

Kwaliteitsbeleid

Het beste projectmanagementbureau van Nederland!

Blijvende meerwaarde creëren voor zowel onze opdrachtgevers als voor onze medewerkers, dat is het uitgangspunt van de dienstverlening van Balance. Wij committeren ons tot het vinden van uitdagende opdrachten voor onze medewerkers waarin zij toegevoegde waarde kunnen leveren aan onze opdrachtgevers en waarin zij bovendien kennis en ervaring kunnen brengen en opdoen.

Het kwaliteitsmanagementsysteem draagt daaraan bij door met een volledig geïntegreerd kwaliteitsmanagementsysteem, hoogwaardige kwalitatieve diensten te leveren aan klanten, medewerkers kandidaten en andere belanghebbenden.

Kwaliteit van de dienstverlening betekent voor ons op consistente wijze leveren van diensten in overeenstemming met de eisen van klanten en met respect voor onze omgeving. De dienstverlening is gebaseerd op onze missie, visie en kernwaarden. Hierin staat continue optimalisatie van de klanttevredenheid en onze dienstverlening centraal conform de PDCA cyclus.

De kwaliteit van onze dienstverlening is geborgd in een kwaliteitsmanagementsysteem getoetst volgens de CIIO Maatstaf¹. Hierin streven wij naar continue verbetering van onze bedrijfsprocessen en een hoge mate van klanttevredenheid. Het kwaliteitsbeleid dient als kader voor het gehele kwaliteitsmanagementsysteem en omvat de volgende doelstellingen:

1. Kwalitatief hoogwaardig, integraal projectmanagement bureau
2. Employer of Choice voor projectmanagement professionals
3. Doeltreffende en efficiënte interne organisatie
4. Het zeker stellen van blijvende meerwaarde voor onze medewerkers én opdrachtgevers.

Uitvoering, controle en bijsturing

Het kwaliteitsbeleid is nader uitgewerkt in de strategische plannen en in de processen en procedures van het managementsysteem. De wijze waarop onze medewerkers werken, is direct van invloed op de kwaliteit van onze dienstverlening en op hoe die wordt ervaren door onze opdrachtgevers. Dat zij zich bewust zijn van en betrokken zijn bij kwaliteitsaspecten van hun werk is essentieel om optimale kwaliteit te kunnen leveren. Excellente prestaties van onze medewerkers vereisen gedegen sturing en beheersing. Daarom hebben wij de hierop volgende maatregelen genomen.

De kwaliteit van de werkzaamheden van medewerkers wordt systematisch gepland, gemonitord en geëvalueerd, om de effectiviteit en/of efficiëntie te meten. Door bij te sturen waar nodig kunnen we waarmaken dat we in onze projecten blijvende waarde genereren.

Periodiek wordt in interne audits en in reflectiemomenten de toepassing, efficiëntie en effectiviteit van de bedrijfsprocessen getoetst. Ook halen wij uit klant- en medewerkersonderzoeken input ter verbetering van onze bedrijfsprocessen.

De realisatie van het kwaliteitsbeleid wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd door de directie, aan de hand van een management review van de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem. Onderwerpen die hierin aan bod komen zijn onder andere klanttevredenheid, klachtenmanagement, resultaten van de in- en externe audits, procesprestaties en de van invloed zijnde wet- en regelgeving.

Uitnodiging tot actie

De directie van Balance communiceert dit beleid naar alle personen die werkzaam zijn voor of namens haar organisatie en via de website aan alle andere belanghebbenden. Van alle medewerkers vragen (en verwachten) wij een proactieve houding. Kortom: klantgericht zijn, blijvend voldoen aan klanteisen, verwachtingen overtreffen en continu leren!

Elke medewerker die wil bijdragen aan de realisatie van dit beleid is van harte uitgenodigd.

Balance Ervaring Op Projectbasis B.V.

Arjen Schutte
algemeen directeur

Mei 2018