



## ***Management Actieplan 2024***

***Jos van der Graaf Onroerend Goed B.V.***

Werkmaatschappijen

**Jos van der Graaf B.V.  
Gebr. van der Graaf B.V.**

Helmholtzstraat 11  
3316 GJ Dordrecht

Telefoon 078-6164552

## Inhoudsopgave

<b>1.0</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Kwaliteitsmanagement	
<b>2.0</b>	<b>Bedrijfsomgeving</b>	<b>4</b>
2.1	Belangrijke interne en externe factoren	
2.2	Verwachtingen van belanghebbenden	
2.3	Sterkte- zwakte analyse	
2.4	Managementsysteem (toepassingsgebied)	
<b>3.0</b>	<b>Leiderschap en betrokkenheid</b>	<b>6</b>
3.1	Doel Kwaliteitsmanagement	
3.2	Beleid (Uitgangspunten)	
3.3	Verdeling TVB (Management)	
3.4	Bedrijfsorganisatie	
<b>4.0</b>	<b>Planning</b>	<b>9</b>
4.1	Management Actieplan	
4.2	Planning IKZ	
<b>5.0</b>	<b>Ondersteuning</b>	<b>10</b>
5.1	Bedrijfsorganisatie	
5.2	Bedrijfsmiddelen	
5.3	Communicatie	
5.4	Documentbeheer	
<b>6.0</b>	<b>Uitvoering</b>	<b>10</b>
6.1	Bedrijfsproces	
6.2	Bedrijfsorganisatie	
<b>7.0</b>	<b>Evaluatie prestaties</b>	<b>12</b>
7.1	Managemen review	
7.2	Kwaliteitsniveau	
7.3	Risicobeheersing	
7.4	Bereikte resultaten	
<b>8.0</b>	<b>Verbetering</b>	<b>14</b>
8.1	Werkvoorraad	
8.2	Energietransitie	
8.3	Kwaliteitsverbetering	

## 1.0 Inleiding

Met dit Management Actieplan (MAP) wordt in 2024 sturing gegeven aan de uitvoering van Kwaliteitsmanagement met behulp van het Managementsysteem Integrale Kwaliteitszorg (IKZ). Aan het eind van het kalenderjaar worden de bereikte resultaten van relevante onderdelen overgenomen naar de Directiebeoordeling en vastgelegd in het Directieverslag (DV). Het actuele MAP met het Directieverslag (DV) zijn de basis voor het MAP voor het volgende kalenderjaar, in combinatie met de voor het nieuwe jaar gewenste resultaten/doelstellingen.

## 1.1 Kwaliteitsmanagement

Met Kwaliteitsmanagement en het gebruik van het Managementsysteem beoogt de Directie de prestaties van de organisatie te verbeteren en te beschikken over een basis voor duurzame ontwikkelinitiatieven. Een en ander in de verwachting dat;

- consequent wordt voorzien in producten en diensten die voldoen aan de eisen van de klant, alsmede de van toepassing zijnde wet- en regelgeving,
- middelen en methoden beschikbaar zijn om de klanttevredenheid (in- en extern) te beheersen,
- de organisatie wordt gestimuleerd om risico's aan te pakken met te realiseren doelstellingen,
- de werkwijze aantoonbaar, meetbaar en controleerbaar is ten behoeve van voortdurende prestatieverbetering.

Het consequent voldoen aan eisen en ingaan op toekomstige behoeften en verwachtingen moet een uitdaging zijn voor de organisatie in een steeds meer dynamische en complexe omgeving.

Door middel van procesbenadering en risico-gebaseerd denken, moet Kwaliteitsmanagement zorgen voor het treffen van preventieve beheersmaatregelen om negatieve effecten te minimaliseren.

*Kwaliteitsmanagement is gebaseerd op de volgende principes;*

- Klantgerichtheid
- Leiderschap
- Betrokkenheid van medewerkers
- Procesbenadering
- Verbetering
- Op bewijs gebaseerde besluitvorming
- Relatiemanagement

*Procesbenadering geeft;*

- inzicht in een samenhangend geheel van de werkzaamheden
- een toegevoegde waarde voor het nadenken over processen
- mogelijkheden voor doeltreffende procesprestaties
- verbetering van processen op basis van evaluatie van gegevens

## 2.0 Bedrijfsomgeving

### 2.1 Belangrijke interne en externe factoren (context)

#### Intern

- Bedrijfscultuur
- Niveau kennis en ervaring
- Technologische ontwikkelingen
- Prestatieniveau organisatie
- Arbeidsomstandigheden
- Milieuaspecten
- Resultaten Directiebeoordeling 2023

#### Extern

- Ontwikkelingen wet- en regelgeving
- Technologische ontwikkelingen
- Ontwikkelingen in de markt
- Wet- en regelgeving
- maatschappelijke en economische omstandigheden

Voornoemd overzicht moet tenminste elk kwartaal in het Kwaliteitsoverleg (KO) worden gecontroleerd op actualiteit en volledigheid. Wijzigingen moeten worden beoordeeld op hun effecten op de werkwijze zoals vastgelegd in het Managementsysteem.

