



Communicatie plan

KAM

Titel	Communicatieplan KAM
Status	Definitief
Versie	Versie 3.1
Auteur	Pieterneel Beuzekom
Datum	04-09-2017

Wijziging	
Auteur	Pieterneel Beuzekom
Datum	16-4-2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Document historie	2
1. Introductie	3
1.1. Doel Communicatieplan	3
2. Communicatiedoel	4
2.1. Kennis (weten)	4
2.2. Houding (vinden)	4
2.3. Gedrag (doen)	4
3. Doelgroepen	5
3.1. Interne doelgroepen	5
3.2. Externe doelgroepen.....	5
4. Boodschap	6
4.1. Interne boodschap	6
4.2. Externe boodschap.....	6
5. Strategie	7
6. Middelen.....	8
6.1. Interne middelen.....	8
6.2. Externe middelen	8
7. Middelen, planning, verantwoordelijken	9
7.1. CO ₂ reductie	9
7.2. Kwaliteit en Continue verbetering.....	10
7.3. Veiligheid en gezondheid.....	10

Document historie

Versie	Datum	Auteur	Samenvatting wijzigingen
1.0	06-02-2017	P. Beuzekom	Communicatieplan Procesbeheer en KAM
2.0	04-09-2017	P. Beuzekom	Wijziging naar Communicatieplan KAM
3.0	05-02-2018	M. Hoefsloot	Aanpassing naar 2018
3.1	04-04-2019	P. Beuzekom	Aanpassing naar 2019 Term MVO veranderd in KAM, terminologie aangepast aan huidige visie team KAM, vermelde normeisen CO2 prestatieladder aangepast aan versie 3 CO2 prestatieladder.

1. Introductie

Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit in het DNA van Hollander Techniek. Onze bedrijfscultuur kenmerkt zich door een grote verbondenheid met medewerkers en hun achterban, de (lokale) samenleving en onze klanten. Het team KAM draagt verantwoordelijkheid voor een systematische communicatie over onderwerpen zoals Kwaliteit, Milieu, CO₂-reductie en Veiligheid.

1.1. Doel Communicatieplan

Het team KAM coördineert continue verbetering van kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid binnen Hollander Techniek. Het doel van dit plan is om op een geplande, gestructureerde, heldere en eenduidige manier te communiceren over deze 3 thema's, zowel intern als extern. Op een manier die past binnen de communicatie doelen en middelen van Hollander Techniek. Dit plan voldoet aan eisen 4.B.2, 5.B.2, 1C, 2C, 3.C.1, 3.C.2, 5.C.3 en 1D t/m 4D uit de CO₂-prestatieladder en hoofdstuk 7.4 uit ISO9001.

2. Communicatiedoel

Intern

Het doel van interne communicatie is om het bewustzijn en de betrokkenheid van onze medewerkers op het gebied van KAM en continue verbetering te vergroten en hen aan te sporen hieraan een actieve bijdrage te leveren.

Extern

Het doel van externe communicatie is het uitdragen van de maatschappelijke betrokkenheid van Hollander Techniek, als ook het vergroten van het bewustzijn en de betrokkenheid van de externe partijen bij KAM thema's, zodat ook zij een actieve bijdrage kunnen leveren.

Communicatie draagt bij tot bewustwording (kennis), veranderingsbereidheid (houding), en deelname aan verbetertrajecten (gedrag).

2.1. Kennis (weten)

Doelgroepen worden geïnformeerd over:

- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Verbeterprojecten
- Veiligheidsthema's
- Gewijzigde normen en wet- en regelgeving
- Het energiebeleid
- De CO₂-footprint
- Initiatieven en energiereductiekansen

2.2. Houding (vinden)

Doelgroepen worden overtuigd van:

- De waarde van (proces)verbetertrajecten
- Het belang van hun deelname daarin
- Het algemeen belang van CO₂-reductie en de te nemen initiatieven en doelstellingen
- Hun eigen taken en verantwoordelijkheden op het gebied van veiligheid

2.3. Gedrag (doen)

Doelgroepen worden aangespoord om:

- Actief mee te denken over verbeteringen, initiatieven en maatregelen
- Deel te nemen in verbetertrajecten
- De resultaten uit verbetertrajecten toe te passen
- Bij te dragen aan de CO₂-reductie doelstellingen van Hollander Techniek
- Het beleid rondom het energieverbruik zodanig uit te dragen dat er transparantie ontstaat naar de externe doelgroepen en zodat deze doelgroepen ook worden bewogen om het energieverbruik te reduceren.
- Actief verantwoordelijkheid te nemen voor veiligheid.

