



Op 6 maart 2020 heeft bij Bertens Bouw het Management Review plaatsgevonden aangaande de werking het KAM-managementsysteem van Bertens Bouw over het jaar 2019. In dit Management Review zijn de volgende onderwerpen bekeken, teneinde een duidelijk beeld te krijgen omtrent de werking van het KAM-managementsysteem:

## 1. BEOORDELING/ HERZIENING VAN HET KAM-BELEID

De voormalige beleidsverklaring is in 2018 in het kader van de ISO9001:2015 aangevuld met de Missie en Visie van de organisatie in lijn met de bedrijfsstrategie. Deze verklaring is naar de medewerkers gecommuniceerd middels overlegvormen en publicatie in de organisatie alsmede middels publicatie van het nieuwe KAM-managementsysteem op het netwerk. Geen bijstelling nodig.

## 2. EVALUATIE DOELSTELLINGEN 2019

<b>Issue:</b>	
Standaardisatie van gegevens, documenten en processen.	
<b>Doelstelling:</b>	
Het borgen van een eenduidige werkwijze zodat er geen afhankelijkheid meer is van personen	
<b>Relatie met:</b>	
<input type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input checked="" type="checkbox"/> maatschappelijk <input type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal	
<b>Beheersmaatregelen/actieplan:</b>	
1	Afstemming van kennis/werkwijze middels aanscherpen overlegvormen
2	Opschonen kwaliteitsdocumenten op afdelingsniveau
3	Vastleggen uniforme en overeengekomen werkwijze per proces
4	Implementeren vaste structuur in projectmappen
<b>Relatie met SWOT</b>	
	S2
	Z5, B3
	Z1, K5
	K5, B5
<b>Verantwoordelijk:</b>	
Management	
<b>Realisatietermijn:</b>	
Medio 2019	
<b>Status beheersmaatregelen/actieplan:</b>	
1	Sandaard overleg vorm vastgesteld, zowel intern tussen de twee vestigingen als satusoverzichtenoverleg en conferentie-calls bij opdrachtgevers als HR en Sportbedrijf Rotterdam.
2	Er zijn steeds meer gedetailleerde stappenplannen voor verschillende werkzaamheden (mede door het groot aantal nieuwe medewerkers) waardoor men minder afhankelijk is van één persoon. Deze stappenplannen zijn op de schijf voor iedereen beschikbaar.
3	Het bijhouden van een digitaal dagboek zodat er geen afhankelijkheid meer is van personen
4	Diverse onderaannemers werken met dezelfde digitale platformen waardoor processen worden versneld, zoals OutSmart en EdControls.
<b>Evaluatie doelstelling:</b>	
Doelstelling betreft een on-going proces en zal ook voor de komende periode worden voortgezet	

<b>Issue:</b>	
Persoonlijke veiligheid	
<b>Doelstelling:</b>	
Het aantal verzuimongevallen te minimaliseren van verzuimongevallen met het ultiem doel van IF 0.	
<b>Relatie met:</b>	
<input type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input type="checkbox"/> maatschappelijk <input type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input checked="" type="checkbox"/> lokaal	
<b>Beheersmaatregelen:</b>	
1	Veiligheidsscholing en –instructie
2	Keuring arbeidsmiddelen
3	Verschaffen van veiligheidsvoorzieningen als PBM's
<b>Relatie met SWOT</b>	
	-
	-
	-



4	Toezicht op veiligheid op projectniveau	-
5	Promotieactiviteiten	-
6	Periodiek en/of vrijwillig medisch Onderzoek	-
<b>Verantwoordelijk:</b>		<b>Realisatietermijn:</b>
KAM-coördinator		Eind 2018
<b>Status beheersmaatregelen/actieplan:</b>		
1	Veiligheidsscholing en –instructie heeft voldoende plaatsgevonden	
2	Keuring arbeidsmiddelen blijft een aandachtspunt	
3	Verschaffen van veiligheidsvoorzieningen als PBM's is voldoende geborgd	
4	Toezicht op veiligheid op projectniveau	
5	Promotieactiviteiten oa. toolbox milieu	
6	Periodiek en/of vrijwillig medisch Onderzoek vindt op basis van oproep plaats	
<b>Evaluatie doelstelling:</b>		
Doelstelling geheel gerealiseerd, geen verzuimongevallen in 2019		

<b>Issue:</b>		
<b>Personeel</b>		
<b>Doelstelling:</b>		
Het borgen van voldoende personele capaciteit alsmede het behoud van voldoende kennis en competenties		
<b>Relatie met:</b>		
<input type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input checked="" type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input checked="" type="checkbox"/> maatschappelijk <input checked="" type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal		
<b>Beheersmaatregelen:</b>		<b>Relatie met SWOT</b>
1	Het vergroten van de betrokkenheid bij medewerkers	S4, S6, B9
2	Het uitbouwen van een professioneel HR-management	Z1
3	Het op key-functies neerzetten van leiders	S2
4	Coachen van medewerkers (CAO en UTA)	S2, Z4
<b>Verantwoordelijk:</b>		<b>Realisatietermijn:</b>
Management		Eind 2019
<b>Status beheersmaatregelen/actieplan:</b>		
1	Betrokkenheid bij medewerkers heeft in 2018/2019 veel aandacht gehad middels personeelsbijeenkomsten, leveranciersbezoeken etc.	
2	Nieuwe medewerkers binnen de vestiging worden geïntroduceerd in beide vestigingen door middel van een e-mail naar al het personeel.	
3	Er is een finance controller aangenomen in de vestiging in Tilburg om de administratie te controleren en bij te springen daar waar nodig	
4	Coachen vindt plaats middels de interne werkoverleggen om bewustwording en eenduidigheid te krijgen; oa. middels VAB-formulier, beoordeling OA	
<b>Evaluatie doelstelling:</b>		
Deze doelstelling heeft in 2019 veel aandacht gehad maar wordt gecontinueerd in 2020		

