

HET SCHIP



HET BLIJE BEDRIJF

EEN EIGENWIJZE KIJK OP ONDERNEMEN

Een schip als metafoor voor een bedrijf in de maritieme industrie, hoe vanzelfsprekend kan het zijn? Toch kwam het niet als eerste op. En ook niet vanzelf. Er is lang over nagedacht en misschien klopt het niet voor de volle 100%, maar met een beetje buigen en passen, blijkt toch bij elk hoofdstuk hoeveel een bedrijf en een varend schip op elkaar lijken.

Een schip, het leven op een schip, is een gemeenschap op zichzelf. Net als een bedrijf. Elke ruimte, elke afdeling heeft zijn eigen specifieke taak, maar staat niet op zichzelf. De brug kan niets zonder de machinekamer. De machinisten kunnen niks als de kok ze niet regelmatig een maaltijd voorzet. En wat is het nut van een kok als er geen mensen zijn om voor te koken?


Zonder de verschillende afdelingen, zonder

de mensen komt het schip stil te liggen. Het is *teamwork*. Elke schakel is belangrijk en nodig. Net als in een bedrijf en net als in het 'echte' leven.


Wij geloven in het blije bedrijf, in een bedrijf waar de klant echt centraal staat. Waar we binding hebben met onze markt, ons werk, onze collega's en waar de voorwaarden aanwezig zijn om met plezier te werken. Een bedrijf waarin mensen gepassioneerd zijn voor het vak en met plezier naar hun werk gaan. Waar de eigen verantwoordelijkheid vanzelfsprekend is en het dagelijkse werklevens niet geregeerd wordt door procedures en regels. Waar we graag een stapje extra zetten voor de klant. Niet omdat het moet van de baas, maar omdat service verlenen in de genen zit.


[GA NAAR HET SCHIP >](#)

