

Jaarverslag

1 januari - 31 december 2018

Beleidsverklaring en Missie	3
Organogram	4
ISO 9001	4
Kwaliteitsmanagementsysteem	5
Wijzigingen directie en management team	5
Teamjaarplannen en KPI's	5
Strategie en meerjarenplannen	6
Procesbeheersing	6
Financieel	7
ICT-strategie	7
Kwaliteitscontroles	8
Supply Chain Management	8
Leveranciers	8
Afval	9
BouwInformatieModel	9
Maatvoering	9
De klant	9
Service	10
Medewerkerstevredenheid	10
Ontwikkelgesprekken en opleidingen	10
Ziekteverzuim	11
Verloop	11
Ongevallen	11
Personeelszaken	11
Leeftijdsopbouw personeelsbestand	11
Medewerkerparticipatie	12
Talent+-bijeenkomsten	12
Stageplaatsen	12
Algemene verordening gegevensbescherming	12
VGM-beheerssysteem	13
Bedrijfsrisico-inventarisatie en -evaluatie	13
Externe audit ISO 9001:2008 en VCA** 2008/5.1	13
FSC	13
KPI-overzicht 2018	14
Werkplekinspecties en interne audits	17
Interne audit transitie ISO9001	20

2018 was een bewogen jaar voor Waal. Waar over 2017 nog een kleine plus kon worden geschreven, is 2018 afgesloten met een klein verlies. In de crisis aangenomen werken kunnen niet voor de toen gecalculeerde prijzen worden gebouwd: zowel de prijzen voor materialen als die van arbeid zijn sterk gestegen. Ook de omzet van Waal is gestegen: van €94 miljoen in 2017 tot €103 miljoen in 2018. Waal heeft ook voor 2019 een goedgevulde orderportefeuille. We verwachten voor 2019 een kleine winst, opgebouwd uit een groeiend rendement op nieuwe projecten en nog doorlopende tegenvallers op enkele oude projecten.

De vraag naar woningen en utiliteitsgebouwen blijft sterk groeien. De orderportefeuilles in de woningbouw liepen in december 2018 verder vol. Ook die van Waal: de werkvoorraad was eind 2018 15 maanden, ongeveer € 115 miljoen. Waal wil zeker niet verder groeien dan de in 2018 gerealiseerde omzet; we streven naar een omzet die in 2019 10% lager zal zijn dan die over 2018. Verdere groei legt onzes inziens een te grote werkdruk op het huidige medewerkersbestand.

Groeiende mobiliteit

Er is een groeiend personeelstekort in de bouw, vacatures zijn steeds moeilijker te vervullen. Ook Waal merkt dat de mobiliteit van de mensen in de bouw groter wordt; ook aan onze medewerkers wordt "getrokken". Mensen wisselen momenteel gemakkelijk van baan, veelal om andere redenen dan vroeger, toen geld een belangrijke drijfveer was. De balans werk-privé wordt steeds belangrijker, evenals groeimogelijkheden en persoonlijke ontwikkeling.

Reistijden en werkgebied

In 2017 is besloten het werkgebied te verkleinen, waarbij is besloten om geen acquisitie meer te plegen ten noorden van Leiden. Het reizen vanuit Vlaardingen naar bijvoorbeeld Amsterdam wordt door de vele files als zwaar ervaren en deze situatie zal door de verdergaande groei van de economie zeker niet verbeteren. Helaas is ook in 2018 gebleken uit een aantal uit-dienst-gesprekken dat de toegenomen reistijden een rol speelden bij de beslissing om in te gaan op de "avances" van recruiters. De bestaande projecten in Amsterdam worden afgebouwd, daarna zal Waal zich "terugtrekken" in het kleinere werkgebied.

Flexibele arbeid

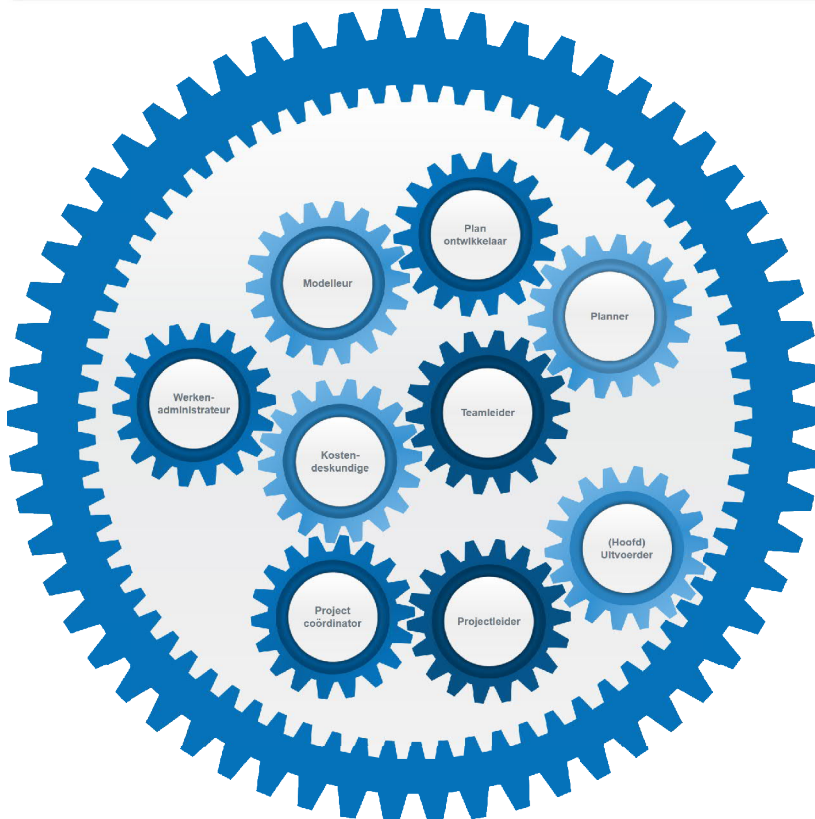
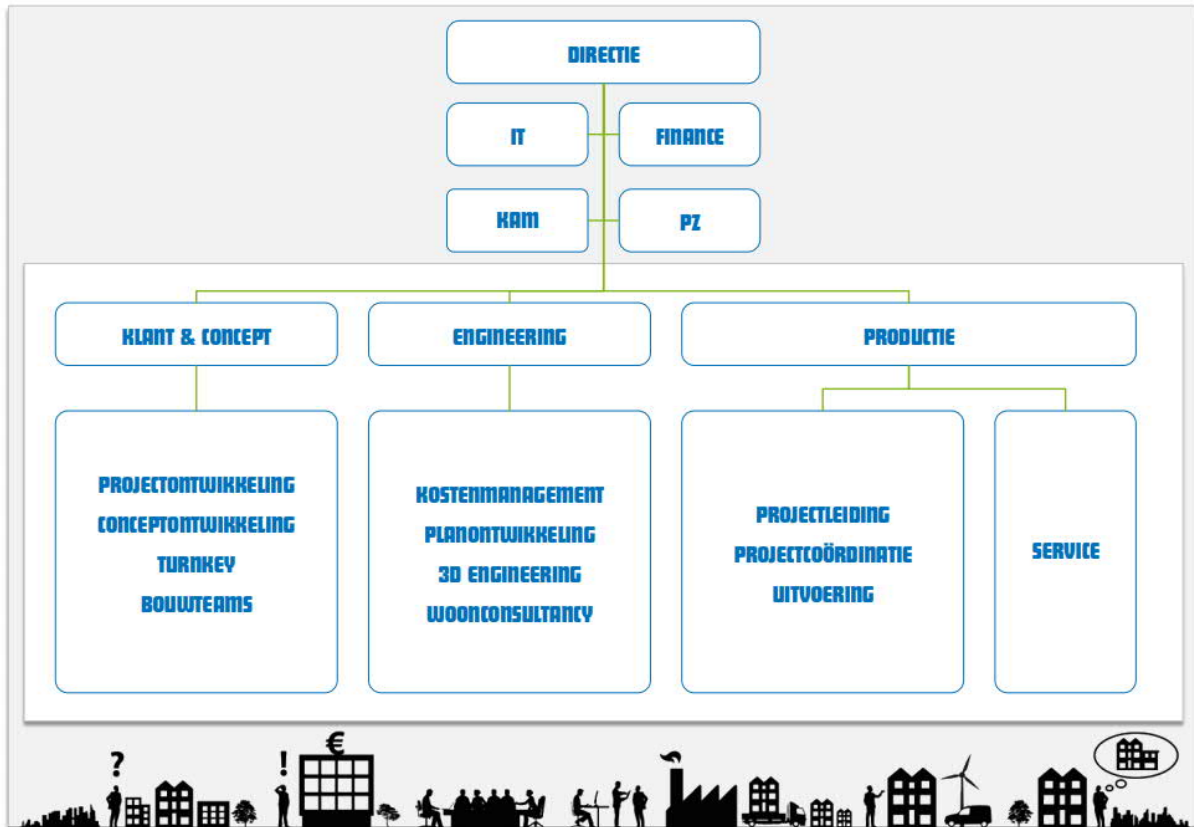
Voor bijna alle functies binnen onze onderneming moeten we een beroep doen op ZZP-ers. Niet alleen vaklieden, maar ook uitvoerders, projectcoördinatoren en projectleiders kiezen niet meer voor een dienstverband, maar willen ondernemer zijn. Om ook hen betrokken te laten zijn bij de onderneming, betrekken wij hen bij alle activiteiten op de wijze waarop we dat ook met de medewerkers doen.

