

**E-installeur meest tevreden met JUNG, Adviseurs E-installatie met Schneider**

*Nefit sterk vertegenwoordigd in top 5 W-installeurs, adviseurs W-installatie meest tevreden over Jaga*

Uit de Bouwkennis Marketing Score Card Installatie – Klanttevredenheid 2011 blijkt dat E-installeurs het meest tevreden zijn met JUNG. De adviseurs die actief zijn in de elektrosector geven de hoogste waardering aan Schneider. W-installeurs zijn vooral tevreden met Nefit, daarentegen scoort Jaga onder adviseurs W-installatie het best. In dit jaarlijks terugkerende klanttevredenheidonderzoek worden fabrikanten vergeleken met een groot aantal A-merken in de E-installatie-, W-installatiebranche en onder adviseurs. Dit jaar is het onderzoek gehouden onder 323 E-installeurs, 435 W-installeurs en 305 adviseurs.

*E-installeurs meest tevreden met fabrikanten van domotica en schakelmateriaal*

Onder installateurs is van twaalf belangrijke aspecten de tevredenheid gemeten, onder adviseurs van elf. Daarnaast is ook een algemeen tevredenheidcijfer per merk gevraagd. De top 5 is opgemaakt aan de hand van de hoogste algemene tevredenheidcijfers. Net als in 2010 scoren JUNG en Gira erg goed onder E-installeurs. Beiden komen dit jaar zelfs twee keer voor in de top 5 met de productgroepen domotica en schakelmateriaal. Daarnaast is ook PEHA onderdeel van de vijf fabrikanten waar E-installeurs het meest tevreden mee zijn. Opvallend is dus dat E-installeurs het meest tevreden zijn met fabrikanten in de productgroepen domotica en schakelmateriaal. De top 5 van adviseurs E-installatie verschilt aanmerkelijk van die van de E-installeurs. Alleen Gira komt bij beide marktpartijen in de top 5 voor. Verder scoren Schneider, Eaton, Merten en ABB hoog onder adviseurs E-installatie. Wel dient te worden opgemerkt dat de algemene tevredenheidcijfers van de bedrijven in de top 5 erg dicht bij elkaar liggen (van 7,9 t/m 8,1 onder de installateurs en 7,5 t/m 7,7 onder de adviseurs).

De top 5 fabrikanten - E-installeurs		
2011	2010	2009
1. JUNG (Domotica)	1. Gira (Schakelmateriaal)	1. Draka
2. Gira (Schakelmateriaal)	2. Busch-Jaeger	2. Hager (Schakel/verdeelinrichting)
3. JUNG (Schakelmateriaal)	3. Attema (Installatiematerialen)	3. Busch-Jaeger
4. Gira (Domotica)	4. JUNG (Schakelmateriaal)	4. Jung (Schakelmateriaal)
5. PEHA (Schakelmateriaal)	5. Moeller (Installatiekasten)	5. ABB-HAF (Installatiematerialen)

  

De top 5 fabrikanten – Adviseurs E-installatie		
2011	2010	2009
1. Schneider	1. Schneider	1. Eaton Holec (Schakel/verdeelinrichting)
2. Gira	2. ABB (Schakel/verdeelinrichting)	2. ABB (Schakel/verdeelinrichting)
3. Eaton (Schakel/verdeelinrichting)	3. JUNG	3. Hager (Domotica)
4. Merten	4. Gira	4. Jung
5. ABB (Schakel/verdeelinrichting)	5. Hager (Schakel/verdeelinrichting)	5. Legrand (Domotica)

*Bron: USP/Bouwkennis, juli 2011*

### *Nefit domineert wederom de top 5 onder W-installateurs*

Ook in 2011 is Nefit goed vertegenwoordigd in de top 5 van W-installateurs met een nummer één positie voor de productgroep CV ketels en hoge scores voor zowel de productgroepen boilers als warmtepompen. Bosch komt ook dit jaar weer voor in de top 5 van best gewaardeerde fabrikanten, maar Honeywell heeft plaats moeten maken voor Remeha. De algemene tevredenheid van adviseurs W-installatie met de verschillende fabrikanten verschilt behoorlijk van de W-installateurs. De drie hoogst scorende fabrikanten onder adviseurs W-installatie zijn ook in 2011 Jaga, Geberit en Mitsubishi Electric / Alklima. In 2011 nemen TROX en Biddle de vierde en vijfde plek in.

De top 5 fabrikanten - W-installateurs		
2011	2010	2009
1. Nefit (CV ketels)	1. Nefit/Buderus	1. Nefit (Boilers)
2. Bosch	2. Nefit (warmtepompen)	2. Nefit (Warmtepompen)
3. Remeha	3. Bosch	3. Remeha
4. Nefit (Boilers)	4. Nefit (Boilers)	4. Radson
5. Nefit (Warmtepompen)	5. Honeywell	5. Bosch
De top 5 fabrikanten – Adviseurs W-installatie		
2011	2010	2009
1. Jaga	1. Geberit	1. Dyka
2. Geberit	2. Mitsubishi Electric	2. Geberit
3. Mitsubishi Electric / Alklima	3. Jaga	3. J.E. Storkair
4. TROX	4. Wavin	4. Viega
5. Biddle	5. Grundfos	5. Grundfos
<i>Bron: USP/Bouwkennis, juli 2011</i>		

### *Betrouwbaarheid, service en klachtafhandeling en meedenken met de klant belangrijkste aspecten*

Naast het meten van de klanttevredenheid met bepaalde aspecten is het, ten aanzien van de prioriteitstelling van verbetertrajecten, ook belangrijk om te weten aan welke aspecten de klant het meeste belang hecht. Verbetertrajecten worden namelijk ingezet indien een laag rapportcijfer wordt behaald voor een aspect dat door de klant belangrijk wordt bevonden. De betrouwbaarheid en de service en klachtafhandeling zijn de twee belangrijkste aspecten voor zowel E- als W-installateurs wanneer zij fabrikanten beoordelen. Zowel adviseurs W- als E-installatie vinden het meedenken met de klant het belangrijkste aspect.

*Voor meer informatie kunt u contact opnemen met*

USP Marketing Consultancy

drs. Reinoud de Jager

Telefoon: 010-2066900

E-mail: [deJager@usp-mc.nl](mailto:deJager@usp-mc.nl)

Internet: [www.usp-mc.nl](http://www.usp-mc.nl)

*Technische verantwoording*

In de maanden mei en juni 2011 zijn in het kader van de BouwKennis Marketing Score Card 2011 module klanttevredenheid voor de installatiesector 323 E-installateurs, 435 W-installateurs en 305 adviseurs telefonisch geënquêteerd. Onder E-installateurs is de klanttevredenheid op een 12-tal aspecten voor 36 fabrikanten uit de productgroepen draad en kabel, installatiemateriaal, schakelmateriaal, installatiekasten en kabeldraagsystemen, schakel- en verdeelinrichtingen, domotica en lichtsystemen doorgemeten. Adviseurs E-installatie hebben 11 aspecten voorgelegd gekregen in de drie laatstgenoemde productgroepen. W-installateurs hebben ook 12 aspecten voorgelegd gekregen waarbij in totaal 60 fabrikanten uit de productgroepen CV-ketels, boilers, luchttechniek, leidingsystemen, koeltechniek, radiatoren, warmtepompen en gebouwbeheersystemen zijn doorgemeten. Onder adviseurs W-installatie zijn 11 aspecten doorgemeten voor de zes laatstgenoemde productgroepen.