

AB Werkt Zuid Nederland

Beleidsverklaring

- **ISO-9001:2015**
- **VCU**
- **Procescertificaat asbestverwijdering**

AB Werkt Bedrijfsverzorging BV

AB Werkt Detachering BV

AB Werkt Projecten BV

AB Werkt Service I t/m VI BV

AB Werkt E Flex BV

1. Inleiding

Middels deze verklaring wil het management van AB Werkt Zuid Nederland¹ de uitgangspunten definiëren met betrekking tot

- Kwaliteitsmanagement (ISO-9001:2008)
- Veiligheid en gezondheid (VCU)
- Deskundig verwijderen van asbest (procescertificaat asbestverwijdering)

Sinds de zomer van 2003 is AB Werkt gecertificeerd op basis van NEN-EN-ISO-9001. De destijds geformuleerde uitgangspunten in het kader van kwaliteitsmanagement zijn in de laatste directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem geëvalueerd en heroverwogen. In deze verklaring zijn de geactualiseerde uitgangspunten opgenomen. Sinds het najaar van 2004 is AB Werkt tevens VCU-gecertificeerd.

Voorts zijn in deze verklaring de uitgangspunten geformuleerd welke gelden voor de aspecten 'veiligheid en gezondheid' en 'zorgvuldig verwijderen van asbest'. Sinds de zomer van 2005 is AB Werkt gecertificeerd op het gebied van deskundig verwijderen van asbest (procescertificaat asbestverwijderen voorheen SC-530). De voorgenoemde uitgangspunten dienen gehanteerd te worden.

Opgemerkt dient te worden dat de geformuleerde uitgangspunten voor een groot gedeelte reeds gehanteerd worden binnen AB Werkt. Zaken die reeds gerealiseerd zijn, zijn toch in deze notitie opgenomen omdat op deze wijze een totaalbeeld wordt geschetst van de wijze waarop het management van AB kwaliteit, veiligheid en gezondheid en asbestverwijdering wenst te benaderen.

2. Beleidsverklaring

Deze beleidsverklaring is opgesteld aan de hand van een aantal thema's. Deze worden hierna behandeld:

Klantgerichtheid

AB Werkt dankt haar bestaan aan haar leden en overige klanten. Daarom is het belangrijk om blijvend in de behoefte van deze leden en klanten te voorzien en waar mogelijk de verwachtingen te overtreffen.

Om dit te kunnen bewerkstelligen dient AB:

- Haar leden en klanten snel en flexibel te bedienen.
- Structureel marktkennis te vergaren en gebruiken om zo de huidige en toekomstige behoeftes van klanten in beeld te brengen.
- Deze kennis te vertalen in dienstverleningsconcepten, afgestemd op verschillende PMC's (product markt combinaties).
- Duidelijk en volledig richting klanten te communiceren wat AB Werkt is en wat klanten van AB Werkt mogen verwachten. Dit zowel plenair als op individueel niveau (zie ook 'communicatie').

Borging (van kwaliteit, kennis en klanttevredenheid)

AB heeft een jarenlange sterke, doch gecontroleerde groei doorgemaakt. Enige uitzondering is het jaar 2009 (economische crisis). Tijdens dit jaar is sprake geweest van een beperkte krimp. Echter vanaf 2010 is wederom sprake van groei. In 2012 is AB Limburg gefuseerd met AB Zeeland tot AB Werkt. In 2017 heeft een fusie plaatsgevonden tussen AB Werkt en AB Brabant. Sinds deze fusie heeft AB Werkt het hele zuiden van Nederland als werkgebied.

De opzet en de implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem (Webbased Management Systeem) heeft ertoe geleid dat de essentiële bedrijfsprocessen zijn geïdentificeerd, geanalyseerd, geop-

¹ AB Werkt Bedrijfsverzorging, AB Werkt Service I t/m VI BV, AB Werkt Detachering BV, AB Werkt Projecten BV en AB Werkt E Flex BV

timaliseerd en geformaliseerd. Veel werkwijzen zijn daarmee geborgd en de organisatie is daardoor minder kwetsbaar geworden.

Dit biedt de organisatie de volgende voordelen:

- Resultaat repeterende processen zijn geborgd door werksystemen.
- Werkzaamheden zijn relatief eenvoudig overdraagbaar.
- Eventuele nieuwe medewerkers kunnen relatief eenvoudig ingewerkt worden.
- Organisatie kan groeien, dit zowel in omvang als in kwaliteit.
- Processen Roermond, Herten, Beek, Etten-Leur, Goes, Hoogeloon, Horst en Uden worden beter op elkaar afgestemd.
- Het werken volgens een gestandaardiseerde methode draagt bij aan de efficiency. Werkwijzen worden immers routines / automatismen.
- Meer tijd voor ontwikkeling (als gevolg van efficiency).
- Continue verbetering via monitoring (zoals klachtenregistratie) en voortdurende aanpassing van processen naar aanleiding van recente ontwikkelingen.

