

Handboek	MILON bv	Pagina 1/9
Documentnr. 1.3-03	Beleidsverklaring	Revisiedatum: 28-07-2022

1.3-03 BELEIDSVERKLARING

1.0 Inleiding

Deze beleidsverklaring bestaat uit vier delen, Missie & Visie, Kwaliteitsbeleid, VGM-beleid en Energiebeleid. De beleidsverklaring is opgenomen in het kwaliteitssysteem van MILON. Daarnaast communiceert MILON regelmatig haar strategieën en doelen in de periodieke plenaire overleggen.

2.0 Missie & Visie

Veranderingen in de samenleving en bedrijfssectoren vereisen meer flexibiliteit, aanpassingsvermogen en wil tot samenwerking van een organisatie. Onze klanten wensen meer op kun persoonlijke smaak en situatie afgestemde (producten en) diensten wat de organisatie dwingt tot flexibilisering van de bedrijfsvoering en daarnaast tot intensievere samenwerking.

Een missie definieert het bestaansrecht en de identiteit van de organisatie. Door middel van de missie geven we aan wie we zijn, wat we doen en wat we willen bereiken. De missie is tijdloos. Onze visie geeft een visionair en ambitieus beeld van de organisatie die we willen zijn. In de definitie van de visie kijken we naar de wereld van nu en de kansen in de toekomst en beschrijven onze gewenste droomsituatie.

De missie en visie van MILON luiden als volgt:

Missie

'MILON realiseert duurzame groei door het meest klantgerichte adviesbureau voor Bodem, Milieu en Bouwstoffen te zijn en zichzelf continue te verbeteren op het gebied van financiën, planning en kwaliteit'

Sterk gericht op: Klant - Continue verbeteren - Duurzame groei - Zichzelf verbeteren

Visie

'MILON wil Duurzaam Winstgevend en Onderscheidend zijn; Van Groei naar Bloei!'

Handboek	MILON bv	Pagina 2/9
Documentnr. 1.3-03	Beleidsverklaring	Revisiedatum: 28-07-2022

Korte termijn - 1 jaar:

Autonome groei met bestaande groep (medewerkers), aangevuld met flexibele experts

Lange termijn – 3 tot 5 jaar:

Een organisatie met omvang;

- Top 50 adviesbureau
- Autonome groei en new business
- Omzet van circa € 6 mln.
- Circa 50 experts

De missie is in 2021 herzien en niet gewijzigd, hiermee wordt bedoeld dat de missieomschrijving in het ondernemingsplan 2018-2021 is herzien, maar ongewijzigd is gebleven. De missie beschrijft nog steeds wie we willen zijn. Om de missie en visie te realiseren is een nieuwe strategie uitgedacht. Door de waardepropositie van de organisatie te verbeteren kan MILON beter de integrale behoefte vervullen en kan MILON per marktsegment de prestaties beter beoordelen. Hiervoor zal er een kanteling naar de klant van de organisatie moeten plaatsvinden waarbij elk segment een ambassadeur krijgt.

2.1 Strategische doelen

De vertaling van organisatiedoelstellingen naar de teamdoelstellingen vraagt om een passende aanpak, waarbij de teams een grotere rol gaan spelen in de totstandkoming van de strategie en het actieplan om doelen te realiseren. Directie en management geven richting door het formuleren van de missie, visie en organisatiedoelstellingen (kader), waarbij de teams aan de slag gaan om concrete invulling te geven aan de begroting en het jaarplan. De missie, visie en kernwaarden zijn leidraad voor de prioriteiten/resultaatgebieden (focus organisatie) welke worden vertaald naar zogenoemde projectletters (PL's). Deze PL's worden ingezet als stuurinformatie en communicatiemechanisme tussen teams en management. Een duidelijke rolverdeling in de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van teams en management, vergemakkelijkt de totstandkoming van de (zelfsturende) organisatie.

De strategische doelen zijn door directie en management uiteengezet naar onderstaande deelgebieden. Onderstaande is bedoeld om de interne organisatie richting te geven in plaats van concrete doelen voor te schrijven.

Handboek	MILON bv	Pagina 3/9
Documentnr. 1.3-03	Beleidsverklaring	Revisiedatum: 28-07-2022

Om de visie te realiseren is een Must Win Battle strategie nodig waarbij MILON de tactische initiatieven actief gaat managen waarbij wordt ingezet op de kracht van interne teams met (ieder) de focus op klanttevredenheid, werkplezier, interne ontwikkeling en ook resultaatgerichtheid, is MILON voorbereid op de toekomst.

