

Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

Directiebeoordeling Managementsysteem VCA** 2017/ 6.0

Opgesteld door:

- VGM-coördinator: Elias Pittoors
- Gedelegeerd bestuurder : Maarten Michielssens

Datum beoordeling:

- 28/02/2024

Voorwoord

Met deze directiebeoordeling wil de directie van EnergyVision aan de medewerkers en geïnteresseerden de ontwikkelingen laten zien op het gebied van veiligheid gezondheid en milieu. Daarnaast wil de directie middels deze directiebeoordeling een oordeel geven over de effectieve werking van het VGM-managementsysteem.



Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

Inhoud

Directiebeoordeling Managementsysteem VCA** 2017/ 6.0	1
1 Resultaten van voorgaande directiebeoordelingen.....	3
1.1 Besluit.....	3
1.2 Acties:.....	3
2 Resultaten van de interne audit VCA** 2017/6.0	4
3 Resultaten van de externe audit VCA** 2017/6.0.....	5
4 Evaluatie van de doelstellingen	6
4.1 Kwantitatieve doelstellingen.....	6
4.2 Kwalitatieve doelstellingen	6
4.3 Besluit en acties	7
5 Ongevallen	8
5.1 Near Misses en incidenten zonder verlet	8
5.2 Ongevallen met verlet of vervangend werk.....	8
6 Evaluatie van risicoanalyses.....	9
7 Resultaten voorvloeiend uit de werkplekinspecties.....	9
7.1 Werkplekinspecties uitgevoerd door medewerkers EnergyVision	9
7.2 Trendanalyse werkplekinspecties	9
8 Corrigerende en preventieve maatregelen (CAPA's).....	10
9 Programma voor VGM-bewustzijn en -gedrag	10
10 Middelen	11
10.1 Veiligheidskeuringen en controles.....	11
10.2 Interne controle van arbeidsmiddelen	11
10.3 Externe keuring van middelen	11
11 VGM-beleidsverklaring.....	11
12 Interne en externe opleidingen	12
13 Klanttevredenheid.....	12
13.1 Positieve feedback van onze klanten.....	12
13.2 Negatieve feedback van klanten	13
14 Beoordeling van leveranciers en onderaannemers	13
15 Eindconclusie.....	15

Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

1 Resultaten van voorgaande directiebeoordelingen

In mei 2021 werd EnergyVision VCA** gecertificeerd. Vorig jaar stond een tweede controle audit geprogrammeerd die met succes werd doorstaan. Voorgaande directiebeoordeling betreft de beoordeling na de tweede controle audit en de evaluatie na 2 jaar als VCA** gecertificeerde organisatie. Deze werd gehouden na de interne audit van het VCA-management systeem.

Onderstaand zijn de belangrijkste elementen uit voorgaande directiebeoordeling opgelijst:

- Een preventieadviseur niveau II is intussen aangesteld
- Het VGM bewustwordingsprogramma reduceren van absenteïsme werd opgestart in 2023
- Een materiaalbeheerder werd aangesteld om dit onder controle te krijgen en correct te registreren
- Het aantal arbeidsongevallen en frequentiegraad zat ver onder de doelstellingen en sectorgemiddelden
- Hoge klantentevredenheid (86%)

1.1 Besluit

De derde directiebeoordeling werd uitgevoerd ongeveer twee jaar na het behalen van het VCA**-certificaat. Het VCA-systeem werd verder uitgebouwd en ondertussen geraken de processen en procedures meer en meer ingeburgerd en is de organisatie doordrongen van de VCA-principes, dit ondanks een sterke groei in het personeelsbestand en omvang van de activiteiten.

De organisatie stelt voldoende middelen en tijd ter beschikking voor de verdere ontwikkeling en implementatie van het VGM-beleid. De vele interne opleidings- en teammomenten zijn daar een mooi voorbeeld van.

Als belangrijkste actiepunten voor het jaar 2024 bleek uit de interne audit dat de gehele organisatie dient in te zetten op volgende aspecten:

- VGM-bewustzijn omtrent respect voor materiaal beter verspreiden en monitoren
- Verminderen van absenteïsme

Deze elementen zullen ook aan bod komen in de directiebeoordeling van 2024.