3. Doelgroepen

3.1. Interne doelgroepen

De interne doelgroep bestaat uit alle medewerkers van Hollander Techniek. Hollander Techniek kent vier vestigingen waar gezamenlijk c.a. 450 mensen werken. Het draagvlak voor continue verbetering en KAM ontstaat door alle medewerkers op de hoogte te brengen. Het onderscheid in de manier van communiceren is afhankelijk van de functie die wordt uitgeoefend en in de wijze waarop mensen zijn te bereiken. De interne doelgroepen kunnen hierdoor worden onderverdeeld in:

- Directie/ MT
- Medewerkers op kantoor (klanten- flex en basisteam)
- Medewerkers in de buitendienst

3.2. Externe doelgroepen

Met externe doelgroepen zal slechts gecommuniceerd worden over KAM thema's (CO₂-reductie, Veiligheid en gezondheid, etc.) en niet over interne verbetertrajecten. De externe doelgroepen bestaan uit de partijen die belang hebben bij KAM en de potentiële partners om mee samen te werken aan KAM. Deze kunnen worden onderverdeeld in:

- **Opdrachtgevers**
Opdrachtgevers zullen op het gebied van KAM steeds meer vragen van Hollander Techniek. Dit is merkbaar in aanbestedingstrajecten en bij gesprekken met klanten die reeds zeer bewust omgaan met deze thema's.
- **Leveranciers**
Leveranciers kunnen een bijdrage leveren aan KAM doelstellingen van Hollander Techniek. Bijvoorbeeld aan het CO₂-reductiebeleid dat Hollander Techniek heeft opgesteld. Om de leveranciers te betrekken, te informeren en aan te geven hoe zij kunnen participeren is het belangrijk een goede verstandhouding met hen te hebben.
- **Netwerken**
Door participatie in verschillende initiatieven en netwerken investeren wij in samenwerking. Wij delen onze eigen kennis en ervaringen en maken daar waar mogelijk gebruik van kennis die elders is ontwikkeld. De netwerken waarbij wij zijn aangesloten zijn vermeld in het document '3D1 Initiatieven Energiereductie'.
- **NGO's**
NGO staat voor een niet-gouvernementele organisatie. NGO's zijn organisaties die onafhankelijk zijn van de overheid en die zich op een of andere manier richten op een verondersteld maatschappelijk belang. NGO's hebben hiermee een maatschappelijk karakter en wenden invloed aan om beleid van overheden en het bedrijfsleven te veranderen. De NGO's waarmee we een relatie hebben staan beschreven in het document '3D1 Initiatieven Energiereductie'.
- **Overheden en overheidsinstellingen**
Overheden en overheidsinstellingen behoren tot de opdrachtgevers van Hollander Techniek. Maar binnen deze groep bestaat een additionele behoefte om contact te hebben met bedrijven die zich actief inzetten voor het milieu.

4. Boodschap

4.1. Interne boodschap

Er wordt gecommuniceerd over:

- Geplande, lopende en afgeronde verbetertrajecten
- Wijzigingen in het kwaliteitssysteem
- Veiligheidsthema's
- Het energiebeleid en de CO₂-footprint;
- De behaalde CO₂-reductie en de voortgang van de doelstellingen;
- Diverse lopende initiatieven om de CO₂-uitstoot te reduceren;
- De mogelijkheden voor individuele bijdrage(n) door medewerkers.

4.2. Externe boodschap

De externe doelgroep wordt geïnformeerd over:

- Het energiebeleid en de CO₂-footprint;
- De behaalde CO₂-reductie en de voortgang van de doelstellingen;
- Diverse lopende initiatieven om de CO₂-uitstoot te reduceren.

Ten aanzien van de interne- en externe communicatie heeft de afdeling Marketing & Communicatie een adviserende en faciliterende rol als het gaat om het schrijven van teksten of het organiseren van evenementen.

5. Strategie

Benadruk het persoonlijke belang

In de communicatie is het belangrijk om niet alleen het belang van continue verbetering en KAM voor de maatschappij of het bedrijfsresultaat te laten zien, maar ook om het persoonlijk belang te benadrukken. Daarom zal getoond worden wat het voordeel voor de doelgroep is.

