

Jaarverantwoording 2024

ISO9001 (Kwaliteitsmanagement)

Heemskerk, 08-03-2025

ISO 9001 DOELSTELLINGSGBIEDEN

Klantenwaardering verhogen

Resultaat (€) verhogen

Medewerkerswaardering verhogen

ISO 9001

```
graph BT; A[ISO 9001] --> B[Klantenwaardering verhogen]; A --> C[Resultaat (€) verhogen]; A --> D[Medewerkerswaardering verhogen];
```

DOELSTELLINGEN: KLANTENWAARDERING VERHOGEN

KW1: Duur van top 10 relaties in jaren verhogen

- Doelstelling 2024: 8.6 jaren
- Ambitie: 9.1 jaren

KW2: Percentage opdracht t.o.v. uitgebrachte offertes minus de ingetrokken offertes

- Doelstelling 2024: > 72%
- Ambitie: > 73%

KW3: Minimaal aantal nieuwe klanten p/jr. (klanten met jaaronzet van minder dan € 3000,- buiten beschouwing gelaten)

- Doelstelling 2024: 5 klanten
- Ambitie: 6 klanten

KW4: Percentage aantal offertes hoger dan voorgaande jaar

- Doelstelling 2024: 7.5% hoger
- Ambitie: 8% hoger

KW5: totaal bedrag aan claims en schade van de omzet

- Doelstelling 2024: > 0.20%
- Ambitie: > 0,15%

KW6: Aantal afgewezen aanvragen t.o.v. totaal aantal offertes is kleiner dan

- Doelstelling 2024: < 30%
- Ambitie: 32%

ISO9001 DOELSTELLINGEN / RESULTATEN – KLANTENWAARDERING VERHOGEN

Doelstelling KW1: top 10 relaties in 2024 - jaren

TOP 10 relaties o.b.v. OMZET
2024: gemiddeld 9.5 jaar relatieduur.
Doelstelling is behaald.

(1)

COA / 4 jr

(2)

Bouwinvest / 21 jr

(3)

NS Reizigers B.V. / 16 jr

(4)

Stichting Sarkon 8 jaar

(5)

Lieven de Key 9 jaar

(6)

Beweging 3.0 – 7 jaar

(7)

Wooncompagnie 8 jaar

(8)

Amvest / 6 jaar

(9)

SVOK Castricum – 9 jaar

(10)

Woon op Maat 7 jaar

ISO9001 DOELSTELLINGEN / RESULTATEN – KLANTENWAARDERING VERHOGEN

Doelstelling KW2: percentage opdrachten t.o.v. uitgebrachte offertes, > 72% is behaald.

	Aantal offertes	Aantal opdracht	procentueel
2020	409	283	74%
	Aantal offertes	Aantal opdracht	procentueel
2021	495	301	63 %
	Aantal offertes	Aantal opdracht	procentueel
2022	423	287	75%
	Aantal offertes	Aantal opdracht	procentueel
2023	467	320	69 %
	Aantal offertes	Aantal opdracht	procentueel
2024	447	342	77 %

De doelstelling KW2 is gebaseerd op de cijfers van de afgelopen 5 jaar

ISO9001 DOELSTELLINGEN / RESULTATEN – KLANTENWAARDERING

Doelstelling KW3: uitbreiding klantenbestand met minimaal 5 klanten

CBR

IJmond
Werkt

Gemeente Den
Helder

Helder
Vastgoed B.V.

Woningstichting
Den Helder

Jonk
Investments

Stichting
Ronduit

Zorggroep
Almere

Alkmaar
Duurzaam
Vastgoed B.V.

