

## **Kwaliteitsbeleid eresdé**

Eresdé, is een gevestigde naam in de schoonmaakbranche. Schoonmaakbedrijf eresdé biedt een volledig pakket schoonmaakdiensten aan, schoonmaak kantoren, specialistische reiniging, calamiteiten, foodreiniging, gevelonderhoud en industriële reiniging. Het bedrijf levert hiermee een belangrijke bijdrage aan een effectieve, duurzame en resultaatgerichte wijze van de schoonmaakbranche in de drie noordelijke provincies.

### **Verwachtingen van de klant**

Eresdé wil allereerst voor alle klanten een betrouwbare dienstverlener en goede service leveren. Klanten mogen van eresdé het volgende verwachten:

- ✓ Hoge kwaliteitsstandaard in service en dienstverlening
- ✓ Vooroplopend in nieuwe technologie
- ✓ Persoonlijke aandacht
- ✓ Snelle service
- ✓ Hoogwaardig geschoold personeel
- ✓ Advies op maat

Daarnaast is eresdé een goede en betrokken gespreks- en sparringpartner bij toekomstige ontwikkelingen in de markt.

### **Aanleiding voor Kwaliteitsbeleid en milieubeleid**

N.a.v. de inspectie RI&E 2017 is binnen eresdé het streven naar een goed kwaliteitsbeleid ontstaan. Besloten is om in 2018/ 2019 hieraan vorm aan te geven en vast te leggen in de nieuwe ISO normering 9001-2015. Er is een kwaliteitsmanager aangesteld om dit proces vorm te geven en de stappen in het ISO normeringstraject uit te voeren. Eresdé heeft voor de begeleiding hiervan een contract afgesloten per 1 april 2019 met Raadgevend Bureau Speelman. In 2020 is het contract uitgebreid met het doel om in 2021 ISO 14001 te kunnen certificeren. Hieronder wordt het kwaliteitsbeleid en milieubeleid van eresdé toegelicht.

### **Waarom werken aan kwaliteit en milieu**

Eresdé wil een professionele en moderne organisatie op het gebied van schoonmaak zijn. Daarnaast staan service- duurzaamheid en milieu naast klantgerichtheid hoog in het vaandel. We willen een organisatie zijn waarin directie en medewerkers zich gezamenlijk verantwoordelijk voelen voor een continue en up-to-date kwaliteits- en milieu niveau in haar producten en dienstverlening.

Met het streven naar continue kwaliteit en milieu in dienstverlening wil eresdé

1. Klanttevredenheid vergroten;
2. Het imago van betrouwbare speler in de markt handhaven;
3. Aantrekkelijk zijn voor nieuwe klanten;
4. Een vergroting van haar marktaandeel bereiken;
5. Verminderen van inzet "chemie" door eenheid in produkten en betere doseeroplossingen.
6. Het inzetten van ecologische schoonmaakmiddelen
7. Beperking papierstroom met 50 %
8. Brandstofverbruik verminderen

## **Wat verstaat eresdé onder kwaliteit en milieu**

Eresdé heeft een sterke eigen visie op kwaliteit en milieu. Kwaliteit en milieu is voor eresdé het (organisatie brede) bewuste en continue streven naar verbetering van alle dienstverlening; de medewerkers, de bedrijfsvoering, cultuur en structuur. We leveren goede en betrouwbare diensten, zorgen voor goed opgeleide medewerkers en bieden de klant adviezen en service op maat.

We realiseren ons wel dat kwaliteit en milieu beleid geen opzichzelfstaand begrip is maar in wisselwerking met de klant bepaald wordt; nl de mate waarin diensten voldoen aan de eisen, behoeften en specificaties van de klant. Een goede dienstverlening van een goede leverancier dat het in de praktijk niet doet wat is afgesproken, zal voor de klant een waardeloze dienstverlening zijn. Of de schoonmaak is goed, maar de service is niet volgens afspraak; de klant zal het bedrijf dan geen kwaliteit vinden leveren.

## **Hoe geeft eresdé vorm aan het kwaliteits- milieubeleid**

Eresdé heeft besloten in 2021 toe te werken naar de ISO 14001-2015 normering om het kwaliteitsbeleid en milieubeleid handen en voeten te geven en structureel het milieubewustzijn bij alle medewerkers te blijven stimuleren. Op 18 oktober 2020 hebben wij de overgang naar ISO 14001-2015 bekend gemaakt. Directie en management zijn op de hoogte van het kwaliteits- en milieu project en de stappen die daarvoor worden ondernomen.

## **Planning**

In maart 2021 zal het vooronderzoek voor de ISO 14001 plaatsvinden en de audits staan gepland voor april 2021. We willen ons de komende jaren richten op onze doelstellingen.

Indien wet en regelgeving, normen verbetering van milieuprestaties en veranderingen in ons werkgebied of veranderende klanteisen daartoe aanleiding geven, zullen wij ons beleid aanpassen. Aanpassing zal tevens plaatsvinden indien interne ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

**Maart 2021**

**Handtekening**

**Henk Vlietstra**