

1. MANAGEMENT & ORGANISATIE	DATUM: 28-06-2011
1.2. BELEIDSVERKLARING	PAGINA: 1 van 2 REVISIE: 05

1. INLEIDING

De basis voor het in dit handboek beschreven kwaliteitssysteem is het door de directie van schoonmaakbedrijf Vlietstra b.v. geformuleerde beleid. Het beleid is geformuleerd als algemeen beleid op basis van dwingende uitgangspunten. Hieruit zijn de concrete doelstellingen afgeleid welke jaarlijks worden geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

2. BELEIDSVERKLARING

De intentie van Vlietstra b.v. is het optimaliseren van de tevredenheid van haar klanten. Dit wil het bedrijf bewerkstelligen door volledig te voldoen aan datgene wat Vlietstra b.v. met de klant is overeengekomen en te voldoen aan de eisen die de klant in redelijkheid aan Vlietstra b.v. mag stellen. *Vlietstra bv heeft zich tevens tot taak gesteld om naast het voldoen van de afgesproken kwaliteit ook onze opdrachtgevers te adviseren op schoonmaaktechnisch gebied. Vlietstra beschikt over een grote kennis van zaken om onze opdrachtgevers een goed advies te kunnen geven voor wat betreft de schoonmaak in de breedste zin van het woord, en de afwerkmaterialen.*

Deze intentie zal niet alleen tot uitdrukking komen in de technische kwaliteit van het werk, maar ook aspecten van Vlietstra b.v., betreffende kwaliteit, veiligheid en milieu, waarmee de klant op enigerlei wijze in aanraking kan komen. Daarnaast conformeert Vlietstra b.v. zich aan de voorwaarden, die worden gesteld aan het OSB-lidmaatschap.

De directie is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de middelen en medewerkers nodig voor de kwaliteits-, veiligheids- en milieuborging bij Vlietstra b.v. Hoofd P & O is belast met het op peil brengen en houden van het vakbekwaamheid en het opleidingsniveau van de medewerkers.

Hoofd P&O functioneert als managementvertegenwoordiger inzake het KAM-systeem en is verantwoordelijk voor het op peil houden van het KAM-systeem. Daarnaast is zij ook verantwoordelijk voor de rapportage erover en voor het op peil houden van het kwaliteitsbewustzijn.

Het KAM-beleid is door de directie van Vlietstra b.v. als volgt nader geformuleerd

- * Het voeren van een doelmatige KAM-beheersing van alle processen binnen Vlietstra b.v., alsmede het voortdurend afstemmen van de processen op de afspraken die de organisatie met de klant is overeengekomen.
- * Het handhaven van een goed VGM-beleid, waarbij de veiligheid van de medewerkers, inclusief derden, gewaarborgd wordt.
- * Voldoen aan de van toepassing zijnde wettelijke eisen en andere eisen die betrekking hebben op de milieuaspecten van de organisatie, waarmee we het milieu zo min mogelijk belasten. *Vlietstra streeft in samenwerking met leveranciers continue naar minder milieubelastende middelen.*
- * Het handhaven en bevorderen van de reputatie van Vlietstra b.v. als betrouwbare, degelijke en deskundige onderneming.
- * Het handhaven van een KAM-systeem voor de gehele organisatie dat ten minste voldoet aan de voorwaarden van ISO 9001, VCA ** en ISO 14001 en streven naar continue verbetering op het gebied van Kwaliteit, Arbo en Milieu en het voorkomen van milieuvervuiling.

1. MANAGEMENT & ORGANISATIE	DATUM: 28-06-2011
1.2. BELEIDSVERKLARING	PAGINA: 2 van 2 REVISIE: 05

- * Ons beleid richt zich ook op verzuimbepening. In geval van arbeidsongeschiktheid door een ongeval wordt er in samenwerking met een arbo-arts aangepast werk gezocht, conform de Wet Verbetering Poortwachter.
- *Vlietstra bv heeft in zijn inkoopbeleid duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Onze verpakkingen zijn recyclebaar en de materialen die worden ingekocht hebben een lange levensduur en zijn zover als mogelijk ook recyclebaar.*

De laatste jaren heeft Vlietstra bv zich zeer intensief bezig gehouden op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit heeft geresulteerd in samenwerking met diverse SW bedrijven in combinatie met diverse opdrachtgevers. Doelstelling hierbij is om te komen tot een kwalitatief goede dienstverlening, daarbij gebruik maken van arbeidskrachten met een beperking en die d.m.v een goede aansturing en opleiding terug te brengen in het reguliere arbeidsproces.

De directie van Vlietstra b.v. stelt zich verantwoordelijk voor het uitdragen, het doen begrijpen en toepassen van dit beleid en van de vastgestelde KAM-doelstellingen.

Jaarlijks zal Vlietstra b.v. een aantal concrete doelstellingen formuleren op het gebied van Kwaliteit, Arbo en Milieu. Voor milieu geldt dat er doelstellingen vanuit de milieuaspectenanalyse naar voren komen en daarnaast worden er nog andere doelstelling opgesteld indien van toepassing.

De doelstellingen worden per kwartaal vast- en bijgesteld in het managementoverleg, waarvan vastlegging plaatsvindt in de notulen. De doelstellingen zullen steeds gericht zijn op het verbeteren van veiligheid, gezondheid en milieu, waardoor de kwaliteit van de prestaties ook verbeteren en de efficiëntie en doelmatigheid van het gehele bedrijf.

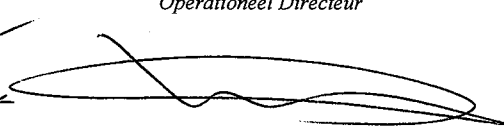
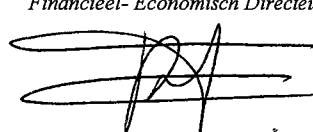
Doelstellingen worden beheerd en beheerst door middel van de z.g. beheerstabellen (43-RF01.beheerstabel doelstellingen). Deze tabel bevat de omschrijving van de doelstelling, de daaruit voortkomende actiepunten, een tijdsplanning en de verantwoordelijke functies op afdelingsniveau. Hoofd P&O vult de bestaande tabellen per afdeling aan naar aanleiding van de directiebeoordeling en tussentijdse besprekingen. Evaluatie vindt plaats in tussentijdse overleggen en worden in de directiebeoordeling opgenomen als evaluatie over de afgelopen periode.

Geautoriseerd door de directie van Vlietstra b.v.te Franeker d.d. 28 juni 2011.

J. Vlietstra
Algemeen Directeur

H. Boering
Operationeel Directeur

R. Frölich
Financieel- Economisch Directeur

Kwaliteitshandboek Vlietstra B.V.