

Kwaliteitsbeleid



“Slim werken is ons gereedschap!”

“Slimme aannemers weten dat!”

Inhoud

1. Introductie	1
1.1 Onze organisatie	1
1.2 Organisatiestructuur	3
1.3 Organisatiecultuur	3
2. Kwaliteitsbeheersing	4
2.1 Kwaliteitsbeheersysteem	4
2.2 Doel van het systeem	4
3. Proces- en risicobeheersing	5
3.1 Procesbeheersing	5
3.2 Risicobeheersing	5
4. Communicatie	6
4.1 Communicatie met opdrachtgevers	6
4.2 Communicatie met medewerkers	6
5. Medewerkers	7
5.1 Taken en verantwoordelijkheden	7
5.2 Bekwaamheid	7
5.3 Betrokkenheid	7
5.4 Tevredenheid	7
6. Overige aspecten	8
6.1 Duurzaamheid	8
6.2 Veiligheid	8

1. Introductie

1.1 Onze organisatie

Sinds maart 2003 is onze organisatie gespecialiseerd in timmerwerk, houtskeletbouw en gevelbekleding. Wat VKP uniek maakt is dat wij onze opdrachtgevers volledig ontzorgen door het aanbieden van een totaalpakket. Zo kan efficiënter en koste regulerend worden gewerkt. Onze werkzaamheden bestaan dan ook uit het:

- Uitvoeren van timmerwerkzaamheden tijdens de ruwbouw;
- Uitvoeren van timmerwerkzaamheden tijdens de afbouw;
- Produceren van houtskeletbouw producten;
- Leveren van houtskeletbouw producten;
- Plaatsen van houtskeletbouw producten.

Gedurende het bouwtraject heeft de opdrachtgever bovendien slechts één aanspreekpunt, waardoor de communicatielijnen kort worden gehouden.

Dit heeft geleid tot de realisatie van talloze schitterende projecten:



