



Duurzame Onderhoudscontracten

EEN GAT IN DE MARKT

Inleiding en samenvatting

Nederland is het land van de diensten. Zo hebben we de belastingdienst, de inlichtingendienst, de immigratiedienst etc. Maar het belangrijkste zijn de bewezen diensten. Nederland verdient 80% van zijn geld aan diensten. Het aanbieden van diensten gebeurt niet alleen in de sector dienstverlening, ook industriële bedrijven leveren diensten om zo de klant beter in haar behoeften te voorzien en de omzet te laten groeien.

Het leveren van diensten is een statische gebeurtenis, door innovatie wordt het dynamisch en ontwikkel je als bedrijf mogelijkheden. Innovatie van de dienstverlening is de sleutel naar het succes. Om een goede strategie te schrijven is het van belang om de termen "diensten" en "innovatie" juist te definiëren.

Definitie dienst

Een dienst is arbeid die men ten behoeve van anderen verricht. Diensten worden aan anderen verleend. Bij het verlenen van diensten brengt de door een bedrijf verrichte arbeid geen product voort dat vervolgens aan klanten geleverd kan worden.

Bron: www.encyclo.nl

Definitie innovatie

"Een innovatie is een idee, gebruik of object dat als nieuw wordt ervaren door de doelgroep, zoals een individuele gebruiker of een organisatie. Het maakt niet uit of het idee ook echt nieuw is, het gaat om de ervaring van de nieuwheid door de gebruikers'. Innovatie heeft dus niet zozeer met "uitvinden" (inventie) te maken, als wel met het slim toepassen van bestaande uitvindingen".

Bron: www.horeca.org

Een op de markt gerichte vernieuwing, welke betrekking kan hebben op een product, het productieproces of op de benadering van de markt is een andere definitie van innovatie.

Bron: www.technopartner.nl

Succesvolle innovaties

Nederland kent vele branches, waarin vele bedrijven opereren. Ieder bedrijf probeert een unieke schakel te zijn in een bedrijfskolom. In beginsel tracht een productie bedrijf dit te bewerkstelligen door innovatieve producten aan te bieden, terwijl een dienstenverlenend bedrijf zijn diensten op een onderscheidende manier aan biedt.

Tegenwoordig groeien productiebedrijven en dienstverlenende bedrijven steeds meer naar elkaar toe. Ieder productiebedrijf probeert zijn product te ondersteunen met diensten en ieder dienstverlenend bedrijf probeert zijn diensten te ondersteunen met producten.

Voor een productiebedrijf van machines is het aanbieden van servicecontracten een grote impuls geweest voor de omzetgroei. Op dit moment biedt ieder bedrijf dit aan en is het geen onderscheidende dienst meer.

Toch zijn er in iedere branche sectoren te vinden die in de laatste paar jaar gegroeid zijn door innovatieve ideeën die uitgegroeid zijn tot een onderscheidende dienst.

Overzicht van Branches met bijbehorende innovatieve diensten

Branche	Bedrijf	Dienst	Soort Innovatie	Doel: onderscheidend vermogen in het kader van..	Sectie
Bouwnijverheid	BAM	CO2-desk	Kennis	MVO	B2B
Detailhandel food	Albert Heijn	Albert.nl	Service	gemak voor de klant	B2C
Detailhandel non-food	SSC	Winkel inrichting	Service	resultaat gerichtheid voor de klant	B2B
Dienstverlening	EJP accountants & adviseurs	Online administratie programma	Kosten besparend	kosten voor bedrijf	B2B
Gezondheidszorg	CIZ	Thuiszorg	Verbetering dienst	gemak voor de klant	B2C
Horeca	Cafés	Computer voor bestellingen op terras	Efficiëntie	snellheid	B2C
Industrie	Nederlof	Scheepsbouw	Inspelen op markt	bedienen van de klant	B2B en B2C
Transport	Van Buuren	Inpakken verhuisdozen	Service	Gemak voor de klant	B2C

Het bovenstaande schema maakt duidelijk dat iedere branche diensteninnovatie als belangrijk beschouwd. Het innoveren van de dienst levert Unique Selling Points op voor je product/dienst, waardoor je voor de klant onderscheidend bent.

Trends in de diensteninnovaties

Tot een jaar geleden, waarbij de economie floreerde, kon je jezelf als bedrijf onderscheiden door een hoge servicegraad. Met de economische recessie in het vooruitzicht zal de hoge service geen prioriteit hebben bij de klanten, daar dit in principe extra kosten voor de klant mee brengt.

Uit het schema kunnen we concluderen dat “gemak voor de klant” en “MVO” sleutel woorden blijven bij het aanbieden van diensten. Dus dit betekent dat voor branches waar de dienstverlening al volledig is geïntegreerd, hier het onderscheidende karakter ligt. De strategie van mijn concept richt zich op de branche waar de dienstverlening is achtergebleven, dus daar is de dienstverlening an sich het onderscheidende karakter.

