

2010 | 11

J A A R B E R I C H T



Bouwradius
Training & Advies



Inhoud

Inleiding	5
Organisatie	6
Cursusresultaten	8
Ontwikkeling trainingen	9
Marketing en communicatie	12
Financiële resultaten	13



Bouwen aan een beter resultaat



Inleiding

Het kalenderjaar 2010 is voor de bedrijfstak een zwaar jaar gebleken. De economische crisis treft de bedrijven in volle omvang. En aan het eind van het jaar is een positieve omslag vooralsnog niet in zicht. De vroege winterse omstandigheden in december 2009 en januari 2010 hebben de werkgelegenheid in de bouw verder aangetast. Voor Bouwradius Training & Advies heeft dit ook gevolgen gehad. Veel bedrijven hebben zich in 2010 tot Bouwradius gewend om op korte termijn gerichte scholing voor het bouwplaatspersoneel uit te voeren. Hierdoor zijn er in het eerste kwartaal van 2010 ongeveer 7.000 cursusdagen meer uitgevoerd dan oorspronkelijk gepland.



De totale omzet in cursusdagen in 2010 komt redelijk overeen met de omzet in 2009. Of dit uiteindelijk alleen het gevolg is geweest van de winterse omstandigheden kunnen we niet achterhalen. Dat moet in 2011 blijken. In juni 2010 is de begrotingsdoelstelling in cursusdagen bijgesteld. In plaats van 35.700 cursusdagen hebben we de doelstelling aangepast tot het meer realistische aantal van 41.500. Uiteindelijk zijn ruim 42.000 cursusdagen uitgevoerd, waarvan 4.669 door werknemers in de GWW-sector.

Veel werkgevers hebben het door Bouwradius ontwikkelde 'crisisaanbod' afgenomen. Daarnaast is er in het eerste halfjaar gebruik gemaakt van de mogelijkheden die de bedrijfstak beschikbaar heeft gesteld onder de titel 'Bouw door leer verder' (anticyclisch opleiden). Vanaf maart/april was er een geweldige vraag naar ACO-Vakstappenplan trajecten. Dit heeft veel van Bouwradius geveegt.

Onder veranderende economische omstandigheden vinden meestal opzienbarende innovaties plaats. In 2010 is gebleken dat inhoudelijke thema's kunnen rekenen op veel belangstelling. Trainingen als 'Lean Bouwen', 'Systems Engineering', 'Duurzaamheid', 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen' en 'De klant centraal

stellen' creëren duidelijk een toegevoegde waarde. Deelname leidt in veel gevallen tot aanpassen van werkprocessen, nieuwe werkmethoden implementeren en innovatieve producten toepassen. Bouwradius ondersteunt deze veranderingsprocessen door bouwplaatspersoneel en middenkader met maatwerktrainingen beter toe te rusten.

In het najaar van 2010 zijn we gestart met workshops 'Lean Bouwen'. Veel leidinggevenden van grote en kleine bedrijven hebben deelgenomen. De vraag is groot en we verwachten in 2011 tot een vervolg te komen. Binnen 'Loopbaan' zijn er ook veranderingen gaande. Voor het EVC-Centrum hebben we ons aanbod aan kwalificaties afgestemd op de behoefte. We krijgen hier steeds meer vraag naar.

Het is voor ons, in een opnieuw slecht jaar voor de bedrijfstak, goed dat we hebben getoond flexibel te kunnen reageren op veranderende marktomstandigheden. We hebben er vertrouwen in dat we de huidige recessie doorstaan. De bedrijfstak kan volop op ons rekenen.

Eddy Gruppen, directeur

Organisatie

Bouwradius Training & Advies ondersteunt werkgevers en werknemers in de Bouw & Infra bij hun ontwikkeling in de meest brede zin van het woord. Trainingen en diensten zijn gericht op alle lagen binnen organisaties: zowel uitvoerend personeel als midden- en hoger kader. Inmiddels zijn we met succes ook buiten de bouwbranche actief. Maatwerktrainingen zorgen voor een doorlopende vernieuwing van het cursusaanbod. We detacheren ook veiligheidskundigen, verzorgen bouwplaatsinspecties en bieden 'eerste hulp' bij fysieke overbelasting van werknemers.