### 2.2 Verwachtingen van belanghebbenden (stakeholders)

<b>Belanghebbenden</b>	<b>Belang</b>	<b>Invloed</b>	<b>Actie</b>
<b>Intern</b>			
Medewerkers	Zeer hoog	Zeer hoog	Tevreden houden
Directie	Zeer hoog	Zeer hoog	Tevreden houden
Aandeelhouders	Zeer hoog	Zeer hoog	Tevreden houden
<b>Extern</b>			
Opdrachtgevers	Zeer hoog	Zeer hoog	Tevreden houden
Omwonenden (bedrijfshuisvesting)	Matig	Laag	Op de hoogte houden
Leveranciers	Zeer hoog	Hoog	Tevreden houden
Regelgevende/inspecterende instanties	Matig	Zeer hoog	Op de hoogte blijven
Samenwerkende partijen	Zeer hoog	Hoog	Tevreden houden
Concurrenten	Matig	Hoog	Op de hoogte blijven

Voornoemd overzicht moet jaarlijks door het KO worden gecontroleerd op actualiteit en volledigheid. Wijzigingen moeten worden beoordeeld op hun effecten op de werkwijze zoals vastgelegd in het Managementsysteem.

### 2.3 Sterkte- Zwakteanalyse (contextanalyse/strategische risico's)

<b>Interne analyse</b>	<b>Externe analyse</b>
<b>Sterke punten</b>	<b>Kansen</b>
Functioneren conform geldige kwalificaties	Verbreiding van het productenpakket
Flexibele organisatie met korte communicatielijnen	Verhogen van de efficiency
Ruime kennis en ervaring in de branche	Vergroten van het afzetgebied
Betrouwbare (bedrijfs) middelen en voorzieningen	Inspelen op innovatieve ontwikkelingen
Inspelen op verwachtingen van opdrachtgever	Kwalificatieomvang ISO/VCA/CO2/BRL
Niveau van scholing en vorming	Positie van kleine ondernemingen
Positieve klanttevredenheid	Energietransitie
Uitvoeren verbeterprojecten op basis van PDCA-cyclus	Verlengen MGO contracten
Verlengen MGO contracten	Uitbreiden kwalificatieomvang (ISO 14001)
	Gebruik subsidieregelingen (o.a. SEBB/SEPP)
<b>Zwakke punten</b>	<b>Bedreiging</b>
Beperkt inzicht in procesbeheersing	Eisen en verwachtingen van klanten
Nieuwe uitdagingen, concrete doelstellingen	Ontwikkelingen wet- en regelgeving
Werken met prestatie-indicatoren	Toenemende technologische innovatie
VGM inzet en betrokkenheid medewerkers	Afstemming product-scholing en vorming
Deskundigheid en ervaring aanvullende capaciteit	Mogelijkheden voor aanvulling capaciteit
	Vitaliteit van de organisatie
	Eisen ten aanzien van inzet arbeidsmiddelen
	Grensoverschrijdend gedrag
	Zero emissie in 2025 bij o.a. Gem. Dordrecht
	Gemeentebeleid inzake vereiste normen (BRL)

De analyse geeft inzicht omtrent de externe en interne belangrijke punten (Issues) ofwel strategische risico's die wij voortdurend moeten monitoren en beoordelen. Vanuit Directie wordt initiatief verwacht teneinde onderwerpen die in 2024 aandacht vereisen en/of op grond van bereikte resultaten van verbeterprojecten afgesloten kunnen worden. Via het Directieverslag wordt daarop ingespeeld.

### 2.4 Managementsysteem (toepassingsgebied)

Het Managementsysteem is opgezet op basis van het eigen bedrijfsproces in combinatie met de eisen en verwachtingen vanuit de ISO 9001;2015, ISO 14001;2015, VCA 2017/6.0, CO2 Prestatieladder N5 en BRL 9334. Het Managementsysteem is van toepassing op het volgende toepassingsgebied;

**Jos van der Graaf B.V.** Het uitvoeren van diverse werkzaamheden ten behoeve van de grond-, weg- en waterbouw waarin begrepen rioleringswerkzaamheden, grondwerken en bestrating

**Gebr. van der Graaf B.V.** Het lokaliseren van ondergrondse infrastructuur

Veranderingen in de werkwijze kunnen van invloed zijn op het voornoemde toepassingsgebied, hetgeen door het KO regelmatig moet worden gecontroleerd,

## 3.0 Leiderschap en betrokkenheid

### 3.1 Doel (algemeen)

Door middel van Kwaliteitsmanagement en het Managementsysteem toont de Directie aan dat;

- a. De organisatie in staat is om consequent producten en diensten te leveren die voldoen aan de eisen van de klant en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- b. De organisatie zich ten doel stelt om de kwaliteit van product, dienst en organisatie te verhogen door het systeem doeltreffend toe te passen, met inbegrip van de processen voor verbetering.
- c. Het voldoen aan eisen van klanten en eisen uit de van toepassing zijnde wet- en regelgeving is gewaarborgd.

