



1.6 HET KVG – BELEID

1.6.1 Beleidsverklaring

Kwaliteit is een relatief begrip. Enerzijds wordt het veroorzaakt door de mogelijkheid dit vanuit een ieders optiek, op eigen wijze te interpreteren en anderzijds door het feit dat het moeilijk meetbaar is. Waaraan meten wij dit af en waarmee meten we het? Om de link te leggen naar het vakgebied van Eerste Hulp bij Incidenten wordt een tweetal stellingen gehanteerd:

- Meten is weten.
- Kennis (= weten) is macht.

Kwaliteit heeft altijd een relatie met de basiselementen van ons kwaliteitsbesef:

- Bedrijfscontinuïteit
- Milieubewustzijn
- Risicobeheersing
- Veiligheidsbewustzijn

Om op een verantwoorde wijze te kunnen meten (ons vakgebied) en mede daardoor de opdrachtgever op een sterke en doelgerichte wijze te kunnen adviseren en helpen, is het van primair belang om als organisatie te beschikken over voldoende geschoold personeel en naar behoren werkende apparatuur. Ten aanzien van personeel kan gekozen worden uit twee mogelijkheden: het aantrekken van extern aanwezige deskundigheid, of het (verder) opleiden van personeel binnen de organisatie. Onze onderneming heeft gekozen voor een combinatie; bij voldoende capaciteit in huis kan er intern goed opgeleid worden. Bij te snelle toename van de werkdruk moet een beroep gedaan worden op beschikbaarheid van buiten.

Het bovenstaande is niet een eenmalige zaak, doch dit proces dient op continue basis plaats te vinden en niet in de laatste plaats om er zorg voor te dragen dat de opdrachtgevers een kwalitatief goed en milieuverantwoord product geleverd krijgen. Tevens is het van belang dat wij door onze handel- en werkwijze er alles aan doen om milieu- en (neven)schade aan onze leefomgeving te voorkomen en waar reeds ontstaan te beperken.

De directeur verklaart zich bij het voorbereiden en uitvoeren van het bedrijfsbeleid te richten op zijn verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening, de veiligheid en gezondheid van de medewerkers, alsmede beperking van de mogelijke impact van onze werkzaamheden op het milieu. Tevens zal al het redelijkerwijs mogelijke worden gedaan om te voorkomen dat bezoekers en het personeel van derden aan risico's in welke vorm dan ook blootgesteld worden.

Het integrale onderdeel van dit beleid is het scheppen en in stand houden van een doeltreffend KVG-systeem, waarbij de wensen van de opdrachtgevers, vigerende wet- en regelgeving (zoals Wet Milieubeheer, Arbowet) van toepassing zijn. Daar waar nodig zullen de werkzaamheden vergund uitgevoerd worden. De volgende certificatie-normen dienen hierbij als uitgangspunten:

- VCA** t.b.v. het veiligheid-, gezondheidsbeleid
- ISO 9001 t.b.v. het kwaliteitsbeleid
- ISO 14001 t.b.v. het milieuzorgbeleid
- BRL SIKB 7000 t.b.v. uitvoeren landbodemsaneringen

Milieubeleid neemt binnen de werkmaatschappijen een speciale plaats in, daar de primaire werkzaamheden juist op het milieu gericht zijn. Het doel van de ontwikkelde EHBI-werkmethode is de vorming van een netwerk voor de beheersing, bestrijding en afhandeling van gevolgen van (milieu)incidenten. De Eerste Hulp richt zich speciaal op het:

- tijdig signaleren van mogelijke (milieu)effecten;
- inschatten van aanwezige risico's;
- inperken van de mogelijke (milieu)gevolgen;
- voorkomen van gevolgschade.

Het scheppen en in stand houden van een kwalitatief hoogwaardige, veilige en milieuverantwoorde werkwijze omvat, in overleg met de werknemers, de zorg voor het vaststellen, treffen en onderhouden van daarvoor benodigde maatregelen (t.a.v. van de productveiligheid voor mens, dier en milieu).



Dit ter bevordering van de navolgende doelstellingen:

- continuïteit en de winstgevendheid van het bedrijf;
- tevredenheid van de opdrachtgevers en leveringsbetrouwbaarheid;
- voorkomen van tekortkomingen;
- streven naar continue verbetering op het gebied van KVGM;
- veilige omstandigheden en werkwijzen, waardoor ongewilde gebeurtenissen die letsel, schade of hinder tot gevolg kunnen hebben, worden voorkomen.

Hierdoor wordt voorzien in de belangrijkste componenten welke het mogelijk maken de bedrijfscontinuïteit te waarborgen. Het zal duidelijk zijn dat dit van belang is voor zowel de eigen firma, als ook voor de relatie met de opdrachtgever. Zaken, regelingen en afspraken terzake van bedrijfscontinuïteit zijn dan ook vastgelegd in het Bedrijfscontingencyplan.

De gevolgen van tekortkomingen, ongevallen en schade dienen zoveel mogelijk beperkt te worden. Het beleid is erop gericht een ongevallenfrequentie (IF) van 0 te realiseren, dan wel zo dicht mogelijk te benaderen. Het beleid is er tevens op gericht dat bij uitbesteding van diensten aan derden, dezen tevens hun geschiktheid en vakbekwaamheid kunnen aantonen. De hieruit voortvloeiende verantwoordelijkheid en eventuele wettelijke aansprakelijkheid voor het scheppen en in stand houden van efficiënte werkprocedures en goede veiligheids- en arbeidshygiënische omstandigheden, evenals een zorgvuldige kwaliteitsborging ter voorkoming van calamiteiten waaruit nadelige gevolgen (o.a. op milieugebied) kunnen voortvloeien, wordt door de directeur aanvaard.

