

# KLOET

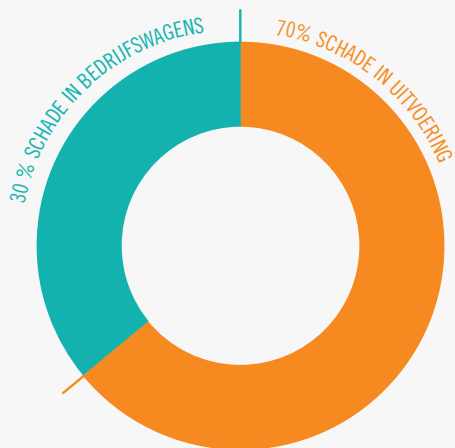
## VEILIGHEIDS RAPPORT 2012

OVERZICHT

### SAMENVATTENDE RESULTATEN OVER 2012

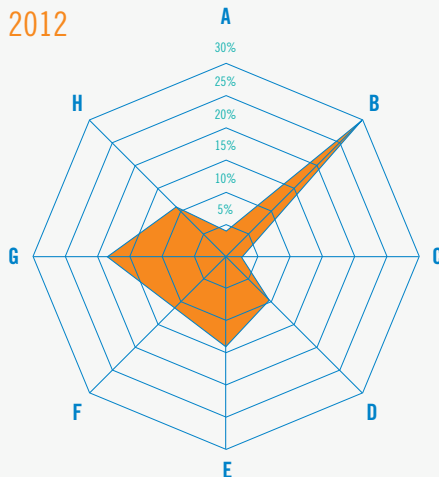
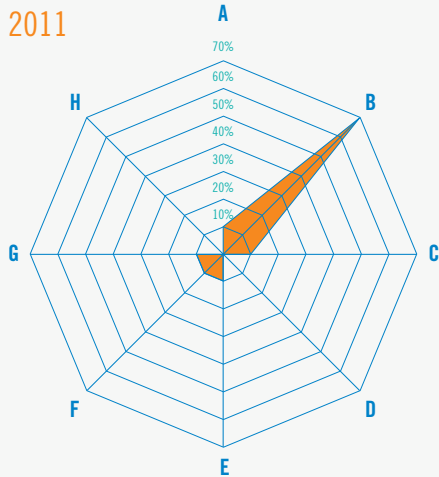


### SCHADES



0% ONGEVAL MET (POTENTIELE) MILIEUSCHADE

### SAMENVATTENDE RESULTATEN OVER 2012



A. BEKWAAMHEID B. TIJD OF MOEITE C. ACCEPTATIE  
ONVEILIGHEID D. GEEN PERSOONLIJK VOORDEEL  
E. GEBREKIGE PROCEDURES F. ONVOLDOENDE  
WERKVOORBEREIDING G. MIDDELEN ONTOEREIKEND  
H. EXTERNE FACTOREN

### MELDING VAN DE MAAND

#### JANUARI JOHN KRABBENDAM

VERLENGSNOER VOOR OPLADEN HOOGWERKER  
LATEN LIGGEN

#### FEBRUARI GEEN

#### MAART PETER SLEEUWAEGEN

SMEULENDE EMMER ZAAGSEL DOOR  
WEGGEGOOIDE PEUK

#### APRIL OMORO REIJKE

LOSZITTEND LEUNINGWERK HOOGWERKER

#### MEI CEES VAN GULIK

WEGGEZAKTE STOEPTEGELS NIET STABIEL VOOR  
HOOGWERKER

#### JUNI BRAM KABOUW

MATERIEEL VEILIG WEGLEGGEN IN WERKPLAATS  
BIJ FESTIVITEITEN

#### JULI RON STEDEHOUDER

TIJDIG VERSLETEN TRAP OPGEMERKT EN  
AFGEKEURD

#### AUGUSTUS RENÉ VAN BEEST

BEKNELLINGSGEVAAR BIJ HEFSTEIGER

#### SEPTEMBER OMORO REIJKE

LOSZITTEND LEUNINGWERK BALKON/GALERIJ

#### OKTOBER DENNIS DE HAAN

GEDRAAIDE STAALKABELS VAN  
HANGBRUGINSTALLATIE

#### NOVEMBER DENNIS DEKKER

BESCHADIGDE ELEKTRISCHE SNOEREN VAN  
'FEIN-CUTTERS'

#### DECEMBER ROY STOFFELS

TIJDIG ASBEST IN PLAATMATERIAAL HERKEND

### MELDER VAN HET JAAR

## OMORO REIJKE

### VGM-NSPECTIES

# 110

IN 2012 WERDEN 110 **WERKPLEKINSPECTIES**  
UITGEVOERD DOOR DE OPERATIONEEL  
LEIDINGGEVENDEN, VAAK IN HET BIJZIJN VAN  
HET AANSPEEKPUNT OP HET BETREFFENDE  
WERK. DAARNAAST HEEFT DE DIRECTIE  
STEEKPROEFGEWIJS WERKPLEKINSPECTIES  
VERRICHT.

### DOELSTELLINGEN EN AANDACHTSPUNTEN 2013



### TOTAAL AANTAL MELDINGEN

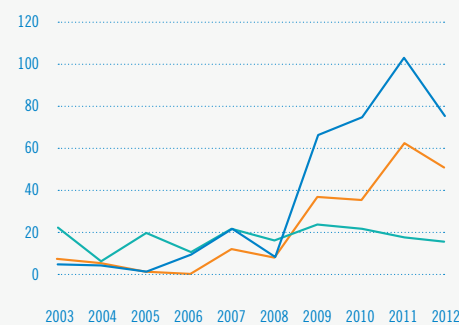
# +28

MELDINGEN ZIJN EEN GRAADMETER VOOR  
HET BEWUSTZIJN OP HET GEBIED VAN  
KWALITEIT, VEILIGHEID, GEZONDHEID EN  
MILIEU. IN 2012 ZIJN ER ZOVEEL MELDINGEN  
GEDAAN DAT HET AANTAL DOOR DE  
**MAGISCHE LIJN VAN 200** IS GESCHOTEN.