Dit algemene doel blijft voor 2024 ongewijzigd van kracht.

#### 3.1.1 *Missie (Waarom we bestaan)*

Jos van der Graaf geeft invulling aan haar leidende rol op het werkerrein van bestratingen, grondverzet en lokaliseren van de ondergrondse infrastructuur. Betrouwbaar alsmede met kennis en ervaring zorgt de onderneming voor vernieuwende producten. Voor klanten en voor een veilige, efficiënte en een servicegerichte werkwijze met actieve aandacht voor duurzaamheid. Jos van der Graaf streeft naar winstgevende groei die niet alleen bijdraagt aan de bedrijfsdoelstellingen, maar ook aan de economische, maatschappelijke en sociale ontwikkeling.

#### 3.1.2 *Visie (wat willen we zijn)*

Jos van der Graaf wil voorop lopen door inventiever te zijn dan anderen voor de kwaliteit van product en organisatie. Door de combinatie van het onder 1.1 genoemde werkerrein moet Jos van der Graaf voor de klant eerste keus zijn, voor de medewerkers een aantrekkelijke werkgever en voor aandeelhouders een onderneming die winstgevend haar positie versterkt. Door in te spelen op marktkansen en technologische ontwikkelingen wordt de klant een eigentijds product geboden.

#### 3.1.3 *Strategie (Hoe bereiken we dat)*

Jos van der Graaf heeft haar strategie gericht op de termijn van 2020 tot 2025. Met het doel de positie te versterken als specialist op het onder 1,1 genoemde werkerrein. De inzet omvat tevens een gerichte aandacht op behoud en verbetering van de kwaliteit aangaande product, organisatie en milieu. Ons Managementsysteem geeft daarbij de vereiste ondersteuning voor uitvoering van Kwaliteitsmanagement.

#### 3.1.4 *Werkmethode*

Voor het uitvoeren van ons beleid maken we gebruik van de in ons Managementsysteem vastgelegde werkwijze. Daarmee zijn onze werkzaamheden controlebaar en meetbaar gemaakt en wordt ons streven naar voortdurende verbetering van de kwaliteit van product en organisatie zichtbaar gemaakt. Dit streven is mede gebaseerd op de zogeheten Demming cirkel, waarbij de volgende stappen worden onderscheiden;

- Plan        Een verandering vooruit plannen, proberen te voorspellen wat de resultaten zijn
- Do         Het plan uitvoeren in kleine stappen onder gecontroleerde omstandigheden
- Check     Controleren of het te verwachten resultaat is of wordt bereikt
- Act        Het resultaat evalueren en het werkwijze standaardiseren of verbeteren

Veranderingen in de werkwijze worden waar mogelijk gerealiseerd door middel van verbeterprojecten met de daarvoor beschikbare middelen.

## 3.2 Beleid

De uitgangspunten voor het beleid zijn vastgelegd in de beleidsverklaring IKZ01-01/01.01 met een strategie gericht op kwaliteit van product en organisatie. Deze Beleidsverklaring is met de Directiebeoordeling waar nodig geactualiseerd en als bijlage aan het Directieverslag IKZ gekoppeld. Gelet op de ontwikkelingen binnen de organisatie met de verdeling van Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden (TVB) is het raadzaam om in 2024 te gaan werken met de Procuratieregeling.

## 3.3 Verdeling TVB

<b>Proces</b>	<b>IKZ01</b>	<b>Verantwoordelijk</b>	<b>Uitvoerend</b>
Directie/Bedrijfsvoering	1	Edward van der Graaf	Edward, Mark
Verkoop	2	Edward van der Graaf	Edward, Mark
Engineering	3	Edward van der Graaf	Edward, Mark
Inkoop	4	Edward van der Graaf	Edward, Mark, Marco
Werkvoorbereiding	5	Mark van der Graaf	Edward, Mark, Ron, Oesha
Uitvoering	6	Mark van der Graaf	Edward, Mark, Bezilius, Geert
Projectbewaking	7	Mark van der Graaf	Edward, Mark, Marco
Arbeidsmiddelen	8	Mark van der Graaf	Edward, Mark, Marco
Personeelszaken	9	Marco Wanner	Edward, Mark, Marco
Kwaliteitsmanagement	10	Edward van der Graaf	Edward, Mark, Bezilius, Geert, Marco

Voorts wordt verwezen naar de actuele Procuratieregeling IKZ01-01/02.03.

