

Hertek scoort ruim voldoende in klantenpanels

Volgens recente peilingen scoort Hertek ruim voldoende in klantentevredenheid. Daarmee nadert Hertek de magische achtpuntsgrens, die zij minimaal structureel wil bereiken. De positieve resultaten blijken uit klantenpanels, die

Enkele reacties uit de klantenpanels:
"Dapper dat Hertek dit doet"
(Bert Wardenburg, Wardenburg Beveiliging B.V.).
"Nuttig om hier te zijn, goede ervaring met Hertek, houden zo"
(Leo Hofman, Koppert B.V.).



Hertek afgelopen voorjaar voor het eerst organiseerde onder verschillende doelgroepen.

In de klantenpanels kunnen deelnemers direct hun mening geven over uiteenlopende onderwerpen, zoals producten, dienstverlening, trends en samenwerking.

Op basis van de input die Hertek uit dit interactieve samenspel verkrijgt, kan zij nog beter inspelen op de wensen en behoeften van klanten. De panelbijeenkomsten vinden plaats onder leiding van een objectieve, ervaren gespreksleider en vormen een goed platform voor kwalitatief onderzoek.

Hertek gebruikt de resultaten en suggesties om haar producten en diensten nog verder te optimaliseren. Bent u geïnteresseerd in de resultaten of wilt u iets meedelen of aanvullen? Reageer dan via marketing@hertek.nl. Wij nemen vervolgens contact met u op, want wij staan open voor uw mening. Bij Hertek geldt: uw mening telt!

"Ga door met dit soort sessies, er is geen betere manier om feeling te houden met je klant"
(Walter Verbruggen, Croon Elektrotechniek B.V.).

"De moeite waard om erbij te zijn, Hertek pakt de zaken serieus op"
(Wim Swaak, Koraal Groep Werkstichting Maasveld).



Kennismaking

Exact een jaar is **Tanja Vos** (33) nu medewerkster debiteurenbeheer (MDB) bij Hertek. "Deze commerciële functie op een administratieve afdeling is heel dynamisch. Elke dag is anders, van aanmaningen versturen tot het terughalen van materialen bij een faillissement. Mijn ambitie? Een schone debiteurenportefeuille! Dat betekent klanten serieus nemen en hun vragen zo snel en goed mogelijk beantwoorden. Ik opereer in een spanningsveld tussen de verkopers en klanten, waarbij uiteindelijk iedereen het prettig vindt om met een schone lei verder te kunnen. Daarom is elke klacht voor mij een kans."

VRAAG & ANTWOORD

Mag iedereen een Programma van Eisen (PvE) opstellen?

Een PvE is vereist om een brandmeldinstallatie te kunnen realiseren. De huidige NEN2535:1996/A1:2002 stelt echter geen eisen aan de PvE-opsteller. Iedereen zou dus een PvE mogen maken. Anders is het wanneer een brandmeldinstallatie moet worden gecertificeerd volgens de regeling BMI 2002. Deze regeling stelt wel eisen aan de opsteller, zoals het in bezit zijn van een diploma Projecteringsdeskundige BMI. Dit geldt echter voor PvE's met één eisende partij. Indien er meer eisende partijen zijn, moet een Erkende PvE-opsteller een dergelijk PvE opstellen. Hertek is Erkend PvE-opsteller en is daardoor gerechtigd in alle gevallen een PvE te maken.



Heeft u een vraag over techniek, marktontwikkelingen, producten of diensten van Hertek? Mail die dan naar vraagenantwoord@hertek.nl.

De componenten vormen het geheel op Elektrotechniek 2009

De componenten vormen het geheel. Dat is het thema van de Hertek stand op de vakbeurs Elektrotechniek 2009. Met dit thema geeft Hertek uiting aan haar nieuwe missie 'Op basis van onze producten, diensten en ervaring garanderen wij u de best passende (elektronische) oplossing op het gebied van veiligheid'.