<b>Issue:</b>		
<b>Partnership richting opdrachtgevers</b>		
<b>Doelstelling:</b>		
Het in alle fases zijn van een volwaardige en professionele partner voor opdrachtgevers		
<b>Relatie met:</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> juridisch <input type="checkbox"/> technologie <input checked="" type="checkbox"/> concurrentie <input checked="" type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input type="checkbox"/> maatschappelijk <input checked="" type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal		
<b>Beheersmaatregelen:</b>		<b>Relatie met SWOT</b>



1	Vergroten van relatiebeheer binnen de organisatie	<b>S3</b>
2	Structurele opdrachtgevers	<b>Z6, B1, B6, B8</b>
3	Het in bouwteam verband meedenken aan optimalisatie	<b>S1, S5, S7, S8, Z2, K1, K2</b>
<b>Verantwoordelijk:</b>		<b>Realisatietermijn:</b>
Management		Eind 2019
<b>Status beheersmaatregelen/actieplan:</b>		
1	In diverse tendertrajecten is middels interviews een nauwe band ontstaan met diverse nieuwe relaties (oa. Sportbedrijf Rotterdam)	
2	Nieuwe contracten als Sportbedrijf Rotterdam, gemeente Delft en nieuwe opdracht via de Gemeente Rotterdam (Leuvehaven). Overige langdurige contracten zijn doorlopend.	
3	Het werken in bouwteams wordt steeds meer een trend. Bij het project zwembad Randoet werkte we voor het eerst in een bouwteam waardoor we meedenken aan optimalisatie.	
<b>Evaluatie doelstelling:</b>		
In 2019 heeft Bertens Bouw haar relaties met diverse opdrachtgevers verzaamd en gecontinueerd.		

<b>Issue:</b>		
<b>Verduurzaming</b>		
<b>Doelstelling:</b>		
Het initiëren en realiseren van de verduurzamingswens van de maatschappij		
<b>Relatie met:</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input checked="" type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input checked="" type="checkbox"/> maatschappelijk <input checked="" type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal		
<b>Beheersmaatregelen:</b>		<b>Relatie met SWOT</b>
1	Het profileren van de organisatie als duurzaamheidspartner	<b>S2, K2</b>
2	Het in bouwteam verband initiëren van duurzaamheid	<b>S3, K2</b>
3	Het op tenderniveau scoren van duurzaamheidsaspecten	<b>S2, S5</b>
<b>Verantwoordelijk:</b>		<b>Realisatietermijn:</b>
Management		Eind 2018
<b>Status beheersmaatregelen/actieplan:</b>		
1	Steeds meer vraag vanuit selecties en aanbestedingen. Qua duurzaamheidsinitiatieven is Bertens Bouw partner geworden in de Green Works academie.	
2	Gezamenlijk nadenken over win-win situaties bij het werken in bouwteamverband bij Zwembad Randoet.	
3	Bertens Bouw diverse EMVI-criteria beschreven en gescoord ook op duurzaamheidsaspecten.	
<b>Evaluatie doelstelling:</b>		
Blijft een doelstelling, ook voor de komende jaren		

<b>Issue:</b>		
<b>Milieuaspecten</b>		
<b>Doelstelling:</b>		
Het verminderen van een negatief milieueffect samenhangend met de procesgang van de organisatie zoals gesteld in de MAR.		
<b>Relatie met:</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input checked="" type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input checked="" type="checkbox"/> maatschappelijk <input checked="" type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal		
<b>Beheersmaatregelen:</b>		<b>Relatie met SWOT</b>
1	Reductie van het historische energieverbruik voor de bedrijfslocaties:	<b>S2, K2 en MAR</b>
	- <i>Elektriciteitsverbruik met 3% door bewustzijn programma</i>	
	- <i>Gasverbruik met 3% door bewustzijn programma</i>	