ISO9001 DOELSTELLINGEN / RESULTATEN – KLANTENWAARDERING

Doelstelling KW4: percentage aantal offertes > 7.5% hoger dan in voorgaand jaar (doelstelling behaald)

2024
447 offertes

2023
490 offertes

2024 t.o.v. 2023	2022 t.o.v. 2021	2021 t.o.v. 2020
447 offertes / 467 offertes 4.28 % lager	454 offertes / 495 offertes 8% lager	495 offertes / 409 offertes = 10% hoger

Doelstelling
KW5: totaal
bedrag aan
claims < 0,5%
p/jr en aan
schade < 0,25%
van de omzet:

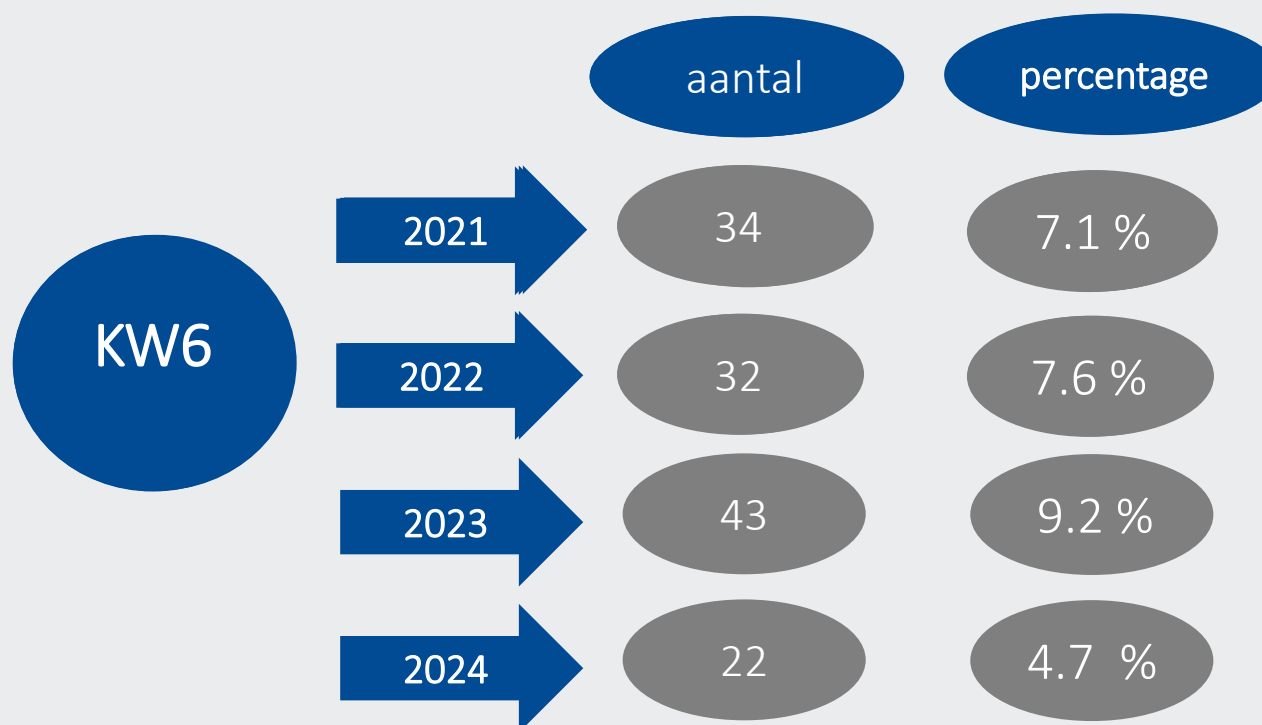
2024



Geen claims
(schade)

ISO9001 DOELSTELLINGEN / RESULTATEN – KLANTENWAARDERING

KW6: aantal afgewezen aanvragen t.o.v. totaal aantal offertes is <30% (doelstelling behaald)



DOELSTELLINGEN: RESULTAAT VERHOGEN

PR1: vergroten van rendement, brutowinst voor vennootschapsbelasting netto rendement

- Doelstelling 2024: > 13.5%
- Ambitie: 14%

PR2: Vergroten bruto jaaromzet t.o.v. vorig boekjaar bruto jaar omzet t.o.v. vorig boekjaar

