

Kwaliteitshandboek

van



Volgens

NEN-ISO-9001:2015



Colofon

Dit kwaliteitshandboek is eigendom van:

*De Betho
Klein Frankrijk 2
4461ZM Goes.
Tel: 0113-233933.*

Dit kwaliteitshandboek is samengesteld voor belangstellenden en belanghebbenden en bedoeld om inzicht te verschaffen in de opbouw en werking van het kwaliteitmanagementsysteem en het kwaliteitsbeleid van De Betho. Het kwaliteitshandboek is opgesteld conform de norm NEN-ISO-9001:2015.

Niets uit dit kwaliteitshandboek mag zonder schriftelijke toestemming van de directie van De Betho worden gebruikt of verveelvoudigd.

Uitgifte/versie datum : 23 november 2017

*Directeur
C.A.A. Roovers*

*Directievertegenwoordiger
E.R. Vahlenkamp*

*Kwaliteitscoördinator
J.F. van 't Westeinde*

Inhoud

1. Verklaring kwaliteitsbeleid en systeem
2. Scope kwaliteitssysteem volgens ISO-9001
 - Scope kwaliteitmanagementsysteem van De Betho*
 - Uitsluiting*
 - Doelen*
 - Wijzigingen*
 - Onderverdeling systeem*
3. Kwaliteitsbeleid
 - Inleiding*
 - Uitvoering*
 - Certificering*
 - Taken*
 - Kwaliteitsdoelstelling*
4. Kwaliteitmanagementsysteem
 - Opbouw*
 - Kwaliteitshandboek*
 - Documentenhandboek*
 - Instructies*
 - Formulieren*
 - Externe documenten*
5. Directiebeoordelingen
 - Managementreview*
 - Beoordelingsresultaten*
6. Management van middelen
 - Opleiding*
 - Infrastructuur*
 - Werkomgeving*
7. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden
 - Bevoegdheden*
 - Directeur*
 - Directievertegenwoordiger ISO-9001*
 - KAM-coördinator*
8. Organogram De Betho
9. Functieoverzicht ten aanzien van ISO-9001
10. Nazorg
 - Algemene voorwaarden*
 - Klachten*
11. Overzicht kwaliteitsdocumenten

1. Verklaring kwaliteitsbeleid en systeem

Om de kwaliteit van diensten en producten te beheersen, heeft de directie van De Betho een kwaliteitmanagementsysteem conform de norm NEN-ISO 9001:2015 ingericht en de intentie dit te onderhouden en waar mogelijk te verbeteren.

Het kwaliteitmanagementsysteem, zoals beschreven en vastgelegd in procedures, instructies en bijhorende formulieren, wordt volledig onderschreven door de directeur en mt- leden van De Betho. Het systeem voldoet aan de eisen zoals die zijn vastgelegd in de norm NEN-ISO 9001:2015. De directeur en mt- leden zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het daarmee samenhangende beleid en zorgen ervoor dat de organisatie over de mensen, informatie en middelen/materialen beschikt om het kwaliteitsbeleid te kunnen realiseren.

De directeur en mt- leden zien erop toe, dat medewerkers bekend zijn met het kwaliteitmanagementsysteem en de in dat kader gestelde doelen. Doelstellingen worden jaarlijks geëvalueerd en vastgesteld tijdens het managementreview van het kwaliteitmanagementsysteem, en vastgelegd in de notulen van deze vergadering.

Van oorsprong is De Betho een Sw bedrijf (1956), dat in opdracht van 6 gemeenten in de regio's **Bevelanden** en **Tholen** in de vorm van een Gemeenschappelijke regeling, uitvoering geeft aan de Wet sociale werkvoorziening. Sinds de komst van de Participatiewet, per 01-01-2015, voert De Betho voor dezelfde Gemeenten taken uit op gebied van re-integratie, participatie en ontwikkeling. De organisatie hoopt hiermee de geleidelijke afname van de bedrijfsomvang, als gevolg is van natuurlijk verloop en stagnatie van Sw instroom, te beperken.

Vanwege de gewijzigde instroom is het werkgebied van de Betho vooral gericht op verpakken, monteren, detacheren, schoonmaak- en groenonderhoud.

Een goed functionerend kwaliteitmanagementsysteem is een waardevol hulpmiddel. Het geeft structuur en overzicht bij alle primaire processen zoals leveren van diensten en producten, inkopen, calculatie, voorraadbeheer, opleiden van medewerkers, vooral in onzekere tijden. Om die reden hecht De Betho aan een kwaliteitmanagementsysteem wat vooral betrekking heeft op deze primaire processen. ISO-9001:2015 leent zich daar uitstekend voor en vereist bovendien dat structureel aandacht geschonken wordt aan kansen en bedreigingen, een mooi hulpmiddel in tijden waar het welzijn en voortbestaan van de organisatie niet alleen van interne factoren afhankelijk is.