	- <i>Brandstofverbruik voertuigen door digitalisering, ritplanning en bewustzijn zuinig rijden</i>	
2	Het voorkomen van milieubelasting door calamiteiten en incidenten aangaande de opslag en gebruik van gevaarlijke stoffen door: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Opslag van gevaarlijke stoffen overeenkomstig de geldende PGS-eisen</i></li> <li>- <i>Veiligheidsbladen waarin opslag-, verbruik- en calamiteitvoorschriften</i></li> <li>- <i>Voorbereid zijn op noodsituaties qua training en uitrusting</i></li> </ul>	<b>S2, K2 en MAR</b>
3	Het op projectniveau stimuleren van duurzame en herbruikbare materialen/grondstoffen betreffende: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Toepassing duurzaam hout FSC/PEFC van 30% van alle houtinkoop</i></li> <li>- <i>Toepassing recyclebare / Cradle-to-Cradle grondstoffen</i></li> </ul>	<b>S2, K2 en MAR</b>
4	Het op zowel bedrijfs- als projectniveau optimaliseren van afvalscheiding met een doel van 75% gescheiden afvalstromen (25% BSA) middels: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Instructie van medewerkers van doelstelling Bertens Bouw</i></li> <li>- <i>In projectplan reeds vaststellen van afvalstromen (bewustzijn)</i></li> <li>- <i>Promotieactiviteiten, voorlichting en handhaving op de bouwplaats</i></li> <li>- <i>Betrekken afvalverwerker in verbeterpotentieel/optimalisatie</i></li> </ul>	<b>S2, K2 en MAR</b>
<b>Verantwoordelijk:</b>		<b>Realisatietermijn:</b>
Management		Eind 2018
<b>Status beheersmaatregelen/actieplan:</b>		
1	In 2019 is er extra aandacht besteed aan ritplanning zodat er geen onnodige kilometers gereden worden. Door middel van Track en Trace (OutSmart) kan de planner zien wie waar aanwezig is en de dichtbij zijne persoon voor een storingsmelding benaderen.  Inzet van Euro6-voertuigen ten behoeve van gemeente Den Bosch. Voor het Sportbedrijf zijn er groen gas caddies aangeschaft.	
2	Geen incidenten in 2019. Daarnaast uitbreiding van de BNO. Op projectniveau heeft toezicht vanuit Aboma plaatsgevonden, ook qua M-aspecten.	
3	Gebruik van duurzaam hout is een standaard binnen Bertens Bouw geworden de laatste jaren. Hergebruik van staal project Leuvehaven: waterkering stabiliteitsconstructie Het werken met een Seden dak op het project Blijdorp, waar tevens gewerkt wordt met zonnepanelen.	
4	Intern aandacht en toezicht op afvalscheiding zit in de genen van de organisatie echter een proactieve aanpak (bijv middels afvalbeheerplannen) betreft nog groeipotentie. Er wordt op projecten gewerkt met gescheiden afvalsystemen. Daarnaast wordt rekening gehouden met de Flora en Fauna wetgeving, bijvoorbeeld door middel van een vleermuisopvang in de spouwmuur bij project Blijdorp.	
<b>Evaluatie doelstelling:</b>		
Het verminderen van een negatief milieueffect samenhangend met de procesgang van de organisatie blijft een punt van aandacht binnen Bertens Bouw. Jaarlijks worden er verbeteringen behaald echter dit is een on-going aspect.		

### 3. RESULTATEN AUDITS 2019

#### Interne audit

De interne audits zijn uitgevoerd op 15-02-2019, 22-02-2019 en 15-03-2019 en omvatten alle elementen van het gecombineerde KAM-managementsysteem. Uit deze audits blijkt dat het KAM-managementsysteem in voldoende mate functioneert. Het KAM-bewustzijn bij de leiding van Bertens Bouw is zeker aanwezig en men is bezig om het systeem verder te implementeren en zo continue te verbeteren.

Tijdens de interne audit zijn 4 tekortkomingen en 5 opmerkingen geconstateerd welke hieronder summier zijn weergegeven:

*Tekortkomingen:*

Hoofdstuk	Afwijkingen	Nummer	Procedure	Omschrijving	Norm-element
Algemeen	--	--	--	--	--
Management Verantwoordelijkheid	--	--	--	--	--
Procesmanagement	1	NCN-01	PM-3 Planning en WVB	In project Zuidwijk is geen gebruik gemaakt van het nieuwe projectplan waarmee diverse KAM-criteria onvoldoende aantoonbaar zijn onderkend.	ISO-9: 4.2 ISO-14: 6.1.3
Middelen Management	2	NCN-02	MM-2 Kalibratie	Lasers vervallen qua kalibratiestatus	ISO-9 7.1.5
		NCN-03	MM-4 Bedrijfsveiligheids- en milieuzorg	AIM nog in te vullen (AIMonline.nl) voor beide vestigingen	ISO-14 6.1.3
Verbeter Management	1	NCN-04	VM-5 Directiebeoordeling	Management Review over 2018 niet aantoonbaar	ISO-9 9.3 ISO-14 9.3 VCA 1.6

*Opmerkingen:*

Hoofdstuk	Opmerking en	Nummer	Procedure	Omschrijving	Norm-element
Algemeen	--	--	--	--	--
Management Verantwoordelijkheid	--	--	--	--	--
Procesmanagement	--	--	--	--	--
Middelen Management	3	OPM-01	MM-1 Personeel	Aandacht voor diploma's vakopleiding	VCA3.1
		OPM-02	MM-2 Materieel	Keuringsstatus arbeidsmiddelen/materieel niet inzichtelijk	VCA 10.2
		OPM-03	MM-4 Bedrijfsveiligheids- en milieuzorg	Overzicht wet- en regelgeving nog te beoordelen	ISO-14 6.1.3
Verbeter Management	2	OPM-04	VM-1 Correcties	Oorzaakonderzoek verbeterformulieren structureel niet geregistreerd vanaf nr. 29	ISO-9 10.2.2
		OPM-05	VM-1 Correcties	Bevindingen vanuit projectaudit RDM d.d. 11-01-2019) nog te registreren in het register van verbetervoorstellen	ISO-9 10.2.1

In 2020 zal de interne audit plaatsvinden op basis van risicomangement/aandachtspunten eerder jaren.

Externe audit

De audit in 2019 betrof de 1<sup>e</sup> controleaudit in het kader van de ISO9001:2015, ISO14001:2015 én VCA\*\*2008/5.1 norm door EBN Certification. Vanuit deze audit zijn de volgende 6 afwijking(en) naar voren gekomen, te weten:

## ISO9001

- Voor de planning van de interne audit is geen auditplan gemaakt conform de eisen van de normen. Er is bij de uitvoering van de interne audits geen rekening gehouden met de resultaten van de vorige interne audit. Afwijking afgehandeld per 15-04-2019.