Maak het tastbaar

Het energieverbruik en de omrekening naar CO₂-uitstoot kan een ingewikkeld concept voor de doelgroep zijn. Daarom is het belangrijk om het onderwerp tastbaar te maken. Om CO₂-reductie voor de doelgroep te laten spreken zal er gezorgd moeten worden voor relevante en concrete oplossingen.

Verbetertrajecten zullen zo veel mogelijk gecommuniceerd worden aan de hand van een persoonlijk verhaal.

Communiceer stapsgewijs

Een andere strategie is om als bedrijf te laten zien waar wij op dit moment mee bezig zijn en tegen welke eventuele problemen wij aanlopen. Dit betekent dat wij niet alleen vertellen wat er al is bereikt op het gebied van CO₂-reductie, maar ook wat we nog willen bereiken en op welke manier. Bedrijven hoeven niet alles honderd procent op orde te hebben voordat zij over hun inzet voor CO₂-reductie communiceren.

Immers, wanneer wij vroegtijdig met communicatie beginnen, kunnen medewerkers nog een bijdrage leveren in het proces. Om de mogelijkheden tot eigen bijdrage voor CO₂-reductie te promoten, zal de ideeënbus opnieuw worden aangekaart. Dit is het middel om medewerkers aan te zetten zelf met oplossingen te komen en om hun mening te laten horen.

Bovendien wordt vaak gezegd dat de kracht van de boodschap ligt in de herhaling. Stapsgewijs communiceren betekent vaak dat de boodschap beter wordt begrepen en onthouden.

Crossmedia

Voor een succesvolle communicatieboodschap wordt ervoor gekozen om een breed scala aan middelen in te zetten. De boodschap komt beter over als er verschillende middelen worden gebruikt die elkaar versterken. Een goede communicatiecampagne heeft echter altijd één of twee hoofdmiddelen. De rest van de middelen zal ter ondersteuning kunnen dienen.

In hoofdstuk 7 van dit plan wordt verder ingegaan op de gebruikte middelen.

Innovativiteit

Onze bedrijfsvoering wordt gekenmerkt door innovativiteit. Wij geloven erin dat wanneer een bedrijf niet innovatief is, externe doelgroepen zullen afhaken, omdat de producten of de bedrijfsvoering niet meer voldoen aan hun verwachtingen. Ook op het gebied van energieverbruik en CO₂-reductie willen wij graag onze innovativiteit inzetten om de doelgroepen te blijven boeien.

6. Middelen

6.1. Interne middelen

Hoofdmiddel:

- SharePoint
Op intranet is voor iedere medewerker informatie te vinden over KAM en de CO₂-prestatieladder. Hierop staat onder andere ons beleid, veiligheidsinfo, het energieverbruik en de CO₂-footprint. Daarnaast staan nieuwsberichten op de hoofdpagina en op de KAM-pagina.

Ondersteunende middelen:

- Kortsluiting
De Kortsluiting is het personeelsblad van Hollander Techniek waarin o.a. items op het gebied van duurzaamheid verschijnen.

6.2. Externe middelen

Hoofdmiddel:

- Bedrijfswebsite
Op onze bedrijfswebsite is algemene informatie te vinden over de CO₂-prestatieladder en een kort overzicht van onze CO₂-footprint. Daarnaast is het vanuit de prestatieladder een eis dat alle documenten worden geplaatst.

Ondersteunende middelen:

- Update
Ons klantenmagazine wordt als middel ingezet om onze externe doelgroep te informeren over onze inzet voor de CO₂-prestatieladder.
- Direct contact
Ook het directe contact met de externe doelgroep is heel erg belangrijk. Door onze interne medewerkers goed te informeren over ons energiebeleid en de reductiemogelijkheden, hopen wij dat zij deze informatie ook naar de externe doelgroep kunnen uitstralen. Bovendien wordt er direct contact gelegd door middel van netwerken en initiatieven waarin wij betrokken zijn. Op deze manier kan kennis worden verspreid.
- Externe media
Om onze externe doelgroep te informeren over duurzaamheid kan ook gebruik worden gemaakt van externe media, zoals het artikel in de Stentor waarin Erik Hollander aanhaalt dat het van belang is om duurzaamheid in je eigen bedrijfsomgeving te integreren.

