



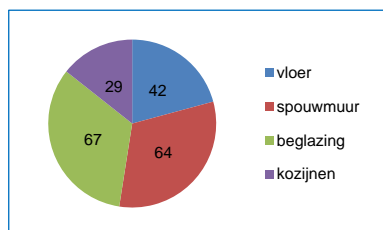
Evaluatie collectieve inkoopactie isolatie 2020

Samenvatting

Inleiding

In de eerste helft van 2020 heeft EnergieRijk Houten een collectieve inkoopactie georganiseerd voor vloerisolatie, spouwmuurisolatie, beglazing en kozijnen. Voor deze inkoopactie zijn 202 aanmeldingen binnengekomen. De verdeling van de aanmeldingen over de verschillende isolatiemaatregelen staat in figuur 1.

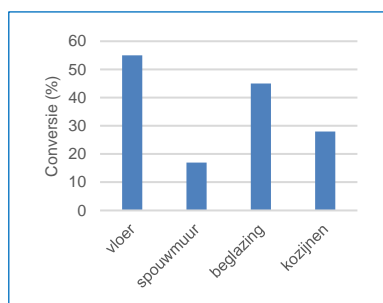
Bij de evaluatie van de inkoopactie is de daarvoor opgestelde vragenlijst 51 keer ingevuld. Dat betekent een respons van gemiddeld 25%.



Figuur 1 – De verdeling van de aanmeldingen over de verschillende isolatiemaatregelen.

Conversie

In de tabel hieronder staat per maatregel het aantal aanmeldingen voor de inkoopactie en het aantal opdrachten dat naar aanleiding daarvan volgens de betrokken bedrijven is uitgevoerd. Daarmee is het 'conversiepercentage' berekend: het percentage van het aantal aanmeldingen dat tot uitvoering van de maatregel heeft geleid. Dit conversiepercentage staat ook in figuur 2.



Figuur 2 – Het conversiepercentage van de verschillende isolatiemaatregelen.

Maatregel	Aantal aanmeldingen	Aantal opdrachten	Conversie
1 Vloerisolatie	42	23	55%
2 Spouwmuurisolatie	64	11	17%
3 Beglazing	67	30	45%
4 Kozijnen	29	8	28%

Het lage conversiepercentage bij de maatregel spouwmuurisolatie komt doordat het betreffende bedrijf strengere normen hanteert dan een eerdere leverancier: vaak is de gevraagde spouwmuurisolatie niet mogelijk, met name vanwege te weinig ruimte in de spouw of vanwege de kans op condensvorming in de spouw en daardoor houtrot bij houtskeletbouw. Het lage conversiepercentage bij de maatregel kozijnen komt waarschijnlijk door de hoge kosten.

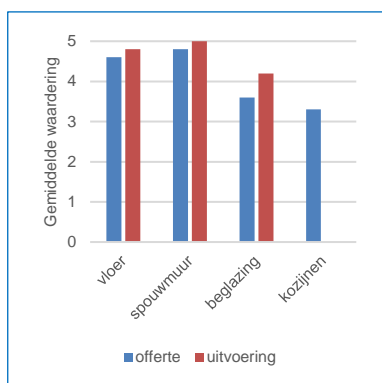
Waardering

In de tabel hieronder en in figuur 3 staat voor elk van de maatregelen de gemiddelde waardering voor de offerte en de eventueel daaropvolgende uitvoering op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed) in de binnengekomen reacties op de vragenlijst. Daarbij werden de offerte en de uitvoering in de vragenlijst beoordeeld aan de hand van de vragen in figuur 4.

In de tabel staat ook per maatregel het aantal binnengekomen reacties en de respons op de vragenlijst, het aantal uitgebrachte offertes waarop de gemiddelde waardering van de offerte is gebaseerd en het aantal verleende opdrachten waarop de gemiddelde waardering van de uitvoering is gebaseerd.

