

DURA VERMEER TROTS*

DUURZAAMHEID & MVO 2015



DURA VERMEER

Waarmaken van ambities

SAMENVATTING DUURZAAMHEID & MVO 2015

Kernpunten 2015

- IF cijfer is historisch laag
- afvalscheidingspercentage hoger dan ooit
- 95% van onze klanten is tevreden
- er zijn vele innovaties, ketensamenwerkingen en MVO initiatieven ondernomen

Met de nodige voorzichtigheid en bescheidenheid zijn wij gepast trots op de door ons gerealiseerde MVO/duurzaamheidsprestaties in 2015. Niet alleen hebben wij organisatorisch een slag gemaakt met de betere invulling van onze MVO KPI's (Kern Prestatie Indicatoren), maar zien wij ook een verbetering van de resultaten. Van de zestien doelstellingen die we hebben geformuleerd zijn er negen behaald. Van de zeven die niet zijn gerealiseerd waren er twee bijna wel.

Voor 2015 hebben we onze doelstellingen kritischer en scherper neergezet en daarnaast onze MVO KPI's opnieuw gedefinieerd. Dit heeft geleid tot een betere invulling van de MVO KPI's CO₂ uitstoot mobiliteit en CO₂ uitstoot asfaltcentrales en de toevoeging van twee nieuwe MVO KPI's, namelijk kennisuitwisseling en klantloyaliteit. Tevens hebben wij voor het eerst ook een rapportage gemaakt over de eerste zes maanden van het jaar naast de jaarlijkse rapportage.

Van de negen doelstellingen die wij hebben gerealiseerd, valt onze lage IF cijfer het meeste op. Dit is het laagste IF cijfer wat Dura Vermeer ooit heeft vastgesteld: Veiligheid staat bij ons echt op 1.

We realiseren ons wel dat we hierin bescheiden moeten blijven. Onze bouwplaatsen kennen nog steeds een behoorlijk veiligheidsrisico en dan voornamelijk voor onze onderaannemers en leveranciers. Aangezien we enthousiast zijn over het resultaat van onze veiligheidscampagne voor eigen medewerkers, zetten we vol in op het doorzetten van deze veiligheidscampagne in de keten. Doel is het veiligheidsrisico verder te verkleinen zowel voor eigen medewerkers als onderaannemers en leveranciers.

Van de zeven doelstellingen die niet zijn behaald, betreffen dit integriteit, ziekteverzuim, ziekteverzuimduur, CO₂ uitstoot mobiliteit, CO₂ uitstoot asfaltcentrales, klantbetrokkenheid en klantloyaliteit. Hiervan zijn ziekteverzuim en klantloyaliteit bijna gerealiseerd. Op de niet behaalde KPI's zijn wij kritisch en voeren in 2016 actief beleid om dit te verbeteren.

In dit kader mogen we niet onvermeld laten de vele positieve initiatieven op gebied van innovaties, ketensamenwerkingen en MVO. Het in het leven roepen van de Dura Vermeer MVO/duurzaamheids Innovatieprijs voor medewerkers in 2015 heeft hier zeker aan bijgedragen en leverde maar liefst 55 inzendingen op. De focus in 2015 op kennisuitwisseling met onderwijsinstututen heeft eveneens haar vruchten afgeworpen met als resultaat: veel Dura Vermeer gastcolleges, deelname aan onderzoeken, samenwerking met studentengroepen en het binnenhalen van de vele stagiairs die wij hebben begeleid. Dit mag met recht een succes worden genoemd en heeft zeker ons imago onder studenten van hogescholen en universiteiten goed gedaan.

Het hebben van een goede reputatie is een belangrijke aanjager voor onder meer het werven van nieuw personeel. Om die reden zijn we ook trots op onze topnotering in het Management Team-500 imago-onderzoek. In de categorie bouwnijverheid eindigden wij op een tweede plaats.

Dura Vermeer pakt in 2016 door op MVO en duurzaamheid en zal alles in het werk stellen om trots te kunnen blijven. In ons nieuw geformuleerde HR- en ICT-beleid als onderdeel van onze nieuwe strategie is dit thema een integraal onderdeel. Wel zullen we nog extra kritisch kijken naar gehanteerde definities van bepaalde KPI's om te voorkomen dat successen niet als teleurstellingen worden opgevat. Dit betreft bijvoorbeeld de KPI's integriteit en CO₂ uitstoot.

MVO INITIATIEVEN

In het afgelopen verslagjaar zijn er binnen Dura Vermeer 46 initiatieven op het gebied van duurzaamheid en MVO ondernomen. Een aantal dat erg hoog en zeer te waarderen is. Sommige van deze initiatieven kunnen echter beter worden afgestemd op de strategie of vragen om meer centrale coördinatie, zodat het rendement van een dergelijk initiatief nog meer tot uiting komt.

De MVO/duurzaamheidsinitiatieven lopen uiteen van algemene, maatschappelijke, toekomstgerichte tot projectspecifieke initiatieven. Tot bijvoorbeeld de algemene of maatschappelijke initiatieven behoren het geven van gastcolleges over veiligheid aan scholieren, deelname aan NLDoet of de Green Deal Board. Initiatieven zoals de ontwikkeling van een 'Safety Fence' (veiligheidshenk) op het spoorproject OV SAAL, toepassing van gerecyclede betonpaden op project Onderhoud Almere of het behalen van BREEAM-certificaten voor kantoorontwikkelingen als Fluor en DIFFER kunnen worden geschaard onder projectspecifieke activiteiten.

Het enthousiasme om MVO/duurzaamheidsinitiatieven te ondernemen, blijven we volop stimuleren. In 2016 wordt onderzocht hoe we een totaalresultaat kunnen vaststellen om deze initiatieven beter te waarderen.

EEN GREEP UIT ONZE VELE INITIATIEVEN

Verkeersles

Regelmatig verzorgt Dura Vermeer op scholen voor lager onderwijs "dode hoeklessen" rondom de bouwprojecten. Zo ook bij de bouw van de ongelijkvloerse kruising aan de Dr. Nolenslaan in Sittard-Geleen, ten noorden van het Trevianumcollege. Met behulp van

filmpjes en een opstelling van een vrachtwagen hebben de scholieren zelf kunnen ondervinden wat de dode hoek van een vrachtwagen inhoudt. Het is één van de maatregelen die wij nemen om verkeersveiligheid voor weggebruikers tijdens de projecten zo hoog mogelijk te houden.

Safety Fence

Bij railbouwprojecten worden er altijd veiligheidshenken geplaatst langs sporen die in dienst zijn. Doel hiervan is dat spoorbouwers niet zomaar die sporen kunnen betreden. Echter, in het geval van een calamiteit met een trein houden deze henken ook personeel en treinreizigers tegen die het spoor juist af willen. Het Safety Fence biedt de oplossing. Het is een schuifpoortconstructie van Dura Vermeer die ervoor zorgt dat spoorwerkers niet het spoor op kunnen lopen, maar dat wanneer een trein moet worden ontruimd op een traject waar aan het spoor gewerkt wordt, je toch de henken kan passeren.

Werving vluchtelingen

Dura Vermeer en Stichting voor Vluchteling Studenten UAF zijn een meerjarige samenwerking aangegaan voor het aannemen van hoogopgeleide vluchtelingen. Daarin stellen we werkervaringsplaatsen, stages, sponsoring en de organisatie van 'in house-dagen' beschikbaar. Wij zien kansen in het aannemen van hoogopgeleide mensen met een vluchtelingachtergrond vanuit het oogpunt van vergrijzing in de bouw, lage instroom van het beroepsonderwijs en culturele diversiteit. Daarnaast wordt de bouwpraktijk steeds complexer, abstracter en integraler en vraagt dit om mensen met een hoog kennisniveau en doorzettingsvermogen. Naast het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid is volgens Dura Vermeer bij dit initiatief sprake van een win-win situatie.