Het thema symboliseren wij op onze stand met een puzzel, waarbij alle componenten samen één geheel vormen. Helaas ontbreekt er één puzzelstukje, en misschien heeft u



dat wel ontvangen via de beursmailing die wij aan onze relaties hebben verstuurd? Neem uw stukje dus mee naar onze stand

en maak kans op de hoofdprijs! Op onze stand (B11.046) presenteren wij onder andere nieuwe brandmeldsystemen, zoals de vernieuwde Penta, de Extinguo bluscentrale en het draadloos Xpander systeem. Daarnaast introduceren wij een nieuwe lijn centrale noodvoedingssystemen: Sicure. Ook kunt u er terecht voor onze *Sonevo* zorgsystemen, die werken op basis van TCP/IP-communicatie. En natuurlijk is een van onze trainers aanwezig om u te informeren over de opleidingsmogelijkheden van Hertek. Elektrotechniek 2009 vindt plaats van 28 september tot en met 2 oktober in de Jaarbeurs te Utrecht (zie ook www.elektrotechniek-online.nl). U kunt zich gratis registreren via www.hertek.nl.

Nieuwe directeur afdeling Service & Onderhoud

Het Management Team van Hertek bv is versterkt met Marcel Verweij als nieuwe directeur Service & Onderhoud.

Marcel Verweij (41) is vertrouwd met de beveiligingsbranche en de zorgsector in binnen- en buitenland. Zo werkte hij eerder voor Ascom Nederland B.V., waar hij sinds 2001 diverse managementfuncties heeft vervuld. In Nederland gaf hij onder andere leiding aan de Business Unit Communicatie & Healthcare en de afdeling Business Development en in België aan Ascom Nira N.V. Daarnaast is Verweij sinds enkele jaren bestuurslid van de VBOI (Vereniging voor Beheer en Onderhoud in Instellingen).

Met de komst van de nieuwe directeur is het Management Team van Hertek volledig op sterkte. Het bedrijf is gereed om strategisch en toekomstgericht door te ontwikkelen

ten behoeve van de beveiligingsbranche. Daarin zal Verweij met zijn kennis en jarenlange ervaring waardevolle bijdragen leveren aan de groei van Hertek in het algemeen en de afdeling Service & Onderhoud in het bijzonder.



Supportdesk nog beter bereikbaar

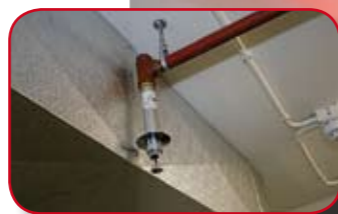


De telefonische Supportdesk (0495 584 112) van Hertek is voortaan nog beter bereikbaar. Sinds 17 augustus kunt u elke werkdag tussen 8.00 tot 17.00 uur een supportmedewerker spreken voor storingsmeldingen en/of technische ondersteuning. Met de uitbreiding van onze bereikbaarheid willen wij onze relaties nog beter van dienst zijn. Ook buiten deze kantoor tijden kunt u storingsmeldingen 24 uur per dag, 7 dagen per week via het storingsnummer melden. Daarnaast zijn wij altijd per e-mail (support@hertek.nl) bereikbaar om uw vragen te beantwoorden.

Safe

Banken stellen hoge eisen aan hun brandveiligheid. Maar het nieuwe hoofdkantoor van Rabobank Maastricht e.o. is safe. Hertek had de eer om een van de meest duurzame en innovatieve gebouwen van Zuid-Limburg tegen brand te beveiligen.

Aan de voet van de Kennedybrug is onlangs een nieuw kantoorpand in gebruik genomen. Het gebouw biedt plek aan ongeveer 200 medewerkers die voorheen in meerdere panden verdeeld over de regio waren gehuisvest. "Sinds de fusie in 2004 is onze bank flink gegroeid", zegt teamleider facilitair management Guus Walpot. "De bestaande huisvesting werd te klein en om onze klanten optimaal te blijven bedienen, kozen wij voor centrale nieuwbouw. Tegelijkertijd hebben wij de kans gegrepen om hier een adviescentrum te starten."



brandmeld- en ontruimingsinstallatie (bmi). Alle materialen voor de bmi zijn geleverd door Hertek: een Penta brandmeldcentrale, een geografisch brandmeldpaneel, een Penta bedieningspaneel, een ontruimingscentrale, een sprinklermeldcentrale (smc) en diverse decentrale apparatuur, zoals automatische rookmelders, handbrandmelders, sikkelsirenes, nevenindicatoren en een flitslicht. De bekabeling en aansluiting van alle componenten (brand en sprinkler) zijn verzorgd door Imtech Projects Zuid B.V. Hertek zorgde naast de apparatuur ook voor het in bedrijfstellen van de bmi en smc. Deze gecombineerde installatie werd door Hertek en Imtech samen getest. Verder heeft Hertek voor de brandmeldinstallatie een rapport van oplevering ingevuld, waarna beide installaties door een extern, onafhankelijk inspectiebureau zijn gecertificeerd.

