

2. ARFMAN HEKWERK B.V.

2.1 Kwaliteits- en VGM-beleid Arfman Hekwerk B.V.

Algemeen

Vanaf 03-07-2012 is Arfman Hekwerk B.V. weer een zelfstandige entiteit die los van de eerdere holding zelfstandig kan opereren. Als lijfspreuk past bij de strategie van Arfman de kreet ‘no surprises’.

Arfman Hekwerk B.V. is in Nederland toonaangevend in het geven van op maat advies, het doen van marktconforme prijsaanbiedingen, het realiseren van een kwalitatief goed eindproduct en de specifieke aandacht voor onderhoud van geplaatste hekwerken. Dit alles neergezet in een goed georganiseerde projectorganisatie die zich vooral bezig houdt met faunavoorzieningen, landschappelijke gaashekwerken en hekwerken langs auto- en niet-auto snelwegen, rondom overwegen en langs de baanvakken. Om continuïteit op dit niveau te kunnen waarborgen, is open en eerlijke communicatie zowel intern als extern van essentieel belang.

Het klantenbestand van Arfman Hekwerk B.V. bestaat uit de overheid, zowel rijks-, provinciale- als gemeentelijke-overheid, spoorwegen, particulieren en bedrijven, aannemers in de Grond, Weg en Waterbouw (GWW), enkele andere bedrijven, zoals de waterschappen. In het verleden werd Arfman Hekwerk B.V. benaderd door de klant door zichtbare kennisneming van het product en op basis van eerdere ervaringen en/of aanbevelingen. Dat gebeurt nu nog wel, zij het in mindere mate: de marktsituatie is namelijk in die zin aan het veranderen dat er steeds meer wordt aanbesteed, waardoor er meer concurrentie is ontstaan tussen de verschillende aannemers.

Arfman Hekwerk B.V. levert onder meer diverse faunavoorzieningen, waaronder faunarasters en -roosters voor verschillende diersoorten en doeleinden met allerlei bijkomende voorzieningen, paneelhekwerken voor mn spoorwegen en particuliere opdrachtgevers. Een compleet overzicht van ons gehele assortiment is te vinden in onze productmap en op internet op www.arfman.nl. Bekijk ook eens onze webshop op <http://webshop.arfman.nl/>

Het werkgebied van Arfman Hekwerk B.V. is geheel Nederland. Sinds maart 2009 wordt Zuid Nederland actiever bediend door een adviseur die tevens daar woonachtig is. Dit om ‘er dichterbij te zitten’ en wellicht nieuwe activiteiten daar te ontplooien. Gezien het marktpotentieel moest er meer focus gelegd worden op deze regio, met name op basis van de te realiseren faunaknelpunten aldaar geformuleerd in ‘de Ecologische Hoofd Structuur (EHS)’, maar ook op de landschappelijke markt

Marketing en PR

Per 31 mei 2012 beschikt Arfman over een geheel vernieuwde productmap en internetsite die per 1 mei 2015 ook geschikt is gemaakt voor mobiele apparaten en heeft onze webshop een metamorfose ondergaan. De vooraf geformuleerde doelstelling dat de zakelijke, kwalitatief hoogwaardige uitstraling van het bedrijf en de producten terug moeten gaan komen in een vormgeving die geheel past in deze tijd is naar onze mening geheel geslaagd. Met de frisse en uitgebreidere presentatie van wie wij zijn en wat we doen verwachten we toekomstige klanten beter te kunnen bedienen met eveneens een klantvriendelijke webshop.

“No surprises” ook als het gaat om veiligheid, gezondheid, welzijn

Onder het motto ‘Safety begins with me’ streven wij in ons dagelijks werk, maar ook in onze visie op de langere termijn naar optimale werkomstandigheden voor onze (tijdelijke) medewerkers en voor andere betrokkenen bij onze werkzaamheden. Voorbeelden van ‘andere betrokkenen’ zijn medewerkers van opdrachtgevers, onderaannemers en derden, zoals voorbijgangers.

Optimale werkomstandigheden houden voor ons in dat wij het ziekteverzuim, het aantal ongevallen en het aantal onveilige situaties willen minimaliseren binnen de mogelijkheden die wij daarvoor hebben. Door een goede binding en open communicatie met alle betrokken personen doen wij er alles aan persoonlijk letsel en eventuele materiële en milieuschade tot een absoluut minimum te beperken. Gesterkt door het relatief lage ziekteverzuimcijfer en het minimale aantal (bijna) ongevallen van de laatste jaren, zijn de werkomstandigheden naar onze beleving redelijk optimaal te noemen.

Dit uit zich onder andere in het soort opdrachten dat we aannemen, variatie van werkzaamheden, investeringen in materieel ter verlichting van de werkzaamheden, keuze van te verwerken materialen en opleidingen.

Wel een punt van aandacht is de leeftijdsopbouw van de monteurs. De combinatie van fysieke arbeid bij 40 / 45 + ers leidt hier en daar tot wat lichamelijke ongemakken. Gelukkig allemaal kortdurend, zodat het effect op het ziektepercentage dat werk gerelateerd is, laag blijft. Door de deelname aan PMO te stimuleren, proberen we, samen met deskundigen, uitval zoveel mogelijk te voorkomen.

