

	Organisatie Beleidsverklaring	ORG 101 Pagina 1 van 1 12-01-2021 Versie 3.02
---	--	---

Het beleid van Spraybest is gericht op een gezonde bedrijfsvoering om continuïteit te waarborgen en om de juiste middelen aan haar medewerkers beschikbaar te kunnen stellen. Daarnaast is het creëren en handhaven van goede arbeidsomstandigheden en het beschikken over de juiste infrastructuur en middelen een belangrijk aandachtspunt in het beleid. Medewerkers moeten optimaal kunnen functioneren om de klanttevredenheid op een zo hoog mogelijk peil te krijgen en te houden. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, met als hoogste prioriteit milieubeleid, staat hoog in ons vaandel en is sinds oktober 2017 zelfs procedureel vastgelegd.

Om de klanttevredenheid in beeld te brengen en te onderzoeken waar mogelijkheden tot verbetering zijn, wordt 4 maal per jaar een Prestatiemeting gedaan, waarin gekeken wordt naar klachten, creditnota's en reactie van klanten.

Om aan de verwachtingen van de klant te kunnen voldoen dient de interne bedrijfsvoering doelmatig en efficiënt te zijn. Daarom zijn de bedrijfsprocessen zodanig ingericht, dat wordt voldaan aan de kwaliteit borgingsnorm NEN-EN-ISO 9001:2015 en aan de Nederlandse wetgeving.

Het kwaliteitsmanagementsysteem is van toepassing op : “Import en export van industriële sproeiers, druppelafscheiders en (pers-)lucht producten”. Ontwerp en ontwikkeling is hierbij uitgesloten.

Alle medewerkers zijn van belang voor het realiseren van de gewenste kwaliteitsdoelstellingen. De belangrijkste aandachtspunten zijn :

- | | |
|--|--|
| * Productkennis | * Juiste manier van klachtafhandeling |
| * Klantgericht denken en communiceren | * Product kwaliteits controle |
| * Snelheid van behandelen van aanvragen | * Communicatie met leveranciers |
| * Goede informatie en adviezen aan klanten | * Infrastructuur en middelen |
| * Snelheid van behandelen van bestellingen | * Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen |
| * Bereikbaarheid van de organisatie | |

Alle medewerkers zijn bekend met de op hun werkzaamheden van toepassing zijnde kwaliteitsprocedures en verplicht deze te volgen. Daarnaast zijn allen bevoegd mogelijk toekomstige tekortkomingen, preventief, te melden. De kwaliteitsmanager is er voor verantwoordelijk dat iedere medewerker de beschikking heeft over de laatste versie van het kwaliteitshandboek.

Indien gewenst is de beleidsverklaring in te zien door belanghebbenden. Belanghebbenden zijn, naast de medewerkers van Spraybest, klanten en leveranciers.

Door terugkoppeling van de opgedane ervaringen werkt Spraybest aan voortdurende verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening en vergroting van de klanttevredenheid. Jaarlijks in juni voert de directie een ‘Kwaliteitssysteem Monitoring’ uit, waarbij de werking van het kwaliteitssysteem gecontroleerd wordt en waar nodig aangepast. Korte termijn doelstellingen en plannen evenals toekomstige plannen met betrekking tot investeringen in infrastructuur en/of middelen, worden opgenomen in de jaarlijks door de directie opgestelde “directiebeoordeling”, welke onder alle medewerkers wordt verspreid en waar nodig toegelicht.

De beleidsverklaring wordt, door de directeur, minimaal eens in de drie jaar beoordeeld en indien nodig aangepast.

Spraybest Europe B.V.

Robert Kottman
directeur