De organisatiedoelen voor MILON voor de komende 5 jaren zijn vertaald naar speerpunten:

- **Kwaliteit Processen**
 - o Groen Doen
 - o Heldere doelen en goede opvolging
- **Digitale services**
 - o Portaal
 - o Gestroomlijnd en slim werken in BC
 - o Platform
- **Klantwaarde**
 - o Blijvende klantrelaties
 - o Marktgerichte organisatie
 - o Hoge klantwaarde leveren
- **Bloei Capaciteit**
 - o Robuust verdienmodel
 - o Kennis en vaardigheden
 - o Aantrekkelijke werkgever

Kwaliteit Processen: We brengen onze interne processen vergaand geautomatiseerd op orde, zodat ze de belofte van snelheid ondersteunen. MILON wil verwachtingen overstijgen, door onze expertise, pro-activiteit, reactiesnelheid en doorlooptijd. We borgen onze essentiële handelingen zodat we zeker zijn van onze zaak en ook ons handelen kunnen verantwoorden. Door routines te automatiseren houden we tijd vrij voor de klant, voor preventie en voor het slijpen van onze messen.

Digitale Services: De digitale bereikbaarheid en beschikbaarheid van data en informatie is essentieel om 24/7 klanten het mogelijk te maken hun beslissingen te ondersteunen. Het zijn hun gegevens die wij veilig bewaren en eventueel permanent actualiseren, zodat de klant een One Safe Source heeft die hij met selfservice kan raadplegen wanneer hij maar wil. Het ontlast ook onze eigen medewerkers en het maakt ons mogelijk cross sector analyses en benchmarking op termijn mogelijk te maken

Handboek	MILON bv	Pagina 4/9
Documentnr. 1.3-03	Beleidsverklaring	Revisiedatum: 28-07-2022

Bloei Capaciteit: Om te Bloeien moeten we investeren, in mensen en middelen. Onze bloei strategie gaat uit van een waarde propositie die aansluit op klant(segment)behoeften en een efficiëntie vervulling daarvan door MILON. We hebben nieuwe kennis en vaardigheden nodig én meer capaciteit, We moeten daartoe attractief zijn als werkgever en ruimte bieden voor persoonlijke ontwikkeling. Capaciteit vrijmaken door te kiezen voor focus op gekozen marktsegmenten, andere te stoppen en routine processen vergaand te automatiseren.

Klantwaarde: Wij organiseren ons met onze mensen en systemen naar de marktsegmenten, de klanten en hun behoeften. Dan hoeft hij bij ons niet van loket naar loket, maar heeft 1 team als aanspreekpunt dat hem kent, herkent en erkent. We spreken zijn taal en kennen de thema's in zijn vakgebied. We leveren maatwerk en naast (probleem) analyses ook adviezen en eventueel oplossingen. We partnersen zo nodig met specialisten in aanpalende expertise gebieden. We helpen de klant bij het verbeteren van zijn besluitvorming en bedrijfsvoering. Dat is klantwaarde.

2.1.1 Wegwijzer en Strategiekaart

De contextanalyse is uitgewerkt in de Wegwijzer 2022-2025. De organisatiedoelen zijn uitgewerkt in een strategiekaart (projectletters), om zichtbaar te maken hoe de verschillende strategische doelen met elkaar verweven zijn.

2.1.2 Continue verbetering en doelstellingen

Jaarlijks (in het derde kwartaal) wordt door de teams een teamplan geschreven (betreft een operationeel plan met actieplanning en begroting), waarin zij invulling geven aan strategische plannen op teamniveau voor het nieuwe jaar.

De doelstellingen worden vanuit verschillende invalshoeken vastgesteld:

- Voortkomend uit de rol- en teamoverleggen
- Voortkomend uit het strategisch meerjarenplan (Wegwijzer 2022)
- Voortkomend uit de jaarlijkse directiebeoordeling + evaluatie van het kwaliteitsbeleid
- Voortkomend vanuit de RI&E
- Voortkomend vanuit verbeterprocessen (bijvoorbeeld interne en externe audits, meldingenregister)
- Medewerker- en klanttevredenheidsonderzoek (wordt periodiek uitgevoerd)

Handboek	MILON bv	Pagina 5/9
Documentnr. 1.3-03	Beleidsverklaring	Revisiedatum: 28-07-2022

De doelstellingen zijn SMART-geformuleerd en hiermee meetbaar. Voor het vastleggen, monitoren, uitvoeren en evalueren van de doelstellingen hanteert MILON de Deming-circle.