- Doelstelling 2024: > 7%
- Ambitie: > 7.5%

PR3: Vergroten netto jaaromzet t.o.v. vorig boekjaar netto jaaromzet t.o.v. vorig boekjaar

- Doelstelling 2024: > 5%
- Ambitie: > 6%

PR4: maximaal 20% van de maandomzet aan openstaande betalingen

- Doelstelling 2024: max 20%
- Ambitie: max 19%

PR5: Kostenstijging < jaarlijkse CAO index

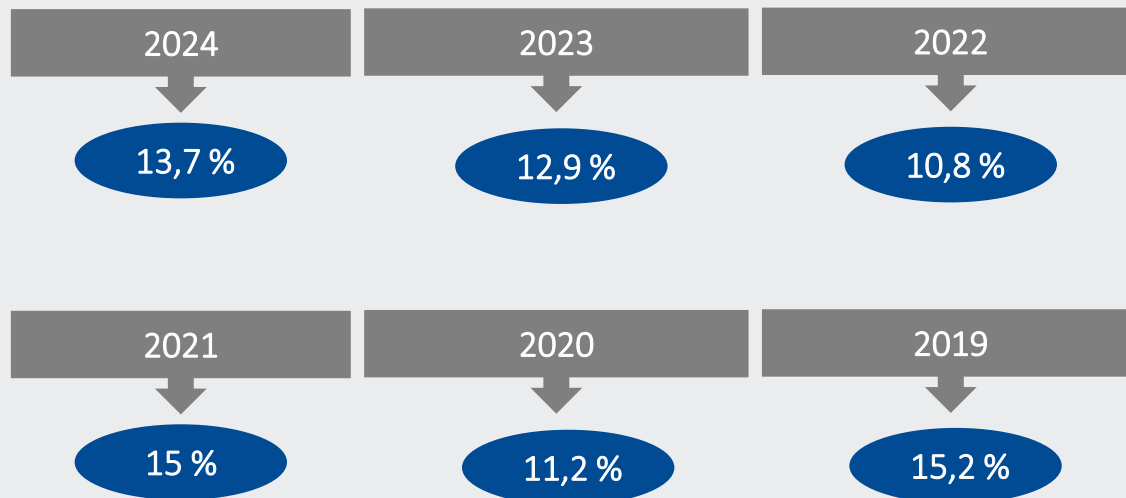
- Doelstelling 2024: 1.4%
- Ambitie: 1.3%

PR6: geen overschrijding van de gecalculeerde kosten (exclusief winst) per project