Ten behoeve van de voortgang van deze primaire processen heeft De Betho een stakeholder overzicht opgesteld en een oriëntatie op risico's die de primaire processen kunnen verstoren. Deze is gebaseerd op ervaringen in het verleden, ervaringen van andere organisaties en te verwachten ontwikkelingen. Samen met de stakeholder inventarisatie, het belang van de stakeholder voor de organisatie en de benaderwijze van de stakeholders vormt het overzicht van risico's wat primaire processen kan verstoren belangrijke input voor het opstellen van een kansen/bedreigingen en sterkte/zwakte analyse (SWOT).

Deze benaderwijze heeft in het verleden bijgedragen aan de behoefte aan een kwaliteitssysteem en aan het optimaliseren van het systeem middels kwaliteitsdoelstellingen.

Het kwaliteitsbeleid wat ten grondslag ligt aan de kwaliteitsdoelstellingen is in beginsel risico-gestuurd. De weging van de risico's zijn van fundamenteel belang voor bepaling van de koers van het kwaliteitsbeleid en vastgelegd in het risicoregister bedrijfsaspecten.

Middels ISO-9001:2015 garandeert De Betho haar klanten de kwaliteit van de producten en diensten die binnen de scope vallen.

2. Scope

Dit kwaliteitshandboek beschrijft het kwaliteitmanagementsysteem van De Betho en omvat de volgende activiteiten:

Scope kwaliteitmanagementsysteem van De Betho

Verpakken, bewerken en assembleren van artikelen volgens klantspecificaties en medewerkers met behulp van deze productieprocessen, zodanig ontwikkelen dat ze detacheerbaar zijn, voor zover dit op basis van individuele mogelijkheden haalbaar is.

Uitsluiting:

De activiteiten die betrekking hebben op § 8.3 van de Norm NEN-ISO-9001:2015 (Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten) zijn door De Betho uitgesloten voor certificering omdat deze activiteiten onder verantwoordelijkheid van de klanten van De Betho vallen

Doelen

Het kwaliteitmanagementsysteem is opgezet om te bereiken dat:

- de werkmethoden binnen de organisatie geïdentificeerd en gedocumenteerd, en daarmee duidelijk zijn;
- de uitvoering en beheersing van de processen doeltreffend is;
- de beschikbaarheid van middelen zeker wordt gesteld;
- de processen worden bewaakt, gemeten, geanalyseerd en zo mogelijk verbeterd;
- nieuwe medewerkers snel inzicht hebben in de methoden van werken;
- potentiële klanten inzicht hebben in het kwaliteitmanagementsysteem;
- compliant met wettelijke- en andere overheidsverplichtingen gewerkt wordt.

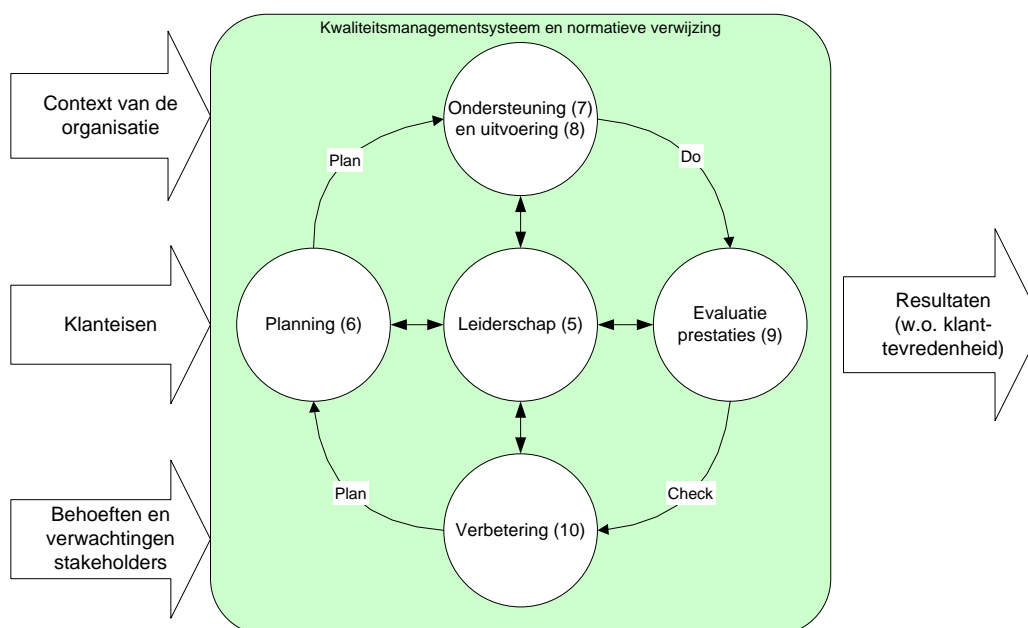
Wijzigingen

Dit onderdeel, en het documentatiehandboek zal worden aangepast bij:

- Interne veranderingen, verbeteringen of organisatiewijzigingen;
- Veranderingen van buitenaf die van invloed zijn op het systeem;
- In- of externe mogelijkheden voor verbetering.