1 Zee
pagina 9

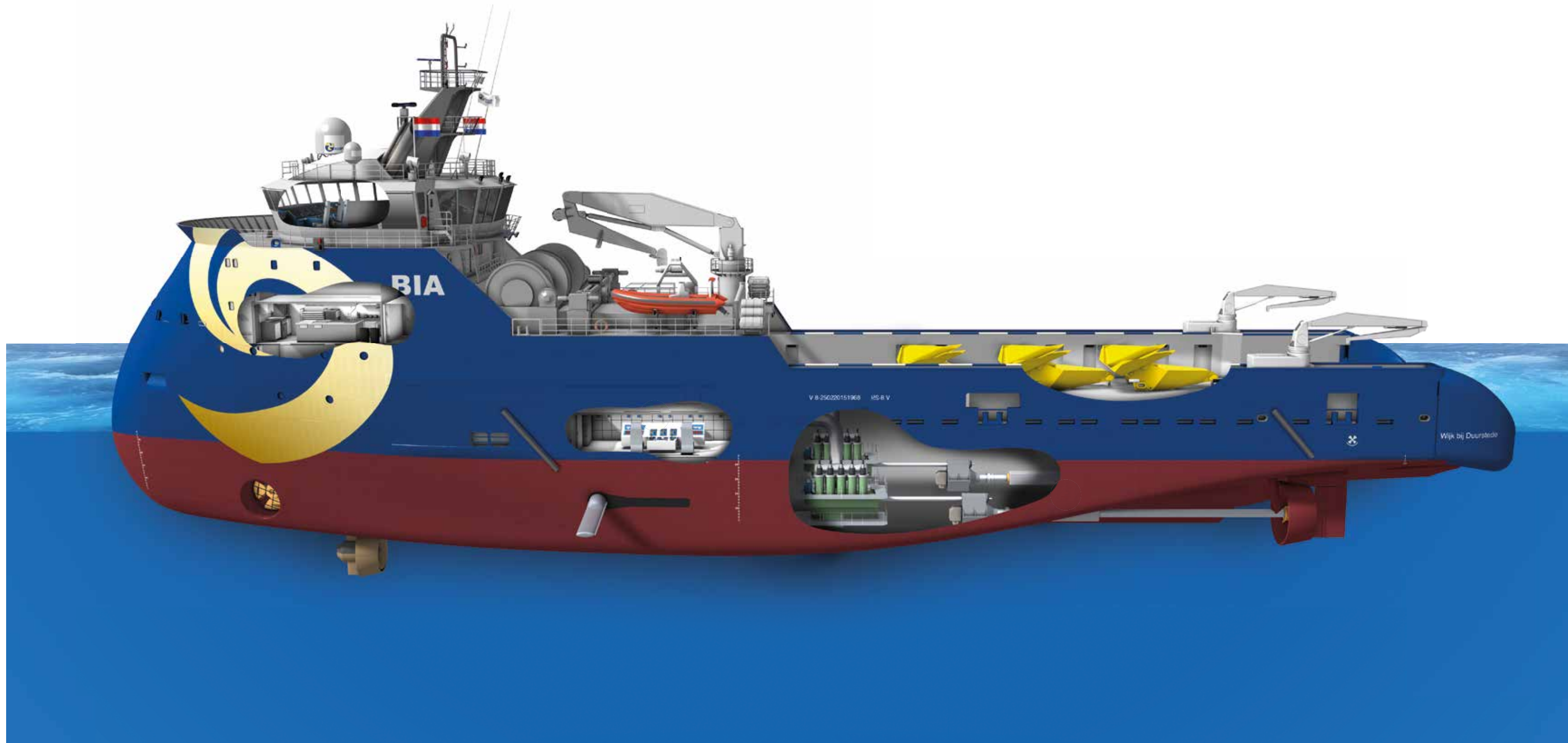

2 Brug
pagina 15


3 Machinekamer
pagina 21


4 Kombuis
pagina 27


5 Dek
pagina 33


6 Control room
pagina 39

7 Scheepswerf
pagina 45


8 Rederij
pagina 51


9 Aankomsthaven
pagina 57


10 Schroef
pagina 63


11 Schroefwater
pagina 69


12 Kompas
pagina 75


MACHINEKAMER



Wie ooit heeft gewerkt in de machiniekamer heeft zijn hart verpand aan het gepok van een diesel, de geur van smeerolie en het fluiten van een generator. Het is er lawaaiig en warm, alles is er staal, ramen ontbreken en sommige plekken worden ondanks veel gepoets nooit schoon en toch voel je je hier gelukkig. Daarom staat de machiniekamer voor Hart & Ziel. Hier komt alles samen. De voortstuwing van het schip, het warme water uit de douche en het functioneren van de ankerlieren. Zonder machiniekamer ligt alles op een schip stil. De wijze waarop machinisten service verlenen is voor hen normaal en al stappen ook zij wel eens met het verkeerde been uit bed, ze zijn doorgaans bevlogen en gepassioneerd voor hun vak.

Service verlenen is een vak apart. Wie ervoor kiest – zoals wij – moet zichzelf elke dag weer in dienst stellen van de klant. Het lijkt eenvoudig, maar het vereist een focus op die klant die je niet elke dag tegenkomt. Het is geen hogere wiskunde. Het is vrij simpel zelfs: zet de klant centraal en verplaats jezelf in zijn positie.

Wil iemand vier keer doorverbonden worden om te horen dat degene die hij zoekt, vandaag vrij is? *Nee.*
 Wil iemand een loodgieter die de kapotte verwarming pas over drie weken komt maken, omdat hij geen onderdelen op voorraad heeft? *Nee.*
 De loodgieter die er iets op verzint – al is het maar tijdelijk – die loodgieter wil iedereen. Want het vriest buiten en drie weken wachten is geen optie.

Een machinist leert op jonge leeftijd dat de kapitein maar één ding wil: het moet gefixt worden. Hoe? *Jij bent de machinist, dus vogel het maar uit.* Deze verantwoordelijkheid creëert een groot zelfoplossend vermogen en dat is wat een AEGIR-monteur onderscheidt. Dat is wat onze monteurs onderscheidt. Hij regelt het. Linksom-rechtsom, want hij is niet alleen een verantwoordelijke serviceverlener, maar ook onze ambassadeur. Het gezicht voor het bedrijf dat hem gekozen heeft om uitzonderlijk goede service te verlenen.

