



JAARVERSLAG 2019

TAKKENKAMP GROEP

INHOUD

- ▶ Inleiding
- ▶ Identiteit
- ▶ Onze kernwaarden
- ▶ Waar zijn we gevestigd?
- ▶ Onze dagelijkse werkzaamheden
- ▶ Bedrijfsontwikkeling 2019
- ▶ Juridische structuur
- ▶ Commerciële activiteiten
- ▶ Strategische thema's
- ▶ Medewerkers Tevredenheids Onderzoek
- ▶ Klant Tevredenheids Onderzoek
- ▶ Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
- ▶ Kwaliteitsbeheersing
- ▶ Financiële informatie
- ▶ Risico's
- ▶ Automatisering
- ▶ Toekomstparagraaf

INLEIDING

Tijdens het schrijven van dit jaarverslag hebben we te maken met een pandemie. Het coronavirus. Een bizarre situatie waar niemand op voorbereid was. Tot nu toe dachten we dat ons leven redelijk maakbaar was; alles was geregeld of was te regelen. De natuur doet ons nu beseffen dat we nog best primitief zijn; we lijken overgeleverd aan een epidemie.

Maar dat zit ons bij Takkenkamp niet in het bloed: toekijken en ondergaan. Dat wat we kunnen beïnvloeden, beïnvloeden we dan ook. We blijven rustig en positief. We steken onze energie in veiligheid (in de meest basale betekenis van het woord), in elkaar (online en op sociale afstand) en in de mogelijkheden.

Onze dagelijkse vraag is: "wat gaat er nog wel?" Met de antwoorden lijken we als sterk team, zo goed en kwaad als het gaat, door deze tijd heen te komen. Te weten dat dat ook gaat; is een positieve toekomstigheid van een verder vervelende situatie.

Tijd om echt om ons heen te kijken nemen we veel te weinig zien we nu in. Tijd om terug te kijken; nemen we in dit jaarverslag. In een paar pagina's door 2019 heen; het is nog maar pas geleden, maar lijkt door de actualiteit al heel lang terug.



Jaarverslag 2019 Takkenkamp Groep

IDENTITEIT

Wie ben je nu als organisatie; wat en hoe doe je dingen en vooral waarom. Kortom: waar sta je voor? In 2019 is Takkenkamp een sterke groep geworden, met een streep onder groep. De 3 divisies met hun eigen uitstraling en identiteit, lijken langzaam door te buigen naar een geheel, naar elkaar; ze acteren steeds vaker naar de eenduidige identiteit als groep. Het samendoen drijft langzaam naar de oppervlakte en zal de koers in 2020 gaan bepalen.

We gaan steeds meer op in een gezamenlijk aanbod
en dat is ook wat de huidige opdrachtgever
van ons wil: **een integraal verduurzamingsaanbod.**

Onze lijfspreuk bij Takkenkamp Gevelonderhoud is al jaren 'kwaliteit toevoegen'. Bij Van Milt Restaurateurs BV draait het om: 'Monumenten herleven...'. Onze Isolatie dochter bracht daar 'Houdt de energie in huis!' bij. Voor de Takkenkamp Groep (de paraplu waar we allemaal onder hangen) is de gemene deler tussen al die mensen die samen lopen voor hetzelfde doel het volgende:

MISSIE

Takkenkamp Groep, een leidende specialist in isolatie, restauratie en gevelonderhoud. Ons doel is het leefcomfort van gebruikers en bewoners te verbeteren door woningen en gebouwen te verduurzamen.

De basis hiervoor is een eerlijke en persoonlijke relatie met medewerkers, klanten en partners. We onderscheiden ons door de unieke combinatie van passie voor het vak en innovatie in het proces.

VISIE

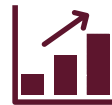
Takkenkamp streeft naar een langdurige samenwerking met medewerkers, klanten en partners. We vinden dat we onze klanten het beste helpen met breed georiënteerde maatwerk oplossingen op het gebied van isolatie, restauratie en gevelonderhoud. Wij willen een interessante en aantrekkelijke werkgever zijn voor een breed scala aan energieke en positieve medewerkers. De missie en visie worden dan ook breed door alle facetten van de organisatie heen gedragen en erkent.

ONZE KERNWAARDEN



PASSIE VOOR HET VAK

We werken met ons hart!



INNOVATIE IN HET PROCES

We werken met ons hoofd en gezond verstand en kijken voortdurend uit naar nieuwe en betere werkprocessen.



SAMEN MET MEDEWERKERS, KLANTEN & PARTNERS

In alles realiseren we ons dat alleen sneller gaat, maar dat je samen verder komt!



ZORG VOOR HET MILIEU EN DE OMGEVING

In al onze werkzaamheden waken we voor onnodige belasting van ons milieu en de bewoners.