1.2 Acties:

Alle medewerkers van EnergyVision zullen geïnformeerd worden over de inhoud van deze directiebeoordeling en dit rapport zal ter beschikking gesteld worden van de organisatie.



Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

2 Resultaten van de interne audit VCA** 2017/6.0

Uitgevoerd op 27/02/2024

Score vragen

		<u>Max aantal</u>	<u>Gescoord</u>
Mustvragen		27	27
Aanvullende vragen	(benodigd: 4)	8	5

De interne audit leert dat het VCA** veiligheidssysteem goed wordt opgevolgd en nageleefd. De uitslag is positief. Alle mustvragen werden behaald en betreffende de aanvullende vragen wordt er ook boven de benodigde threshold gescoord.

Alle VCA- en veiligheidsdocumenten werden overlopen en gereviseerd en een werfbezoek werd uitgevoerd om de aanwezigheid van de benodigde documenten, registraties en keuringen na te gaan.

Opmerkingen uit de vorige interne en externe audits zijn aangepakt geweest in 2023 en extra procedures en registratielijsten werden opgemaakt om de blijvende groei van het bedrijf te kunnen opvolgen.

Enkele documenten dienen nog geüpdatet, aangevuld of geüpload te worden. Dit werd onmiddellijk gecommuniceerd aan de nodige departementen en verantwoordelijken. Het is belangrijk dat alle VCA- en veiligheidsdocumenten steeds raadpleegbaar zijn in hun laatste versie en dat alle borgingslijsten steeds up to date staan.

Als voornaamste verbeterpunten volgende uit de interne audit noteren we:

- VCA- en veiligheidsdocumenten dienen steeds opgevraagd te worden bij onderaanneming en regelmatige controle op het naleven van alle VCA-vereisten.
- Opvolglijst van de arbeidsmaterialen, middelen en PBM's dient nog beter up to date gesteld te worden.
- Vanaf 2024 trendanalyses uitvoeren op de periodieke werkplekinspecties via digitale applicatie.
- Risicoanalyses dienen in 2024 verder uitgebreid te worden naar nieuwe taken, werkposten en situaties en moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
- Uitzendorganisatie waarmee gewerkt wordt voor het uitzenden van operationele werkrachten moeten zo snel mogelijk VCU-gecertificeerd worden.



Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

3 Resultaten van de externe audit VCA** 2017/6.0

De VCA**-controleaudit werd uitgevoerd op 08/08/2023 door auditeur Annick Willems. Het auditrapport kan als bijlage van dit verslag teruggevonden worden.

Scope : Installatie en onderhoud van zonnepanelen in België.

Het op de datum van het genomen besluit verleende en goedgekeurde certificaat 21 SMS 2727R1 blijft voorwaardelijk geldig tot 9 mei 2024.

De algemene beoordeling kan onderstaand teruggevonden worden.

Algemene beoordeling van het beheersysteem

De geauditeerde organisatie heeft een beheersysteem opgezet en ingevoerd volgens de eisen van de referentienorm. Tijdens de audit werd de documentatie en de toepassing van het systeem geverifieerd. Het auditproces was gebaseerd op een steekproef van de beschikbare informatie.

Algemeen oordeel van de auditor over het VGM beheersysteem

Er is een veiligheidsmanagement aanwezig . Het bedrijf kent groeipijnen waaraan gewerkt wordt . (veel nieuwe medewerkers)

Het beschreven en ingevoerd beheersysteem beantwoordt aan de van toepassing zijnde eisen van de referentienorm met uitzondering van:

- 13 aandachtspunten

Een gedetailleerd overzicht van de observaties (positieve opmerkingen, opportuniteiten voor verbeteringen en afwijking(en)) is terug te vinden in volgende hoofdstukken.

Conclusie en aanbeveling

De doelstellingen van de audit zijn behaald.

De hoofdauditor adviseert de certificatiecommissie het behoud van het (de) VCA**2017/6.0 certifica(a)t(en) voor de geauditeerde organisatie.

Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

4 Evaluatie van de doelstellingen

Evaluatie van de realisatie van de VGM-doelstellingen/ bijhorende targets en actieprogramma. Alle doelstellingen zijn opgenomen en doorgesproken met de medewerkers van EnergyVision en periodiek gedurende het jaar worden er overlegmomenten gehouden waarbij de status van deze doelstellingen besproken worden met de betrokken medewerkers.

4.1 Kwantitatieve doelstellingen

In onderstaande tabel wordt er aangegeven of de kwantitatieve doelstellingen al dan niet gerealiseerd werden. De doelstellingen worden steeds aan de hand van het SMART principe opgesteld/opgevolgd (SMART = Specifiek, Meetbaar, Aantoonbaar, Realistisch, Tijdsgebonden). In 2022 werden de kwantitatieve doelstellingen niet gehaald, maar daalde de frequentie- en ernstgraad echter drastisch. **De absolute doelstelling blijft 'Go for 0'** en er zal jaarlijks blijven ingezet worden op de reductie van arbeidsongevallen.

Een gedetailleerd overzicht van deze doelstellingen (resultaten, middelen, actoren, verantwoordelijken, ...) is terug te vinden in KPI's en doelstellingen, alsook in de tabel hieronder:

Doelstelling: Prestaties, veiligheid en gezondheid van medewerkers			
Doelstelling	Treshhold	Resultaat (resultaat 2022)	Bereikt
Aantal arbeidsongevallen met verlet	≤ 2/j	3 (7)	NOK
Aantal arbeidswegongevallen	≤ 2/j	0 (1)	OK
Aantal milieu incidenten	≤ 1/j	0 (0)	OK
Aantal veiligheidsincidenten (near misses)	≤ 4/j	16 (2)	NOK
Ernstgraad	≤ 0,7	0,03 (0,58)	OK
Frequentiegraad	≤ 23	14,58 (43,74)	OK

4.2 Kwalitatieve doelstellingen

In onderstaande tabel worden enkele belangrijke kwalitatieve doelstellingen geformuleerd door EnergyVision om de veiligheidsaspecten en milieuaspecten van de werkzaamheden te verbeteren. Deze kwalitatieve doelstellingen zijn specifiek, aantoonbaar en realistisch, maar niet altijd meetbaar en ook niet tijdsgebonden, omdat het kwalitatieve doelstellingen gericht op continue verbetering zijn.



Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

Kwalitatieve doelstellingen	
Algemene doelstelling	Behaald?
VCA** controle audit	OK
Uitrol VGM-bewustzijnsprogramma vermindering van absenteïsme	NOK
Verdere uitrol organisatie materiaalbeheer	OK
Inventarisatie en controle EHBO-koffers	OK
Inventarisatie gevaarlijke producten	OK

4.3 Besluit en acties

Kwantitatieve doelstellingen

De kwantitatieve doelstellingen werden in 2022 niet gehaald. Het aantal arbeidsongevallen en de frequentiegraad zat ruim boven de doelstellingen en sectorgemiddelden. Hiervoor werden de sectorgemiddelden van 2021 gebruikt. Om deze scores drastisch te verbeteren met als doelstelling 'Go for 0', werd daarom het VGM-bewustzijnsprogramma uitgerold in 2023 om het aantal ongevallen te verminderen. Dit topic wordt overigens tijdens iedere team meeting aangekaart en overlopen om het belang ervan te kunnen blijven duiden.

Als we naar de resultaten kijken dan zien we dat het aantal arbeidsongevallen significant verminderd is, maar dat we nog steeds boven de doelstelling zitten. Belangrijk om hierbij aan te kaarten is wel dat 2 van de 3 arbeidsongevallen op dezelfde locatie en hetzelfde moment gebeurden. Zowel de Frequentiegraad als de Ernstgraad zitten onder de doelstelling en onder de sectorgemiddelden (hiervoor werden de sectorgemiddelden van 2022 gebruikt om deze te kunnen kaderen).

Het aantal veiligheidsincidenten is drastisch gestegen, maar belangrijk om hierbij duiding te geven is dat er dit jaar ingezet werd op het verhogen van het aantal meldingen om zo het ijsbergprincipe van Heinrich correct te kunnen toepassen. Om ervoor te zorgen dat er meer meldingen zouden komen, werd een nieuw systeem uitgewerkt.