Verkeersles scholieren, Sittard

Nieuwe apparatuur voor hergebruik asfalt

Op Asfaltproductie de Eem in Eemnes heeft Dura Vermeer een nieuwe paralleltrommel geïnstalleerd waarmee tot circa 70% oud asfalt hoogwaardig kan worden hergebruikt. De trommel zorgt ervoor dat asfaltgranulaat op de juiste manier gedroogd en verwarmd wordt, wat essentieel is voor de kwaliteit. Hierdoor is een hoger niveau oud asfalt toepasbaar in nieuw asfalt.



Dura Vermeer MVO/duurzaamheids Innovatieprijs

De Raad van Bestuur heeft een prijs in het leven geroepen die Dura Vermeer medewerkers moet aanzetten om met vernieuwende initiatieven te komen, die leiden tot verdere verduurzaming van de organisatie, processen en projecten. De prijs wordt tweejaarlijks uitgereikt. Tegelijk is een apart budget gereserveerd om zo het denken over duurzaamheid en innovaties doorlopend te stimuleren en te vergroten. Milieukundig adviseur Maarten Breur van Dura Vermeer Milieu was winnaar van eerste editie met zijn idee voor een digitale melding en registratie van vraag en aanbod van vrijkomende materiaalstromen op de bouwplaats. Hij krijgt budget om zijn idee verder uit te werken.

Ondertekening keurmerk Beton Bewust (VBON)

Dura Vermeer is één van de zes grote bouwbedrijven die het keurmerk Beton Bewust tot standaard gaan verheffen. Partijen spreken met elkaar af bij voorkeur beton toe te passen met het keurmerk Beton Bewust en keurmerkhouders in een vroeg stadium in de projecten te betrekken. Zo wordt bij aanbestedingen en beoordeling van aanbiedingen voorrang gegeven aan ketenpartners die de hoge duurzame ambities delen. Verder is afgesproken dat betonleveranciers duidelijkheid geven over de hoeveelheid secundaire grondstoffen en berekende hoeveelheid CO₂ per geleverde hoeveelheid beton.





Ondertekening keurmerk Beton Bewust

Inzet Virtual Reality bij leren over veiligheid

Dura Vermeer en online leerbedrijf Bright Alley zijn in het afgelopen verslagjaar pilots gestart over leren over veiligheid, waarbij gebruik is gemaakt van Virtual Reality. Eén van de onderwerpen daarbij was het thema wegafzettingen. Doel is om de praktijk na te bootsen op de computer en daarmee veilig gedrag te borgen in de praktijk. Virtual Reality is een relatief nieuwe leer methode, die in internationaal onderzoek als zeer veelbelovend naar voren komt. De deelnemer belandt in een interactieve 3D-wereld. De (leer)ervaringen hierbinnen zijn erg realistisch en een krachtige start van een leertraject. Risicovolle situaties kunnen eenvoudig worden gesimuleerd en flexibel aangepast.



Pilot Virtual Reality veiligheid



Prijzuitreiking Dura Vermeer MVO/duurzaamheids Innovatieprijs

KPI VEILIGHEID

HOE VEILIG WERKEN WIJ?

Onze veiligheid staat op nummer 1 en dat zie je!

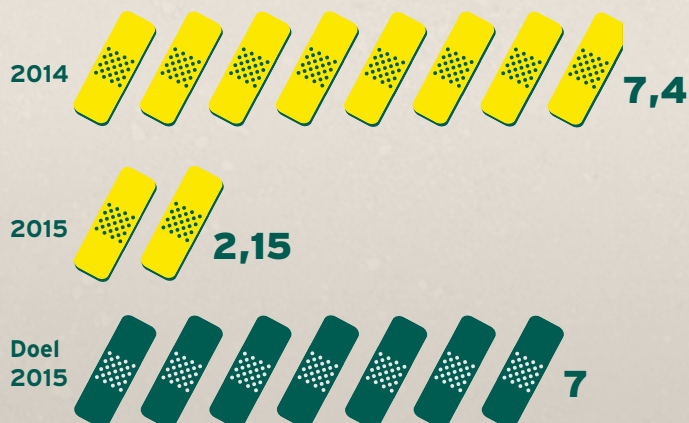


Gemiddeld aantal verzuimdagen t.g.v. bedrijfsongeval

	2014	2015	Doel 2015
Infra	13,4	19,3	15
Bouw en Vastgoed	29,8	30	23
Advies en Diensten	0	0	0
Facilitaire Bedrijven	2	0	0
Holding	0	0	0
Gemiddeld	23,4	26,4	17,5

Incident frequency (IF)

Aantal bedrijfsongevallen per 1 miljoen gewerkte uren



Aantal acties om veiligheidsbewustzijn van de medewerkers te vergroten

	2014	2015	Doel 2015
Infra	34	21	6
Bouw en Vastgoed	10	15	5
Advies en Diensten	4	2	2
Facilitaire Bedrijven	3	3	2
Holding	1	1	1
Totaal	52	42	16

Veiligheid heeft voor Dura Vermeer de hoogste prioriteit en concentreert zich op een daling van het IF cijfer (Incident Frequency), een toename van het aantal veiligheidsbewustzijnsacties en het terugdringen van de ziekteverzuimduur (verzuim naar aanleiding van ongevallen). De doelstelling van het IF cijfer bedraagt 7. Verder willen we minimaal 15 veiligheidsbewustzijnsacties per jaar realiseren en de ziekteverzuimduur mag niet meer bedragen dan 17,5 dagen.

Het IF cijfer over 2015 bedroeg 2,15. Dit IF cijfer betreft onze eigen medewerkers. We zien hierin echt een verbetering plaatsvinden. Het IF cijfer is nog nooit zo laag geweest. Wij beseffen echter dat dit cijfer niet het werkelijke veiligheidsrisico op de bouwplaats weergeeft. De onveiligheid van niet-eigen medewerkers is namelijk aanzienlijk hoger. Een dodelijk ongeval van een medewerker van een onderaannemer op onze bouwplaats in 2015 bevestigt dit beeld. Derhalve zijn wij gematigd tevreden met het lage IF cijfer.

Tegelijkertijd is het IF cijfer eigen medewerkers ook een kwetsbaar cijfer. Enkele verzuimongevallen kunnen dit cijfer snel laten stijgen. De ziekteverzuimduur bedroeg in 2015 gemiddeld 26 dagen tegenover 23,4 dagen in 2014. Het niet realiseren van deze doelstelling geeft aan hoe relatief het IF cijfer is. Het zegt namelijk niets over het letsel. Ondanks dat er 9 ongevallen met verzuim hebben plaatsgevonden, is de verzuimduur zo hoog dat we 1 manjaar verzuim tellen naar aanleiding van ongevallen.

Mede om deze reden blijven we investeren in veiligheidsbewustzijnsacties. In 2015 ontplooiden we 42 veiligheidsbewustzijnsacties, ruimschoots boven de doelstelling van 16. De veiligheidsbewustzijnsacties van 2015 concentreerden zich voornamelijk op de communicatie van de 10 Life Saving Rules/10x levensreddend gedrag, maar ook op praktische en concrete maatregelen ter directe toepassing op de bouwplaats. We kunnen voorzichtig constateren dat deze campagne succesvol lijkt te zijn. Het doorzetten van deze campagne in de keten en het opleiden en trainen van de medewerkers van onze onderaannemers en leveranciers gaan veel aandacht krijgen. Daarnaast zullen we tegelijkertijd de selectiecriteria op gebied van veiligheid (en duurzaamheid) verscherpen, met accent op de bevoegd- en bekwaamheid van medewerkers.

Op ons bodemsaneringsproject in Olst blijkt maar weer hoe serieus veiligheid bij Dura Vermeer wordt genomen. We zijn trots over de wijze waarop wij rekening houden met risico's voor onszelf en voor de omgeving.



**MARCO ENDERT, UITVOERDER
DURA VERMEER MILIEU**

'VEILIG WERKEN GAAT VEEL VERDER DAN MIJN EIGEN VEILIGHEID'

'Veilig werken zit natuurlijk verweven in ons doen en laten, maar op het project sanering van het fabrieksterrein Olasfa in Olst ligt een nog sterkere focus op veiligheid van de mensen in de omgeving.'