VEILIG EN GEZOND WERKEN

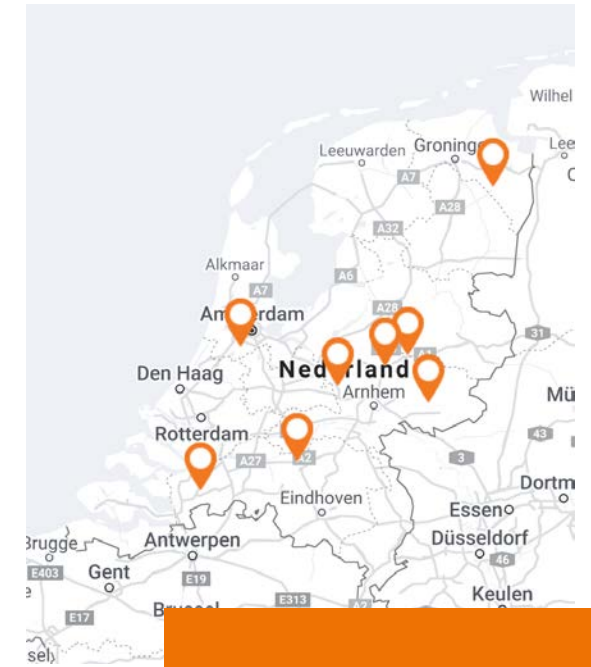
Hoofdzaak is dat we 's avonds weer gezond thuis komen en we duurzaam inzetbaar zijn en blijven.

WAAR ZIJN WE GEVESTIGD?

Takkenkamp Gevelonderhoud is gevestigd in **Zelhem, Deventer, Den Bosch en Stadthlohn (Duitsland)** en houdt zich bezig met het complete gevelonderhoud aan steenachtige gevels inclusief de bereikbaarheid (denk hierbij aan steigers en hoogwerkers).

Van Milt Restaurateurs is gevestigd in **Lunteren** en houdt zich bezig met onderzoek en advies van steen en mortels en de (gevel) restauratie van monumentale gebouwen en overige steenachtige objecten (beelden, ornamenten en kunstwerken).

Takkenkamp Isolatie is gevestigd in **Apeldoorn, Veendam, Aalsmeer, Roosendaal** en deelt een vestiging met Takkenkamp Gevelonderhoud in **Den Bosch**. Zij houden zich bezig met de na-isolatie van woningen en gebouwen in de gehele schil (dak, gevel en vloer).





BEDRIJFSONTWIKKELING 2019

2019; een jaar waarin samenwerken daadwerkelijk inhoud heeft gekregen door de inzet van al onze mensen. De 3 divisies: **Van Milt Restaurateurs**, **Takkenkamp Isolatie** en **Takkenkamp Gevelonderhoud** bieden meer en vaker gezamenlijk hun aanvullende diensten aan en werken samen voor hun gezamenlijke opdrachtgevers.

Daarnaast is de uitdaging om daar waar opdrachtgevers nog niet gezamenlijk zijn, de 'broertjes' over de Bühne te helpen. Takkenkamp Groep heeft zich in 2019 volwassen ontwikkeld tot een stabiele partner van vele opdrachtgevers en zet flinke stappen in ontwikkeling en onderzoek naar nieuwe isolatie producten, machines en toepassingen.

De dagelijkse leiding is in handen van 3 bedrijfsleiders voor de divisie Isolatie, 1 bedrijfsleider voor Gevelonderhoud en 1 directeur bij Van Milt Restaurateurs. Zij zorgen samen met de staf, administratie, projectleiding, werkvoorbereiding, verkoop, financieel directeur, vele vaklieden, leveranciers en partners voor tevreden en terugkerende opdrachtgevers. Rick en Cecile Takkenkamp houden zich bezig met ontwikkeling van de mensen, de organisatie en de markt waarin geopereerd wordt.

Samen met onze opdrachtgevers werken wij iedere dag aan de verduurzaming van de gebouwde omgeving in heel Nederland.