### AANTAL POSITIEVE OPMERKINGEN

# 72

### IN- EN EXTERNE OPMERKINGEN



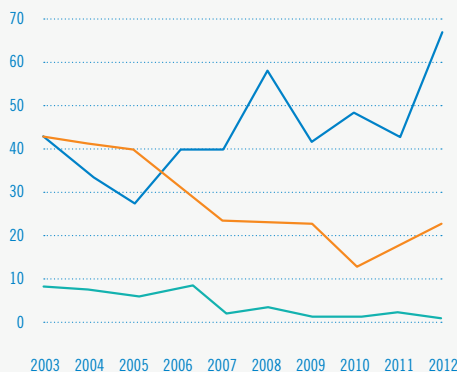
POSITIEVE OPMERKINGEN DOEL: MIN 150  
NEGATIEVE OPMERKINGEN DOEL: MAX 150  
INTERNE OPMERKINGEN DOEL: MIN 30

### TOTAAL AANTAL MELDINGEN

# 228

### BIJNA ONGEVALLen

BIJNA ONGEVALLen DOEL: 85 (RES=67)  
SCHADES DOEL: 15 (RES = 22)  
ONGEVALLen DOEL: 0



GEVAARLIJKE SITUATIES / SCHADES / ONGEVALLen

# KLOET

## VEILIGHEIDS RAPPORT 2012

TOEGELICHT

## 0. INLEIDING

Verantwoord en duurzaam ondernemen is altijd een integraal onderdeel van ons DNA geweest. Lang voordat maatschappelijk verantwoord ondernemerschap een ‘trending topic’ werd, zette Kloet al in op het optimaliseren van werkcondities, het bestendigen van klantrelaties en transparante in- en externe communicatie. Dit zijn in onze optiek essentiële voorwaarden voor duurzaam zakelijk succes, waarbij niet quick wins of eenmalige winstmaximalisatie maatgevend zijn, maar de toegevoegde waarde die we hebben voor onze werknemers, opdrachtgevers, de maatschappij en het milieu waar we deel van uitmaken.

In dit sociaal jaarverslag lichten we onze inspanningen op het gebied van kwaliteit, veiligheid, gezondheid en milieu op een open en transparante wijze toe. Daarnaast geven we inzicht in onze mvo-ambities op de middellange termijn. Dit doen we niet alleen voor onszelf, maar ook omdat we andere onderhoudsorganisaties willen inspireren. De onderhoudsbranche is immers ‘van oudsher’ een arbeidsintensieve sector en ontplooit activiteiten die direct betrekking hebben op duurzaamheid, zowel wat betreft de aard van de werkzaamheden (gedegen onderhoud verlengt de levensduur van gebouwen) als wat betreft de werkwijze (ondoorzicht onderhoudswerk is verspilling en kan zelfs schade veroorzaken).

Welk project we ook oppakken, er zijn altijd mensen bij betrokken. De uitspraak dat mensen het grootste kapitaal van bedrijven zijn, gaat in ons geval dan ook zeker op. Dit is een van de belangrijkste redenen waarom we volop investeren in veilige werkwijzen. Bovendien beseffen we ons dat we in een bredere maatschappelijke context opereren. Daarom zetten we alles op alles om de impact van onze activiteiten op de omgeving en het milieu te minimaliseren.

## 1. RESULTATEN OP HET GEBIED VAN KWALITEIT, VEILIGHEID, GEZONDHEID EN MILIEU

### 1.0 SAMENVATTENDE RESULTATEN OVER 2012

De lat voor kwaliteit, veiligheid, gezondheid en milieu ligt hoog. De aantallen en aard van de door ons ontvan-

gen meldingen, maken inzichtelijk of we het hoge ambitieniveau inderdaad hebben waargemaakt. In 2012 werden ruim 200 meldingen ontvangen. Ongevallen komen gelukkig nauwelijks voor. De trend dat het aantal externe klachten daalt en het aantal complimenten toeneemt, heeft zich in 2012 voortgezet. Ondanks deze positieve ontwikkelingen, werden niet alle doelstellingen behaald. Dit betekent dat we ook in 2013 zullen blijven inzetten op het optimaliseren van onze kwaliteit, veiligheid, gezondheid en milieustrategie.

In onderstaande tabel is een overzicht van het totaal aantal meldingen, doelstellingen en resultaten weergegeven.

#### SAMENVATTENDE RESULTATEN OVER 2012

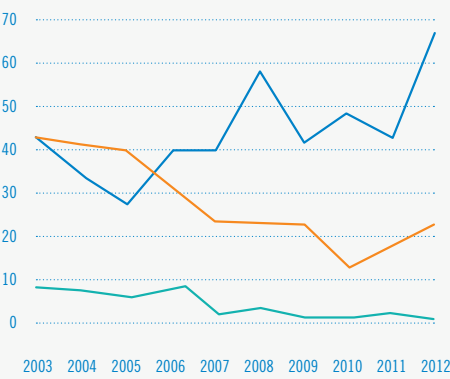
ONGEVAL MET VERZUIM	doelstelling 2012 0	uitkomst 2012 1
ONGEVAL MET Aangepast Werk	0	0
ONGEVAL ZONDER VERZUIM	0	0
EHBO-ONGEVAL EN/OF EERSTE HULP	max 0	2
ONGEVAL MET (POTENTIELE) MILIEUSCHADE	max 3	0
SCHADE IN DE UITVOERING	max 15	17
SCHADE AAN BEDRIJFSWAGENS	min 4	7
(BIJNA) ONGEVAL MELDING	max 85	87
NEGatieve EXterne OPMERKINGEN	min 150	49
PosITieve EXterne OPMERKINGEN	min 150	272
INTERNE OPMERKINGEN	min 30	15

