



Directiebeoordeling 2022

Hendriks Bouw en Ontwikkeling

Onderwerp	Verslag Directiebeoordeling 2022	Datum	09-03-2023
Onderdeel	Hendriks Bouw en Ontwikkeling	Auteur	Michael Hendriks Vincent Hendriks
Normen	NEN-EN-ISO 9001:2015 NEN-EN-ISO 14001:2015 VCA**2017/6.0	Status	Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	4
2. Context en Leiderschap	5
2.1. Acties directiebeoordeling 2022	5
2.2. Missie, visie, duurzaamheid en KAM-beleid	5
2.2.1. Organisatie ontwikkelingen	7
2.2.2. MVO	11
2.2.3. Informatieveiligheid	11
2.3. KAM-management	12
2.4. Contextanalyse	13
2.5. Stakeholders	14
2.6. Communicatieplan	14
2.7. KAM bewustzijn en gedrag	15
2.7.1. Toolbox trainingen	15
2.7.2. Inspecties	16
3. Planning	17
3.1. SWOT analyse	17
3.2. Strategisch plan	18
3.3. Doelstellingen	18
3.4. Jaarplan	18
3.5. Wet- en regelgeving en documentenbeheer	18
3.6. RI&E	19
4. Ondersteuning	20
4.1. Registraties KAM-systeem	20
4.2. Personeel – competentie en opleiding	20
5. Uitvoering	21
5.1. Inkoop	21
5.2. Leveranciersbeoordeling	21
5.3. Werkplekinspecties	21
5.4. TRA's projecten	22

6. Evaluatie van prestaties.....	23
6.1. Interne en externe audits.....	23
6.2. Registratie ongevallen en incidenten	24
6.3. Monitoren, analyseren en evalueren van processen	24
6.4. Klachtenregistratie	24
6.5. Corrigerende en preventieve maatregelen en verbeteracties	24
6.6. Bedrijfshulpverlening	25
6.7. Klanttevredenheid.....	25
6.8. Medewerkerstevredenheid	26
7. Vaststelling.....	27

Bijlagen

1. Visiedocument Hendriks 4.2
2. Beleidsverklaring Hendriks Bouw en Ontwikkeling BV 11-04-2022 documentnummer 006
3. Vergaderschema Obeya
4. Organogram HBO werkmaatschappijen d.d. 05-07-2022 documentnummer 301-01
5. MVO jaarverslag 2022
6. Verslag stakeholdersanalyse
7. Klimaatneutraalplan Hendriks Bouw en Ontwikkeling 3 juni 2022
8. Integraal hoofdproces
9. Overzicht certificeringen HBO
10. Verslag stakeholdersonderzoek 2021-2025
11. Jaarplanning inspecties HL HBB en HO 2022
12. Jaarplanning inspecties HL HT 2022
13. Planning inspecties Aboma 2022
14. SWOT analyse 2022 – per werkmaatschappij
15. Presentaties jaardoelen 2022
16. Bewaken jaardoelen HBO 2022
17. 2022 Overzicht registraties Q4 HBB
18. 2022 Overzicht registraties Q1-Q2 HO
19. 2022 Overzicht registraties Q4 HT
20. KAM-analyse bouwplaatsinspectie 2022 HBB
21. KAM-analyse bouwplaatsinspectie 2022 HT
22. Opleidingsplannen 2022
23. Overzicht kritieke taken documentnummer 1019-03
24. Injury Frequency (IF) 2022
25. 2022 Aandachtspunten en corrigerende maatregelen interne audit HBO
26. Overzichtslijst BHV
27. Presentatie MTO 2022

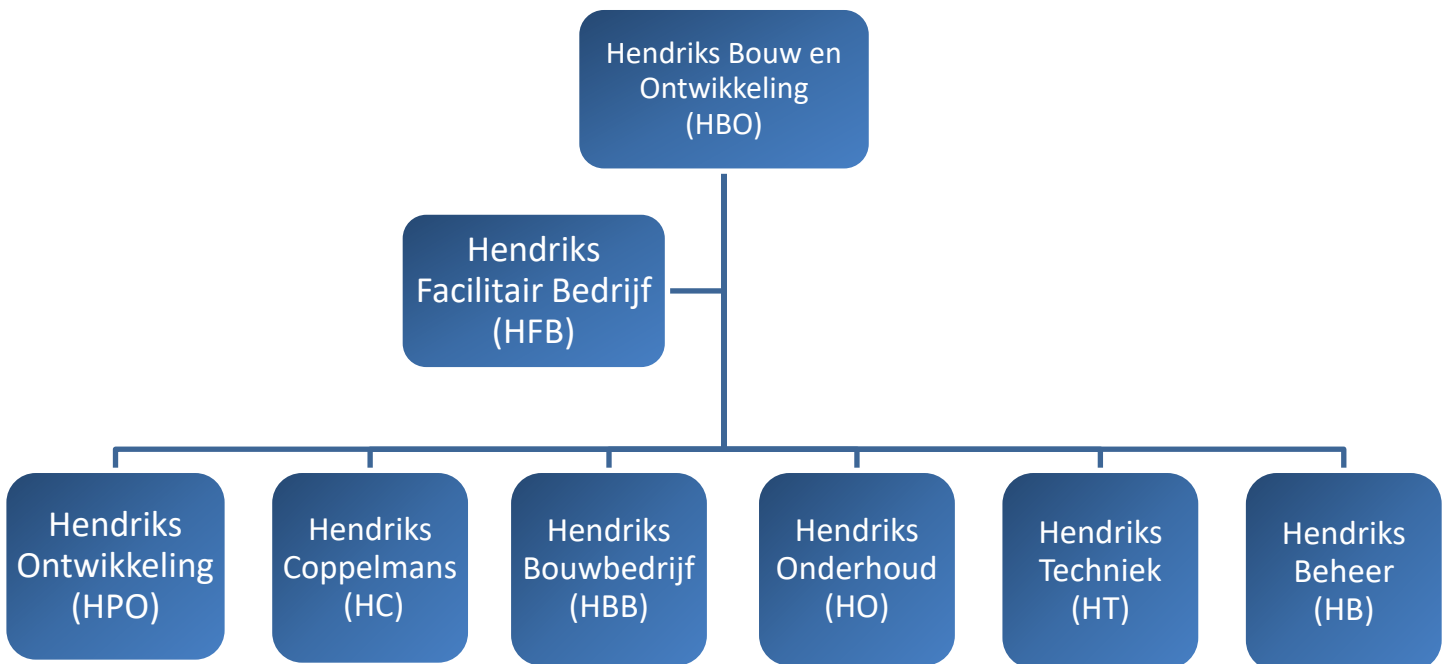
1. Inleiding

Hendriks Bouw en Ontwikkeling is gecertificeerd conform de normen ISO 9001, ISO 14001 en VCA**. Een element uit deze normen is het jaarlijks opstellen van een directiebeoordeling. De directiebeoordeling is een reflectie op het gevoerde beleid en de jaarplannen over het betreffende jaar.

Het jaar 2022 staat voor de organisatie geheel in het teken van het 100-jarig bestaan van het bedrijf. Een mijlpaal die is bekroond met het predicaat 'Hofleverancier'. In diverse hoofdstukken wordt bij dit heuglijk feit stil gestaan.

Over 2022 is er één directiebeoordeling voor de totale organisatie van Hendriks Bouw en Ontwikkeling opgesteld om de samenhang van de werkmaatschappijen te benadrukken. Daar waar nodig zijn bepaalde thema's specifiek per werkmaatschappij belicht. Hendriks Coppelmans beschikt zelfstandig over een ISO 9001 certificaat en heeft separaat een directiebeoordeling opgesteld.