Academie de Deinze



Nieuwbouwwoning te Nesselande

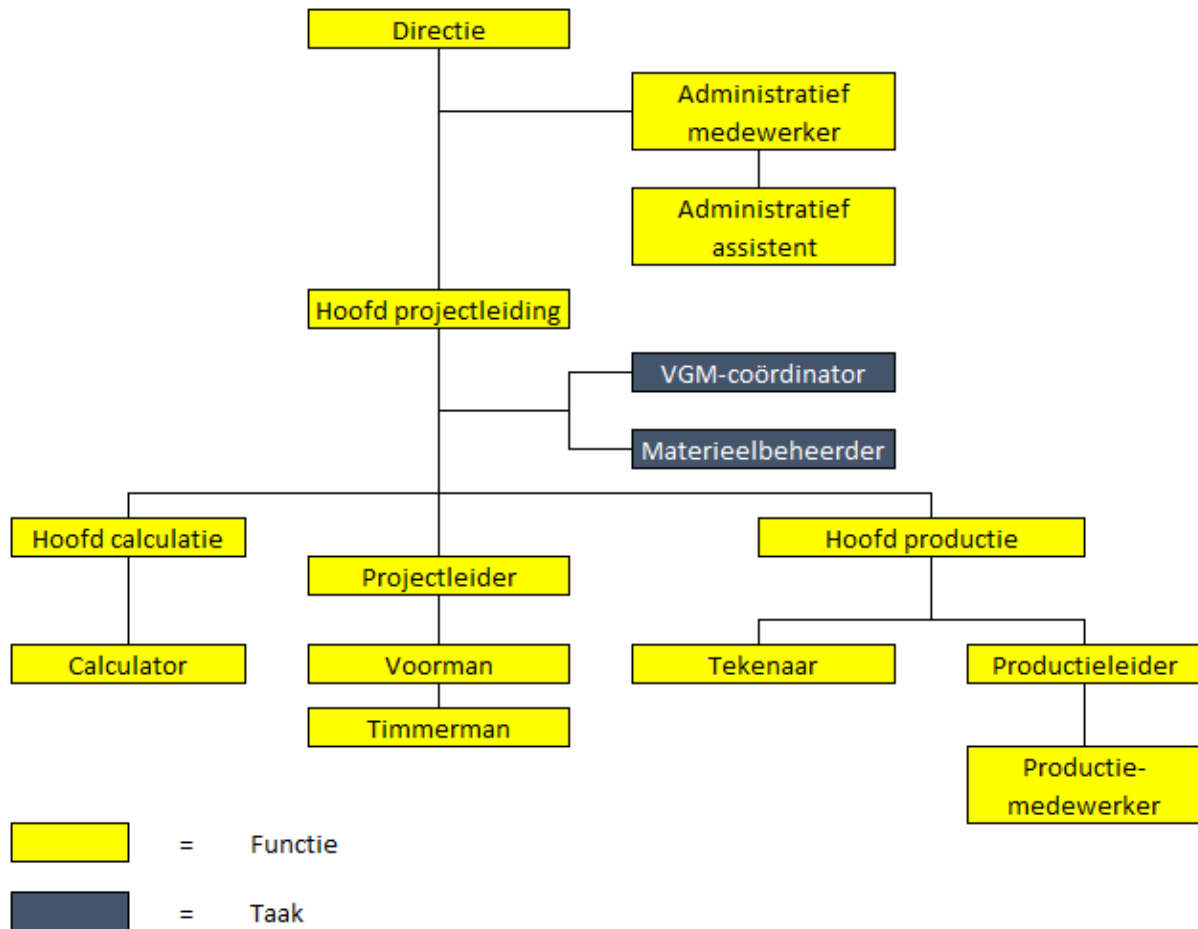


Havenhuis te Antwerpen

Meer informatie over onze projecten vindt u op onze website: <http://www.vkpbouw.com/projecten/>

1.2 Organisatiestructuur

In het onderstaande organigram is onze organisatiestructuur schematisch weergegeven. Merk daarbij op dat er onderscheid is gemaakt tussen een 'functie' en een 'taak'. Uitgangspunt is dat een medewerker slechts één functie, maar meerdere taken kan uitvoeren.



Het bovenstaande organigram kunt u downloaden van onze website:

<http://www.vkpbouw.com/over-vkp/downloads/>

1.3 Organisatiecultuur

Bij VKP heerst er een open, gezellige maar gedreven bedrijfscultuur. Wij realiseren ons goed dat samenwerking de sleutel is tot succes en dat kan alleen als deze samenwerking ook prettig verloopt. Om de normen en waarden van onze organisatie beheersbaar te maken hebben wij een bedrijfsreglement opgesteld, dat door onze medewerkers wordt ondersteund. Enkele belangrijke aspecten uit dat reglement zijn dat wij:

- Zorgvuldig omgaan met voorzieningen;
- Onveilige situaties zo snel mogelijk melden;
- Elkaar in zijn waarde laten;
- Niet blijven rondlopen met problemen.

Voor overige normen en waarden wordt verwezen naar ons huisreglement.

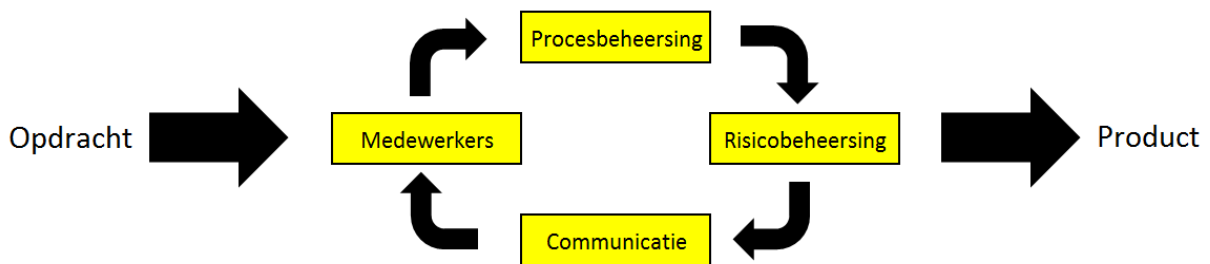
2. Kwaliteitsbeheersing

2.1 Kwaliteitsbeheersysteem

VKP hecht veel waarde aan kwaliteit. Het continu streven naar het leveren van kwalitatief hoogwaardige producten zien wij dan ook als een must. Tot nu toe zijn wij hierin geslaagd. Aangezien VKP groeit, vinden wij het echter belangrijk nu en in de toekomst grip te blijven hebben op onze kwaliteit. Om dit mogelijk te maken hebben wij een uniek systeem in onze organisatie geïmplementeerd, waarmee wordt geborgd dat zowel product- als proceskwaliteit in alle lagen van de organisatie optimaal beheersbaar zijn.

