

Jaarverslag 2017-2018

Maatschappelijk verantwoord ondernemen



Industrial Services our concern

Total Care



Klanttevredenheid

(waardering op schaal 1 tot 10)

8,3
2014: 8,2



Klanten als promotor

(als percentage totaal aantal klanten)

46%
2014: 38%



Klantretentie

(als percentage omzet 3 jaar geleden)

96,6%
2016: 97,3%

Met de aansluiting van Van Gansewinkel Industrial Services (VGIS) is het aantal klanten en de orderportefeuille van Reym in het afgelopen jaar met ongeveer 30 procent toegenomen. De integratie vergroot de flexibiliteit en ook is een aantal specialismen, zoals explosief reinigen, aan ons dienstenpakket toegevoegd. Als gevolg van de integratie is de diversiteit in onze klantportfolio sterk toegenomen. Vooral omdat VGIS het accent van de werkzaamheden op enkele andere gebieden had liggen dan Reym.

Ongeveer 45 procent van de relaties van Reym valt binnen het concept van Total Care. Hiermee ontzorgen wij klanten volledig door industriële reiniging, transport en afvalmanagement, inclusief de bijbehorende administratie, in één keer uit handen te nemen. De klanten van VGIS willen we het komend jaar laten kennismaken met dit succesvolle dienstverleningsconcept.

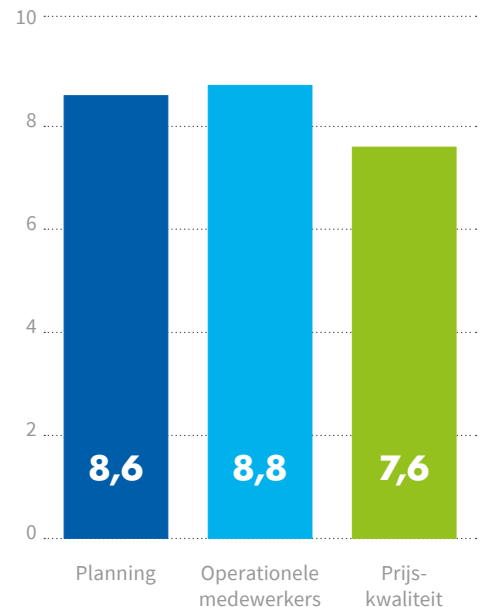
De markt laat veelbelovende tekenen van herstel zien. Vooral vanuit de olie- en gasindustrie komen meer opdrachten. De aanvragen zorgen voor grote uitdagingen in de planning, omdat de toename zich concentreert bij ad-hocopdrachten en in bepaalde perioden. Deze **piekbelasting** is kenmerkend voor de branche, maar komt nu steeds vaker op een niveau waarop we niet meer aan de vraag kunnen voldoen.

We zoeken naar oplossingen, onder andere door werk in piekperioden te verschuiven naar dalperioden. Ook naar de winter, als er structureel minder vraag is.

Van origine wordt het werk op locatie bij de klant uitgevoerd. Sinds de ontwikkeling van onze **Total Care Centres** zien we dat – als het mogelijk is – de te reinigen items naar ons toe worden gebracht. Dit vergroot de flexibiliteit aanzienlijk, omdat daar al het benodigd materieel voor de reiniging bij de hand is en verschillende technieken kunnen worden toegepast. Een zo ontstane **reinigungsstraat** is beschikbaar bij de vier Total Care Centres. In Rotterdam is de reinigungsstraat het afgelopen jaar overkapt. Een vijfde Centre is in ontwikkeling in Delfzijl. Daar is een vloestofdichte vloer van 2.700 m² aangelegd. Volgend jaar zullen er de eerste reinigungsstraathandelingen worden uitgevoerd en wordt gestart met de acceptatie van afvalstoffen.