De organisatie van Hendriks Bouw en Ontwikkeling is in 2022 op hoofdlijnen als volgt samengesteld.



Figuur 1: Organisatiestructuur op hoofdlijnen

2. Context en Leiderschap

2.1. Acties directiebeoordeling 2022

Vanuit de externe beoordeling ISO 9001, 14001 en VCA** zijn geen specifieke aandachtspunten voor de voorgaande directiebeoordeling benoemd. Normec NCK heeft op 12 en 13 september 2022 de audit voor ISO 9001:2015 uitgevoerd, op 13 en 14 december 2022 de audit voor ISO 14001:2015 en op 20 en 21 december de controleaudit voor VCA**.

De externe auditoren hebben aangegeven dat de “Directiebeoordeling 2021 Hendriks Bouw en Ontwikkeling” d.d. 25 januari 2022 een duidelijk beeld geeft van de organisatie, uitgebreid is opgesteld en voldoet aan de norm.

2.2. Missie, visie, duurzaamheid en KAM-beleid

In het visiedocument Hendriks 4.2 is de missie en visie van Hendriks Bouw en Ontwikkeling voor de komende jaren gepresenteerd. De missie is gericht op het leveren van een bijdrage aan een duurzame samenleving. De wijze waarop is slim, sociaal en sustainable. Om de visie te vertalen naar concrete organisatiedoelen zijn er 7 pijlers geformuleerd. Zie figuur 2.



Figuur 2: Visie 4.2

De volgende activiteiten zijn in 2022 uitgevoerd en dragen bij aan het bereiken van de organisatiedoelen.

- Vieren 100-jarig bestaan
 - 1 januari 2022 aftrap feestjaar met een videoboodschap van de directie om het 100 jarig bestaan in te luiden.
 - Januari uitreiken kick-off kadopakket
 - Januari lancering Hendriks helpt: gratis professionele klushulp
 - Maart Expositie 100-jarig bestaan in hoofdkantoor
 - Mei werkatelier 'verduurzaming bestaand vastgoed' voor woningbouwcorporaties
 - Mei ontbijtsessie bij Top Oss met alle medewerkers
 - Juni golfdag voor relaties
 - Juni familiedag in festivalsfeer voor alle (oud)medewerkers
 - Juli bouwvakborrel met 100 jarig tintje
 - September relatie evenement met uitreiking predicaat Hofleverancier
 - September feestavond medewerkers
 - December kerstbijeenkomst
- Nieuw logo en nieuwe huisstijl
- Nulmeting CO2-footprint
- MVO jaarverslag
- Risico Inventarisatie & Evaluatie
- Hoofdproces geactualiseerd
- Leiderschapsprogramma ontwikkelaars en projectleiders
- Organisatiebrede KPI's bepaald
- Impuls vergaderen in Obeya
- Relatiebeheer (CRM) geactualiseerd
- Personenauto's wagenpark vervangen voor elektrische auto's
- Toolboxen via een online applicatie
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De speerpunten op KAM zijn veiligheid en organisatie breed uniformiteit in beleid en processen. Er zijn acties in gang gezet om de informatievoorziening m.b.t. veiligheid, gezondheid en milieu op zowel bouwplaats als kantoor te standaardiseren en te verbeteren.

Alle benodigde interne en externe audits zijn uitgevoerd en certificeringen behaald of voortgezet. Ook zijn er wederom controles uitgevoerd door hogere leidinggevende, extern veiligheidskundig bureau Aboma en Bewuste Bouwers.

De beleidsverklaring d.d. 11-04-2022 is op de website gepubliceerd en voor iedereen inzichtelijk.

- ❖ Bijlage 1 visiedocument Hendriks 4.2
- ❖ Bijlage 2 Beleidsverklaring Hendriks Bouw en Ontwikkeling BV 11-04-2022 documentnr. 006

2.2.1. Organisatie ontwikkelingen

In 2022 heeft de uitbreiding van Hendriks Bouw en Ontwikkeling meer gestalte gekregen. Per 1 januari is de verhuizing van Hendriks Coppelmans van Uden naar Oss voltooid. Per die datum is Hendriks Onderhoud en Beheer gesplitst in Hendriks Onderhoud en Hendriks Beheer. En is Ariëns – partner in vastgoedbeheer uit Nijmegen overgenomen en ondergebracht bij Hendriks Beheer.

Uiteraard is het streven van Hendriks Bouw en Ontwikkeling om de bedrijfsvoeringen van alle werkmaatschappijen zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen en op elkaar af te stemmen. Om dit in goede banen te leiden is het van belang dit goed te organiseren en organisch te laten verlopen. Dat betekent dat daar waar dit aan de orde is en/of mogelijk processen en werkwijzen geïntegreerd worden, maar ook dat soms gewacht wordt of vanuit strategisch oogpunt bewust de keuze wordt gemaakt zaken gescheiden te houden.

In 2022 hebben de onderstaande personele wijzigingen plaatsgevonden op bestuurs-, directie- en managementniveau.

Bestuur

- Per 1 juli is Ton Moonen toegetreden tot het bestuur van Hendriks Bouw en Ontwikkeling. In het kader van de aandelenoverdracht van Lambèr aan zijn zonen Michael en Vincent neemt Ton Moonen als interim de interne rol van bestuursvoorzitter over.

Hendriks Facilitair Bedrijf

- Per 20 oktober heeft HR manager Esther Lucassen de organisatie verlaten. Haar functie wordt van november 2022 tot en met februari 2023 op interim basis waargenomen door Colette Luimes. In deze tijd wordt nader bezien hoe invulling te geven aan de functie.

Hendriks Ontwikkeling

- Per 1 maart is Adjunct-Directeur Martijn Bax uit dienst getreden.
- Per 1 april is Directeur Ontwikkeling Marcel Horvers uit dienst getreden.
- Per 1 april heeft Michael Hendriks de rol van Directeur Ontwikkeling overgenomen.
- Michael Hendriks vervult zowel de rol van bestuurder van HBO als Directeur van Hendriks Ontwikkeling. Om zich volledig te kunnen toewijden op de rol van de bestuurder, is er een vacature opengesteld voor de functie van Directeur Ontwikkeling.

Hendriks Coppelmans

- Per 1 april is Directeur Bouw Cas Stuit met pensioen gegaan.
- Per 1 mei is Carl Dolmans in dienst getreden als Directeur Bouw.

Hendriks Bouwbedrijf

- Per 1 februari is Hoofd Productie Mike van Grinsven uit dienst getreden.
- Voor de periode van 17 januari tot en met 20 juli 2022 is Harry Heijmans aangetrokken als interim Directeur Productie/Adviseur.
- Per 1 april is Supply Chain Manager Twan Kempen met pensioen gegaan.
- Per 1 juli is Ronald van Dielen gestart als Directeur Bouwbedrijf.

- Als gevolg van de personele wijzigingen is de samenstelling van het MT gewijzigd.
- Op de cruciale positie van projectleiders is er aantal wijzigingen geweest.

Hendriks Onderhoud

- Hendriks Onderhoud en Beheer is per 1 januari 2022 gesplitst in Hendriks Onderhoud en Hendriks Beheer.
- In 2022 is de samenwerking tussen Hendriks Onderhoud en de onderhoudstak van Hendriks Coppelmans geïntensiveerd. De medewerkers werken steeds vaker samen aan projecten. Dit heeft in de loop van het jaar ook de behoefte aangewakkerd de werkprocessen te uniformeren. In het vierde kwartaal is gestart met het stroomlijnen van de werkwijzen.
- Per 1 september is Hoofd Productie Erik de Loijer uit dienst getreden. De vrijgevallen taken worden vervuld door de Bedrijfsleider en projectleiders.