Daarbij hebben niet voor gekozen een systeem volgens een bestaande kwaliteitsnorm, maar voor een op maat gemaakt kwaliteitssysteem. Onderzoek toont namelijk aan dat het blindelings hanteren van bestaande kwaliteitssystemen de focus op de organisatiedoelen wegneemt, waardoor het juist als last functioneert.

Onderstaand is schematisch weergegeven hoe ons kwaliteitsbeheersysteem is opgebouwd:



Proces- en risicobeheersing

Alle bedrijfsprocessen die leiden tot de vervaardiging van het eindproduct, zijn gedocumenteerd. Zodoende hebben wij een uitstekend beeld van de manier waarop onze producten worden gerealiseerd. Hierdoor worden de kwaliteitsrisico's die kunnen ontstaan in een vroeg stadium erkend en beheerst.

Communicatie

Om kwalitatief hoogwaardige producten te kunnen leveren is een gepaste interne en externe communicatie van levensbelang. Wij kijken dan ook kritisch naar de manier waarop overleg plaatsvindt, en hoe dat wordt geregistreerd.

Medewerkers

Zonder mensen kunnen wij geen producten maken. Wij betrekken onze medewerkers daarom actief bij de organisatie en zorgen ervoor dat zij goed in hun vel zitten bij VKP. Verder zorgen wij ervoor dat het helder is wat van hen wordt verwacht en vinden het belangrijk te horen hoe zij over VKP denken.

2.2 Doel van het systeem

Het doel van ons kwaliteitsbeheersysteem is het tevreden houden van onze opdrachtgevers, door onze producten optimaal aan te laten sluiten op hun wensen. Wij realiseren dit door niet enkel te kijken naar onze producten zelf, maar naar de gehele organisatie. De manier waarop VKP in elkaar zit en werkt heeft immers invloed op de manier waarop producten worden gemaakt, en dus ook op de productkwaliteit.

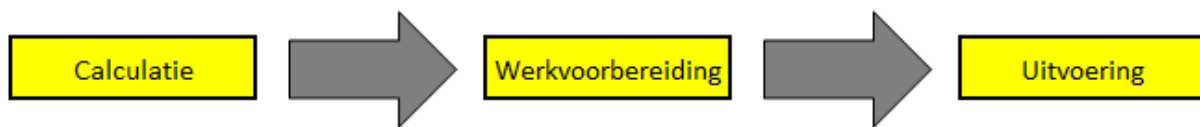
3. Proces- en risicobeheersing

3.1 Procesbeheersing

Onderzoek toont aan dat het in kaart brengen van de bedrijfsprocessen een cruciale voorwaarde is voor het beheersen van de productkwaliteit. Een gedocumenteerd en dus beheersbaar proces zorgt er immers voor dat afwijkingen in een vroeg stadium onderuit kunnen worden gehaald, waardoor de kwaliteit van het eindproduct zo optimaal mogelijk is.

Verder is het zo gemakkelijker deze processen aan te passen aan veranderingen in de markt, of behoeften van onze opdrachtgevers. Ook kunnen processtappen relatief weinig waarde toevoegen aan het product, worden herbekeken of vervangen. Hierdoor nemen faalkosten af en wordt de efficiëntie verhoogd. En dat is mooi meegenomen.

Onderstaand is schematisch weergegeven hoe het bedrijfsproces van VKP is opgebouwd:



Onze volledige bedrijfsprocessen vindt u op onze website: <http://www.vkpbouw.com/over-vkp/downloads/>

3.2 Risicobeheersing

Tijdens het vervaardigen van producten ontstaan risico's die invloed kunnen hebben op de productkwaliteit. Een waterkerende folie die beschadigd raakt tijdens de productie, is een voorbeeld van een dergelijk risico. Het erkennen en ondervangen van deze risico's vinden wij dan ook noodzakelijk voor het leveren van kwaliteit. Daarom besteden wij extra aandacht aan de processtappen waarbij risico's kunnen ontstaan. Per geconstateerd risico is een maatregel ontwikkeld om het risico te kunnen ondervangen.