Na een ongeval of ziekte worden medewerkers intensief begeleid om terug te kunnen keren in hun eigen functie in samenspraak met een erkende ARBO- en verzuimdienst.

Nieuwe en huidige werknemers worden op de hoogte gehouden van het VGM-beleid en aangespoord om elkaar aan te spreken op VGM-zaken.

Desondanks realiseren wij ons terdege dat we dag in dag uit alert moeten zijn en pro-actief eventuele problemen en/of incidenten moeten blijven aanpakken.

Milieu, Duurzaamheid, energie en CO2 reductie, FSC en PEFC

Op milieugebied gaat onze aandacht voornamelijk uit naar het voorkomen van negatieve effecten vanuit onze werkzaamheden (bijvoorbeeld hinder van het verwerken van gecreosoteerde houten palen en het zoeken naar alternatieven). Hierin past tevens de gedachte achter de FSC en PEFC principes. Vanaf 2013 zijn wij eveneens gecertificeerd voor genoemde standaarden.

Daarnaast komen begrippen als “klimaatverandering”, “duurzaamheid” en “uitstoot CO2” momenteel steeds vaker aan de orde bij onze relaties en klanten. Daarnaast worden wij regelmatig benaderd om deel te nemen aan initiatieven betreffende dit onderwerp. Om deze 2

redenen wil Arfman Hekwerk B.V haar professionele bedrijfsvoering voor de toekomst duurzaam inrichten.

Per 1 januari 2010 is een begin gemaakt met het zgn 'Emissie Reductie Programma'. In dit programma wordt jaarlijks onze CO2 uitstoot en die van onze leveranciers en onderaannemers in kaart gebracht met als referentiejaar 2009. Bovendien is inzicht verkregen in onze afvalstromen met als streven een maximale recycling te kunnen bewerkstelligen. Aan de hand hiervan zijn duidelijke taak- en doelstellingen geformuleerd om de komende 10 jaar de emissie van CO2 met minimaal 20% te verminderen ten opzichte van het referentiejaar 2009. Meer informatie is te vinden in de voortgangsrapportages en actieplan CO2 en op onze website <http://arfman.nl/duurzaamheid/>

Medewerkers

Bij Arfman Hekwerk B.V. bestaat een goede vertrouwensrelatie tussen werkgever en werknemer, mede doordat het bedrijf aandacht heeft voor de individuele werknemer. Om dit te kunnen handhaven, kiest Arfman Hekwerk B.V. bewust voor continuering van de huidige omvang van maximaal 15 a 17 monteurs vanuit de locatie Holten.

Tevens biedt Arfman Hekwerk B.V. de mogelijkheid de medewerkers een opleiding, training of cursus te laten volgen.

Om bovenstaande te realiseren wordt er geïnvesteerd in goed en gemotiveerd personeel, aangenomen na zorgvuldige werving en selectie.

Aan de veiligheid, gezondheid en welzijn van onze medewerkers hechten wij veel belang (zie ook boven).

Directe veiligheidsbeheersing passen we toe op alle werkzaamheden waar dat nodig is, niet alleen voor onze eigen medewerkers, maar ook voor die van opdrachtgevers, ingehuurd personeel en andere betrokkenen.

Materieel

Materieel, zoals het wagenpark, meetinstrumenten en gereedschap, maar ook aanverwante zaken als EHBO-trommel brandblussers, gehoorbescherming en andere persoonlijke beschermingsmiddelen worden onderhouden en beheerd om goed functioneren en veilig werken mogelijk te maken. Tevens wordt het materieel zo optimaal mogelijk ingezet.

Opdrachtgevers

Arfman Hekwerk B.V. wil behoren tot het topsegment in haar markt, met name bij (semi-)overheden, aannemers, spoorwegen en particuliere opdrachtgevers. Om dit te bereiken c.q te handhaven, wil Arfman Hekwerk B.V. bij de opdrachtgevers bekend staan als een specialist die garant staat voor een duurzaam product. Daarnaast hecht Arfman Hekwerk B.V. grote waarde aan de ervaringen van haar opdrachtgevers met ons bedrijf op het gebied van betrouwbaarheid, zowel van de eigen organisatie als van haar producten. Betrouwbaarheid ten aanzien van de organisatie houdt in dat met de opdrachtgevers uiterst zorgvuldig en correct wordt omgegaan door eenduidige afspraken te maken en na te komen, zodat is voldaan aan de overeengekomen specificaties c.q. wensen van de klant.

Ten aanzien van het product houdt dit in dat de werkzaamheden worden verricht met goed, gemotiveerd personeel. Ook de nazorg / serviceverlening van de verschillende projecten behoort hiertoe. Bovendien zijn wij een flexibele organisatie waardoor de uitvoeringstermijn relatief kort kan zijn.

