

Kwaliteitshandboek

van



Volgens

MMS-2020

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 kwaliteitsmanagementsysteem en het kwaliteitsbeleid van De Betho.

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

Uitgifte/versie datum : 14/02/2023

*Directeur
J.C. Meijers*

*Kwaliteitscoördinatoren:
J. Gorree
G.P.M. Sanders*

Inhoud

1. Verklaring kwaliteitsbeleid en systeem
2. Strekking kwaliteitssysteem volgens MMS-2020
 - Scope kwaliteitsmanagementsysteem van De Betho*
 - Uitsluiting*
 - Doelen*
 - Wijzigingen*
 - Onderverdeling systeem*
3. Kwaliteitsbeleid
 - Inleiding*
 - Uitvoering*
 - Certificering*
 - Taken*
 - Kwaliteitsdoelstelling*
4. Kwaliteitsmanagementsysteem
 - Opbouw*
 - Kwaliteitshandboek*
 - Documentenhandboek*
 - Instructies*
 - Formulieren*
 - Externe documenten*
5. Directiebeoordelingen
 - Managementreview*
 - Beoordelingsresultaten*
6. Management van middelen
 - Opleiding*
 - Infrastructuur*
 - Werkomgeving*
7. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden
 - Bevoegdheden*
 - Directeur*
 - Manager verpakken, montage en detachering*
 - Kwaliteitscoördinatoren*
8. Organogram De Betho
9. Functieoverzicht
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 kwaliteitsmanagementsysteem ingericht en de intentie dit te onderhouden en waar mogelijk te verbeteren.

Het kwaliteitsmanagementsysteem, zoals beschreven en vastgelegd in procedures, instructies en bijhorende formulieren, wordt volledig onderschreven door de directeur en MT- leden van De Betho. 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 kwaliteitsmanagementsysteem en de in dat kader gestelde doelen. Doelstellingen worden jaarlijks geëvalueerd en vastgesteld tijdens het managementreview van het kwaliteitsmanagementsysteem, 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 de **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 kwaliteitsmanagementsysteem 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 kwaliteitsmanagementsysteem wat vooral betrekking heeft op deze primaire processen.

Middels het kwaliteitssysteem garandeert De Betho haar klanten de kwaliteit van de producten en diensten die binnen de scope vallen.

2. Scope

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

Het bereik van het kwaliteitsmanagementsysteem van De Betho

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

Uitsluiting:

De activiteiten die betrekking hebben op ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten vallen onder verantwoording van de klanten van De Betho.

Doelen

Het kwaliteitsmanagementsysteem 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 kwaliteitsmanagementsysteem;
- compliant met wettelijke- en andere overheidsverplichtingen gewerkt wordt.

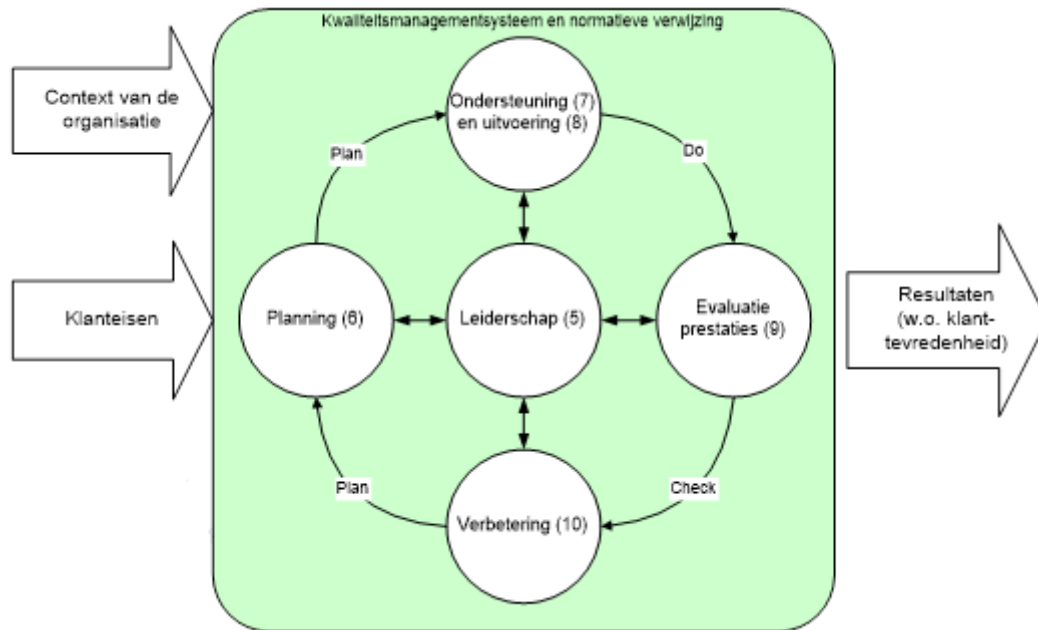
Wijzigingen

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 kwaliteitsmanagementsysteem van De Betho is onderverdeeld in een viertal primaire processen. Binnen deze processen zijn secundaire processen te herkennen.