Reym stelt de klant centraal, ook in perioden van piekbelasting en organisatorische veranderingen. Dat blijkt overduidelijk uit ons klanttevredenheidsonderzoek. Klanten waardeerden ons *overall* met een 8,3. Een tiende punt hoger dan in 2014 en twee tiende hoger dan in 2011. Vooral de beoordeling van de planning en operationele medewerkers is uitzonderlijk hoog. Sterk verbeterd is ook de **loyaliteit**. Inmiddels behoort 46 procent van onze klanten tot de groep van promotors: zij die ons aanbevelen. Ontwikkelpunten zijn de klachtafhandeling en de salesafdeling. Daarvoor is een verbeterplan opgezet. De alertheid op klachten is vergroot en deze worden veel beter geregistreerd en opgevolgd dan voorheen. De terugkoppeling naar de klant blijft echter te vaak achterwege. Dat wordt verbeterd. Voor complimenten willen we nu de alertheid om die te registreren gaan vergroten. Belangrijk ander signaal voor loyaliteit is de **klantretentie**. In omzet gemeten is 96 procent van de klanten van drie jaar geleden nog steeds klant bij ons. Ten opzichte van het jaar ervoor is dat 0,7 procentpunt lager, maar gezien de moeilijke markt in die jaren is het een prestatie om trots op te zijn.

Klanttevredenheid indicatoren



De financiële waardering voor arbeid en materieel is uit balans geraakt. Door de sterke marktdruk in het afgelopen decennium worden werkzaamheden door Reym en ook door VGIS onder kostprijs uitgevoerd. Op de lange termijn zal dat van invloed zijn op het resultaat of op de aangeboden dienstverlening. Beide vinden wij ongewenst. Vandaar dat een project is gestart voor een **gezonde omzetmix** uit personeel en materieel. Er is veel vraag naar onze medewerkers die zeer worden gewaardeerd. Het is redelijk om daar ook een conforme beloning voor te gaan vragen. Daar komt bij dat de cao van Koninklijk Vervoer is overgegaan naar het Beroepsgoederenvervoer van TLN. Hierdoor zal het salaris van Reym-medewerkers in de lopende cao-periode met ongeveer 10 procent toenemen.

Afstemming met de klant vindt bij Reym op alle niveaus plaats. Actieve **klantcommunicatie** vindt natuurlijk voorafgaand en tijdens het werk plaats. Daarnaast informeren wij onze stakeholders intensief via digitale media, klantenportals en ons magazine ReymTime. Ook worden regelmatig regionale innovatiedagen georganiseerd.

Organisation & Leadership



Loyaliteit medewerkers

(waardering op schaal 1 tot 10)

8,0

2016: 8,0



Verloop medewerkers

(als % van medewerkers in dienst)

7,6%

2017: 9,6%



Ziekteverzuim

(als % van aantal kalenderdagen)

4,8%

2017: 4,3%

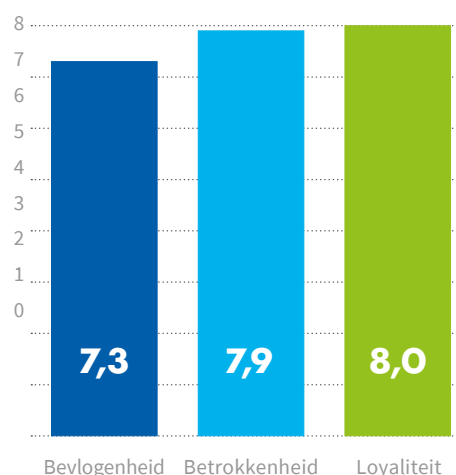


Het afgelopen jaar stond voor een belangrijk deel in het teken van de integratie van Van Gansewinkel Industrial Services (VGIS) in Reym. De aansluiting is het gevolg van de fusie tussen de twee moederbedrijven, Van Gansewinkel en Shanks, in februari 2017. Uit de fusie ontstond ons huidige moederbedrijf Renewi. Alle activiteiten van industriële reiniging zijn daarin onder de naam Reym samengebracht. Sinds 1 april 2018 is de integratie organisatorisch een feit. Ook operationeel is deze vrijwel afgerond. De integratie is goed en volgens plan verlopen met beperkte personele gevolgen.

Er is vanaf 1 april één **organisatiestructuur** en ook de planning en het materieel zijn samengevoegd. Nabijgelegen vestigingen zijn samengegaan. Zo is de VGIS-locatie in Rotterdam opgeheven en zijn de medewerkers ingetrokken in het Total Care Centre aan de Theemsweg. De vestiging die nog maar twee jaar operationeel is, verdubbelde daarmee in omvang. De VGIS-vestiging Stadskanaal is opgegaan in die van Reym in Veendam en Delfzijl. In Amsterdam zal VGIS

intrekken bij de Reym-vestiging aan de Dukdalfweg. Deze vestiging wordt uitgebreid waarvoor inmiddels een aangrenzend terrein is gekocht. De Reym-vestiging in Andelst is opgegaan in de VGIS-vestiging in Duiven.