IN DE FAMILIE

Ik loop al van kinds af aan in een overall te sleutelen. Het zit in de familie. Beter met de handen dan met de boeken. Ik doe graag een stapje extra voor een klant. Moet ook, vind ik, want een goeie monteur is heel flexibel. Hij verplaatst zich in de situatie van de klant en vindt door kennis en ervaring altijd een passende oplossing. Heel zelfredzaam ook. Je valt een klant nooit lastig met kleine dingen en je schiet ook niet in de stress als het even geen tekstboekklus is.

« **PETER VERSTEEG**
engineer seal service

JE VROUW

Een goede service-monteur is integer en capabel. Service-monteur wil je zijn of niet. Dit is moeilijk uit te leggen. Maar als je het wilt zijn en je vrouw kan er niet tegen dat je wekenlang van huis bent, dan is dit beroep geen optie voor je. De diversiteit van het werk, de mensen en situaties maken dit werk leuk.

« **JAN-WILLEM MEIJER**
engineer propulsion service



BEELDEN

// linker pagina

NO. 1

*Reparaties
doen op een
onmogelijke plek.*

NO. 2

*Een nieuw
lager plaatsen in
Antwerpen.*

NO. 3

*Een reparatieklus
aan de schroefas
in volle gang.*



BEELDEN

// rechter pagina

NO. 4

*Een lekkende
seal moet direct
vervangen worden
in Hawaï.*

NO. 5

*Deze boegschroef
wordt afloat
gerepareerd in
Rotterdam*

NO. 6

*Niet zo prettig: een
steiger bouwen op
een sterke stroom.*

Leuk en anders aan AEGIR is dat we allemaal hetzelfde willen. Een top service-bedrijf neerzetten zonder blabla en dat lukt, maar we moeten wel waken voor ons kwaliteitsniveau nu we zo snel groeien. Blijven doen wat we beloven, vind ik belangrijk.

Peter Versteeg
service engineer seals



GEDREVEN

De gedreven service engineer, dat ben ik. Ik begon op 1 april 1989, maar het was geen grap. Ik vind en vond mijn werk fantastisch! Ik ontmoet mensen, ik reis en ik ben het antwoord op de problemen van de klant. Als je gebruikmakend van al je kennis en vakmanschap een probleem oplost, doe je het goed. Natuurlijk moet je ook een positieve houding hebben, maar als alles goed gaat en de klus is geklaard, dan ben ik een gelukkig mens.

