

PVG trots op exclusieve samenwerking met servicepartner Heijmans

06-12-2021 17:27



Bij de montage en installatie van split unit airconditioners vormt voor consumenten het sluitstuk de grootste uitdaging. “Omdat de installaties gevuld zijn met een milieubelastend koudemiddel moet in Nederland een gecertificeerd monteur de wettelijke installatiecheck verzorgen. Dat mogen consumenten niet zelf doen, want als het mis gaat en het koudemiddel lekt weg, begaat de consument officieel een milieudelict.”

Units ophangen en gat boren

PVG communiceert daarom bij iedere split unit airconditioner van Qlima duidelijk dat de consument een deel van de werkzaamheden eenvoudig zelf kan doen, maar dat de wettelijke installatiecheck verplicht gedaan moet worden door een monteur die BRL100 of BRL200 gecertificeerd is. Kramer: “Het ophangen van de buiten- en binnenunit kan een consument redelijk eenvoudig zelf doen. En als hij een beetje handig is, kan ook het gat door de muur al geboord worden. Maar we benadrukken dat het koppelen van de leiding echt door een erkend vakman gedaan moet worden.”

Verantwoordelijkheid en toezicht

Het in bedrijf stellen van een split unit airconditioning moet volgens de voorschriften door een BRL100 of BRL200 gecertificeerde monteur gedaan worden. “De verantwoordelijkheid voor de naleving van die voorschriften lag lange tijd bij de eindgebruikers. Dat liet volgens de controlerende autoriteiten (voorheen NVWA en nu Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), red.) teveel ruimte voor vrijblijvendheid, waarna die

verantwoordelijkheid bij de wederverkopers werd neergelegd”, zegt Kramer. Omdat ook dat geen waterdichte werkwijze bleek, is de verantwoordelijkheid inmiddels bij de partijen neergelegd die de producten op de markt brengen. “Wij zijn dus verantwoordelijk geworden. Zeker geen onlogische argumentatie dus hebben wij gekeken hoe we optimaal invulling kunnen geven aan die zorgplicht.”

Bekend terrein

Voor PVG is het nemen van verantwoordelijkheid in de veilige en juiste montage en installatie van producten niet nieuw. “We begeven ons in zekere zin op bekend terrein omdat we sinds een jaar of zeven bij onze pelletkachels ook de diensten van een gecertificeerd monteur meeverkopen. De klant neemt de kachel mee en krijgt dan bezoek aan huis om ervoor te zorgen dat alles goed gaat.”

Voor die dienst maakt PVG gebruik van een eigen regionaal netwerk van gecertificeerde monteurs en installateurs. “Naar volle tevredenheid”, zegt Kramer, “maar kunnen we met deze losse eenpitters en installatiebedrijven ook uniforme afspraken maken voor de koeltechnische handeling voor verkochte Qlima split unit airconditioners maken? Dat zou wel een grote uitdaging worden want het gaat om grote aantallen. Gekoppeld aan het grote tekort aan installateurs moesten we wel even schakelen.”

Grote en onverwachte naam

Kramer ging actief op zoek naar mogelijke partners en stuitte toevallig op een document waarin een link werd gelegd tussen airconditioners en Heijmans. “Ik ken Heijmans vooral als grote bouw- en infraorganisatie dus ik werd wel nieuwsgierig. Ik heb uiteindelijk de telefoon gepakt en kwam meteen bij de juiste mensen terecht.” Kramer lichtte tijdens dat gesprek kort Qlima en de ontwikkelingen op de markt toe. “Toen ik concreet werd en over onze plannen begon, kwam ik niet eens aan mijn daadwerkelijke vraag toe. Voordat ik die kon stellen werd vanuit Heijmans al gezegd: wij zijn jullie partner in de wettelijke installatiecheck van jullie split unit airconditioners.”