Innovatieproces Industrie vs Dienstverlening

Zoals reeds beschreven groeit de industrie en de dienstverlening steeds meer naar elkaar toe. Het leveren van diensten is onlosmakelijk verbonden met een product. Echter is er een groot verschil tussen de innovatie van een product en de innovatie van een dienst.

Industrie/Product

Hierbij moet de innovatie vernieuwend zijn en zal de innovatie moeten bijdrage aan een verbetering van het product. Deze verbetering kan in alle aspecten zijn, zoals: Kwaliteit, duurzaamheid, gebruiksvriendelijkheid en kostprijs.

Dienstverlening/Diensten

Hierbij moet de innovatie onderscheidend zijn. De dienst moet zo worden aangeboden dat het vernieuwend is en een Unique Selling Point wordt voor de dienst.

Doordat de wijze waarop de innovatie tot uiting komt verschillend is tussen Industrie en dienstverlening, is het innovatieproces ook verschillend. Bij productinnovatie is het product de drive achter het proces. Bij diensteninnovatie moet er gekeken worden naar de wensen van de klant. De dienst moet een toegevoegde waarde zijn voor de klant en dat weet je door goed de behoeften in kaart te brengen.

Succesfactoren van innovatie	Valkuilen bij Innovatie
1. Klant is overtuigd van het voordeel;	1. Te grote verandering ineens doorvoeren
2. Innovatie sluit aan op huidig gedrag;	2. Onuitvoerbaar plan
3. Het is eenvoudig te gebruiken;	3. De innovatie past niet bij bedrijf
4. Klant moet innovatie kunnen uitproberen;	4. Innoveren om te innoveren
5. Gebruik is zichtbaar voor anderen;	5. Kosten en baten wegen niet tegen elkaar op
6. Kritische massa is snel bereikt;	
7. Product of dienst moet werken;	
8. Communicatie is op maat;	
9. Innovatie wordt gefaseerd ingevoerd;	
10. Er is voldoende budget.	

Bron: www.horeca.org

Bron: Management accounting, Horngren (2006) 3rd edition.

Selectie branche

In deze economische zware tijden is het van belang om als bedrijf te overleven. Het Nederlandse bedrijfsleven bestaat voor 90% uit midden en klein bedrijf. Juist voor het MKB is het lastig om de zware klappen als gevolg van de economische recessie op te vangen. Voor deze groep is het daarom extra van belang om nieuwe omzet mogelijkheden te generen.

In de omgevingsverkenning is naar voren gekomen dat het aanbieden van onderhoudscontracten voor industriële bedrijven een grote impuls is geweest voor de omzet. We weten dus dat dit een succesverhaal is geweest in het verleden.

Als we vervolgens kijken naar de branche bouwnijverheid en dan gericht op aannemers, dan moeten we de volgende conclusies trekken:

- ± 96.600 aannemersbedrijven,
- ± 200.000 werkzaam binnen de branche aannemers,
- Zwaarst getroffen in deze economische zware tijden,
- Duurzame aanpassingen kunnen eenvoudig worden verwezenlijkt (MVO)
- Klein aan bod neven diensten.

Dienst

Binnen de branche aannemers is er een mogelijkheid tot omzetgroei door productontwikkeling. Aannemers richten zich nu vooral op nieuwbouwprojecten en verbouwingen voor zowel de particuliere als de zakelijke markt. De omzetgroei kan hier verwezenlijkt worden door het aanbieden van “Duurzame onderhoudscontracten”.

In de tijd van economische recessie en het gegeven dat huizen langer te koop staan, durft men minder snel te gaan verhuizen. Gelijkzeitig zijn huizen steeds vaker aan onderhoudswerkzaamheden toe. Daarnaast is het aanbieden van onderhoudscontracten geen onderdeel binnen de huidige portefeuille van aannemers. Dit baseer ik op het contact dat ik met meerdere aannemers heb gehad.

Deze innovatieve dienst zorgt daarvoor dat een aannemer zich kan onderscheiden. Daarnaast zorgt de extra omzet ervoor dat de aannemer zich door de zware tijd heen kan slaan.

Kansen & Valkuilen

Kansen	Valkuilen
Nieuwe dienst	Onderbezetting door meer werk
Minder verhuizingen	Onderhoudscontracten leveren per uur minder op
Veel nieuwbouw dus mogelijkheid tot afsluiten contract	Goede voorbereiding noodzakelijk
Duurzaamheid wordt voor de maatschappij belangrijk	

Een belangrijk aspect is daarnaast dat binnen de branche aannemers neven diensten niet veel voorkomen. Het is dus eenvoudig om met de nieuwe dienst een gat aan te boren. De succesfactoren die hiervoor benoemd zijn moeten in acht genomen worden, maar zijn niet doorslaggevend. Het introduceren van een nevendienst is eenvoudiger dan het innoveren van een reeds bestaande. In onderstaand schema worden de succesfactoren wel meegenomen en beschreven hoe ze worden ondervangen.