## ISO14001

- Voor het project RDM kan BB niet onvoldoende aantoonbaar maken dat de projectgebonden milieuaspecten die zij kan beheersen en beïnvloeden vooraf bepaald zijn (door gebruik te maken van vastgestelde criteria). Afwijking afgehandeld per 15-04-2019.



#### VCA

- Voor de functie afdichter (FRS) is tijdens de audit de functie-RI&E niet beschikbaar. Afgehandeld per 15-04-2019.
- dhr. D. Badreddine is niet aantoonbaar in bezit van een geldig VCA-diploma. Afgehandeld per
- Er zijn geen acties | verbetermaatregelen vastgesteld n.a.v. de bevindingen tijdens de trendanalyse van werkplekinspecties. Afgehandeld per 15-04-2019.
- Op de projectlocaties RDM en Emerson zijn steekproeven genomen op de keuringen van arbeidsmiddelen. Hierbij is op het project RDM vastgesteld dat er sprake is van onvoldoende beheersing. Afgehandeld per 15-04-2019.

De eerstvolgende audits in het kader van ISO9001:2015, ISO14001:2015 en VCA\*\* (2008/5.1) zullen plaatsvinden op 26 en 27 maart 2020.

#### **4. MONITORING PROCES- EN PRODUCTPRESTATIES**

In 2017 is monitoring van managementinformatie verder doorgevoerd binnen de organisatie. Uit de gegevens welke nu vanuit de diverse processen wordt gegenereerd biedt voldoende stuurinformatie. Op enkele plekken dient normstelling van KPI's verder te worden ingevuld/te worden bijgesteld maar geconcludeerd kan worden dat de huidige monitoringsactiviteiten een voldoende beeld geven van het functioneren van de organisatie.

Hieronder een beeld van de diverse monitoringsactiviteiten binnen Bertens Bouw.

##### Periodieke monitoring processen

###### *Interne audit*

Interne audit uitgevoerd is op 15-02-2019, 22-02-2019 en 15-03-2019 door Ypeij Consulting te Son en Breugel (NL). Tijdens deze interne audits zijn 4 tekortkomingen geconstateerd welke voor de certificatie audit qua corrigerende maatregel dient te worden afgehandeld.

###### *Standbewaking projecten*

De projectleider rapporteert iedere week tijdens het Realisatie/BSO-overleg de voortgang van zijn projecten qua planning, voortgang en financiële afwijkingen en stagnatie. Indien deze standbewaking negatief is wordt deze overlopen om eventuele bijstelling of verrekening met de opdrachtgever aan te zetten.

###### *Evaluatie van gemiste én gerealiseerde projecten*

In 2018 zijn diverse realisatieprojecten geëvalueerd door het projectteam met de operationeel manager qua behaalde projectresultaten in geld, tijd en kwaliteit; geen wijziging benodigd. Gemiste projecten worden met de betrokkenen (oa. tendermanager) besproken qua lering aangaande verbetermogelijkheden.

###### *Functioneren van medewerkers*

Gemotiveerde medewerkers zijn zeer van belang voor een goed functionerende organisatie en de kwaliteit van de dienstverlening naar de belanghebbenden toe. Derhalve is voor elke functie een functieomschrijving en voor iedere functie een functieprofiel opgesteld.

In de regelmatig gehouden bilaterale gesprekken tussen medewerkers en de leiding, alsmede in het jaarlijkse functioneringsgesprek, worden de uit te voeren taken en bereikte prestaties besproken en, waar nodig, in overleg met de medewerker verbeteracties vastgesteld.



### *Gegevens m.b.t. verbetervoorstellen*

Medewerkers hebben in 2018 2 verbetervoorstellen gemeld. Deze procesklachten/ verbetervoorstellen geven zeker een indicatie over het functioneren van het KAM-managementsysteem en de kwaliteit van de dienstverlening naar de klant toe.

### Continue monitoring processen

#### *Omzet en Marge*

Uit de financiële administratie blijkt voor het management een voldoende duidelijk overzicht aangaande de omzet- en margegegevens.

#### *Gegevens m.b.t. de kwaliteit van de bedrijfsprocessen*

Het management zal voor 2019 een aantal meetbare prestatie-indicatoren ontwikkelen en gaan monitoren t.a.v. het primaire proces van Bertens Bouw.

### Monitoring van productprestaties

#### *Productspecifieke keuringen*

Bertens Bouw voert op projectbasis keuringen uit van kritische elementen in het bouwproces. Daarnaast vindt bij oplevering van bouwwerken een opleverronde plaats met de (vertegenwoordiging van de) opdrachtgever. Vastlegging van de tussentijdse- en eindkeuring vindt plaats middels keuringsformulieren.

#### *Gegevens m.b.t. leveranciers*

Bertens Bouw koopt al haar producten/grondstoffen in en toeleveranciers zijn dan ook van grote invloed op de productkwaliteit, die Bertens Bouw aan haar opdrachtgever levert. Ten behoeve van de leveranciersbeoordeling zijn de prestaties van leveranciers bijgehouden (zie ook Stakeholders; Leveranciers) en als daar aanleiding toe is, vindt bijsturing plaats door het management.