Onderverdeling systeem

Het kwaliteitmanagementsysteem van De Betho is onderverdeeld in een aantal processen. Binnen deze processen zijn de elementen van de norm NEN-ISO-9001:2015 te herkennen. Zie de inhoudsopgave en hoofdstuk 11 voor details.



Het proces van voortdurend verbeteren.

3. Kwaliteitsbeleid

Inleiding

Het kwaliteitsbeleid van De Betho is er op gericht primaire processen, productie- en detacheeractiviteiten in het kader van kwaliteitsbeheersing doeltreffend en economisch verantwoord uit te voeren. Uitgangspunt is dat op elk moment kan worden voldaan aan overeengekomen eisen/wensen van klanten/opdrachtgevers en dat werk- en realisatiemethoden op alle gebieden compliant zijn met wet- en regelgeving.

Het kwaliteitmanagementsysteem voldoet aan de eisen, gesteld in de norm NEN-ISO-9001:2015.

De medewerkers van De Betho worden periodiek op de hoogte gesteld van het kwaliteitsbeleid en de voor hen relevante doelstellingen.

Uitvoering

Het kwaliteitsbeleid is erop gericht een verbetering van de waardering van door De Betho geleverde producten en diensten te verkrijgen. Dit wordt gedaan door:

- een voor de organisatie passend beleid te ontwikkelen;
- dit beleid kenbaar en begrijpbaar te maken binnen de organisatie;
- het bevorderen van een hoog kwaliteitsbewustzijn bij medewerkers;
- het motiveren van medewerkers, waarbij inspraak en betrokkenheid bij verbeterprojecten wordt gestimuleerd;
- waar mogelijk medewerkers te trainen en/of op te leiden;
- met de klanten overleg te plegen over de eisen die aan de te leveren producten en diensten gesteld dienen te worden;
- het streven naar verhoging van de klanttevredenheid;
- compliant met geldende wet- en regelgeving;
- een kwaliteitsmanagementsysteem te onderhouden dat voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in de norm NEN-ISO-9001:2015.

Certificering

Ter bevestiging van het voldoen aan deze voorwaarden streeft De Betho naar het verkrijgen en behouden van het NEN-ISO-9001:2015 certificaat, ten behoeve van de in de scope beschreven activiteiten.

Taken

De directeur is voorzitter van het managementteam en heeft de Bedrijfsmanager van het Montage- en Verpakingsbedrijf aangesteld als directievertegenwoordiger in het kader van ISO-9001.

De directievertegenwoordiger is verantwoordelijk voor invoering en handhaving van het kwaliteitsmanagementsysteem in al haar facetten en wordt daarbij geassisteerd door de KAM-coördinator. De directievertegenwoordiger heeft de verantwoordelijkheid en de bevoegdheid om zeker te stellen dat het kwaliteitsmanagementsysteem zoals omschreven in dit kwaliteitshandboek wordt uitgevoerd en op peil wordt gehouden.

De KAM-coördinator verzorgt het maken van analyses op het gebied van klanttevredenheid, interne auditing, kenmerken en trends van processen en producten, klantenklachten, corrigerende- en preventieve maatregelen, en neemt initiatieven voor het in overleg opstellen van een SWOT analyse, o.a. gebaseerd op inventarisatie van risico's en stakeholders en de risico's.

Deze analyses vinden minimaal jaarlijks plaats voorafgaand aan het managementreview. De resultaten hiervan, alsmede de bijsturing van doelstellingen, worden in notulen opgenomen.

Iedere medewerker van De Betho heeft de verantwoordelijkheid en de vrijheid om:

- kwaliteitsproblemen te herkennen en te melden;
- oplossingen langs bestaande hiërarchieke wegen te initiëren, aan te bevelen of aan te geven;
- de uitvoering van de gekozen oplossingen te controleren;
- afwijkingen in het kwaliteitsmanagementsysteem te signaleren.