- Doelstelling 2024: min. 11%
- Ambitie: min 12%

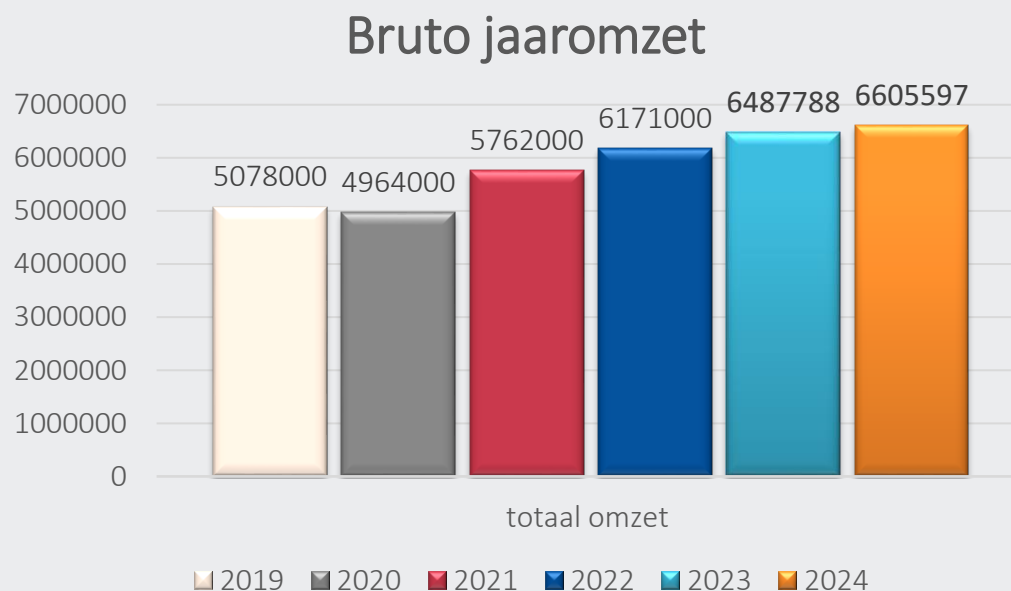
ISO9001 DOELSTELLINGEN / RESULTATEN – KLANTENWAARDERING

Doelstelling PR1: vergroten netto rendement voor vennootschapsbelasting > 13.5%



ISO9001 DOELSTELLINGEN – RESULTAAT (€) VERHOGEN

Doelstelling PR2: Bruto jaaromzet t.o.v. vorig boekjaar > 7%

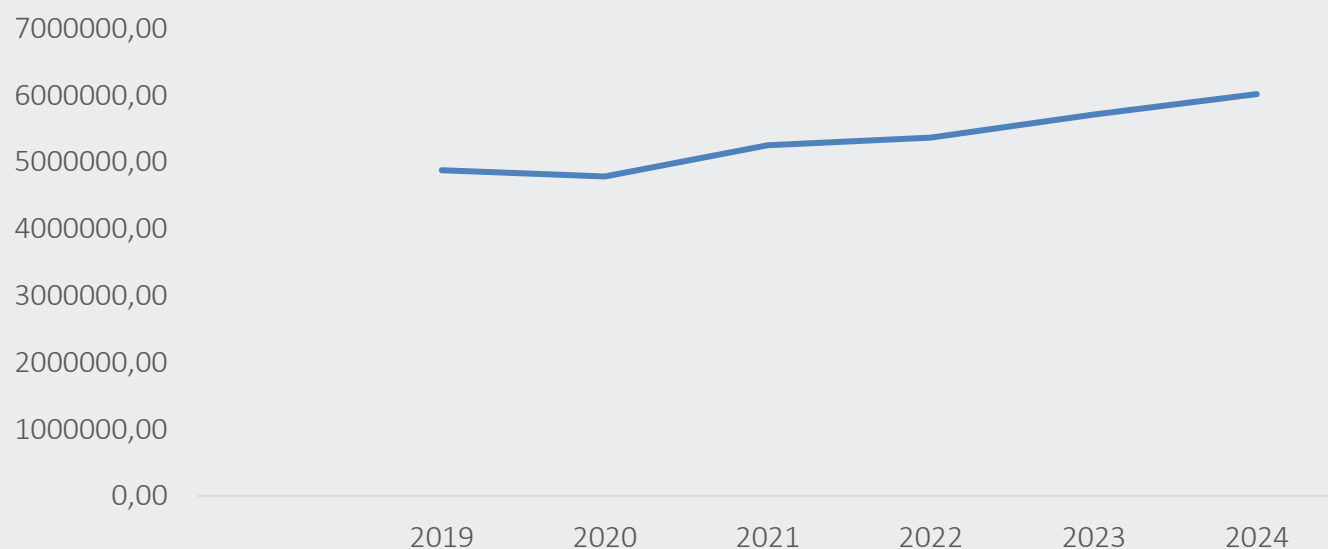


Versil
tussen
2023 en
2024

1.8 %

ISO9001 DOELSTELLINGEN – RESULTAAT (€) VERHOGEN

Doelstelling PR3: NETTO jaaromzet t.o.v. vorig boekjaar > 5% (doelstelling behaald)



2024 t.o.v. 2023	2023 t.o.v. 2022	2022 t.o.v. 2021	2021 t.o.v. 2020
5,5 %	6,1 %	+ 2,2 %	+ 9,8 %

