

Schoonmaakdiensten van Vliet B.V. beschouwt de zorg voor de **kwaliteit** van het af te leveren werk, zorg voor de **veiligheid** en **gezondheid** van de medewerkers (Arbo) en zorg voor het **milieu** als een integraal onderdeel van haar beleid.

Door de steeds scherpere eisen van de opdrachtgevers en de overheid op deze gebieden hebben wij, de directie van Schoonmaakdiensten van Vliet, besloten om het zorgsysteem in te voeren. Hiermee trachten wij een veilige, efficiënte en milieuverantwoorde bedrijfsvoering te realiseren.

Met het zorgsysteem (op basis van ISO 9001:2015) streven wij naar de beste dienstverlening voor onze klanten, en de risico's die van nature samengaan met het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden tot een minimum te beperken. Dit alles leidt onder meer tot:

- Minder kosten waardoor rendement van het bedrijf gezond kan blijven bij concurrerende prijzen;
- Tevreden opdrachtgevers die ook in de toekomst weer graag met ons willen werken;
- Tevreden werknemers: fouten leiden immers vaak tot onnodige ergernis en niemand vindt het leuk om werk over te doen.
- Zo laag mogelijke milieubelasting als gevolg van de bedrijfsactiviteiten

Om verbetering van de dienstverlening te bereiken zijn alle processen binnen het bedrijf in beeld gebracht. De directie is eindverantwoordelijk voor de organisatie van het zorgplan en daarmee, naast de goede werking en evaluatie, voor de instandhouding en continue verbetering van het zorgplan.

De kern van ons kwaliteitsbeleid is dat de klant centraal staat. De opdrachtgever is onze klant en is de reden van ons bestaan; zonder opdrachtgevers geen Schoonmaakdiensten van Vliet. Mocht een klant ontevreden zijn, dan zal eerst gestreefd worden om het probleem op te lossen. Klachten worden serieus genomen en onderzocht. Steeds streven wij naar het voorkomen van herhaling van deze klachten.

Schoonmaakdiensten van Vliet houdt zich bezig met het schoonmaken van kantoren, bedrijfshallen, scholen, instellingen, praktijken en wat verder voorkomt. Naast het schoonmaken verzorgen wij ook de glasbewassing en vloeronderhoud bij diverse opdrachtgevers. Ons bedrijf streeft ernaar om continue te komen tot verbetering, zowel klantgericht, technisch, organisatorisch als financieel.

Om hieraan te voldoen zijn een aantal voorwaarden noodzakelijk:

1. Klantgericht werken;  
Zowel naar opdrachtgevers als collega's. Hun eisen, wensen, behoeften en verwachtingen moeten dienen als aansturing voor interne verbetering.
2. Duidelijkheid in communicatie;  
In een sfeer van wederzijds vertrouwen en respect voortdurend blijven streven naar duidelijkheid en terugkoppeling naar zowel opdrachtgevers, collega's als andere partijen.
3. Het voortdurend benutten van kennis van medewerkers;  
Iedereen moet de mogelijkheid hebben zichzelf en de kwaliteit van zijn / haar werkzaamheden te verbeteren. De leiding zal zich hierbij als een "coach" opstellen. De collega's zullen als team verbeteringen uitwerken en ondersteunen.
4. Procesgericht werken;  
Dat wil zeggen, volgens duidelijke geformuleerde opeenvolgende taken een object benaderen.
5. Meetbare doelen nastreven;  
Aan de taken dienen indicatoren gehangen te worden, zodat duidelijk is of onderdelen / taken naar behoren zijn uitgevoerd.
6. Handelen op basis van feiten;  
Dit betekent dat niet wordt gehandeld op basis van indrukken, veronderstellingen of macht.

De directie zal daar waar nodig zowel middelen beschikbaar stellen als regels en procedures vastleggen. Onder andere zullen voorlichting, instructie en overleg plaatsvinden waarbij zowel onderwerpen met betrekking tot kwaliteit, arbeidsomstandigheden als milieu aan bod komen. Een bedrijfsarts zal worden ingeschakeld voor het begeleiden van zieke medewerkers. Op deze wijze zal de veiligheid en gezondheid van al onze medewerkers zo goed mogelijk worden gewaarborgd. Ook is dit een manier om persoonlijk letsel, schade aan derden, schade aan materieel en milieu zoveel mogelijk te voorkomen.

Het beleid zal elk jaar worden bekeken en worden getoetst, eventueel zal het worden bijgesteld. De hoofddoelstelling van het beleid wordt elk jaar in een gedetailleerd jaarplan omschreven door middel van actiepunten.

Jaarlijks zal dit plan worden getoetst en indien nodig zal het worden aangepast. Hierbij zullen maatschappelijke, technische en wettelijke veranderingen worden meegenomen.

De uitwerking van het beleid is vastgelegd in het handboek. Hierin worden alle eisen, taken en verantwoordelijkheden omschreven.

Alle medewerkers hebben de opdracht de in procedures en instructies vastgelegde verplichtingen na te komen.

Houten, augustus 2017

J.P. van Vliet



A. van Vliet