Beleidsverklaring en Missie

Op 1 maart 2017 is de Beleidsverklaring gepubliceerd op de Talent+-pagina van het Intranet en in het personeelsblad Binding. Daarin is de missie 'Bouwen door Verbinden' verwoord. Waal ziet zich zelf als een platformorganisatie die fungeert als spil in het complexe proces van de ontwikkeling, engineering en realisatie van woningen.

Engineeren en bouwen is samenwerkingsintensief, op alle fronten komen we samenwerkingspartners tegen. Dit zijn collega's, opdrachtgevers, adviseurs, bouwpartners, overheden etc. Waal is ervan overtuigd dat door het leggen van de optimale verbinding tussen deze disciplines de samenwerking in de bouw verbetert, we slimmer kunnen bouwen door Supply Chain Management (SCM) en BouwInformatieManagement (BIM). Dit moet leiden tot beter wonen en dus hogere klanttevredenheid, meer werkplezier voor alle partijen en tot betere (financiële) resultaten omdat de kosten per eenheid product omlaag gaan en de efficiency omhoog.

Organogram



ISO 9001

In 2018 is Waal overgegaan van ISO 9001:2008 naar ISO 9001:2015. Daarvoor is een aantal nieuwe documenten opgesteld, zoals de contextanalyse, de stakeholdersanalyse en de risicoanalyse. Verder is in elk van de Teamjaarplannen een sterkte-zwakteanalyse opgenomen.

Waal heeft begin 2018 door een externe deskundige laten beoordelen of ons Kwaliteitssysteem ISO 9001:2015-proof is. Dat bleek grotendeels zo te zijn. De uitgevoerde interne audit gaf hetzelfde beeld.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Waal heeft enige jaren geleden het bouwprocesmodel neoHOTPLANS getransformeerd tot een nieuw procesmodel, dat is gebaseerd op de concepten leefiD (Bouwen aan idealen) en maakiQ (Intelligent bouwen). Sinds die tijd worden sjablonen en de uitleg over het gebruik ervan niet meer ter beschikking gesteld vanuit het documentmanagementsysteem eDocs, maar vanaf het Kennisportaal op Sharepoint. Gebleken is dat de gebruikers nog steeds moeite hebben om hun weg te vinden op het Kennisportaal. Bouwers blijken veel meer behoefte te hebben aan vaste, duidelijke structuren dan verwacht. Dit wordt waarschijnlijk deels veroorzaakt door de grote instroom van nieuwe medewerkers en het vertrek van een aantal oudgedienden, waardoor het ook niet goed mogelijk blijkt om mensen langdurig in te werken voordat zij hun werkzaamheden zelfstandig gaan verrichten. Medewerkers kunnen de Waal-informatie die zij nodig hebben niet gemakkelijk vinden en grijpen daarom soms terug op de manier van werken bij hun vorige werkgever. Een werkgroep heeft het proces en de werkstroom opnieuw vorm gegeven onder de naam "Terug naar de basis". In het tweede kwartaal van 2018 is het Intranet grondig aangepast, waarbij er een andere indeling is gemaakt van het Kennisportaal en het Projectenportaal. Alle sjablonen worden nu opgeroepen vanaf het Projectenportaal en gelijk opgeslagen op het goede project.

Eind 2018 is ook het vernieuwde procesplan ingevoerd, dat gebruikt wordt voor alle projecten vanaf dat moment in uitvoering gaan.

In 2019 zal er worden gewerkt aan een vergelijkbaar procesplan voor Klant & Concept en Engineering.

Wijzigingen directie en management team

Waal wil zich de komende jaren ontwikkelen tot een ontwikkelend bouwbedrijf. Voor de crisis ontwikkelde Waal op kleine schaal een enkel project, tijdens de crisis is aan deze activiteit nauwelijks invulling gegeven. Met de aanstelling per 1 december 2018 van Corné Bok als directeur Ontwikkeling wil Waal een frisse start maken in de ontwikkeling. Daarnaast is Sven-Pieter van der Giessen benoemd als adjunct-directeur Productie, waarmee ook dit onderdeel van Waal een duidelijkere positie krijgt in de onderneming.

Op 1 januari 2018 zal het management team van Waal bestaan uit:

- Johan Krijgsman, directeur,
- John de Geus, commercieel directeur,
- Corné Bok, directeur ontwikkeling,
- George van Scheijndel, manager Engineering,
- Peter Horden, financieel manager,
- Robert Boerlage, IT-manager.

Teamstructuur

Waal heeft eind 2018 besloten de teamstructuur te verlaten. Het heeft ons niet gebracht wat we ervan verwachten. De teams worden opgeheven, maar de product-/marktcombinaties blijven wel gehandhaafd. Team A, Team B en Team C worden nu productgroep A etc. Dit betekent ook dat rol Teamleider komt te vervallen. Met de betrokken teamleiders zijn gesprekken over de nadere invulling van hun functie.

Type projecten

- Team A: gestapelde woningbouw met een maximale omvang van ca. 3-15 miljoen (teamleider Gertjan Oversloot),
- Team B: gestapelde woningbouw met een omvang van ca. 15-30 miljoen (teamleider Joost de Korte),
- Team C: alle grondgebonden woningen (teamleider Aarnoud Krijger).

Utiliteitsprojecten worden alleen nog in opdracht genomen indien deze in combinatie met woningen worden gebouwd.

Teamjaarplannen en KPI's

In 2017 is besloten een aantal KPI's die betrekking hebben op de projecten, bij te gaan houden in een smiley-dashboard. De ervaringen daarmee in 2018 lijken positief op het bijhouden van de documenten

en processen waarop ze betrekking hebben. Mensen houden klaarblijkelijk niet van rode smiley's bij hun project.

De drie Teams, Klant en Concept, Engineering en Productie en Woonconsultancy hebben ieder voor 2019 een Jaarplan opgesteld, met daarin onder meer een sterkte/zwakte-analyse en teamdoelstellingen. De jaarplannen zijn voor iedere medewerker van Waal in te zien op de Talentpagina's van het Intranet.

Om een project goed uit te kunnen voeren maken we bij Waal gebruik van onderstaande hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen zijn er op gericht dat we vooraf nadenken, gedurende het project bewaken en daarmee het proces beheersen.