7. Middelen, planning, verantwoordelijken

7.1. CO₂ reductie

Intern			
Middel	Boodschap	Verantwoordelijk	Planning
Beleidsverklaring Hollander Techniek	Kwalitatieve doelstellingen	Directie	1 x per 3 jaar
Actieplan CO ₂ - reductie Intranet	Kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen en maatregelen	KAM-Coördinator	Jaarlijks
Energie Audit Verslag Intranet	Inzicht in alle energiestromen die CO ₂ uitstoten	KAM-Coördinator	Jaarlijks
Rapportage Emissie Inventaris Intranet	Het omrekenen van energiestromen naar CO ₂ -uitstoot	KAM-Coördinator	Jaarlijks
CO ₂ -Footprint Intranet	Overzicht van de door ons uitgestoten CO ₂	KAM-Coördinator	Halfjaarlijks
Voortgangsrapportage Intranet	Stand van zaken met betrekking tot behalen doelstellingen	KAM-Coördinator	Halfjaarlijks
Nieuwsbericht SharePoint	Informatie op het gebied van CO ₂ - reductie + link naar nieuwste rapportages	KAM-Coördinator	Halfjaarlijks
Nieuwsbericht Kortsluiting	Informatie op het gebied van duurzaamheid	Afdeling Commercie	Periodiek
Extern			
Middel	Boodschap	Verantwoordelijk	Planning
Energie Management Actieplan Website Hollander Techniek	Informatie over het Energie Management Actieplan van Hollander Techniek	KAM-Coördinator	Jaarlijks
Initiatieven Energiereductie Website Hollander Techniek	Initiatieven door Hollander Techniek op het gebied van kennisdeling	KAM-Coördinator	Jaarlijks
Actieplan CO ₂ - reductie Website Hollander Techniek	Kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen en maatregelen	KAM-Coördinator	Jaarlijks
CO ₂ -Footprint Website Hollander Techniek	Overzicht van de door ons uitgestoten CO ₂	KAM-Coördinator	Jaarlijks
Voortgangsrapportage Website Hollander Techniek	Stand van zaken met betrekking tot behalen doelstellingen	KAM-Coördinator	Halfjaarlijks
Maatregelenlijst Website SKAO	Inzicht in maatregelen getroffen door Hollander Techniek	KAM-Coördinator	Jaarlijks
Verplichte internetpublicatie Website SKAO	Informatie over deelname aan sector-/ keteninitiatief	KAM-Coördinator	Jaarlijks
Nieuwsbericht Update	Informatie op het gebied van duurzaamheid	Afdeling Commercie	Jaarlijks

7.2. Kwaliteit en Continue verbetering

Intern			
Middel / Medium	Boodschap	Verantwoordelijk	Planning
Beleidsverklaring Intranet	Kwalitatieve doelstellingen	Directie	1 x per 3 jaar
KAM Jaarplan Intranet	Teamdoelstellingen	Team	Jaarlijks
KAM Jaarplan Intranet	Kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen en maatregelen	KAM-Coördinator	Jaarlijks
KAM Jaarrapport Intranet	Overzicht van resultaten	Team	Jaarlijks
Projectupdate SharePoint nieuwsbericht	Voortgang van verbeterprojecten	Team	Minimaal 1 x per kwartaal
Auditresultaten SharePoint nieuwsbericht	Verloop en resultaat externe audits	KAM-Coördinator	Jaarlijks
Extern			
Overzicht kwaliteitscertificaten Website	Beschikbaar stellen	KAM-Coördinator	Jaarlijks

7.3. Veiligheid en gezondheid

Intern			
Middel / Medium	Boodschap	Verantwoordelijk	Planning
Beleidsverklaring Intranet	Kwalitatieve doelstellingen	Directie	1 x per 3 jaar
Veiligheidsinstructie Toolboxinstructie	Operationele veiligheidsthema's	Operationeel leidinggevend	Maandelijks
KAM Jaarplan Intranet	Kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen en maatregelen	KAM-Coördinator	Jaarlijks
KAM Jaarverslag Intranet	Overzicht van resultaten	Directie	Jaarlijks
Veiligheidsupdate SharePoint nieuwsbericht	Actuele veiligheidsthema's binnen de organisatie	Team	Minimaal 2 x per kwartaal
Auditresultaten SharePoint nieuwsbericht	Verloop en resultaat externe audits	KAM-Coördinator	Jaarlijks
Extern			
Overzicht kwaliteitscertificaten Website	Beschikbaar stellen	KAM-Coördinator	Jaarlijks