In de onderstaande tabel is aangegeven welke risico's zijn geconstateerd, en welke maatregelen zijn genomen om deze te ondervangen:

Fase	Geconstateerd risico	Maatregel
Calculatie	Het niet op kwaliteit selecteren van leveranciers.	Er is een gestructureerde methode ontwikkeld voor het selecteren van leveranciers kwaliteit.
Werkvoorbereiding	Het niet correct maken van tekenwerk.	Tekenwerk wordt verschillende keren zorgvuldig gecontroleerd voordat het definitief wordt gemaakt.
Uitvoering	Het foutief assembleren van houtskeletbouw elementen.	Periodiek worden, aan de hand van een checklijst, kwaliteitscontroles uitgevoerd in de productie. Resultaten daarvan worden teruggekoppeld in de organisatie.
Uitvoering	Het foutief monteren van houtskeletbouw elementen.	Periodiek worden, aan de hand van een checklijst, kwaliteitscontroles uitgevoerd op de bouwplaats. Resultaten daarvan worden teruggekoppeld in de organisatie.

De kwaliteitschecklijsten kunt u vinden op onze website: <http://www.vkpbouw.com/over-vkp/downloads/>

4. Communicatie

4.1 Communicatie met opdrachtgevers

Wij zijn van mening dat de productkwaliteit voor een groot deel afhankelijk is van de communicatie met onze opdrachtgevers. Immers, hoe beter wij weten wat onze opdrachtgevers van ons verwachten, hoe gericht wij onze producten en dienstverlening kunnen aanbieden. In de communicatie met onze opdrachtgevers streven wij dan ook naar duidelijkheid, transparantie en persoonlijkheid.

Verder vinden wij het noodzakelijk dat de communicatie met onze opdrachtgevers op een gestructureerde manier verloopt. Om dit te kunnen verwezenlijken hebben wij onderzocht welke contactmomenten er zijn met onze opdrachtgevers, en welke wensen de opdrachtgever op dat moment heeft. Om een beheersbare communicatie mogelijk te maken registreren wij deze wensen ook.

In de onderstaande tabel is aangegeven hoe VKP omgaat m.b.t. communicatie met opdrachtgevers:

Fase	Contactmoment	Registratie
Calculatie	Na het versturen van onze offerte houden wij telefonisch contact met de opdrachtgever, zodat wij een zo passend mogelijke aanbieder kunnen doen.	Van dat telefonisch contact wordt intern verslaglegging bewaard.
Werkvoorbereiding en uitvoering	De projectleider is het enige aanspreekpunt voor de opdrachtgever, en denkt praktisch en oplossingsgericht mee in de uitvoering van de werkzaamheden.	Communicatie met de opdrachtgever wordt intern geregistreerd.
Uitvoering	De projectleider neemt actief deel aan bouwvergaderingen.	Hiervan wordt intern verslaglegging bewaard.
Oplevering	De opdrachtgever krijgt de mogelijkheid de samenwerking met VKP op 8 uiteenlopende punten te beoordelen.	Er wordt hiervoor gebruik gemaakt van een evaluatieformulier.

4.2 Communicatie met medewerkers

VKP is een organisatie waar een positieve en open bedrijfscultuur heerst. Dit vertaalt zich in het feit dat wij elkaar graag aanspreken op elkaars tekortkomingen, maar meer nog aansporen om het nog beter te doen. De interne communicatie is dan ook een belangrijke factor als het gaat om het beheersen van kwaliteit. Omdat wij niet alles kunnen onthouden vinden wij het belangrijk dat belangrijke zaken niet alleen besproken, maar ook worden vastgelegd. Zodoende kan er immers opvolging aan gegeven worden. Structureel vinden er dan ook twee soorten overleg plaats bij VKP, waardoor wordt geborgd dat communicatie plaatsvindt in alle lagen van de organisatie.

In de onderstaande tabel is aangegeven hoe wij hiermee omgaan:

Soort overleg	Deelnemers	Frequentie
Werkoverleg op kantoor	Directie, projectleider, calculators, hoofd productie.	Eén keer per maand.
Voormanoverleg	Projectleider, voormannen, directie.	Eén keer per twee maanden.