ISO9001 DOELSTELLINGEN – RESULTAAT (€) VERHOGEN

Doelstelling PR4: Maximaal 20 % van de maandomzet aan openstaande betalingen
(doelstelling behaald)

2021 27%	2022 28%
2023 34%	2024 20%

ISO9001 DOELSTELLINGEN – RESULTAAT (€) VERHOGEN

Doelstelling PR5: Bedrijfskosten matigen – (kostenstijging t.o.v. de CAO index)

De bedrijfskosten stijgen jaarlijks meer dan de CAO index (tarieven stijging). De afgelopen 4 jaar zijn deze kosten gemiddeld 2x zo hoog geweest als de CAO index.

Om de resultaten te verhogen zijn we vanaf 2023 begonnen met de tarievenstijging meer te laten stijgen dan de CAO index, wat voor 2023 een positief beeld geeft.

Boekjaar	Indexering CAO	Stijging bedrijfskosten	
2024	3,75%	5,2%	1,45
2023	4,75%	3,89%	2,82
2022	2,50%	6,85%	2,75
2021	2,80%	4,08%	1,46
2020	2,40%	3,15%	1,31

ISO9001 DOELSTELLINGEN – RESULTAAT (€) VERHOGEN

Doelstelling PR6: Geen overschrijding van de gecalculeerde kosten positief resultaat min. 11%

Deze doelstelling kon in 2024 niet worden gemeten, aangezien de bestaande software (EvO / OPUS) niet meer worden ondersteund. De implementatiefase van AFAS is afgerond en is het wenselijk dat deze doelstelling (projectmatig) kan worden gemeten in Afas. De volgende stap in 2025 is het genereren van rapportages in AFAS, gekoppeld aan diverse bedrijfsdoelstellingen.

Sylvia en Brigitte hebben hier inmiddels een training voor gevolgd.