Succesfactoren van innovatie	Op welke manier
1. Klant is overtuigd van het voordeel;	Beter onderhoud verhoogd waarde huis
2. Innovatie sluit aan op huidig gedrag;	Mensen verhuizen minder, maar onderhoud moet
3. Het is eenvoudig te gebruiken;	Het is een contract, dus verder geen omkijken
4. Klant moet innovatie kunnen uitproberen;	Nvt
5. Gebruik is zichtbaar voor anderen;	Onderhoud is zichtbaar
6. Kritische massa is snel bereikt;	Zie rol overheid
7. Product of dienst moet werken;	Onderhoud zorgt voor betere leefomgeving
8. Communicatie is op maat;	Zie stap 4
9. Innovatie wordt gefaseerd ingevoerd;	Nvt
10. Er is voldoende budget.	Nvt

Stappenplan voor “Duurzame onderhoudscontracten”

De succesfactoren zijn ondervangen, waardoor met zekerheid gezegd kan worden dat de introductie van “Duurzame onderhoudscontracten” zal slagen. Hiermee kunnen we de strategie gaan uitwerken in het volgend aantal stappen.

Stap 1 In kaart brengen van wensen van klanten

→ Bepalen wat voor soort onderhoud men wilt en met wat voor soort panden je te maken krijgt

Stap 2 Ontwerpen van standaard onderhoudscontracten in verschillende gradaties

→ Van belang is om in te spelen op de wensen van de klant en in kaart te brengen wat voor soort duurzame onderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd.

Stap 3 Berekenen van kostprijs per duurzaam onderhoudscontract

→ Binnen een concurrerende markt is het van belang om een juiste kostprijs te berekenen. Echter is het voor het MKB niet haalbaar om dure kostprijsberekeningen te gebruiken. Een goede en betrouwbare is daarom een methode waarin alle mogelijke kosten worden gedeeld door alle factureerbare uren. Voor de veiligheid kan hier een kleine correctieopslag op gedaan worden.

Stap 4 Communicatie naar (mogelijke) klanten

→ Allereerst is het van belang om het prominent op de website te zetten. Daarnaast is het noodzakelijk om alle klanten binnen je klantenbestand aan te schrijven. Waarbij een duidelijk advies gegeven wordt van het belang van een duurzaam onderhoudscontract.

Stap 5 Maken van een goede planning afhankelijk van een batenanalyse

→ De nieuwe dienst zal extra werk, dus omzet, met zich mee brengen. Het is van belang om een goede planning te maken zodat er geen onderbezetting komt. Je moet er alles aan doen om de contracten niet de plaats van de meer winstgevende projecten in te laten nemen. Het moet een omzetgenerator worden, maar niet de core business.

Rol van de overheid

De overheid is gebaat bij een goede werkgelegenheid in deze branche. Er werken in het eerste kwartaal van 2009 ± 200.000 man. Met de economische recessie lopen de orders terug en zal de werkgelegenheid dalen. Door een snelle introductie zal de teruglopende orders kunnen worden opgevangen met de nieuwe duurzame onderhoudscontracten en zal de werkgelegenheid blijven bestaan.

De termen welvaren, duurzaam en ondernemend blijven in tact, waardoor de missie van EZ zal worden gewaarborgd. Er worden duurzame contracten aangeboden, waardoor de werkgelegenheid blijft bestaan. Door de omzetgroei zullen er minder faillissementen komen en blijft Nederland ondernemend.

De rol die de overheid vervult is tweeledig. Enerzijds zal een ondersteunende (reclame) campagne de mensen erop wijzen dat een onderhoudscontract een goede beslissing is voor de waarde van het huis. Er zijn vergelijkbare reclamecampagnes die mede gefinancierd worden door de EU, zoals: “Kip, het meest veelzijdige stukje vlees”.

Daarnaast kan de overheid de semipublieke woningcorporaties aansturen op het nemen van onderhoudscontracten bij grote nieuwbouwprojecten en reeds bestaande woningen in portefeuille. De overheid is in deze tijden sowieso een grote stimulator van de economie door de grote investeringen.

Het innovatieproces wordt dus gestimuleerd door een ondersteunende campagne en investeringen middels de semipublieke sector.

Bonusvraag

It's a service that makes the difference!

In deze tijden kan je met de service het verschil maken en overleef je de recessie!