Afdrukdatum 29-11-2019	B3 plan	Proces plan	BIM protocol	Engineering	Inkoop	Planning	WvB	Uitvoering	Werk begroting	Weekoverleg intern	Weekoverleg bouw	Dagstart bouw
	Groen = aanwezig en gebruikt; Oranje = aanwezig maar niet gebruikt; Rood = niet aanwezig; Grijs = (nog) niet (meer) van toepassing											
	Gemaakt en uitstap momenten toegepast. Doelen benoemd en bewaakt?	Gemaakt en bijgehouden door de fasen heen?	Gemaakt en bijgehouden?	Aanwezig en bijgehouden? Ophangen en wekelijkse standijn.	Aanwezig en bijgehouden? Ophangen en wekelijkse standijn.	Aanwezig en bijgehouden? Ophangen en wekelijkse standijn.	Aanwezig en bijgehouden? Ophangen en wekelijkse standijn. K'YF ingevuld.	Aanwezig?	elke week, altijd? Ook voor engineering en wvb?	elke week, altijd?	elke dag, altijd? Ook voor engineering en wvb?	
02.0254 - Westwijk	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
02.0110 - Opwehweg te Utrecht	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
02.0302 - 64 App. Slaispolder West	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😞	😊	😊	😊
02.0208 - Snelleman-/Uielstraat	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
Team B	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
02.0276 - De Stadhouders	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
02.0193 - Hevier	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
02.0297 - 77 App. 'De Heerlander'	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊

Strategie en meerjarenplannen

In een aantal strategiesessies heeft het management team de speerpunten voor 2018 bepaald. De navolgende onderwerpen hebben daarbij prioriteit gekregen:

- Bouwen aan Verbinding,
- Procesplan engineering en overdrachtsmoment naar productie,
- Supply Chain Management,
- Meerjarenstrategie ICT en betrouwbaarheid ICT.

Procesbeheersing

Om het proces van verkrijging van een project tot einde Servicetermijn goed te kunnen beheersen, heeft Waal bepaald welke sturingsdocumenten/bijeenkomsten daarvoor belangrijk zijn:

- A3-plan
- Procesplan
- BIM-protocol
- Planning
 - Engineeringsplanning
 - Inkoopplanning
 - Werkvoorbereidingsplanning
 - Uitvoeringsplanning
- Werkbegroting
- Weekoverleg intern
- Weekoverleg bouw
- Dagstart bouw

De stand van zaken wordt door de teamleiders op een dashboard bewaakt. Eén van deze stuurdocumenten is de projectpresentatie (A3-plan), die het projectteam moet presenteren en "verdedigen" aan het team en de directie. In het proces wordt gestuurd op een korte leercurve: verbeterpunten die in het vorige project niet konden worden "opgelost", worden in het nieuwe project speerpunt. Bovendien wordt er door het projectteam gekozen voor die verbeterpunten die ook direct zichtbaar resultaat opleveren in het project. Verder bevat elk A3-plan ook een overzicht van gesignaleerde kansen en risico's.

Binnen dit kader valt ook de aanpassing die Waal in 2018 in Navision heeft laten maken. De informatie waarop werd omgegaan met UTA/cao- en ABK-prognoses leverde vaak niet de juiste sturingsinformatie op voor het financiële proces; onduidelijk was dan of een project financieel op orde was op het gebied van urenbesteding.

Om een project goed uit te kunnen voeren maken we bij Waal gebruik van onderstaande hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen zijn er op gericht dat we vooraf nadenken, gedurende het project bewaken en daarmee het proces beheersen.

Afdrukdatum 1-6-2018	B2 plan	Proces plan	BIM pretotal	Engineering	Inkoop	Planning	WvS	Uitvoering	Werk begroting	Uitschrijving intern	Uitschrijving bouw	Budget bouw
	Groen = aanwezig en gebruikt; Oranje = aanwezig maar niet gebruikt; Rood = niet aanwezig; Grijs = (nog) niet (meer) van toepassing											
	Gemaakt en uitstap momenten toegepast. Doelen benoemd en bezocht?	Gemaakt en bijgehouden door de fasen heen?	Gemaakt en bezproken en bijgehouden?	Aanwezig en bijgehouden? Ophangen en wettelijke standlijn.	Aanwezig en bijgehouden? Ophangen en wettelijke standlijn.	Aanwezig en bijgehouden? Ophangen en wettelijke standlijn.	Aanwezig en bijgehouden? Ophangen en wettelijke standlijn. KYI ingevuld.	Aanwezig?	elke week, altijd? Ook voor engineering en vob?	elke week, altijd?	elke dag, altijd? Ook voor engineering en vob?	
Tevredenheid Team R	☹	☹	☹	☹	☹	☹	☹	☹	☹	☹	☹	☹
De Open Weerd	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
38 't Lee	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
65 Leyweg	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
61 Ribbros	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
62 Bastionpoort	☹	☹	😊	😊	☹	☹	😊	😊	😊	😊	😊	😊
46 Westwijk	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊

Financieel

In 2016 had Waal voor het eerst sinds de oprichting in 1989 verlies geleden. Over 2017 was er een kleine plus behaald, in 2018 is er helaas weer verlies geleden. Voor 2019 wordt weer een kleine plus voorzien. Het streefgetal van 5% resultaat zal in ieder geval in de komende jaren niet realistisch zijn, omdat de huidige situatie in de bouw dat simpelweg niet toelaat.

78% van de omzet komt bij reeds bestaande opdrachtgevers vandaan, wat fors meer is dan de minimaal 50% in het jaarplan. Daaruit blijkt dat opdrachtgevers Waal als aannemer waarderen.

In 2016 behaalde Waal 30% van de omzet bij één opdrachtgever, ruim meer dan de maximaal gewenste 25%. Inmiddels is dat door de oplevering van enkele projecten teruggelopen naar een getal ruim onder de norm, namelijk 17%. In het programma Salesforce waar Waal sinds 2017 mee werkt, kan deze ontwikkeling goed worden gevolgd en kan er tijdig worden geanticipeerd op ongewenste situaties.

ICT-strategie

ICT is dermate cruciaal geworden in onze bedrijfsprocessen, dat Waal zonder een goed werkend systeem niet meer kan functioneren. Het kunnen leveren van toegevoegde waarde is voor een belangrijk deel afhankelijk geworden van onze eigen portals, van Citrix-netwerken, BIM, VICO, Salesforce enz.

Vanuit de strategie is onderkend dat IT een maatgevende factor wordt in ons bedrijf. Het volgt niet meer de business-case maar bepaalt die in sterke mate. We geloven dat het maatgevend wordt dat alle data in onze projecten overal door alle betrokkenen gebruikt moet kunnen worden van adviseurs, maakpartners tot woonconsumenten toe, toegespitst op ieders belang om bij te dragen aan een beter proces en eindproduct. Waal wordt in de markt gezien als een onderneming die in de bouw vooroploopt waar het gaat om de toepassing van nieuwe technieken. Om ervoor te zorgen dat dat zo blijft, is een verbeterplan opgesteld dat onder meer een IT-strategieplan heeft opgeleverd voor de komende vijf jaar. Daarnaast is in 2017 het ICT Operationeel Plan opgesteld, waarin de doelstellingen voor de korte termijn zijn vastgelegd.

De verdere implementatie van Citrix heeft er toe geleid dat het netwerk op de bouwplaatsen stabiel en sneller is geworden en medewerkers elke computer in het netwerk, maar ook daarbuiten, kunnen gebruiken om in te loggen in hun eigen werkomgeving.

Personele bezetting

Waal heeft in 2017 een ICT-manager aangenomen om de ICT-strategie vorm te geven en verder te ontwikkelen. Om de service aan de medewerkers te verbeteren heeft Waal het contract met de externe systeembeheerder niet te verlengen en is een fulltime functionaris aangenomen.

Kwaliteitscontroles

Voor de vastlegging van kwaliteitscontroles heeft Waal werkt Waal met een combinatie van papieren keuringsformulieren en een digitaal platform, ED Controls. De papieren documenten worden geleidelijk vervangen door digitale formulieren.

Alle uitvoerders zijn in 2018 op ED Controls-cursus geweest om te leren werken met het systeem, maar ook om aan onderaannemers te kunnen uitleggen wat er van hen wordt verwacht. Een groeiend aantal onderaannemers werkt nu ook met ED Controls.