Kwaliteitsdoelstellingen

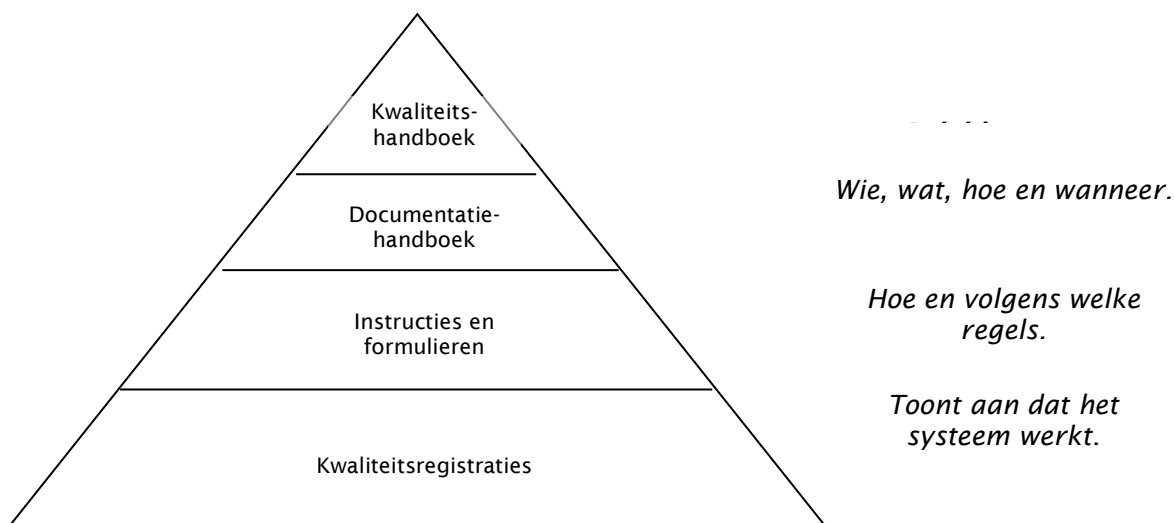
Het managementteam van De Betho zal jaarlijks, tijdens het managementreview, meetbare kwaliteitsdoelstellingen bepalen. Deze kwaliteitsdoelstellingen worden vastgelegd in de notulen van de betreffende reviews en worden getoetst en gemeten op uitvoering en doeltreffendheid.

De directeur van De Betho draagt de verantwoordelijkheid voor de naleving van de complete uitvoering van het kwaliteitsmanagement systeem. De directievertegenwoordiger en KAM-coördinator leggen afwijkingen omtrent de uitvoering van het kwaliteitsmanagement systeem voor aan de directeur en houden hem op de hoogte van de status, het adequate gebruik en de uitvoering van het kwaliteitsmanagementsysteem zoals omschreven in dit kwaliteitshandboek en het documentatiehandboek.

4. Kwaliteitmanagementsysteem

Opbouw

Het kwaliteitmanagementsysteem bestaat uit een aantal niveaus die achtereenvolgend steeds gedetailleerder worden en als volgt zijn opgebouwd:



Documentenniveaus

Het Kwaliteitshandboek

Dit handboek beschrijft het onderwerp en toepassingsgebied (scope) van het kwaliteitmanagementsysteem, inclusief uitsluitingen van Norm- onderdelen.

De opzet en de inhoud van het Kwaliteitshandboek is gebaseerd op eisen in de norm NEN-ISO-9001:2015.

Documentenhandboek

Dit handboek bevat de procesbeschrijvingen en procedures waarin staat wat, in welke volgorde en door wie wat gedaan moet worden om het beleid, dat in het Kwaliteitshandboek is vastgelegd, te realiseren.

Documenten en procedures zijn doorgaans afdeling overschrijdend. In die gevallen zijn de raakvlakken met een faalkans en de noodzakelijke interacties beschreven.

Vanuit de documenten en procedures wordt verwezen naar instructies en formulieren.

Een overzicht van de procedures die opgenomen zijn in het documentatiehandboek wordt weergegeven op de laatste pagina.

Instructies

Deze beschrijven, indien dit nodig wordt geacht, in detail hoe een stap uit een procedure of document uitgevoerd dient te worden. Naar de instructies wordt verwezen of deze zijn opgenomen in het Documentatiehandboek.

Formulieren

Veel procedures, documenten en werkwijzen brengen met zich mee dat gegevens vastgelegd dienen te worden. Voorbeelden hiervan zijn controleformulieren en formulieren die gebruikt worden als informatieverstrekker. Dergelijke gegevens worden veelal vastgelegd op voor gedefinieerde en gestandaardiseerde formulieren. Omwille van aantoonbaarheid dienen ingevulde formulieren een voorgeschreven periode bewaard te worden als registratie van bepaalde kwaliteitsaspecten. De bewaartermijn van de formulieren is vastgelegd in de betreffende documenten.