De organisatie richt zich op verschillende markten voor opleiding en training:

- Vakmanschap & Veiligheid; korte, vakinhoudelijke bijscholing (CAO)
- Management & Consultancy; gericht op de scholing van UTA-medewerkers
- Loopbaan; voor de uitvoering van de loopbaantrajecten

Het ruime aanbod is gericht op het verbeteren van kennis en vaardigheden op het gebied van techniek, organisatie, planning, communicatie, leidinggeven, veiligheid en arbeidsomstandigheden. Cursusontwikkelaars zorgen voor maatwerk in nauwe samenspraak met opdrachtgevers. We zijn sterk in kortcyclische trainingen: ruim 1,4 miljoen cursusmandagen in de afgelopen twintig jaar voor duizenden bedrijven. Daarnaast advisering, detachering, ISO- en VCA-certificering, EVC en een snelle, professionele, administratieve afhandeling. Ruim vijftig professionele uitvoeringslocaties in Nederland of in company. Bouwradius Training & Advies heeft acht accountmanagers in dienst en intern zijn de medewerkers opgeleid in marktgericht klantencontact. De organisatie is ISO 9001 gecertificeerd.



De missie van Bouwradius Training & Advies:

"Werkgevers en werknemers ondersteunen bij hun ontwikkeling."