Supply Chain Management

Er moet meer worden gebouwd, dan met de huidige bouwmethodes kan worden gebouwd. Industrieel bouwen kan daarvoor de oplossing zijn, maar dit lukt binnen de bouw nog niet echt. Ieder project wordt benaderd als uniek en elke keer moet het wiel opnieuw worden uitgevonden. Leveranciers en onderaannemers kunnen niet meer aan de vraag voldoen, waardoor de kosten van arbeid en bouwstoffen fors stijgen en levertijden soms absurde vormen aannemen. Oplevertijden komen onder druk te staan en gebouwen worden duurder. Soms zoveel duurder, dat de woningen eigenlijk onbereikbaar zullen worden voor groepen potentiële kopers.

De bouw is de meest samenwerkingsintensieve sector die er is, maar tevens de sector waar de mogelijkheden van samenwerking waarschijnlijk het minst worden benut. De meeste ondernemingen werken van oudsher aan verbetering van het eigen product of proces en winstmaximalisatie voor de eigen onderneming, in plaats van samen te werken aan verbetering van het gezamenlijke product of proces en winstmaximalisatie voor iedereen op de bouwplaats. Ondanks dat alle partijen er wel de voordelen van zien. Waal ziet in supply chain management (SCM) een voorwaarde voor maximale klantwaarde en dus voor continuïteit van de onderneming.

Waal wil meer profiteren van het lerend vermogen van projectoverstijgende samenwerking met opdrachtnemers. Daartoe is enige jaren geleden ingezet op supply chain management en de keuze voor partners in plaats van samenwerking op projectniveau. Dit heeft bij Team C tot succes geleid. Bij de andere teams is dat succes nog minder, mede door de tijdens de crisis gevoelde noodzaak om voor de korte termijn te kiezen en dus de partij te selecteren die de laagste factuurprijs offereerde in plaats van te kiezen voor de winst op langere termijn.

Leveranciers

Waal kent drie soorten opdrachtnemers:

- jaarcontractanten – veel voor de inkoop van bulkgoederen en diensten die worden afgeroepen op de bouwplaats. Deze worden deels gecontracteerd via de inkooporganisatie van de ASVB-groep. Daar vindt ook de beoordeling plaats, met input van onze vertegenwoordiger in het inkoopcollectief.
- Partners – dit zijn ondernemingen waarmee projectoverstijgend wordt samengewerkt. Dat kan een partner voor één team zijn, maar steeds vaker ook over de teams heen. Deze werden door elk team afzonderlijk beoordeeld.
Dit jaar is een definitieve lijst opgesteld met Voorkeurspartijen voor de meest voorkomende disciplines. Deze lijst is regelmatig besproken tijdens het teamleidersoverleg en waar nodig aangevuld. Offertes mogen alleen worden opgevraagd bij deze partijen, tenzij er een specifieke reden is om te kiezen voor een andere partij. Dat kan alleen met verkregen toestemming van de teamleider.
Er is ook een “zwarte lijst” opgesteld van partijen waar wil niet meer mee wil samenwerken vanwege negatieve ervaringen. Uitsluiting is niet definitief. Partijen kunnen onder voorwaarden weer worden gecontracteerd. Blokkades op het aanvragen van offertes kunnen worden opgelegd in 12Build, het platform waarop offertes worden aangevraagd, en Navision, het programma waarin contracten worden aangemaakt.
- Projectgebonden opdrachtnemers. Hier is de beoordeling simpel: bevallen ze, krijgen ze nog een kans. In de meeste gevallen is hier de prijs bepalend.

Van een aantal jaarcontractanten waarvan de producten of diensten samenhangen met het VGM-beheerssysteem, wordt de beoordeling opgenomen in de interne VCA-audit.

Afval

Waal en afvalverwerker Beelen hebben in 2018 onenigheid gekregen over de financiële afwikkeling van de boekjaren 2016 en 2017. Beelen wilde contractueel overeengekomen afspraken niet nakomen. Omdat de uitvoerders ook op een aantal andere vlakken niet content zijn met de prestaties van Beelen, zal Waal in 2019 gebruik gaan maken van het jaarcontractpartner van ASVB.

BouwInformatieModel

Het BouwInformatieModel (BIM) wordt steeds belangrijker in de bouw. De implementatie gaat gestaag, maar nog steeds niet zo voorspoedig als Waal graag zou zien. Nog niet alle partijen in het bouwproces werken met BIM en degenen die er wel mee werken, gebruiken niet alle dezelfde software. Waal ziet een belangrijke rol weggelegd voor BIM in het streven naar een efficiëntere bedrijfsvoering en het van achteren naar voren treden in het huisvestingsproces. Dat heeft betrekking op een aantal aspecten:

- eenduidigere communicatie tussen de bij de bouw betrokken partijen,
- vermindering van ontwerpfouten,
- vermindering van “in het werk op te lossen problemen”,
- vergroting van de arbeidsproductiviteit,
- verkorting van de bouwtijd,
- verbeterde onderhouds- en beheersprocessen voor de gebouweigenaar.

Eén van de redenen waarom de implementatie bij Waal stukt, is het feit dat er te veel wordt gewerkt vanuit de gedachte dat BIM staat voor BouwInformatieModel en dat complete gebouwen zouden moeten worden gemodelleerd, in plaats van dat het gaat om het managen van informatie waarbij het model ondersteunend kan werken.

Bij het vertrek van de in 2017 aangestelde BIM-regisseur is besloten deze vacature intern te vervullen.

Maatvoering

Sinds begin 2016 werkt Waal met twee eigen maatvoerders. De ervaringen daarmee zijn nog steeds positief; de betrokkenheid van de maatvoerders bij de projecten is groot en daarmee ook de kwaliteit van het geleverde werk.

De maatvoerders zullen steeds meer vanuit het BIM-model gaan werken en het model in de toekomst ook weer voeden met de door hen gegenereerde data.

Waal heeft een eigen model Maatbeheersingsplan. Dit wordt nauwelijks meer gebruikt, omdat de werkwijze met eigen maatvoerders die volgens vaste afspraken werken, dit klaarblijkelijk overbodig heeft gemaakt.

De klant

Klantrelatiebeheer

Voor klantrelatiebeheer (CRM) heeft Waal in 2017 gekozen voor het programma Salesforce. Dit programma kon voldoen aan de eisen die Waal had geformuleerd:

- relatiebeheer en communicatie vindt eenduidig plaats vanuit één systeem,
- alle vormen van communicatie zijn gemakkelijk te genereren uit dit systeem,
- er is een tweezijdige koppeling mogelijk tussen het systeem en Navision,
- het systeem moet overzichtelijk en eenvoudig in het gebruik zijn, zodat alle betrokkenen zich het beheer en gebruik snel eigen kunnen maken.

De implementatie van Salesforce is in 2018 naar tevredenheid afgerond.

De professionele klant

Om de tevredenheid van de professionele klant te meten, vraagt Waal tevredenheidsverklaringen op. Dit percentage ligt al jaren rond de 100%. Daarnaast wordt een enquêteformulier gestuurd, dat niet altijd wordt teruggestuurd, ook niet na enig “aandringen”. De ontvangen waarderingen liggen gemiddeld rond de 7, ook in 2018. Dit is ook het cijfer dat Waal nastreeft.

In 2019 zal meer gestuurd gaan worden op het daadwerkelijk houden van een klantwaardegesprek na oplevering van een project, om meer inzicht te krijgen in de echte tevredenheid van de klant en om er ook van te kunnen leren voor volgende projecten.