Hendriks Techniek

- Per 1 januari is de naam Schrijvers Technische Installaties gewijzigd naar Hendriks Techniek.
- Per 1 februari is Erik Eck gestart in de functie van Directeur Techniek.
- Per 31 december heeft Erik Eck de organisatie verlaten.
- Per 1 september is Hoofd Productie Robert Hazeleger uit dienst getreden.
- Totdat de vervanging definitief is geregeld, is Vincent Hendriks verantwoordelijke.
- In 2023 wordt bekeken hoe invulling te geven aan de opengevallen functies.

Hendriks Beheer

- Per 1 januari 2022 is Hendriks Beheer een separate werkmaatschappij geworden.
- Per 1 januari is het bedrijf “Ariëns – Partner in Vastgoedonderhoud” overgenomen. Dit bedrijf is als zelfstandige entiteit ondergebracht bij Hendriks Beheer.
- Per 1 september is Vincent Jansen aangetreden als Directeur Beheer

Andere relevante zaken voor de organisatie zijn:

Predicaat Hofleverancier

Tijdens het relatieevenement in september heeft Hendriks Bouwbedrijf Oss het predicaat Hofleverancier door de burgemeester van Oss Wobine Buijs uitgereikt gekregen. Het predicaat wordt niet actief gebruikt. Mocht het van toegevoegde waarde zijn voor een aanbesteding, selectie of acquisitie dan kan het beeldmerk mogelijk gebruikt worden.

Logo en huisstijl

In de videoboodschap, die op 8 en 9 januari bij alle medewerkers is bezorgd, zijn het nieuwe logo en de nieuwe huisstijl geïntroduceerd. In de navolgende maanden is de nieuwe huisstijl gefaseerd ingevoerd. Naar buiten toe wordt met één bedrijfslogo gecommuniceerd om de integraliteit te benadrukken. Waar mogelijk dragen we ook onze nieuwe slogan uit: *Hendriks maakt 't voor generaties*.

Hendriks Coppelmans en Ariëns vormen een uitzondering. Bij hun relaties en in hun werkveld hebben zij een sterk merk ontwikkeld. Om dit te behouden wordt vooralsnog hun huisstijl en identiteit behouden.

Overlegstructuur

Als gevolg van de functiewijzigingen is de vergaderstructuur aangepast. Tweewekelijks is er een bestuursvergadering waarin Lambèr Hendriks, Michael Hendriks, Vincent Hendriks en Ton Moonen zitting hebben.

Elke vier weken vindt er een directieteamoverleg plaats met daarin naast de bestuursleden de directeuren van elke werkmaatschappij en de facilitaire disciplines. Dit zijn:

- ✓ René Beks, Directeur Ontwikkeling (Hendriks Coppelmans)
- ✓ Ronald van Dielen, Directeur Bouwbedrijf (Hendriks Bouwbedrijf)
- ✓ Carl Dolmans, Directeur Bouw (Hendriks Coppelmans)
- ✓ Vincent Jansen, Directeur Beheer (Hendriks Beheer)
- ✓ Tjeerd van de Put, Bedrijfsleider Onderhoud (Hendriks Onderhoud)
- ✓ Bart Vorstenbosch, Financieel Directeur (Hendriks Facilitair Bedrijf - Financiën/ICT),
- ✓ Wim van Wanrooij, Directeur Strategie (Hendriks Facilitair Bedrijf - HR/Marketing&Communicatie/Proces&Kwaliteit)

Elk kwartaal vindt er een integratieteambijeenkomst plaats waarin nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan het ontwikkelen van de organisatie en de integrale samenwerking. Aan dit overleg nemen naast de bestuursleden en directeuren, ook de managers van de verschillende afdelingen deel.

Drie keer per jaar wordt er een sessie met de klankbordgroep gehouden. De klankbordgroep bestaat uit een afvaardiging uit de organisatie van projectleiders en hogere functies.

Obeya

Een Obeya is een ruimte waar alle actuele informatie voor handen is om te sturen op resultaten door middel van het integraal monitoren van de voortgang, oplossen van knelpunten, delen van kennis, nemen van besluiten en continu verbeteren. Het doel is om zowel in de keten als binnen de werkmaatschappijen en onderliggende afdelingen 'in control' te zijn. Obeya is een sturingsinstrument gebaseerd op (mensgericht) leiderschap en visueel management. Het werken in Obeya maakt onderdeel uit van het leiderschapsprogramma. Volgens een vast schema wordt elke dinsdag in de Obeya vergadert. Zie bijlage 3.



Figuur 3: Obeya

Door Corona en personele wisselingen was het werken in de Obeya enigszins verwaterd. In 2022 heeft het gebruik een impuls gekregen. Samen met de (nieuwe) directeuren zijn het doel, de informatiebehoefte en de werkwijze opnieuw bepaald en vormgegeven. Gaandeweg worden steeds meer overleggen in Obeya gehouden en wordt steeds beter gestuurd op het actueel houden van de informatie.

Ook is de verhuizing van de Obeya naar het hoofdkantoor voorbereid. De Obeya bevond zich tot einde 2022 in Dome-X. Met de verhuizing naar het hoofdkantoor einde december is de Obeya dichterbij de werkplekken gesitueerd. Dit draagt bij aan een intensiever en beter gebruik van de ruimte.

- ❖ Bijlage 3 Vergaderschema Obeya

Visual Teamwork

Hendriks Coppelmans werkt met Visual Teamwork. Dit is een vergelijkbare systematiek als Obeya. Het is een fysieke ruimte waarin aan de wanden actuele project- en stuurinformatie wordt weergegeven. Volgens een vaste frequentie en samenstelling vindt afstemmingsoverleg plaats. De focus ligt op het bewaken van de voortgang, het inbrengen van verbeterpunten en delen van kennis.

Huisvesting

De medewerkers zijn grotendeels in Oss, verspreid over het hoofdkantoor, verdieping 3 en 4 in Dome-X en materieelhal 4 gehuisvest. Naast de hoofdvestiging Oss, zijn er servicelocaties in Nieuwkuijk, Schijndel en Uden.

Vanaf 10 januari heeft Hendriks Coppelmans zijn intrek genomen op verdieping 3 en deels verdieping 4 van Dome-X en is het hoofdkantoor in Uden niet meer in gebruik.

Ariëns is gevestigd in Nijmegen. Die vestigingslocatie blijft behouden. Voor Hendriks vormt de vestiging geografisch een goede aanvulling op de bestaande onderhoudslocaties.

Corona

In het eerste halfjaar van 2022 heeft Corona nog nadrukkelijk invloed gehad op de bedrijfsvoering. Voor het werken op kantoor zijn de regels van het RIVM en het protocol 'Samen veilig doorwerken' van Bouwend Nederland gevolgd en uitgedragen naar de medewerkers.

De personeelsbijeenkomst die was gepland om het jaar feestelijk af te trappen kon niet doorgaan en is vervangen door een videoboodschap.

In de loop van het jaar zijn de maatregelen afgeschaald. Het hebben van een Corona kernteam is niet meer noodzakelijk gebleken en is derhalve opgeheven.

- ❖ Bijlage 4 Organogram HBO werkmaatschappijen d.d. 05-07-2022 documentnummer 301-01

2.2.2. MVO

Samen bouwen aan een betere wereld en een betere wereld doorgeven aan de volgende generaties is één van de speerpunten in het visiedocument Hendriks 4.2. Door middel van maatschappelijk verantwoord ondernemen wordt hieraan invulling gegeven. Met de manier waarop we dat doen, willen we een voorbeeld zijn voor samenwerkingspartners en concurrenten. De duurzaamheidsprestaties zijn opgenomen in het MVO jaarverslag. Het rapport is tot stand gekomen na een stakeholdersanalyse en MVO-focussessies, met de ondersteuning van Stichting Stimular.