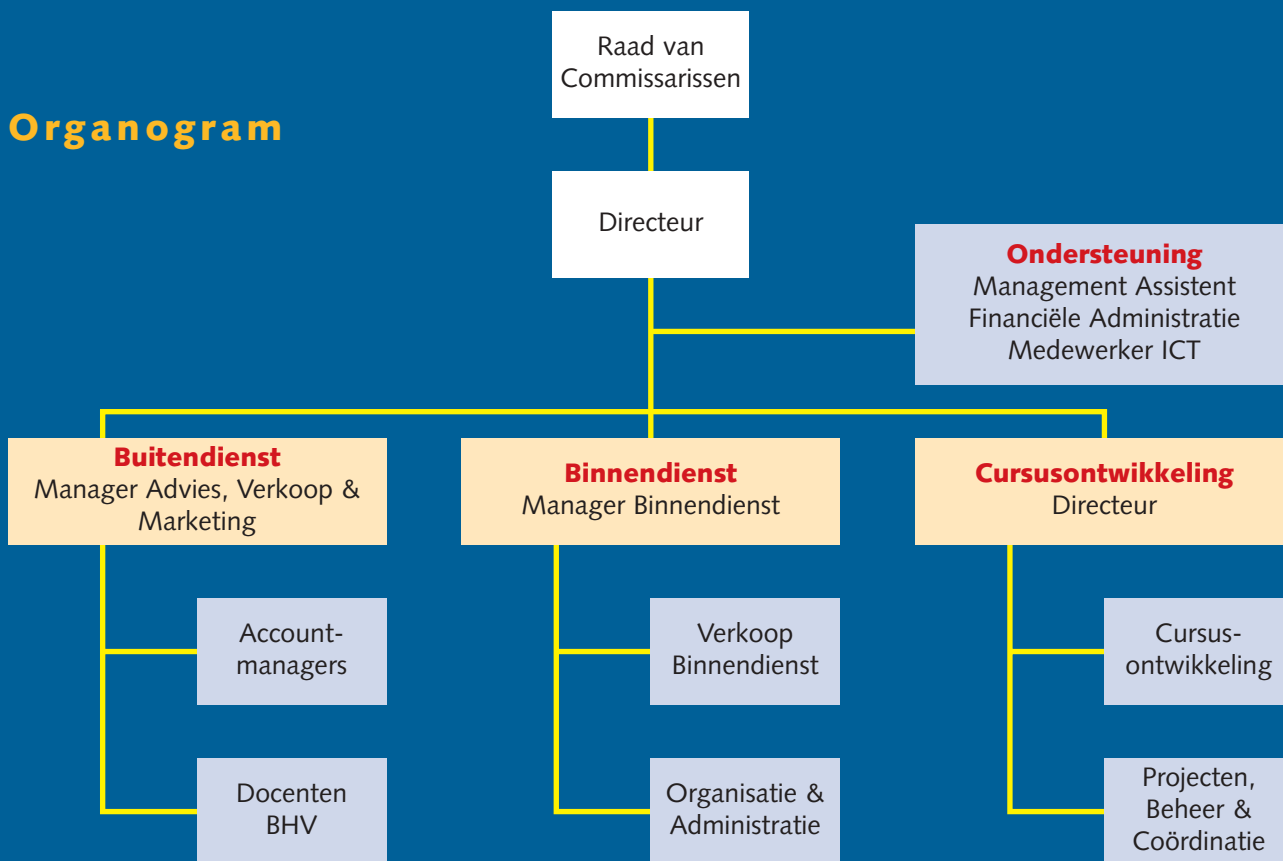
Algemene vergadering van Aandeelhouders

Vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties hebben zitting in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Daarnaast kent de organisatie een Raad van Commissarissen.

- | | |
|-----------------------------|-------------------|
| ■ De heer R. Baars | FNV Bouw |
| ■ Mevrouw A. Scholten | Bouwend Nederland |
| ■ De heer N.G. Schotanus | FNV Bouw |
| ■ De heer H.A. van der Spek | CNV Vakmensen |
| ■ De heer Z.F. Vizee | Bouwend Nederland |

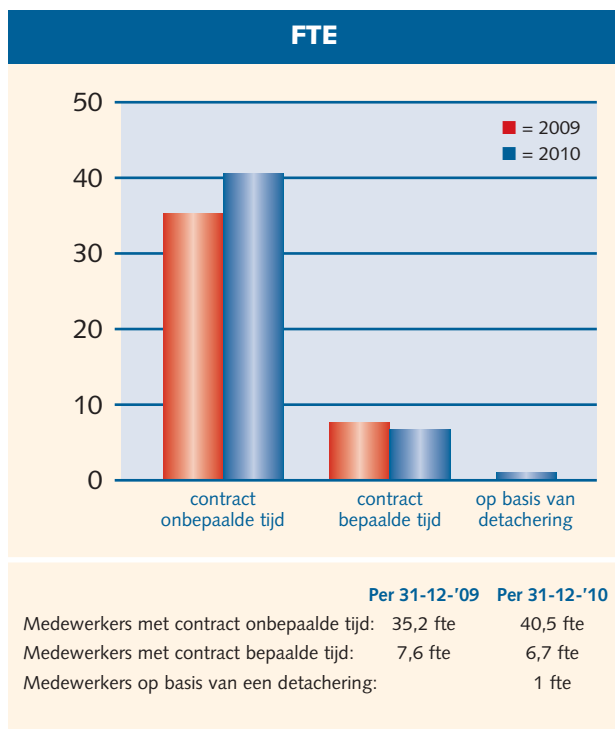
De Raad van Commissarissen bestaat uit de heren J. Bras, J. Engberts en R. de Vries. Zij is in 2010 zesmaal bijeen geweest. De raad heeft zich zeer betrokken gevoeld bij de uitvoering van het ACO Vakstappenplan. In het najaar van 2010 is het meerjarenperspectief van opleiding & training in de bedrijfstak bediscussieerd. De inzichten zijn onderbouwd met kwantitatieve gegevens en leiden in het voorjaar van 2011 tot een strategische visie voor de periode 2011–2015.

Organogram



Personeel

De personeelsformatie bestaat eind 2010 uit 48,2 fte, een stijging van 12,5%. Er is tijdelijke ondersteuning geweest bij het verwerken van de administratie voor ESF. In verband met de vele werkzaamheden op het gebied van ACO en buiten de branche, is ook versterking gewenst.



Bouwradius Training & Advies volgt de CAO van Fundeon. In het voorjaar van 2010 is een nieuwe CAO tot stand gekomen met een looptijd tot en met 31 december 2011.