De eindgebruiker

De waardering van kopers van door Waal gebouwde woningen wordt gemeten met enquêtes door de Stichting Klantgericht Bouwen en via de website van BouwNu. Uit de ingevulde enquêtes worden waarderingcijfers berekend die de gemiddelde score van Waal weergeven op de onderdelen

verkoopfase, bouwfase, opleverfase en algemene organisatie. Op basis van deze scores wordt ook een overallscore berekend. Waal is net als in 2017 geëindigd met een 6,5. 7,0 is nu het streefcijfer. De vijf belangrijkste verbeterpunten zijn volgens de kopers

- de kwaliteit van het schilderwerk,
- informatievoorziening,
- communicatie over openstaande punten,
- communicatie tijdens oplevering en
- snelheid van afhandeling van de opleverpunten en servicepunten.

De laatste vier punten zijn onderdeel van de verbeterplannen Klanttevredenheid, Service en Bouwen aan verbinding. De kwaliteit van het schilderwerk is aandachtspunt in de gesprekken met de partner van Team C.

Focus Feedback

In 2017 is Waal gaan werken met het programma Focus Feedback. Met behulp van korte enquêtes kunnen we de klanttevredenheid nu meten tijdens de bouw in plaats van achteraf, zoals bij BouwNu. Dit geeft de mogelijkheid om tussentijds bij te sturen. Voor het meten van de klantloyaliteit wordt in Focus Feedback gebruik gemaakt van de Net Promotor Score (NPS). 70% van de respondenten geeft Waal een 7 of meer.

Opleverpunten

De norm voor het aantal opleverpunten op het proces verbaal van oplevering bij koopwoningen is <5. In 2018 was het gemiddelde van alle opgeleverde koopwoningen 9,0. In 2017 was dit 7,1. De stijging is veroorzaakt door een veel te groot aantal opleverpunten op één project.

Opvallend is dat het gemiddeld aantal opleverpunten bij de woningen van degenen die de enquêteformulieren van de Stichting Klantgericht Bouwen hebben ingevuld, ruim driemaal zo hoog is. Het lijkt er dus op dat ontevredenheid een grotere drijfveer is om de enquête in te vullen dan tevredenheid.

Service

Het Serviceportaal functioneerde ook in 2018 naar tevredenheid, zowel van de klanten als van de afdeling Service. Regelmatig worden verbeteringen doorgevoerd naar aanleiding van vragen van kopers of van degenen die er bij Waal mee werken. De klant voert zijn klachten zelf in in het portaal, eventueel met foto, en kan vanaf dat moment zien wat de status van de klacht is. Dit wordt door de klanten bijzonder gewaardeerd. Het aantal klachten dat op een andere wijze binnenkomt dan via het portaal is sterk teruggelopen.

Eind 2018 heeft Waal besloten afscheid te nemen van de 24-uurs storingsdienst. 24-Service reageerde snel op klachten, handelde ze ook naar tevredenheid van de klanten af, maar bleek niet in staat om de onderaannemers of leveranciers die de klachten eigenlijk hadden moeten oplossen, goed aan te sturen. Daarom zijn we overgestapt naar STC, een callcenter dat voor meer bouwbedrijven de 1^e-lijns opvang doet buiten werktijden.

Medewerkerstevredenheid

Eén van de belangrijkste aandachtspunten uit het in 2016 gehouden medewerkertevredenheidsonderzoek was de onvoldoende aandacht voor de ontwikkelgesprekken van zowel leidinggevend als medewerkers. Het ingezette verbeterplan heeft ertoe geleid dat in 2017 een nieuwe gesprekcyclus is ontwikkeld als onderdeel van Bouwen aan Verbinden. In 2018 zijn met alle medewerkers de drie gesprekken die deel uitmaken van de cyclus, gehouden.

In 2017 heeft Waal een Engagementscan onder de medewerkers gehouden. De resultaten daarvan zijn in 2018 met de medewerkers besproken in een Talent+-bijeenkomst. In de Binding van mei is er een uitgebreide samenvatting van gepubliceerd. Waar vergelijkbare vragen zijn gesteld, is uitkomst in lijn met de uitkomsten van het MTO van 2016. Belangrijkste conclusie is dat een behoorlijk percentage van de medewerkers kan worden gekwalificeerd als "not-engaged". Het programma Bouwen aan verbinding moet daar verbetering in brengen. In 2019 zal een nieuwe engagementscan worden gehouden.

Ontwikkelgesprekken en opleidingen

Het aantal ontwikkelgesprekken was al enkele jaren onvoldoende, net als de opvolging ervan, dat laatste zowel van de kant van Waal als van de medewerkers. In 2018 een nieuwe gesprekcyclus geïntroduceerd als onderdeel van Bouwen aan verbinden.

De cyclus bestaat uit een Startgesprek, een Voortgangsgesprek en een Beoordelingsgesprek. De medewerker wordt daarbij onder meer gevraagd aan welke van de Teamdoelstellingen uit het Teamjaarplan hij een bijdrage wil leveren om een verbetering voor de organisatie op dit vlak te bewerkstelligen. Daarnaast moet hij ook een persoonlijke doelstelling benoemen.

Waal heeft een aantal interne opleidingen verzorgd om de kennis van het werken met de beschikbare programmatuur te vergroten. Naast deze interne opleidingen hebben veel personeelsleden gebruik gemaakt van de mogelijkheden om extern opleidingen te volgen om hun vakkennis op peil te houden of te verbreden.

BHV

In 2017 heeft Waal voor het eerst een in-company training gehouden voor de BHV-ers. Normaal gebeurde dat in de loop van het jaar op vestigingen van Bouwradius. De in-company training is zo positief ervaren, dat er in 2018 vijf sessies zijn georganiseerd, zodat de ruim 40 BHV-ers allemaal intern op herhalingscursus zijn geweest. Voor twee nieuwe medewerkers zonder BHV-certificaat zijn extern op een tweedaagse opleiding geweest.

VCA

Ook voor VCA is een interne opleiding georganiseerd. Vijf medewerkers hebben daaraan deelgenomen.

Ziekteverzuim

Niet relevant voor publicatie

Verloop

Niet relevant voor publicatie

Ongevallen

De IF-factor over 2018 is 0: geen ongevallen met verzuim dus. Er is geen KPI voor ongevallen.

Gestreefd wordt naar 0 ongevallen per jaar. Waal realiseert zich overigens dat gezien het stijgend aantal ongevallen in de bouw, dit bijzonder is en gekoesterd moet worden.

Er zijn wel twee ongevallen zonder verzuim geweest, die ongunstig hadden kunnen aflopen. Een ongeval met een stroomkast (ondeskundige handelen uitvoerder) en een ongeval met een bouwcielzaag (haastig werken timmerman). De betrokken timmerman heeft zelf een toolboxmeeting gegeven op de bouwplaats over veilig werken met zaagtafels. Naar aanleiding van de ongevallen heeft onze bouwplaatsinrichter BPi een toolboxmeeting gehouden over veilig werken met verdeelkasten tijdens de scholingsmiddagen. Bouwradius heeft tijdens de scholingsmiddagen onze vaklieden bijgeschoold over veilig werken met bouwcielzaagmachines.

Personeelszaken

Medewerkers van Waal hebben via het personeelsinformatiesysteem Cobra digitaal toegang tot een deel van hun personeelsdossiers, loonstroken, jaaropgaves, verlofdagen en personeelsbulletins. Persoonsgegevens kunnen door de medewerkers zelf worden aangepast. In 2018 is daar het personeelsblad aan toegevoegd.

Personeelsdossiers zullen nog volgen. Dit moet het makkelijker maken om te kunnen voldoen aan inzage- en aanpassingsverzoeken in het kader van de Algemene verordening persoonsgegevens

Leeftijdsopbouw personeelsbestand

De gemiddelde leeftijd van de personeelsleden van Waal ligt boven 40 jaar. Er zijn relatief veel jongeren binnen Waal, een kleine middengroep en een groter aantal 50+. Bij de UTA is er een redelijk evenwichtige personeelsopbouw. Bij de cao-ers is ongeveer een derde deel van de vaklieden 60 jaar of ouder. Een deel van hen zou kunnen overwegen om te stoppen met werken. In 2018 heeft Waal twee nieuwe, jongere vaklieden aangenomen en een leerling geworven. In 2019 moeten we een strategische afweging maken over hoe Waal verder wil: tijdige voorzien in de van deze mensen door

verdere werving van nieuwe vaklieden en leerlingen of (een deel van) de werkzaamheden die de eigen vaklieden verrichten, uitbesteden.