Medewerkerstevredenheid indicatoren



Een dergelijke organisatiewijziging heeft grote gevolgen voor het personeel. Twee bedrijfsculturen met twee verschillende cao's moesten in vrij korte tijd samengevoegd worden. Uit een onderzoek naar de betrokkenheid onder Reym-medewerkers dat gehouden is tegen het einde van het boekjaar blijkt evenwel dat de waardering nog steeds hoog is. Zo is de loyaliteit gelijk gebleven op een 8,0 en is de betrokkenheid van 8,0 fractioneel afgenomen naar 7,9. Hiernaast is de bevlogenheid afgenomen van 7,6 naar 7,3.

In de afgelopen jaren was Reym door de afnemende marktvraag genoodzaakt haar formatie te beperken. Inmiddels is de conjunctuur weer stijgend met als gevolg dat ook het aantal medewerkers weer zal moeten toenemen. Afgelopen jaar was de formatie inclusief inhuur nog met 15 afgenomen naar 569 fte. Per 1 april, toen VGIS met Reym integreerde, werd de 700 fte overschreden. De toename van het **personeelsbestand** geeft flexibiliteit. Omdat bij de fusie ook klanten en opdrachten zijn meegekomen, betekent dit niet dat het personeelstekort is opgelost.

Organisation & Leadership (vervolg)



Loyaliteit medewerkers

(waardering op schaal 1 tot 10)

8,0
2016: 8,0



Verloop medewerkers

(als % van medewerkers in dienst)

7,6%
2017: 9,6%



Ziekteverzuim

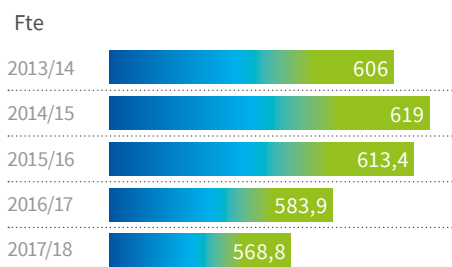
(als % van aantal kalenderdagen)

4,8%
2017: 4,3%



Managementteam Reym B.V.

Formatie



De focus ligt op het verkrijgen en behouden van vakmensen. In onze werving van **operationele medewerkers** kijken we ook nadrukkelijk naar de effecten van vergrijzing. Door de aansluiting van VGIS zal de gemiddelde leeftijd in 2018 toenemen van 45 naar 48 jaar. Om die reden nemen we per jaar boven de formatie tien jonge medewerkers extra aan. Daarmee zijn we tijdig voorbereid om kundige vakmensen in dienst te hebben als de oudere generaties de komende jaren gaan afzwaaien. De werving van nieuwe medewerkers zal een steeds grotere uitdaging

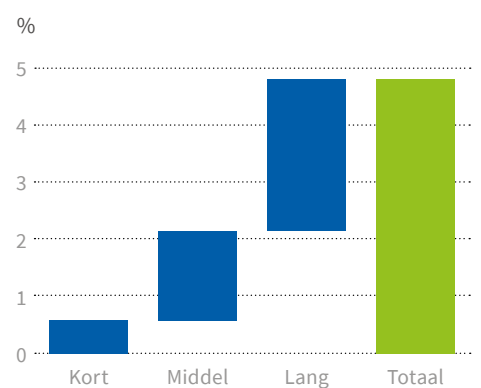
worden. Daarvoor richten we ons op nieuwe vormen van arbeidsmarktcommunicatie. Voor het behouden van operationele medewerkers is een **professioneel middenkader** zeer belangrijk. In de uitgebreide scholing, onder andere over leiderschap, hebben we de afgelopen jaren veel energie gestoken. Iedere vakman heeft nu een vaste leidinggevende. De korte lijnen die daardoor ontstaan, werpen vruchten af. De ontwikkeling van uitvoerders zetten we de komende tijd door, om een sterk middenkader te creëren.