- ❖ Bijlage 5 MVO jaarverslag 2022
- ❖ Bijlage 6 Verslag stakeholdersanalyse



Figuur 4: MVO

De ambitie is duurzaam verantwoordelijkheid te nemen door normstellend te zijn in plaats van normvolgend en daarmee de positie van voorhoedespeler in te nemen. In 2022 zijn activiteiten uitgevoerd die erop gericht zijn een substantiële bijdrage te leveren om onze CO₂ footprint te reduceren. De eerste stap daarin is het in kaart brengen van de 0-situatie.

In het eerste kwartaal is aan de hand van de milieubarometer een CO₂ nulmeting gedaan. Hiervoor is het jaar 2021 als uitgangspunt genomen, omdat dat een volledig afgerond jaar is. Vervolgens zijn door de werkgroep bestaande uit Michael Hendriks (portefeuille houder MVO), Hans Coomans (OR), Esther Lucassen (HR/Facilitair), Sjoerd van der Meeren (Beheer) en Giddy Haverkamp (Proces&Kwaliteit/KAM) onder leiding van Stichting Stimular gezamenlijk de uitgangspunten getoetst en de maatregelen besproken.

Het resultaat is samengevat in het Klimaatneutraalplan. Enkele maatregelen uit het plan zijn in de loop van het jaar genomen. In 2023 wordt de meting over 2022 gedaan en is inzichtelijk welk effect de getroffen maatregelen hebben.

- ❖ Bijlage 7 Klimaatneutraalplan Hendriks Bouw en Ontwikkeling 3 juni 2022

2.2.3. Informatieveiligheid

In 2022 is verder geïnvesteerd in veilig digitaal werken. Er wordt gebruik gemaakt van de meest recente Microsoft-technieken die ervoor zorgen dat toegang geverifieerd én beperkt wordt (op basis van bijvoorbeeld geografische locatie). Ook worden het netwerk, de verbindingen, de cloud omgeving/diensten én de devices continu gemonitord op verdachte activiteit. Deze meldingen komen uit in een extern gespecialiseerd bemand Security Operations Center bij onze ICT Partner waar direct wordt geacteerd in geval van nood.

Buiten al deze (en meer) technische maatregelen is er ook geïnvesteerd in het actief zichtbaar maken en oplossen van risico's, zoals bijvoorbeeld verouderde software of het gebruik van individuele wachtwoord software. Voor de medewerkers zijn ICT-beleid en ICT-gedragscodes opgesteld. Mensen moeten weten hoe het hoort, waar informatie mag staan en wat de risico's zijn bij onjuist gebruik.

Periodiek zijn medewerkers getraind en zijn er bijvoorbeeld fake phishing campagnes gevoerd om zo het bewustzijn te vergroten.

Ook zijn er periodiek penetratietesten (Pen testen) waar computersystemen en welkplekken getoetst worden op kwetsbaarheden.

Een volgende stap in ons ICT-beleid, waarbij veilig en efficiënt werken bovenaan staat, is het conformeren aan ISO27001 (informatiebeveiliging) certificaat.

2.3. KAM-management

Hoofdproces

Binnen Hendriks Bouw en Ontwikkeling houden zes werkmaatschappijen (HPO, HCB, HBB, HT, HO en HB) zich met de kernactiviteiten ontwikkelen, bouwen, onderhouden en beheren van vastgoed bezig. De kernactiviteiten vormen een keten van acquisitie tot en met nazorg van het eindproduct. De stappen vormen samen het integrale hoofdproces.

Om te zorgen dat het hoofdproces en de bijbehorende elementen gemeengoed en geïnternaliseerd worden, is één processchema opgesteld dat de basis vormt voor verdere processen en structuren binnen de organisatie.

- ❖ Bijlage 8 Integraal hoofdproces

KAM-handboeken

Binnen HBO zijn er 3 handboeken, Handboek HBO, Handboek HCB en Handboek HT. Het handboek HBO heeft betrekking op de werkmaatschappijen HPO, HBB, HO en HFB. Voor HCB en HT is er een handboek toegespitst op hun diensten en producten.

In 2021 is er voor HT een start gemaakt om achtereenvolgens de proceskaarten en het handboek te actualiseren. In 2022 is dit voortgezet. Op basis van het integrale hoofdproces zijn de processen voor acquisitie, voorbereiden(bedenken), productie(bouwen) en nazorg op hoofdlijnen en voor werkvoorbereiding gedetailleerd in kaart gebracht. De concepten die in 2022 zijn opgezet, worden in 2023 nader uitgewerkt.

Vanwege de intensievere samenwerking tussen HO en HCB binnen onderhoudsprojecten, is binnen HO in het vierde kwartaal een start gemaakt de processen uit te werken. In 2023 wordt dit voortgezet.

Naast de algemene KAM-handboeken zijn er separate handboeken die toegespitst zijn op de specifieke certificeringen FSC®/PEFC, BRL 100, BRL 6000-AB, BRL 6000-21, BRL 9500 en BMI.

Het actualiseren en uniformeren van de processen voor de gehele organisatie is opgenomen in het jaarplan 2023.

Certificeringen

Hendriks Bouw en Ontwikkeling beschikt over certificeringen die zijn weergegeven in tabel 1. In de bijlage is het totaaloverzicht van welke werkmaatschappij over welke certificering beschikt opgenomen. In 2022 hebben de volgende mutaties plaatsgevonden.

- In oktober is het certificaat voor de BRL 6000-25 behaald. Dit certificaat staat bekend onder de naam gasketelwet en heeft tot doel cv-ketels en andere (gas)verbrandingsinstallaties veiliger te maken.
- De certificering voor de Vereniging van Erkende Beveiligingsbedrijven (VEB) is per 31 december 2022 beëindigd. Over de uitvoering van werkzaamheden die onder dit certificaat vallen zijn afspraken gemaakt met een externe partij.
- In december 2022 heeft de audit voor de hercertificering van VCA** plaatsgevonden. De audit is goed verlopen, zonder afwijkingen, dus met een positief advies voor voortzetting van het certificaat. We hebben diverse complimenten over het bewustzijn van veiligheid en hoe we hier als organisatie mee omgaan gekregen.

Tabel 1. Overzicht certificeringen

Certificering	Afgiftedatum	Geldig tot	Certificaatnummer	CI
ISO 9001	11-10-2022	02-10-2023	NCK.2019.735.ISO9001.H516.R01	NCK
ISO 14001	15-12-2022	25-07-2023	NCK.2019.736.ISO14001.H517	NCK
VCA**	28-02-2022	11-02-2023	NCK.2019.721.VCA.H509	NCK
FSC®	03-12-2020	03-12-2025	SKH-COC-000597	SKH
PEFC	03-12-2020	03-12-2025	SKH-PEFC-COC-5313	SKH
BRL 100	02-07-2022	02-07-2023	FGC-K107959/02	Kiwa
BRL 6000-AB	15-03-2022	15-03-2025	K24150/12	Kiwa
BRL 6000-21	01-01-2022	01-01-2023	K85237/03	Kiwa
BRL 6000-25	20-10-2022	20-10-2025	NC-6025-004	Normec
BRL 9500	17-11-2022	14-06-2024	SKGIKOB.012282.04.NL	SKG-IKOB
BMI	01-01-2022	Onbepaald	K85847/05	Kiwa
VEB	01-01-2022	31-12-2022	1304	VEB
Bewuste Bouwers	01-01-2022	31-12-2022	Lidmaatschap	Bewuste Bouwers
VGO	15-02-2020	15-02-2023	VGO-K80225/03	Kiwa

- ❖ Bijlage 9 Overzicht certificeringen HBO

2.4. Contextanalyse

De nieuwe ISO 9001:2015 en 14001:2015 normen vereisen een contextanalyse. In de directiebeoordeling komt de context bij de diverse onderwerpen zoals visiedocument, bedrijfsplan, continu verbeteren, stakeholderinventarisatie, leveranciersbeoordelingen en klanttevredenheid aan de orde.