Externe documenten

Indien externe documenten invloed hebben op het primaire proces, dan maken deze documenten onderdeel uit van het kwaliteitmanagementsysteem. Voorbeelden hiervan zijn klanteneisen, tekeningen, normen (NEN, ISO, DIN), externe richtlijnen, wettelijke regelingen, e.d.

5. Directiebeoordelingen

Managementreview

De beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem gebeurt door het Managementteam. Deze beoordeling vindt minimaal jaarlijks plaats in de vorm van een Managementreview.

Het Managementreview heeft als doel het vaststellen van:

- De doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem aan de hand van o.a. auditresultaten, terugkoppelingen van klanten, proces-, product- en productieprestaties, preventieve- en corrigerende maatregelen;
- De resultaten van vervolgmaatregelen vanuit vorige managementreviews;
- *Evalueren van een risico-, SWOT- en stakeholdersanalyse;*
- De beoordeling of de kwaliteitsdoelstellingen zijn gehaald;
- Het bepalen van de benodigde verbeteracties m.b.t. het systeem, proces en het product;
- Nieuwe of gewijzigde kwaliteitsdoelstellingen;

Het managementreview is in ieder geval gebaseerd op de informatie van de drie hierna genoemde functionarissen:

Directievertegenwoordiger

- Of het systeem voldoende is geïdentificeerd, geïmplementeerd en wordt onderhouden;
- Of het systeem voldoende wordt begrepen en gedragen;
- Of het kwaliteitsbewustzijn voldoende wordt gestimuleerd binnen de organisatie;
- Over de prestaties van het systeem en de noodzakelijke acties ter verbetering;
- Resultaten van infrastructuur beoordelingen.

KAM-coördinator.

- Registraties en beoordelingen van afhandeling van klantenklachten;
- Genomen acties en procedurewijzigingen;
- Resultaten van interne en externe audits;
- Analyses op het gebied van klanttevredenheid, kenmerken en trends van processen en producten;
- Maatregelen ter verbetering of voorstellen daartoe;
- Anderszins, zoals nieuwe ontwikkelingen op gebied van kwaliteit;
- Resultaten van werkomgeving beoordelingen.

Manager Personeel & Sociale Zaken.

- Realisatie van het opleidingsplan;
- Personeel- en opleidingsaanbod.

Beoordelingsresultaten

De resultaten van het Managementreview worden vastgelegd en gearchiveerd. Er wordt door de Directievertegenwoordiger op toegezien dat de overeengekomen actiepunten (maatregelen ter verbetering) ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.

6. Management van middelen

Periodiek en in diverse vormen vindt overleg plaats over de vraag welke maatregelen, c.q. middelen noodzakelijk zijn om het kwaliteitsmanagementsysteem doeltreffend te kunnen laten functioneren.

Opleiding

Er wordt bepaald of, en op welke manier, kan worden voorzien in de onderkende opleidingsbehoeftes. In overleg met de betrokkenen wordt een planning van te volgen opleidingen en trainingen opgesteld. Het opleidingsplan wordt besproken tijdens mt- vergaderingen en vastgesteld in overleg met de Ondernemingsraad.

Infrastructuur

Er wordt periodiek vastgesteld welke infrastructuur er noodzakelijk is m.b.t. gebouwen, werkruimten, voorzieningen, procesuitrusting, hard- en software en ondersteunende diensten. In overleg met de betrokkenen worden er plannen voor aanschaf en onderhoud opgesteld. Deze plannen worden besproken tijdens mt- vergaderingen.

Werkomgeving

Periodiek wordt onderzoek gedaan naar de werkomgeving van de medewerkers middels Risico Inventarisaties en Evaluaties, werkplekbezoeken en veiligheidsinspecties, evaluaties van functieprofielen, functioneringsgesprekken en milieuaudits. De evaluaties van deze onderzoeken worden met de van toepassing zijnde hiërarchische functionarissen of stuurgroepen en betrokken medewerkers besproken.

7. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Inleiding

De Betho, in haar oorspronkelijke vorm als Sw- bedrijf opgericht in 1956, verschaft werk aan ongeveer 750 medewerkers. De werkzaamheden die uitgevoerd worden zijn divers. Het kwaliteitsmanagementsysteem van De Betho heeft vooral betrekking op montage- en verpakkingswerkzaamheden en op het detacheren van medewerkers. De overige organisatieonderdelen zoals groen- en schoonmaakwerkzaamheden en re-integratie profiteren op een aantal vlakken van de voordelen die door de structuur van het kwaliteitsmanagementsysteem ontstaan zijn. Dat voordeel heeft vooral betrekking op de structuurmatige wijze van inkopen, organiseren van opleiding, magazijnbeheer, en ondersteunende dienstverlening door de Technische Dienst.

