

Mocht u deze nieuwsbrief niet goed kunnen lezen, [klik dan hier](#)

nummer 5 - november 2017

Inhoud

- NVSM nieuws
- Kort nieuws
- Productnieuws
- Agenda
- Meld een collega aan



NVSM nieuws

NVSM is de Nederlandse Vereniging voor Service Management. De vereniging richt zich op het professionaliseren van fieldservice-organisaties. NVSM-leden die nieuws hebben kunnen nieuwsberichten melden via redactie@nvsm.nl.

Kort nieuws

Aandacht voor techniek in regeerakkoord



In het nieuwe regeerakkoord worden diverse maatregelen aangekondigd voor de versterking van de aansluiting van het onderwijs op de arbeidsmarkt in de technische sector. Het nieuwe kabinet ziet techniek als een van de pijlers voor het versterken van de innovatie-kracht van Nederland. De aanpak en inzet van het Techniekpact worden door het nieuwe kabinet voortgezet. Er zijn een aantal maatregelen die van belang zijn voor de doelen van het Techniekpact, zoals extra

Introductie

Klanttevredenheid is een thema dat dit jaar veelvuldig aan bod komt bij de NVSM. En dat is niet zo gek, want zonder tevreden klanten geen gezond bedrijf. Maar klanten tevreden stellen is niet zo makkelijk. Lees er meer over in deze nieuwsbrief en op de website nvsm.nl. Daarnaast is er ander nieuws uit de branche.

Tineke Prins, *eindredacteur*

Uw stem tijdens de ALV op 23 november

Tijdens de Algemene Ledenvergadering van 18 mei 2017 is reeds aangekondigd, dat een tweetal bestuursleden binnenkort het einde van hun zittingstermijn hebben bereikt. Zij zijn formeel niet herkiesbaar conform de verenigingsstatuten van NVSM. Het betreft de bestuursleden Roeland Staal, voorzitter en Marcel Fabrie, secretaris.

Op dit moment hebben zich nog geen nieuwe bestuursleden aangemeld. Om deze reden hebben de beide aftredende bestuursleden aangegeven, hun functie voor een aanvullende termijn te willen blijven bekleden. Hierdoor wordt tijd gecreëerd om opvolgers te vinden en in te werken. Daarnaast verlangen de activiteiten van de vereniging een volledige bestuursbezetting.

Deze voorgenomen, bovenreglementaire verlenging vereist uiteraard instemming van de leden. Daarom zal er tijdens de komende ALV op 23 november door de aanwezige leden worden gestemd inzake de verlenging van de bestuurstermijnen van voorzitter Roeland Staal en secretaris Marcel Fabrie. U bent van harte welkom om uw stem uit te brengen.

Klanttevredenheid



Op 1 november verscheen op de website van de NVSM een tweede artikel met als thema 'Klanttevredenheid'. René Degen beschrijft in negen artikelen de ins en outs van klanttevredenheids-onderzoeken welke in juli door Degen werden geïntroduceerd. Dit artikel is terug te vinden in het rolmenu 'Nieuws' onder de kop 'Artikelen'. Degen merkt in het artikel van 1 november op dat de klantinformatie vaak voor kennisgeving wordt aangenomen en men daarna overgaat tot de orde van de dag, simpelweg omdat ze niets nieuws hebben vernomen na hun onderzoek. Maar de klant verwacht iets van u na zijn feedback. Lees [hier](#) meer.

NVSM Service Monitor

Lean Six Sigma is het thema van de masterclass die de NVSM houdt op 23 november a.s. De investering is € 95 voor leden en € 145 voor niet-leden. De masterclass wordt gehouden bij AFAS in Leusden. Peter Leenhouts, business consultant bij ProjectsOne,

investering bij grote technologische instituten die aantoonbaar aan [marktbehoeften](#) tegemoet komen.

Slimme innovaties winnen Award



Accenture reikte dit jaar voor de elfde keer de Accenture Innovation Awards uit. Hiermee wil de adviesorganisatie de 'meest opvallende, baanbrekende en nieuwste' innovaties in de schijnwerpers zetten, met als doel het stimuleren en opschalen van innovatie in Nederland. In oktober betraden meer dan vijftig start-ups en scale-ups het toneel in De Fabrique in Utrecht om hun concept te pitchen aan de jury. Twaalf daarvan gingen naar huis met een [Innovation Award](#).