Er wordt gewerkt met een jaarkalender voor activiteiten op het gebied van personeel en organisatie. Met alle medewerkers worden functionerings- en beoordelingsgesprekken gevoerd. Speciale aandacht is er voor collectieve en individuele opleidingsplannen. In 2010 zijn individuele trainingen gevolgd met onderwerpen als adviesvaardigheden, coachen, office, outlook en timemanagement, didactische vaardigheden, certificering EHBO en brandveiligheid, reanimatie en online educa. Collectief is er gewerkt aan teambuilding, visie, strategie en doelstellingen en reanimatie-aed.

Het ziekteverzuim bedraagt in 2010 1,9%, beduidend lager dan in 2009 en 2008. Intern zijn er naast een voortgangsoverleg met de medewerkers van de verschillende afdelingen, diverse afdelingsbijeenkomsten. Viermaal per jaar is er plenair personeelsoverleg. In het voorjaar van 2010 is het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. De resultaten zijn door de begeleidingscommissie van adviezen voorzien en besproken met de medewerkers. In 2012 vindt het volgende MTO plaats.

"De infrabranche is een sector met groeipotentie. Dat schreef ik in mijn verkoopplan bij mijn start bij Bouwradius Training & Advies. Ik kan dit drie jaar later nog steeds beamen, alleen is deze markt nu erg voorzichtig en op zijn hoede. Ook in de sector infra worden volop bedrijven getroffen door de economische crisis. Veel van deze bedrijven verrichten grondverzet, grondsanerings etc. in opdracht van de woningbouw. Verder is voor nu en de komende jaren de ontwikkeling dat gemeenten minder geld ter beschikking stellen voor openbare werken, wegen etc. en dat is voor de branche merkbaar. Dat betekent dat ik extra energie steek in relatiebeheer, ofwel klantbehoud, en acquisitie. Maar ik probeer ook nieuwe bedrijven aan ons te binden. Dat betekent meer continuïteit. Onze klanten kunnen rekenen op innovatieve en actuele trainingen. Voor onze trainingen voor kantoorpersoneel is steeds meer animo, gezien de positieve effecten van succesvolle trainingen uit het verleden. Dit opent nieuwe deuren."

MARCO RIJKSE, accountmanager Infra



Cursusresultaten

Het grote aanbod aan vaktechnische trainingen is in 2010 kritisch beoordeeld en teruggebracht. De herkenbaarheid van het aanbod willen we vergroten door het aanbod in een nieuwe indeling te presenteren. In 2011 komen er nieuwe trainingen bij. In onderstaande tabel de omzetdoelstellingen in cursusdagen vanuit de nieuwe indeling.

	2009 <i>Gerealiseerd</i>	2010 <i>Gerealiseerd</i>	2011 <i>Begroot</i>
Veiligheid & Gezondheid	1310	725	750
Communicatie, Organisatie & Planning	4504	7654	7800
UTA	356	406	750
Vakstappenplan	2436	1194	1500
Werken met materieel	4099	3920	3700
BHV	15448	14001	13250
VCA	7776	5274	4750
Vaktechniek	5230	8047	8000
Restauratie	1189	1066	1000
Totaal aantal cursusdagen	42348	42287	41500
<i>(waarvan in de GWW-branche</i>	<i>2868</i>	<i>4669</i>	<i>5000)</i>

Resultaten Consultancy

Het gaat hier om consultancy op gebieden als veiligheidsadvisering, bedrijfshulpverlening, anticyclisch opleiden in opdracht van Fundeon en EVC. De gerealiseerde omzet bedraagt € 2.608.500. Dit is ruim € 500.000 minder dan begroot, maar ruim € 1.400.000 hoger dan vorig jaar. Vooral voor EVC was meer begroot, in 2011 verwachten we de omzet van 2010 te verdrievoudigen.