Maatregel	Vragenlijst		Offerte		Uitvoering	
	Aantal reacties	Respons	Aantal offertes	Gemiddelde waardering	Aantal opdrachten	Gemiddelde waardering
1 Vloerisolatie	14	33%	12	4,6	12	4,8
2 Spouwmuurisolatie	9	14%	2	4,8	1	5,0
3 Beglazing	23	34%	19	3,6	10	4,2
4 Kozijnen	5	17%	2	3,3	1	

Uit de aantallen reacties, offertes en opdrachten per maatregel in de tabel hierboven wordt duidelijk dat er – om uiteenlopende redenen – niet altijd sprake is geweest van het uitbrengen van een offerte, en dat een uitgebrachte offerte niet



Figuur 3 – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering van de verschillende isolatiemaatregelen.

altijd heeft geleid tot een opdracht voor uitvoering van de maatregel. In enkele gevallen is het uitbrengen van een offerte nog niet afgerond of moet de uitvoering nog plaatsvinden, waardoor er in de reactie op de vragenlijst nog geen waardering kon worden gegeven.

Vloerisolatie – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering bij de maatregel vloerisolatie is ‘goed’ tot ‘zeer goed’. In één geval is het uitbrengen van de offerte nog niet afgerond.

Spouwmuurisolatie – Bij deze maatregel is het aantal reacties op de vragenlijst zo klein dat er geen conclusie te trekken is over de waardering van de offerte en de uitvoering. In één geval is wel op de offerte ingegaan, maar moet de uitvoering nog plaatsvinden.

Beglazing – De gemiddelde waardering voor de offerte en de uitvoering bij de maatregel beglazing is duidelijk wat minder. De problemen liggen vooral bij de offerte: er is relatief vaak sprake van een onjuiste, onduidelijke en/of incomplete offerte, een late beantwoording van vragen, een te hoge prijs en hoge kosten voor aanvullende of speciale maatregelen – en mede daardoor onvoldoende vertrouwen in het bedrijf. Er is dan ook relatief vaak (bij ruwweg de helft van de reacties op de vragenlijst) besloten om niet op de offerte in te gaan. De in de reacties op de vragenlijst gesignaleerde uitvoeringsproblemen worden wel opgelost, al kan daar enige tijd overheen gaan.

Kozijnen – Bij deze maatregel is het aantal reacties op de vragenlijst zo klein dat er geen conclusie te trekken is over de waardering van de offerte, maar uit de gemaakte opmerkingen komt naar voren dat het uitbrengen van de offerte lang duurde en dat de gestelde vragen over onduidelijkheden niet goed werden beantwoord. In het ene geval dat op de offerte is ingegaan, moet de uitvoering nog plaatsvinden.

Offerte

- 1 Heeft het bedrijf je goed geadviseerd bij het gesprek thuis?
- 2 Kwam de offerte overeen met de collectieve aanbieding?
- 3 Kwam de offerte overeen met wat besproken is tijdens het gesprek thuis?
- 4 Was de offerte voor jou duidelijk?
- 5 Zijn eventueel gestelde vragen over de offerte goed beantwoord?

Uitvoering

- 6 Was het tijdstip van uitvoering volgens de afspraak?
- 7 Hoe verliep de communicatie met de aanbieder?
- 8 Hoe verliep de communicatie met de monteurs?
- 9 Zijn de werkzaamheden volgens de offerte/opdracht uitgevoerd?
- 10 Is er net werk geleverd en is de rommel achteraf netjes opgeruimd?
- 11 Zijn klachten correct en binnen redelijke tijd afgehandeld?
- 12 Zou je het bedrijf aanbevelen bij jouw kennissen of familie?

Figuur 4 – De in de vragenlijst opgenomen waarderingsvragen over de offerte en de uitvoering, met per vraag als antwoordmogelijkheid een cijfer op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 5 (zeer goed).

Conclusie

Voor een volgende collectieve inkoopactie isolatie kan EnergieRijk Houten doorgaan met de huidige bedrijven voor vloer- en spouwmuurisolatie, met als kanttekening dat duidelijk gemaakt moet worden dat het bedrijf voor spouwmuurisolatie strengere normen hanteert voor het al dan niet mogelijk zijn van de maatregel dan een eerdere leverancier. De bedrijven voor beglazing en kozijnen vallen af voor een volgende inkoopactie, met name vanwege de gesignaleerde problemen rond het uitbrengen van de offerte.