

'Hybride warmtepomp is geen half werk'

Het jonge bedrijf HeatTransformers installeert hybride warmtepompen in de bestaande bouw en volledig elektrische warmtepompen in de nieuwbouw. Niet meer en niet minder. "Zoals de markt voor zonnepanelen gedomineerd wordt door bedrijven die daarin gespecialiseerd zijn, zo zal dat naar onze verwachting ook gebeuren bij warmtepompen."

HeatTransformers springt in een gat in de markt dat de traditionele installatiebedrijven hebben laten ontstaan, zegt mede-oprichter Stijn Otten. Hij merkte dat de installatiesector zich veel bezighoudt met de techniek en minder met de beweeglijke eindklant. Tijdens een gesprek in Woerden, waar kantoor en magazijn gevestigd zijn, spreekt de ondernemer over 'klantreis' en 'klantprofiel'. Een klant, zo stelt hij, wil worden meegenomen in het hele traject. Dat begint al in het koppie: het is een psychologisch proces van langzaam opwarmen, informatie inwinnen, in dubio zijn, met je wederhelft overleggen, in de spaarpot kijken. Veel installateurs zijn niet erg bedreven in dat spel met de klant, met als gevolg dat de conversiegraad, oftewel de verhouding tussen mensen die interesse tonen en uiteindelijk tot aanschaf overgaan, doorgaans erg laag ligt. Otten: "Als je de klantreis niet goed op orde hebt, dan blijf je zomaar steken op een laag conversiepercentage van 10 procent. Je steekt dan veel energie in projecten die uiteindelijk niets opleveren. Het is niet meer dan logisch dat veel installatiebedrijven hier geen zin in hebben."

Klimaatconferentie

Otten komt zelf niet uit de installatiewereld. Wel was hij altijd al met duurzaamheid bezig. "In 2009 was er in Kopenhagen een klimaatconferentie van de Verenigde Naties, waar alle landen samen tot stevige klimaatafspraken hadden moeten komen. Ik had de Jongeren Kopenhagen Coalitie opgezet en liep daar ook rond. Maar de klimaatop werd een fiasco en ik was een illusie armer. Niet langer geloofde ik dat je in de politiek het verschil kan maken. Toen ben ik het bedrijfsleven ingestapt." Otten werkte bij Tendris Remotion, een bedrijf dat elektrische laadpunten bouwde (later werd dat NewMotion, wat weer werd overgenomen door Shell), kwam toen in dienst bij AutoBinckGroup, waar hij zich bezighield met duurzame mobiliteit. Otten: "En in die tijd was ik ook betrokken bij energiebedrijf Qurrent en mocht ik meedenken over hun warmtepompactie. Die was niet succesvol. Honderden mensen hadden zich aangemeld, maar uiteindelijk werd er maar een klein aantal warmtepompen geïnstalleerd." Een van de problemen bij de actie van Qurrent, zo

"Whatsapp videoschouw werkt prima"

concludeerde Otten, was dat de bij de actie betrokken installatiebedrijven niet voorbereid waren op de grote hoeveelheid vragen die consumenten voor en na plaatsing op hen afvuurden. "Ze hebben toen veel leads aan zich voorbij laten gaan en zeiden: 'wij blijven lekker cv-ketels installeren'." Je moet dus de klant opwarmen, hem of haar in het hele proces begeleiden, ook de nazorg serieus nemen én je moet mensen ervan overtuigen dat het met de kosten en de complexiteit wel meevalt. "Men denkt dat je minstens 20.000 euro moet neertellen om je woning te verduurzamen. Dat is



Stijn Otten, mede-oprichter van HeatTransformers: "Je moet de klant opwarmen."

misschien zo als je een all-electric warmtepomp neemt met vloerverwarming. Maar niet als je naast je bestaande gas-ketel een warmtepompje plus buitendeel plaatst. Want dat kost je maar 3.000 euro voor apparaat en installatie. En het levert je onmiddellijk een gasbesparing op de verwarming op van 60 tot 70 procent op."

HeatTransformers

Eind 2018 was het zo ver. Samen met Gijs van Vrede, en met hulp van de technische kennis van H2O Installatietechniek, richtte Otten HeatTransformers op. Van Vreeden en Otten haalden hun f-gassen diploma – "voor het onderdeel hard-solderen slaagde ik pas de tweede keer" – en gingen aan de slag: de eerste hybride warmtepomp werd geplaatst bij de woning van Van Vrede zelf. Nu, ruim twee jaar later, staat er een geolied bedrijf dat jaarlijks honderden hybride warmtepompen plaatst in de bestaande bouw en ook projecten in de nieuwbouw heeft lopen met volledig elektrische warmtepompen van onder ander Nibe en Remeha. Voor hybride opstellingen heeft de klant de keus tussen de Elga Ace van Remeha of de Daikin-Intergas-combinatie. Installatie gebeurt door eigen mensen en door een klein netwerk van ervaren installatiebedrijven. "Wij zijn dus zeker niet alleen een verkoopkanaal, want we installeren ook zelf." Inmiddels is HeatTransformers, zegt Otten, marktleider in Nederland voor de hybride warmtepomp.