We moeten natuurlijk blijven inzetten om de ongevallen en incidenten te reduceren. Dit blijft een continu aandachtspunt en proces.

Kwalitatieve doestellingen

Wanneer we kijken naar de kwalitatieve doelstellingen, kan er gesteld worden dat we daar goed gescoord hebben.

De VCA**-controle audit in 2023 is vlot verlopen en het certificaat bleef behouden. Het materiaalbeheer werd verder op punt gezet en de processen geraken stillaan ingeburgerd. Het in stand houden en uitbreiden van het systeem blijft een continu proces. Verder werd de inventarisatie van EHBO-koffers en gevaarlijke

Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

stoffen opgestart en afgerond. Enkele nieuwe procedures en processen werden in 2023 gecreëerd om het VGM-bewustzijn te kunnen verhogen en steeds meer in te zetten op borging en meldingen.

Een minpunt is dat het bewustzijnsprogramma van 2023 rond absentisme zijn beoogde doel niet heeft behaald, ondanks de vele inspanningen doorheen het jaar. Daarom zal er ook in 2024 blijven ingezet worden hierop.

5 Ongevallen

5.1 Near Misses en incidenten zonder verlet

Waar we in 2022 2 meldingen ontvingen, werden er in 2023 16 incidenten geregistreerd. Er werd in 2023 actief ingezet op het verhogen van de melding en registratie van alle incidenten en onveilige situaties. Alhoewel het aantal is gestegen, zien we dit toch als een positieve evolutie dat er veel meer gemeld werd in 2023. Een toegankelijke procedure voor alle werknemers werd gecreëerd en op de verschillende team meetings werd het belang ervan aangekaart.

Binnen het bedrijf heerst er geen argwaan meer naar het melden van onveilige situaties, maar werkt iedereen nu actief mee aan het veiliger maken van de werkomgevingen.

5.2 Ongevallen met verlet of vervangend werk

In 2022 werden er 7 ongevallen met werkverlet geregistreerd. In 2023 waren er dit slechts 3. Het opgezette VGM-bewustzijnsprogramma van 2022 heeft zijn opgezette doel bereikt in 2023. Zowel de Ernstgraad als de Frequentiegraad liggen onder doelstellingen en onder de sectorgemiddelden (van 2022, cijfers 2023 nog niet beschikbaar). Het is ook belangrijk om te duiden dat 2 van deze 3 arbeidsongevallen eigenlijk een en hetzelfde ongeval zijn dat op dezelfde locatie en op hetzelfde moment plaatsvond bij 2 werknemers. Het werkverlet volgend op deze arbeidsongevallen was ook slechts 1 dag. In 2023 vond er geen enkel ernstig arbeidsongeval plaats en geen enkel arbeidsongeval van en naar het werk. Ondanks deze dalingen, blijft onze algemene doelstelling 'Go for Zero' en hopen we een van de komende jaren te kunnen uitpakken met 0 arbeidsongevallen of EHBO-incidenten.

De MUOPO analyses van de ongevallen leren ons ook dat de meeste oorzaken te wijten zijn aan menselijke aspecten (gedrag en deskundigheid) en organisatorische aspecten (het niet volgen van de bestaande procedures en instructies).

Besluit en acties:

De campagnes van de voorbije jaren omtrent veiligheid hebben hun vruchten afgeworpen en het aantal ongevallen, de Ernstgraad en Frequentiegraad doen dalen. Het aantal meldingen is sterk gestegen door het opzetten van een nieuwe toegankelijke procedure. De doelstelling blijft natuurlijk om te streven naar 0 arbeidsongevallen op de werkvloer. Herhaling, sensibilisering en opvolging zijn hier de codewoorden. We blijven op de goede weg!

Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

6 Evaluatie van risicoanalyses

Eind 2023 werden in samenwerking met de externe preventieadviseur van Mensura de risicoanalyses opnieuw overlopen en geëvalueerd. Per functie wordt bepaald welke risicoanalyses van toepassing zijn en over welk niveau van werkpost het gaat. De risicoanalyses zelf zijn dan in afzonderlijke bestanden terug te vinden. Op deze manier blijft het overzichtelijk en is het zeer eenvoudig uitbreidbaar. In de komende jaren zal er actief ingezet worden op het uitbreiden van het aantal risicoanalyses met de aanstelling van een interne preventieadviseur niveau II.