Medewerkerparticipatie

De directie heeft vier overlegvergaderingen gehouden met de ondernemingsraad. Daarin is aan tal van onderwerpen aandacht besteed. Het overleg met de OR is steeds constructief. Er zijn in 2018 twee instemmingsverzoeken aan de OR gezonden. Het jaarlijkse verzoek tot instemming met de vakantieregeling en een verzoek tot instemming met het nieuwe contract met de Arbodienst. Bij dit laatste verzoek is de OR nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van het contract.

Talent+-bijeenkomsten

In 2018 heeft Waal vier Talent+-bijeenkomsten georganiseerd. Zo'n bijeenkomst wordt georganiseerd op een bouwplaats, waarbij het projectteam de gelegenheid krijgt zichzelf en het project te presenteren aan de collega's. Daarnaast is in de meeste gevallen een klant, gebruiker of adviseur in de gelegenheid iets te vertellen over het project en zijn ervaring met Waal.

Scholingsmiddagen

Voor de vaklieden zijn net als in 2017 twee scholingsmiddagen georganiseerd. De onderwerpen waren dit jaar

Elektriciteit op de bouwplaats (BPI), keuze juiste veiligheidshandschoenen (Hawedo), LMRA (Bouwradius), bouwcielzaagmachines (Bouwradius), water- en luchtdichting (Vilton), Brandwerende doorvoeringen (Hilti), het belang van een veilige steiger (film The cost of accidents).

Deze middagen zijn door de vaklieden hoog gewaardeerd.

Stageplaatsen

Waal wil per jaar minimaal vier studenten de gelegenheid geven werkervaring op te doen via een stageplaats. Ook in 2018 was dit een veelvoud daarvan. Waal vindt het belangrijk een actieve bijdrage te leveren aan het opleiden van jonge mensen in de bouw.

Het blijft bovendien een relatief efficiënte wijze van personeelswerving: een belangrijk deel van de stagiair(e)s en afstudeerders vindt een baan bij Waal. In tijden waarin technisch personeel steeds schaarser wordt, is dit een belangrijk personeelsinstrument.

Algemene verordening gegevensbescherming

Op 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming van kracht. De in 2017 ingestelde werkgroep heeft de gevolgen voor Waal onderzocht. Naar aanleiding zijn er drie personen aangewezen waarbij intern informatie kan worden ingewonnen en waarmee in een geval van een "datalek" contact moet worden opgenomen. Deze drie personen zijn ook degenen die voor meldingen van buitenaf contactpersonen zijn.

Voorafgaand aan de inwerkingtreding is er een intranetpagina gemaakt met de door Waal ontwikkelde procedures en documenten. De procedures en de documenten zijn met de medewerkers gedeeld.

In 2018 is er geen meldingen geweest van datalekken: niet "van" Waal, maar ook niet van derden.

Wet Kwaliteitsborging bouwen

In 2017 is besloten de invoering van de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen voor onbepaalde tijd uit te stellen. Niet alleen de overheid was naar onze mening niet klaar voor de invoering van de wet, maar het bedrijfsleven ook niet, met name vanwege het grote aantal onduidelijkheden en open einden in het Wetsvoorstel. Waal blijft de ontwikkelingen rondom de invoering van de wet nauwkeurig volgen, omdat al wel duidelijk is geworden dat de wet grote invloed zal hebben op onze processen.

Arbowet

Op 1 juli 2017 is de Arbowet gewijzigd. Het gaat daarbij met name om de positie en de bevoegdheden van de preventiemedewerker en de contracten en contacten met de Arbodienst en de Bedrijfsarts. Er geldt een overgangstermijn van een jaar, zodat de wijzigingen moeten zijn ingevoerd in juli 2018. Waal heeft in nauw overleg met de ondernemingsraad, de Arbodienst en de arboarts een nieuw contract opgesteld. De ondernemingsraad heeft ingestemd met het nieuwe contract.

VGM-beheerssysteem

De meeste zaken die specifiek voor de VCA-certificering worden beoordeeld, zijn meegenomen in de interne audit van het VGM-beheerssysteem over 2018 en worden niet vermeld in deze management review.

Gevaarlijke situaties en ongewenste handelingen op de bouwplaatsen worden voornamelijk vastgelegd tijdens werkplekinspecties.

De Top 3 van afwijkingen in 2018 is gelijk aan die van 2017:

1. Misvormen van een ooit goedgekeurde steiger (deels veroorzaakt doordat de steiger niet goed aansluit bij de wensen van de gebruikers).
2. Ondeugdelijk elektrisch handgereedschap en (klim)materieel onderaannemers.
3. Onveilig werken op hoogte, deels in samenhang met nr. 1 en 2.

Sterke stijger was in 2017 voor het gevoel van de meeste mensen op de bouwplaats de (mis)communicatie met bouwvakkers die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Dat miscommunicatie leidt tot meer gevaar op de bouwplaats is ook in 2018 (nog steeds) niet aantoonbaar aan de hand van de werkplekinspecties en gevaarlijke situaties en onveilige handelingen. Veeleer moet de oorzaak worden gezocht in de andere beleving in Oost-Europese landen van wat veilig werken is.

Om de problemen met de steigers aan te pakken zijn alle uitvoerders in 2017 op een samen met Aboma ontwikkelde cursus Toezichthouder Steigergebruik geweest. Dit heeft niet tot een spectaculaire vermindering van de tekortkomingen bij steigerinspecties geleid. Besloten is om alle steigers te laten tekenen en berekenen en dat te laten doen door steigerconstructeurs die los staan van de steigerbouwbedrijven. In 2019 zullen we bekijken welke vervolgstappen we kunnen zetten om dit probleem aan te pakken.

Werkplekinspecties

Werkplekinspecties worden inmiddels allemaal digitaal vastgelegd in ED Controls. Het aantal werkplekinspecties dat wordt gehouden, is onvoldoende. In 2019 zullen we de uitvoerders en de projectleiders blijven wijzen op nut en noodzaak van werkplekinspecties.

Bedrijfsrisico-inventarisatie en -evaluatie

Waal heeft in 2015 een nieuwe risico-inventarisatie laten opstellen door ArboUnie. De preventiemedewerker zorgt met de aanvulling van het Plan van aanpak bij de RI&E ervoor dat de RI&E actueel blijft. Daarbij speelt de Arbocatalogus Bouw & Infra een belangrijke rol.

Externe audit ISO 9001:2008 en VCA 2008/5.1**

In juni 2018 heeft Waal het ISO 9001:2015 certificaat behaald. In december 2018 is de audit voor VCA 2008/5.1 met goed gevolg afgesloten.

FSC

Waal is FSC-gecertificeerd en sinds 2010 FSC-gecertificeerd en tevens FSC-convenantpartner. De jaarlijkse FSC-audit is met goed gevolg afgesloten.