Het **ziekteverzuim** is gestegen naar 4,79 procent. Dit heeft een relatie met de toegenomen gemiddelde leeftijd. Het gaat vooral om langdurig, ernstig ziekteverzuim, dat zeer lastig te beïnvloeden is. Kortdurend verzuim is stabiel rond een half procent. Om de **duurzame inzetbaarheid** te vergroten zijn twee activiteiten gestart. Ten eerste een inzetbaarheidscheck waar medewerkers vrijwillig aan mee konden doen. De tweede is een open gesprek met iedere medewerker waarin de toekomstige inzetbaarheid

wordt besproken. Doel is om het onderwerp bespreekbaar te maken en op individueel niveau de bewustwording te vergroten.

Komend najaar zal het opleidingsprogramma gekoppeld worden aan **leiderschap**. Daarvoor zullen we in de medewerkersgesprekken nadrukkelijk aandacht besteden aan competenties en de mogelijkheid om die te ontwikkelen.

Ziekteverzuim



Taking Care



KVM-index
16,2
2016/17: 14,7



Werkplekobservaties
(aantal)
1.938
2016/17: 1.635



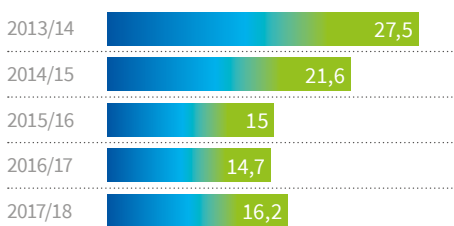
CO₂-footprint
(in kton)
10.080
2016: 11.097



In het afgelopen jaar zijn we nadrukkelijker dan ooit geconfronteerd met het feit dat veiligheid mensenwerk is en dat de **zorg om veiligheid** altijd bij iedereen op het netvlies moet staan. Dieptepunt was een dodelijk ongeval in maart 2018. Onze gedachten gaan nog vaak uit naar onze verloren medewerker en zijn nabestaanden. Het ongeval heeft diepe sporen achtergelaten in de organisatie.

Veiligheid moet altijd vooropstaan. Daarom hebben we drie weken na het ongeval een *safety stand still* gehouden om met alle Reym-medewerkers stil te staan bij hoe belangrijk het naleven van de veiligheidsregels is. Hoewel dit ongeval veruit het ernstigste is geweest, zijn er in het boekjaar meer incidenten geweest. De **KVM-index** laat dan ook een stijging zien en is uitgekomen op 16,2 ten opzichte van 14,7 in het jaar ervoor. Met deze KVM-index drukken we onze voortgang op doelstellingen van veiligheid, milieu en kwaliteit in één getal uit. Wij streven naar een KVM-index van 14,4 of lager.

KVM-index



Het afgelopen jaar is duidelijk geworden dat het **veiligheidsdenken** op een hoger niveau moet komen. Onmiskenbaar werd en wordt veiligheid door heel Reym gezien als een essentiële voorwaarde om het werk te doen. Toch moet het beter. Uit de incidenten blijkt dat gedrag soms overgaat in een automatisme en dat staat haaks op veiligheid. Een **cultuur- en gedragscampagne** met de naam 'Ik ben een pro' moet onder andere de bewustwording van veiligheid verbeteren. Een belangrijk aspect daarin is aanspreekgedrag. Praten over veiligheid en elkaar corrigeren en controleren moet vanzelfsprekend worden. Niet alleen voor Reym-medewerkers,

ook voor onze klanten. Vandaar dat een ander speerpunt het harmoniseren van de **veiligheidsverwachting** bij klanten is. We hebben gemerkt dat die bij klanten niet altijd hetzelfde is. Het is essentieel dat ondanks de historische relatie met klanten er één veiligheidsbeleid is. We zijn reeds in gesprek gegaan om daar waar nodig het veiligheidsniveau te verhogen. Dat zullen we de komende jaren blijven doen.