150.000 huisbezoeken per jaar

Het beursgenoteerde Heijmans Infra is een van de grootste bouwers van Nederland en realiseert grote infra- en woningbouwprojecten. “Binnen die projecten zijn veel monteurs actief. Bijvoorbeeld om de woningen aan te sluiten op het elektriciteitsnetwerk. Maar dat is niet het enige. De monteurs van Heijmans komen ook aan huis om energiemeters te vervangen of laadstations voor elektrische auto’s te installeren. Zo is Heijmans goed voor 150.000 huisbezoeken per jaar. Die gecertificeerde monteurs gaan nu ook namens ons op pad om de split unit airconditioners te checken op deugdelijke installatie. Met als gezamenlijke ambitie om 100% van de verkochte installaties door Heijmans te laten checken.”

Meerwaarde en gemak in de keten

Van de samenwerking tussen PVG en de serviceorganisatie van Heijmans profiteren niet alleen beide partijen, zo stelt Kramer. “Ons partnerschap biedt echt meerwaarde in de hele keten. Wij hebben een partner die wettelijke installatiecheck van onze split unit airconditioners bij de eindgebruikers zeker stelt en Heijmans weet zich verzekerd van urenbezetting van hun monteurs.”

Ook de retailers, e-tailers en consumenten profiteren van het gemak dat de samenwerking oplevert. “Onze wederverkopers verkopen onze producten met de garantie dat er een gecertificeerde monteur langskomt voor de wettelijke installatiecheck. En de consument weet dat hij niet zelf op zoek hoeft naar een gecertificeerde monteur. Die hebben wij namelijk al geregeld.”

Verzilveren

Kramer wil dat gemak en die meerwaarde ook concreet verzilveren. “We gaan duidelijk communiceren dat de prijs voor de Qlima split unit airconditioners inclusief de wettelijke installatiecheck is. Dat biedt duidelijk meerwaarde voor de consument. Zeker als je meetelt dat de monteur twee extra garantiejaren activeert na een deugdelijke installatiecheck.”

Heldere afspraken

Hoewel Heijmans en PVG de gezamenlijke werkwijze uitgebreid beschreven en uitgewerkt hebben, zal het vooral in de eerste drie maanden van 2022 een kwestie van testen en uitproberen zijn. Kramer: “We verkopen tegenwoordig twaalf maanden per jaar split unit airconditioners, maar de echte piek komt vanaf mei. In de periode daarvoor kunnen we kijken of we nog tegen zaken aanlopen die we moeten aanpassen.”

Om de werkzaamheden van Heijmans goed in te kaderen, gaat Qlima consumenten duidelijk aangeven wat ze zelf al moeten doen voordat de monteur langskomt. “Die komt voor de finale koppeling, dus dan moet het voorbereidende werk wel gedaan zijn. Als bij aankomst de beide units nog in de doos staan, maakt de monteur rechtsomkeert.”

Veiligheid

Zo moeten consumenten eerst foto's opsturen van de situatie ter plaatse. “Is er voldoende ruimte? Zijn de units goed te bereiken om het werk te doen? Maar boven alles geldt: is de omgeving veilig om in te werken. Dat is echt een absolute voorwaarde.” Kramer is uitermate blij met de samenwerking en de invulling die daaraan is gegeven. “We hebben iedere stap ook besproken met de autoriteiten en ook ILenT ziet veel in onze samenwerking.”

Online agenda

Om het de consumenten makkelijk te maken om snel een afspraak in te plannen met een gecertificeerd monteur heeft Heijmans een eigen online agenda. “We gaan een link naar die agenda via een QR-code op de verpakking van iedere Qlima split unit airconditioner delen. In die online agenda zien consumenten direct de beschikbare dagen en tijden en kunnen ze snel en eenvoudig een afspraak maken. Een service van Heijmans waarvan wij als PVG ook kunnen profiteren”, aldus Kramer.

PVG International BV, Oss, 0412 694 694, info@pvg.eu, www.qlima.nl

Redactie