Het KVGM- beleid is in alle gelederen van de organisatie geïmplementeerd volgens een systeem dat voldoet aan bovengenoemde normen en zoals beschreven in dit KVGM -handboek. Deze beleidsverklaring wordt minimaal eens per drie jaar beoordeeld en geactualiseerd, is beschikbaar voor het publiek en is te allen tijde op te vragen bij de KVGM-functionaris.

Directeur

Dhr. N. Moerkerken

Getekend te Rotterdam,
d.d. 26 mei 2016

1.6.2 Realisatie

De volgende acties zijn nodig om het beleid op het gebied van KVGM te realiseren:

- Versterken van het KVGM-bewustzijn bij medewerkers en het klantgericht denken door middel van het in stand houden van periodiek gestructureerd overleg, voorlichting, onderricht en opleiding door alle lagen van de organisatie (van medewerker tot directeur);
- Het in stand houden van een systeem om de klantenwensen en klanttevredenheid te meten en te kunnen analyseren;
- Ter beschikking stellen van middelen (inclusief eventueel voortvloeiend onderhoud hiervan) om het KVGM-systeem krachtig te ondersteunen, zoals:
 - gekwalificeerde mankracht;
 - geschikte gebouwen, kantoorruimtes, sanitaire en ontspanningsruimtes etc.;
 - geschikte kantoorapparatuur, alsmede kantoorbenodigdheden;
 - geschikt en gekeurd materieel
- Het opstellen van gerichte actiepunten, data-afhankelijk van de prioriteit, in de vorm van een actieplan (bedrijfsjaarplan);
- Het in stand houden van een streng beleid t.a.v. drugs en alcohol;
- Het in stand houden van een ongevallen-, incidentenonderzoek en registratiesysteem;
- Het initiëren van correctieve, preventieve en innovatieve maatregelen op materieel en immaterieel gebied;
- Het systematisch opsporen van problemen en knelpunten binnen de gehele organisatie door interne audits;
- Het in stand houden van een gestructureerd systeem voor de inkoop van goederen en diensten met de juiste specificaties, waarbij de milieuaspecten een significante rol innemen;
- Het in stand houden van een systeem voor werving en selectie van voldoende gekwalificeerd personeel;



- Het opzetten en in stand houden van een systeem voor het inventariseren en het evalueren van risico's op diverse werklocaties;
- Het in stand houden van beleid ten aanzien van bescherming van eigendommen van zowel het eigen bedrijf, opdrachtgevers als werknemers tegen beschadiging en/of diefstal;
- Het voldoen aan de eisen en voorschriften zoals deze door de overheden worden gesteld.

1.6.3 Verificatie

Het integrale KVGM-systeem wordt gezien als middel om intern te waarborgen dat de werkprocessen voldoen aan de gestelde eisen en extern om dit aan de opdrachtgevers op eenvoudige wijze zichtbaar te maken. Na volledige invoering van het KVGM-systeem vinden beoordelingen plaats door interne audits zoals procedureel vastgelegd. Tevens zal de directeur het KVGM-systeem in totaliteit één keer per jaar toetsen op effectiviteit en doeltreffendheid.

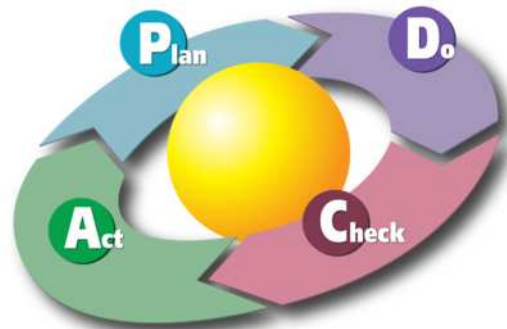
1.6.4 Terugkoppeling

Resultaten van interne audits worden met de directeur en de verantwoordelijke medewerker(s) besproken, wat kan leiden tot het nemen van correctieve en/of preventieve acties. Bij mogelijke aanbevelingen uit het verslag van het werkoverleg wordt door de directie een standpunt ingenomen dat kan leiden tot aanpassing en bijstelling van de lopende (beleids)plannen. Dit kan ook gebeuren naar aanleiding van de bevindingen na het uitvoeren van de directiebeoordeling.

1.6.5 Continue verbetering

Met het bovenstaande systeem dient voldoen te worden aan de "Kwaliteitscirkel van Deming"¹.

De cirkel beschrijft vier activiteiten die op alle verbeteringen in de organisatie van toepassing zijn. De vier activiteiten zorgen voor een betere kwaliteit. Het cyclische karakter garandeert dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is.



De vier activiteiten in de kwaliteitscirkel van Deming zijn:

- **PLAN:** Kijk naar huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.
- **DO:** Voer de geplande verbetering uit in een gecontroleerde proefopstelling.
- **CHECK:** Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.
- **ACT:** Bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten bij CHECK.

Hiermee verwacht de directeur een systeem van continue verbetering te kunnen bewerkstelligen. Deze continue verbetering waarborgt dat het bedrijf goed blijft presteren, wat voor de opdrachtgevers een basis kan zijn voor een langdurige samenwerking.

¹ http://nl.wikipedia.org/wiki/Kwaliteitscirkel_van_Deming