Afbreukrisico's

De organisatie is, ondanks de getroffen beheersmaatregelen, nog steeds blootgesteld aan een aantal afbreukrisico's.

Kwaliteitsmanagement dient bij te dragen aan de beheersing van deze risico's. Hieronder volgt een opsomming van geïdentificeerde risico's, alsmede de in te zetten beheersingsaspecten.

Aansprakelijkheid	Middels VCU wordt dit aspect structureel geborgd.
<ul style="list-style-type: none"> • Arbeidsomstandigheden • Bedrijfsongevallen • Schade aan goederen, personen en aan de voedselketen • Fiscaal - juridisch 	
Wanbetalers	Screenen van klanten op kredietwaardigheid. Een duidelijk gedefinieerd debiteurenbeleid zorgt ervoor dat te laat of niet betalende debiteuren snel worden gesignaleerd en er adequate maatregelen door de organisatie worden genomen.
Cultuur bedrijvenmarkt	Één van de succesfactoren van AB is het feit dat de organisatie 'agrarische wortels' heeft. Dit vertaalt zich in een cultuur waar het aspect werkeethiek een prominente plaats inneemt. Het bedienen van de bedrijvenmarkt is een interessante en tegelijk noodzakelijke (schaalgrootte) activiteit. Er moet echter voor gewaakt worden dat de cultuur die mogelijk binnen de bedrijvenmarkt heerst ook zijn intrede doet binnen AB. Daarmee zou AB Werkt Service vervallen tot een 'niet onderscheidend' uitzendbureau en kan op termijn ook niet meer in de behoefte van de agrarische klanten worden voorzien. Er dient dus altijd een gezonde mix tussen agrarische en bedrijvenmarkt gehandhaafd te blijven.
Verloop in personeel	Zie verderop bij 'betrokkenheid medewerkers'.
Wegvallen markten	Zie eerder bij 'klantgerichtheid'.

Veiligheid

Veiligheid is voor AB Werkt een zeer belangrijk thema. Maar tegelijkertijd is het ook een lastig thema omdat de primaire arbeidsomstandigheden en veiligheidsaspecten sterk beïnvloed worden door de opdrachtgevers (leden en klanten). Toch heeft AB Werkt de zorg voor veiligheid tot een speerpunt in haar beleid benoemd.

AB Werkt ontplooit actief initiatieven die ertoe moeten leiden dat:

- persoonlijk letsel en materiële schade voorkomen worden,
- de veiligheid en gezondheid van eigen personeel en uitzendkrachten gewaarborgd zijn, en
- er sprake is van continue verbetering op deze beleidsterreinen.

Hiertoe dient:

- iedereen die met deze aspecten te maken heeft bekend te zijn met het beleid en zich bewust te zijn van wat dit voor zijn of haar taakinvulling betekent,
- aan eenieder waarbij de te verrichten werkzaamheden hier aanleiding toe zijn gratis (door AB Werkt dan wel de inlener) persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) te worden verstrekt, alsmede de juiste voorlichting hierbij gegeven te worden,
- aan eenieder waarbij de te verrichten werkzaamheden hier aanleiding toe zijn voorlichting en opleiding gegeven te worden, teneinde de werkzaamheden veilig kunnen worden verricht,
- vooraf een inventarisatie van de risico's gemaakt te worden.

Hoewel AB Werkt een voortrekkersrol vervult zijn wij ons ervan bewust dat een overdreven zorg voor veiligheid verstarrend en kostenverhogend kan werken binnen de organisatie. Daarom dient er altijd praktisch en kritisch tegen de aspecten veiligheid en gezondheid aangekeken te worden. Het anders organiseren, in een ander tempo of op een andere wijze (bijvoorbeeld met hulpmiddelen) uitvoeren van werkzaamheden mag, mits beargumenteerd waarom. Dezelfde visie geldt voor het in extremis stilleggen of niet uitvoeren van werkzaamheden.

Asbestverwijdering

AB Werkt heeft in 2005 het BRL-5050 certificaat behaald. In juni 2008 is deze beoordelingsrichtlijn vervangen door SC-530. Vanaf 1-1-2017 is de SC-530 vervangen door het procescertificaat asbestverwijdering. Met het behalen van het certificaat zijn wij gekwalificeerd om, geheel zelfstandig, asbest te saneren. Als bedrijf is deze activiteit een goede mogelijkheid om een stevigere basis te leggen voor de continuïteit. We realiseren ons echter goed dat we met zeer ongezonde stoffen werken.

Daarom staan drie zaken voorop:

1. De veiligheid en gezondheid van de direct bij de sanering betrokken medewerkers (DAV2'ers, DAV1'ers en DTA'ers). De asbestverwijdering dient te allen tijde zorgvuldig, arbeidshygiënisch en milieuhygiënisch te gebeuren.
2. De veiligheid en gezondheid van gebruikers van de complexen, eigenaren en omwonenden hiervan en overigen.
3. Arbeidshygiëne en milieuhygiëne zullen optimaal verwerkt worden in de voorgeschreven processen.