Ontwikkeling trainingen

Een eigentijds aanbod van trainingen is voor Bouwradius Training & Advies van levensbelang. Daarom volgen we nauwgezet de actuele innovaties in de bedrijfstak. Waar behoefte is aan een passend trainingsaanbod ontwikkelen we nieuwe trainingen. Bestaande thema's met een goede vraag vanuit de markt worden regelmatig vernieuwd en we ontwikkelen nieuwe didactische concepten. De **kwaliteit van de producten en diensten** van Bouwradius Training & Advies staat of valt bij de docenten. Daarom worden veel docenten jaarlijks bezocht door een medewerker van cursusontwikkeling en maken we gezamenlijke evaluaties. Er worden regelmatig bijeenkomsten georganiseerd met kleinere groepen docenten die zijn betrokken bij de uitvoering van trainingen van een bepaald cluster. In het eerste kwartaal van 2010 zijn veel nieuwe docenten aangetrokken om aan de grote vraag (onder andere ACO) te kunnen voldoen.



In 2010

De afgelopen jaren zien we de omzet in trainingen **Veiligheid en Gezondheid** die niet worden vergoed door het Scholingsfonds dalen. De training 'Verplaatsen van Lasten' maakt voornamelijk de omzet. Binnen het thema **Communicatie** zien we een stijgende lijn. Enkele grote opdrachten voor op maat gemaakte trainingen en de training 'Efficiënt werken door taak-instructie' hebben een positieve invloed gehad op de omzet. Ook is 'De leermeester als coach', die wordt verzorgd in samenwerking met opleidingsbedrijven, weer een succes gebleken. Goede resultaten zijn geboekt met 'Taakmanagement' en 'Voorman plus'. **Restauratie-trainingen** zijn nog steeds gewild. De cursusdagen zijn onder andere gerealiseerd in samenwerking met enkele restauratie samenwerkingsverbanden in het oosten en noorden van ons land. De doelstelling voor **UTA** is niet gerealiseerd. Onder invloed van workshops 'Lean Bouwen' zien we in de tweede helft van 2010 toch een lichte stijging van het aantal trainingsdagen voor UTA-personeel. Het **'Vakstappenplan'** heeft in 2010 veel concurrentie gehad van het **ACO-traject**. De grote vraag en het tekort aan docenten hebben in de uitvoering tot kwaliteitsproblemen geleid. We hebben een specifieke groep docenten voor ACO samengesteld en apart getraind. Fundeon, de uitvoeringsorganisatie van ACO, is

tevreden over de wijze waarop de administratieve processen en de uitvoering van de trainingen zijn verbeterd. Binnen het thema **Werken met materieel** springen de steigerbouwtrainingen er nog steeds uit. Het aanbod is vernieuwd naar aanleiding van de 'Richtlijn steigers' en de mogelijkheid tot persoonscertificering heeft tot een grote vraag geleid. Daarnaast zijn er binnen dit thema vele vaardigheidstrainingen verzorgd. Er is veel belangstelling voor de combinatie van verschillende technieken, zoals maatvoeren, beton, bekistingen en isolatie. De investeringen in diverse **vaktechnische trainingen** hebben zich dubbel en dwars terugbetaald.

In 2010 zijn bijna 1500 dagen minder **Bedrijfs hulperlening** gerealiseerd. Voor de herhalingstrainingen 2010-2011 is de uitvoering van de trainingen vernieuwd met nieuwe praktijkopdrachten en twee games. Er is in 2010 veel aandacht besteed aan de borging van de kwaliteit in de uitvoering van de BHV trainingen. Het grote aantal uitvoeren BHV trainingen, de vele docenten en verschillende klanten vragen om een goede kwaliteitsborging. Ondanks extra inspanningen hebben we de omzet in **VCA** zien dalen. Het lesboek is in 2010 volledig in eigen beheer ontwikkeld en uitgegeven. De ontwikkelde **GWW trainingen** hebben we met succes uitgevoerd.

"Halverwege 2010 is het concept 'Lean manufacturing' geïntroduceerd voor de Bouwbedrijven: Lean Bouwen. LEAN is afkomstig uit de automobielbranche en maakt een grote vlucht door in vele productiebedrijven. Samen met een expert op dit gebied hebben we een workshop ontwikkeld voor midden- en hoger kader. In de workshop maken de deelnemers kennis met de principes van Lean Bouwen en passen het toe in enkele opdrachten. De eerste workshops 'Lean Bouwen' staan zeer goed in de belangstelling. De spin-off van deze workshops is groot. In het voorjaar van 2011 vonden er, met succes, meerdere workshops verspreid over Nederland plaats. In het verlengde hiervan worden trainingen verzorgd op het gebied van communicatie, organisatie, faalkostenreductie en specifieke vaktechnische trainingen."