KPI-overzicht 2018

				31-12-2017	1e kw '18	2e kw '18	3e kw '18	4e kw '18	31-12-2018
Resultaat	Netto resultaat als percentage van de omzet.	Kwartaal	> 5 %	Niet relevant voor publicatie					
Overige bedrijfskosten	Overige bedrijfskosten (excl. garantiekosten & V+K kosten) als percentage van de omzet.	Kwartaal	< 2 %	Niet relevant voor publicatie					
V & K kosten	Kosten van verwerving & calculatie als percentage van de omzet.	Kwartaal	< 1 %	Niet relevant voor publicatie					
Garantiekosten	Garantiekosten als percentage van de omzet.	Kwartaal	< 0,5 %	0,43%	0,57%	0,48%	0,59%	0,48%	0,48%
Retentie	Aantal projecten met reeds bestaande opdrachtgevers	Jaar	> 50 %		75,00%	80,00%	80,00%	78,00%	78,00%
Spreiding	Omzet per klant t.o.v. de totale omzet. Omzet klant/totale omzet x 100%	Jaar	< 25 %	8,82%	14,00%	15,00%	15,00%	17,00%	17,00%
Orderboek	Nog te realiseren omzet uit opdrachten / omzet jaarplan x 12 maanden.	Kwartaal	> 9 mnd	20 mnd	20	17	15	15	15
Omzet 1 op1	Omzet gegenereerd uit opdrachten 1:1 ten opzichte van de totale omzet.	Kwartaal	> 50 %	65,00%	75,00%	75,00%	75,00%	81,00%	81,00%
Klanttevredenheid	Beschikbaarheid van door klant afgegeven tevredenheidsverklaring binnen 3 maanden na oplevering laatste woning	Project	= 100%	62,50%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%
Storytelling	Uitingen van Visie / Strategie/ Concepten door DM aan CRM	Kwartaal	>= 1	3	1	3	2	3	2,25

				31-12-2017	1e kw '18	2e kw '18	3e kw '18	4e kw '18	31-12-2018
Ziekteverzuim	Het niet beschikbaar zijn voor het verrichten van eigen werkzaamheden ten gevolge van ziekte (niet zwangerschap)	Kwartaal	< 2 %						
Niet relevant voor publicatie									
Verloop	Het aantal medewerkers dat vrijwillig vertrekt uitgedrukt in een percentage van het totaal aantal medewerkers	Jaar	< 5 %						
Niet relevant voor publicatie									
Stageplaatsen	Het aantal beschikbare stage- en afstudeerplaatsen binnen de organisatie (MBO/HBO/WO)	Jaar	> 4	6	7	7	12	12	12,0
Medewerkers tevredenheid	MTO via onafhankelijk bureau	3 jaar	Waardering > 7	7,2	x	x	x	x	x
Talent Bijeenkomsten	Gezamenlijk overleg voor alle medewerkers, op een project	Kwartaal	>1	4	1	1	1	1	4
Ontwikkelings gesprekken	Iedere medewerker heeft een jaarlijks ontwikkelgesprek + vastlegging van zijn / haar doelen (zie team KPI sheet)	Jaar	>= 1	31,00%	x	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Toolbox	Percentage vaklieden dat minimaal 10x per jaar VGM-overleg of een toolbox heeft gehad	Jaar	100%	100,00%	50,00%	20,00%	0,00%	100,00%	100,00%
VGM-inspecties	Percentage projecten van totaal waar uitgevoerde VGM-inspecties per project = 1	Maand	1	100,00%	50,00%	25,00%	25,00%	52,00%	52,00%

				31-12-2017	1e kw '18	2e kw '18	3e kw '18	4e kw '18	31-12-2018
Partnering	Aantal inkoopcontracten ingekocht buiten de voorkeurspartijen om	Jaar	< 50		55,00%	55,00%	55,00%	ntb	ntb
Bouwfut UTA	De Uta prognose ≤ begroot (zie team KPI)	Project	0%	Niet relevant voor publicatie					
Opleverpunten	Gemiddeld aantal opleverpunten per koopwoning vermeld op proces verbaal van oplevering	Project	< 5/woning	7,10					9,00
	Gemiddeld aantal opleverpunten per 100 m ² in de algemene ruimtes vermeld op proces verbaal van oplevering	Project	≤ 1,5						0,06
	Gemiddeld aantal opleverpunten per huurwoning vermeld op proces verbaal van oplevering	Project	< 5/woning						1,50
Afvalscheiding	Het gescheiden inzamelen van verschillende categorieën afval. % = geen BSA	Project	75%	53% in kg	55% in kg, 36% in m ³	63% in kg, 55% in m ³	55% in kg, 36% in m ³	37% in kg, 27% in m ³	48% in kg, 32% in m ³
Evaluaties	Aantal uitgevoerde projectevaluaties van opgeleverde projecten < 3 maanden na	Kwartaal	100%	46,00%	0,00%	0,00%	37,50%	33,00%	33,00%
Klachten afhandeling	De tijdsduur gemoeid met het afhandelen van	Kwartaal	< 20 dagen	39,7	23,6	48,2	40,7	61,0	61,0
Service - klanttevredenheid	De tevredenheidsverklaring van kopers & opdrachtgevers levert gemiddeld per project een cijfer van 7 of meer op (zie	Jaar	> 7	7,3	8,0	0,0	7,8	0,0	7,5
Service - klanttevredenheid	De klanttevredenheid van kopers van woningen (bouwnu.nl)	Jaar	> 7	6,5	6,5	6,5	6,5	6,3	6,3
Verwachtings management	Startgesprek opdrachtgever bij start	Project	100%	7	4	1	2	0	50,00%
Verwachtings management	Evaluatiegesprek opdrachtgever na oplevering project	Project	100%	3	2	3	2	0	50,00%

Interne audit Kwaliteitsmanagementsysteem

De invulling van Waal van de ISO9001-norm, VCA-norm en FSC-standaard is opgenomen op het Intranet, het Kennisportaal, het Projectenportaal, het Procesplan en in ED Controls.

Tijdens projectbezoeken en bij interne audits wordt onderzocht of er afwijkingen zijn ten opzichte van deze normen/erkenningen en of wordt gewerkt volgens de in het procesplan vastgelegde werkwijze van Waal en daarmee of het Kwaliteitsmanagementsysteem functioneert.

Terugkoppeling over de bevindingen van zowel interne als externe audits is gegeven in het teamleidersoverleg van 17 januari, 31 januari, 2 maart, 25 april, 25 mei, 22 juni, 20 juli, 29 augustus, 12 september, het productieoverleg van 16 november en de ondernemingsraad- en overlegvergaderingen van 23 januari, 10 april, 10 juli en 15 oktober.

Bij onderstaande projectbezoeken is onderzocht of er afwijkingen zijn ten opzichte van de voorgeschreven werkwijze in het procesplan, Arboret-, VCA, ISO9001 en FSC. Bekeken zijn op ieder project de aanwezigheid en actualiteit van de navolgende documenten:

1. procesplan
2. actueel projectportaal
3. aannemingsovereenkomst
4. bestek en tekeningen
5. omgevingsvergunning bouwen
6. V&G-plan ontwerpfase
7. V&G-dossier
8. goedgekeurd bouwveiligheidsplan
9. actuele melding start bouw Inspectie SZW
10. actuele overall-planning, uitvoeringsplanning, lean- of KYP-planning
11. verslagen van bouwvergaderingen e.d. in Docs, op projectportaal of in Map
12. tekeningenlijst op projectenportaal
13. actuele tekeningen op projectenportaal herkenbaar als definitief voor uitvoering
14. getekende contracten en inkoopchecklisten compleet
15. V&G-deelplannen compleet
16. keuringen in ED Controls
17. werkplekinspecties in ED Controls
18. toolboxmeetings.

Team A			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	13	14	15	16	17	18
020192	Open Waard	17/01, 19/02	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020285	Open Waard	25/10	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020255	Hoogeland Twins	08/03	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020235	Leyweg	13/09	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020187	Het Loo	21/02	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020223	Albatros	26/02	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020254	Westwijk	17/12	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020208	Snellemanstraat	17/10	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
Team B																			
020193	Xavier	26/03, 03/05, 13/09, 31/10	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020177	Alphatoren	11/01	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020176	De Windes	27/02, 17/12	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020276	De Stadhouders	18/07, 31/08, 04/12	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
Team C																			
020232	Acapella	19/02	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020222	Vroondaal	30/10, 04/12	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020170	Houthavens	08/05, 27/09	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020272	Het Balkon	29/08	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020218	Houthavens	26/09, 26/10	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
020265	Hogedael	07/03, 02/10	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍

Met deze documenten worden zowel planontwikkeling als projectleiding, werkvoorbereiding en uitvoering bekeken.

De afwijkingen bij "Actuele tekeningen op projectenportaal" worden veroorzaakt doordat de betrokken projecten zijn opgestart in de periode dat het oude projectenportaal nog werd gehanteerd. Er is voor gekozen de opslag van de tekeningen te houden zoals voorheen: op de projectenschijf op de server. Om het retour krijgen van getekende contracten te stimuleren is in de inkoopchecklisten een extra paragraaf opgenomen: "Betaling vindt uitsluitend plaats indien Waal de door opdrachtnemer getekende opdracht van Waal retour heeft ontvangen."