Ook op andere manieren wordt hard gewerkt aan het verhogen van de veiligheid. Veiligheid is de belangrijkste reden voor Reym om sterk in te zetten op volautomatisch reinigen. Wij willen onze medewerkers uit de 'line of fire' halen om blootstelling aan risico's te voorkomen. Door steeds meer werkzaamheden te automatiseren neemt de kans op incidenten af. Het afgelopen jaar zijn daarin weer stappen gemaakt. Ook voor **beschermingsmiddelen** is continu aandacht. Verder zijn wij intensief betrokken bij het vernieuwen van een handboek vanuit de brancheorganisatie SIR.

Taking Care (vervolg)



KVM-index

16,2

2016/17: 14,7



Werkplekobservaties

(aantal)

1.938

2016/17: 1.635



CO₂-footprint

(in kton)

10.080

2016: 11.097



Per 1 oktober 2017 is de wettelijke grenswaarde van **benzeen** verlaagd van 1 naar 0,2 ppm. Het terugdringen van de blootstellingswaarde naar een vijfde betekent dat er bij risicovolle werkzaamheden extra (bron)maatregelen moeten worden genomen. Sinds 2013 heeft Reym een protocol voor **biomonitoring** waarmee blootstelling vastgesteld kan worden. Dit protocol is, evenals dat voor vaccinatie, op de Europese privacyverordening aangepast.

Door de aansluiting van VGIS bij Reym is veel aandacht besteed aan de integratie van **registratiesystemen**. Zowel voor veiligheid, met Registratie Afwijkingen Systeem (RAS) en RI&E, als milieu, met het milieuaspectenregister (MAR), is de samenvoeging organisatorisch snel en goed voltooid.

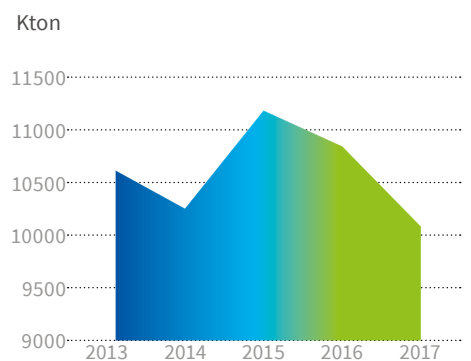
Het komend jaar gaan we het gebruik door medewerkers en de klantinteractie via deze systemen verbeteren. RAS en MAR zullen een grotere rol krijgen in het verbeterproces van medewerkers. Deze systemen moeten meer proactief gebruikt

gaan worden. Voor de RI&E geldt hetzelfde en bovendien dat het systeem zich sneller op gebeurtenissen moet aanpassen. Op medewerkersniveau wordt het Reym medewerkers portal op een nieuw platform uitgerold. Medio 2018 zullen alle medewerkers daarmee snel en gemakkelijk alle KVM-informatie digitaal beschikbaar hebben.

Reym is het afgelopen jaar volgens de nieuwe normen ISO 9001:2015 en 14001:2015 **gecertificeerd**. Hoewel VGIS formeel nog niet onder Reym viel, is direct na het bekend worden van de fusie besloten de certificering geïntegreerd uit te voeren. In vijf maanden tijd is het traject vervolgens voor alle locaties afgerond.

Om te waarborgen dat iedereen beschikt over de juiste training en certificering gaan wij weer zelf de operationele opleidingen organiseren en voeren wij de registratie van certificaten zelf uit. De *licence to operate* (LTO)-opleidingen worden deels zelf verzorgd en deels uitbesteed.

CO₂-emissie



Het beperken van de **milieudruk** blijft voortdurend aandacht vragen. In 2017 wisten we onze CO₂-footprint met 9,2 procent te verlagen tot 10.080 kton. De grootste afname kwam van het goederenvervoer en het energieverbruik bij kantoren en productielocaties. Verder verminderen van de CO₂-uitstoot is een uitdaging met de toename van de werkzaamheden en vooral de ad-hocactiviteiten.

