Bonarius Bedrijven was het een vanzelfsprekende zaak dat aansluiting werd gezocht bij OK CV-keur, vertelt Renzo van Heusden, adjunct-directeur. De onderneming met vestigingen in Den Haag, Soest en Zwanenburg werkt voornamelijk in opdracht van woningcorporaties en heeft meer dan honderdtwintigduizend ketels in onderhoud. 'Het is een van onze grootste ergernissen dat er nog steeds veel prutswerk wordt opgeleverd. Het gevolg is dat installaties soms bij lange na niet de prestaties halen die volgens de fabrikant mogelijk zijn. Ze bieden daardoor niet het verlangde comfort, maar verbruiken ook meer energie dan nodig is. En erger nog, door slecht onderhoud en onvakkundige montage kunnen er verschrikkelijke

ongelukken gebeuren. Ook afgelopen jaar hebben we daar weer treurige voorbeelden van gezien. De introductie van het OK CV-keur zien wij dan ook als een eerste stap op weg naar een situatie waarin er weer waardering is voor het vakwerk van de installateur. Vroeger was er een verplichte controle. Die bestaat niet meer, want de markt zou de verantwoordelijkheid zelf wel aankunnen. Niet dus. Installatiebedrijven zijn vrij om te beslissen of ze het label willen voeren, in die zin is de druk niet erg groot. Persoonlijk zou ik het toejuichen als er toch weer een vorm van controle zou komen. En dan denk ik vooral aan de controle op de montage van rookgasafvoeren. Daar gaat nog te vaak wat mis.'

Of de invoering van het OK CV-label

voor het installatiebedrijf ook bijdraagt aan omzetverhoging, valt volgens Van Heusden nog te bezien. Hij verwacht dat de publiekscampagne particulieren bewuster maakt van de noodzaak om een veilige en energiezuinige installatie in huis te hebben. Bonarius is op dit moment nog nauwelijks actief op de markt voor particulieren, maar door aan te haken wil Van Heusden opdrachtgevers – en dan voornamelijk woningcorporaties – laten zien hoe het bedrijf over kwaliteit denkt. 'Vooral voor opdrachtgevers die erg focussen op veiligheid en duurzaamheid is het belangrijk dat de bedrijven die voor hen het onderhoud aan de ketels uitvoeren, dit label gaan voeren.'

Hageman Installatietechniek: 'Niemand vraagt naar wat voor keurmerk dan ook'

Niet iedereen is even enthousiast. Hageman Installatietechniek uit Gouda heeft twaalf monteurs in dienst, is actief op het gebied van verwarming en sanitair en heeft een kleine drieduizend ketels in onderhoud. 'Na ons bezoek aan een voorlichtingsbijeenkomst hebben we besloten niet mee te doen', zegt Jens van Rookhuijzen, een van de vennoten. 'Wij zagen de toegevoegde waarde van het OK CV-keur niet. We zagen wél een hoop administratief gedoe op ons afkomen. Zonder een verplichte keuring van toestellen helpt OK CV ons weinig vooruit. De klanten die ons het onderhoud aan hun toestel toevertrouwen, weten dat wij een degelijk bedrijf zijn, maar er is niemand die naar wat voor keurmerk dan ook vraagt. En dan nog iets, ik heb drie monteurs rondlopen. Stel dat zij aan eind van de dag aan 24 ketels onderhoud hebben uitgevoerd, dan moeten we daarna de gegevens in een databank plaatsen. Laat dat nou eens 5 minuten per ketel duren. Wie betaalt mijn tijd? Ik zeg niet dat onze beslissing definitief is. Als er over een aantal jaar wel een verplichte keuring komt die door een gecertificeerd bedrijf moet worden uitgevoerd of wanneer klanten er nadrukkelijk om vragen, wordt het misschien een ander verhaal.'



er zelf ook een rol in,' meent Marco van der Helm, bureaumanager bij UNETO-VNI. 'Ik adviseer bedrijven actief te communiceren. Wanneer het label meer een begrip wordt kiezen consumenten vaker voor bedrijven met een licentie.'

Met de bekendheid van het label onder installateurs zit het wel goed. 'We zitten nu al dik over de honderd licentiehouders. Ik denk dat, als straks de publiekscampagne op gang komt, de belangstelling verder toeneemt. We mikken op 250 licentiehouders in 2015 en op een verdubbeling in de jaren daarna.'

Het valt Van der Helm op dat niet alleen de grote installatiebedrijven het OK CV-label willen voeren, maar ook de kleinere bedrijven. 'Er zijn zelfs enkele zzp'ers bij.'

'Centraal in de publiekscampagne staat de boodschap over nut en noodzaak van regelmatig ketelonderhoud'

Een financiële drempel is er nauwelijks, vindt Van der Helm. De kosten voor een licentie bedragen 310 euro voor het eerste jaar, daarna 250 per jaar plus 15 euro per jaar per monteur. 'Wat is nu een investering van enkele honderden euro's die op termijn zal leiden tot een substantiële omzetverhoging?' //

Gebr. Ter Bille: 'Met dit label onderscheiden we ons'

Voor installatiebedrijf Gebr. Ter Bille uit Lichtenvoorde is het OK CV-label dé manier om duidelijk te maken dat zij alles in het werk stellen om veilige en energiezuinige installaties op te leveren: 'Met het label onderscheiden we ons van bedrijven die het ketelonderhoud minder serieus nemen,' reageert Martijn ter Bille.

Het installatiebedrijf onderhoudt 350 ketels. Of de invoering van het label op termijn meer klanten oplevert moet nog worden gezien, maar hij heeft er goede hoop op, gezien de reacties van zijn klanten. 'Onze monteurs merken nu al dat het label en de werkwijze

daaromheen veel sympathie ontmoet. Wij hadden natuurlijk zelf altijd onze aantekeningen in het logboek, maar de bevindingen worden nu ook voor de klant op papier gezet en besproken. Zij vinden het erg prettig om te weten wat er gedaan is en hoe het met de kwaliteit van hun toestel is gesteld. Dat gesprekje met onze monteurs wordt als een extra service ervaren.'

Adviezen over energiebesparing gaven zijn monteurs voorheen ook al. Ze zijn erg alert op het goed inregelen en afstellen. Als ze bijvoorbeeld horen dat de woning recentelijk is geïsoleerd, kijken ze meteen of er in dat geval nog iets aan

de ketel moet worden bijgesteld.'

Ter Bille heeft twee gecertificeerde Energie Service Specialisten van wie Martijn ter Bille er één is. Beiden beschikten al over de vereiste diploma's, dus van extra opleidingskosten was geen sprake. 'Het geld was geen enkele belemmering. Wellicht dat er straks wat marktetingkosten bijkomen, want we willen natuurlijk wel kenbaar maken dat we het OK CV-keur voeren.'

Ter Bille is niet van plan eventuele kosten die voortvloeien uit OK CV door te berekenen aan zijn klanten. 'We hebben gewoon ons vaste uurtarief. En dat houden we zo.'