Het volledig saneren van de aanwezige asbest is een eindverantwoordelijkheid van AB Werkt. De vigerende wetgeving is voor ons de leidraad bij de aanpak. Met het feit dat de sanering een eindverantwoordelijkheid van AB Werkt is, is het die ook van de directie. De organisatie rondom asbestsanering dient zo te zijn dat we er te allen tijde van uit kunnen gaan dat alles conform de geldende richtlijnen wordt uitgevoerd. Om dit te bewaken en te verbeteren zal na elk project een evaluatie volgen waarbij de directie betrokken is.

AB Werkt is onafhankelijk. Er zijn geen ongeoorloofde combinaties met asbestinventarisatiebedrijven of eindbeoordelingsinstellingen. De bestuurders en aandeelhouders zijn geen bestuurder of leiding-

gevende bij een asbestinventarisatiebedrijf c.q. eindbeoordelingsinstelling. Behalve het belang van een goede en volledige asbestinventarisatie heeft AB Werkt geen belang bij de uitkomst van de asbestinventarisaties die ter beschikking worden gesteld of in opdracht van AB Werkt worden verricht. Voor een asbestverwijderingsproject geldt dat de medewerkers niet zijn betrokken bij de totstandkoming van de betreffende asbestinventarisatie(s) of uit te voeren eindbeoordelingen. De directie en projectverantwoordelijke DTA'er zien hierop toe.

AB Werkt richt zich binnen de asbestverwijdering voornamelijk op de agrarische markt (leden van AB Werkt) Hierbij is AB voornamelijk gericht op het saneren van agrarische daken en mogelijke binnensituaties in deze sector. Daarnaast doet AB Werkt ook regelmatig dak saneringen buiten de agrarische sector. AB Werkt kiest ervoor om geen spuitasbest saneringen uit te voeren. Het werkgebied van AB Werkt omvat Limburg en Brabant.

Communicatie

Onduidelijke of onvolledige communicatie leidt tot fouten. Daarom is het belangrijk dat dit zowel in- als extern goed geregeld is.

Om zeker te stellen dat zaken niet dubbel gecommuniceerd worden en dat er geen belanghebbenden verstoken blijven van noodzakelijke informatie is de communicatiestructuur in het kwaliteitsmanagementsysteem vastgelegd.

Organisatieontwikkeling

Zoals reeds gezegd heeft AB een sterke ontwikkeling doorgemaakt. Het borgen van kwaliteit, kennis en klanttevredenheid is een middel om de doorgemaakte ontwikkeling te verankeren in de organisatie (zie eerder). Van hieruit dient de organisatie zich verder te ontwikkelen en verbeteren.

De instrumenten welke hiervoor ingezet worden zijn in het kwaliteitsmanagementsysteem beschreven. Het strategisch plan, alsmede de hiervan afgeleide jaarplannen, begrotingen en actieplannen maken hier deel van uit.

Om binnen het bewaken van de voortgang in staat te zijn om steeds te beslissen op basis van feiten, dient managementinformatie structureel beschikbaar te zijn. Hierin kan de organisatie nog verbeteren.

Naast het werken aan van het strategisch plan afgeleide plannen dient ook bijsturing plaats te vinden naar aanleiding van het procesverloop binnen AB Werkt. Dit is deels terug te vinden in de reeds genoemde managementinformatie, maar kan ook voortkomen uit klachten en anderszins geconstateerde afwijkingen binnen processen.

Een verder punt van aandacht is de ontwikkeling van managementvaardigheden. Het management dient met de organisatie mee te groeien. In beoordelingsgesprekken met de MT-leden dient hier expliciet aandacht aan besteed te worden. Het management dient op haar beurt medewerkers de kans te geven zich verder te ontwikkelen.

Om effectief aan de ontwikkeling van de organisatie te kunnen werken is er draagvlak nodig. Dit draagvlak ontstaat door duidelijk te communiceren wat organisatieontwikkeling inhoudt en wat hierbij wordt verwacht van de medewerkers, het management in het bijzonder.

3. Ten slotte

Deze beleidsverklaring beschrijft in grote lijnen waaraan AB als organisatie behoefte heeft. In een aantal andere documenten worden bovenstaande uitgangspunten verder uitgediept en ook geconcretiseerd naar doelstellingen.

Met name wijzen wij op:

- Het geactualiseerde strategisch plan 2018-2022
- De jaarlijkse directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem.
- Het arbobeleidsplan.

Het is aan het MT van AB Werkt om de uitgangspunten in de praktijk te brengen!

Roermond, maart 2018

Jack Janssen en Joris Huizinga