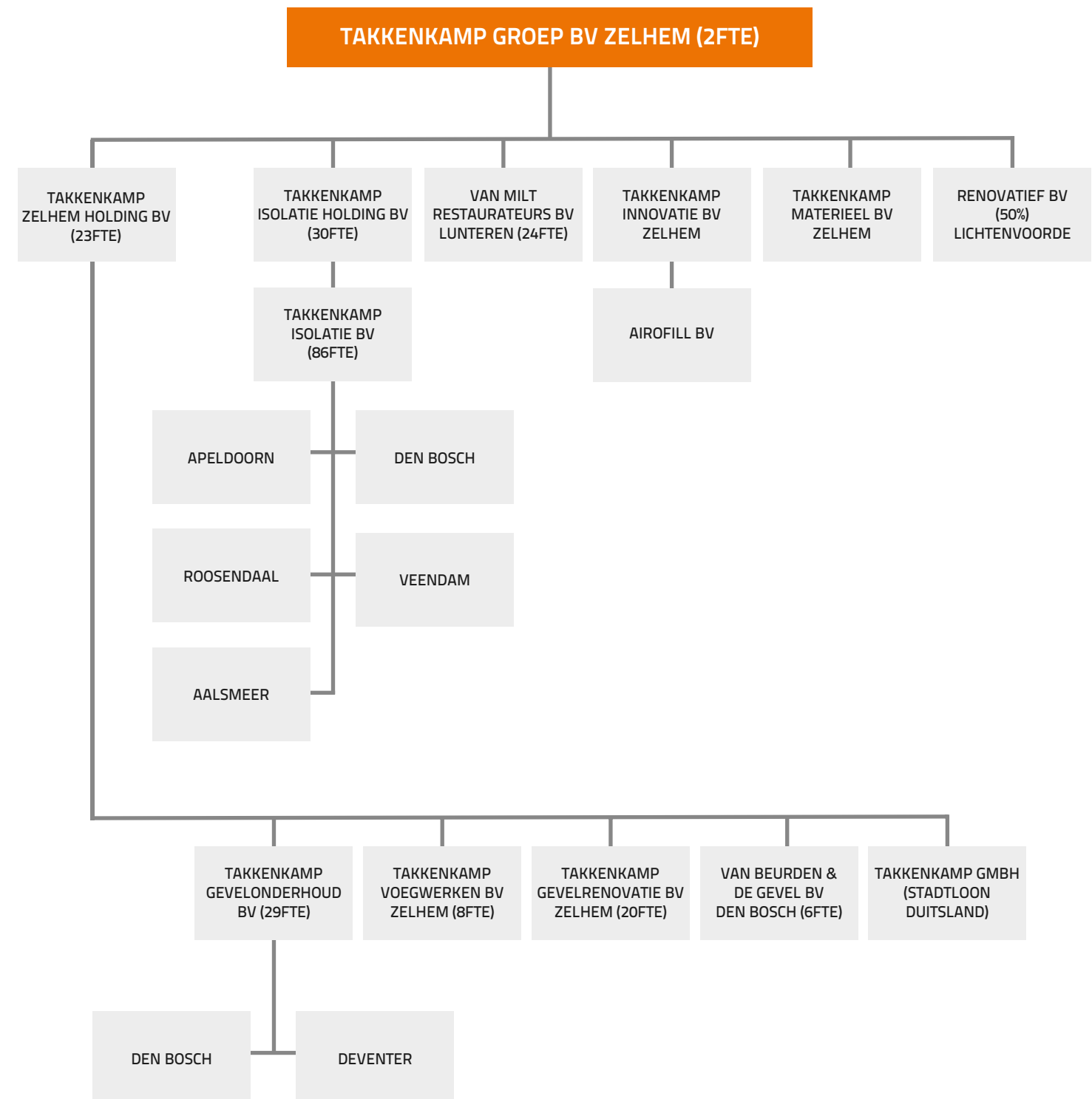
ONZE DAGELIJKSE WERKZAAMHEDEN

- ▶ Gevelrenovatie
- ▶ Gevelrestauratie
- ▶ Metselwerk
- ▶ Voegwerk
- ▶ Scheurherstel
- ▶ Schoorsteenherstel
- ▶ Reinigen & hydrofoberen
- ▶ Hoogwerker verhuur
- ▶ Steigermontage en verhuur
- ▶ Steen en mortel advies
- ▶ Na-verankering van spouwmuren
- ▶ Na-isolatie van dak, spouwmuur en vloer
- ▶ Ontwikkeling van een hoogwaardig (sterk isolerend) isolatieproduct
- ▶ Ontwikkeling van nieuwe isolatie machines en applicatie technieken





JURIDISCHE STRUCTUUR



COMMERCIËLE ACTIVITEITEN

Takkenkamp Isolatie BV



Takkenkamp Gevelonderhoud BV



Van Milt Restaurateurs BV



Van Milt Steen & Mortel Advies



Airofill BV



Prefabraamdorpel.nl



Renovatief BV



STRATEGISCHE THEMA'S

In 2019 werken we met een strategische groepsagenda waarin de thema's worden behandeld die invulling geven aan onze visie, missie en kernwaarden. Onder deze thema's worden elke keer projecten gehangen die door een wisselende groep MT-leden en medewerkers worden behandeld. Zo werken we samen aan gemeenschappelijke doelen. Onderstaand onze thema's met daaronder in het kort de specifieke projecten die in 2019 zijn opgepakt.

1. MENSEN

Onze mensen zijn de sleutel tot succes.
Een meer dan tevreden klant wordt bereikt met
een **meer dan tevreden medewerker.**

We houden onze mensen tevreden door ze op te leiden, door ze te binden en te boeien, door successen te vieren en door de juiste nieuwe mensen te werven en selecteren.

Dit is onze grootste uitdaging. Met de krappe arbeidsmarkt, de vergrijzing van Nederland en het uitsterven van ons vak is het flink aan de bak blijven om ons personeelsbestand goed gevuld te houden. We blijven echter vol geloven in ons werkgeverschap en zijn overtuigd dat we geweldige banen in een frisse omgeving met goede sfeer en genoeg ontwikkelingsmogelijkheden in de aanbieding hebben!