2.1.3 Deming-circle

Plan	Do	Check	Act
Strategisch meerjarenplan Organisatie jaarplan (actieplanning plus begroting) Contextanalyse Kans-risico analyse context	Uitvoeren doelen Dagelijkse bedrijfsvoering	Overleg directie met teams	Bijsturen/ bijstellen
Jaarplannen teams	Uitvoeren doelen Dagelijkse bedrijfsvoering	Team overleggen	Bijsturen/bijstellen
Kwaliteitsbeleid + kwaliteitsplan + doelstellingen (rol)	Kwaliteitsmanagement-systeem Uitvoering door verantwoordelijke rol SMART-registratie van doelstelling	Overleg Kwaliteit Teamoverleg Directiebeoordeling Klanttevredenheidsmeting Leveranciersbeoordeling Interne en externe audit Medewerkerstevredenheids meting Organisatie-actielijst	Preventieve en corrigerende maatregelen Kwaliteitsplan volgend jaar Actueel kwaliteitsbeleid
Energiebeleid	Uitvoeren doelen Uitvoering door CO ₂ verantwoordelijke	Directiebeoordeling Interne/externe audit Energimatrix/actieplan Communicatieplan	Carbon Footprint rapportage Verbeterdoelen en deelname initiatief
Arbobeleid	Primair proces Preventiemedewerker aangesteld RI&E Invulling geven aan plan van aanpak RI&E	Directiebeoordeling Medewerkerstevredenheids meting RI&E Organisatie-actielijst	Preventieve en corrigerende maatregelen
VCA	Toolboxmeeting	RI&E	Preventieve en

Handboek	MILON bv	Pagina 6/9
Documentnr. 1.3-03	Beleidsverklaring	Revisiedatum: 28-07-2022

	Beschermingsmiddelen Uitvoeren VCA** systeem	Werkplekinspecties Interne/externe audit Organisatie-actielijst	corrigerende maatregelen
BRL's 1000/ 2000/ 6000	Uitvoeren BRL+ protocollen	Interne/externe (veld)audits Organisatie-actielijst	Preventieve en corrigerende maatregelen
Klanten	Primair proces	Klanttevredenheids- onderzoek Accountbeheer Interne/externe audit	Verbeterpunten in kwaliteits- en/of acquisitie jaarplan
Medewerkers	Opleiding en training Ontwikkeling kennis en competenties Zelfsturende organisatie – onderdeel werkplezier Personeelsmeetings + uitjes etc	Proeftijdgesprek Beoordelingsgesprek Functioneringsgesprek Medewerkerstevredenheids meting	Verbeterdoelen in kwaliteitsplan
Middelen en voorzieningen	Beschikbaarheid middelen en voorzieningen	Overleg directie met teams	Update hardware- en software Gereedschap Bussen (vervoer)

3.0 Kwaliteitsbeleid

Dit handboek legt het managementsysteem vast van MILON bv en heeft betrekking op de ISO 9001:2015, VCA** (versie 2017/6.0), BRL SIKB 1000 (versie 9.0), BRL SIKB 2000 (versie 6.0), BRL SIKB 6000 (versie 5.0) met bijbehorende protocollen en de CO₂ Prestatieladder versie 3.0.

Het kwaliteitssysteem is van toepassing op de met opdrachtgevers overeengekomen afspraken en vanzelfsprekende verwachtingen. Het wordt periodiek gecontroleerd en zo nodig aangepast.

Het beleid van de directie van MILON bv is erop gericht, dat het management-borgingssysteem op een effectieve en economisch verantwoorde wijze wordt uitgevoerd en in stand gehouden.

Uitgangspunt is dat op elk moment kan worden voldaan aan de met opdrachtgever overeengekomen eisen en zijn vanzelfsprekende verwachtingen.

De directie en alle medewerkers van MILON bv, die in dit handboek en de bijbehorende procedures en werkinstructies worden genoemd zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden, binnen het gebied van ieders verantwoordelijkheid. Om daaraan te kunnen voldoen worden alle medewerkers hieromtrent voortdurend geïnstrueerd en getraind.

Handboek	MILON bv	Pagina 7/9
Documentnr. 1.3-03	Beleidsverklaring	Revisiedatum: 28-07-2022

De directie stelt zich verantwoordelijk voor de implementatie en de naleving van het voornoemde beleid op alle niveaus in het bedrijf en streeft naar een continue verbetering daarvan.

4.0 VGM-beleid

Een van de bedrijfsdoelstellingen van MILON bv is het zo goed mogelijk waarborgen van de veiligheid en gezondheid van onze werknemers en derden, alsmede het milieu. Het beleid is erop gericht om persoonlijk letsel, materiële en milieuschade zoveel mogelijk te voorkomen. Dit door middel van een inventarisatie en evaluatie van in ons bedrijf voorkomende gevaren en met inachtnaam van wetten en normen, terwijl ook de stand der techniek, gezondheid- of milieukunde aanleiding kan zijn om ons VGM-beleid aan te scherpen.