### Monitoring van procesomgeving

#### *Locatieopname voor realisatieproces*

Voordat een project in uitvoering wordt genomen worden werflocaties bezocht teneinde onverwachte locatieomstandigheden te voorkomen. In 2018 zijn tijdens deze opnames onder andere de volgende risico's ondervangen:

Ontwerpparameters welke niet overeenstemmen met aanvraaggegevens ter voorkoming schade aan aanliggende percelen

- Begaanbaarheid projectlocatie qua draagkracht, obstakels en weersbestendigheid

#### *Werkplekinspecties*

Frequentieverplichting werkplekinspecties wordt correct nageleefd. Over het jaar 2019 zijn 96 werkplekinspecties uitgevoerd. Waar tekortkomingen worden geconstateerd zijn corrigerende maatregelen geformuleerd. Uit analyse van het aantal opmerkingen blijken de volgende structurele aspecten:



## Top 5 tekortkomingen werkplekinspecties 2019

<b>Aspect</b>	<b>Aantal bevindingen</b>	<b>Genomen actie</b>	<b>Status</b>
Orde en Netheid	16x	Toolbox + naleving	Uitgevoerd 02-05-2019 13-09-2019 22-11-2019
Elektrisch gereedschap	6x	Handelingen opgedragen Haspel toegevoegd aan gereedschapsbeheer	Uitgevoerd
Afzettingen	4x	Terugplaatsen afzettingen opgedragen	Uitgevoerd
Gebruik PBMs	2x	Opruimen materieel container Gehoorbescherming wordt alleen gebruikt als kraan draait	Aanhalen tijden Toolbox PBM 18-07-2019
Ladders	2x	Ladders vastzetten	Toolbox 30-08-2019 op locatie

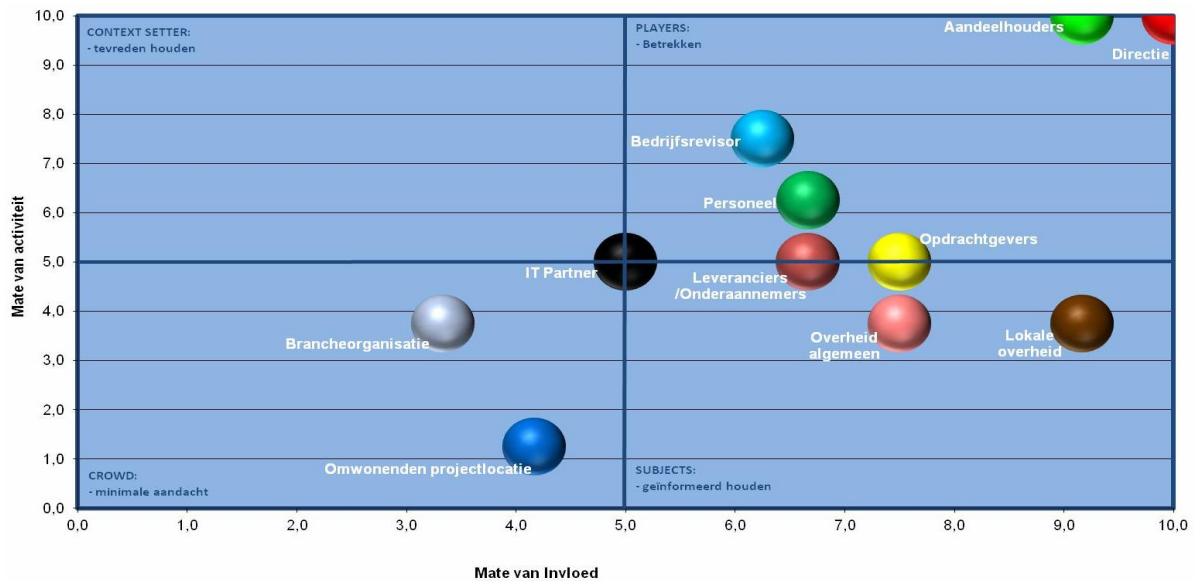
**LMRA**

Laatste Minuut Risico Analyses zijn in voldoende mate bekend bij de medewerkers op de projecten en op de werf. Verder geen opmerkingen hieromtrent.

**5. STAKEHOLDERS**Stakeholders

In 2018 heeft binnen Bertens Bouw een eerste inventarisatie en analyse plaatsgevonden van de stakeholders binnen en rond de organisatie. Naar aanleiding een inventarisatie van relevante stakeholders is een positionering van stakeholders opgesteld waarmee de prioritering is stakeholders gegenereerd.





Vanuit deze positionering zij tijdens de interne audit zijn de eisen en verwachtingen van de diverse belanghebbenden geïnterviewd en blijkt dat door de organisatie aan de gestelde verwachtingen wordt voldaan.

Leveranciers

De projectteams zijn verantwoordelijk voor de inkoop en leveranciersbeoordelingen. Door het jaar heen registreren de projectleiders de afwijkende leverprestaties. Jaarlijks vindt de daadwerkelijke beoordeling plaats.

De projectteams hebben diverse kritische leveranciers beoordeeld over de prestaties in 2019. Vanuit deze beoordelingen is een lijst van leveranciers opgesteld waarmee wel en geen (zwarte lijst) zaken mee gedaan mag worden.

Klanttevredenheid

Betreffende de projecten en structurele opdrachtgevers zijn over 2019 diverse tevredenheidsverklaringen retour ontvangen. Over het algemeen is het subjectieve beeld dat de opdrachtgevers tevreden zijn.

Bertens Bouw staat als bedrijf als degelijk en betrouwbaar te boek. Voor diverse structurele opdrachtgevers is Bertens Bouw een partner geworden.

**6. CORRIGERENDE EN PREVENTIEVE MAATREGELEN**

In 2019 is er veel aandacht voor correcties en verbetertrajecten geweest. De klantenklachten die in 2019 zijn geuit zijn allen niet als kritisch aan te duiden en eenvoudig te herstellen geweest naar tevredenheid van de aangever.