## 3.4 Wet- en regelgeving

### 3.4.1 Algemeen

Ontwikkelingen in de markt op het gebied van de zorg voor de kwaliteit worden steeds stringenter en verder uitgebreid. Daarom is het van belang om deze ontwikkelingen nauwlettend te volgen en waar nodig tijdig daarop in te spelen. Dit is een belangrijke taak van het KO met advisering aan Directie. Voor een actueel overzicht van geldende bedrijfsnormen, wordt verwezen naar IKZ0-01/04.03.

### 3.4.3 Circulair ondernemen

Jos van der Graaf blijft graag op de hoogte van innovatieve business- en sales oplossingen in de branche. Vanuit die achtergrond tracht Jos van der Graaf invulling te geven aan het proces Circulair ondernemen. Dit proces richt zich op herbruikbaar materiaal dat vrijkomt bij het verwijderen van bestaande bestrating.

### 3.4.3 Compliance management

Het voldoen aan de geldende wet- en regelgeving is een uiterst belangrijk uitgangspunt voor Jos van der Graaf en derhalve opgenomen in de Beleidsverklaring. Controle hierop is een jaarlijks terugkerende activiteit als onderdeel van de Directiebeoordeling (Directieverslag) en periodiek via het Kwaliteitsoverleg.

### 3.4.4 Veiligheidsladder

Voor grote projecten in de bouw, kan Jos van der Graaf geconfronteerd worden met het onderwerp "Veiligheid in de bouw". Daarnaast wordt meer en meer duidelijk dat ook Jos van der Graaf te maken krijgt met de Wet Kwaliteitsborging voor gebouwen. Daarnaast wordt de aansprakelijkheid van aannemers ten opzichte van particuliere en professionele opdrachtgevers uitgebreid.

### 3.4.5 Energiemanagement

De CO<sub>2</sub> ontwikkeling moet worden afgestemd op de ISO 50001 m.b.t. Energiemanagement. Op basis daarvan is het volgende Actieplan voor 2024 van toepassing;

#### Plan

Plan	Energiebeoordeling	Stand van zaken CO2 Emissie inventaris 2023
Plan/do	Energiedoelstellingen	Scope 1 CO2 uitstoot 1% minder dan 2023 Scope 2 CO2 Groene stroom aantoonbaar maken Scope 3 CO2 uitstoot beheersen
Check	Monitoring, meting, analyse en evaluatie energieprestatie	halfjaarlijks CO2 Emissie inventaris (voortgangscntrole) Jaarlijkse interne CO2 Audit
Act	Afwijkingen en corrigerende maatregelen	Periodiek Kwaliteitsoverleg, Planning IKZ Proces risicobeheersing

De algemeen doelstelling in het kader van de CO<sub>2</sub> Prestatieladder blijft het waar mogelijk en zinvol verminderen van de CO<sub>2</sub> uitstoot als gevolg van de werkzaamheden op locatie.

#### Plan van aanpak

##### Scope 1

Alternatieve brandstof voor Diesel Milieubewuste aanschaf materieel Communicatie in- en extern	Opgenomen in het rapport CO2 Emissie inventaris 2023 Algemeen reeds uitgevoerde beleid voortzetten Nieuwsflits en CO2 Emissie inventaris
--	--

##### Scope 2

Elektriciteit Groene stroom	Aanschaf en gebruik apparatuur en verlichting op kantoor De herkomst via de leverancier met certificaat aantoonbaar
--------------------------------	--

##### Scope 3

Reduceren brandstofverbruik Milieubewuste aanschaf materieel Communicatie in- en extern	Intern transport en machines op locatie Algemeen reeds uitgevoerde beleid voortzetten Nieuwsflits en CO2 Emissie inventaris
---	---

Afwijkingen bewust behandelen Informatiebehoefte Deelname aan initiatie en initiatieven	Het gebruik van het proces Risicobeheersing stimuleren Gebruik maken van internet en info concullega's Inventariseren bestaande initiatieven in de branche Kijken naar interessante initiatieven in de branche
---	---

De bereikte resultaten moeten halfjaarlijks aantoonbaar worden bijgehouden in de CO<sub>2</sub> Emissie inventaris (CO<sub>2</sub> voortgangsrapportage) en jaarlijks samengevat in de Directiebeoordeling.



## 4.0 Planning

### 4.1 Management Actieplan

Het MAP 2024 is opgesteld op basis van de Directiebeoordeling 2023 (Directieverslag) in combinatie met een samenvatting van verslagen van het Kwaliteitsoverleg. De voortgang van het MAP moet door het KO regelmatig worden gecontroleerd en waar nodig aangepast. Voor de voortgang lijkt meer aandacht gewenst voor de CO2 ontwikkeling en met name de daarvoor vereiste externe communicatie. Voorts moet gebruik worden gemaakt van de methode zoals aangegeven onder 3.4.5.