### 1.1 BIJNA ONGEVALLen

Meldingen maken zichtbaar wat de effecten van lacunes in ons VGM-beleid zijn. In onderstaande grafiek zijn deze meldingen gespecificeerd. Hieruit blijkt dat ongevallen nauwelijks voorkomen; een indicatie dat de borging middels de VCA certificering goed is verzorgd. Het aantal schadegevallen is helaas gestegen. Ook het aantal ‘bijna ongevallen’ is toegenomen. Dat laatste is positief, want (1) dit geeft aan dat werknemers zich bewust zijn van veiligheidsaspecten en (2) stelt ons in staat potentiële knelpunten snel en slagvaardig op te lossen. In 2012 heeft zich één vervelend voorval voorgedaan. Bij het verstappen op een rolsteiger is een medewerker van ongeveer 3,5 meter hoogte naar beneden gevallen. Gelukkig is hij inmiddels volledig hersteld. Aan dit ongeluk lag geen technisch defect ten grondslag. Wel hebben we onze medewerkers nogmaals gewezen op het belang van zorgvuldige opbouw en geconcentreerd werken.

#### BIJNA ONGEVALLen

BIJNA ONGEVALLen DOEL: 85 (RES=67)  
SCHADES DOEL: 15 (RES = 22)  
ONGEVALLen DOEL: 0



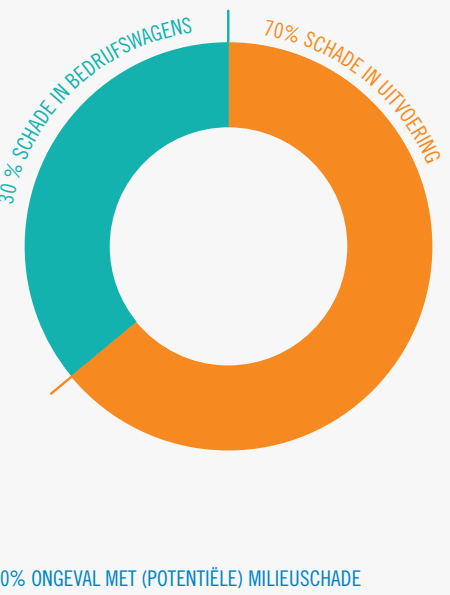
GEVAARLIJKE SITUATIES / SCHADES / ONGEVALLen

## 1.2 SCHADES

Kloet onderscheidt drie soorten schade: aan bedrijfs-wagens, aan het milieu en in de uitvoering. Deze laatste schadevorm komt het meest voor. Aandachtspunten blijven:

- Als vervoermiddelen, bouwketen of andere goederen onbeheerd worden achtergelaten, kunnen ze door vandalisme beschadigd raken en/of worden gestolen.
- Het verkeer is druk, het zicht niet altijd optimaal. Dus rijd defensief!
- Bij het manoeuvreren met de hoogwerker kan makkelijk iets geraakt worden. Tijdig afzetten van de locatie en goede oriëntatie bij de start van het werk kunnen dergelijke botsingen voorkomen.
- Bij het afvalden met de hangbakinstallatie worden soms onverwachte obstakels geraakt.
- Door onoplettendheid of pech kan het gebeuren dat bezittingen van bewoners worden beschadigd, bijvoorbeeld door verfspatten. We betrekken bewoners daarom intensief bij onze werkzaamheden, zodat zij zich beter bewust zijn van dergelijke risico's en passende maatregelen kunnen nemen. Zo zijn in 2012 speciale bewonersbrochures ontwikkeld, waarin helder wordt toegelicht hoe zij hun woonomgeving ‘onderhoudsveilig’ kunnen maken.
- Middels trainingen en taak-risico-analyses verwachten we meer grip te krijgen op ‘kleine’ risico's.

#### SCHADES



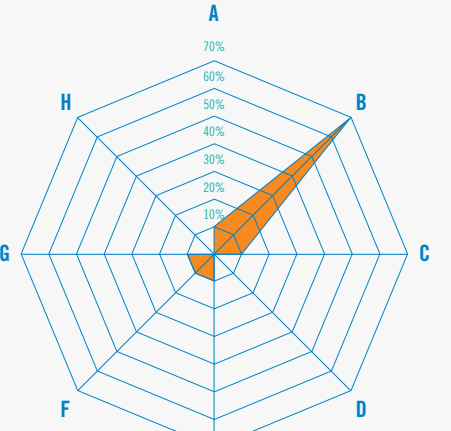
## 1.3 LEERMOMENTEN OP BASIS VAN HET BIJNA ONGEVALLen ANALYSE SYSTEEM

Kloet stimuleert en archiveert al jarenlang meldingen van (bijna) ongevallen, leermomenten, ideeën en suggesties. Om de veiligheidssituatie structureel te verbeteren en het ‘VGM bewustzijn’ van onze medewerkers te stimuleren, hebben we een interne methodiek ontwikkeld, waarmee de achterliggende oorzaken helder in kaart kunnen worden gebracht. Dit systeem – BOAS – is in 2012 geïmplementeerd. Maandelijks werden leidinggevenden uitgenodigd om de resultaten te bespreken, waarbij verschillende invalshoeken werden gekozen. Deze aanpak leidt ertoe dat leidinggevenden persoonlijke factoren (de ‘schuldvraag’) loslaten en op zoek gaan naar taakgebonden factoren. Hoewel medewerkers uiteraard (mede)verantwoordelijk blijven voor de eigen veiligheid, kunnen gevaarlijke situaties zo beter worden aangepakt, bijvoorbeeld door instructies, procedures, middelen en werkmethodes aan te passen. Aan de hand van BOAS werd inzicht verkregen in:

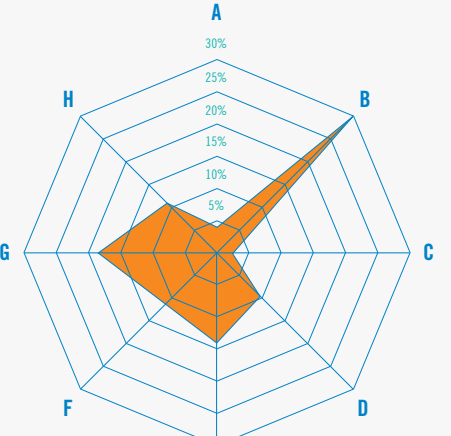
- KENNISASPECTEN  
In sommige gevallen bleek de kennis niet toereikend. Dit speelt met name bij asbest dat op onverwachte plekken aanwezig is. Het is van belang dat medewerkers worden toegerust om asbest snel te herkennen, zodat vlot kan worden ingegrepen.
- NIET VOLDOENDE TIJD OF MOEITE OM DE SITUATIE TE ANALYSEREN  
Dit komt relatief vaak voor. Het betreft allerlei gevaarlijke situaties, variërend van losliggende tegels of kapot materieel tot struikelgevaar door ‘zwerende’ materialen. Rustig werken en oplettendheid kunnen, naast een hernieuwde focus op orde en netheid, dergelijke situaties helpen voorkomen.
- ONVOLDOENDE VEILIGHEIDSBEWUSTZIJN  
Een hoog VGM bewustzijn vraagt om het volgen van procedures en/of veilige werkmethodes. Als die niet worden nagekomen, kan dat tot gevaarlijke situaties leiden, zoals onveilig opgebouwde rolsteigers. De oplossing schuilt in het vergroten van het VGM bewustzijn.
- GEEN PERSOONLIJK VOORDEEL  
Kapot gereedschap of klimmaterieel dat achtergelaten wordt, levert een probleem op voor de volgende gebruiker. Als iets stuk gaat, moet dit direct worden gemeld, ook als dat geen ‘persoonlijk voordeel’ voor de melder met zich meebrengt.
- GEBREKKIGE PROCEDURES  
Om diefstal op locatie te voorkomen en vandalisme tegen te gaan, moeten medewerkers zich bewust zijn van de risico's. Betere afspraken en procedures kunnen uitkomst bieden.
- WERKVOORBEREIDING EN COMMUNICATIE  
Hoe beter voorbereid er gestart wordt, hoe veiliger de werkzaamheden verlopen. Een goed voorbeeld is de opbouw van vaste steigers, die bepalend is voor de veilige uitvoering van het werk. Maar ook informatie over hoe het werk precies uitgevoerd moet worden, behoort tot deze categorie.
- ONTOEREIKENDE MIDDELEN  
Het gaat om middelen, die niet goed in te zetten waren. Met inventiviteit worden vaak oplossingen bedacht om veilige inzet te borgen. Bijvoorbeeld het plaatsen van extra rijplaten om een drassige ondergrond te stabiliseren. Maar het kan ook gaan om middelen die niet deugdelijk zijn en vervangen moeten worden.
- EXTERNE FACTOREN  
Dit betreft onveilige situaties vanuit onverwachte hoek. Denk bijvoorbeeld aan struikelgevaar door wegspoelend zand onder tegels of valgevaar vanwege loszittend leuningwerk van hoogwerkers of balkons.

#### LEERMOMENTEN OP BASIS VAN HET BOAS-SYSTEEM

2011



2012



A. BEKWAAMHEID  
B. TIJD OF MOEITE  
C. ACCEPTATIE ONVEILIGHEID  
D. GEEN PERSOONLIJK VOORDEEL  
E. GEBREKKIGE PROCEDURES  
F. ONVOLDOENDE WERKVOORBEREIDING  
G. MIDDELEN ONTOEREIKEND  
H. EXTERNE FACTOREN

### 1.4 MELDING VAN DE MAAND

Kloet stimuleert medewerkers om bijna-ongevallen, gevaarlijke handelingen en situaties te melden, zodat hier lering uit getrokken kan worden. Pas als we weten waar het mis dreigt te gaan, kunnen we immers de juiste maatregelen nemen. Een van de manieren waarop we het doen van meldingen aantrekkelijk maken, is door de ‘beste melding’ maandelijks te belonen. Eens per jaar wordt bovendien een prijs voor de beste melding van het jaar uitgereikt. In 2012 waren dit de belangrijkste meldingen:

#### MELDING VAN DE MAAND

JANUARI JOHN KRABBENDAM

VERLENGSNOER VOOR OPLADEN HOOGWERKER LATEN LIGGEN

FEBRUARI GEEN

MAART PETER SLEEUWAEGEN

SMEULENDE EMMER ZAAGSEL DOOR WEGGEGOOIDE PEUK

APRIL OMORO REIJKE

LOSZITTEND LEUNINGWERK HOOGWERKER

MEI CEES VAN GULIK

WEGGEZAKTE STOEPTEGELS NIET STABIEL VOOR HOOGWERKER

JUNI BRAM KABOUW

MATERIEEL VEILIG WEGLEGGEN IN WERKPLAATS BIJ FESTIVITEITEN

JULI RON STEDEHOUDER

TIJDIG VERSLETEN TRAP OPGEMERKT EN AFGEKEURD

AUGUSTUS RENÉ VAN BEEST

BEKNELLINGSGEVAAR BIJ HEFSTEIGER

SEPTEMBER OMORO REIJKE

LOSZITTEND LEUNINGWERK BALKON/GALERIJ

OKTOBER DENNIS DE HAAN

GEDRAaide STAALKABELS VAN HANGBRUGINSTALLATIE

NOVEMBER DENNIS DEKKER

BESCHADIGDE ELEKTRISCHE SNOEREN VAN ‘FEIN-CUTTERS’

DECEMBER ROY STOFFELS

TIJDIG ASBEST IN PLAATMATERIAAL HERKEND

Omoro Reijke is melder van het jaar 2012 geworden. Hij heeft twee keer een gevaarlijke situatie gesignaleerd die tot ‘melding van de maand’ werd uitgeroepen. In april constateerde hij loszittend leuningwerk bij een hoogwerker. Het betrof een hoogwerker met een vijf meter brede korf, die ingeklapt naar het project werd vervoerd. Bij aflevering zette de chauffeur de korf op. Daarbij behoren uiteraard alle veiligheidsplannen geplaatst te worden. Gelukkig werd tijdig geconstateerd dat dit niet correct was gebeurd, waarna het hersteld kon worden voordat zich een gevaarlijke situatie voordeed. Ook zijn tweede melding in september had betrekking op loszittend leuningwerk, maar dit keer van een balkon annex galerij. Uit onderzoek bleek dat de moeren ontbraken, waardoor de bouten loszaten. De opzichter heeft ze vast laten zetten. Beide meldingen tonen het belang van een LMRA - Laatste Minuut Risico Analyse - aan. Door de risico's goed in kaart te brengen en tijdig beheersmaatregelen te nemen, kunnen ongevallen worden voorkomen.

## 1.5 MEDEWERKERSOVERLEG

Kloet overlegt regelmatig met medewerkers over uiteenlopende veiligheidsthema's. Deze veiligheidsspraatjes ('toolboxmeetings') houden medewerkers scherp en bieden de kans van gedachten te wisselen over de arbeidsomstandigheden. De doelstelling om iedere uitvoerende medewerker gemiddeld tien keer per jaar bij een toolboxmeeting te betrekken, werd ook in 2012 gerealiseerd. Tijdens de meetings zijn, naast de bespreking van de maandelijkse meldingen, zeer diverse onderwerpen aan de orde gekomen.

Hiertoe behoren:

- Efficiënt en tegelijkertijd veilig werken
- Voorkomen van schade bij het schilderen
- Orde en netheid door materialen op te bergen en werkplek ordelijk te houden
- Laatste Minuut Risico Analyse
- Defensief rijden

#### MATERIEELKEURINGEN

In december 2012 en januari 2013 is het VGM-kritieke materieel door een externe organisatie preventief gekeurd. In aanvulling op deze periodieke externe keuringen, wordt er zowel bij inname als bij de uitgifte van materieel een visuele controle uitgevoerd. Bovendien verwachten we van onze uitvoerenden dat zij de

staat van het materieel zelf bewaken. Hoewel Kloet alles op alles zet om te waarborgen dat echt al het VGM-kritieke materieel extern wordt gekeurd, blijkt in de praktijk dat er een enkele keer ongekeurd materieel op de werken ‘rondzwert’. Het gaat daarbij vooral om materieel dat van werk naar werk wordt doorgeschoven, zonder dat dit correct wordt geregistreerd. Om dit probleem te ondervangen, is het essentieel dat uitvoerenden en leidinggevenden deze situaties snel signaleren en meteen optreden. Dat dit belangrijk is, blijkt uit de ‘bijna ongevallen meldingen’.

#### VGM-INSPECTIES

In 2012 werden 110 werkplekinspecties uitgevoerd door de operationeel leidinggevenden, vaak in het bijzijn van het aanspreekpunt op het betreffende werk. Daarnaast heeft de directie steekproefsgewijs werkplekinspecties verricht.

## 1.6 DOELSTELLINGEN EN AANDACHTSPUNTEN 2013

In onderstaande tabel zijn de doelstellingen voor volgend jaar weergegeven.

#### DOELSTELLINGEN EN AANDACHTSPUNTEN 2013

ONGEVAL MET VERZUIM	0
ONGEVAL MET Aangepast Werk	0
ONGEVAL ZONDER VERZUIM	0
EHBO-ONGEVAL EN/OF EERSTE HULP	max 2
ONGEVAL MET (POTENTIELE) MILIEUSCHADE	max 0
SCHADE IN DE UITVOERING	max 15
SCHADE AAN BEDRIJFSWAGENS	min 4
(BIJNA) ONGEVAL MELDING	max 85
NEGatieve EXterne OPMERKINGEN	min 150
PosITieve EXterne OPMERKINGEN	min 150
INTERNE OPMERKINGEN	min 30

In 2012 zijn de meldingen in acht categorieën ingedeeld. Deze indeling maakt het mogelijk de achterliggende oorzaken te onderzoeken en tot structurele oplossingen te komen. Uit onze analyse van de meldingen, blijkt dat medewerkers nog te vaak aangeven dat zij ‘geen tijd hadden’ of ‘niet de moeite wilden nemen’ om juist te handelen. Dit kan worden opgelost door het veiligheidsbewustzijn nog meer te stimuleren. Daarnaast is geconstateerd dat er ook andere factoren zijn die de veiligheid op de werkplek negatief beïnvloeden. In 2013 worden die issues geanalyseerd en aangepakt. Een speerpunt is dat we voorlieden nog actiever bij de werkvoorbereiding en planning betrekken. Daarnaast gaat extra aandacht uit naar:

- Middelen: keuze en deugdelijkheid;
- Voldoende werkvoorbereiding: TRA, instructies, werkmethodes;
- Procedures: werkopnames, controles, inspecties, opvolging meldingen en
- Samenwerking: goed van elkaar weten wat de bedoeling is.