2.5. Stakeholders

Wij onderscheiden diverse groepen stakeholders: opdrachtgevers (woningcorporaties, beleggers), eindgebruikers/klanten, omwonenden, dienstverleners, leveranciers/onderaannemers, bestuur, directie en medewerkers. Zie de stakeholdersanalyse die in het kader van de MVO opdracht is uitgevoerd en het stakeholdersonderzoek 2021-2025 d.d. 09-11-2020.

Over de wijze waarop wij intern en extern communiceren met onze stakeholders verwijzen we naar de communicatieparagraaf 303-01 d.d. 26-11-2020 en onderstaande paragraaf 2.6. Communicatieplan. We blijven in gesprek met onze partners en streven continu naar verbeteringen in de samenwerking.

- ❖ Bijlage 6 Verslag stakeholdersanalyse
- ❖ Bijlage 10 Verslag stakeholdersonderzoek 2021-2025

2.6. Communicatieplan

Voor de interne en externe communicatie zetten we diverse middelen in. We communiceren dagelijks met onze medewerkers via berichtgeving op het intranet. Voor nieuwe medewerkers kennen we een onboardingsprogramma om hen zich zo snel mogelijk thuis te laten voelen in de organisatie.

Verder delen we actief informatie op sociale media en onze website. Voor het honderdjarig bestaan is een speciale pagina op de website ingericht. Binnen de organisatie zijn enkele medewerkers aangewezen als sociale media ambassadeur om de zichtbaarheid en branding van onze organisatie te vergroten.

Vier keer per jaar brengen we een digitale nieuwsbrief uit die zowel naar onze opdrachtgevers als onze medewerkers wordt gestuurd. Daarnaast brengen we twee keer per jaar het relatiemagazine 'Huisnummer' uit. We hebben een bedrijfsbrede jaarkalender waarop alle personeelsevenementen en informatiemomenten staan vermeld. Meerdere keren per jaar informeert de directie de medewerkers via een personeelsbijeenkomst over toekomstvisie, status jaardoelen en belangrijke ontwikkelingen. In 2022 waren de bijeenkomsten op 19 mei, 25 juni, 29 juli, 17 september en 23 december.

Relatiebeheer heeft nadrukkelijker de aandacht gekregen. Het relatiebeheerbestand is geactualiseerd en binnen het acquisitieoverleg is door de directeuren een verdeling gemaakt in het accountmanagement. Het uitbreiden en onderhouden van de contacten wordt in 2023 voortgezet.

2.7. KAM bewustzijn en gedrag

Aandacht voor VGM bewustzijn en gedrag is een vanzelfsprekendheid. Concreet betekent dit dat wij medewerkers aanspreken op veilig en milieubewust gedrag, het leveren van kwalitatief hoogstaande producten & diensten en werken volgens de gestelde KAM-richtlijnen. Om het bewustzijn nog meer te verhogen zijn in 2022 KPI's voor het thema veiligheid voor 2023 opgesteld.



Figuur 5: KPI's Veiligheid 2023

Eenmaal per 8 weken is er een VGM-overleg waaraan de directeuren van de uitvoerende werkmaatschappijen deelnemen (HCB, HBB, HO, HT, HB) onder leiding van de KAM-functionaris en Proces- en kwaliteitsmanager. Het doel is organisatiebrede afstemming over beleid, actuele vraagstukken en kennisdeling.

Elke 6 weken vindt het KAM-overleg plaats per werkmaatschappij. Met de directeur en coördinerend projectleider van de werkmaatschappij, de KAM-functionaris en Proces- en kwaliteitsmanager worden dan vooral operationele zaken besproken, waaronder audits, (bijna) ongevallen, stand van zaken toolboxmeetings, werkplekinspecties en ontwikkelingen wet- en regelgeving.

2.7.1. Toolbox trainingen

Begin 2022 is de keuze gemaakt de toolboxes voor het uitvoerende personeel van HBB, HO en HT via de online training van Van Mun Advies en Opleidingen aan te bieden. In de online training worden uit een ruime database jaarlijks 10 toolboxes klaargezet. De trainingen kunnen individueel gevolgd worden middels een persoonlijk account, maar ook klassikaal in de keet.

Het voordeel van de online training is dat de toolboxes niet meer door de uitvoerders hoeven te worden samengesteld. De toolboxes zijn kant-en-klaar en kunnen direct worden gebruikt. Het systeem registreert welke medewerkers welke toolboxes hebben gevolgd. Wat de monitoring vergemakkelijkt. De invoering is door personele wisselingen niet overal vlekkeloos verlopen. Met (persoonlijke) ondersteuning van leidinggevenden, KAM-functionaris en directe collega's is het gelukt het werken met de online toolbox in te voeren. In 2023 wordt met Van Mun Advies en Opleidingen het gebruik geëvalueerd.

2.7.2. Inspecties

Verspreid over het jaar zijn diverse inspecties gehouden door hoger leidinggevende en Aboma. Bij complexere vraagstukken is Aboma ingeschakeld voor advies. De bevindingen zijn besproken in de KAM-overleggen, of wanneer bedrijfsbreed van toepassing/interessant in het VGM-overleg.

Aandachtspunten voor verbetering in 2022 blijven:

- Steigers, sparingen en randbeveiliging
- Helmplicht
- Verlichting op de bouwplaatsen
- Afvalscheiding op de bouwplaatsen

Verbeteringen die in 2022 zijn doorgevoerd:

- Verstrekken kinriem voor de helm
- Registratie via Bouwpas
- Digitalisering toolboxen
- QR-code voor melden onveilige en gevaarlijke situaties in STA

- ❖ Bijlage 11 Jaarplanning inspecties HL HBB en HO 2022
- ❖ Bijlage 12 Jaarplanning inspecties HL HT 2022
- ❖ Bijlage 13 Planning inspecties Aboma 2022

3. Planning

3.1. SWOT analyse

De SWOT analyse geeft inzicht in de sterktes en zwaktes van de organisatie en kansen en bedreigingen in de externe omgeving voor de organisatie. Per werkmaatschappij zijn de kenmerken geanalyseerd. Ze dienen als input voor de ontwikkeling van de werkmaatschappij. Een aantal kenmerken is organisatiebreed aan de orde en weergegeven in onderstaande tabel 2. De analyse per werkmaatschappij is in de bijlage opgenomen.