Operational Excellence



Bruto-omzet
(in miljoen euro)

105,6
2016/17: 101,7



Rendement
(als percentage geïnvesteerd vermogen)

12,7%
2016/17: 11,2%



Productiviteit
(als percentage beschikbare tijd)

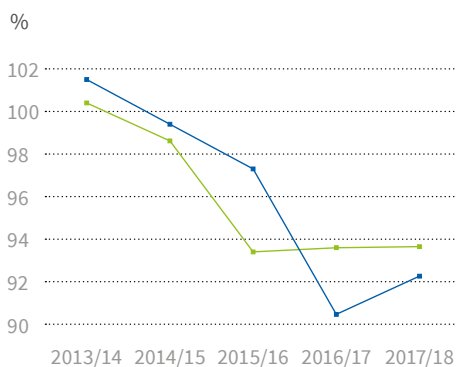
92,1%
2016/17: 90,5%



De samenvoeging van VGIS met Reym zal op termijn synergievoordelen opleveren door optimalisatie van overhead, inkoop en bezetting. Het afgelopen jaar heeft de reorganisatie als gevolg van de integratie de financiële lasten echter verhoogd. Ook de komende tijd staan nog extra uitgaven gepland. Vooral in materieel zal aanzienlijk geïnvesteerd worden en ook de automatisering wordt verder gestroomlijnd en uitgebreid.

Met de formele afsluiting van de integratie op 1 april 2018 is een traject in gang gezet om de organisatie verder te **professionaliseren**. Spil hierin is de campagne 'Ik ben een pro' die op ieder niveau van de organisatie van toepassing is. Daarmee willen we een open cultuur ontwikkelen waarin alle medewerkers alert zijn op zichzelf, op anderen en op de omgeving. Zorgzaam in gezondheid en veiligheid is een andere kernwaarde die we met de campagne verder gaan ontwikkelen. Onze bedrijfscultuur zal daarnaast meer open moeten staan voor verandering en ruimte bieden aan eenieder die aan die verandering wil bijdragen. Daaruit volgt

Productiviteit

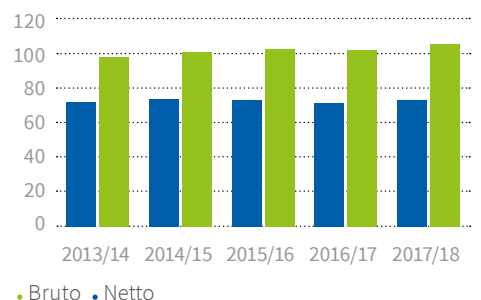


• Personeel • Materieel

ook een meer open en aanspreekbare **leiderschapsstijl** die we vanuit de directie en het MT zullen gaan uitrollen. Ons personeel hebben we in vergelijking tot het afgelopen boekjaar beter kunnen inzetten door de gestegen marktvaart. Ook de inzet van materieel is verbeterd ten opzichte van een jaar eerder, maar bleef toch achter bij de verwachtingen. Voornaamste oorzaak is het onderhoud aan het materieel

waarvan veel op ad-hocbasis is uitgevoerd. Om de effectiviteit hiervan te verbeteren, wordt een onderhoudsmanagementsysteem versneld ingevoerd. De in vergelijking tot het afgelopen boekjaar hogere productiviteit heeft mede geleid tot een hogere **netto-omzet**. Het aandeel van Total Care is nog steeds groeiende. Tegenover de gestegen omzet staan hogere personeelskosten die voortkomen uit de cao-onderhandelingen en meer kosten voor onderhoud van materieel. Per saldo is het bedrijfsresultaat daardoor nagenoeg gelijk gebleven: 4,9 miljoen euro.

Omzet Miljoen euro



• Bruto • Netto

Operational Excellence (vervolg)



Bruto-omzet
(in miljoen euro)

105,6

2016/17: 101,7



Rendement
(als percentage geïnvesteerd vermogen)

12,7%

2016/17: 11,2%



Productiviteit
(als percentage beschikbare tijd)

92,1%

2016/17: 90,5%



Voor calamiteiten staan wij altijd klaar. Onze **24/7-dienstverlening** is snel en betrouwbaar. We zien echter een sterke toename van het aantal afroepen. Daarnaast bemerken we dat het werk dat daaruit voortvloeit vaak niet beperkt blijft tot het incident, maar uitmond in een omvangrijke opdracht. Dat legt een zwaar beslag op de planning van mens en materieel en de inzetbaarheid daarvan op opdrachten die eerder zijn afgesproken. We gaan met onze klanten daarom striktere afspraken maken en in sommige gevallen zullen we voorstellen de planning meer naar ons toe te halen.