Onze risicoanalyses kunnen geraadpleegd worden via de server en deze risicoanalyses worden op regelmatige basis herbekeken. Ook medewerkers geven input betreffende de risico's bij het uitvoeren van hun taken.

7 Resultaten voortvloeiend uit de werkplekinspecties

7.1 Werkplekinspecties uitgevoerd door medewerkers EnergyVision

In onderstaande tabel zijn alle functie opgenomen van de medewerkers die werkplekinspectie uitvoeren. Deze functies kunnen zowel operationele functie als administratieve functies zijn omdat EnergyVision van mening is dat wanneer medewerker werkplekinspecties uitvoeren, dit bijdraagt aan het verhogen van de veiligheidscultuur bij zowel interne als externe medewerker.

We zien in het algemeen dat de werkplekinspecties consequent worden uitgevoerd en dat het aantal ver boven de doelstellingen ligt. Uitvoerende leidinggevendenden worden ook hierop regelmatig beoordeeld tijdens evaluatiegesprekken, werkplekinspecties maken onderdeel uit van hun KPI's.

Overzichtstabel werkplekinspecties medewerkers		
Functie	Doelstelling	Resultaat
COO	4	9
VGM-coördinator	12	12
Project Managers	60	97
Werfleiders	12	54

7.2 Trendanalyse werkplekinspecties

Er wordt voorlopig geen trendanalyse uitgevoerd op de werkplekinspecties.

Wederkerende actiepunten uit de uitgevoerde werkplekinspecties worden wel geanalyseerd door de IDPBW en opgenomen met de desbetreffende verantwoordelijke.



Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

8 Corrigerende en preventieve maatregelen (CAPA's)

De interne audit is recent uitgevoerd waarbij de niet-conformiteiten uit deze interne audit zijn opgenomen als CAPA's. Verder zijn er geen ongevallen of milieu incidenten geregistreerd waardoor er geen bijkomende CAPA's zijn aangemaakt.

9 Programma voor VGM-bewustzijn en -gedrag

Het VGM-bewustzijnsprogramma werd in 2023 vastgelegd op het reduceren van absenteïsme en het opstellen van een verzuimbeleid.

Het programma dat werd doorlopen is onderstaand samengevat:

- Januari:
 - Vermelding nieuwe VGM-bewustzijns campagne op team meeting.
- Februari:
 - Uitwerken procedure aanwezigheidsbeleid.
- Maart:
 - Kick-off en communicatie over de meest voorkomende oorzaken en meldingen op teammeeting en opleidingsdag
 - Toelichting en achtergrond aanwezigheidsbeleid en procedure bij verzuim op departementsmeetings + verzamelen feedback
- April:
 - Uitvoering Vitality Scan
- Mei:
 - Communicatie resultaten Vitalityscan + actieplan op de teammeeting
- September:
 - Communicatie en inschrijving 3 workshops: Power of Sleep, Increase Resilience, Stop Smoking
- Oktober:
 - Teamevent Durbuy: activiteiten die kaderen in het VGM-programma
- December:
 - Communicatie uiteindelijke cijfers en conclusie bewustzijns campagne op team meeting

Helaas moest er vastgesteld worden dat de absenteïsmecijfers ondanks de campagne, workshops en vele andere inspanningen rond verzuimbeleid zijn gestegen in 2023 t.o.v. 2022 en dat deze ook ver boven het gemiddelde in België liggen.

De komende jaren zal er ook hier dus blijvend moeten op ingezet worden.

Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

10 Middelen

De directie van EnergyVision heeft de nodige middelen ter beschikking gesteld ter bevordering van de interne preventie, de operationele preventie voor service, projecten en tijdelijke en mobiele bouwplaatsen.