- ▶ MTO; we kregen een dikke 8 voor algemene waardering!
- ▶ Goed en strak contractbeheer.
- ▶ 'Welkom bij Takkenkamp' sessies voor nieuw personeel.
- ▶ Train de trainer sessies voor onze interne opleiders, onze 'rode loper'.
- ▶ De maandelijkse verjaardagskaart voor al onze medewerkers.
- ▶ Vervolg communicatietraining.
- ▶ Update personeelshandboek 'Werken bij Takkenkamp'.
- ▶ Personeelsblad TROTS.
- ▶ PMO bedrijfsbreed.
- ▶ Inhoud geven aan een Vitaliteitsprogramma voor '20-'21.
- ▶ Herhaling van de sportkledinglijn.
- ▶ Verdere ontwikkeling Takkenkamp Vakopleiding.
- ▶ Employer branding #ECHT Takkenkamp.
- ▶ www.werkenbijtakkenkamp.nl werd in het leven geroepen voor een effectief wervingsbeleid.

2. KWALITEIT

We willen de beste zijn volgens de maatstaven van de klant. Klanttevredenheid is de maatstaaf van onze kwaliteit.

- ▶ Airofill animaties om nieuwe en verbeterde technieken uit te leggen.
- ▶ KTO door een eigen belteam met een eenduidig script; een 7,8 vanuit de klant.
- ▶ Bedrijfsfilms voor de 3 divisies en 1 voor Takkenkamp Groep.
- ▶ Huisstijl Takkenkamp Groep door ontwikkeld.
- ▶ Strakke sturing op inhoud en aantal project-inspecties SKG-IKOB (234 stuks).
- ▶ Werkplekinspecties (494 stuks).
- ▶ VCA** en ISO9001-2015, zonder enige tekortkoming.

3. INTEGRAAL AANBOD

We zijn een groep van aanvullende werkzaamheden dus doen wij onze opdrachtgevers en klanten standaard een integraal en toekomstbestendig aanbod. Onze opdrachtgevers hebben t.o.v. 2018 meer dan het dubbele aan integrale opdrachten aan Takkenkamp gegund.

4. CIRCULARITEIT

Met de wetenschap van nu, de goede dingen doen. Wat laten we achter voor de volgende generaties? Als leidend specialist met een duurzame en toekomstbestendige ambitie, is circulariteit een voorwaarde binnen het uitvoeringsbeleid. We kijken naar de mogelijkheden om reeds gebruikte isolatieparels na verwijdering te hergebruiken in nieuwe isolatiemiddelen.

5. INNOVATIE

Ons profiel is dat van een innovatief bedrijf! Innovatie, wat wil zeggen vernieuwend en vooruitstrevend zijn, blijft altijd een thema en is ook een punt waarop de (potentiele) medewerker en opdrachtgever kiest voor Takkenkamp.

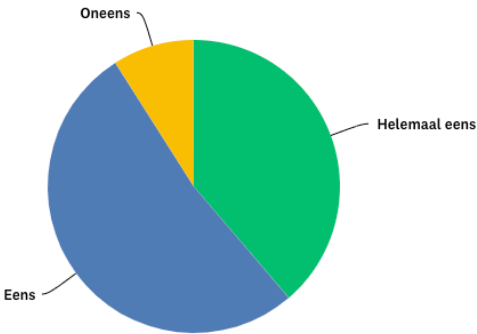
- ▶ Airofill innovative floor insulation is inmiddels een beproefde methode om vloeren op zand te isoleren. De techniek / methode is inmiddels uit de start up fase.
- ▶ Airofill innovative wall insulation; we staan op het punt om de eerste woningen te gaan isoleren.
- ▶ Inmiddels zijn de eerste duurtests achter de rug en heeft iedere vestiging inmiddels de beschikking over elektrische isolatie machines aangedreven door de bedrijfsauto waardoor de CO2 uitstoot met 50% verminderd is.
- ▶ Onze IT systemen zijn flink geüpdatet waardoor de planning meer inzicht heeft op de inzet en flink efficiënter kan werken.
- ▶ Werkbonnen zijn ontwikkeld en geïmplementeerd in het kader van de wet kwaliteitsborging
- ▶ Er is een eerste aanzet gemaakt om m.b.v. een robot eenvoudige administratieve handelingen te laten uitvoeren.



MEDEWERKERS TEVREDENHEIDS ONDERZOEK

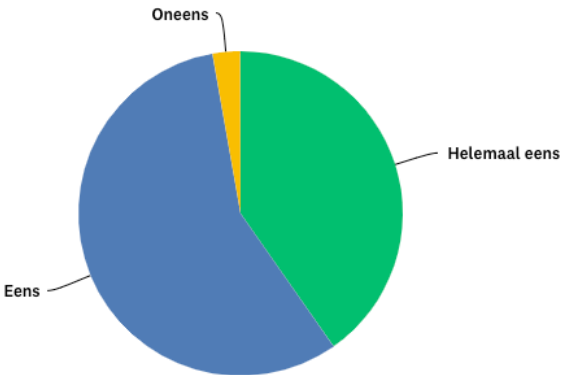
Afgelopen juni vond ons jaarlijkse medewerkers tevredenheids onderzoek (MTO) plaats. Een ieder jaar terugkerend onderdeel, omdat wij het belangrijk vinden om te luisteren naar onze medewerkers en daar daadwerkelijk wat mee te doen. Om zoveel mogelijk input te krijgen, maakten we een vragenlijst met vier thema's en een aantal open vragen. De thema's die uitgelicht werden zijn: passie, innovatie, verantwoord functioneren en communicatie. In totaal hebben 191 medewerkers de vragenlijst ingevuld. Onderstaand een aantal belangrijke resultaten.