Tabel 2. SWOT analyse 2022

SWOT ANALYSE HENDRIKS BOUW EN ONTWIKKELING

	KANSEN	BEDREIGINGEN
EXTERNE ANALYSE	<ul style="list-style-type: none"> • Woningbouw opgave van min 1 mln. Woningen • Stijgende energie prijzen zorgen voor innovatie en snellere toepassing nieuwe oplossingen/producten • Steeds meer gebouw- en omgevingsdata beschikbaar. De behoefte om van data informatie te • Vervallen verhuurdersheffing 	<ul style="list-style-type: none"> • Stikstofproblematiek • Stijgende rentes + energieprijzen zwakken investeringen/aankoop vastgoed af • Beschikbaarheid grondstoffen/materialen • Inflatie / recessie • Beschikbaarheid vakmensen • Stijgende kostprijzen
INTERNE ANALYSE	<ul style="list-style-type: none"> • Familiebedrijf met duidelijke visie op lange termijn • Vakkundig personeel, veel kennis in huis • Binnen de volledige keten van ontwikkeling t/m beheer heeft HBO de verschillende disciplines onder één dak • Minder conjunctuur gevoelig a.g.v. de klantengroep • Prettige werkomgeving met doorgroeimogelijkheden, met goede en uitgebreide faciliteiten • Standaard concept Hendriks Premium Wonen • Financieel gezonde organisatie • Langdurige samenwerkingsrelaties 	<ul style="list-style-type: none"> • Veel nieuwe medewerkers op leidinggevende posities • Processen en handboeken niet actueel • Omzet voornamelijk in woningbouwsegment, onvoldoende referenties andere segmenten • Kennisverlies door 'natuurlijke uitstroom' vakkundige medewerkers (ivm (vroeg)pensioen) • Lage mate van uniformiteit op informatievoorziening (proces, mappen en documenten)

❖ Bijlage 14 SWOT analyse 2022 – per werkmaatschappij

3.2. Strategisch plan

De visie en de daarmee samenhangende strategie zijn door het bestuur vastgelegd in het visiedocument Hendriks 4.2. De directieleden gebruiken het visiedocument als input voor de werkmaatschappij plannen. Het bestuur en de directieleden nemen de medewerkers mee in de plannen via overleggen van directieteam, MT, integratieteam en klankbordgroep en personeelsbijeenkomsten.

- ❖ Bijlage 1 visiedocument Hendriks 4.2

3.3. Doelstellingen

Op basis van het visiedocument Hendriks 4.2 heeft de directie doelstellingen voor 2022 geformuleerd. De doelstellingen en acties voor 2022 van de verschillende werkmaatschappijen zijn gepresenteerd in het integratieteamoverleg van 30 november 2021. Zie bijgevoegde presentaties.

In het directieteamoverleg van 6 december 2022 hebben de directieleden van elke werkmaatschappij hun jaarplan voor 2023 gepresenteerd.

- ❖ Bijlage 15 Presentaties jaardoelen 2022

3.4. Jaarplan

In het organisatiejaarplan zijn de organisatiebrede doelen, acties en resultaten weergegeven. Gedurende het jaar is uitvoering gegeven aan dit plan en heeft er sturing en monitoring op plaatsgevonden door de bestuurs- en directieleden.

- ❖ Bijlage 16 Bewaken jaardoelen HBO 2022

3.5. Wet- en regelgeving en documentenbeheer

Binnen de organisatie wordt gewerkt volgens de geldende (milieu)wet- en regelgeving. Op diverse manieren zorgen we dat we op de hoogte zijn en worden we op de hoogte gehouden van de laatste wijzigingen in wet- en regelgeving. Dat gebeurt via brancheverenigingen zoals Bouwend Nederland en Techniek Nederland, maar ook via adviseurs als Aboma, Van Mun Advies en Opleidingen en Bris warehouse/ISSO Kennis ID, InstallQ en Kader en nieuwsbrieven van overheid, leveranciers, klanten en opdrachtgevers.

Wijzigingen worden kenbaar gemaakt via het intranet en opgenomen in de betreffende handboeken/documenten die voor iedereen beschikbaar zijn via SharePoint. Wij zorgen dat we aan onze compliance verplichting voldoen.

3.6. RI&E

De verbouwing van het oude kantoorpand is in 2021 afgerond. Eind 2021 is de verhuizing van HCB naar Oss gestart en per 1 januari 2022 voltooid. In het laatste kwartaal van 2021 is gestart met het voorbereiden van de Bedrijven RI&E in samenwerking met de externe adviseur Van Mun Advies en Opleidingen.

Begin 2022 zijn bouw-, kantoor- en servicelocaties en materieelloosden bezocht door een veiligheidkundige van Van Mun Advies en Opleidingen. Vervolgens is de RI&E uitgevoerd en is een plan van aanpak opgesteld. De OR is nauw betrokken bij de totstandkoming van de RI&E en de uitvoering en bewaking van de voortgang van maatregelen. Ook in de KAM- en VGM-overleggen wordt de voortgang van de uitvoering van de maatregelen teruggekoppeld.

De milieu RI&E is aangepast in januari 2020. De risicoprofielen en TRA functies HBO zijn van januari 2020. De standaard RI&E is opgenomen in het VGM-plan. Het milieuaspectenregister is van 12 april 2021. Tijdens de ISO 14001 controleaudit op 13 en 14 december 2022 is door de externe auditor opgemerkt dat het milieuaspectenregister kan worden uitgebreid. Wij voeren veel activiteiten uit die een positieve bijdrage leveren aan duurzaamheid en milieu, die nu nog niet zijn opgenomen. Geadviseerd wordt deze toe te voegen. In 2023 wordt het milieuaspectenregister geactualiseerd.

Naast de algemene RI&E worden per project de risico's geïnventariseerd en wordt een project specifiek VGM-plan opgesteld. Bij bijzonderheden wordt Aboma ingeschakeld om te adviseren over de veiligheidsaspecten. Ongevallen worden geanalyseerd en besproken om de werkomstandigheden veiliger te maken, het bewustzijn te verhogen en herhaling te voorkomen.

4. Ondersteuning

4.1. Registraties KAM-systeem

De KAM-registraties worden verzorgd door de KAM-functionaris. In periodieke overleggen met de hoofden productie worden de registraties en lopende acties met hen besproken.

- ❖ Bijlage 17 2022 Overzicht registraties Q4 HBB
- ❖ Bijlage 18 2022 Overzicht registraties Q1-Q2 HO
- ❖ Bijlage 19 2022 Overzicht registraties Q4 HT
- ❖ Bijlage 20 KAM-analyse bouwplaatsinspectie 2022 HBB en HO
- ❖ Bijlage 21 KAM-analyse bouwplaatsinspectie 2022 HT

4.2. Personeel – competentie en opleiding

In 2022 hebben er wijzigingen plaatsgevonden in de organisatiestructuur. Het nieuwe organogram is opgenomen in het KAM-handboek HBO onder hoofdstuk 3 Personeel en organisatie documentnummer 301-01 Organogram HBO werkmaatschappijen 05-07-2022.

Naast de dagelijkse begeleiding en aansturing, wordt de ontwikkeling van medewerkers ondersteund door ontwikkel- en voortgangsgesprekken. Het competentie management wordt gevolgd in de applicatie HRMforce. Op vaste momenten hebben medewerkers een gesprek met hun leidinggevende. Halverwege het jaar heeft iedereen een ontwikkelgesprek en aan het einde van het jaar een eindejaarsgesprek. In deze gesprekken worden de te ontwikkelen competenties, voortgang alsook de noodzakelijke en gewenste opleidingen en trainingen besproken. De afdeling HR maakt op basis van de gespreksverslagen een opleidingsplan (zie bijlage 22), dat jaarlijks wordt geactualiseerd. Het budget voor het opleidingsplan 2022 is ongewijzigd.

Begin 2022 is het leiderschapsprogramma voor projectontwikkelaars en projectleiders van start gegaan. Dit wordt in 2023 voortgezet. Binnen de werkmaatschappijen zijn er voor diverse medewerkers vaktechnische incompany opleidingen georganiseerd.

Voor HPO is er geen opleidingsplan 2022 opgesteld, omdat er vanuit de ontwikkelgesprekken geen verdere specifieke opleidingsbehoefte van de medewerkers naar voren is gekomen.