10.1 Veiligheidskeuringen en controles

Middelen worden jaarlijks gekeurd. Arbeidsmiddelen worden zelf via interne controles nagekeken. Hiervoor werd intern een bevoegd persoon aangesteld. Andere arbeidsmiddelen die een keuring van een extern bureau vragen, werden extern gekeurd. Hierbij geven wij een beknopt overzicht van de interne en externe controles en keuringen.

10.2 Interne controle van arbeidsmiddelen

Alle arbeidsmiddelen worden beheerd en geborgd op een centrale borgingslijst. Deze lijst is terug te vinden op de server en bevat onder andere alle arbeidsmiddelen die een jaarlijkse interne keuring moeten ondergaan.

Wanneer een arbeidsmiddel goedgekeurd is, krijgt het de markering met een kleurencode van het desbetreffende jaar. Zo is voor iedereen duidelijk dat dit toestel kan gebruikt worden. Wanneer het toestel afgekeurd is, wordt deze uit roulatie genomen en hersteld of vervangen door een nieuw exemplaar.

Deze procedure werkt en wordt goed toegepast. Echter is er wel blijvende aandacht nodig om het systeem te onderhouden. Hiervoor werd in 2023 specifiek een materiaalverantwoordelijke aangesteld en werden er nieuwe procedures opgesteld om het beheer, de borging en keuringen van alle arbeidsmiddelen correct te kunnen blijven opvolgen.

10.3 Externe keuring van middelen

Er is een borgingslijst beschikbaar waarin alle arbeidsmiddelen zijn opgenomen die een externe keuring door een erkend controleorgaan dienen te ondergaan. Deze lijst kan geraadpleegd worden via de server.

De frequentie van de externe keuringen worden uitgevoerd volgens het type arbeidsmiddel (jaarlijks of 3-maandelijks). Er wordt een markering op het arbeidsmiddel aangebracht en de keuringsattesten worden bewaard op de server. Afgekeurde toestellen worden uit roulatie genomen of hersteld.

Hierop zijn geen verdere opmerkingen te melden. De externe keuringen werden tijdig en correct uitgevoerd.

11 VGM-beleidsverklaring

De VGM-beleidsverklaring kreeg op 17/11/2022 een update en is vandaag nog steeds actueel. Deze gewijzigde versie werd goedgekeurd door de gedelegeerd bestuurder en de VGM-coördinator. De beleidsverklaring werd aansluitend intern gecommuniceerd naar alle medewerkers via mail. De goedgekeurde, gedateerde en ondertekende beleidsverklaring is raadpleegbaar op de server en hangt uit in de kantoren.



Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

12 Interne en externe opleidingen

De opleidingen worden bijgehouden in een opleidingsmatrix, dit document zit onder beheer bij het departement organisatie en wordt opgevolgd door de intern opleidingscoördinator Nicolas Dingens.

De matrix is een levend document dat continu wordt bijgewerkt en aangevuld. Op basis van deze matrix worden de gevolgde opleidingen bijgehouden. Vervaldata van attesten en certificaten geregistreerd en kunnen zo medewerkers gericht op opleiding gestuurd worden.

Besluit en acties:

De matrix is up-to-date en wordt als werkdocument gebruikt om tijdig iedereen op opleiding te sturen. Nicolas Dinges is hiervoor verantwoordelijk en wordt ondersteund door de interne preventieadviseur omtrent advies te volgen opleidingen per werkpost en/of functie. EnergyVision besteedt veel aandacht aan de training en opleiding van zijn medewerkers en biedt uiteraard alle wettelijk te volgen opleidingen aan voor zijn medewerkers. Dit zowel intern in de organisatie, als extern via organisaties en opleidingscentra. Blijvende opvolging en onderhoud is noodzakelijk.

13 Klanttevredenheid

In dit artikel geven wij een overzicht van de positieve-en negatieve feedback die wij hebben ontvangen van onze klanten op vlak van kwaliteit en VGM. Onze marketingafdeling kon in 2023 om verschillende redenen geen tevredenheidsenquêtes uitsturen. Dit jaar werd een digitaal platform 'Freshdesk' uitgewerkt dat voor alle klanten van EnergyVision toegankelijk is vanaf 2024.

Echter is er uiteraard raadpleegbaar mailverkeer waaruit enkele quotes hieronder te zien zijn.

