

# Inhoud

## Column door Kitty te Lintelo 4

### Nieuws 5



Het NVSM Voorjaarscongres, de agenda en nieuwe leden.

## Korte lijnen, snel actie 8

Dave Oirbons kreeg vijf jaar geleden bij zijn nieuwe werkgever als eerste opdracht om de cultuur op de afdeling te veranderen.



## Veranderen, is dat leuk? 10



Vier servicemanagers spreken tijdens het Zwaardgesprek over veranderingen in de organisatie; over mislukkingen en successen.

## Veranderen voor de klant, hoe doe je dat? 13

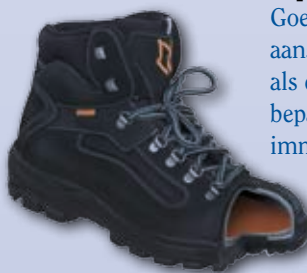
Anno 2013 wordt van u verwacht dat u in de huid van uw klant kruipt en vanuit die positie oplossingen biedt. Een voorproefje op De dag van de service op 19 juni.

## De digitale rolmaat en andere gemakken 14

Nog geen twintig jaar geleden moest er nog wel eens een steekwagen aan te pas komen om de benodigde meetapparatuur in stelling te brengen. Tegenwoordig volstaat een bescheiden aktetas met digitale handhelds.



## Veiligheidsschoenen: wensen, meten, passen 16



Goed passende werkschoenen aanschaffen vraagt om aandacht, vooral als deze ook moeten voldoen aan bepaalde veiligheidseisen. De voeten zijn immers het fundament van het lichaam.

## Oren schreeuwen om aandacht 18

Gehoorschade besluip je langzaam, het effect is onherstelbare doofheid. Preventie ten aanzien van gehoorschade is daarom heel belangrijk.



## Op zoek naar de talentvolle technicus 20

Het tekort aan technisch personeel heeft allerlei oorzaken.

Voorlichting en beter onderwijs zijn cruciaal, net als structurele samenwerking tussen onderwijs en bedrijfsleven. Op verschillende plaatsen worden al diverse acties ondernomen.

## Beledigingen op de werkvloer 22

Sociale media zijn niet meer weg te denken. Daarmee heeft het arbeidsrecht er een taak bij: welke uitingen mag een werknemer wel of niet over zijn werkgever doen, waarbij uiteraard ook het recht op privacy een rol speelt?



## Oog voor elkaar: oog voor preventie 24

De campagne 'Samen sterkt voor preventie' heeft een aantal goede praktijkvoorbeelden opgeleverd over hoe leidinggevenden en medewerkers kunnen samenwerken om ongevallen te voorkomen.

## Bedrijfskleding, geen last maar een lust 27

Of je nu dagelijks in het nette pak loopt of je in allerlei bochten moet wringen om je werk uit te voeren, je moet je goed voelen in je kleding. De werkgever stelt dan nog de eis dat de kleding representatief moet zijn en het liefst kenmerkend voor de organisatie.



## Bedrijfs- en productnieuws 28

Met onder meer opleidingen en nieuwe producten.