TEVREDEN EINDGEBRUIKER

Rabobank Maastricht e.o. is tevreden over de brandveiligheid en de manier waarop het traject is verlopen. Mede daarom heeft de eindgebruiker een service- en onderhoudscontract met Hertek afgesloten en hebben twee medewerkers de cursus Opgelid Persoon bij Hertek gevolgd. Walpot: "Als er problemen waren geweest, had ik dat wel gemerkt, maar ik heb geen enkele klacht over Hertek gehoord. Het systeem werkt goed."

Guus Walpot:
'Het Hertek systeem werkt goed'.



Om de interactie tussen medewerkers te stimuleren ontwierp Architecten aan de Maas een spiraalvormige indeling met verspringende verdiepingsvloeren die onderling verbonden zijn. Twee centrale vides bieden continue zicht op andere verdiepingen. Die open en transparante indeling bevordert het gevoel van veiligheid, als een verlengstuk van de brandveiligheidsinstallatie.

BETROUWBARE INSTALLATIES

Voor de brandveiligheid van het bankgebouw stond Hertek voorgeschreven in het bestek. Daarnaast zijn er twee Basisdocumenten Brandbeveiliging (BdB's) opgesteld door een extern onafhankelijk inspectiebureau respectievelijk voor de sprinklerbeveiliging en de

Veilig logeren

Logeerhuis Ravensbos in Valkenburg stelt persoonlijk welbevinden centraal. Daarom koos de stichting Radar voor een nieuw zorgsysteem van Hertek, waarmee de cliënten zich nog prettiger en veiliger voelen.

De stichting Radar ondersteunt kinderen en volwassenen met een beperking op meer dan 200 locaties in Zuid-Limburg. Logeerhuis Ravensbos is er daar één van. Hier kunnen ouders hun kinderen laten verblijven, zodat zij zelf wat extra tijd voor zichzelf en andere gezinsleden hebben. Het logeerhuis biedt tijdelijk onderdak aan 120 cliënten in verschillende leeftijdsgroepen. Katja Boumans, één van de 35 medewerkers, begeleidt 18+ jongeren. "Wij zijn een soort hotel, dat gasten zo veel mogelijk een vakantiegevoel wil geven. Bij ons staat gezelligheid voorop, zoals bij een logeerpartijtje."

GOEDE ERVARING

Naast gezelligheid willen de deskundige begeleiders van Radar ook zekerheid kunnen bieden aan ouders en cliënten. "Wij moeten alert kunnen reageren, ook tijdens een nachtdienst. Dat techniek daarbij kan helpen, had ik bij een andere zorginstelling gezien. Daar gebruiken ze een systeem van Hertek dat heel veilig en betrouwbaar werkt." Haar enthousiasme sloeg over op Radar, die besloot om Logeerhuis Ravensbos uit te rusten met een zorgsysteem van Hertek.



pen, had ik bij een andere zorginstelling gezien. Daar gebruiken ze een systeem van Hertek dat heel veilig en betrouwbaar werkt." Haar enthousiasme sloeg over op Radar, die besloot om Logeerhuis Ravensbos uit te rusten met een zorgsysteem van Hertek.

NIEUW SYSTEEM

Sinds een half jaar zijn 28 logeerkamers voorzien van kamerunits, die centraal bij de receptie uitgeluisterd kunnen worden. In hetzelfde systeem zijn ook deurmelders en bewegingssensoren opgenomen en er is een DECT-toestel aan gekoppeld, zodat een eventuele slaapwacht doormeldingen kan ontvangen. Bovendien kan het systeem uitgebreid worden met videocamera's.

SNEL GEWEND

Boumans is erg content met het zorgsysteem. "Wij kunnen per kamer en per cliënt de gevoeligheid instellen om akoestisch uit te luisteren. Als wij uitluisteren gaat er een lampje op de kamerunit branden en weet de cliënt dat wij hem horen. Dat stelt hem gerust, met name ouderen, die vaak wat angstiger zijn. Wij zijn ook eerder bij de cliënten en hoeven hen niet meer met nachtrondes te storen. Het systeem is dus betrouwbaarder én rustiger voor de cliënten. Natuurlijk moet je als zorgverlener wennen aan de geluiden en het instellen van de cliëntbezetting. Maar daarvoor is maar één advies: veel ermee werken!"

'Cliënten zijn nu meer gerustgesteld'