MILON bv streeft het naleven van wet- en regelgeving met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu na (conform MD22). Het bedrijf ziet het als haar verantwoordelijkheid om binnen het kader van de geldende wetgeving en algemeen aanvaarde normen de veiligheid, gezondheid en welzijn van haar medewerkers optimaal te waarborgen.

Ten aanzien van het beperken van eventuele risico's wordt gekozen voor een aanpak volgens de arbeidshygiënische strategie:

1. bestrijding aan de bron
2. afscherming van de bron
3. beperking van de blootstelling (d.m.v. organisatorische aanpassingen)
4. afscherming van de medewerker.

Verliezen door ongevallen en milieu-incidenten kunnen worden beheerst door goed management én een actieve betrokkenheid van allen, dus leidinggevend en overige werknemers tezamen. Deze twee punten, waarin op het gebied van VGM essentiële onderdelen als instructie, overleg en toezicht zijn verweven, zijn voor MILON bv dan ook als prioriteiten in de bedrijfsvoering. Door dit in woord en daad uit te dragen en door terugkoppeling van de opgedane ervaringen streven wij naar voortdurende verbetering van VGM-zaken. Verbetering, enerzijds door het behalen en behouden van het VCA-certificaat en anderzijds door het formuleren van verbeteracties en doelstellingen in het actieplan en het realiseren hiervan.

De uitwerking van ons VGM-beleid is vastgelegd in het handboek waarin alle functie-eisen, VGM-taken en -verantwoordelijkheden zijn omschreven. De voor leidinggevend benodigde bevoegdheden zijn impliciet verweven in hun functies.

Handboek	MILON bv	Pagina 8/9
Documentnr. 1.3-03	Beleidsverklaring	Revisiedatum: 28-07-2022

5.0 Energiebeleid

MILON streeft na om zo efficiënt mogelijk energie in te zetten, teneinde de uitputting van energiebronnen en CO₂ uitstoot te minimaliseren. Daartoe worden middelen ingezet en wordt een bijdrage verwacht van de medewerkers in de vorm van energiebewust handelen.

Sinds 2013 is MILON gecertificeerd volgens de CO₂ Prestatieladder op niveau 3. Ons eerste doel was om een reductie van de relatieve uitstoot CO₂ van 30% in 2016 te realiseren, gerekend vanaf het referentiejaar 2013. In juni 2017 is berekend dat onze reductiedoelstelling is behaald. Dit betekent dat we ons steeds bewuster zijn geworden van onze CO₂-uitstoot, zoals blijkt uit de nieuwe bussen, nieuwe energieleverancier, LED-verlichting en CO₂-bewust handelen o.a. door monitoring (invullen door chauffeurs) van het brandstofverbruik en de grootverbruikers.

In 2018 hebben we ons ten doel gesteld om relatief een reductie van 5% brandstofverbruik te bewerkstelligen en de monitoring van het brandstofverbruik verder door te ontwikkelen. Door het verkrijgen van een nog beter inzicht moet een nog hogere brandstofreductie mogelijk zijn. Ook dat is gelukt.

Het huidige hoofddoel is een relatieve CO₂-reductie realiseren van 10% in vijf jaar tijd in de periode 2019-2024. Om dit te bereiken zijn in 2020 dusdanige maatregelen genomen, dat voor het gebouw inmiddels energielabel A van toepassing is (was bij ingebruikname in 2017 energielabel C). Daarnaast zijn meerdere elektrische voertuigen in gebruik genomen en is het wagenpark gemoderniseerd. Tevens zijn twee oude CV ketels te vervangen en wordt deelgenomen aan zonne- of windenergie projecten elders.

Handboek	MILON bv	Pagina 9/9
Documentnr. 1.3-03	Beleidsverklaring	Revisiedatum: 28-07-2022

In 2022 wordt in zijn algemeenheid geconcludeerd dat de doelstellingen (nog) niet behaald zijn. In plaats van een verbetering van de relatieve CO₂ -uitstoot is een verslechtering opgetreden. Het absolute energieverbruik is gestegen. Veelal wordt dat gecompenseerd door groei. Echter ten opzichte van 2019 zijn er een aantal emissies die harder gestegen zijn dan verwacht. Er moet worden nagegaan wat de daadwerkelijke oorzaak is, om op grond daarvan de volgende verbeterstap te zetten.

DATUM : 28-07-2022
PLAATS : Veghel



Patrick Trikels
Directeur