MARTIJN VAN BOMMEL
cursusontwikkelaar



De investering in de samenwerking met de BAM Vakschool werpt zijn vruchten af. Er zijn ruim zestig trainingen 'op maat' gemaakt. Deze trainingen staan online binnen de BAM omgeving beschikbaar voor de werknemers. De accountmanagers hebben nauwe contacten met de P&O functionarissen van resultaatverantwoordelijke BAM onderdelen om te kijken of ontwikkelde maatwerkconcepten ook kunnen worden vermarkt naar andere werkmaatschappijen. Het concept van 'Vakschool' wordt inmiddels geïntroduceerd bij enkele grotere bedrijven. In 2010 heeft de examencommissie 62 diploma's uitgereikt aan cursisten die deel hebben genomen aan het **EVC-project** van de bedrijfstak. Voor iedere kwalificatie zijn onderwijs- en examenregelingen samengesteld op basis van door Fundeon beschikbaar gestelde voorbeeldregelingen. Op verzoek van het EVC-Centrum hebben we veel maatwerk verzorgd voor gevraagde diploma's waaraan ROC's niet konden voldoen.

In 2011

Voor het segment **MKB** is de training 'De ogen en de oren van de uitvoerder' in een aangepaste versie beschikbaar gekomen. Deze wordt in 2011 verder gepromoot. Vanaf 2011 bestaat een apart cluster **Restauratie**. De trainingen 'Onderhoud' en 'Renovatie' zijn ondergebracht in het cluster **Vaktechniek**. Ook dit jaar verwachten we weer veel vraag naar een combinatie van verschillende technieken in één training. Binnen de vaktechnische thema's zijn de **Praktijk Instructie Programma's** (PIP) teruggebracht naar twaalf trainingen die individueel door de instructeurs van de opleidingsbedrijven worden uitgevoerd.

Het standaard aanbod **Maatvoeren** is vernieuwd naar een- en tweedaagse trainingen voor B&U en GWW. Externe trainers hebben opdrachten ontwikkeld voor werken met GPS. Het totale programma **Taakmanagement** is vernieuwd met nieuwe opdrachten gericht op communicatie, organisatie en planning. Nieuwe werkmogelijkheden zijn opgenomen in de training 'Herstellen van houtrot'. Aan de hand van nieuwe tekeningen en bijbehorende opdrachten zijn de trainingen 'Tekening lezen' volledig vernieuwd. De inhoud van de 'Vakman+training', bedoeld voor de voorlieden, is beoordeeld op relevante competentieontwikkeling uit het kwalificatiedossier Uitvoerder-niveau 4.



Cok van Iwaarden, trainer BHV en VCA, vertelt: "Wij trainen vele duizenden cursisten per jaar. Door de jaarlijkse aangepaste herhalingstrainingen, de deelnemers en locaties blijft het voor ons elke keer weer een uitdaging een leuke en leerzame les te geven. Wij weten wel raad met bouwgerichte vragen, we bespreken regelmatig actuele gebeurtenissen. Ook krijgen we te maken met mensen die het tijdens de les moeilijk krijgen vanwege een eerdere traumatische ervaring. Wij nemen de tijd voor deze mensen, we hebben hier zelfs collega's voor in dienst. Voor ons is dat fijn, want na een telefoontje kan er al snel iemand op locatie aanwezig zijn."

Anjo Cardol, trainer BHV, doet haar werk ook met plezier. "Met alle BHV docenten zijn wij een aantal jaren geleden gestart bij Bouwradius. Het is wel bijzonder dat we als docenten onderling nog steeds een hecht team vormen. De inhoud van de trainingen kunnen we wel dromen. Omdat we elke dag andere cursisten hebben, met elke dag andere vragen en opmerkingen, blijft het werk heel afwisselend. De cursisten zijn altijd erg enthousiast door onze manier van trainen."