5. Medewerkers

5.1 Taken en verantwoordelijkheden

Een heldere taakverdeling zorgt ervoor dat elke medewerker weet waar hij of zij aan toe is. Zodoende wordt duidelijk wie waar verantwoordelijk voor is, waardoor er gericht en efficiënt kan worden gewerkt. En efficiëntie leidt tot kwaliteit.

Wij hebben daarom grondig onderzocht over welke kwaliteiten onze medewerkers moeten beschikken, om een positieve bijdrage te kunnen leveren aan de realisatie van onze producten. Daarbij ligt de focus niet expliciet op de vereiste diploma's c.q. werkervaring, maar wel op de competenties die onze medewerkers moeten bezitten.

Om deze competenties, taken en verantwoordelijkheden optimaal te kunnen beheersen, hebben wij deze gestructureerd vastgelegd in functieomschrijvingen.

Deze kunt u vinden op onze website: <http://www.vkpbouw.com/over-vkp/downloads/>

5.2 Bekwaamheid

Verder is het, om een kwalitatief hoogwaardig eindproduct te realiseren, noodzakelijk te werken met medewerkers die bekwaam zijn. Jaarlijks voeren wij zeer consequent en gestructureerd beoordelingsgesprekken, waarbij onze medewerkers worden beoordeeld op die punten die er echt toe doen. Zodoende blijven wij hen motiveren het beste uit zichzelf te halen.

5.3 Betrokkenheid

Onze medewerkers krijgen veel vrijheid en beslissingsbevoegdheid. Dit omdat wij van mening zijn dat zij om kunnen gaan met die bevoegdheid, maar ook om de betrokkenheid van onze medewerkers te bevorderen. De ervaring toont aan dat medewerkers die meer verantwoordelijkheid hebben, zich sterker verbonden voelen met de organisatie. En juist die verbondenheid zorgt ervoor dat zij betere prestaties leveren.

Om onze medewerkers ook in de toekomst betrokken te houden bij VKP, voeren wij jaarlijks gestructureerde functioneringsgesprekken. Hoewel bij een functioneringsgesprek doorgaans sprake is van tweerichtingsverkeer, krijgt vooral de medewerker uitgebreid de mogelijkheid zijn leidinggevende te beoordelen.

5.4 Tevredenheid

Medewerkers die zich goed voelen bij de organisatie, leveren betere prestaties en dus een hogere kwaliteit op het eindproduct. Het stimuleren en onderhouden van de tevredenheid van onze medewerkers vinden wij dan ook belangrijk. Om in kaart te brengen in hoeverre de medewerkers tevreden zijn, hebben wij in 2016 een personeelsenquête uitgevoerd. Daarin werd onder andere gevraagd een eindcijfer te geven voor VKP. Onze medewerkers beoordeelden ons met gemiddeld een 8,0!

De volledige resultaten van de enquête vindt u op onze website: <http://www.vkpbouw.com/over-vkp/downloads/>

6. Overige aspecten

6.1 Duurzaamheid

Duurzaamheid vinden wij bij VKP belangrijk. Daarom werken wij voornamelijk met materialen die voorzien zijn van het FSC-label. Deze materialen zijn afkomstig van bossen die verantwoord worden beheerd, en daardoor behouden kunnen blijven. Ook zijn wij actief bezig met Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, afgekort MVO. Dit betekent dat wij, in de beslissingen die wij maken, de impact op belanghebbenden en het milieu consequent meewegen.

Voor meer informatie hierover zie onze website: <http://www.vkpbouw.com/over-vkp/mvo/>

6.2 Veiligheid

Omdat wij vaak werken uitvoeren in een risicovolle omgeving, is het bewust omgaan met veiligheid een belangrijke voorwaarde. Daarom houden wij ons aan de eisen van de VGM Checklist Aannemers (VCA), en zijn wij hier ook voor gecertificeerd. Dit betekent dat onze medewerkers de veiligheidsrisico's kennen, en weten hoe zij hiermee om moeten gaan. Wij vinden dan ook dat veilig werken niet enkel te maken heeft met het nemen van voorzorgsmaatregelen, maar voornamelijk met een stukje bewustzijn.