De organisatie wordt aangestuurd door een managementteam, voorgezeten door de directeur.

Sinds de oprichting van De Betho is kwaliteit een belangrijk begrip voor de organisatie. De Betho verstaat onder kwaliteit "Nakomen wat met de klant overeengekomen is, met voldoende oog voor impliciete kwaliteitskwesties".

De kwaliteit van het werk wordt door het toepassen van de norm NEN-ISO-9001:2015 inzichtelijk en verifieerbaar gemaakt en daardoor blootgesteld aan het continue proces van verbetering.

De doelstelling van het voorliggende kwaliteitsmanagementsysteem is iedereen die betrokken is bij het realiseren van een product of dienst duidelijk te maken dat moet worden geleverd wat vooraf is overeengekomen en dit volgens een continu voortschrijdend proces. Hierbij mogen geen concessies worden gedaan aan de kwaliteit, de prijs, de levertijd, de arbeidsomstandigheden of het milieu. Omdat met name bij De Betho het leveren van producten en/of diensten mensenwerk is, draagt het werken volgens het NEN-ISO-9001:2015 bij aan een gezonde ontwikkeling van De Betho. Dit is in het belang van de organisatie en dus ook in het belang van iedereen die producten en/of diensten van De Betho afneemt.

Bevoegdheden

In het organisatieschema van De Betho zijn de hiërarchische relaties tussen de verschillende functionarissen weergegeven.

De verantwoordelijkheden en bevoegdheden alsmede de functie-eisen, zijn vastgelegd in functieomschrijvingen, die door de directeur zijn vastgesteld. De functieomschrijvingen zijn aan de betreffende medewerkers kenbaar gemaakt, een exemplaar zit in het personeelsdossier van de medewerker. Daarnaast zijn in de procedures en documenten specifieke verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de betrokken medewerkers vastgelegd.

Directeur

De directeur is eindverantwoordelijk voor het totale management. Hij beslist, in samenwerking met de overige managementteamleden, over zaken als het personeelsbeleid, kwaliteitsbeleid, acquisitie, investeringsbeleid, exploitatieresultaten, langlopende contracten met opdrachtgevers, e.d. De directeur is hiertoe bevoegd middels de daartoe opgestelde mandaat- en volmacht regeling van de Betho.

De Directievertegenwoordiger.

De directievertegenwoordiger draagt zorg voor de invoering en handhaving van het kwaliteitsmanagementsysteem in al haar facetten en wordt daarbij geassisteerd door de KAM-coördinator. Zij hebben daartoe vastgestelde verantwoordelijkheden en bevoegdheden. De verantwoordelijkheden van de directievertegenwoordiger zijn o.a.:

- Het bewerkstelligen dat het kwaliteitsmanagementsysteem begrepen en in de praktijk wordt gebracht door alle niveaus van de organisatie;
- Het rapporteren over de resultaten van het Managementreview;
- Het bepalen van maatregelen ter verbetering;
- Het bewerkstellingen van voldoende kwaliteitsbewustzijn;

De Kwaliteit-, Arbo en Milieucoördinator.

