

Kwaliteitsbeleid

Missie:

Kwaliteitsmanagement staat voor “Samen op weg naar een duurzame toekomst!”

Visie:

Kwaliteit legt de focus op veilig en gezond weer naar huis, verbinding tussen medewerkers, gericht op het leveren van een bijdrage op sociaal en milieuvlak.

Kerntaak Kwaliteitsmanagement:

Kwaliteitsmanagement zorgt voor een stevig intern fundament door het begeleiden van de strategiebepaling en strategie uitvoering van de organisatie en ervoor te zorgen dat de interne processen erop gericht zijn om waarde voor de klant toe te voegen. Duurzaamheid, veiligheid en gezond werken, het milieu, voldoen aan wet- en regelgeving en privacy zijn hierbij kernbegrippen.

Strategie:

Volgens de methode OGSM zijn de volgende strategieën voor 2021 vastgelegd:

- **Klant Centraal:**
Kwaliteit maakt *verbinding* met de klant door het aangaan van een klantdialogoog over duurzaamheid en het analyseren van de klant feedback (klachten).
- **Innovatie:**
Kwaliteit creëert *verbinding* door het implementeren van de procesorganisatie, het changemanagementproces en het inrichten van prestatie management.
- **Digitaal:**
Kwaliteit creëert verbinding met klanten en medewerkers door zichtbaar te zijn op de website en op intranet.
- **Leren en Ontwikkelen:**
Het team Kwaliteit blij *leren en zichzelf ontwikkelen* door deel te nemen aan seminars en door het volgen van opleidingen.
- **Duurzaam:**
Kwaliteit draagt bij aan de ontwikkeling naar een *duurzame organisatie* door het formuleren van een duurzaamheidsstrategie en het opnemen van duurzame aspecten in onze primaire processen.
- **Samen:**
Kwaliteit creëert *verbinding* tussen de teams en draagt bij aan een *veilige en gezonde werkomgeving* door het inrichten van het proceslandschap en het verhogen van het veiligheidsbewustzijn.

Kwaliteit

De kwaliteit is geborgd door de ISO 9001:2015 norm. We streven naar een werkwijze, welke ertoe leidt tot het zo effectief mogelijk leveren van producten en diensten, die in overeenstemming zijn met de eisen en wensen van de klant. De gevoerde producten voldoen, voor zover mogelijk, aan de normen, die gesteld zijn in de markt.

AVG

De kwaliteitsmanager heeft de rol Data Protection Officer (DPO). In deze hoedanigheid worden alle activiteiten met persoonsgegevens getoetst en vastgelegd in het verwerkingsregister. Daarnaast wordt er ondersteuning geleverd bij het afsluiten van een verwerkersovereenkomst. Datalekken worden bij de DPO gemeld, de DPO heeft hierin een adviserende rol richting de directie.

MVO

De kwaliteitsmanager heeft de rol MVO-manager. In deze rol worden de 33 indicatoren, verdeeld over 7 kernthema's jaarlijks getoetst en gemonitord. Daarnaast worden de benodigde maatregelen doorgevoerd om de vastgestelde doelstellingen te behalen.

Hieronder vallen de onderwerpen:

- MVO-prestatieladder niveau 4
 - Zie MVO-beleid
- Milieumanagement (ISO 14001)
 - Zie Milieubeleid
- CO2 prestatieladder niveau 3
 - Zie Milieubeleid

Preventiemedewerker

De rol van Preventiemedewerker is belegd bij de afdeling kwaliteit. In deze rol wordt de Risico-, Inventarisatie en Evaluatie opgezet en actueel gehouden. Veiligheid en Gezondheid van medewerkers zijn hierbij belangrijke onderwerpen. Voor meer informatie:

- HR-beleid
- Verzuimbeleid
- Social Return Beleid
- PSA-beleid

Rapportage

Door alle domeinen en shared services is een OGSM opgesteld, deze zijn in lijn met de OGSM van de directie. In de OGSM van de directie zijn een aantal verplichte KPI's opgenomen. Deze KPI's zijn doorvertaald naar de OGSM van de domeinen en shared services. Vier keer per jaar vindt er een kwartaalreview plaats. Tijdens dit overleg wordt de status van de realisatie van de strategische doelen (OGSM) en het budget besproken. Dit overleg wordt geleid door de kwaliteitsmanager.

In het eerste kwartaal wordt de Evaluatie Duurzaam Ondernemen uitgevoerd. Deze jaarlijkse evaluatie geeft inzicht in de prestaties die zijn geleverd onder de verschillende certificaten. De directie is eindverantwoordelijk voor de jaarlijkse evaluatie.

Audit

Twee keer per jaar wordt er een audit uitgevoerd op alle processen en beleidstukken die betrekking hebben op een bepaald certificaat. Een keer per jaar wordt de audit uitgevoerd door een externe partij, Kiwa. De andere audit is een interne audit. Deze audit wordt uitgevoerd door het team Kwaliteit.

RACI

Eindverantwoordelijk:	COO
Verantwoordelijk:	Kwaliteitsmanager
Betrokken:	CEO, Sectormanagers, Shared Servicemanagers, KAM-coördinator, Communicatiespecialist, Business Controller
Geïnformeerd:	Overige medewerkers

Versie	Datum	Aanpassing	Wie
0.1	06-11-2018	Initiële opzet	M. Nales
1.0	14-01-2019	Goedkeuring H. Groot Beumer (COO)	M. Nales
1.1	17-8-2020	Aangepast aan de strategische doelstellingen van 2020.	M. Nales
1.2	04-11-2021	Geactualiseerd	M. Nales
1.3	23-03-2022	Geactualiseerd	R. van den Broek