Om snel wijzigingen in wet- en regelgeving voor milieu, arbo en veiligheid te signaleren en daar meteen adequaat op te reageren, is een nieuw **compliancesysteem** aangeschaft. Het systeem van RDMG koppelt elk voorschrift uit een vergunning aan een actie en een beheersingsmaatregel en legt daarbij ook de link naar wet- en regelgeving. Het systeem is operationeel en wordt in 2018 verder uitgerold. Via het project **borging van compliance**

is de kennis van vergunningen en afvalstoffen dieper in de organisatie gebracht. Daarmee is nu ook bij de operationele vestigingen de benodigde deskundigheid aanwezig en is er een strikte scheiding tussen commercie en vergunningenbeheer. Het voldoen aan de regelgeving kan nu nog nauwkeuriger worden gemonitord. Bovendien kunnen **vergunningstrajecten** met de lokale kennis sneller worden doorlopen. De wijzigingen van vergunningen in Beverwijk en Delfzijl zijn vrijwel afgerond. Het afgelopen jaar deed zich één milieucalamiteit voor: een explosie op onze locatie in Beverwijk. Niemand raakte daarbij gewond.

De laatste jaren zijn successen geboekt met het automatiseren van de reiniging. Hoogtepunt was een aantal innovatieve oplossingen samen met de inzet van een scanjet bij een project van de NAM. Daardoor werd de betreding van de te reinigen tanks met 85 procent verminderd. Betreding is alleen nog nodig voor de fijnreining. De veiligheidsoplossing werd door de NAM dermate gewaardeerd dat deze de **CASOS**

Golden Best Practice 2017 kreeg, voor de beste veiligheidsoplossing bij contractors.

Innovatie blijft bij Reym speerpunt, zeker als het gaat om verhoging van de veiligheid. We zien vaak dat de efficiëntie van een project daar ook bij gebaat is. Bijvoorbeeld het reinigen van drie ondergrondse leidingen van Shell in het Engelse Bacton. Een lastige klus, omdat de 300 meter lange leidingen omhoog liepen. Hiervoor ontwikkelden we een ingenieuze techniek, waarmee we de opdracht voltooiden in 3,5 dag. Hiermee hebben we de stilstand van de installatie met 20 dagen kunnen verkorten.

Strategie Reym 2018 -2020



Total Care

- Klant staat centraal
- Gezonde omzetmix
- Klant communicatie

Professioneel

Open en respectvol

Reym is, als onderdeel van Renewi, een Total Care dienstverlener. Wij ontzorgen onze klanten op het gebied van industriële reiniging, transport en afvalmanagement, altijd handelend vanuit onze missie 'Industrial Services our concern' en gedreven door onze kernwaarden.

Total Care staat voor vakbekwaam personeel, kostenefficiënte uitvoering en continue beschikbaarheid van diensten. Wij voeren de werkzaamheden veilig uit, met proactieve aandacht voor duurzaamheid en met inachtneming van actuele wet- & regelgeving.

In alle omstandigheden stellen wij ons flexibel en innovatief op, spelen wendbaar in op veranderingen en houden daarbij rekening met onze stakeholders. Wij leveren onze klanten toegevoegde waarde door hoogwaardige dienstverlening.



Taking Care

- Veilige werkomstandigheden
- Zorg voor de omgeving
- Compliance gewaarborgd

Zorgzaam



Operational Excellence

- Kwalitatief goede uitvoering
- Professionals
- 24/7 dienstverlenend

Alert



Organisation & Leadership

- Leiderschap
- Duurzame inzetbaarheid
- Betrokken medewerkers

Het Jaarverslag 2017/18 beschrijft de belangrijkste ontwikkelingen en resultaten van Reym in het boekjaar van april 2017 tot en met maart 2018. Alle gepresenteerde gegevens hebben betrekking op een boekjaar, tenzij met name een geheel jaar wordt genoemd. Dan is sprake van kalenderjaar of een moment in een kalenderjaar. Aan de tot standkoming van dit jaarverslag is de grootst mogelijke zorg besteed, aan de inhoud kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Reym (hoofdkantoor)

Computerweg 12d
3821 AB Amersfoort
Postbus 1545
3800 BM Amersfoort

T +31 (0)33 455 88 90
F +31 (0)33 456 25 81
E amersfoort@reym.nl

www.reym.nl