Correcties, klachten en verbeteracties worden in voldoende mate onderkend en beheerd. Registratie, onderzoek en bewaking qua afhandeling vinden plaats middels de verslaglegging van de melding of middels een actieplan. Het belang van het verbeterprincipe wordt door het management gedragen.



Indien mogelijk/gewenst worden preventieve maatregelen geformuleerd en doorgevoerd. Bij deze maatregelen wordt de effectiviteit geverifieerd.

## 7. ONGEVALLENEVALUATIE

Procedure m.b.t. ongevallen wordt correct nageleefd. In 2019 heeft zich geen ongeval met arbeid gerelateerd verzuim voorgedaan. Gezien de aard van de ongevallen is er geen sprake van een structurele aspecten welke aandacht behoeven. Ook is er geen noodzaak de TRA of RIE bij te stellen.

Diverse meldingen; allen geregistreerd en onderzocht naar onderstaande verdeling:

<b>Meldingen 2019</b>	
<b>Eigen personeel</b>	
Ongeval met verzuim	0
Ongeval zonder verzuim	1
Incident/ onveilig situatie	0

Geen milieuincidenten in 2019 geregistreerd. Aangezien het zeer beperkte aantal gemelde incidenten zal in 2020 nogmaals het belang van het melden van overige VGM-incidenten (waaronder ook bijna ongevallen) worden gecommuniceerd.

Jaar	(a) aantal werknemers	(b) aantal gewerkte uren	(c) ongevallen met verzuim	(d) ongevallen zonder verzuim	(e) ongevallen met dood	(f) aantal arbeidsongevallen	(g) frequentie IF	(h) gemiddelde verzuimfrequentie (over laatste 3 jaar)	(i) aantal verzuimdagen
2016	33	52800	0	0	0	0	0	0	0
2017	33	52800	0	0	0	0	0	0	0
2018	34	54400	0	0	0	0	0	0	0
2019	43	688	0	1	0	0	0	0	0

## 8. COMPETENTIES

Ook in 2019 heeft de organisatie weer voorzien in opleidingen en trainingen ter bevordering van de passendheid van het niveau van de medewerkers en organisatie. De uitgevoerde opleidingen en trainingen hebben veelal in het kader gestaan van verplichte competenties van medewerkers waarmee de aansluiting van de gestelde eisen verder is ingevuld.



## Opleidingsevaluatie 2019:

<b>Opleiding</b>	<b>Aantal medewerk.</b>	<b>Instituut</b>	<b>Evaluatie</b>
VCA-VOL	1	Wincoop	Must
VCA-Basis	1	Wincoop	Must
BHV	8	Medprevent	Nuttig
Producttrainingen leveranciers	Diverse	Diverse	Altijd leerzaam

## Opleidingsplan 2020:

<b>Opleiding</b>	<b>Aantal medewerkers</b>	<b>Instituut</b>
VCA-B	2	Wincoop
VCA-VOL	1	Wincoop
BHV-initieel	1	Medprevent
BHV-herhaling	7	Medprevent
Producttrainingen leveranciers	Ntb	Ntb

**9. BEOORDELING ACTUALITEIT RIE, PLAN VAN AANPAK EN TAAK-RISICO-ANALYSE**

De RIE is in 2018 geactualiseerd door Crutzen Consultancy, Dhr. R. Crutzen (HVK) in combinatie met Functie Risico Profielen d.d. 11-01-2018 (oa. Uitvoerder/Projectleider, Timmerman, Metselaar en Machinale houtbewerking).

In 2019 zijn de volgende knelpunten afgehandeld:

- Functie-RIE van zowel de functie afdichter en tegelzetter
- BHV-organisatie
- Diverse toolboxmeetings
- Aandacht voor gezondheid medewerkers
- Kantoorwerkplekken en spreekkamers

Milieuzorg

Afvalstoffen worden via een erkende afvalstoffenvervoerder afgevoerd.



Actualiteitsbeoordeling van de Taak-Risico-Analyse op basis van eventuele ongevallen en/of andersoortige ontwikkelingen heeft plaatsgevonden op 06-03-2020.

## **10. EVALUATIE BEDRIJFSNOODPLAN**

Bertens Bouw heeft een Bedrijfsnoodplan voor beide locaties (Tilburg en Rotterdam) opgesteld. Het bedrijfsnoodplan omvat alle benodigde elementen. Invulling aan het BNP is ruim voldoende geborgd evenals de uitrusting qua EHBO- en brandblusmiddelen.

Het eigen BNP omvat alle benodigde elementen. Tijdens de evaluatie/controle is gebleken dat alle benodigde EHBO- en Brandblusmiddelen aanwezig en gecontroleerd zijn. De vermelding ervan op de vluchtplannen is eveneens aangegeven.

## **11. ACTIES N.A.V. EERDERE (DIRECTIE)BEOORDELINGEN**

Geen openstaande actiepunten

## **12. AANBEVELINGEN, ONTWIKKELINGEN VAN INVLOED KUNNEN OP HET KAM-SYSTEEM**

### Intern

Momenteel is Bertens Bouw in beweging van verdere procesoptimalisatie. Vanuit dit traject zijn ook aanpassingen in de procesgang, -monitoring en -interactie te verwachten welke van invloed kunnen zijn op het KAM-managementsysteem. Zo zal het basisdocument voor projecten, het projectplan, verder worden bijgesteld zodat eisen en verwachtingen vanuit stakeholders op projectniveau worden geïnventariseerd, gecommuniceerd en beheerst.

### Certificering

In 2018 is een nieuwe versie van de VCA gepubliceerd, de VCA2018/6.0. Bij de eerstvolgende hercertificatie in 2021 zal Bertens Bouw aan deze versie van de VCA moeten voldoen.