'Op het voormalige Olasfaterrein is een omvangrijke verontreiniging met teerachtige producten in grond en grondwater aanwezig. Ik ben trots dat op het project alle werkzaamheden vanuit het oogpunt van veiligheid worden bekeken. We schrijven veiligheidsprotocollen, doen handmatig luchtmetingen, gebruiken koolbadges en op diverse plekken hangen eNoses om continu te checken of er geen toxische stoffen in de lucht aanwezig zijn. Daarnaast wordt de vrijkomende verontreinigde lucht gereinigd middels koolstoffilters en een luchtwasser. Met de inzet van al deze middelen willen we waarborgen dat er geen schadelijke emissies naar de omgeving zijn. Is er een afwijking dan nemen we ook direct actie. Zelf gebruik ik ook meetmiddelen, beschermende kleding en indien nodig ademhalingsbescherming, die standaard tot mijn geavanceerde uitrusting behoort. Het geeft mij een veilig gevoel dat mijn omgeving en ik te midden van complexe bodemsaneringsprojecten geen gevaar lopen.'

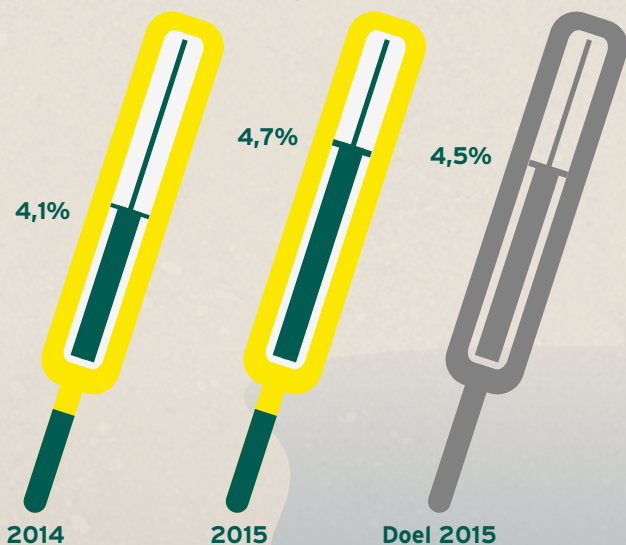
KPI MEDEWERKER

HOE GOED ZORGEN WIJ VOOR ONZE MENSEN?

Wij zorgen goed voor onze medewerkers,
maar het kan beter!

Ziekteverzuim

Als percentage beschikbare capaciteit van medewerkers die verloren is gegaan vanwege ziekteverzuim



Kennisuitwisseling in 2015

Aantal stagiairs per divisie	2015	Doel 2015
Infra	61	3
Bouw en Vastgoed	61	3
Advies en Diensten	4	3
Facilitaire Bedrijven	1	3
Holding	0	3
Totaal	127	15

* HBO/ WO niveau
(> 1 maand stage) min. 3 per jaar

Opleidingsinvestering

Totale kosten in % van de totale loonsom	2014	2015	Doel 2015
Infra	0,5	1,2	1,3
Bouw en Vastgoed	1,0	1,4	1,0
Advies en Diensten	0,9	1,0	1,0
Facilitaire Bedrijven	1,4	1,5	1,0
Holding	0,7	1,9	1,0
Gemiddeld	0,8	1,3	1,0

In ons Human Resources-beleid besteedt Dura Vermeer veel aandacht aan het terugdringen van het ziekteverzuim, het verbeteren van onze prestaties door meer scholing en opleiding en het aantrekken van nieuwe (jonge) medewerkers. Onze doelstellingen zijn een maximaal ziekteverzuimpercentage van 4,5%, minimaal 15 stagiairs op hbo- en wo-niveau per jaar en een opleidingsinvestering van 1,0% van de totale loonsom.

In 2015 is het ziekteverzuimpercentage gestegen tot 4,7% waarmee de doelstelling net niet is gehaald. Onze medewerkers zien wij als onze belangrijkste bouwsteen voor ons ondernemerschap. Ziekteverzuim moet te allen tijde worden voorkomen. Aangezien het percentage te hoog is, zullen wij het komende jaar verder inzetten op de verbetering van de vitaliteit en het intensiever begeleiden van lang en kort verzuim. Ziekteverzuim leidt niet alleen tot onnodige kosten, maar kan ook een negatief effect hebben op het werkplezier van onze medewerkers.

Scholing en opleiding kunnen eveneens bijdragen aan het verhogen van het werkplezier. Scholing vindt enerzijds plaats op basis van de verplichte opleidingen (veiligheid), maar ook op basis van nieuwe manieren van werken zoals digitalisering (BIM). In 2015 bedroeg onze opleidingsinvestering 1,3% van de totale loonsom, waarmee de doelstelling is behaald. In 2016 zullen we verder investeren in scholing en opleiding, waarbij de focus ligt op leiderschap en LEAN denken en doen.

In ons streven om meer jongeren aan te trekken en daarmee vergrijzing tegen te gaan zijn we in 2015 ruimschoots geslaagd. In totaal mochten wij 127 stagiairs uit hbo en wo verwelkomen, waar de doelstelling 15 per jaar is. De hiervoor gevoerde campagne heeft haar vruchten afgeworpen. Gezien de positieve samenwerking met onderwijsinstellingen, het aantal gastcolleges, introducties, platforms en innovatieve pilots kunnen we concluderen dat ons imago stijgende is onder jongeren. In 2016 gaan we deze studenten meer monitoren om hen ook daadwerkelijk een carrière te kunnen aanbieden.

In het project Parkeergarage Lammermarkt staat persoonlijke groei, ontwikkeling, teamgeest en werkplezier van medewerkers centraal. We zijn trots dat dit een belangrijk aandachtspunt is voor de projectdirectie.



**PETER GOSSINK, PROJECTDIRECTEUR
PARKEERGARAGE LAMMERMARKT, LEIDEN
DURA VERMEER DIVISIE INFRA GROTE PROJECTEN**

'MIJN PERSOONLIJKE UITDAGING IS OM DE MENSEN EEN STAP VERDER TE BRENGEN'

'Mijn persoonlijke uitdaging bij een bouwproject is dat mensen stappen vooruit maken en zich verder ontwikkelen. Ik vind namelijk dat iedereen moet groeien binnen een project.'