### 4.2 Planning IKZ

Het Managementsysteem is het gedocumenteerde raamwerk waarmee sturing wordt gegeven aan de uitvoering van Kwaliteitsmanagement. De op inhoud en toepassing van het systeem afgegeven certificaten moeten geldig gehouden worden om als speler op de markt voor het toepassingsgebied gehandhaafd te blijven. Voor 2024 moeten tenminste de volgende processen worden beoordeeld.

#### *Interne Procesbeoordeling*

Directie	Bedrijfsvoering	IKZ01 hoofdstuk 1
Kwaliteitsmanagement	Kwaliteitsbeheersing	IKZ01 hoofdstuk 10-1
	Procesbeheersing	IKZ01 hoofdstuk 10-2
	Risicobeheersing	IKZ01 hoofdstuk 10-3
	ISO 9001/14001	interne toets
	VCA** / CO2 prestatie	interne toets
	BRL 9334	interne toets
	Projectbewaking	beoordeling 2023 afronden

De overige processen moeten gedurende de geldigheidsperiode van de certificaten worden beoordeeld. Deze planning start in 2024 met het afronden van het in 2023 beoordeelde proces Projectbewaking. Aanvullingen zijn afhankelijk van de dagelijkse ervaringen in de praktijk.

#### *Normcontrole (Kiwa)*

NEN ISO 9001; 2015	1 <sup>e</sup> opvolging
NEN ISO 14001; 2015	1 <sup>e</sup> opvolging
CO2 Prestatieladder 3.1	her-verlening
VCA** 2017/6.0	1 <sup>e</sup> opvolging
BRL 9334	jaarlijkse opvolging (kantoor en projecten)

De voor deze normcontroles gemaakte afspraken moeten in de planning worden opgenomen.

## 5.0 Ondersteuning

### 5.1 Bedrijfsorganisatie

De structuur van de organisatie wordt gevormd door Jos van der Graaf Onroerend Goed B.V. met de daarin opgenomen werkmaatschappijen Jos van der Graaf B.V. en Gebr. van der Graaf B,V, Voor een overzicht van het personeelsbestand per 31-12-2023 wordt verwezen naar het Directieverslag. Eventuele veranderingen in de structuur alsmede het personeelsbestand moeten via het KO worden gecontroleerd en waar nodig in de systeemdokumentatie worden verwerkt. Voorts moet er door het KO op worden toegezien dat de competentie van de medewerkers alsmede het VGM-gedrag en bewustzijn op het gewenste niveau wordt gehouden.

### 5.2 Bedrijfsmiddelen

Voor uitvoering van de werkzaamheden stelt Jos van der Graaf de nodige bedrijfsmiddelen ter beschikking. Onder bedrijfsmiddelen wordt onder meer verstaan, de arbeidsmiddelen, de infrastructuur alsmede middelen voor monitoring en meten. Door het KO moet er op worden toegezien dat de registratie en het onderhoud van deze middelen actueel wordt gehouden en aan de wettelijke verplichtingen wordt voldaan. Het keuren van daarvoor in aanmerking komende componenten moet worden bewaakt.

### 5.3 Communicatie

Voor de formele communicatiestructuur wordt verwezen naar het geldende schema IKZ01-01/03.00. Het KO moet er op toezien dat de daarin genoemde overlegvormen voldoen aan de vereiste deelname en frequentie. Daarvoor gelden de volgende afspraken;

Directieoverleg	dagelijks informeel zonder agenda en/of verslaglegging
Kwaliteitsoverleg	maandelijks met agenda en verslaglegging
VGM overleg	tenminste 10x per jaar aangestuurd door een Nieuwsbrief vanuit het KO
CO <sub>2</sub> ontwikkeling	2x intern via een Nieuwsbrief en 2x in-/extern CO <sub>2</sub> Emissie inventaris

### 5.4 Documentbeheer

#### 5.4.1 Projectdocumenten

Voor de registratie en archivering van Projectdocumenten moet werkinstructie IKZ01-08/01.05 worden toegepast. Hierop moet worden gecontroleerd via het KO alsmede de Procesbeoordeling.

#### 5.4.2 Managementsysteem

De documentatie van het Managementsysteem moet via het KO actueel gehouden worden en omvat de volgende onderdelen;

IKZ01	R23	Procedureboek	Werkwijze van de organisatie
IKZ02	R10	Personeelsinstructie	Algemene personeelsinformatie
IKZ04	R9	Risico Inventarisatie & Evaluatie	Beheersing VGM risico's
IKZ05	R0	Handboek Proefsleuven	Werkwijze gericht op lokaliseren K&L
IKZ06	R0	Bedrijfsnoodplan	Veiligheids- en ontruimingsplan