De communicatie tussen mij en mijn direct leidinggevende is goed:



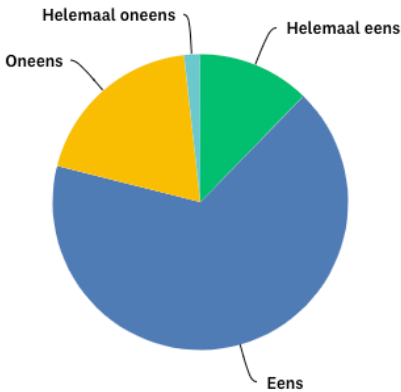
"Er zou meer aandacht mogen zijn voor het vieren van successen en geven van complimenten."

Ik krijg de ruimte om initiatief te nemen en dingen zelfstandig uit te voeren:



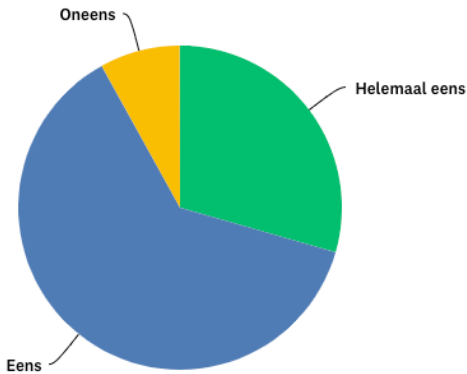
"Dit is het afgelopen jaar sterk gegroeid. Het loopt parallel met de groei van de vestiging."

Takkenkamp doet actief wat met mijn opmerkingen en nieuwe ideeën:



"Soms door drukte wil het wel eens te snel gaan en daardoor wordt er wel eens wat over het hoofd gezien."

Ik word voldoende geïnformeerd en geïnstrueerd op het gebied van veilig werken:



"Zeer goeie gesprekken over het dragen van de PBM's bij de toolbox."

Gemiddeld scoort Takkenkamp een 8, dat is heel mooi resultaat. Uiteraard is er ruimte voor verbetering en daar zullen we de aankomende tijd hard mee aan de slag gaan. Dank jullie wel voor het invullen!

8
Goeie score!

ONS RAPPORTCIJFER
KLANTTEVREDENHEIDS
ONDERZOEK

#trots!



Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is Duurzaam Ondernemen. Duurzaamheid voor mens en milieu, voor het vastgoed en zijn bewoner/eigenaar. Het energievraagstuk staat hier vaak centraal. Als bedrijf moeten we een bijdrage kunnen blijven leveren in de toekomst en onze mensen aan het werk houden. Ook daar zit een grote duurzame verantwoordelijkheid; niet indutten maar blijven innoveren en vooruitlopen op de vraag uit de markt.

Als familiebedrijf zit het ons in de genen om maatschappelijk betrokken te zijn:

Het geven van kansen aan mensen; uitgaan van het goede in de mens, omgaan met anderen zoals je wilt dat een ander ook met jou omgaat. Dit uit zich bij Takkenkamp in diverse Social Return projecten/samenwerkingen met diverse gemeentes, scholen en arbeid ontwikkelbedrijven. De Takkenkamp Vakopleiding geeft hier ook invulling aan.

We hebben inmiddels de brede ervaring dat juist mensen die op deze wijze weer een kans krijgen hun toegevoegde waarde te ervaren, de meest loyale medewerkers opleveren! Takkenkamp is hier dus een echte ambassadeur!

Sponsoring en giften hebben we altijd veelvuldig gedaan. Inmiddels is het Takkenkamp Fonds opgericht. Een apart fonds met gelden waar onze medewerkers aanvragen op in kunnen sturen om een goed, maatschappelijk (lokaal) doel te ondersteunen dat hen raakt.

TAKKENKAMP
VAKOPLEIDING
maakt toekomst!

TAKKENKAMP
fonds



7,6 COMMUNICATIE

Over de wijze en snelheid van communicatie, kwaliteit en inhoud van de adviezen en informatie naar opdrachtgever en bewoners.

8,0 SAMENWERKEN

Over meedenken, afgesproken resultaten, oplossinggerichtheid en samenwerking door onderlinge bedrijven van Takkenkamp Groep.

7,8 UITVOERING

Over organisatie van projecten, vaktechnische deskundigheid van het uitvoerend personeel en het contact en uitstraling van uitvoerend personeel.

AANTAL DEELNEMENDE KLANTEN: 32 | WWW.TAKKENKAMPGROEP.NL

KWALITEITSBEHEERSING

Vrijwel ieder bedrijf draagt opvattingen uit dat uitsluitend kwaliteit wordt geleverd. Ook wij doen dat. We hebben in de groep dan ook een interne veiligheidscoördinator die 40 uur per week zijn aandacht en inzet geeft aan kwaliteit, veiligheid en milieu.