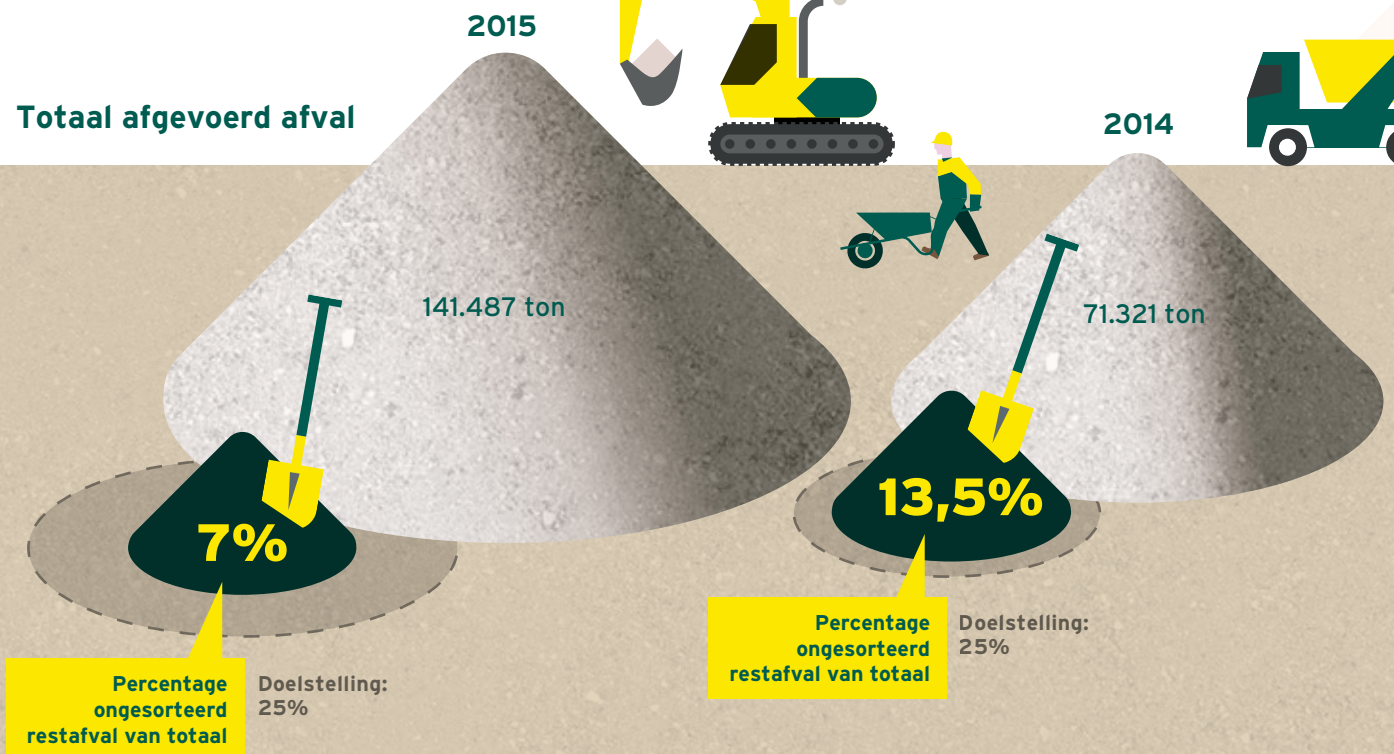
'Aangezien ik veelal werkzaam ben in projecten, waarvoor iedere keer in feite een geheel nieuwe organisatie moet worden opgetuigd en het merendeel elkaar niet kent, schenk ik veel aandacht aan de teamsamenstelling. Als je wilt dat mensen tot hun recht komen en op de juiste plek zitten om te kunnen groeien dan is het belangrijk om te weten wat hun achtergrond is, welke kant ze op willen en wat hun ambities zijn. Ik ondersteun dat met gesprekken en opleidingsmogelijkheden. Zo leiden we mensen met de passende ambitie op tot het juiste niveau. Ook al is het een tijdelijk team of een functie die ze niet als lid van het projectteam vervullen. Als ik hen later tegenkom en ze hebben daadwerkelijk de volgende stap gezet in hun carrière dan voel ik mij trots.'

KPI MATERIALEN EN AFVAL

HOE MILIEUBEWUST ZIJN WIJ?

Wij hebben meer afval en zijn in staat om dit steeds beter te scheiden.

Totaal afgevoerd afval



Totaal afgevoerd afval per divisie in tonnen en percentage

	2014	%	2015	%
Infra	55.416	77,4	126.929	89,7
Bouw en Vastgoed	15.150	21,5	13.943	9,9
Overig	755	1,1	615	0,4
Totaal	71.321	100,0	141.487	100,0

Percentage ongesorteerd restafval per divisie

	2014	2015	Doel 2015
Infra	2,7	1,6	7
Bouw en Vastgoed	51,9	55,6	46
Advies en Diensten	36,6	21,9	0
Facilitaire Bedrijven	35,6	30,3	25
Holding	53,0	0,0	15
Gemiddeld	13,5	7,0	25

Het beleid van Dura Vermeer rondom materialen en afval concentreert zich op het reduceren van afval en het stimuleren van hergebruik. De doelstelling om de hoeveelheid ongesorteerd afval (oftewel bouw- en sloopafval) ten opzichte van de totale hoeveelheid afval te reduceren bedraagt 25%.

De doelstelling ongesorteerd afval is in 2015 met 7% ruimschoots gerealiseerd. De hoeveelheid afval is met 141.487 ton echter enorm gestegen ten opzichte van 2014. Hiervan is 9.936 ton ongescheiden afgevoerd. Dit is een verdubbeling van de totale hoeveelheid afval ten opzichte van 2014.

Deze verdubbeling wordt voornamelijk veroorzaakt door Dura Vermeer Infrastructuur, die grote hoeveelheden steenachtig puin heeft afgevoerd. Dit ligt aan het type projecten van dit bedrijfsonderdeel. De divisie Infra produceert bijna 90% van de totale hoeveelheid, maar heeft ook het hoogste percentage scheiding toegepast, namelijk 98,4%. Dit is te verklaren door de vele monostromen afval bij deze divisie.

De divisie Bouw en Vastgoed heeft relatief minder afval, te weten 13.943 ton. Hiervan wordt iets minder dan de helft, te weten 44,4% gesorteerd. Veel afvalstromen hebben betrekking op renovatieprojecten. Bij die projecten komt veel afval vrij door sloopwerkzaamheden en is het lastig maar niet onmogelijk om afval goed te scheiden. Het probleem van goede afvalscheiding bij renovatieprojecten zullen we verder onderzoeken om vast te stellen welke mogelijkheden er zijn om verdere scheiding te realiseren.

De verbetermaatregelen voor 2016 zijn tweeledig en concentreren zich op het verder reduceren van afval en stimuleren van hergebruik. De reductie van afval draagt bij aan minder kosten, wat zich vertaalt in een beter projectresultaat. Door anderzijds hergebruik te stimuleren wordt de hoeveelheid afval minder en ook de CO₂ uitstoot lager. De uitstoot door grondstofwinning, transport en verwerking is aanzienlijk lager door toepassing van hergebruikte materialen dan door toepassing van nieuwe materialen. Daarnaast zal de inkoop verder dalen, wat het projectresultaat eveneens ten goede zal komen.

Al met al betekent het inzetten op deze doelstellingen een aanzienlijke verbetering van milieu en projectresultaat. Dit zien we ook aan het project Onderhoud Almere, waar wij beton hergebruiken voor nieuwe fietspaden en met trots een bijdrage leveren aan de duurzaamheidsambities van opdrachtgever Gemeente Almere.



**MARTIN MEIJER, UITVOERDER
DURA VERMEER INFRASTRUCTUUR NOORD WEST**

'VAN OUD NAAR NIEUW MET DEZELFDE MATERIALEN'

'Ik ben er trots op dat het bij Dura Vermeer beleid is dat we afval en materialen die vrijkomen op de bouwplaatsen zo veel mogelijk recycleren. Nog mooier vind ik het als we hiermee ook onze opdrachtgevers kunnen helpen, zoals bij Gemeente Almere. Haar ambitie is om zoveel mogelijk milieuvriendelijk en met gesloten kringlopen te werken.'

'Voor Almere hebben we nieuwe fietspaden aangelegd van zogenoemd regeneratiebeton. Hierin zijn zoveel mogelijk materialen van de oude fietspaden opnieuw ingezet. Denk aan de fundering of het verwerken van de oude asfaltlaag tot grondstof voor "nieuw" asfalt. Technisch is het nog niet mogelijk om een goede kwaliteit beton te produceren van 100% "oud" materiaal, zonder combinatie van gerecycled en traditioneel beton. Maar we hebben hier het best mogelijke resultaat behaald. En dat voor de kwaliteit en de prijs van een betonpad zonder gerecycled materiaal.'

KPI ENERGIE, CO₂, LUCHTKWALITEIT

HOE VERVUILEND ZIJN WIJ?

Onze bijdrage aan een gezond leefklimaat neemt steeds verder toe.