DOELSTELLINGEN: MEDEWERKERSWAARDERING VERHOGEN

MW1: gemiddelde duur dienstverband in jaren verlengen

- Doelstelling 2024: + 0.75 jaar
- Ambitie: + 1.0 jaar

MW2: Ziekteverzuim < 3.0%

- Doelstelling 2024: < 3%
- Ambitie: < 2.9%

MW3: Jaarlijkse groei aantal medewerkers is > 0,5

- Doelstelling 2024: + 0.5
- Ambitie: + 1 FTE

MW4: Opleidingskosten bedraagt minimaal 1% van de totale kosten

- Doelstelling 2024: min 1%
- Ambitie: >min 1.2%

MW5: Jaarlijkse opkomst PV uitjes >60%

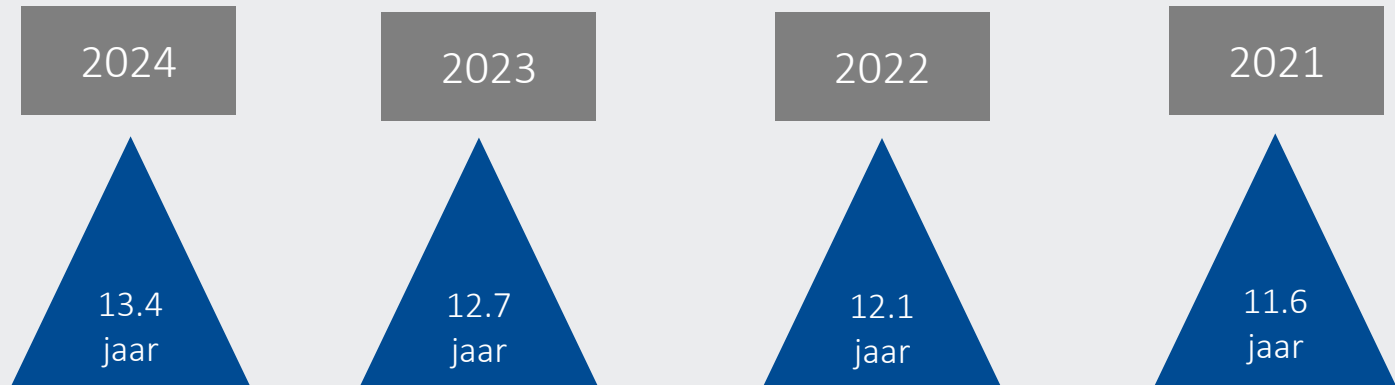
- Doelstelling 2024: 60%
- Ambitie: 65%

ISO9001 DOELSTELLINGEN / RESULTATEN - MEDEWERKERSWAARDERING VERHOGEN



ISO9001 DOELSTELLINGEN – MEDEWERKERSWAARDERING VERHOGEN

Doelstelling MW1: Gemiddelde duur van het dienstverband verlengen met +0.75 jaar (doelstelling niet behaald)



De mutaties binnen het personeelsbestand worden 2 x per jaar toegelicht in de werkplanpresentaties

Doelstelling MW2: ziekteverzuimpercentage < 3% (zie jaarverslag ISO45001)

ISO9001 DOELSTELLINGEN – MEDEWERKERSWAARDERING VERHOGEN

Doelstelling MW3: > Jaarlijkse groei aantal medewerkers is > 0,5 excl. Inleners en directie
(doelstelling behaald)