### Wetgeving

De volgende wetgeving is momenteel in beweging en zullen we nauwgezet volgen qua ontwikkelingen en impact op de organisatie:

- Wet Kwaliteitsborging Bouw; deze wet wordt per 01-01-2021 van kracht waarbij kritische bouwaspecten krijgt zeker veel/meer aandacht krijgen in de ontwerpfase, realisatiefase en documentenverstrekking.
- GPI; De Generieke Poort Instructie is per 01-04-2019 van kracht gegaan en geleidelijk gemeengoed worden binnen bouwend Nederland. Ook Bertens Bouw zal zowel haar eigen medewerkers als de onderaanneming hierin moeten registreren.
- PFAS; deze is qua normering teruggebracht en momenteel geen issue.

**13. ACTUALITEIT STRATEGIE, ISSUES EN VASTSTELLING DOELSTELLINGEN**

Vanuit zowel de context van de organisatie als vanuit de strategie/SWOT onderkent Bertens Bouw diverse positieve en negatieve issues welke niet mogen worden genegeerd. De voor dit moment belangrijkste issues (juridisch, technisch, concurrentie, markt, cultureel, maatschappelijk, economisch, (inter)nationaal, regionaal, lokaal) hebben we uitgewerkt per issue middels een overzicht van beheermaatregelen hieromtrent.

SWOT-analyse 2020

<b>Sterktes (wat kunnen we goed?)</b>	
1	Flexibiliteit
2	Know how/vakmanschap
3	Relaties met klanten
4	Sfeer binnen bedrijf
5	Snel kunnen schakelen op markt vraag
6	Loyale medewerkers
7	Scherp aansluiten op de gewijzigde markt
8	Grenzen van het kunnen en vraagstelling opzoeken
9	Digitalisering van de bonnenstroom
10	Exposure op social media

<b>Zwaktes (waar zijn we slecht in?)</b>	
1	Standaardisatie in processen / documenten
2	Efficiency in een gedegen projectvoorbereiding
3	Interne communicatie
4	Interne overdracht van volledige dossiers
5	Afhankelijkheid van enkele individuele personen

<b>Kansen (waar kunnen we beter van/in worden?)</b>	
1	Ontzorgen opdrachtgever / de klant centraal stellen
2	Partnerschap in bouw en ontwikkeling (deskundig & meedenkend partner)
3	Daadkrachtige doorloop planvoorbereiding en bouw (snellere start en realisatie bouwplannen)
4	Langlopende samenwerkingsrelaties
5	Interne standaardisatie
6	Opkomst nieuwe contractvormen

<b>Bedreigingen (waar moeten we voor waken?)</b>	
1	Levertijden en personele beschikbaarheid
2	Onvolledige begroting
3	Incorrect of niet actueel zijn normen voor calculatie
4	Onvoorziene risico's omgeving e.d. bouw
5	Correcte en volledige tekeningen derden (bijv. overeenstemming wet-, en regelgeving)
6	Toenemende concurrentiedruk vanuit grootbedrijf en ZZP
7	Er wordt aan medewerkers getrokken

Issues, doelstellingen en actieplannen 2020

<b>Issue:</b>	
<b>Standaardisatie van gegevens, documenten en processen.</b>	
<b>Doelstelling:</b>	
Het borgen van een eenduidige werkwijze zodat er geen afhankelijkheid meer is van personen	
<b>Relatie met:</b>	
<input type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input checked="" type="checkbox"/> maatschappelijk <input type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal	
<b>Beheersmaatregelen/actieplan:</b>	
1	Afstemming van kennis/werkwijze middels aanscherpen overlegvormen
2	Opschonen kwaliteitsdocumenten op afdelingsniveau
3	Vastleggen uniforme en overeengekomen werkwijze per proces
4	Implementeren vaste structuur in projectmappen
<b>Relatie met SWOT</b>	
	S2
	Z5, B3
	Z1, K5
	K5, B5
<b>Verantwoordelijk:</b>	
Management	
<b>Realisatietermijn:</b>	
Doorlopend	

<b>Issue:</b>	
<b>Persoonlijke veiligheid</b>	
<b>Doelstelling:</b>	
Het aantal verzuimongevallen te minimaliseren van verzuimongevallen met het ultiem doel van IF 0.	
<b>Relatie met:</b>	
<input type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input type="checkbox"/> maatschappelijk <input type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input checked="" type="checkbox"/> lokaal	
<b>Beheersmaatregelen:</b>	
1	Veiligheidsscholing en –instructie
2	Keuring arbeidsmiddelen
3	Verschaffen van veiligheidsvoorzieningen als PBM's
4	Toezicht op veiligheid op projectniveau
5	Promotieactiviteiten
6	Periodiek en/of vrijwillig medisch Onderzoek
<b>Relatie met SWOT</b>	
	-
	-
	-
	-
	-
	-
<b>Verantwoordelijk:</b>	
KAM-coördinator	
<b>Realisatietermijn:</b>	
Eind 2020	

<b>Issue:</b>	
<b>Personeel</b>	
<b>Doelstelling:</b>	
Het borgen van voldoende personele capaciteit alsmede het behoud van voldoende kennis en competenties	
<b>Relatie met:</b>	
<input type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input checked="" type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input checked="" type="checkbox"/> maatschappelijk <input checked="" type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal	
<b>Beheersmaatregelen:</b>	
1	Het vergroten van de betrokkenheid bij medewerkers
2	Het uitbouwen van een professioneel HR-management
3	Het op key-functies neerzetten van leiders
4	Coachen van medewerkers (CAO en UTA)
<b>Relatie met SWOT</b>	
	S4, S6, B8
	Z1
	S2
	S2, Z4
<b>Verantwoordelijk:</b>	
Management	
<b>Realisatietermijn:</b>	
Eind 2020	