HeatTransformers installeert inmiddels ook zelf.

Dat HeatTransformers geen gewoon installatiebedrijf is, leert een rondgang door het magazijn: het staat er vol met Elga Ace-dozen en verder vooral aanverwante producten zoals dakdoorvoeren, vulmateriaal, koperen leidingen en trillingsdempers. "Dit maakt ons uniek", zegt Otten. "Wij doen voornamelijk één ding en dat doen we goed. En het geeft ons de mogelijkheid om in korte tijd mensen op te leiden om hier mee aan de slag te gaan. We werken onder meer met zij-instromers die voorheen een heel ander beroep hadden, en met statushouders."

Vier typen klanten

Klanten komen bij HeatTransformers meestal binnen via een van de partners, zoals de Vereniging Eigen Huis of energiebedrijf Greenchoice. Daar worden ze al wat 'voorgemasseed', door ze allerlei informatie voor te schotelen en door het invullen van enkele vragen krijgt HeatTransformers ook een beeld van wat voor een klant het is. "Dat is het klantprofiel. We hanteren Bas de Bespaarder, Dirk Duurzaam, Onno Ontzorgers en Technische Theo. Dat zijn vier typen mensen, met hun eigen psychologie en beweegredenen. Door ze op die manier te categoriseren weten we hoe we ze in gesprekken het beste kunnen benaderen en kunnen we ook alvast een inschatting maken van wat de beste instellingen zijn voor de hybride opstelling: ga je voor een comfortabele temperatuur of zoek je juist de randjes op en zet je maximaal in op energiebesparing?" Als klanten tot aanschaf willen overgaan – de conversiegraad ligt bij HeatTransformers hoog, zegt Otten – wordt eerst de situatie in de woning opgenomen. Dat gebeurt met een videoschouw. Otten: "Dat is heel simpel eigenlijk. Het is gewoon Whatsapp videobellen met de klant, die ons precies laat zien hoe het huis in elkaar steekt en waar ruimte is voor het opstellen van bindeendeel, eventueel buffervat en buitendeel. Op basis daarvan maken wij dan een eenvoudige installatietekening, zetten alle benodigde materialen op een pallet en de installateur kan aan de slag." Het komt regelmatig voor dat

een woning nog niet klaar is voor een hybride; in dat geval geeft het bedrijf het advies eerst te isoleren en eventueel in een later stadium terug te komen.

BespaarBelofte

Zo'n driehonderd warmtepompen worden inmiddels dagelijks door HeatTransformers gemonitord en uit die data kunnen inmiddels stevige conclusies getrokken worden. Otten: "Er zijn, dat is gewoon een feit, flinke besparingen te halen. De hybride warmtepomp is echt geen halve maatregel." En dus komt het bedrijf binnenkort met de 'BespaarBelofte': als binnen een bepaalde bandbreedte niet een vooraf afgesproken besparing gerealiseerd wordt, dan past HeatTransformers het verschil tot zekere hoogte bij. "De data leren ons dat we die belofte kunnen doen. En dan komt er ook nog een 'GeluidGarantie': eigenaren en bewoners hebben geen last van het geluid. En als ze het toch hebben, beloven we dat we alles zullen doen om het geluid te verminderen."

Door specifieke organisatiestructuur van HeatTransformers en door het inzetten op data en het werken op afstand, is het bedrijf volledig ingericht op snelle opschaling. Otten doet jaarlijks navraag bij leveranciers en onderleveranciers van hybride warmtepompen en die rondgang leerde hem dat er vorig jaar ongeveer 10.000 installaties geplaatst werden. Voor 2021 verwachten de leveranciers een groei van 50 tot 75 procent. Otten: "Het is dus een groeimarkt en ook in potentie een erg grote markt, met miljoenen geschikte woningen. Ik denk dat die niet zal worden veroverd door de traditionele installatiebedrijven. Kijk hoe het gegaan is bij zonnepanelen. Daar zijn gespecialiseerde pv-bedrijven als Zonneplan en HalloStroom die het gros van de installaties aanleggen. Zo zal dat ook gaan bij hybride warmtepompen." ■



Podcast

Bij dit artikel hoort een podcastaflevering van Installatie.nl, waarin Stijn Otten alles vertelt over hoe HeatTransformers de markt van hybride warmtepompen op zijn kop wil zetten. Je kan je op deze podcast abonneren via Apple Podcasts, TuneIn, Spotify of een andere podcastaanbieder. Ook zijn de afleveringen te beluisteren via onze site Installatie.nl.