#### 5.4.3 Certificering

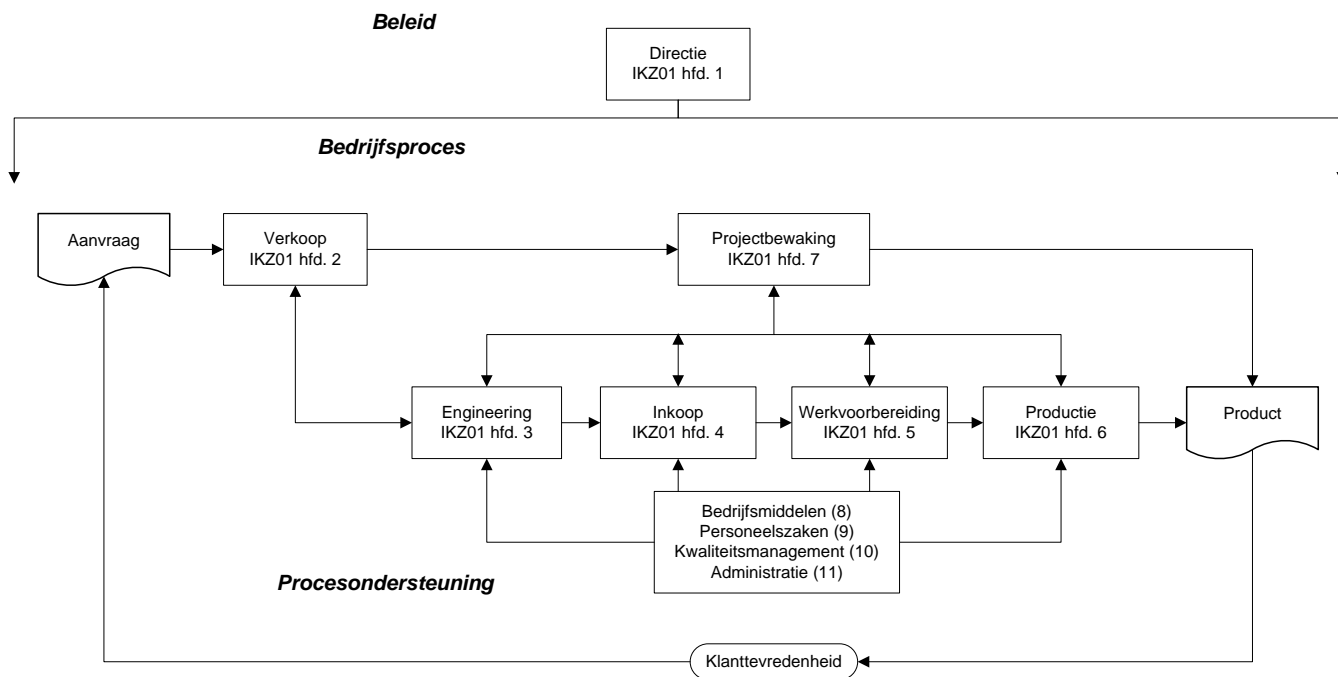
Het KO moet er op toezien dat de geldigheid van de volgende kwalificaties behouden blijft;

<b>Certificaat</b>	<b>Norm</b>	<b>Versie</b>	<b>Vervaldatum</b>
Systeem	ISO 9001	2015	18-08-2026
Systeem	ISO 14001	2015	14-06-2026
Proces	VCA**	2017/6.0	18-08-2026
Product	BRL 9334	2014	01-02-2026
Milieu	CO2 Prestatieladder N5	2015	10-07-2024

In 2024 moet de geldigheid van het certificaat CO2 Bewust worden verlengd, voor de overige certificaten geldt een jaarlijkse opvolging.

