



### Uw medewerkers zijn het échte kapitaal van uw bedrijf

Niet de bedrijfsgebouwen, dure bestelwagens, grote voorraad of machines, maar wel de medewerkers vormen het hart van een onderneming. Service-engineers zijn toch niet louter monteurs, maar vooral ook het gezicht van uw bedrijf bij de klant. Met hun kennis en expertise heeft u goud in handen en daar mag u beslist zuinig op zijn. Daarom is een doordacht uitgestippeld HR-beleid niet alleen slim, maar ook rendabel. Een gerichte werving, gedegen opleiding en continue evaluatie en begeleiding... kortom investeren in menselijk kapitaal waarborgt de toekomst van uw bedrijf. **Bart Denys**



### COLUMN: GOED PERSONEEL IS HET HALVE WERK

Door Fery Heijdelberger

### AGENDA

Vakbeurzen en seminars

### SECTORNIEUWS

Nieuws en feiten uit de sector

### NVSM-NIEUWS

Ontdek onder andere de nieuwe NVSM-leden.

### EEN TERUGBLIK OP ONTWIKKELINGEN IN SERVICEMANAGEMENT

Begin juni kwam de Service Monitor 2014 uit als resultaat van de begin dit jaar uitgezette enquête om de ontwikkelingen te volgen op het gebied van service en onderhoud. Roeland Staal bespreekt enkele zaken uit de enquête.

### NEN 2767: HOUVAST VOOR GECONDITIEERD ONDERHOUD

De nieuwe norm NEN 2767 garandeert betrouwbare inspectiegegevens en biedt eigenaren, kopers en verkopers van vastgoed meer houvast. Tegelijkertijd kan de wetgeving carrièreperspectieven opleveren voor ervaren onderhoudsexperts.

### SERVICE MANAGER IN BEELD: VAN PROACTIEVE NAAR INTERACTIEVE SERVICE

Binnen Building Technologies van Siemens is maar liefst de helft van de mensen bezig met service-gerelateerde zaken. Angestuurd door Erik Vermaas leggen zij de focus op toegevoegde waarde op het hogere, strategische niveau.



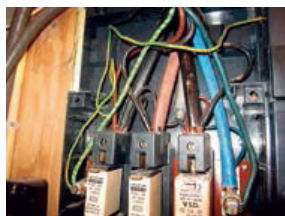
### SERVICE ANNO 2015: WAT VERWACHT DE KLANT VAN U OVER 10 JAAR?

Technieken en alle daarbij behorende mogelijkheden veranderen in een snel tempo. Waar het ene bedrijf nog maar net de papieren werkbou heeft afgeschaft, is een ander al bezig met het implementeren van 3D-technieken en Google Glass. Centrale vraag tijdens dit Zwaardgesprek was 'Hoe ziet service er anno 2025 uit?'

### ADDITIVE MANUFACTURING IN ONDERHOUDSOMGEVINGEN

Additive Manufacturing, een productietechnologie waarbij individuele producten laagsgewijs worden opgebouwd, is al jaren een hype. Maar wat betekent Additive Manufacturing inmiddels in de praktijk voor de productie- en onderhoudsketens in ons land, en welke perspectieven biedt die technologie?

### NIEUWE INSPECTIEMETHODE OM BRANDSCHADE TE VERMIJDEN



Problemen met elektra zijn verantwoordelijk voor honderden branden per jaar, met alle gevolgen van dien. Daar komt nog bij dat van de bedrijven die door een flinke brand worden getroffen, meer dan de helft binnen de vijf jaar failliet gaat. Alle reden dus om actie te ondernemen, met de Vier-methode.

### DUIDELIJK EN SIMPEL TAALGEBRUIK IN DE PRAKTIJK

Het gebruik van taal is een stuk belangrijker dan u op het eerste zicht zou denken. Vooral in omgevingen waar bepaalde risico's bestaan, is verwarring onwenselijk. Denk daarbij maar aan de luchtvaartindustrie. Geen wonder dat men dan richtlijnen uitwerkt.

### PRODUCTINFO

## THEMA

# PERSONEELS- BELEID

### WERVING & SELECTIE

#### HET BELANG VAN CONTINUE ONTWIKKELING

Met een groeiende vraag naar adequate



technici groeit de behoefte van bedrijven om gekwalificeerde medewerkers duurzaam aan zich te binden. Om breed inzetbaar te zijn, moet de service-monteur zich

blijven ontwikkelen, of hij nu in vaste dienst is of met een flexibel contract werkt. Hij moet opstaan voor nieuwe ontwikkelingen, kansen zien en die durven te grijpen. Ook in een vast dienstverband vergt dat ondernemerschap.

### BEOORDELEN OP AFSTAND

#### TWEE VOORBEELDEN UIT DE PRAKTIJK

Flexwerken lijkt in de kantoorwereld nog wat onderhevig te zijn aan watervrees. Met name de wijze van beoordelen van wat de werknemer zoal presteert en of hij wel zijn 'uren maakt' zijn lastige punten voor de manager.

In de servicewereld is het onderwerp 'beoordelen op afstand' een al feit, en daar blijkt het helemaal niet zo'n heet hangijzer te zijn.



### VAKBLAD SERVICE MAGAZINE

is een uitgave van Professional Media Group Nederland

Postbus 1297  
3800 BG Amersfoort  
Tel.: 033/463.79.77  
Fax: 033/463.79.76

### PERIODICITEIT

Service Magazine verschijnt 4 x per jaar

### ABONNEMENTEN

Tel.: 033/463.79.77 - Fax: 033/463.79.76  
Jaarabonnement: 69,5 EUR [excl. btw.] = 4 nrs.  
Intekenen via [abo.pmg.nl](mailto:abo.pmg.nl)  
of mail naar [abo@pmg.nl](mailto:abo@pmg.nl)

### REDACTIE

Directeur-uitgever Andy Noyez

Bladmanager Bart Denys

### Kernredactie

René Musch - Yvonne Oeben-Boesjouw  
Vincent Rietveld - Roeland Staal - Louis Verschuur  
Rory Moerman - Michiel De Myle - Bart De Moor

### Eindredactie

Tineke Prins

Mike De Craene - Nils Rauwoens

### Medewerkers

Aleke Bruins - Mels Dees  
Serge Pothof - Marjolain Roggen  
Marjolain de WitBlok

### REALISATIE

Grafische vormgeving

Pascal Coeys - Avelle Vereecke

### Publicitair materiaal

Johan Teertlinck - Eva Seurinck - Nancy Priem - Annelies Delarue

### Drukkerij

Lowyck - Oostende

### PUBLICITEITSREGIE

Peter van Nierop - Edwin Schepper

Postbus 1297

3800 BG Amersfoort

[pvanierop@planet.nl](mailto:pvanierop@planet.nl)

Tel.: 033/463.79.77

### Verantwoordelijke uitgever

Fernand Vanrie - Zeeweg Zuid 5, 8211 Aatrijke

Secretariaat NVSM

Postbus 1058

3860 BB Nijkerk

Tel.: 033/247.34.24

[info@nvsml.nl](mailto:info@nvsml.nl) [www.nvsml.nl](http://www.nvsml.nl)



Dit vakblad is auteursrechtelijk beschermd. Wenst u artikels te scannen, digitaal op te slaan, te kopiëren, commercieel of didactisch te gebruiken? Informeer u eerst over wat toegelaten is bij dhr. Fernand Vanrie, Torhoutsesteenweg 226/2, B-8210 Zedelgem, tel.: +32(0)50/24.04.04