

0 Inleiding

Dit handboek beschrijft het zorgsysteem van De Roo Wegenbouw - Milieutechniek, verder aangegeven met De Roo. De directie van De Roo wil middels dit zorgsysteem zorgdragen voor de kwaliteits- en veiligheidsborging van de volgende activiteiten:

Uitvoering van grondwerken, rioleringswerken, open- en gesloten verhardingen, civieltechnische werkzaamheden, bodemsaneringen en totaalprojecten (turn-key).

Daarnaast wil de directie van De Roo middels dit zorgsysteem invulling geven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dit wordt gevat in het MVO¹ beleid. Hieronder valt onder andere de CO₂ reductie.

Het bedrijf De Roo

De Roo is werkzaam op het gebied van de civiele techniek met name het ontwerpen en uitvoeren van weg- en waterbouwkundige werken, bodemsanering en bodembescherming.

De Roo is gevestigd in Emmen met een nevenvestiging in Schoonebeek, geregistreerd bij de kamer van koophandel te Meppel onder nummer 04033495.

Het vestigingsadres is:
Sint Gerardusstraat 238
7827 CL Emmen

Het postadres is:
Postbus 107
7800 AC Emmen

¹ MVO: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

1 **Beleid**

1.1 **Algemeen kwaliteits-, veiligheids- en MVO beleid.**

De strategie van de De Roo is gericht op het behalen van voldoende winst, waardoor werkgelegenheid en continuïteit van de organisatie zijn gewaarborgd.

De directie van De Roo vindt het belangrijk dat de door haar geleverde producten voldoen aan wet- en regelgeving en dat deze op een gebruiksvriendelijke en veilige manier kunnen worden ingezet bij de activiteiten van de opdrachtgevers.

Klanttevredenheid is belangrijk voor De Roo, vanwege de specifieke marktsituatie in de sector. D.m.v een goede klanttevredenheid procedure wordt getracht bestaande opdrachtgevers te handhaven en nieuwe opdrachtgevers toe te voegen aan het bestand.

Dit houdt in dat De Roo zich wil onderscheiden in de markt door klantgericht en klantspecifiek in te spelen op de behoeften van de opdrachtgevers. De medewerkers en het imago van De Roo zijn hierbij de belangrijkste schakel. Belangrijk hierbij is dat de medewerkers op elk niveau binnen het bedrijf betrokken zijn bij de projectrealisatie.

Klanteisen en verwachtingen van de opdrachtgever

De opdrachtgever verwacht vakmanschap en kwaliteit in het werk. Daarbij is flexibiliteit in de planning van groot belang voor de opdrachtgevers, waar mogelijk wordt aan deze klanteisen voldaan. Daarbij is binnen het proces van De Roo effectiviteit in het werk, productveiligheid en duurzaamheid en goede communicatie met belanghebbenden belangrijk voor de organisatie en onze opdrachtgevers. Uitgangspunt is hierbij dat op elk moment kan worden voldaan aan de met de opdrachtgever overeen gekomen eisen en de vanzelfsprekende verwachtingen. Samengevat is dit: vakmanschap, kwaliteit, flexibiliteit t.a.v. de medewerkers en de uit te voeren werkzaamheden.

Kwaliteit van organisatie en productie wordt door De Roo als van "levensbelang" gezien voor de continuïteit van het bedrijf. De Roo verwacht dat de handhaving van het zorgsysteem de beheersbaarheid van arbo-, milieu- en kwaliteitskosten beter beheersbaar maakt. De structuren binnen het bedrijfsproces binnen De Roo zijn goed in kaart gebracht en geven een duidelijk inzicht in de structuren en procedures en de daarbij behorende verantwoordelijkheden, bevoegdheden en opleidingseisen van de medewerkers. Dit wordt bereikt door:

- Een duidelijke taakverdeling af te spreken en vast te leggen
- De beheersing en verbetering van het proces middels procesbeschrijvingen en procedures
- Preventief werken, in de uitvoering van de processen en onderhoud van het materieel

De betrokkenheid van de medewerkers wil De Roo vergroten door deze indien nodig en gewenst op te leiden en/of door te laten groeien binnen het bedrijf. De Roo voert een actief personeelsbeleid, waarbij rekening wordt gehouden met de eisen van de Arbo-wetgeving en het CO₂ beleid.

