

## **Beleidsverklaring kwaliteit, arbo en milieu, Van Leeuwen Glazenwasserij & Dienstverlening B.V.**

Van Leeuwen Glazenwasserij & Dienstverlening B.V. (onderdeel van de Maron Groep) heeft verschillende kwaliteit- en veiligheidssystemen geïmplementeerd. Deze systemen zijn ISO 9001, ISO 14001, VCA, NEN 4400-01 en het OSB-keurmerk.

Het toepassingsgebied van het managementsysteem van Maron Groep is als volgt geformuleerd.  
"Het verrichten van facilitaire dienstverlening. Het betreft hier het verrichten van dagelijks- als periodiek schoonmaakonderhoud, glasbewassing alsmede specialistische diensten"

De mate van waarin wij kwaliteit leveren en onze doelstellingen bereiken is niet uitsluitend afhankelijk van procedures en aan papier toevertrouwde informatie en regelgeving, maar vooral van de inzet en bereidheid tot verbetering van onze medewerkers. Kernwaarden van de Maron Groep zijn klantgerichtheid en deskundigheid.

Als directie verwachten wij, in het belang van alle stakeholders dat medewerkers actief meewerken aan het verbeteren van ons kwaliteit. Concreet gezegd, een medewerker:

- Doet er alles aan om de klant te helpen als dit voor hem belangrijk is, met andere woorden: wij ontzorgen de klant.
- Is vakbekwaam en zorgt dat dit ook zo blijft.
- Behandelt iedere klant, collega en externe relatie met aandacht en respect.
- Verplaatst zich in de belevingswereld van de ander en gaat in gesprek om duidelijk te krijgen wat nodig is.
- Neemt verantwoordelijkheid voor het oplossen van problemen en mag daarbij altijd om hulp en advies vragen.
- Komt zijn afspraken na en stelt het zelf aan de orde als dit onverhoopt niet lukt (afspraak = afspraak).
- Als directie ondersteunen wij dit door:
  - een eenduidige verdeling van taken en verantwoordelijkheden,
  - het beschikbaar stellen van de benodigde middelen,
  - de mogelijkheid tot het volgen van opleidingen.

### **Uitgangspunten**

Alle beslissingen bij de dagelijkse bedrijfsgang worden getoetst aan de volgende uitgangspunten:

- Wij streven er voortdurend naar, dat onze diensten geheel overeenkomstig de met onze klanten overeengekomen specificaties en hun vanzelfsprekende verwachtingen worden uitgevoerd.
- Wij willen voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving. Wij controleren deze wetgeving periodiek.
- Het belang van een goede relatie met onze opdrachtgevers heeft hoge prioriteit, echter zonder in het kader van klantvriendelijkheid concessies te doen op het gebied van integriteit en gezondheid van onze medewerkers.
- Leveranciers en onderaannemers worden geselecteerd op basis van hun prestaties en organisatie.

- Efficiency, kwaliteit en privacy spelen hierin een grote rol.
- Het beleid is erop gericht fouten te voorkomen en de oorzaken van deze fouten weg te nemen. Door lering te trekken uit eventuele afwijkingen, willen wij de kwaliteit van onze dienstverlening en ons managementsysteem continu optimaliseren.
- Het streven naar optimale arbeidsomstandigheden, waardoor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers zoveel als mogelijk gewaarborgd is en waardoor het welzijn van de werknemers zoveel als mogelijk wordt bevorderd.
- Bij elke wijziging in de organisatie toetsen wij vooraf welke impact (risico) dit heeft op de organisatie en de stakeholders.
- Wij evalueren elk jaar ons beleid en stellen dat bij indien noodzakelijk.
- Het centrale beleid dat wij voeren dient in alle vestigingen op dezelfde wijze (kwalitatief, veilig en milieutechnisch) uitgevoerd te worden. Dit checken wij stelselmatig door een interne audit;
- Het streven naar optimale arbeidsomstandigheden, waardoor persoonlijk letsel voorkomen en de veiligheid en de gezondheid van de werknemers, ingeleende werknemers en derden zoveel als mogelijk gewaarborgd is en waardoor het welzijn van de werknemers zoveel als mogelijk wordt bevorderd;
- Wij streven naar continue verbetering op het gebied van het milieu. Dit houdt in dat wij ons blijven focussen op nieuwe maatregelen/producten die het milieu nog meer ontlasten.
- Wij ondersteunen de code Verantwoordelijk marktgedrag schoonmaak.
- Bij alle beslissingen en bij de dagelijkse bedrijfsgang zullen afwegingen plaatsvinden waarbij aan bovenstaande uitgangspunten getoetst wordt.

**Amsterdam, 22 oktober 2019**

Directie van de Maron Groep