2024

46 mdw

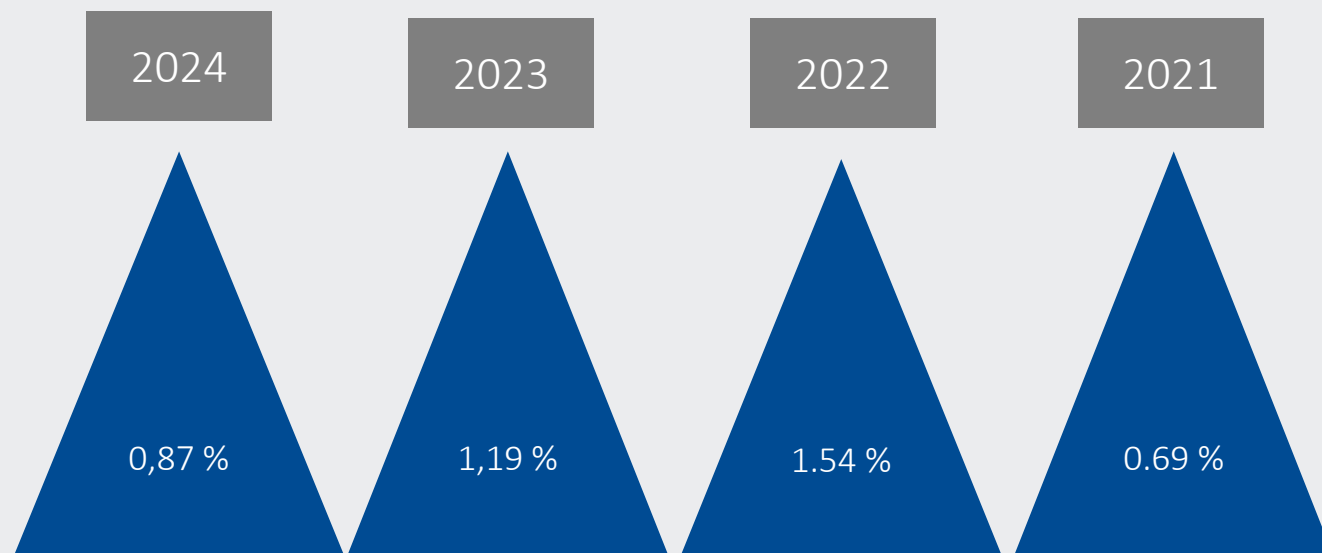
2023

45 mdw

Groei 1 FTE, doelstelling
behaald

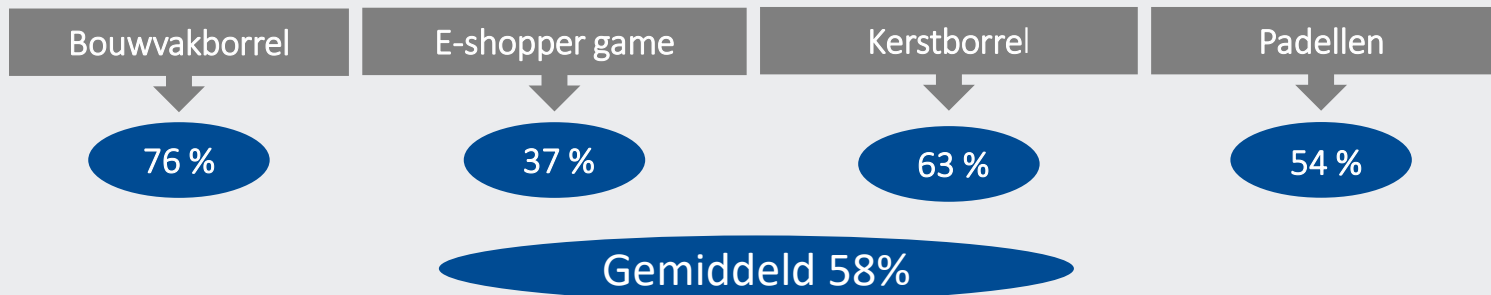
ISO9001 DOELSTELLINGEN – MEDEWERKERSWAARDERING VERHOGEN

Doelstelling MW4: Opleidingskosten bedraagt minimaal 1% van de totale kosten

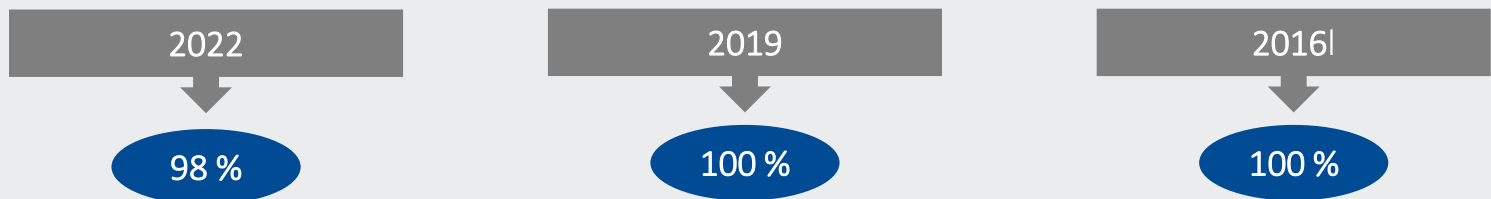


ISO9001 DOELSTELLINGEN – MEDEWERKERSWAARDERING VERHOGEN

Doelstelling MW5: Jaarlijkse opkomst PV uitjes > 60% (doelstelling niet behaald)



Doelstelling MW6: Aantal deelnemers personeelsenquête >95% (doelstellingen behaald)



Eerstvolgende personeelsenquête is in 2025

DOELSTELLINGEN: GOEDE DOELEN

Cabriodag 2024,
Heeren van Scaghen,
personen met een
verstandelijke
beperking.

Schagen United
sportdag, Sporters met
familie Schagen United

Spinning marathon,
vrienden van NW
ziekenhuis, knuffels
voor zieke kinderen

Sint Nicolaas intocht
Warmenhuizen

Puzzel en kleurboek,
Goodwill, dementie
zorgcentra en medisch
kinderdagverblijven

Dinto Volleybal,
balsponsor

Bijdrage Sail Bergen,
algemeen

Grote clubactie,
gymnastiekvereniging
SIU

Afscheid medewerker
van Vonk d.m.v.
donatie goed doel:
Lillianefonds

Donatie 2024, Stichting
Street Child NK

Afscheid medewerkers
van Wooncompagnie,
donatie goed doel:
Stichting Link

DOELSTELLINGEN: GOEDE DOELEN



In 2024 - 35% hoger dan in 2023