Aan de hand van de door de Roo opgestelde functiegerelateerde risico-inventarisatie en evaluatie zijn de knelpunten binnen het bedrijf en de bedrijfsprocessen nagegaan. De knelpunten die op het wettelijk vlak worden geconstateerd moeten op een zo kort mogelijke termijn worden opgelost. De punten die als wenselijk worden beschouwd komen aan de orde wanneer de directie dit aangeeft, wanneer dit door de medewerkers als een verbetering wordt gezien of wanneer de geldelijke middelen dit toestaan.

Het werken aan continue verbetering van het bedrijfsproces en / of alle aanverwante zaken op het gebied van arbo, maatschappelijke verantwoordelijkheid en kwaliteit is een interne eis van De Roo. Elke medewerker binnen De Roo dient mee te denken en te zoeken naar mogelijkheden voor verbeteringen.

Alle medewerkers van De Roo zijn of worden op de hoogte gebracht van het bedrijfsbeleid en de daaruit voortvloeiende doelstellingen van De Roo, middels het introductie / informatiehandboek werknemers. Indien er aanpassingen worden doorgevoerd in het bedrijfsbeleid zal dit ook aan alle medewerkers kenbaar worden gemaakt.

Het zorgsysteem is volgens de ISO9001: 2008 en VCA** 2008 / 5.1 opgezet om te bereiken dat:

- De werkwijze binnen de onderneming duidelijk is vastgelegd

- Nieuwe medewerkers snel inzicht hebben in de manier van werken
- Gerealiseerde verbeteringen kunnen worden gewaarborgd.
- De arbeidsomstandigheden en welzijn van de medewerkers volgens de wet zijn geregeld en op een goed niveau worden gehouden
- Op verantwoorde wijze wordt omgegaan met producten tijdens transport en opslag
- Steeds beter wordt voldaan aan de eisen van de opdrachtgever
- Beschadiging van het imago van de opdrachtgever wordt voorkomen
- Er gestreefd wordt naar continue verbetering
- Op maatschappelijk verantwoorde wijze wordt omgegaan met de totale bedrijfsvoering
- De doelstelling van een verminderde CO₂

Doelstellingen:

Om de voortgang binnen de realisatie van doelstellingen te bepalen is het belangrijk dat doelstellingen specifiek, meetbaar, acceptabel/aanwijsbaar, realistisch en tijdsgebonden zijn.

Hierbij wordt verwacht dat naast de omschrijving van de doelstelling ook een toewijzing van de actiepunten aan personen of afdelingen is te zien. Vervolgens is er aan de betreffende actiepunten een tijdsplanning aan te geven.

De doelstellingen worden door de directie opgesteld en worden aangegeven in het verslag van de directiebeoordeling. De doelstellingen worden jaarlijks geëvalueerd. De bewaking van de doelstellingen wordt uitgevoerd door de directie, directievertegenwoordiger en / of de AMK coördinator.

1.2 Planning van het kwaliteitszorgsysteem

In deel 3 van het handboek zijn de kernactiviteiten van De Roo omschreven. Indien er activiteiten plaatsvinden die betrekking hebben op het anders inrichten van deze processen, moet de kwaliteit van het product worden gehandhaafd d.m.v. een planmatige aanpak.

Alle wijzigingen binnen het productieproces zullen planmatig worden beheerst d.m.v. een plan van aanpak dat als kwaliteitsplan zal gelden. De activiteiten t.b.v. het zorgsysteem zijn aangegeven in een overzicht (deel 4)

1.3 Levering van middelen

De directie zal i.s.m. de leidinggevenden er zorg voor dragen dat toereikende middelen ter beschikking worden gesteld. Onder middelen kan worden verstaan:

- Productiemiddelen (machines, gereedschap, computers, software, etc.)
- Meetmiddelen
- Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM)
- Scholing / opleiding van de medewerkers
- Arbo-zaken (periodieke keuringen en arbo-sprekuren (indien gewenst))
- Controle activiteiten (interne audits, tussentijdse- en eindkeuringen)

De ter beschikking gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen zijn bedoeld om veiligheid en welzijn van de medewerkers te waarborgen. Niet alle PBM's worden per persoon uitgereikt, op de werkplek zijn bij de machines de betreffende beschermingsmiddelen aanwezig. De medewerkers tekenen voor de ter beschikking gestelde middelen. De archivering van de PBM registraties zijn aanwezig bij het personeelsdossier en wordt beheerd door de administratie.