ANJO CARDOL
trainer BHV



COK VAN IWAARDEN
trainer BHV en VCA

Bij de **UTA-trainingen** is onder andere het Bouwbesluit inhoudelijk aangepast. De nieuwe normering EPC, die is ingegaan per 1 januari 2011, is verwerkt. Ook de onderdelen Projectmanagement en Duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn vernieuwd. Vanaf januari 2011 wordt via de website een aantal goedlopende UTA-trainingen als standaard training met open inschrijving aangeboden.

We verwachten samen met de opleidingsbedrijven bedrijven, die gebruik hebben gemaakt van 'Vakstappenplan' in het kader van ACO, ook te kunnen interesseren om hun andere werknemers te laten deelnemen aan het reguliere 'Vakstappenplan'. Anno 2011 zien we dat het aantal kandidaten voor ACO sterk is afgenomen.

Voor 2011 verwachten we een lichte daling van de vraag naar trainingen **Steigerbouw**. De training 'Toezicht-houder steigers' is geheel vernieuwd. Voor de trainingen 'Steigerbouwer A' en 'Steigerbouwer B' zijn opdrachten vernieuwd. Samen met de certificerende instelling XYMasterclass zijn toetsen ontwikkeld die voldoen aan persoonscertificering.

Het feit dat we ieder jaar een nieuwe **BHV herhalings-training** op maat voor de bouwbedrijven maken, levert ons een voordeel op. Het maatwerkconcept dat we

onze klanten bieden, inclusief de certificering en bewaking van de certificering, oogst veel waardering. In de huidige markt moeten we dat meer bevechten dan in het verleden.

De golf aan **VCA** herhalingstrainingen hebben we definitief achter ons. Het feit dat ons aanbod op maat is gemaakt voor de bouwbranche levert ons hier weinig voordeel op. Meer doorslaggevend is de prijs. Ondanks kostenreductie verwachten we de komende jaren een lager aantal cursusdagen. Regelmatig worden we gevraagd een aanbod te doen dat aansluit bij de behoefte van zowel de werkgever als de werknemers, waarbij de werkgever de gevraagde scholing ook inzet in het kader van deeltijd-WW. Naar verwachting is dit ook in 2011 actueel.

Voor de komende jaren verwachten we een stijgende omzet in de **GWW-sector**. Ons aanbod aan specifiek ontwikkelde infratrainingen willen we verder uitbreiden. Het overgrote deel van de omzet komt tot stand via maatwerkopdrachten. In 2011 worden op verzoek van loopbaanadviseurs diverse **loopbaantrajecten** uitgewerkt.

Marketing en communicatie

Voor Bouwradius Training & Advies is, als marktgericht en innoverend trainingsinstituut, een goed contact met de markt onontbeerlijk. Daarom hebben we regelmatig overleg met toonaangevende brancheorganisaties. Naast de reguliere contacten is er minimaal een keer per jaar strategisch overleg met ieder opleidingsbedrijf. De gesprekken gaan over onderwerpen als omzet, marktontwikkelingen, marketingacties en samenwerking. Met Fundeon is op verschillende niveaus overleg geweest over belangrijke beleidsterreinen als strategie, loopbaan, ACO, ICT en CAO.

De website is in 2010 verder geoptimaliseerd. Naast de gebruikersfunctionaliteiten is er een **chatfunctie** voor bezoekers toegevoegd. Hiervan wordt goed gebruik gemaakt. Ook is er de mogelijkheid om via **RSS** op de hoogte te blijven van onze nieuwsberichten.



Deze is tevens gekoppeld aan de **social media** sites LinkedIn en Twitter. We ontwikkelen een **app**, waarmee onze klanten via mobiele telefonie kunnen kijken wanneer er in een bepaalde regio een training start. In de periode mei/juni is online een actie gestart om tegen een gereduceerd tarief deel te nemen aan de 'zomeropleiding' BHV. Deze actie heeft drie trainingsgroepen opgeleverd. In de winter hebben we via de website een **thermometer** getoond. Bij een temperatuur onder nul werd het aanbod 'vorstvoordeel' zichtbaar. Dit kan bij hoge temperaturen in de zomer ook worden ingezet. Vele websites van samenwerkingsverbanden laten een directe link met onze website zien. In 2011 wordt er gewerkt aan een website voor trainingen buiten de bouwbranche.