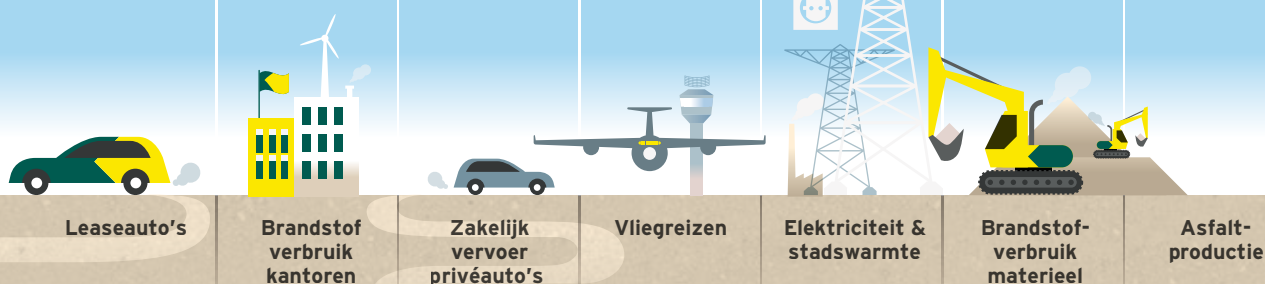
In 2015 heeft Dura Vermeer 15,3% CO₂ ton/FTE gereduceerd t.o.v. 2009.

Totale uitstoot van Dura Vermeer in 2015 is 11,23 CO₂ ton/FTE.

CO₂-Footprint 2014 uitstoot naar parameters (%)

	2015	48,1 ▼	10,8 ▲	0,6	0,1	1,7 ▼	9,1 ▼	29,6 ▲
2014	50,9		8,8	0,6	0,1	2	10,9	26,6

daling ▼ stijging ▲ t.o.v. jaar eerder



Hoeveelheid CO₂ uitstoot mobiliteit

Overschrijding prodrive norm in %	2014	2015	Doel 2015
Infra	14	12	9
Bouw en Vastgoed	13	14	9
Advies en Diensten	15	13	9
Facilitaire Bedrijven	20	15	9
Holding	16	13	9
Gemiddeld	14	13	9

Hoeveelheid CO₂ uitstoot per emissie

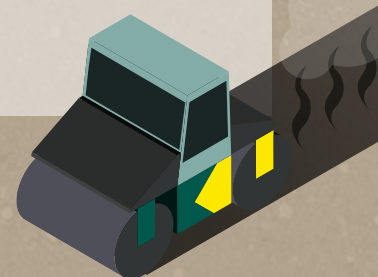
In ton CO ₂ /FTE	2014	2015
Leaseauto's	13026	12510
Asfalt	6813	7698
Brandstofverbruik kantoren	2250	2799
Brandstofverbruik materieel	2790	2362
Elektriciteit	523	443
Zakelijk vervoer privéauto's	150	166
Vliegereizen	18	17
Stadswarmte	11	6
Airco vestigingen	0	0

CO₂ reductie

In % reductie CO ₂ /FTE t.o.v. 2009	2014	2015
Infra	17,1	13,5
Bouw en Vastgoed	44,1	37,2
Advies en Diensten	-5,1	4,9
Facilitaire Bedrijven	-10,6	-12,7
Holding	15,2	26,4
Gemiddeld	17,8	15,3

KPI CO₂ reductie

in %	2014	2015	Doel 2015
Reductie asfaltproductie	12,5	-17	1



Onze eigen mobiliteit (lease-auto's) en onze asfalt-centrales zijn de grootste veroorzakers van CO₂ uitstoot bij Dura Vermeer. Voor mobiliteit is de doelstelling om de hoeveelheid CO₂ met 9% te reduceren ten opzichte van de Prodrive norm (= de fabrieks-norm voor auto's plus 10%). Voor asfaltcentrales geldt een reductie van 1% ten opzichte van de totale uitstoot per gemiddelde FTE.

Zowel op reductie CO₂ uitstoot 'mobiliteit' als op reductie CO₂ uitstoot 'asfaltcentrales' zijn in 2015 genoemde doelstellingen niet gerealiseerd. Kijkend naar het totale resultaat ten opzichte van referentiejaar 2009 is een reductie gerealiseerd van 15,3%, hetgeen positief is. We zien wel dat de totale uitstoot van 11,23 ton/ FTE in 2015 met 3,1 % is gestegen ten opzichte van 10,89 ton/ FTE in 2014.

De absolute uitstoot is met 1,6% toegenomen van 25.581 ton naar 25.999,88 ton. De stijging in ton/FTE is deels te verklaren door de afname in FTE (van 2348 FTE in 2014 naar 2315 FTE in 2015) en een hogere omzet bij de divisie Bouw en Vastgoed. Dit heeft geleid tot meer projecten en daarmee een groei van het aantal ketenparken op de bouwplaats, waardoor het elektriciteitsverbruik is gestegen.

De CO₂ uitstoot door asfaltcentrales is gestegen met 13% van 6813,2 ton in 2014 naar 7698,2 ton in 2015. De verklaring hiervoor ligt bij een groter gebruik van oud asfalt als grondstof voor nieuw asfalt om hergebruik mogelijk te maken. Hierdoor is meer verhitting noodzakelijk waardoor meer gas is verbruikt. Ten opzichte van 2014 is 25.000 ton meer van dit soort asfalt geproduceerd in 2015. Voor de gehele asfaltketen is dit gunstig. In 2016 gaan we de CO₂ uitstoot in de gehele keten meten om vast te stellen in hoeverre hergebruik van asfalt bijdraagt aan onze CO₂ reductie.

De reductie van CO₂ uitstoot door mobiliteit is in 2015 blijven steken op 1%, waardoor we hoger uitkomen dan de doelstelling van 9%. Positief is dat we sinds 2011 wel een reductie in absolute uitstoot CO₂ door mobiliteit hebben gerealiseerd, namelijk 15% (2011-2015). Tevens is ook een reductie in absolute uitstoot gerealiseerd ten opzichte van 2014, namelijk 4%. De maatregelen 'Fuel Battle' en 'Monitoring van Prodrive gegevens' lijken aan te slaan, maar worden nog niet ten volle benut. In 2016 komt meer aandacht voor trainingen en sturing op het monitoren van Fuel Battle resultaten.

Tot slot zien we dat de projecten nog onvoldoende baat hebben bij de aanpak van CO₂ reductie. Voor 2016 komt een plan voor het verder terugdringen van transporten, meer hergebruik van materialen en efficiënt toepassen van bouwlogistiek. Goed voorbeeld van CO₂ reductie is ons project DIFFER, waar we trots zijn op het behaalde BREEAM-certificaat, wat indirect bijdraagt aan CO₂ reductie.



**BART SIMMELINK, MANAGER BIM
DURA VERMEER BOUW ROSMALEN**

'OOK DUURZAAMHEID GAAT 3D'

'Ik ben er trots op dat onze opdrachtgever DIFFER bij de nieuwbouw van hun onderzoeksinstituut ons de gelegenheid heeft gegeven om als innovator en BIM-pionier aan de slag te gaan. Het heeft ons veel gebracht. We hebben grote stappen kunnen maken met het werken in BIM (Bouw Informatie Model) en duurzaamheidsbeoordeling-methode BREEAM, twee thema's die niet meer weg te denken zijn uit onze werkwijze.'