1.4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

De Roo wil bij de realisatie van haar projecten op maatschappelijk verantwoorde wijze ondernemen. Wij kunnen alleen succesvol zijn en blijven als de wensen en verwachtingen van de samenleving, waarbinnen wij opereren, op een goede manier worden ingevuld. Maatschappelijk verantwoorde thema's als veiligheid, bijdragen aan maatschappelijke organisaties, integriteit, duurzaamheid en innovatie staan dan ook hoog op de agenda bij De Roo.

Naast klanttevredenheid zijn kwaliteit, arbeidsomstandigheden en MVO de voornaamste aandachtsgebieden van het ondernemingsbeleid. Eén van de speerpunten van dit MVO beleid is de vermindering van de CO₂ uitstoot.

Binnen deze strategie heeft de Roo een beleid ontwikkeld dat gericht is op het voorkomen van ongevallen, materiële en milieuschade en het terugdringen van de CO₂ uitstoot. Dit geldt zowel voor eigen medewerkers als voor medewerkers van onderaannemers en ingehuurd personeel.

Ten aanzien van kwaliteit is onze belangrijkste intentie het voldoen aan de verwachtingen en eisen van degenen die een beroep op ons doen door gebruik te maken van onze diensten producten. Daarbij streven wij naar een optimale relatie met onze opdrachtgevers, onderaannemers en derden, alsmede naar optimale arbeidsrelaties tussen onze medewerkers. Om hieraan invulling te geven zullen daarvoor de benodigde middelen ter beschikking worden gesteld.

De Roo hanteert een actief beleid met betrekking tot de inkoop van duurzame materialen. Ook in haar ontwerpen houdt De Roo er rekening mee dat deze duurzaam zijn.

De werkzaamheden van De Roo worden met inachtneming van de wet- en regelgeving uitgevoerd. Op komende wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen zal worden geanticipeerd. De activiteiten van onze onderneming zijn erop gericht continu verbetering van kwaliteit, arbeidsomstandigheden en milieu voor ons en onze omgeving na te streven.

De Roo heeft een actief MVO beleid wat gericht is op een efficiënt gebruik van (grond)stoffen. Om invulling te geven aan energiebesparing hanteert De Roo de CO₂ prestatieladder trede 3 en worden er jaarlijks reductiedoelstellingen vastgesteld waarbij de reductie van CO₂ emissie van groot belang is.

Daarnaast heeft de Roo een actief beleid om een betere energie-efficiency bereiken door:

- Het inrichten van een energiemanagementsysteem conform het vastgesteld energiemanagementplan;
- Het in kaart brengen en actualiseren van de energiestromen binnen ons bedrijf;
- Het plannen, uitvoeren, beoordelen en evalueren van energiereducerende maatregelen;
- Het werken volgens de geldende milieu en energie wet- en regelgeving;
- Daar waar mogelijk gebruik maken van alternatieve brandstoffen en groene stroom;

Onze activiteiten worden uitgevoerd op basis van eerlijkheid, integriteit, respect en openheid. Hierbij worden de rechtmatige belangen van diegenen met wie wij betrekkingen onderhouden gerespecteerd.

Het vormgeven van dit beleid noodzaakt ons om procedures en werkvoorschriften vast te leggen in een arbo-, MVO- en kwaliteitshandboek. Dit document moet worden gezien als de standaard van De Roo. De afspraken die wij daarin met elkaar hebben gemaakt, hebben voor ons een bindend karakter en moeten door iedereen worden nageleefd.

Aan de hand van periodieke audits, werkoverleg en instructie wordt bewerkstelligd dat het bovenomschreven beleid op alle niveaus wordt begrepen, uitgevoerd en onderhouden. Door het uitvoeren van de werkzaamheden overeenkomstig het gestelde in het AMK²-systeem, kan aan dit beleid met succes invulling worden gegeven. Dit vereist de medewerking en van alle medewerkers van De Roo.

Iedereen binnen de organisatie dient daartoe op gepaste wijze om te gaan met de aan hem/haar toebedeelde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, waarbij gebruik gemaakt kan worden van de daarvoor ter beschikking gestelde middelen.

Getekend Directie De Roo:

Dhr H. de Roo

Dhr. J. van Keulen

Datum: 29 - 05 - 2013

² AMK: Arbo, MVO en Kwaliteit