13.1 Positieve feedback van onze klanten

"In 2023 installeerde EnergyVision voor ASTER zo'n 60.000 zonnepanelen op sociale huurwoningen, van Veurne tot Maaseik. Zowel bij de voorbereiding als bij de uitvoering, maar ook bij het onderhoud en de opvolging van de installaties toonde EnergyVision dat het bedrijf flexibel, snel en correct kan inspelen op vragen van haar klanten. EnergyVision toonde zich een betrouwbare partner voor de verduurzaming van sociaal wonen in Vlaanderen."

Sven Van Elst, algemeen directeur ASTER

"Eind vorig jaar heb ik de uitbreiding op het Openbaar Pakhuis samen met Abedin opgeleverd. Zoals gebruikelijk was de kwaliteit van afwerking heel hoog en daarom waren ook zeer weinig opmerkingen, nogmaals proficiat aan de projectploeg."

Tim Van Dorpe van Nextensa (Energy Manager Gare Maritime)

"Eén woord: white glove service, vanaf het eerste contact tot en met de oplevering en ingebruikname. Exemplarisch voor de sector."

Angelo Vanhaelewyn, bestuurder PURE Pharma

Dit is slechts een greep uit het arsenaal van quotes van tevreden klanten, wat erop wijst dat wij als EnergyVision de tevredenheid van onze klanten hoog in het vaandel dragen en zullen blijven dragen.



Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

13.2 Negatieve feedback van klanten

Uiteraard zijn er ook momenten waarop bepaalde klanten niet tevreden zijn of waar er ruimte is voor verbetering. Communicatie is hier cruciaal en wordt dan ook ten zeerste geapprecieerd. We gaan immers een lange termijn relatie aan met onze klanten dewelke onze eerstelijns ambassadeurs zijn.

14 Beoordeling van leveranciers en onderaannemers

Onze voornaamste leveranciers en onderaannemers krijgen jaarlijks een beoordeling op vlak van VGM prestaties. Deze beoordeling maakt deel uit van de jaarlijkse ISO-evaluatie van de partners, leveranciers en onderaannemers. Het uitgebreide overzicht kan teruggevonden worden op de server. Hieronder volgt het extract van de onderaannemers en partners die een VGM-beoordeling hebben ontvangen:

Name supplier	Type of partnership	Use of equipment	Certificate	PBMs	Waste management	Communication	Average score	Remarks
ABB	subcontractor Drive	2	3	2	2	3	3	We hebben geen contact meer met de ze partij. Deze is enkel gecontacteerd om de snellaadpaal van Jette weg te halen.
Alfa Woning	subcontractor B2C	3	2	3	2	3	3	Samenwerking gestart in zomer 2023. Startperiode was intensief, ze hadden de gewoonte om op hun manier te installeren. Week na week was er verbetering en er is regelmatige evaluatie. Bij elk team van Alfa Woning is een werfleider van EV voorzien om hen op te leiden.
APK	subcontractor Drive	3	4	3	3	2	2	Algemeen zeker ok, maar administratief minder sterk. Er zou meer communicatie mogen gebeuren over de stand van zaken.
Fiers	subcontractor B2B	3	3	3	3	3	3	Algemeen ok maar sterk afhankelijk van welke teams ze soms sturen.
Group Delta	subcontractor Drive	3	3	2	2	3	3	Dragen van PBMs in toestellen wordt niet



Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

								altijd opgevolgd, tijdens of na een project is rondslingerend materiaal soms een opmerking
Gutami Solar	subcontractor B2C	1	1	2	1	1	1,2	Samenwerking gestopt is September 2023 wegens slechte scores.
Indulek	subcontractor B2B & Drive	3	3	3	3	3	1	Ondermaats in communicatie. Laat uitsturen van offertes keuringsverslagen,
Isoroof	subcontractor ASTER	2	2	3	3	2	2,4	Snelheid van reactie/oplossing is vaak nogal afhankelijk van welke PM het vraagt. Loopt al beter. Ook veel verbetering gezien op vlak van installeren. Gebruik van hoogwerkers niet altijd correct. Certificaten niet door iedereen aantoonbaar.
Musiqi	subcontractor B2B	3	4	3	3	3	3	Worden ingeschakeld voor kleine klussen (muur metsen, greppel graven, ...) waar certificaten niet van toepassing zijn.
Neodak	subcontractor B2B	3	3	3	2	2	2	Slechts 2 projecten samengewerkt maar rondslingerend afval en moeilijke communicatie met werfleiding waren beiden het geval.
Smartsolis	subcontractor B2B	3	3	3	3	3	3	Geen opmerkingen.
VB Tec	subcontractor Assets	3	3	3	3	2	2,8	Communicatie loopt niet altijd even vlot. Ook een tijd geen projecten uitgevoerd op ASTER, sinds 11/03 terug bezig.

Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

Besluit en acties:

Overall kunnen we besluiten dat slechts één onderaannemer ondermaats scoort. De samenwerking met deze onderaannemer werd dan ook beëindigd. Met ABB werd de samenwerking ook beëindigd wegens ondermaats scoren van het aangeleverde product. Met enkele onderaannemers loopt de communicatie moeizaam en werden opvolgmeetings ingepland om de kwaliteit en communicatie te verbeteren.

Een aantal opmerkingen werden geformuleerd en dienen door de respectievelijke projectafdelingen opgevolgd te worden. Bij herhaaldelijke problemen of voorvallen dient geëvalueerd te worden of er nog verder kan gewerkt worden met de betrokken partij.

15 Eindconclusie

EnergyVision draagt de veiligheid en gezondheid van zijn medewerkers en operationele partners hoog in het vaandel. Het is de nummer 1 prioriteit en dit veiligheidsbewustzijn is doordrongen binnen de alle geleden van de organisatie. 'The Safe Way, is the Only Way'! Dit sterke bewustzijn kwam ook sterk naar boven tijdens onze eerste en tweede controleaudit, uitgevoerd in 2022 en 2023. De resultaten waren over de hele lijn positief en het VCA**-certificaat werd in beide gevallen met succes verlengd. De aanstelling van een interne preventieadviseur om de blijvende groei van het bedrijf te begeleiden, is in 2023 ook met succes gebeurd.

De processen en procedures zijn aanwezig, maar blijven geen dode letter. Het veiligheidsprogramma '*vermindere van arbeidsongevallen*' werd een speerpunt in 2022 om het ongevallencijfer sterk te doen dalen, maar werd ook in 2023 doorgetrokken en het belang ervan werd op verschillende momenten blijven toegelicht. Dit leidde tot een sterke daling van de arbeidsongevallen, ernstgraad en frequentiegraad. Het aantal meldingen van onveilige situaties steeg significant, waardoor er kan ingezet worden op blijvende sensibilisering, responsabilisering en opvolging van de operationele processen. Onze absolute doelstelling blijft: We Go For 0!

Er zal blijvend geïnvesteerd worden om van EnergyVision een steeds veiligere en gezondere omgeving te maken. Verdere optimalisatie en organisatie van het materiaalbeheer, gezondheidszorg van onze medewerkers, meer preventieve veiligheidscontroles op onze projecten en werven,... het is slechts een greep uit de acties die verder op de planning staan.

Alleen door deze continue verbeteringen en optimalisatie kunnen we ons hoog kwaliteits- en veiligheidsniveau op peil houden. En dit voelen ons klanten, getuige van de hoge klanttevredenheid. Dit voelen onze partners, getuige van een positieve leveranciersbeoordeling. En vooral, dit voelen onze eigen medewerkers, dag in dag uit. Zij vormen het kloppende hart van onze onderneming en bouwen samen mee aan de betrouwbare, kwalitatieve en veilige partner die EnergyVision wil zijn.



Hoofdstuk	EV.01.06
Type document	Formulier
Document	EV.01.06-F.01
Directiebeoordeling VGM beleid	
Versiedatum	28/02/2024

Maarten Michielssens
GROUP CEO EnergyVision

Elias Pittoors
Interne Preventieadviseur

ENERGYVISION
AVENUE DU LAERBEEK 74
1090 BRUSSELS | BELGIUM
MAARTEN MICHELSENS