- ❖ Bijlage 4 Organogram HBO werkmaatschappijen d.d. 05-07-2022 documentnummer 301-01
- ❖ Bijlage 22 Opleidingsplannen 2022

5. Uitvoering

5.1. Inkoop

Met het vertrek van de Supply Chain Manager is ervoor gekozen de functie te laten vervallen en de inkoop niet meer centraal te organiseren. De inkoop van materialen en het regelen van contracten wordt binnen elke werkmaatschappij separaat geregeld. Het werken met vaste partners voor een langere termijn is in 2022 voortgezet. Maar er wordt ook ingezet op nieuwe samenwerkingsrelaties. Steeds wordt kritisch gekeken naar de continuïteit, kwaliteit en de prijzen. De toegenomen levertijden en moeilijkere verkrijgbare grondstoffen en materialen hebben invloed op de prijzen en de doorlooptijden. De verantwoordelijke binnen de afdeling is hier alert op en zet zijn creativiteit in bij de inkoop.

Hendriks Bouw en Ontwikkeling is intrinsiek gemotiveerd haar verantwoordelijkheid op duurzaamheid te nemen. Doorlopend wordt onderzocht welke innovatieve toepassingen benut kunnen worden.

De BIM modellen zijn een basis voor het inkopen van materialen. Het vroegtijdig inzetten van BIM modellen in het project zorgt voor efficiëntie. Het verdergaand toepassen van BIM in de organisatie en projecten heeft continu de aandacht. In 2022 zijn stappen gezet in het gebruiken van BIM voor calculaties.

5.2. Leveranciersbeoordeling

Leveranciers- en onderaannemersbeoordelingen worden gevuld in het programma 4PS. Middels knoppen kunnen eenvoudig webformulieren worden ingevuld, beoordelingen worden geraadpleegd en Power BI rapportages worden gegenereerd.

De informatie uit de beoordelingen wordt gebruikt in de relatiebeheergesprekken ter verbetering van de diensten, producten, processen en samenwerking. Aan de hand van de evaluaties kan een goede selectie worden gemaakt van in te zetten leveranciers en onderaannemers.

De onderdelen waarop wordt beoordeeld zijn o.a:

- Nakomen planning
- Meedenken in het proces
- Kwaliteit van producten en diensten
- Veiligheid en
- Afhandeling opleverpunten

5.3. Werkplekinspecties

De werkplekinspecties worden maandelijks gehouden en verlopen conform planning. Ze worden in STA gerapporteerd voor digitale borging met toevoeging van foto's en omschrijvingen. De acties die hieruit voortvloeien worden in een overzicht bijgehouden en besproken in de toolboxmeetings en werkoverleggen.

Aandachtspunten 2022:

- Corona maatregelen
- Veiligheid steigers, sparingen en randbeveiliging
- Hygiëne schafketen en sanitaire voorzieningen
- Verlichting
- Het dragen van de juiste PBM's
- Afvalscheiding

De geconstateerde afwijkingen zijn in 2022 middels de werkplekinspecties gecontroleerd en opnieuw besproken in diverse toolbox-onderwerpen.

- ❖ Bijlage 17 2022 Overzicht registraties Q4 HBB
- ❖ Bijlage 18 2022 Overzicht registraties Q1-Q2 HO
- ❖ Bijlage 19 2022 Overzicht registraties Q4 HT
- ❖ Bijlage 20 KAM-analyse bouwplaatsinspectie 2022 HBB en HO
- ❖ Bijlage 21 KAM-analyse bouwplaatsinspectie 2022 HT

5.4. TRA's projecten

De Bedrijven RI&E is in het eerste kwartaal van 2022 opgeleverd. De Milieu RI&E is aangepast in januari 2020 en nog geldig.

De risicoprofielen en TRA functies HBO zijn van januari 2020. Deze zijn allen nog actueel. In 2023 worden ze opnieuw beoordeeld in samenwerking met Van Mun Advies en Opleidingen.

Het VGM-plan en plan van aanpak zijn in overleg met Aboma opnieuw bekeken en geactualiseerd. Het werkplan en de taak-risico-analyse zijn geïntegreerd in het projectplan. In het formulier 1019-03 Overzicht kritieke taken staan de meest voorkomende risico's beschreven. Het projectplan omschrijft het geheel van maatregelen en procedures om de kwaliteit, arbeidsomstandigheden (veiligheid en gezondheid) en milieu op het project zo goed mogelijk te beheersen. De risico's die bij werkzaamheden van een onderaannemer voorkomen worden aangegeven in een VGM-deelplan.

- ❖ Bijlage 23 Overzicht kritieke taken documentnummer 1019-03

6. Evaluatie van prestaties

6.1. Interne en externe audits

De interne audits worden standaard twee keer per jaar gehouden. Eén in het voorjaar en één in het najaar en worden conform planning uitgevoerd. Er is een driejaarlijkse planning opgesteld waarbij de normelementen zijn toegevoegd om te monitoren of aan alle normen wordt getoetst. De interne auditoren hebben hiervoor een opleiding gevolgd.

De procedure interne audit is vastgelegd in document 401 van het KAM-handboek HBO en in document 104 van het KAM-handboek STI. De bevindingen worden vastgelegd in een verslag. Acties worden op de lijst aandachtspunten en corrigerende maatregelen gezet. Acties worden intern opgepakt.

De externe audits worden conform de vereiste frequentie gehouden en afgestemd met de externe auditor. In 2022 zijn de volgende externe audits uitgevoerd:

Tabel 3. Overzicht uitgevoerde audits 2022

Audit	Datum	Conclusie	Rapport
ISO 9001	12 en 13 september	Voldoet	NCK.2019.735.ISO9001.H516.R03d.d. 06-10-2022
ISO 14001	13 en 14 december	Voldoet	NCK.2019.736.ISO14001.H517.R03 d.d. 15-12-2022
VCA**	20 en 21 december	Voldoet	NCK.2022.435.VCA.H297.R01 d.d. 01-02-2023
FSC®-PEFC	4 oktober	Voldoet	FSC-STD-40-003 V2-1 d.d. 04-10-2022 PEFC ST 2002:2020 d.d. 04-10-2022
BRL 100	6 april	Voldoet	Kiwa d.d. 11-05-2022
BRL 6000-AB	26 januari	Voldoet	Kiwa d.d. 07-02-2022
BRL 6000-21	8 en 9 maart	Voldoet	Kiwa d.d. 27-03-2022
BRL 6000-25	7 oktober	Voldoet	Normec d.d. 07-10-2022
BRL 9500	9 november	Voldoet	SKG-IKOB d.d. 09-11-2021
BMI	8 juni	Voldoet	Kiwa d.d. 04-11-2022
Bewuste Bouwers	Diverse data	Voldoet	Zie diverse auditverslagen mystery bezoeken
VEB	n.v.t	Vervallen	n.v.t.

6.2. Registratie ongevallen en incidenten

Ongevallen en incidenten worden geregistreerd. Er zijn 9 meldingen van ongevallen gedaan en 1 melding van een bijna ongeval. Het overzicht ongevallen met eigen personeel wordt 2x per jaar gepubliceerd in de gebouwen en keten. Middels toolboxmeetings worden de medewerkers gewezen op het belang van veilig werken. De Bewust Veilig-dag stond dit jaar in het teken van de helmplicht.