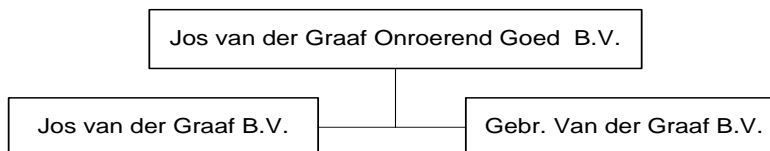
## 6.0 Uitvoering

### 6.1 Bedrijfsproces

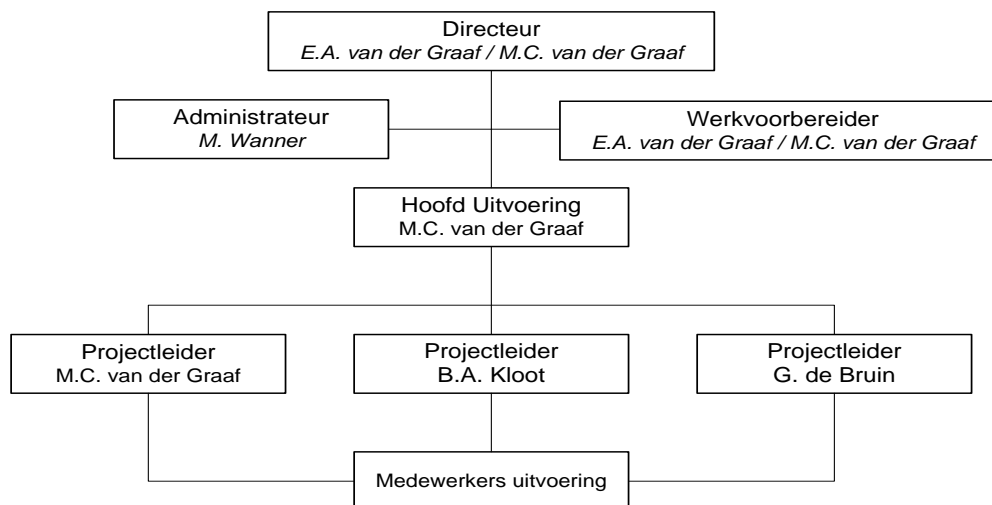


### 6.2 Bedrijfsorganisatie

#### Juridische structuur



#### Organisatiestructuur



## 7.0 Evaluatie van prestaties

### 7.1 Management Review

De kwaliteit van product en organisatie moet worden beheerst aan de hand van tijdens de werkzaamheden uitgevoerde controles en inspecties. Een en ander in overeenstemming met de in IKZ01 vastgelegde wijze en te gebruiken formulieren. De rapporten worden via het KO beoordeeld en via het KO Verslag gerapporteerd aan Directie, inclusief eventueel geadviseerde en/of getroffen maatregelen. Een samenvatting van ervaringen in een kalenderjaar moet worden opgenomen in de Directiebeoordeling.

### 7.2 Kwaliteitsniveau

Het kwaliteitsniveau van product en organisatie moet worden beheerst aan de hand van resultaten van uitgevoerde in combinatie met de per proces voor 2024 vastgestelde KPI's. Het uiteindelijk bereikte niveau moet worden opgenomen in de Directiebeoordeling.

<b>Proceskwaliteit</b>			
<b>Proces</b>	<b>KPI</b>	<b>Doel 2024</b>	<b>Resultaat 2024</b>
Bedrijfsvoering	Prestatieniveau	1% groei t.o.v. omzet 2023	
Verkoop	Werkvoorraad	4-6 weken voor 28 p	
Engineering	Productontwerp	Ontwerpkeuze	
Inkoop	Leverbetrouwbaarheid	Max. 2 afwijkingen	
	Geaccepteerde leveranciers	(A) leverancier aantal 10	
	Voorraadbeheer	Restmateriaal	
Werkvoorbereiding	Projectinformatie	Compleet, max. 5 afw.	
Uitvoering	Werkplekinspecties	Max. 2 afwijkingen per Projectleider	
	Productkwaliteit	Max. 2 afw. per PL	
Projectbewaking	Voortgang, kosten, opbrengsten	Geen afw. per project	
Arbeidsmiddelen	Reparatie/Keuring	Max. 2 incidenten	
Kwaliteitsmanagement	Procesbeoordeling	Max. 2 afw. per proces	
	Normcontroles CI	Geen KT of T	
	Klanttevredenheid	Minder dan 5 klachten	
	Risicobeheersing	Bedrijfsongevallen 0	
Scope 1 CO2	Milieubelasting verminderen	1% t.o.v. 2023	
Scope 2 CO2	Herkomst groene stroom	certificaat	
Scope 3 CO2	Milieubelasting	Beheersen	
	Suggesties voor verbetering	Zo veel mogelijk	
Personeelszaken	Personeelsverloop	Zo gering mogelijk	
	Verzuim	Percentage max. 4%	
	Gebruik voorgeschreven PBM	Geen afwijkingen	

## 7.3 Risicobeheersing

Als risico moet worden gezien elke waarneming of gebeurtenis die een (negatief) effect heeft of zou kunnen hebben op de kwaliteit van product en organisatie. Om een indruk te hebben omtrent de aard, omvang en frequentie van risico's door het uitvoeren van de werkzaamheden, moet gebruik worden gemaakt van het Meldingsregister. Dit register moet worden beheerd door het KO en elk kwartaal ter informatie meegestuurd met het KO Verslag. Waar zinvol moet voor de behandeling van een risicomelding worden verwezen naar een Meldingsrapport IKZ01-10/03.11.

Voor een onderbouwing van het kwaliteitsniveau, zijn hierna enkele achtergronden nader toegelicht.

### 7.3.1 Productkwaliteit

De kwaliteit van een product of dienst moet worden beoordeeld alvorens het project aan de klant op te leveren. Het resultaat van de in 2024 uitgevoerde beoordelingen moet in tabelvorm worden vastgelegd en opgenomen in de Directiebeoordeling.

Onder product wordt verstaan het geheel van een functioneel werkend systeem of installatie.