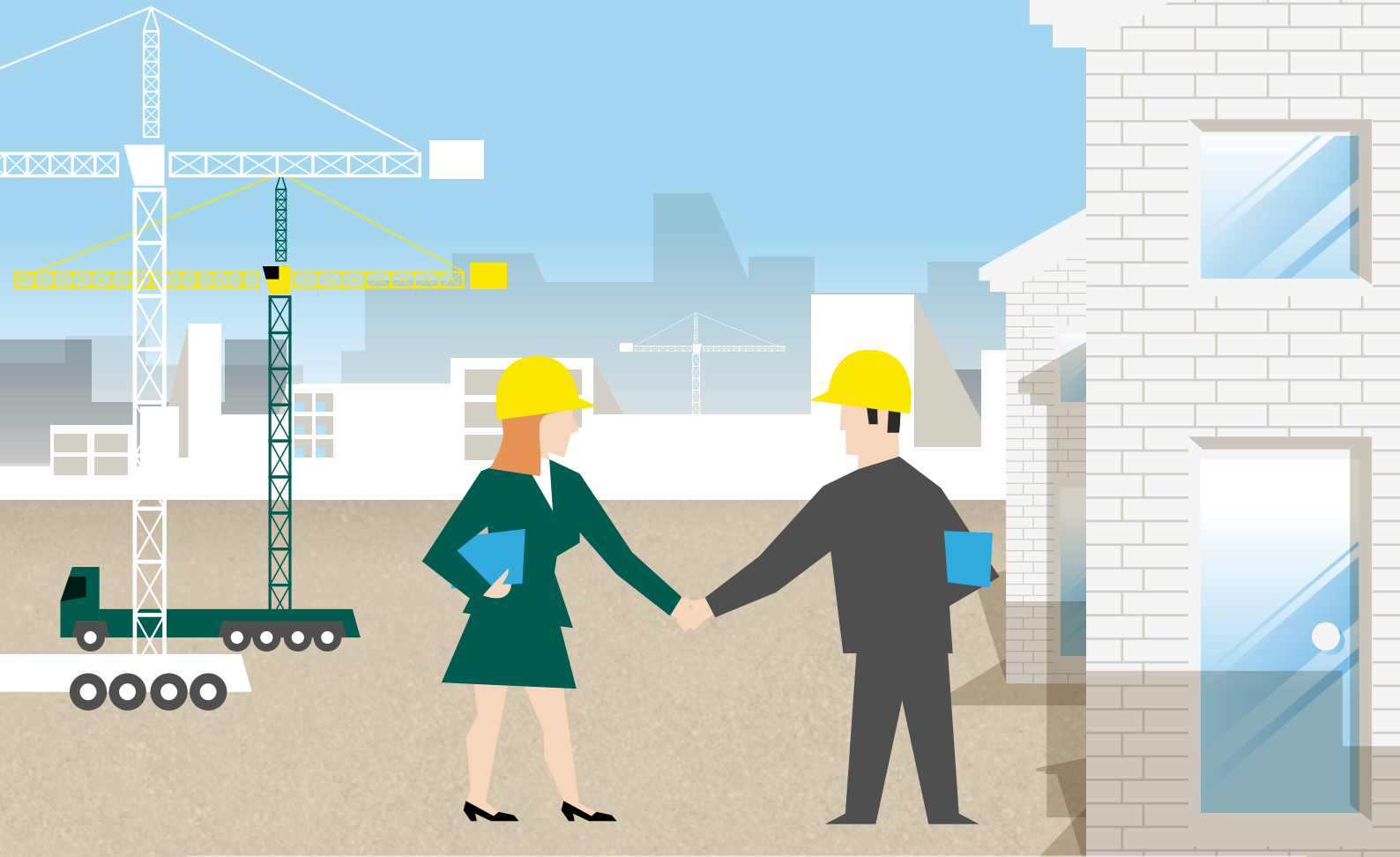
'DIFFER heeft ons vanaf het begin uitgedaagd om van hun oorspronkelijke wens, een duurzaamheids-certificaat BREEAM-NL Very Good, op te schalen naar een BREEAM-NL Excellent certificaat en is hiermee het eerste onderzoeksgebouw in Nederland met deze hoge duurzaamheidsscore. Het is geweldig dat we voor zowel het ontwerp als het opgeleverde gebouw dit certificaat hebben behaald.'

'Het volledige project is vanuit de ontwerpfase, integraal met de uitgangspunten vanuit BREEAM en input van onze partners, in een BIM uitgewerkt tot uiteindelijk as-built niveau. Slim, want hiermee kon DIFFER haar eigen installaties, naast de gebouwgebonden installaties, gemakkelijk inpassen in het ontwerp en het BIM inzetten voor beheer en onderhoud.'

KPI KLANTTEVREDENHEID

HOE TEVREDEN IS ONZE KLANT?

95% van onze klanten is tevreden of meer dan tevreden.



Klanttevredenheid

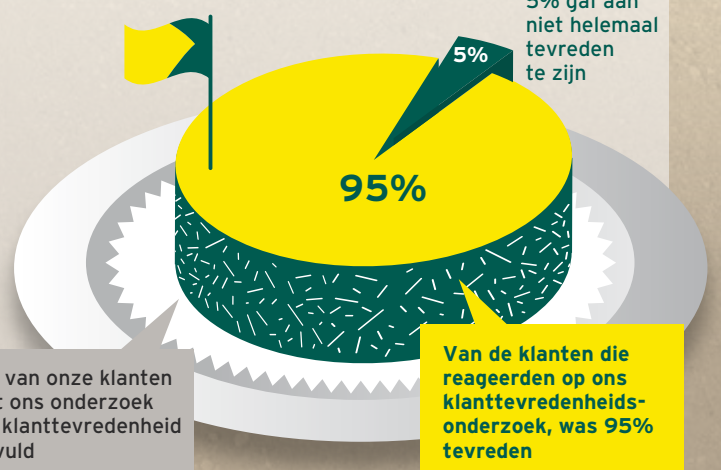
in %			Doel
	2014	2015	2015
Infra	94,5	96	85
Bouw en Vastgoed	95,1	92	81
Advies en Diensten	91,8	98	90
Facilitaire Bedrijven	-	-	-
Holding	-	-	-
Gemiddeld	93,8	95	85

Klantenloyaliteit

Volgens Net Promotor Score			Doel
	2015	2015	2015
Infra	65	50	
Bouw en Vastgoed	18	50	
Advies en Diensten	10	-	
Facilitaire Bedrijven	-	-	
Holding	-	-	
Totaal	45	50	

Betrokkenheid

in %			Doel
	2014	2015	2015
Infra	58	58	80
Bouw en Vastgoed	69	57	87
Advies en Diensten	53	38	60
Facilitaire Bedrijven	-	-	-
Holding	-	-	-
Gemiddeld	58	53	80



Het beleid van Dura Vermeer rondom klanttevredenheid rust op drie pijlers, te weten het percentage klanten dat aantoonbaar tevreden is, het percentage klanten dat respons geeft op ons klanttevredenheidsonderzoek en, tot slot, het inzichtelijk maken van de klantloyaliteit (NPS-score). De doelstelling voor klanttevredenheid bedraagt 85%, de doelstelling voor respons op klanttevredenheidsonderzoek bedraagt 80%. Voor het meten van klantloyaliteit bedraagt de doelstelling een NPS-score van 50.

De klanttevredenheid over 2015 bedroeg 95% tegenover 93,8% in 2014. Dit is een hoge score waar Dura Vermeer zowel trots als dankbaar voor is. De respons op de uitvraag van het klanttevredenheidsonderzoek is met 53% daarentegen beneden verwachting. Het doel is om de klanttevredenheidsonderzoeken gedurende projectuitvoering uit te vragen en niet meer na afloop van het project. Tevens zullen we de enquête niet alleen meer online uitvragen, maar vooral proberen om samen met de klant de vragen in te vullen. Zo kunnen we tijdens de samenwerking van elkaar leren en het proces gezamenlijk verbeteren. Doel is een open communicatie en het sneller voldoen aan elkaars verwachtingen.

De prestatie-indicator klantloyaliteit geeft aan hoe vaak onze klanten Dura Vermeer willen aanbevelen in hun netwerk. De score van Dura Vermeer is met 45 positief. Dit houdt in dat er meer klanten zijn die Dura Vermeer zullen aanbevelen dan dat er klanten zijn die dit niet zullen doen. Aangezien dit een nieuwe KPI is, die we nog niet eerder hebben gemeten, zijn we ondanks het niet behalen van de doelstelling gevleid door de vele klanten die ons wel aanbevelen.

Het klantgericht denken en handelen en de samenwerking met de klant begint al in onze tenderfase. Op ons project Verbreding N279 in 's-Hertogenbosch zijn wij trots dat we met dit uitgangspunt zijn gestart. We zetten de uitdagingen van de klant om in kansen en mogelijkheden, zoals bijvoorbeeld een reistijdverbetering voor weggebruikers.