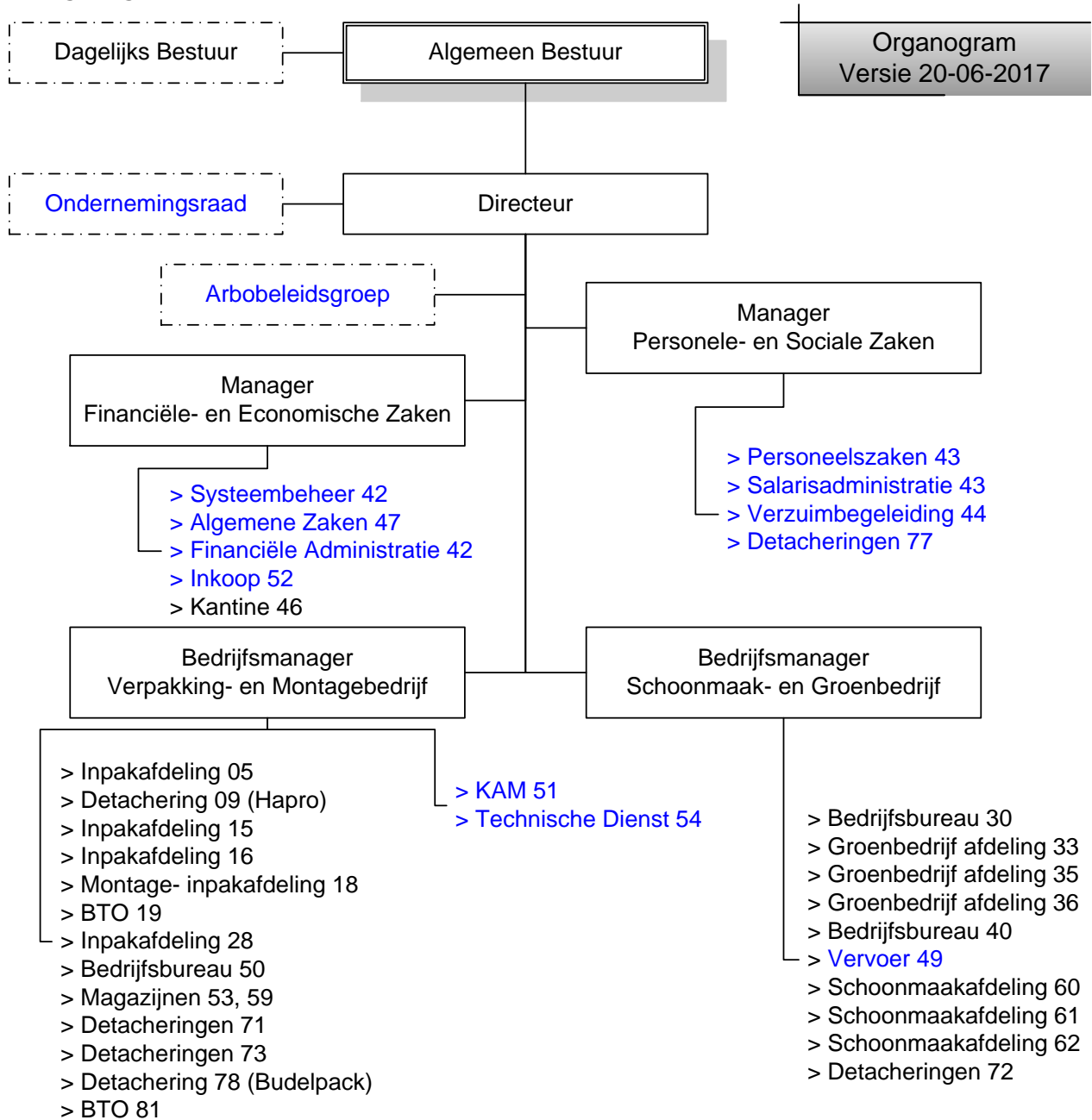
De KAM-coördinator heeft onder andere een aantal specifieke kwaliteitstaken onder zijn beheer. Inzake kwaliteit rapporteert hij aan de directievertegenwoordiger en/of de directeur, zijn verantwoordelijkheden op gebied van kwaliteit omvatten o.a.:

- Het implementeren, onderhouden en verbeteren van het kwaliteitmanagementsysteem;
- Het plannen en het (doen) uitvoeren van interne audits;
- Het beheer van de documenten;
- Het (doen) uitvoeren van audits of evaluatiebezoeken bij leveranciers van voor het primaire proces van belang zijnde, materialen en diensten;
- Het (laten) vastleggen van afwijkingen m.b.t. het kwaliteitsmanagementsysteem en deze bekend maken bij de betrokken medewerkers;
- Het maken van periodieke analyses van afwijkingen;
- Het initiëren van opmaken en actualiseren van een stakeholdersoverzicht en een SWOT analyse in het kader van ISO-9001:2015;
- Het controleren op de uitvoering van voorgenomen maatregelen;
- Het verifiëren van de effectiviteit van de genomen maatregelen;
- Het adviseren over maatregelen ter verbetering;
- Het onderhouden van contacten met de Certificeringinstelling.

De KAM-coördinator is bevoegd om:

- Maatregelen ter verbetering m.b.t. het Kwaliteitssysteem te coördineren;
- Advies t.a.v. de opleiding- en trainingsbehoefte van medewerkers uit te brengen.

8. Organogram De Betho



Blauwe tekst = organisatie breed

= lid Managementteam

9. Functieoverzicht in het kader van ISO-9001

Kwaliteitstaken	Afdeling / functie	Functionaris
Directie	Directeur	C.A.A. (Kees) Roovers
Directievertegenwoordiger en Bedrijfsleiding Montage- en Verpakkingsbedrijf en Detachering	Bedrijfsmanager Industrieel Bedrijf	E.R. (Erwin) Vahlenkamp
Bedrijfsleiding Schoonmaak- en Groenbedrijf en Detachering	Bedrijfsmanager Schoonmaak- en Groenbedrijf	J.K. (Jan-Kees) Karelse
Personele en sociale Zaken, waaronder ook opleiding	Manager P.S.Z.	S.F. (Fester) Aarts
Financiële- en economische zaken, waaronder ook inkoop	Manager F.E.Z.	L.J. (Leon) Verschuure
Kwaliteit, arbo en milieu	KAM- coördinator	J.F. (Jos) van 't Westeinde

10 Nazorg*Algemene voorwaarden*

Indien niet anders schriftelijk overeengekomen komen externe plaatsingen/detacheringen tot stand onder voorwaarden die zijn vastgelegd in de Algemene voorwaarden bij externe plaatsingen van G.R. De Betho.