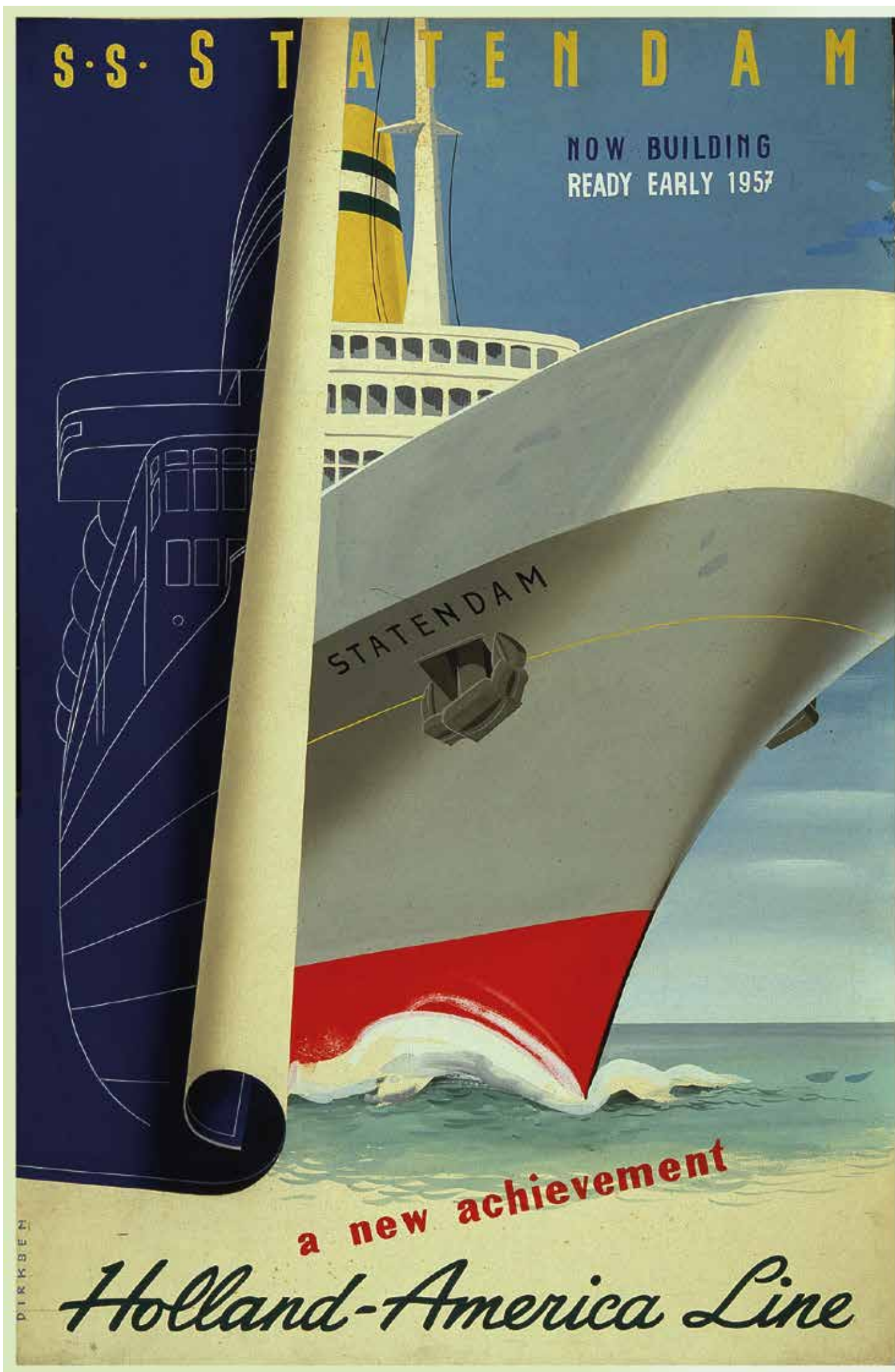
« **CHOR K LEW**
engineer seal service Singapore

KARAKTER

Je wordt een goede service-monteur als het echt in je karakter zit. Je houdt van vrijheid, zelfstandig werken en van een uitdaging. Je moet flexibel zijn, want je weet nooit wanneer je gaat, hoe het daar zal zijn en hoelang de klus zal duren.

« **ANTON FONKEN**
engineer propulsion service

REDERIJ



Hoe leeg een zee ook kan lijken, een schip vaart nooit alleen. Er zijn altijd schepen die met ze opvaren, al zie je die soms alleen op de radar. Er is de wal, oproepbaar via de satelliet. Er is de kustwacht die te hulp kan schieten. Er is de sleepboot die het schip binnenbrengt wanneer dat nodig is. Je bent dus nooit alleen.

Een serviceverlener in een niche krijgt vroeger of later te maken met vragen die aanpalende activiteiten betreffen. Als die vragen zich blijven herhalen, moet je er wat mee. Het hoort niet bij de core business, maar ligt te zeer in het verlengde om het te negeren. Wat doe je daarmee?

1. Zeg *Nee sorry* en doe er niets mee.
2. Haal gespecialiseerde mensen in huis.
3. Zoek een goed bedrijf en ga er een partnerschap mee aan.