Bij de werkvoorbereiding behoort, naast een goede logistieke organisatie, het opsporen van kabels en leidingen in en boven de grond met behulp van de zogenoemde KLIC-kaarten tot 1 van de belangrijkste aspecten alvorens met een project te starten. Deze kaarten moeten schade aan kabels en leidingen voorkomen. Bovendien dekken wij ons met de KLIC-kaarten in voor eventuele schade, welke niet aan ons is toe te schrijven door in het offerte c.q. opdrachtstadium de (potentiële) klant een keus te laten maken hoe er met de kabels en leidingen omgegaan moet worden. Dit voorkomt problemen achteraf. Vanaf begin 2015 worden KLIC kaarten geladen in de KLIC app. Dit scheelt papier en is bovendien overzichtelijker: door de ingebouwde GPS mogelijkheid kan te allen tijde de situatie worden bepaald waarin men zich bevindt. Doelstelling is om de nu aanwezige tablets het komende jaar uit te breiden, zodat deze app breder kan worden uitgerold.

Leverancier / onderaannemer

Nu prijs en dus ook kwaliteit van de werkzaamheden erg onder druk staan, is samenwerking in de keten van essentieel belang. Het besef is langzamerhand aan het doordringen dat leveranciers / onderaannemers Arfman nodig hebben en zeker ook vice versa om te kijken hoe projecten slim, efficiënt en dus kostenbesparend gerealiseerd kunnen worden.

Enerzijds is het investeren in de relatie op korte termijn, anderzijds zijn de eerste resultaten zichtbaar.

De intentie van Arfman is een duurzame relatie op te bouwen / in stand te houden met onze A-leveranciers.

Wel eist Arfman Hekwerk B.V., van de leveranciers dat de producten voldoen aan de door ons gestelde criteria en dat order- en leveringsverplichtingen afgehandeld worden volgens afspraak. Tevens zien wij erop toe dat wij aan de afgesproken betalingsverplichtingen van de leverancier voldoen.

Onderaannemers worden geselecteerd op basis van een betrouwbare organisatie, flexibele inzet van medewerkers en het nakomen van afspraken. Met onderaannemers waar wij regelmatig zaken mee (gaan) doen, sluiten wij een onderaannemingsovereenkomst af. De intentie is om uitsluitend onderaannemers in te huren met een geldig

VCA-certificaat om met name het werken langs de spoorbaan mogelijk te maken. Een BTR-certificaat wordt alleen dan van de onderaannemer verwacht als deze zelfstandig voor Arfman werkzaamheden uitvoert (dus zonder dat er Arfman medewerkers op de projectlocatie aanwezig zijn). Bij het merendeel van de projecten zal de situatie zich voordoen dat er tevens Arfman medewerkers op de werkplek aanwezig zijn. In dergelijke gevallen is een BTR-certificaat niet van toepassing.

Rol van de directie en leidinggevenden

Directie en leidinggevenden van Arfman nemen actief deel aan ons streven naar continue verbetering van kwaliteit, veiligheid, gezondheid, welzijn, en milieu. In de diverse overlegvormen worden VGM-zaken besproken en staat 'Safety begins with me' voorop.. Naar de medewerkers vervullen zij een voorbeeldfunctie. Het VGM-beleid wordt aan hen gecommuniceerd door middel van voorlichting in toolboxmeetings en verspreiding van documenten, indien van toepassing. Doel is iedereen te stimuleren mee te laten denken over structurele verbeteringen / oplossingen in het VGM-beleid, maar ook binnen andere processen. Vervolgens is de uitdaging dat iedereen in de praktijk gaat brengen hetgeen is afgesproken.

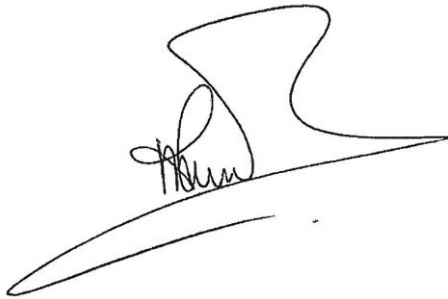
Kwaliteitszorg- en veiligheidssysteem

Er wordt op basis van het kwaliteitszorg- en veiligheidssysteem continu gestreefd naar een optimale organisatie welke, indien nodig, wordt bijgesteld door de inhoud af te stemmen op de

toekomstige situatie.

Het kwaliteitszorg- en veiligheidssysteem vormen de basis voor een continue ontwikkeling die nodig is om de huidige en ook toekomstige doelstellingen te bereiken en te handhaven. Alle medewerkers worden van het kwaliteitszorg- en veiligheidssysteem op de hoogte gebracht, evenals de doorgevoerde veranderingen. De heer H.H.E. van Veen is directievertegenwoordiger-kwaliteit en de heer A.H. Brill is kwaliteitsfunctionaris / VGM-coördinator van Arfman Hekwerk B.V.

Datum: 01-05-2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H.H.E. van Veen', is written over a long, horizontal, slightly curved line that serves as a baseline for the signature.

H.H.E. van Veen
Directeur Arfman Hekwerk B.V.