ILSE VAN DER HOEVEN, PROCESMANAGER
DURA VERMEER DIVISIE INFRA GROTE PROJECTEN

'BVP: VERLIEFD, VERLOOFD, GETROUWD'

'Bij een Best Value Procurement (BVP)-contract draait het er niet om de goedkoopste oplossing aan te bieden, maar om vanuit de expertrol de beste oplossing voor de klant aan te dragen. Het BVP-traject voor de reconstructie van de N279 tussen 's-Hertogenbosch en Veghel gaf ons ruimte om kansen in te dienen. Zo boden wij al binnen drie maanden na gunning reistijdverbetering aan, terwijl dat het einddoel was. Zo iets maakt trots, want de klant krijgt meer dan hij heeft gevraagd.'

'Uiteraard kan dit alleen als je het BVP-gedachtegoed richting de klant goed duidelijk kan maken. Het is te vergelijken met een huwelijk. Je wordt verliefd op basis van de aanbieding en de tender-interviews. Je raakt verloofd in de concretiseringsfase, waarin je behoeftes verifieert en actief informatie uitwisselt. Als er genoeg vertrouwen is, trouw je bij gunning om er samen een mooi en succesvol project van te maken, waarbij je gelijk de diepte in kan gaan.'

KPI INNOVATIES

HOE VERNIEUWEND ZIJN WIJ?

We hebben veel innovaties, maar de bijdrage aan de maatschappij kan duidelijker.

Belangrijkste innovaties van 2015

1 Stroomversnelling
Hoe krijgen wij huurwoningen energieneutraal?

2 Vriesvoegen
In de ondergrondse parkeergarage Leiden

3 Macro stabiliteit
Dijken en stabiliteitskolommen

4 WBO
Woningen bouwen en slopen in 20 dagen



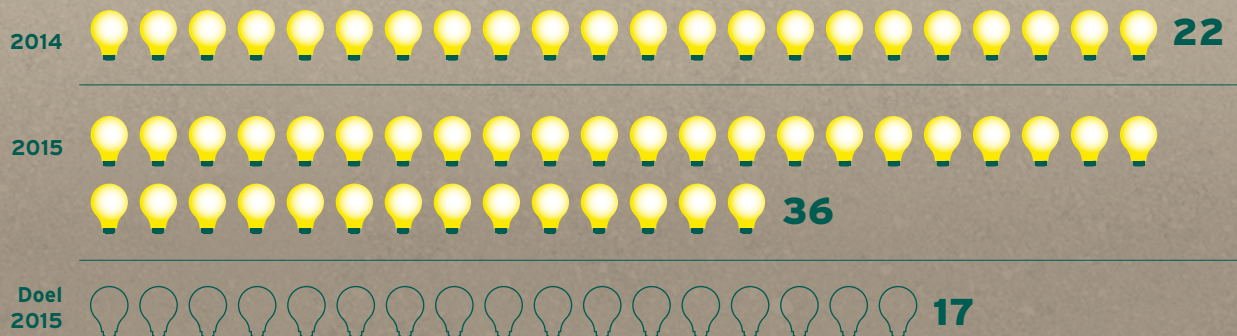
5 De Verbetermeter
Opvolging en monitoren van ideeën en verbeteringen

6 In situ
Bodemsanering met stoom

7 Licht
Aanpassing van Tube-lights naar LED

8 Off-the-grid
Basisstation voor aansturing machinemodellen grondwerk

Aantal innovaties per jaar



Voor Dura Vermeer is innovatie de basis voor continuïteit. Bij Dura Vermeer gaan innovaties veelal hand in hand met technologische ontwikkelingen, zoals de introductie van apps, het werken met BIM (Bouw Informatie Model), de toepassing van Virtual Reality op projecten en het tegengaan van de papierstroom door digitalisering. De doelstelling van het aantal ingevoerde innovaties bedraagt 17 per jaar.

De doelstelling voor 2015 is met 36 benoemde innovaties ruimschoots behaald. In 2014 waren het nog 22 innovaties. Het innovatieve vermogen van Dura Vermeer groeit en wordt jaarlijks groter, kunnen we concluderen.

Naast de technologische ontwikkelingen zien we ook innovatie toegepast in projecten, producten en processen. Een aantal voorbeelden is:

- Stroomversnelling: hoe krijgen wij sociale huurwoningen energieneutraal zonder dat de huurkosten hoger worden
- Vriesvoegen in de ondergrondse parkeergarage Lammermarkt Leiden
- Vergroten macro-stabiliteit van dijken; stabiliteitskolommen
- WBO: Woningen bouwen en slopen in 20 dagen
- De Verbetermeter
- In situ bodemsanering met stoom
- Overgang van tube-lights naar LED-verlichting
- Off-grid basisstation voor aansturing machinemodellen ten behoeve van grondwerk

Genoemde innovaties en initiatieven zijn nog maar een greep uit de 36 gerealiseerde innovaties. Dura Vermeer laat hiermee zien dat wij kunnen en willen innoveren. Echter ook hierin kunnen wij verbeteren, zoals de invoering van een centraal coördinatiepunt voor innovaties, waardoor meer synergievoordelen voor zowel de gehele organisatie als projecten te behalen zijn.

Wat aan deze verbetering zal bijdragen, is de MVO/duurzaamheids Innovatieprijs van Dura Vermeer, die in 2015 voor het eerst is geïnitieerd. Iedere medewerker van Dura Vermeer kon een innovatief idee aanleveren. In totaal zijn 55 ideeën ingeleverd en is aan één idee de hoofdprijs uitgereikt. De meeste ideeën hadden betrekking op bestaande duurzame ontwikkelingen of hadden het karakter van 'waarom hebben we dat nog niet eerder gedaan'. Deze ideeën zijn nu gebundeld om deze in 2016 en verder wel een kans te kunnen geven. Wat we ook een kans gaven, is de toepassing van Virtual Reality. Op ons project De Nieuwe Vogelbuurt in Vlaardingen zijn we er trots op dat we hiermee een grote bijdrage hebben kunnen leveren aan de woonbeleving van kopers van onze woningen.



WENNY HAU, JUNIOR PROJECTMANAGER
DURA VERMEER BOUW ZUID WEST

'STEL VIRTUEEL JE NIEUWE HUIS SAMEN'

'Mensen kopen nu een woning nog voornamelijk aan de hand van artist impressions en 2D-plat-tegronden. Ze kunnen zich moeilijk een beeld van de nieuwe woning vormen. We hebben nagedacht over hoe we meer woonbeleving mee kunnen geven en zijn aan de slag gegaan met Virtual Reality. Onze oplossing: een Virtual Reality-bril.'

'We hebben de bril voor het eerst toegepast bij de verkoop van de eerste fase van De Nieuwe Vogelbuurt in Vlaardingen. De reacties zijn super. Dat stemt mij trots. Mensen hebben het gevoel alsof ze in de nieuwe woning staan. Ze krijgen veel meer beleving van ruimte en kunnen nu pas echt de mogelijkheden van de woning zien. Virtueel loop je door de ingerichte woonkamer, keuken, badkamer, slaapkamer en tuin. Je ziet letterlijk het verschil tussen wel of geen aanbouw. De volgende stap is om samen met de kopers hun woning in te delen en in te richten. Een dakkapel, dubbele deuren of een hoekkeuken? Door middel van de Virtual Reality-bril kunnen we alle mogelijkheden laten ervaren.'

KPI KETENSAMENWERKINGEN

HOE GOED WERKEN WIJ SAMEN?

We zoeken de samenwerking met onze stakeholders steeds vaker op.

Aantal opgezette duurzame ketens in 2015

Aantal opgezette duurzame ketens per divisie

	2014	2015	Doel 2015
Infra	8	7	1
Bouw en Vastgoed	5	8	1
Advies en Diensten	0	4	1
Facilitaire Bedrijven	0	0	1
Holding	0	1	0
Totaal	13	20	4



Zonder ketensamenwerking worden innovaties en initiatieven niet ontwikkeld of komen deze niet verder. Dat is de visie van Dura Vermeer achter het aangaan van ketensamenwerking. De doelstelling is om jaarlijks minstens 4 ketensamenwerkingen aan te gaan.