De eerste vinden wij klantvriendelijk, dus geen optie. De tweede is reëel. We kunnen het dienstenpakket uitbreiden en in de breedte groeien. Het grootste nadeel hiervan is dat je – op termijn – een moloch, een supertanker wordt. Minder flexibel, minder manoeuvreerbaar. Het is evenwel een optie, zolang we er maar heel zorgvuldig

mee omgaan. De derde is evenzeer reëel. We zoeken een specialistisch bedrijf, of stellen specialisten in staat dit op te zetten en gaan een partnerschap aan. We kunnen onze klant helpen, zonder te verbreden en als we een aandeel in het bedrijf verwerven, kunnen we bovendien onze kernwaarden en visie inbrengen. Zo ontstaat een 'rederij' van bedrijven. We varen met dezelfde kleuren, maar op verschillende schepen. We hebben onze eigen specialismen, en werken samen waar nodig om service, kennis en kunde te leveren aan onze klant.

Internationale verkoopagenten zijn ook partners. Zij zijn onze ogen en oren in de lokale markt. Ze kennen de mores van het gebied en weten wat daar wel/niet werkt. We gaan met hen graag een langetermijnrelatie aan, waarbij wij tot de top 3 van zijn agentschappen willen horen. Wij zorgen goed voor hen, zodat zij goed voor ons zorgen. Een rechtstreekse aanvraag bieden we dus altijd aan via de agent. We houden niet langer dan strikt noodzakelijk commissie vast. Maar werkt het niet, dan nemen we afscheid, want zij zijn tenslotte onze ambassadeurs.

ONZE AGENTEN

GROOT-BRITANNIË

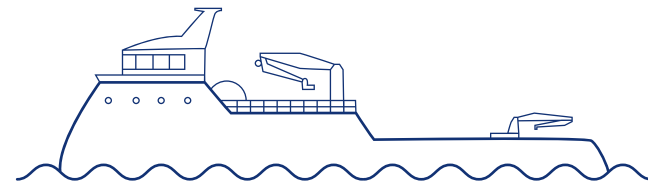


// agent naam

Dave Newell

relatie sinds: 2001

'Ik kan gerust zeggen dat ik de 'oudste' agent ben en daar ben ik ook trots op. Het is zo leuk om een zakenrelatie te hebben waar je zomaar binnen kunt lopen en een gesprek kunt hebben over het leven of over werk. Net zoals het uitkomt. Open en eerlijk, dat is heel bijzonder. Memorabel is onze recente samenwerking rond de conversie van hun eerste Air seal. We hebben het binnen acht weken voor elkaar gekregen en dat is inclusief alle benodigde goedkeuringen en installatie. Een heel bijzonder project!'



'Wat ik heel erg waardeer is, dat ze er altijd voor me waren als ik ze nodig had. Dat blijft je bij.'

GRIEKENLAND



// agent naam

Apostolos Athanassiou

relatie sinds: 2008

'Ik kan mijn relatie met AEGIR het beste beschrijven als familie. We hebben onze goede tijden en soms hebben we last van turbulentie. Maar uiteindelijk vinden we het allemaal prettig om bij elkaar te zijn om te eten, lachen, varen en praten. Toen ik hen ontmoette vond ik ze aardig, vriendelijk, maar ook ambitieus. Ze wilden iets veranderen aan de wijze waarop de grote jongens met serviceverlening omgingen. Ze wilden buitengewone service en hoogwaardige producten leveren. Dat gevoel is nog hetzelfde ondanks de groei.'

POLEN



// agent naam

Krzysztof Kaminski

relatie sinds: 2006

'Onze relatie met de directie van AEGIR stamt uit de tijd dat ze nog voor JCM-L werkten. We kunnen dus gerust zeggen dat het een langlopende samenwerking is. En een buitengewone goede ook, mogen we wel zeggen. Wij kennen AEGIR als een zeer betrouwbaar en professioneel bedrijf met een focus op de vraag van de klant, heel erg zoals wij. We passen dus goed bij elkaar.'