Markt voor robotica groeit enorm



Verwacht wordt dat in de periode 2018-2020 de gemiddelde groei van de verkoop van robots 20 tot 25% is. "De verkoopprognose van 2018-2020 geeft een volume van ongeveer 27 miljard dollar voor het professionele dienstensegment aan," aldus Gudrun Litzberger, secretaris-generaal (IFR). "Daarvan hebben robots voor onder meer medische en logistieke diensten het belangrijkste aandeel." Tegelijkertijd wordt ook in de markt voor robots die mensen in hun dagelijks leven helpen, snel [voortuitgang](#) [geboekt](#).



Agenda

- 23 november: ALV en Masterclass, Leusden
- 7 december Machinebouw event
- 12 december Elektro Vakbeurs
- 11 januari 2018, nieuwjaarsreceptie NVSM

Klik [hier](#) voor meer info over bijeenkomsten, trainingen en congressen.

Productnieuws



zal de masterclass begeleiden. [Meld](#) u aan bij het secretariaat of kijk op de site voor [meer informatie](#).

Save the date!



Het jaar is nog niet om, maar het bestuur van de NVSM is al druk doende met het samenstellen van het programma 2018 voor NVSM-leden. Allereerst zal dat zijn de nieuwjaarsreceptie, die altijd op een unieke locatie wordt gehouden. Deze staat gepland op donderdag 11 januari.

Het jaarlijkse NVSM-congres staat gepland op donderdag 24 mei. Over beide evenementen en uiteraard andere NVSM-bijeenkomsten, volgen later nadere berichten. Zet deze data vast in uw agenda.

ServiceManager nr. 5



De nieuwe ServiceManager, het vakblad voor managers in de service-maintenance-branche, zal rond half december verschijnen. Leden van de NVSM krijgen het magazine gratis toegezonden. Het magazine verschijnt vier keer per jaar. Potentiële adverteerders kunnen rechtstreeks contact opnemen met de uitgever via

frank@trichis.nl

Leden kunnen de volledige inhoud van het magazine downloaden als ze zijn ingelogd op de website. De [inhoudspagina](#) is ook voor niet-leden terug te lezen.

Directieversterking bij Gordian



Een van de leden van de NVSM heeft versterking gekregen in de directie. Halverwege dit jaar is Ramon Caanen toetreden tot de directie van Gordian Logistic Experts B.V.

Gordian levert advies en diensten op het gebied van logistiek management, met servicelogistiek als specifiek terrein van aandacht. Lees [hier](#) meer.

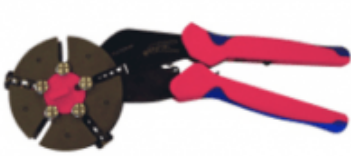
Nieuwe leden



De NVSM begroet als nieuwe leden:

- [R. Visscher van Bosch Thermotechniek in Deventer.](#)
- [M. Groenberg van Simac ICT in Veldhoven](#)

Multifunctionele sperkrimp tang



Deze multifunctionele sperkrimp tang is geschikt voor het verwerken van on- en geïsoleerde kabelschoenen en adereindhulzen. De tang heeft een magazijn, voorzien van een riemclip, met daarin drie soorten matrijzen. De installateur of monteur kan met deze tang de rood, blauw en geel geïsoleerde kabelschoenen, de ongeïsoleerde F-krimp kabelschoenen en adereindhulzen verwerken. Klemko is de leverancier. Lees [hier](#) meer.

Volg de NVSM op de sociale media



Regelmatig wordt het nieuws op de NVSM-website bijgewerkt. Maar ook op **LinkedIn** staan berichten van en over de vereniging. Meld u aan bij de [groep](#).

Twitter

Volg de NVSM ook op Twitter. Meld u aan bij [@nvsm_vereniging](#) of volg [deze link](#).

Nieuws melden



Bedrijven die nieuws willen delen kunnen dit doen door een persbericht in te zenden via [deze link](#). De redactie maakt een selectie en plaatst de berichten op de website of in het Service Magazine.

Colofon

Service Management Nieuwsbrief, elektronische nieuwsbrief voor servicemanagers

Eindredactie: Tineke Prins, PrinsCom, www.prinscom.nl, redactie@nvsm.nl

Uitgave van Nederlandse Vereniging voor ServiceManagement (NVSM)

Ambachtsstraat 15, 3861 RH Nijkerk

Postbus 1058, 3860 BB Nijkerk

T: 033 247 34 24

M: info@nvsm.nl

W: www.nvsm.nl

Technische realisatie: MOS, info@mos-net.nl

[Klik hier als u zich wilt uitschrijven van deze nieuwsbrief](#)