Binnen de toolboxmeetings (zie 1.5) ging in 2012 veel aandacht uit naar het vergroten van het veiligheidsbewustzijn van onze medewerkers, zodat zij werden uitgedaagd om veilig te denken én te handelen. Dit thema staat ook voor 2013 op de kaart. Daarnaast zal tijdens de toolboxmeetings extra aandacht worden besteed aan ‘veilig werken op hoogte’, waarbij onder andere zal worden ingezoomd

op rolsteigeropbouw en -gebruik, hoogwerkers en hangbruginstallaties.

## 2. HRM BELEID

Als familiebedrijf hechten wij grote waarde aan het creëren en in stand houden van een prettige werkomgeving die al onze medewerkers de ruimte biedt om zich te verbreden en te verdiepen. De medewerkers van Kloet zijn letterlijk ons grootste bedrijfskapitaal. De zorg die wij aan onze medewerkers besteden is daarom ook essentieel.

### 2.1 ZIEK ZIJN EN BETER WORDEN

Ons beleid op het gebied van ziek zijn en weer beter worden, is sterk mensgericht. Het bieden van de juiste ondersteuning aan medewerkers die ziek zijn of te kampen hebben met persoonlijke problemen, staat dan ook hoog op de agenda. Het zorgsysteem ten aanzien van het ziekteverzuim rust op een drietal pijlers:

- SNELLERE ACTIE BIJ KORTVERZUIM  
De verpleegkundige bezoekt zieke medewerkers thuis, indien mogelijk meteen op de dag van de ziekmelding. De verpleegkundige onderzoekt bovendien welke (alternatieve) werkzaamheden de medewerker eventueel kan uitvoeren.
- CONSEQUENTE BEGELEIDING VAN LANGDURIG ZIEKEN  
Met langdurig zieken wordt, in samenspraak met de betreffende medewerker en de directie, een plan van aanpak opgesteld. De arts monitort de ontwikkelingen nauwgezet. Daarbij wordt de administratieve afhandeling richting o.a. het UWV door Fura begeleid.
- MAATSCHAPPELIJKE ZORG  
Langdurig zieken en medewerkers die onverhoopt tegen psychische, maatschappelijke en/of problemen in de thuissituatie oplopen, worden door een interne bedrijfsmaatschappelijk werker begeleid en ondersteund, zodat zij de weg naar de juiste zorg- en/of onderwijsinstellingen makkelijker kunnen vinden. Deze vorm van actieve begeleiding heeft een groot preventief effect en dient niet alleen het bedrijfsbelang, maar draagt ook bij aan het creëren van een stevig sociaal verzuim voor medewerkers én onderaannemers.

### 2.2 INTERNE COMMUNICATIE

Kloet is een bedrijf van doeners. Maar ook een bedrijf waarbinnen open en transparante communicatie actief wordt gestimuleerd. De belangrijkste communicatiemomenten in 2012 waren:

#### BIJeenKOMSTen MET LEIDINGGEVENDen

In 2012 werd maandelijks vergaderd met leidinggevenden. Op de agenda stonden onderwerpen als de ontvangen meldingen, VGM aspecten en de actiepunterlijst. Op deze wijze is geborgd dat tijdig bijgestuurd kan worden en meldingen, indien nodig, snel en slagvaardig worden afgehandeld. Tijdens de vergadering worden alle meldingen besproken en geëvalueerd. De melder van de maand wordt tijdens deze bespreking gekozen. Naast de VGM aspecten worden ook alle zaken besproken die positief of negatief bijdragen aan de kernwaarden van Kloet.



**PRAKTIJKOVERLEG**

In 2012 heeft elk kwartaal praktijkoverleg plaatsgevonden. Binnen dit overleg tussen directie, projectleiders en voorlieden ligt het accent op de uitwisseling van vak kennis en het verbeteren van de onderlinge communicatie en efficiency. Zo kunnen faalkosten verder worden teruggedrongen, kennis en kunde worden uitgewisseld en werkzaamheden beter op elkaar worden afgestemd. Het structureel delen van kennis en ervaringen zorgt ervoor dat best practices snel binnen het bedrijf worden verankerd. Bovendien biedt dit overleg leidinggevend een klankbord bij hun streven naar continue verbetering van het bedrijf.

**TERUGKOPPELING NAAR MEDEWERKERS**

Alle meldingen worden tijdens de maandelijkse ‘tool-boxmeetings’ teruggekoppeld naar de medewerkers. De melding van de maand krijgt speciale aandacht in onze maandelijkse nieuwsbrief ‘De Opsteker’. Daarnaast ontvangen medewerkers een samenvatting van de meldingen die onderling wordt besproken, zodat iedereen weet welke zaken extra aandacht behoeven. Deze samenvatting omvat een omschrijving van de melding, de oorzaak, de genomen of te nemen maatregelen en (indien van toepassing) aanvullende aanwijzingen voor de leidinggevend. De medewerkers hebben ook allemaal het Veiligheid, Gezondheid, Milieu en Kwaliteit rapport 2012 ontvangen.

**PERSONEELSBIJENKOMSTEN**

Elk half jaar heeft een personeelsbijeenkomst plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomsten werden de waarden van de organisatie besproken en veiligheidsresultaten geanalyseerd.