RUSLAND



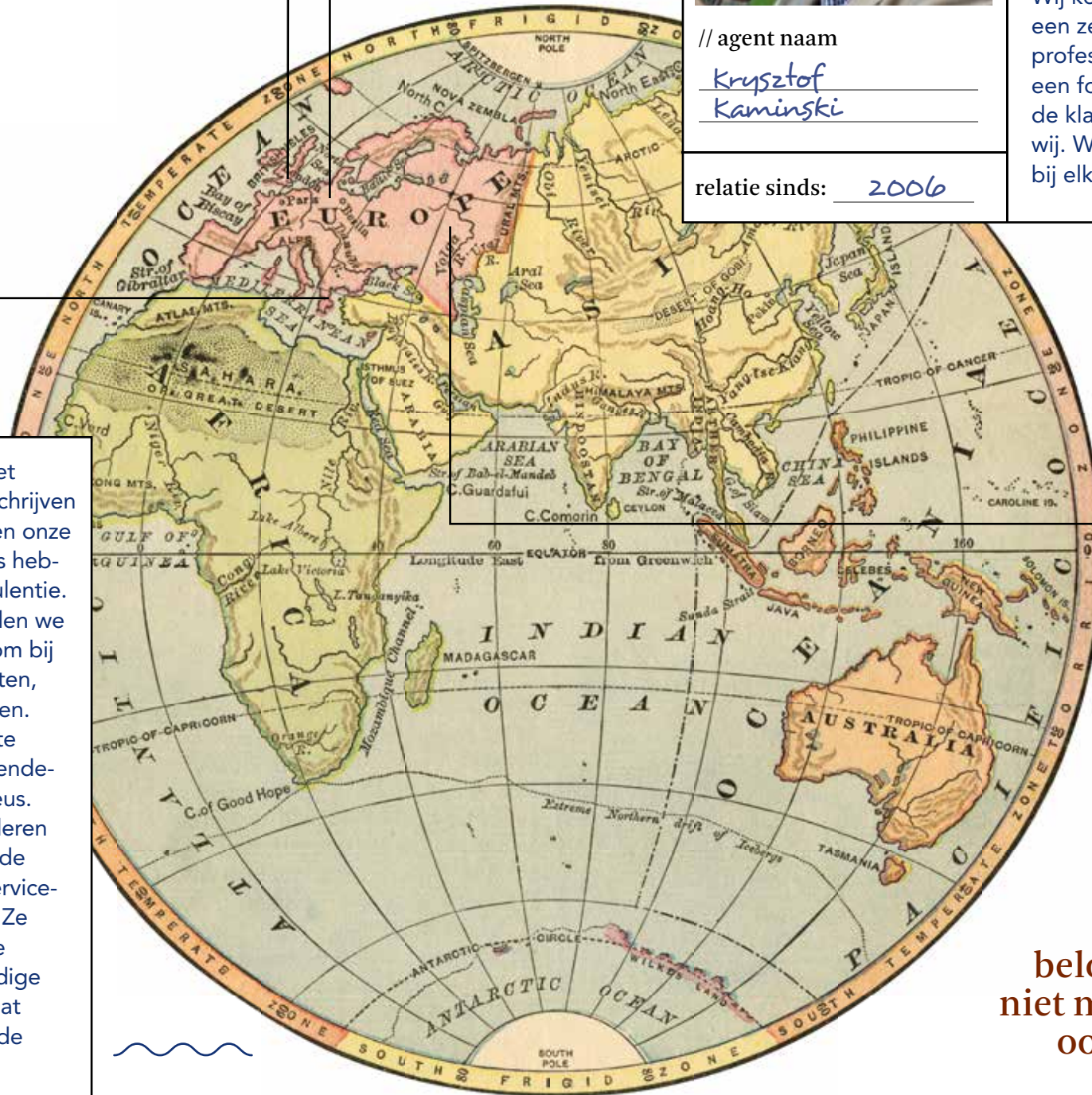
// agent naam

Pavel Ivanov

relatie sinds: 2003

'Ik ontmoette Ruud veertien, vijftien jaar geleden op de laatste dag van de Poseidonia Exhibition in Griekenland. Het was puur toeval, een typisch geval van de juiste man op de juiste plek en tijd. Ik bemande een stand en we raakten aan de praat. Niets speciaals eigenlijk, maar via de e-mail bleven we praten en zo is de samenwerking ontstaan. Werken voor AEGIR heeft me geholpen om de maritieme professional te worden die ik nu ben.'