Bij het beoordelen van de productkwaliteit zijn o.a. de volgende aspecten betrokken;

- Het productontwerp is getoetst op functie en doelmatige werking (engineering)
- Voldaan wordt aan de overeengekomen eisen en verwachtingen van de klant
- Aantoonbaar wordt voldaan aan de voor het product geldende wet- en regelgeving
- Tussentijdse inspecties en controles zijn naar behoren uitgevoerd en gedocumenteerd

Voor een verantwoorde beoordeling moet tenminste 10% van het aantal geleverde producten worden beoordeeld, evenredig verdeeld over de onderdelen van het gecertificeerde toepassingsgebied (2.4). Het vereiste aantal uitgevoerde beoordelingen moet via het Kwaliteitsoverleg worden gecontroleerd, in het KO-verslag worden vastgelegd en opgenomen in de Directiebeoordeling.

### 7.3.2 Risicobeheer

Voor het beoordelen en analyseren van risico's vanuit de dagelijkse praktijk, moet de volgende indeling van het Meldingsregister worden aangehouden.

<b>Kwaliteitsrisico</b>	<b>Mogelijke gevolgen</b>
Klacht	Ontevreden klant, collega of andere persoon
Waarneming	Willekeurige voor de werkzaamheden relevante waarneming
Afwijking	Afwijken van bestaande afspraken met financiële gevolgen
Suggestie voor verbetering	Efficiency werkwijze, verminderen risico's
Diversen	Gebeurtenissen niet in te delen in voornoemde categorieën
<b>Veiligheidsrisico</b>	<b>Mogelijke gevolgen</b>
Gevaarlijke situatie	Ongeval, al of niet met persoonlijk letsel
Gevaarlijke handeling	Ongeval, al of niet met persoonlijk letsel
Bijna ongeval	Ongeval, bij iets andere omstandigheden
Ongeval	Persoonlijk letsel, arbeidsverlies
<b>Milieurisico</b>	<b>Mogelijke gevolgen</b>
Milieu-incident	Schade aan milieu, al of niet met persoonlijk letsel
<b>Normrisico</b>	<b>Mogelijke gevolgen</b>
Tekortkoming	Maatregelen vereist om probleem op te lossen
Kritische tekortkoming	Verlies van geldigheid kwalificatie/certificaat

## **8.0 Verbetering**

Het Managementsysteem is gebaseerd op het bedrijfsproces met de daarin opgenomen deelprocessen en hun onderlinge samenhang. Daarmee is de werkwijze van de organisatie aantoonbaar, meetbaar en beheersbaar gemaakt. Door de werkwijze van het Kwaliteitsoverleg (KO) te baseren op de indeling van de ISO normering, wordt automatisch voldaan aan de zogenaamde PDCA-cyclus. Daarmee wordt tevens de uitvoering van verbeterprojecten aantoonbaar en beheerst.

### **8.1 Werkvoorraad**

Het beheersen van de werkvoorraad moet worden gezien als een doorlopend project, waarbij het streven is gericht op een werkvoorraad van 4 tot 6 weken voor 28 medewerkers inclusief tijdelijke krachten. Deze doelstelling is verwerkt in de voor 2024 geldende KPI's en opgenomen in het MAP 2024. Met de bestaande MGO contracten moet deze doelstelling haalbaar worden geacht.

### **8.2 Energietransitie**

Door gebruik te maken van de voor de CO2 Prestatieladder in combinatie met de ISO 14001 vereiste gegevens en documentatie, moet invulling worden gegeven aan de wettelijke verplichtingen in het kader van de Omgevingswet. Derhalve is besloten om de eerdere projecten Milieuzorg en CO2 Prestatie te combineren onder de naam Energietransitie. Voor dit project is een Projectplan van toepassing met als projectdoel in 2050 te voldoen aan de wettelijke verplichting om "zero emissie" te ondernemen. Over de voortgang van dit project moet door het KO worden gerapporteerd aan Directie met een jaarlijkse samenvatting voor de Directiebeoordeling.

### **8.3 Kwaliteitsverbetering**

Ook Kwaliteitsverbetering moet worden gezien als een lang lopend project met als doel de kans op fouten met bijbehorende gevolgen in kosten en tijd zo veel mogelijk te verminderen. Voor dit doel is de werkwijze vastgelegd in het Managementsysteem IKZ en is daarmee meetbaar en controleerbaar gemaakt. Door daarbij te kiezen voor de meest relevante normen voor de kwaliteit en veiligheid met de daaraan gekoppelde certificering, wordt deze doelstelling aantoonbaar gemaakt. Door het KO moet worden bepaald of voor een specifieke verbetering een Projectplan moet worden gemaakt. De voortgang van projecten moet worden bewaakt door het KO en via de verslaglegging aan de Directie worden gerapporteerd. In een kalenderjaar bereikte resultaten moeten worden opgenomen in de Directiebeoordeling.