De afwijkingen bij "Actuele melding start bouw Inspectie SZW" worden veroorzaakt door uitvoerderswissels. Afsproken is dat de KAM-coördinator de mutaties op de meldingen bewaakt en uitvoert.

Om het niet of te laat ontvangen van V&G-deelplannen aan te pakken, is de passage in de inkoopchecklist aangepast: "stuurt zijn V&G-plan naar Waal minimaal één week voor aanvang van zijn werkzaamheden naar Waal" is gewijzigd in "Het V&G-deelplan van de opdrachtnemer is geschreven voor dit project. Hij dient zijn V&G-deelplan minimaal één week voor aanvang van zijn werkzaamheden per e-mail in bij de projectleider."

Werkplekinspecties zijn nog niet allemaal in ED Controls gehouden. Alle uitvoerders hebben in 2018 een ED Controls-cursus gekregen van zowel de leverancier als van de KAM-coördinator. De "papieren formulieren" zijn van 1 januari 2019 niet meer beschikbaar. Dat geldt ook voor de meldingen van ongewenste gebeurtenissen en de wapeningscontroles.

Er was geen eenduidige lijn in de manier waarop werkvoorbereiding de tekeningen digitaal ter beschikking stelden voor de uitvoering. Sommige tekeningen wel een digitaal stempel met de status, anderen niet. Op de tekeningenlijst die vanuit het projectenportaal kan worden gegenereerd, kon de status in alle gevallen wel worden afgelezen.

Er is nu voor gekozen om een extra map te maken op het projectenportaal, waar de werkvoorbereiding de definitieve tekeningen voor uitvoering plaatst. Werkvoorbereiding is verantwoordelijk voor deze digitale map.

Team A		
020192	Open Waard	17/01 (RKO, MBL, MBO), 19/02 (MBO)
020285	Open Waard	25/10 (MBO)
020255	Hoogeland Twins	08/03 (MDB, GHR, RWE)
020235	Leyweg	13/09 (CNE)
020187	Het Loo	21/02 (SWA, DOB)
020223	Albatros	26/02 (ROS, JVI)
020254	Westwijk	17/12 (CWI)
020208	Snellemanstraat	17/10 (ROS)
Team B		
020193	Xavier	26/03 (JPL) , 03/05 (JPL, KBO), 13/09 (EHA), 31/10 (JKR, GOV, JPL, WGO, MSO, KKO)
020177	Alphatoren	11/01 (JKT, DAE, GSC)
020176	De Windes	27/02 (RKO, MHA), 17/12 (JMA)
020276	De Stadhouders	18/07 (JKT, MHA), 31/08 (JSP), 04/12 (WVR)
Team C		
020232	Acapella	19/02 (GLO)
020222	Vroondaal	30/10 (JJO), 04/12 (MST)
020170	Houthavens	08/05 (AKI, AVB, EWW), 27/09 (AKI, EWW)
020272	Het Balkon	29/08 (CLO)
020218	Houthavens	26/09 (AKI, EWW), 26/10 (JKR, RBE)
020265	Hogedael	07/03 (JZA), 02/10 (JZA)

Service

Bij de Interne Audit Service op 15 november 2018 is gebleken dat de behandeling van serviceklachten nog gelijk is aan het processchema uit het KMS (Docs.143167), maar dat de werkwijze van de afdeling beter wordt beschreven door het door de afdeling gehanteerde stroomschema, waarin ook alle overleggen zijn opgenomen en de werkwijze met de gehanteerde programma's wordt weergegeven. Dit is inmiddels opgenomen in het KMS.

De eerder geuite ontevredenheid over de werkwijze van calamiteitendienst 24Service heeft geleid tot opzeggen van het contract. Er is een nieuwe calamiteitendienst gevonden: STC Service Telefoon Centrale. Deze neemt de taken van 24 Service over met ingang van de kerstvakantie 2018. Het conceptprotocol voor de overname van de werkzaamheden van 24Service en de door STC te hanteren werkwijze (Docs. 318021) is bekeken.

De in 2018 in het Serviceportaal (BettyBlocks) nieuw ingebouwde controlemechanismen om ervoor te zorgen dat er geen "weesklachten" meer kunnen ontstaan, functioneert naar behoren. Bij de steekproefsgewijze opgevraagde klachten zijn geen klachten gevonden die als "onbeheerst" kunnen worden omschreven.

ICT

De werkwijze van ICT is bij de audit (11 oktober 2018) nog conform het processchema . In de loop van 2019 zal de werkwijze veranderen, waarbij het processchema zal moeten worden aangepast. Er hebben zich geen calamiteiten voorgedaan in 2018; hard- en software hebben naar behoren gefunctioneerd. Omdat Waal ontevreden was over de dienstverlening van de externe servicedesk (trage reactie op klachten), is begin 2018 een fulltime systeembeheerder aangenomen. De overdracht van extern naar intern is zonder problemen verlopen.

De IT-manager is "benoemd" tot functionaris Gegevensbescherming volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Voor invoering van de Verordening heeft Waal een Privacy-pagina op het Intranet geplaatst met de geldende procedures en documenten. Daarover is uitleg verschaft aan de medewerkers. Het verwerkingenregister is geactualiseerd. "Overtredingen" zijn er nog niet gemeld.

FSC

In 2018 zijn er geen projecten geweest waar Waal een FSC-slotdocument voor heeft moeten afgeven. Er is er wel één voorbereid voor Duin, maar deze is nog niet overhandigd aan de opdrachtgever omdat de laatste factuur nog niet is verstuurd.

Bij de controle op de bouwplaatsen en bij de administratie zijn geen afwijkingen ten opzichte van de standaard geconstateerd. Wat FSC moest worden ingekocht volgens bestek, is ook ingekocht. Bij steekproven in Navision is bij elke factuur een door de uitvoerder getekende afleverbon gevoegd.

Leerbedrijf

Waal is Erkend Leerbedrijf; op deze wijze probeert Waal te voorzien in de continuïteit waar het gaat om eigen timmerlieden. Het aanbod van leerlingen door de bouwopleidingen is te klein voor de vraag vanuit de sector.

Eén van de voorwaarden voor het mogen werken met leerlingen is, dat de leerling altijd samenwerkt met een "gediplomeerd" leermeester. Waal had in 2018 één leerling, die blijkens de personeelsplanning en bij bouwplaatsbezoeken geverifieerd, steeds samen met zijn leermeester heeft gewerkt.

Interne audit transitie ISO9001

Interne audit transitie ISO 9001	
4	Context van der organisatie
4.1	Inzicht in de organisatie en haar context
4.2	Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden
4.3	Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen
4.4	Kwaliteitsmanagementsysteem en de processen ervan
5	Leiderschap
5.1	Leiderschap en bijdrake aan de organisatie
5.2	Beleid
5.3	Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie
6	Planning
6.1	Afsluiten van risico's en kansen op te pakken
6.2	Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken
6.3	Planning van wijzigingen
7	Ondersteuning
7.1	Middelen
7.2	Competentie
7.3	Bewustzijn
7.4	Communicatie
7.5	Gedocumenteerde informatie
8	Uitvoering
8.1	Operationele planning en beheersing
8.2	Eisen voor producten en diensten
8.3	Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten
8.4	Beheersing van externe geleverde processen, producten en diensten
8.5	Productie en het leveren van diensten
8.6	Vrijgave van producten en diensten
8.7	Beheersing van afwijkende outputs
9	Evaluatie van de prestaties
9.1	Monitoren, meten, analyseren en verbeteren
9.2	Interne audit
9.3	Directiebeoordeling
10	Verbetering
10.1	Vaststellen van verbetermogelijkheden en invoeren
10.2	Afwijkingen en corrigerende maatregelen
10.3	Continuïteit verbeteren