Dura Vermeer is enthousiast over ketensamenwerking en werkt graag samen met diverse partners om meer resultaat op gebied van duurzaamheid en innovatie te behalen. Om deze reden investeren wij al jaren in ons netwerk en relaties en geven wij start-ups een kans.

In 2015 zijn er 20 ketensamenwerkingen tot stand gebracht in vergelijking met 13 in 2014, drie keer meer dan de doelstelling. De volgende ketensamenwerkingen zijn hierin opvallend:

- VOBN Beton Bewust
- Asfaltketen
- TenneT
- Dijkzone Alliantie
- Woningcorporatie De Sleutels in Leiden
- Woningcorporatie Ymere in Amsterdam
- Zorggroep Amstelring in Amsterdam
- Samenwerkingsverband iNFRANEA
- Samenwerkingsverband Bouwend Nederland

Dura Vermeer en Ymere werken al een aantal jaren in ketensamenwerking samen. Beide organisaties werken aan een hogere kwaliteit en huurderstevredenheid tegen lagere kosten, zonder dat dit ten koste gaat van het rendement en de continuïteit van de ketenpartners. Trots zijn we op de bereikte (duurzaamheids-) resultaten en de gezamenlijke wil om van deze samenwerking een groot succes te maken.



**ELIES KOOT, PROJECTMANAGER CO-MAKING
DURA VERMEER BOUW HEYMA**

'VROEGER WAS KENNIS MACHT, NU IS KENNIS DELEN MACHT'

'Ik vind het stoer dat woningcorporatie Ymere en Dura Vermeer een exclusieve lange termijn samenwerking aan hebben gedurfd: in ketensamenwerking is het doel een hogere kwaliteit en huurderstevredenheid te realiseren tegen lagere kosten én voor alle ketenpartners een beter rendement en continuïteit te waarborgen.'

'Ik geloof erin dat wij de klantvraag van Ymere door op deze manier samen te werken veel beter kunnen bedienen. Dat behoeft wel een andere mentaliteit en het vraagt om volharding. Maar het geeft ruimte om te experimenteren en te innoveren en dat is uniek en vernieuwend. Ik ben er trots op dat ik hier mijn steentje aan kan bijdragen. Nu leren we elkaar als bedrijf pas echt goed kennen, heerst er een open sfeer en werken we in vaste teams samen. Door de lange termijn relatie hebben we de tijd en ruimte om continu te verbeteren en er als organisaties beide beter van te worden. Als je iedere keer opnieuw het wiel moet uitvinden, zijn optimalisaties relatief en blijft de toegevoegde waarde die je levert tot een minimum beperkt.'

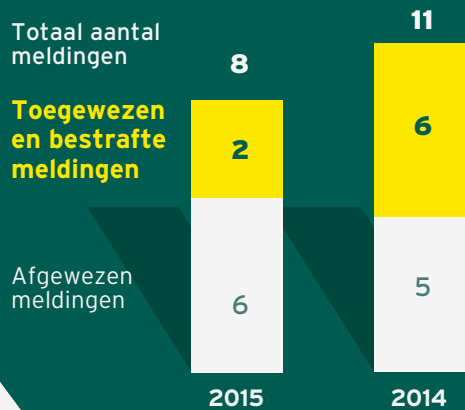
KPI INTEGRITEIT

HOE INTEGER ZIJN WIJ?

Onze integriteit is voor ons erg belangrijk, maar het kan altijd beter.



Aantal gemelde onregelmatigheden



Doelstelling: 0

Terechte en bestrafte meldingen per divisie

	2014	2015	Doel 2015
Infra	3	1	0
Bouw en Vastgoed	2	0	0
Advies en Diensten	0	0	0
Facilitaire Bedrijven	1	0	0
Holding	0	1	0
Totaal	6	2	0

Integriteit betekent voor Dura Vermeer transparant en eerlijk handelen, vertrouwen geven én krijgen en het scheppen van een open cultuur. Het niet-naleven van onze normen en waarden en onze Gedragscode zal altijd worden gesignaleerd, maar nooit worden getolereerd. Elke melding nemen wij serieus evenals een onderzoek naar feiten en/of oorzaken. Onze doelstelling is te streven naar 0 overschrijdingen van onze Gedragscode.

In 2015 hebben wij in totaal 8 meldingen ontvangen, waarvan naar het oordeel van onze compliance officer 2 terecht. In 2014 waren dit er nog 6. Naast deze daling zien wij de aard van de meldingen wijzigen. Van frauduleuze handelingen is een verschuiving zichtbaar naar meldingen betreffende niet sociale gedragsvormen. In 2015 betreft dit voornamelijk ongepast gedrag in het verkeer naar andere weggebruikers. Deze meldingen worden allen serieus onderzocht en opgevolgd, echter houden wij deze buiten de scope van Integriteit.

De afname van het aantal meldingen (terecht danwel onterecht) lijkt een goede trend. Echter dit mag niet betekenen dat er zaken niet meer worden gemeld. Het kunnen melden en weten waar de meldpunten zich bevinden, is belangrijk om onze normen en waarden hoog te kunnen houden. 2016 staat dan ook in het teken van het geven van informatie aan onze medewerkers en omgeving en het zorgdragen voor een open cultuur, waarin vertrouwen en transparantie expliciet worden ingevuld. Anderzijds: minder meldingen geven daarentegen juist de positieve trend aan die Dura Vermeer heeft ingezet.

In 2016 zetten we in op het nog meer bewerkstelligen van een open cultuur op onze projecten. Niet alleen elkaar aanspreken op onze normen en waarden, maar ook terugkoppeling krijgen van onze omgeving, onze stakeholders en de maatschappij moeten hieraan bijdragen. Op onze projecten hebben wij geleerd dat open communicatie de sleutel is tot een succesvolle samenwerking. Op elk project is dat weer een uitdaging.

Op ons woningrenovatieproject Paddepoel in Groningen kunnen we op dit gebied echt van een succes spreken. Trots zijn wij op het bereikte draagvlak voor onze renovatiewerkzaamheden onder bewoners. Zij weten ons te vinden en wij nemen hier de tijd voor. Een betere samenwerking hadden wij ons niet kunnen wensen.



**JEROEN DE BLOK, JUNIOR PROJECTMANAGER
DURA VERMEER ONDERHOUD EN RENOVATIE
HENGLO**

'100% DRAAGVLAK VOOR JE DUURZAME VERBETERING'

'Een renovatie is ingrijpend. Zowel voor opdrachtgever als huurder. De laatste wil weten wat hem te wachten staat, wat het oplevert en wat het kost. Aandacht geven aan de sociale kant van een renovatie is daarom ontzettend belangrijk. Persoonlijk, betrokken en integer. Je wilt 100% draagvlak bereiken voor je plan.'

'Bij de 48 energie-onzuinige huurwoningen die we in de Groningse wijk Paddepoel in het kader van de Stroomversnelling hebben getransformeerd tot O-op-de-meter-woningen hebben we ook de sociale rol op ons genomen. Vanaf het eerste contact met de huurder tot aan begeleiding in energieverbruik na de aanpassingen.'

'We zijn gestart met informatiebijeenkomsten en persoonlijke huisbezoeken waar we het renovatieplan en het O-op-de-meter-principe hebben uitgelegd. Een verbouwing brengt vooraf altijd onrust bij de huurders met zich mee. Ik ben er trots op dat we veel waardering en begrip hebben gekregen voor onze aanpak.'

DURA VERMEER GROEP NV

Dura Vermeer Groep NV
Rotterdam Airportplein 21
3045 AP Rotterdam
Postbus 11267
3004 EG Rotterdam
T (010) 280 87 00

info@duravermeer.nl

> DURAVERMEER.NL