- HBB: 3 ongevallen, geen verzuim
 - HO 1 ongeval, geen verzuim
 - HT 5 ongevallen, 4 met verzuim
- ❖ Bijlage 24 Injury Frequency (IF) + Personeelsverloop 2022

6.3. Monitoren, analyseren en evalueren van processen

De procesanalyse ligt vast in de diverse proceskaarten. Metingen worden uitgevoerd door middel van KPI's, interne audits, directiebeoordeling, Obeya overleg, strategisch plan, doelstellingen en acties. Zie overige punten van dit verslag.

6.4. Klachtenregistratie

Door de afdelingen Onderhoud en Techniek wordt een klachtenregistratie bijgehouden. De klachten worden in het Obeya-overleg Nazorg besproken. De meest voorkomende klachten zijn:

- Klemmen van ramen en deuren
- Het niet goed werken van hang- en sluitwerk
- Krimp- en zetscheuren in binnenwanden
- Functioneren vloerverwarming (onvoldoende uitleg of niet goed ingeregeld)
- Functioneren MV installatie
- Lekkage waterleiding
- Klachten kitwerk
- Klachten sanitair en elektra
- Storing warmtepompen

6.5. Corrigerende en preventieve maatregelen en verbeteracties

Uit de externe audits zijn geen kritische afwijkingen (majors) naar voren gekomen. De niet-kritische afwijkingen (minors) zijn opgepakt en afgehandeld of worden zo snel als mogelijk opgepakt. Alle acties die voortkomen uit de interne audits worden in de lijst aandachtspunten en corrigerende maatregelen bijgehouden. Deze lijst wordt gemonitord en besproken in het KAM- en VGM-overleg. Met de projectteams worden integraal evaluaties gehouden met het oog op verbeteringen voor nieuwe projecten.

- ❖ Bijlage 25 2022 Aandachtspunten en corrigerende maatregelen interne audit HBO

6.6. Bedrijfs hulpverlening

In 2022 zijn er geen meldingen van incidenten voor de BHV geweest. Binnen HBO zijn voldoende mensen opgeleid tot BHV'er. Vanwege de coronamaatregelen en de verbouwing van het hoofdkantoor is er geen ontruimingsoefening geweest. In het derde kwartaal zijn in het hoofdkantoor en in Dome-X geactualiseerde vluchtrouteplattegronden opgehangen en veiligheidstekeningen door Van Mun Advies en Opleidingen aangeleverd. Het calamiteitenplan is in het derde kwartaal geactualiseerd. Begin 2023 wordt het calamiteitenplan vastgesteld.

Op 14 december 2022 heeft de BHV-ploegleider Bart Bongers de BHV-ers bijgepraat over de wijzigingen en ontwikkelingen. In januari 2023 worden de voorbereidingen getroffen voor een ontruimingsoefening, die in het tweede kwartaal zal worden gehouden.

- ❖ Bijlage 26 Overzichtslijst BHV

6.7. Klanttevredenheid

Onze klanttevredenheid meten we via SKB door middel van het platform Bouwnu.nl. Het gemiddelde cijfer over het jaar is 7,1. Dit is iets hoger dan het streefcijfer van 7,0 over 2022. In 2021 was de score 7,7. De klanttevredenheid is iets afgenomen.

Tabel 4. Trend klanttevredenheidsscore

Overall-scores

Scores van alle projecten op Bouwnu

Vraag	2021 [?]	2022 [?]	2023 [?]	Huidig cijfer [?]	Marktscore SKB [?]
Totaal	7,7	7,1	0,0	7,0	7,7
Orde en netheid	8,0	7,9	0,0	7,7	7,9
Afspraken nakomen	7,8	7,5	0,0	7,2	7,8
Vakmanschap	8,2	8,3	0,0	7,9	8,2
Advies	7,7	7,0	0,0	6,9	7,4
Communicatie	7,7	6,5	0,0	6,6	7,1
Prijs/kwaliteit	7,3	7,8	0,0	7,1	7,5

Het cijfer is een gemiddelde van de beoordelingen van de afgelopen jaren. Kopers geven deze nadat zij de 4 fase-enquêtes (oriëntatie & verkoop, meer-/minderwerk, oplevering en garantie & nazorg) over het gehele proces hebben ingevuld.

Eind Q4 is er een verbeterlag gemaakt door klanten direct bij oplevering (3^e fase) te vragen een beoordeling achter te laten in plaats van na de 4^e fase van de enquêtes.

De 4^e fase is namelijk pas circa 3 maanden na oplevering. Vaak hebben de klanten dan geen zin meer een review in te vullen. Mochten er klachten na oplevering zijn, dan zijn ze vaak minder tevreden. Dit kan een vertekend beeld van de ervaring over het gehele traject geven. Door de beoordeling direct na oplevering te vragen, is de respons groter en het beeld representatiever.

Het ontwikkelproces van het configureren van het Hendriks Premium Wonen concept loopt en zal medio 2023 ingezet gaan worden. Resultaten van deze verbetering volgen eind 2023 / begin 2024 middels enquêtes en beoordelingen. De verwachting is dat door de visualisatie de klant een beter beeld krijgt van de woning. Dit draagt sterk bij aan een positieve beleving van de klant. Het effect op de klanttevredenheid zal pas in 2024 zichtbaar zijn.

De verbeteringen in het proces en de communicatie worden per project doorgevoerd. Met betrekking tot het proces wordt in 2023 het kopersportaal HoomCTRL breder ingezet. De nazorgmeldingen worden gekoppeld, zodat de klant op één website terecht kan met vragen en meldingen. Op dit moment wordt de koper drie maanden na oplevering doorverwezen naar het kopje Contact op de algemene website van HBO.

Ook zijn we ook bezig met een communicatieplanning die op termijn wordt gedeeld met de klanten, zodat ze weten wanneer ze een nieuwsbrief, bouwupdate en kijkdag kunnen verwachten. Daarnaast wordt de uitstraling van onze communicatie verbeterd en meer in de huisstijl van Hendriks uitgevoerd.

De professionele ontvangstruimte is nog in ontwikkeling en wordt in 2023 verder opgepakt. De kopersbegeleiding van Hendriks Bouwbedrijf en Hendriks Coppelmans trekken hierin samen op.

6.8. Medewerkerstevredenheid

Jaarlijks wordt de tevredenheid van onze medewerkers over de organisatie gemonitord. Effectory heeft in december 2022 wederom organisatiebreed een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgezet.

Met een deelname van 75% (215 van 287 mdw's) zitten we ruim boven het branchegemiddelde van 68%. Om het label 'World-class Workplace' te behouden moet zowel de score op eNPS als op werkgeverschap hoger zijn dan de benchmarkgemiddeldes.

- Met een score van 5,7 is eNPS **hoger** dan de benchmarkscore van 5,5.
- De score op werkgeverschap is met 65,2% **lager** dan de benchmarkscore van 67,2%

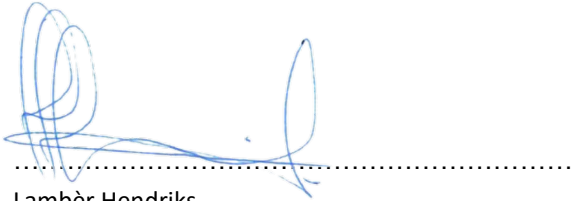
De conclusie is dat het label World-Class Workplace niet is behaald.

Met de resultaten en conclusies van het onderzoek gaan we in 2023 aan de slag.

- ❖ Bijlage 27 Presentatie MTO 2022

7. Vaststelling

De directiebeoordeling 2022 is behandeld en vastgesteld in het bestuursoverleg van 9-5-2023.



Lambert Hendriks

Directeur Hendriks Bouw en Ontwikkeling



Michael Hendriks

Directeur Hendriks Bouw en Ontwikkeling

.....

Vincent Hendriks

Directeur Hendriks Bouw en Ontwikkeling