**INTERNE NIEUWSBRIEVEN**

Elke maand ontvangen onze medewerkers de interne nieuwsbrief. In deze nieuwsbrief wordt stilgestaan bij KAM-ontwikkelingen, bijvoorbeeld in de rubriek ‘melding van de maand’ en door informatie over nieuwe en/of verbeterde werkmethoden en producten te verstrekken. Maar ook veranderende wet- en regelgeving die impact heeft op onze activiteiten en personele onderwerpen – denk aan verjaardagen, geboorten en ziekmeldingen – worden belicht. De nieuwsbrief is ook in 2012 maandelijks verstuurd.

3. KEURMERKEN EN KWALITEIT

Hoewel keurmerken en certificeringen voor ons geen doel op zich zijn, zien wij deze certificaten wel als een waardevolle externe bevestiging dat we de juiste keuzes op mvo-gebied maken. Vooral het VGO keur, FSC keurmerk en VCA \*\* onderstrepen onze maatschappelijke ambities. Ondanks deze waardering, vinden we echter dat er altijd ruimte is om de werkprocessen te verbeteren. In 2012 hebben we daar onder andere invulling aan gegeven door deelname aan het ESF project ‘sociale innovatie vitale bedrijven’. Dit traject heeft Kloet ondersteund bij de verdere professionalisering en stroomlijning van de werkprocessen.

3.1 ESF PROJECT ‘SOCIALE INNOVATIE VITALE BEDRIJVEN’

Het Europees Sociaal Fonds heeft in 2012 subsidies beschikbaar gesteld voor werkgevers die werkprocessen en -omstandigheden slimmer willen organiseren om effectiever te werken. Kloet heeft in samenwerking met BPO-Axsys een project vormgegeven waarbinnen het verhogen van de slagvaardigheid en productiviteit van de opera-

tionele organisatie centraal stond. Dit project sloot niet alleen uitstekend aan op twee van onze beleid speerpunten - goed personeelsbeleid en structurele aandacht voor arbeidsveiligheid - maar ook op de wens van ESF om medewerkers actief te betrekken bij het veranderproces. Kloet streeft naar een duurzaam verantwoorde bedrijfsorganisatie waar medewerkers merkbaar invloed hebben op de inrichting van productieprocessen.

**VERKLEINEN AFSTAND CALCULATIE EN UITVOERING**

Door een adviseur van BPO-Axsys is in 2012 een grote groep directe en indirecte betrokkenen geïnterviewd. Tijdens deze gesprekken zijn knelpunten binnen de operationele processen benoemd en vastgesteld. Er is bewust ingezet op een breed aandachtsgebied, van aanvraag tot nazorg, waarbij ook de ondersteunende diensten onder de loep zijn genomen. De uitkomsten van deze interviews zijn plenair in een open sfeer gedeeld en besproken met de betrokken medewerkers. Een van de conclusies was dat de virtuele afstand tussen de calculatie en de uitvoering als te groot werd ervaren, waardoor in tussenliggende processen veel verlies optrad. Er kon derhalve efficiencyvoordeel worden behaald door de koppeling tussen calculatie en werkvoorbereiding te verbeteren. In het verlengde hiervan kon de projectorganisatie worden geoptimaliseerd. Aansluitend zijn verbeterteams samengesteld die, ondersteund door een externe coach, oplossingsrichtingen hebben voorgesteld en naar concrete verbeterplannen hebben vertaald. De teams bestonden uit voorlieden, projectleiders en calculatoren van Kloet. Er is bewust voor deze groep medewerkers gekozen, aangezien zij een sleutelrol binnen de organisatie en operationele processen vervullen.

**OORDEEL? GESLAAGD!**

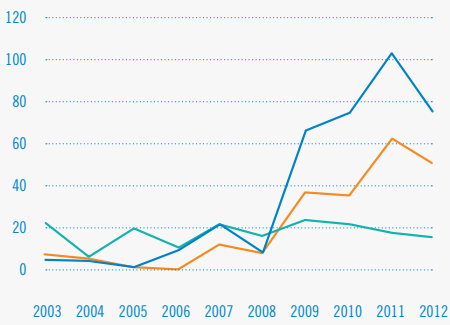
Slimmer werken heeft inhoud gekregen door meer zelfsturing op de werkvloer te bewerkstelligen. Voorlieden zijn teamleiders geworden die projectleiders op locatie veel werk uit handen hebben genomen. De nadruk ligt daarbij op productiebewaking en voortgangscontrol e. Er zijn modellen ontwikkeld waarin de nieuwe teamleiders in nauw overleg met de calculatie-afdeling en projectleiding niet alleen de calculatie, maar ook de werkvoorbereiding inregelen. Op deze wijze worden projectteams gevormd met een duidelijke rol- en taakverdeling die aansluit op de praktijk. De eerste projecten die conform deze werkwijze zijn voorbereid en uitgevoerd, bleken aantoonbaar succesvoller. Wat ons betreft was dit dus een geslaagd project!

3.2 IN- EN EXTERNE OPMERKINGEN

Kloet onderschrijft de gedachte dat meten weten is. Daarom registreren we alle in- en externe opmerkingen die betrekking hebben op onze activiteiten. Zo weten we niet alleen hoe ‘derden’ over onze onderhouds- en projectinrichtingswerkzaamheden denken, maar kunnen we ook effectief bijsturen. Het aantal negatieve externe opmerkingen – waaronder terechte én onterechte klachten worden verstaan – is fors gestegen. Die stijging is echter niet te wijten aan afgenomen klanttevredenheid, maar een direct gevolg van het feit dat we sinds 2010 ook alle mondelinge en telefonische opmerkingen meerekenen. Die sterke stijging geldt overigens ook voor de positieve feedback. De interne opmerkingen bestaan uit klachten, verbeterpunten of goede ideeën van onze medewerkers. In onderstaande grafiek zijn alle (in- en externe) opmerkingen weergegeven.