<b>Issue:</b>		
<b>Partnership richting opdrachtgevers</b>		
<b>Doelstelling:</b>		
Het in alle fases zijn van een volwaardige en professionele partner voor opdrachtgevers en onderaannemers		
<b>Relatie met:</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> juridisch <input type="checkbox"/> technologie <input checked="" type="checkbox"/> concurrentie <input checked="" type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input type="checkbox"/> maatschappelijk <input checked="" type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal		
<b>Beheersmaatregelen:</b>		
<b>Relatie met SWOT</b>		
1	Vergroten van relatiebeheer binnen de organisatie	<b>S3</b>
2	Structurele opdrachtgevers behouden	<b>Z6, B1, B6</b>
3	Het in bouwteam verband meedenken aan optimalisatie	<b>S1, S5, S7, S8, Z2, K1, K2</b>
<b>Verantwoordelijk:</b>		<b>Realisatietermijn:</b>
Management		Eind 2020

<b>Issue:</b>		
<b>Verduurzaming</b>		
<b>Doelstelling:</b>		
Het initiëren en realiseren van de verduurzamingswens van de maatschappij		
<b>Relatie met:</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input checked="" type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input checked="" type="checkbox"/> maatschappelijk <input checked="" type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal		
<b>Beheersmaatregelen:</b>		
<b>Relatie met SWOT</b>		
1	Het profileren van de organisatie als duurzaamheidspartner	<b>S2, K2</b>
2	Het in bouwteam verband initiëren van duurzaamheid	<b>S3, K2</b>
3	Het op tenderniveau scoren van duurzaamheidsaspecten	<b>S2, S5</b>
<b>Verantwoordelijk:</b>		<b>Realisatietermijn:</b>
Management		Eind 2020

<b>Issue:</b>		
<b>Milieuaspecten</b>		
<b>Doelstelling:</b>		
Het verminderen van een negatief milieueffect samenhangend met de procesgang van de organisatie zoals gesteld in de MAR.		
<b>Relatie met:</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> juridisch <input checked="" type="checkbox"/> technologie <input type="checkbox"/> concurrentie <input checked="" type="checkbox"/> markt <input type="checkbox"/> cultuur <input checked="" type="checkbox"/> maatschappelijk <input checked="" type="checkbox"/> economische <input checked="" type="checkbox"/> kennis <input checked="" type="checkbox"/> waarden <input type="checkbox"/> internationaal <input checked="" type="checkbox"/> nationaal <input checked="" type="checkbox"/> regionaal <input type="checkbox"/> lokaal		
<b>Beheersmaatregelen:</b>		
<b>Relatie met SWOT</b>		
1	Reductie van het historische energieverbruik voor de bedrijfslocaties: - Elektriciteitsverbruik Gasverbruik met 3% door bewustzijn programma met de volgende actiepunten: - <i>Opvoeden van medewerkers qua uitschakelen verlichting</i> - <i>Toolbox Milieu</i>  - Brandstofverbruik voertuigen door bewustzijn programma met de volgende actiepunten: - <i>Verdere digitalisering werkstromen</i> - <i>Ritplanning</i> - <i>Bewustzijn zuinig rijden</i>	<b>S2, K2 en MAR</b>



2	Het voorkomen van milieubelasting door calamiteiten en incidenten aangaande de opslag en gebruik van gevaarlijke stoffen door: <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Opslag van gevaarlijke stoffen overeenkomstig de geldende PGS-eisen</i></li><li>- <i>Veiligheidsbladen waarin opslag-, verbruik- en calamiteitvoorschriften</i></li><li>- <i>Voorbereid zijn op noodsituaties qua training en uitrusting</i></li></ul>	<b>S2, K2 en MAR</b>
3	Het op projectniveau stimuleren van duurzame en herbruikbare materialen/grondstoffen betreffende: <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Toepassing duurzaam hout FSC/PEFC van alle houtinkoop</i></li><li>- <i>Toepassing recyclebare / Cradle-to-Cradle grondstoffen 3 initiatieven voor 2019</i></li><li>-</li></ul>	<b>S2, K2 en MAR</b>
4	Het op zowel bedrijfs- als projectniveau optimaliseren van afvalscheiding met een doel van 75% gescheiden afvalstromen (25% BSA) middels: <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Instructie van medewerkers van doelstelling Bertens Bouw</i></li><li>- <i>In projectplan reeds vaststellen van afvalstromen (bewustzijn)</i></li><li>- <i>Promotieactiviteiten, voorlichting en handhaving op de bouwplaats</i></li><li>- <i>Betrekken afvalverwerker in verbeterpotentieel/optimalisatie</i></li></ul>	<b>S2, K2 en MAR</b>
<b>Verantwoordelijk:</b> Management		<b>Realisatietermijn:</b> Eind 2020





#### **14. EINDCONCLUSIE**

Het KAM-managementsysteem van Bertens Bouw functioneert naar tevredenheid van het management van Bertens Bouw. Managementinformatie vanuit het systeem wordt gegenereerd vanuit diverse relaties en afdelingen en biedt voldoende input ter continue verbetering.

Tilburg,

6 maart 2020

*Voor akkoord, namens het management van Bertens Bouw:*

*P. Bertens*  
*Directeur*

*B. van den Hoef*  
*Operationeel Manager*

*H. Bertens*