

# **De visie van leveranciers**

Arend Bos  
in plaats van...

# Vragen (1)

**1. Hebben jullie zelf het gevoel dat de eisen vanuit de Machinerichtlijn t.a.v. Onderhoudsdocumentatie duidelijk zijn?**

**2. Zo niet, waar zit de meeste onduidelijkheid?**

**3. Als jullie het opstellen van de documentatie geheel of gedeeltelijk uitbesteden, geeft die andere partij de indruk dat alles helder is of volgen zij in sterke mate hun eigen inzichten?**

**4. Heb je de indruk dat jullie klanten het gevoel hebben dat die eisen duidelijk zijn?**

# Vragen (2)

**5.Over welke zaken gaan de discussies met klanten meestal?**

**6.Hoe eindigen die discussies doorgaans?**

**7.Denk je dat een document dat voldoende helder is een grote bijdrage kan leveren?**

**8.Onze opzet is dat jullie de Praktijkrichtlijn aan je leveringsvoorwaarden zouden kunnen toevoegen.**

**Hoe kijk je daar tegen aan?**

**9.Wat zou je op dit gebied nog meer willen doorgeven?**

**En nu de antwoorden...**

# **1. Hebben jullie zelf het gevoel dat de eisen vanuit de Machinerichtlijn t.a.v. Onderhoudsdocumentatie duidelijk zijn?**

**Wij maken instructieboeken/handleidingen voor zowel onze componenten als onze projecten. De indeling (inhoudsopgave) wordt volgens de Machinerichtlijn opgebouwd – deze indeling gebruiken wij al jaren en is min of meer bij onze medewerkers ingebakken.**

**De huidige richtlijnen zijn multi interpretabel waardoor er wel eens discussie wil ontstaan bij oplevering van een project of zelfs al bij de interne overdracht bij een Contractor.**

## **2.Zo niet, waar zit de meeste onduidelijkheid?**

**De meeste onduidelijkheid zit hem in de omschrijving van het “samenstel” waardoor deze verschillend opgevat kan worden, in de praktijk ervaren wij dit ook meermaals.**

**Wij hebben aardig wat tijd in documentatie geïnvesteerd toen de Machinerichtlijn werd geïntroduceerd. De opbouw van toen wordt nog steeds gebruikt dus onduidelijkheid is er niet. Of onze documentatie conform de laatste versie van de CE Machinerichtlijn is kan ik niet beantwoorden.**

### **3. Als jullie het opstellen van de documentatie geheel of gedeeltelijk uitbesteden, geeft die andere partij de indruk dat alles helder is of volgen zij in sterke mate hun eigen inzichten?**

**Wij maken zelf de documentatie. Uitbesteding is beperkt tot het vertalen naar andere EU talen.**

**Het opstellen van de documentatie doen wij zelf waarbij intern nog wel eens strijd (tussen afdeling projecten en afdeling Service & Maintenance is) van wat er exact gewenst cq vereist is)**

## **4. Heb je de indruk dat jullie klanten het gevoel hebben dat die eisen duidelijk zijn? (1)**

**Onze ervaringen leren ons dat dit per klant verschilt, zo verwacht de één alleen fabrikant handleidingen en de ander een totaal Maintenance plan soms inclusief een criticaliteits analyse.**

**Het is dus HEEL belangrijk om de verwachtingen omtrent Service & Maintenance (inclusief documentatie omtrent wet en/of regelgeving zoals Atex) vooraf goed helder te maken en niet tot een snelle deal van een project over te gaan.**

**Het gezamenlijk succes van een project stopt namelijk niet bij de letter S uit het alfabet maar bij Z.**

## **4. Heb je de indruk dat jullie klanten het gevoel hebben dat die eisen duidelijk zijn? (2)**

**Wij hebben niet zo veel commentaar op onze documentatie van eindgebruikers. Een CE merk/certificaat op/voor de geleverde apparatuur of het systeem is voor de eindklant belangrijker dan de documentatie. Het leveren van een CE Risicoanalyse als deel van de project documentatie wordt ook soms geëist door onze klanten.**

**Tegenwoordig worden pdf versies van de manuals naast een hardkopie geleverd. De pdf versie wordt eerst ter goedkeuring ingediend en een hardkopie na geleverd. Dit bespaart tijd en ook de bomen!**

**De grotere engineersbureaus hebben documentalist in dienst. De gevraagde documenten zijn meestal wat uitgebreider en van een technische aard. Het “instructieboek” is één van de documenten.**

## **5.Over welke zaken gaan de discussies met klanten meestal?**

**Wij zien een toename in de vraag voor gedetailleerde onderdelenlijsten (komt door de hoeveelheid klanten dat overstapt naar een SAP systeem, denk ik?). Het kost extra tijd om de lijsten te maken maar daar tegenover zien wij wel een verhoging in de reservedelen bestellingen.**

**Discussie gaat bijna altijd over afwijkende verwachtingen over en weer.**

## **6.Hoe eindigen die discussies doorgaans?**

**Discussies eindigen vaak nooit in een win-win situatie doordat er kosten worden gemaakt om aan bepaalde verwachtingen te voldoen welke door één van de partijen moeten worden gedragen.**

**Wij leggen van te voren af welke documenten wij kunnen leveren. Hierdoor zijn er weinig discussies in het natraject nodig.**

## **7. Denk je dat een document dat voldoende helder is een grote bijdrage kan leveren?**

**Ik denk dat training een belangrijker element is. Wie leest een instructieboek tegenwoordig? Meestal is het gelijk “hands-on” en, pas als er een probleem is ontstaan, wordt het instructieboek geraadpleegd (of de leverancier wordt gelijk gebeld!).**

**Instructiekaarten met duidelijke pictogrammen zijn voor de operators een goed hulpmiddel. Grote lappen tekst zijn niet gewenst – het schrijven van duidelijke tekst is ook een kunst!**

**Ik denk zeker dat het document van grote toegevoegde waarde kan zijn, wellicht kunnen we enkele zaken nog meer SMART maken waarbij we termen als “alles” mijden door specifiek zaken te benoemen. Hoe specifieker hoe beter het is voor alle partijen.**

**8. Onze opzet is dat jullie de Praktijkrichtlijn aan je leveringsvoorwaarden zouden kunnen toevoegen.**

**Hoe kijk je daar tegen aan?**

**Mijn indruk is dat een dergelijke richtlijn voor iedereen zou moeten gelden zonder dat een partij hiervan kan afwijken. Wanneer een Contractor het in zijn leveringsvoorwaarden opneemt kan er mee geschoven gaan worden aangezien er geld mee gemoeid gaat. Concurrentie positie!**

## **9. Wat zou je op dit gebied nog meer willen doorgeven?**

**De wereld van Service & Maintenance zal m.i. in de nabije toekomst een andere koers gaan varen door de digitalisering en monitoring van processen**

# **Totaalbeeld**

**Antwoorden bevestigen ons beeld aan het begin**

**Deze leveranciers vatten hun taak positief op**