'Ze doen wat ze beloven, ze beloven niet meer, maar doen ook nooit minder. Dat tekent ze.'



SCHROEF



Een beter symbool voor vooruitgang is er eigenlijk niet. De schroef geeft stuwkracht en die stuwkracht is enorm toegenomen met de evolutie van de schroef zelf. Van een handgedreven wormwiel naar een zes-blad high skew schroef of verstelbare schroef. Vooruitgang is niet te stoppen. Verandering is een constant proces. Stilstand is geen optie, zelfs al zou je het willen. Alles en iedereen gaat door. En dus doe je mee. Maar niet omdat het moet, maar omdat je jezelf steeds wilt verbeteren.

Je volgt de veranderingen in de markt, de veranderende eisen, de nieuwste technologie en bepaalt wat dat voor jouw product of service betekent. Testen en zoeken naar verbetering van materiaal of vorm leiden tot productverbetering. Bijscholing tot kundiger personeel. Achterover leunen en denken dat het vanzelf goed blijft gaan, is levensgevaarlijk. Je focus richten op een omzetverdubbeling in vijf jaar is geen interessant doel. Waar het

echt om gaat is, of je je werk goed doet en hoe je het kunt verbeteren.

Voor ons betekent dat, dat we willen luisteren naar onze klant. We vragen er gewoon naar. En als die klant je een 8,5 geeft, kun je denken: *Da's goed gedaan. We zijn er.* Maar zo werkt het natuurlijk niet. Eenmaal over je blijdschap heen, moet je denken: *Waarom kregen we geen 9? Wat moeten we doen om de volgende keer wel een 9 te krijgen? Is onze manier wel de beste manier? Kan het ook anders? Wat kunnen we verbeteren? Wat kan optimaler? Waar laten we nog wat liggen? Moeten we meer samenwerkingsverbanden aangaan? Hoe kunnen we ons product of onze service optimaliseren en verbeteren? Oftewel: wat is er nodig om klant-voorkeur te krijgen? Hoe houden we hem vast en hoe kunnen we groeien, zonder onze uitgangspunten en principes los te laten? Dat is pas echt interessant, dat is vooruitgang.*



RUUD MUIS
MANAGING DIRECTOR

AEGIR heeft een stevige, onafhankelijke positie in de internationale maritieme industrie ingenomen. En dat met een visie die afwijkt van wat gebruikelijk is. Maar de ontwikkeling van een bedrijf mag nooit stilstaan. We moeten ervoor zorgen dat het DNA, dat ons tot hier gebracht heeft, ook leidend blijft. Onze mensen blijven uitdagen om verbeteringen voor te stellen die het onderscheidend vermogen van AEGIR voor onze klanten vergroot.

HANS DEKKER
SALES DIRECTOR

Wij doen alles voor de klant, altijd. Het ergste wat ons kan gebeuren is dat wij zeggen dat het niet kan, en een ander het probleem wel oplost. Dat mag dus niet gaan gebeuren.

MARTIN VISSER
DIRECTOR PROPULSION SERVICE

Voor mij zijn er twee essentiële punten. 1. Je goede mensen vasthouden en de verworven kennis en kunde verankeren en meegeven aan nieuwe mensen. 2. De organisatie zo inrichten dat we een groter bedrijf zijn, maar met dezelfde kwalificaties als het kleine bedrijf dat we waren.



BEELDEN

// linker pagina

NO. 1

v.l.n.r.:

Hans Dekker, Ruud Muis, Martin Visser

// rechter pagina

NO. 2

Verschillende schepsschroeven.

2