Buiten een intern, eigen proces van kwaliteitsbeheersing in de vorm van overlegstructuren, papieren vastlegging en vaste controle momenten, geven wij onze klanten graag de externe bevestiging van onze kwaliteitsbelofte dus hebben wij dit o.a. via een aantal certificeringen georganiseerd en geborgd.

ISO 9001-2015

Volgens deze standaard moet het kwaliteitsbeleid beschreven staan en moet dit beleid bekend zijn bij alle medewerkers. De organisatie moet zorgen voor het verhogen van de klanttevredenheid door te voldoen aan de eisen en wensen van de klanten en aan de wettelijke eisen die van toepassing zijn op het product of de dienst van de organisatie. Daarnaast moet de organisatie de bedrijfsprocessen beheersen en dit kunnen aantonen. Kortom: doen wat je zegt en zeggen wat je doet!

VCA**

De Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers (VCA) is een certificeerbare controlelijst voor aannemers waarmee zij aan kunnen tonen dat zij veiligheid, gezondheid en milieurisico's beheersen tijdens het uitvoeren van werkzaamheden op de werkvloer. Tevens bevat deze norm aanvullende eisen om het veiligheidsbewustzijn tijdens het werk te verhogen.

KOMO

Een collectief kwaliteitsmerk dat in de Nederlandse bouw gebruikt wordt, zowel in burgerlijke en utiliteitsbouw (B&U) als in grond-, weg- en waterbouw (GWW). Het KOMO-keurmerk mag men alleen aanbrengen, als het product, proces of dienst voldoet aan de KOMO-kwaliteitseisen. In deze beoordelingsrichtlijnen zijn alle kwaliteits-, milieu- en veiligheidseisen voor de Nederlandse markt vastgelegd.

Wij dragen de volgende KOMO-procescertificaten:

- ▶ Spouwmuurisolatie (eps, wol, pur, isoplusschuim)
- ▶ Vloerisolatie (pur, jetspray, folie's)
- ▶ Bodemisolatie (eps)
- ▶ Dakisolatie (wol)
- ▶ Voegwerk
- ▶ Buitengevelisolatie
- ▶ Spouwmuurverankering



Kennis en Kunde

Het kwaliteitsbeleid 'gelderse voet' van de Provincie Gelderland is het kader van de kwaliteitsregeling Kennis en kunde. Doel is het verbeteren van de uitvoeringskwaliteit van de kleine en middelgrote bedrijven, die werken aan gebouwd cultureel erfgoed in Gelderland.

ERM

De stichting Erkende Restauratiekwaliteit Monumentenzorg (ERM) is het platform voor monumenteigenaren, ontwerpers, uitvoerders, en toezichthouders. Samen werken zij heel praktijkgericht aan de kwaliteit bij onderhoud en restauratie van monumenten. En natuurlijk hoort het verduurzamen van monumenten daarbij. ERM beheert de beoordelings- en uitvoeringsrichtlijnen zoals die worden vastgesteld door het Centraal College van Deskundigen Restauratiekwaliteit Zowel Takkenkamp Gevelonderhoud als Van Milt Restaurateurs worden jaarlijks onafhankelijk en objectief getoetst door deskundigen. Hiermee laten wij zien dat we voldoen aan de kwaliteitseisen die aan vakkundige restauratiebedrijven worden gesteld.

VGO-keur

Het VGO-keurmerk is een hulpmiddel voor opdrachtgevers om goede bedrijven te selecteren zowel voor (planmatig) vastgoedonderhoud als voor investeringsopgaven zoals renovaties en verduurzamingsprojecten aan gebouwen en woningen. Het keur is multidisciplinair en sluit aan op de behoefte van opdrachtgevers om het gehele onderhoud geïntegreerd aan te besteden. Het VGO-keur is gebaseerd op de 'Leidraad Resultaatgericht Samenwerken'. Takkenkamp Groep heeft het VGO keur voor zowel gevel als dak werkzaamheden.



FINANCIËLE INFORMATIE

De omzet is toegenomen van € 42,6 mln in 2018 naar **€ 50,3 mln** in 2019, dit is een stijging van 17%. Deze stijging van de omzet zien we vooral bij Takkenkamp Isolatie Holding BV (20% stijging).

De gemiddelde omzet per fte over 2019 is gestegen naar **€ 230.700**, deze bedroeg in 2018 nog € 214.100. We zien dat de groei van indirect personeel beperkt kan blijven door een goede organisatie van het interne proces en automatisering en tevens het uitbestede werk in 2019 toegenomen.

De omzetgroei heeft voor een verbetering ten opzichte van 2018 gezorgd. Alle bedrijfsonderdelen hebben bijgedragen aan een verbetering van het resultaat.