In 2012 zijn 49 negatieve en 72 positieve externe opmerkingen ontvangen. Onder negatieve externe opmerkingen vallen alle klachten die door derden zijn geuit. Verwijtbare klachten betroffen voornamelijk de kwaliteit en service. Klachten dus die we uiterst serieus nemen omdat we niet direct aan de verwachtingen van de klant hebben voldaan. Gelukkig werden weinig verwijtbare klachten ontvangen. Om het aantal verwijtbare klachten nog verder terug te dringen, gaat in 2013 extra aandacht uit naar nauwgezette uitvoering van de opdracht en het correct nakomen van afspraken. De overige klachten kunnen

IN- EN EXTERNE OPMERKINGEN



**POSITIEVE OPMERKINGEN DOEL: MIN 150**  
**NEGATIEVE OPMERKINGEN DOEL: MAX 150**  
**INTERNE OPMERKINGEN DOEL: MIN 30**

vaak worden opgelost door betere communicatie met de bewoners/gebruikers op de projectlocaties. De cijfermatige doelstelling om niet meer dan 150 negatieve externe opmerkingen te ontvangen, is ruimschoots behaald, want in totaal werden er 49 geregistreerd. Onze ambitie is om dit aantal in 2013 verder te verlagen.

Onder de positieve opmerkingen worden mondelinge en schriftelijke complimenten verstaan. Wij verzamelen die proactief, bijvoorbeeld door bewonersenquête s te houden. Hoewel onze doelstelling om meer dan 150 positieve opmerkingen te ontvangen, niet is behaald, zijn we erg blij met de 72 expliciet positieve opmerkingen die we mochten ontvangen. Opvallend veel complimenten hadden betrekking op de klantvriendelijkheid en vakbekwaamheid van onze medewerkers, een sterk punt van ons bedrijf waar we trots op zijn.

4. CONCLUSIES, KANSSEN EN BEDREIGINGEN

Voor Kloet is maatschappelijk verantwoord ondernemen een tweede natuur. Wij zetten ons al jarenlang in om onze activiteiten zo duurzaam mogelijk uit te voeren. Dit is én blijft een uitdaging, want werkzaamheden op het gebied van vastgoedonderhoud en -inrichting kunnen belastend zijn voor het milieu en veiligheidsrisico's voor medewerkers met zich meebrengen. Hoewel we ook in 2012 grote vorderingen hebben gemaakt – met als hoogtepunt en de implementatie van efficiëntere werkmethoden en de invoering van een uniek, in-house ontwikkeld systeem voor monitoring en analyse van veiligheidsvraagstukken – moeten we ook constateren dat de maatschappelijke ontwikkelingen het streven naar duurzaamheid in de weg kunnen staan. Zo staan veel opleidingsinstanties momenteel onder grote financiële druk, waardoor de aandacht voor het thema zou kunnen verslappen. Bovendien leidt de aanhoudende economische tegenwind tot een verminderd aantal stageplaatsen. Bedrijven die voorheen stagiaires uitnodigden, beschikken immers niet altijd over voldoende werk voor het eigen personeel en haken dus af. Kloet is van mening dat deze ontwikkeling zorgelijk is. In 2012 zijn er zelfs al leerlingen 'naar huis gestuurd' omdat opleidingscentra hen niet konden begeleiden of plaatsen. Zelf zijn we er gelukkig wel in geslaagd om – conform onze doelstelling – 12 leerlingen een stage aan te bieden. Daarnaast hebben we onze verantwoordelijkheid als erkend leerbedrijf extra inhoud gegeven door de band met opleidingsinstellingen aan te trekken en leveren we inmiddels een proactieve bijdrage aan diverse 'reddingsplannen', waarbinnen het verkleinen van de afstand tussen opleiding en praktijk een van de speerpunten is. Die activiteiten zullen in 2013 verder worden uitgerold en geïntensifieerd.

AGENDA 2013

JANUARI

- Personeelsbijeenkomst
- Kloet Nieuwsbrief
- Opstellen planning VGM-inspecties
- Restant materieelkeuring
- Implementatie het nieuwe werken

FEBRUARI

- Kloet Nieuwsbrief

MAART

- Concept jaarverslag 2012
- Kloet Nieuwsbrief

APRIL

- Kloet Nieuwsbrief
- Definitief jaarverslag 2012

MEI

- Kloet Nieuwsbrief

JUNI

- Drukken en verspreiden jaarverslag 2012
- Kloet Nieuwsbrief
- Personeelsbijeenkomst

JULI

- Kloet Nieuwsbrief

AUGUSTUS

- Kloet Nieuwsbrief

SEPTEMBER

- Externe audit zorgsysteem (VCA\*\*)
- Personeelsbijeenkomst
- Ontruimingsoefening beide vestigingen
- Kloet Nieuwsbrief

OKTOBER

- Kloet Nieuwsbrief

NOVEMBER

- Kloet Nieuwsbrief

DECEMBER

- Kloet Nieuwsbrief
- Opstellen concept jaarverslag/-plan kwaliteit en veiligheid 2013
- (Externe) keuringen VGM-kritieke middelen
- Informele personeelsbijeenkomst

N.B. in deze planning zijn de diverse periodieke overlegorganen niet opgenomen

COLOFON

Tekst: Tekstenzo, BPO Axsys  
Grafisch ontwerp: studio ilse van klei  
Drukwerk: Drukkerij de Maasstad