Leveringen van artikelen/producten worden uitgevoerd volgens de Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van De Betho. Beide voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel in Middelburg.

Klantenklachten.

Indien bij de uitvoering van diensten, bij de uitvoering van werkzaamheden door extern geplaatste medewerkers of bij ontvangst van producten die door De Betho verpakt, samengesteld of gemonteerd zijn, ontevredenheid bij de opdrachtgever ontstaat, zal De Betho, nadat dit gemeld is door de opdrachtgever, alles in het werk stellen om de oorzaak van de ontevredenheid te achterhalen en indien mogelijk weg te nemen. Indien mogelijk en relevant worden aansluitend werkwijzen dusdanig aangepast/verbeterd dat herhaling voorkomen kan worden.

11. Inhoud documentatiehandboek

In onderstaande overzicht zijn uitsluitend de hoofddocumenten weergegeven. Ten behoeve van overzichtelijkheid en beheersing van actualiteit in dit document worden de onderliggende documenten, zoals formulieren, checklist, enz. hieronder niet weergegeven. Deze documenten zijn te raadplegen via het Documentatiesysteem van De Betho.

Betho-nummer	Omschrijving	Norm-onderdeel ISO-9001:2015
<i>Context van de organisatie (ISO-9001:2015, hoofdstuk 4)</i>		
Alg-04.0.1	Risico register	4.1
Alg-04.0.2	SWOT analyse en confrontatiematrix	4.2
Alg-04.0.3	Overzicht stakeholders	4.3
Kwaliteitshandboek	Scope (voorliggend kwaliteitshandboek Hfdstk 2)	4.3
Alg-04.0	Overzicht kwaliteitsmanagementsysteem	4.4
<i>Leiderschap, betrokkenheid, klantgerichtheid en beleid (ISO-9001:2015, hoofdstuk 5)</i>		
Kwaliteitshandboek	Kwaliteitsbeleid, doelstellingen, integratie kwaliteitsmanagementsysteem, middelen	5.1, 5.2 en 5.3
Alg-05.1	Functieoverzicht / organigram	5.3
<i>Planning ((ISO-9001:2015, hoofdstuk 6)</i>		
(nummering volgt)	SWOT analyse	6.1
Alg-05.2.2	Kwaliteitsdoelstellingen	6.2
<i>Ondersteuning (ISO-9001:2015 hoofdstuk 7)</i>		
TDI&A	Middelenbeheer en infrastructuur	7.1.3
Alg-06.1	Inkopen	7.1.1
Ingebed in Alg-07.5	Ingangscontrole	
RI&E Kl. Fr. 2	Risico inventarisatie en evaluatie	7.1.4
Alg-06.2	Aanvragen en realiseren van opleiding	7.1.6, 7.2 en 7.3
Compas	Personeelsregistratiesysteem	7.2
Alg-04.1	Documenten en gegevensbeheer	7.5
Alg-04.3	Kwaliteitsregistraties	7.5.3.2
<i>Uitvoering (ISO-9001:2015, hoofdstuk 8)</i>		
Alg-07.1	Van klantvraag tot uitvoering	8.1 en 8.2
Alg-07.5	Materiaalbeheer	8.4, 8.5.3 en 8.5.4
Det-07.7	Detacheren van medewerkers	8.5
Ind-07.7	Productieproces van het Montage- en Verpakkingsbedrijf	8.5 en 9.1.1
Alg-08.1	(Steekproef)controle en controleformulieren	8.6
Alg-08.6	Beheersing van afwijkingen	8.7
<i>Evaluatie van de prestaties (ISO-9001:2015 hoofdstuk 9)</i>		
Excel per afdeling	Overzicht van controles per afdeling en	9.1.1 en 10.2.2
Alg-08.3	Klanttevredenheid	9.1.2
Alg-08.4	Interne audits	9.2
Alg-05.2	Managementreview	9.3 en 9.3.3
<i>Verbetering (ISO-9001:2015, hoofdstuk 10)</i>		
Divers	Controleformulieren	10
Alg-08.7	Corrigerende en preventieve maatregelen	10
Alg-08.4.2	VAK-formulier	10