- De solvabiliteit is toegenomen naar **45,5%** (2018: 43,2%). Het balanstotaal is in 2019 met € 3,1 miljoen gegroeid door met name groei van de investeringen in materiële vaste activa en een verbeterde kaspositie van het bedrijf. De schulden zijn minder sterk gestegen, wat uiteindelijk leidt tot een betere solvabiliteit.
- De liquiditeit blijkt uit de quick ratio (kortlopende vorderingen t.o.v. kortlopende schulden), is eind 2019 uitgekomen op 1,63 (2018: 1,67). Dit heeft voornamelijk te maken met verschuldigd de vennootschapsbelasting. Ondanks de stijging van de omzet is de debiteurenpositie slechts beperkt gegroeid en bedraagt de voorziening voor oninbaarheid slechts 2%, waaruit blijkt dat er sprake is van een gezonde debiteurenportefeuille.

RISICO'S

De belangrijkste risico's voor Takkenkamp Groep zijn enerzijds vakinhoudelijk gericht en anderzijds hebben deze betrekking op uitstaande debiteuren, potentiële garantieclaims, continuïteit en concurrentie.

- Vakinhoudelijk betreft dit bijvoorbeeld risico's voor het werken op hoogte, besloten ruimtes en gevaarlijke stoffen. Na een arbeidsongeval in 2016 heeft Takkenkamp Groep besloten om de risico's verder te mitigeren en is er een interne KAM-coördinator aangetrokken die zich bezig houdt met het verbeteren van veiligheid, gezondheid, kwaliteit en milieu. Het veiligheidsbewustzijn wordt vanaf dag 1 getraind bij onze medewerkers door inzet van o.a. de nieuwkomersdag, trainers en de Takkenkamp Vakopleiding. Zoals besproken is het veiligheidscertificaat uitgebreid van het veiligheidscertificaat VCA naar VCA** en is de ISO-9001 normering verhoogd naar ISO-9001:2015.
- De continuïteitsrisico's worden beperkt door een spreiding in het klantenbestand, dienstverlening, markt en doelgroepen. Waardoor de afhankelijkheid van grote klanten en één enkele markt en of doelgroep beperkt blijft.
- Het debiteurensaldo wordt scherp bewaakt per vestiging met daarbij duidelijke afspraken.
- Takkenkamp heeft voor garantieclaims een aanzienlijke garantievoorziening gevormd die toereikend zou moeten zijn om garantieclaims in de toekomst te dekken. Het inzetten op kwaliteit blijft het belangrijkste middel om toekomstige claims tot een minimum te beperken.
- Takkenkamp heeft een unieke marktpositie in de renovatie markt. Deze markt zal de komende jaren door de toenemende aandacht voor verduurzaming verder groeien, wat de continuïteit van de onderneming ten goede komt. Takkenkamp zorgt er voor dat er voldoende reserves zijn om eventuele tegenvallers te kunnen opvangen. De continuïteit wordt verder versterkt door een spreiding in de producten- en diensten portfolio en geografische spreiding.
- Er is sprake van een gezonde concurrentie in de markt, waarbij met name de concurrentie in de isolatiemarkt sterk regionaal wordt bepaald. Door in te zetten op een brede producten- en diensten portfolio, kwaliteit gekoppeld aan klanttevredenheid en innovatie biedt Takkenkamp tot nog toe succesvol deze concurrentie het hoofd.



AUTOMATISERING

In 2019 is er gewerkt aan het verder optimaliseren van de automatisering waarbij gebruikersgemak, één keer doen en ondersteuning de uitgangspunten zijn

Enkele voorbeelden zijn:

- ▶ Het aanstellen van een functioneel beheerder als eerste aanspreekpunt.
- ▶ Uitrollen van een digitaal werkbonden systeem.
- ▶ Optimaliseren van de planningsflow.
- ▶ Nieuw ontwikkeld planning dashboard.
- ▶ Inzet van chat robot en online offerte configuratie voor isolatie klanten.
- ▶ Verkoop facturen digitaal voorzien van diverse documenten (Bon + mandagenregister).
- ▶ Uren registratie geoptimaliseerd en live inzicht in verlof en verzuim registratie.
- ▶ Robotisering om afwijkingen te detecteren tussen de uren registratie en black box systemen in de auto's.
- ▶ Geautomatiseerd archiveren van afgesloten projecten.

Er is een beveiligingsbeleid doorgevoerd, waar wachtwoord policy en een dubbele verificatie bij inloggen deel van uitmaken.

Om downtime te voorkomen is er een jaarlijkse health check ingevoerd waarbij de belastbaarheid van de Exact pakketten en opgeslagen data geanalyseerd worden en verbeteringen doorgevoerd worden.

Systeem updates worden beperkt naar één keer per jaar in de zomerperiode, als het aantal actieve gebruikers zeer gering is. Inmiddels is samen met onze leveranciers een uitgewerkt test protocol uitgewerkt zodat er geen informatie verloren gaat.

Om downtime te voorkomen is er een jaarlijkse
health check ingevoerd.



TOEKOMSTPARAGRAAF

Op het moment van schrijven van dit jaarverslag (19-3-2020) slaat de Corona crisis mondiaal keihard toe. Welke gevolgen dit specifiek voor de Takkenkamp Groep gaat hebben is op dit moment nog niet te overzien en dus laten wij ons daar in deze paragraaf niet door leiden. Het bedrijf heeft een sterke solvabiliteit en liquiditeit, zodat de continuïteit van het bedrijf is gewaarborgd.