De **e-nieuwsbrief** is in 2010 vijf keer verspreid. Eind van dat jaar is het aantal contacten via e-mail verhoogd van ruim 700 naar 2000. In 2010 is vijfmaal een postmailing verstuurd met de onderwerpen VCA, BHV, E achter B, GWW en LEAN. Het e-mailprogramma is uitgebreid met een feedback pakket, waarmee het mogelijk is actief feedback te krijgen door middel van online enquêtes en webformulieren. In 2011 worden er mailings per post verstuurd, waarbij we proberen de klant, in combinatie met andere media, zo persoonlijk mogelijk te benaderen.

De **prijzlijst** is verspreid aan alle bedrijven die de

laatste twee jaar minimaal één cursusdag hebben afgenomen. De opleidingsbedrijven ontvangen ook een aantal exemplaren. Bij de laatste mailing is een herkenningwijzer voor het herkennen van dyslexie toegevoegd om deze training onder de aandacht te brengen. In de **prijzopbouw** laten we nu ook de prijs exclusief locatiehuur en cateringkosten zien.

Er is gekozen om geen catalogus Vakmanschap & Veiligheid meer uit te brengen. De website is er voor de meest actuele informatie. Ons complete aanbod is ook zichtbaar in de prijslijst, die we voortaan 'aanbod' noemen. Kort voor de zomer is de brochure **Midden- en Hoger kader** verschenen voor trainingen, advisering en dienstverlening voor UTA-medewerkers. In 2011 komen er meer acties om ons UTA-aanbod meer onder de aandacht te brengen.

Regelmatig worden de e-mailhandtekeningen van medewerkers gebruikt als promotiemiddel.

In het voorjaar 2010 heeft het **klanttevredenheids-onderzoek** plaatsgevonden. De resultaten zijn intern besproken en voorzien van aanbevelingen. In 2010 is een pilot met CRM software uitgevoerd. We verwachten dat medio 2011 een geïntegreerde omgeving beschikbaar is.

Financiële resultaten

Activa

Vaste activa

Immateriële vaste activa

Materiële vaste activa

Financiële vaste activa

Vlottende activa

Voorraden

Vorderingen

Liquide middelen

31-12-2010

31-12-2009

Totale activa

Passiva

Eigen vermogen

Geplaatst kapitaal

Overige reserves

Onverdeeld resultaat

Voorzieningen

Langlopende schulden

Kortlopende schulden

Alles in €

3.442.454

3.460.447

1.528.450

1.293.952

43.149

36.825

190.734

196.441

1.680.121

1.933.229

3.442.454

3.460.447



Winst- en verliesrekening 2010

Bruto bedrijfsresultaat

2010

4.576.751

2009

4.172.688

Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen

350.464

344.055

Resultaat na belastingen

255.998

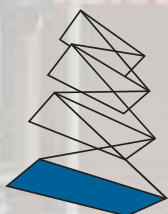
227.881

Alles in €

Afkortingen

ACO	Anticyclisch opleiden
BHV	Bedrijfs hulpverlening
CRM	Customer Relationship Management
EPN	Energieprestatienormering
ESF	Europees Sociaal Fonds
EVC	Elders Verworven Competenties
GWW	Grond-, Wegen- en Waterbouw
ISO	International Organization for Standardization
MTO	Medewerkerstevredenheidsonderzoek
OCW	Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
ROC	Regionaal Opleidingencentrum
RSS	Really Simple Syndication
UTA	Uitvoerend, Technisch en Administratief personeel
VCA	Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers





Bouwradius Training & Advies

Bouwen aan een beter resultaat

Baron de Coubertinlaan 33

2719 EN Zoetermeer

Postbus 3011

2700 KG Zoetermeer

T 079 36 85 800

F 079 36 85 890

info@bouwradius.nl

www.bouwradius.nl

- Vakmanschap & Veiligheid**
- Management & Consultancy**
- Loopbaan**