Onze doelen voor 2020 zijn een beperkte autonome groei.

We zien de markt steeds harder aantrekken en de vraag naar verduurzaming stijgen. De uitdaging die we ons als Nederland landelijk stellen (en die voor bijv. corporaties al heel actueel is) op het gebied van energiebesparing is immens.

Deze vraag zal het huidige aanwezige aanbod ons inziens gaan overtreffen. Onze in-house ontwikkelde Airofill producten worden volop getest in de praktijk en zullen de komende jaren voor een extra ontwikkeling van de omzet gaan zorgen. Zij zullen tevens bijdragen aan de versteviging van de diverse co-making en supply-chain- en samenwerkingscontracten.

Ons netto resultaat zal verbeteren door een gerichte focus op het verbeteren en verder integraal aanbieden van onze dienstverlening waar alle bedrijfsonderdelen aan bijdragen.

Het personeelsverloop zal voornamelijk bestaan uit natuurlijk verloop, maar zal naar verwachting beperkt blijven. Takkenkamp heeft een groot aantal tools ontwikkeld om een aantrekkelijke werkgever te zijn en een motiverend werkklimaat te bieden. Deze worden dagelijks ingezet en continue geoptimaliseerd. We steken in op langdurige contracten met ons personeel, waar we altijd voor een juiste balans kiezen met een vaste en een variabele schil om beweging in onze orderportefeuille op te kunnen vangen.

Werving en selectie zal m.b.v. werkenbijtakkenkamp.nl en bijbehorende ECHT Takkenkamp marketingcampagnes gevoerd worden om zo goede maar vooral ook voldoende instroom te genereren. Mede door onze duurzame relaties met gemeenten, arbeid-ontwikkelbedrijven en onderwijsinstellingen komen ook vanuit deze samenwerking nog steeds goede medewerkers voorbij.

Door de komende uitstroom van de “babyboom” generatie ligt de sleutel van succes in de goede uitvoering van al onze ontwikkelde tools m.b.t. werving / selectie en ontwikkeling van onze mensen. Hierbij speelt overdracht van kennis en vaardigheden een hoofdrol. Deze goede uitvoering vertaalt zich ook in het betaalbaar houden van de vakman voor onze klanten waarbij we de loonsverhogingen en tariefsverhogingen van leveranciers en inhuur van derden kunnen beperken.

Ons netto resultaat zal verbeteren door een gerichte focus op het verbeteren en verder integraal aanbieden van onze dienstverlening **waar alle bedrijfsonderdelen aan bijdragen.**

Onze aanwezigheid in Noord Nederland wordt aangepast; we zullen dan ook in de zomer van 2020 verhuizen van Veendam naar Heerenveen. Hierdoor zitten we midden in ons kernwerkgebied en pakken we de integratie van de gevelonderhoud en isolatie op door vanuit één gebouw te werken. Met deze verplaatsing gaan wij ervan uit Noord-Nederland op een efficiënte en effectieve manier goed toekomstbestendig te kunnen bedienen.



Ook contracten met zowel onze klanten als met onze leveranciers worden voor een langere periode vastgelegd met als primaire doel continuïteit en verbeteren. Vooral het aantal leveranciers is verminderd in 2019 en we hebben door samenwerking ook op dit vlak een significante verbetering gerealiseerd met betrekking tot de operationele inkoop.

Voor 2020 worden deze samenwerkingen verder uitgebouwd en geïntensiveerd om zo enerzijds prijsverhogingen en vervoersbewegingen te beperken en anderzijds, logistieke optimalisatie door te voeren.

De investeringen in onze materieel vloot in 2020 zullen normaal gesproken sterk toenemen, maar hierbij zal wel rekening worden gehouden met de onzekere economische situatie op dit moment. Kernwoorden zijn hier; beperken CO2 uitstoot, data collectie en stilstand/uitval preventie.

- ▶ Elektrische isolatiemachines aangedreven door de bedrijfsauto (ca 50% CO2 uitstoot besparing).
- ▶ Isolatiemachines worden uitgerust met PLC voor data collectie en communicatie o.a. t.b.v. diagnose op afstand.
- ▶ Verdere ontwikkeling van hoogwaardige spouwmuur-isolatie product Airofill.
- ▶ Marktontwikkeling m.b.t. isolatie van vloeren welke op zand gestort zijn Airofill.
- ▶ Het complete onderhoud van ons materieel, gereedschap, klim-materieel zal "in house" gebeuren door uitbreiding van onze technische dienst met 2 gekwalificeerde medewerkers naar in totaal 4 personen.
- ▶ Start met de ontwikkeling van een productielijn om Airofill innovatieve wall insulation te gaan maken.

De onderneming bezit over voldoende middelen om de autonome groei, die vooral tot een groter werkkapitaalbeslag zal leiden en investeringen in duurzame bedrijfsmiddelen in 2020 te financieren.

Rick Takkenkamp

Algemeen Directeur
Takkenkamp Groep BV