Het proces van voortdurend verbeteren.

3. Kwaliteitsbeleid

Inleiding

Het kwaliteitsbeleid van De Betho is erop 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.

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;

Taken

De directeur is voorzitter van het managementteam en draagt de eindverantwoording voor het kwaliteitsbeleid in al haar facetten.

De manager verpakken, monteren en detacheren is verantwoordelijk voor invoering en handhaving van het kwaliteitsmanagementsysteem voor de onderdelen die rechtstreeks betrekking hebben op verpakken, monteren en detacheren in operationele zin. Hij wordt daarbij geassisteerd door de kwaliteitscoördinatoren. De directeur en de manager hebben de verantwoordelijkheid zeker te stellen dat het kwaliteitsmanagementsysteem zoals omschreven in dit kwaliteitshandboek wordt uitgevoerd en op peil wordt gehouden.

De kwaliteitscoördinatoren verzorgen het maken van analyses op het gebied van klanttevredenheid, interne auditing, kenmerken en trends van processen en producten, klantenklachten, corrigerende- en preventieve maatregelen. 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

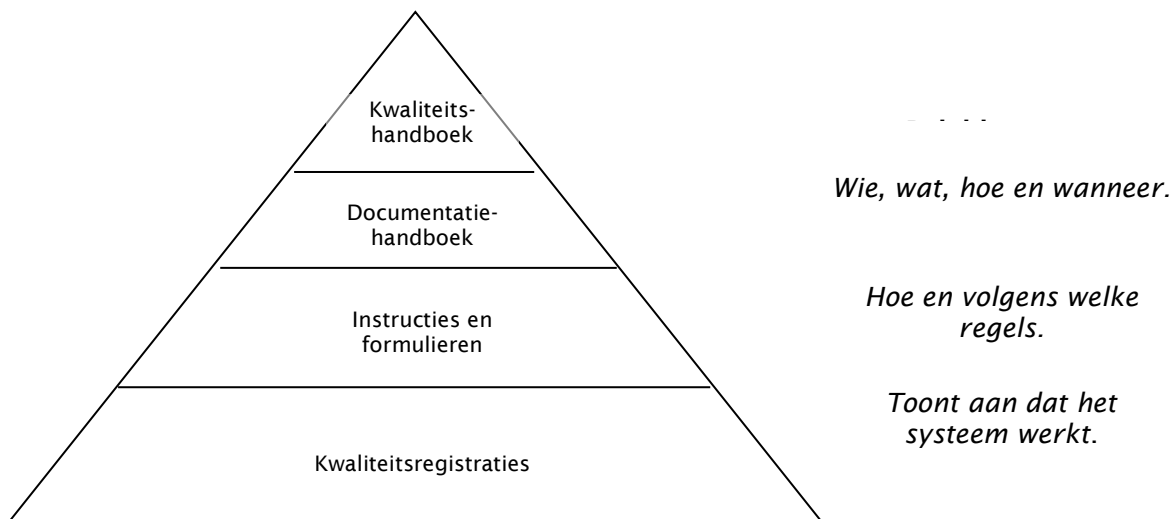
Het managementteam van De Betho zal jaarlijks, tijdens het managementreview, meetbare kwaliteitsdoelstellingen bepalen. Deze kwaliteitsdoelstellingen worden vastgelegd in de notulen van de betreffende reviews en worden getoetst en gemeten op uitvoering en doeltreffendheid.

De directeur van De Betho draagt de verantwoordelijkheid voor de naleving van de complete uitvoering van het kwaliteitsmanagement systeem. De bedrijfsmanager en kwaliteitscoördinatoren 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 in de digitale versie van het documentatiehandboek.

4. Kwaliteitsmanagementsysteem

Opbouw

Het kwaliteitsmanagementsysteem 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 van het kwaliteitsmanagementsysteem.

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.

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 kunnen deze documenten onderdeel uitmaken van het kwaliteitsmanagementsysteem. 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;
- 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;

Beoordelingsresultaten

De resultaten van het Managementreview worden vastgelegd en gearhiveerd. 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 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 het kwaliteitsmanagementsysteem 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. 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. 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 manager verpakken, monteren en detacheren.

De manager draagt zorg voor invoering en handhaving van het kwaliteitsmanagementsysteem in operationele zin en wordt daarbij geassisteerd door de kwaliteitscoördinatoren. Zij hebben daartoe vastgestelde verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

De verantwoordelijkheden van de Bedrijfsmanager zijn o.a.:

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

De kwaliteitscoördinatoren.

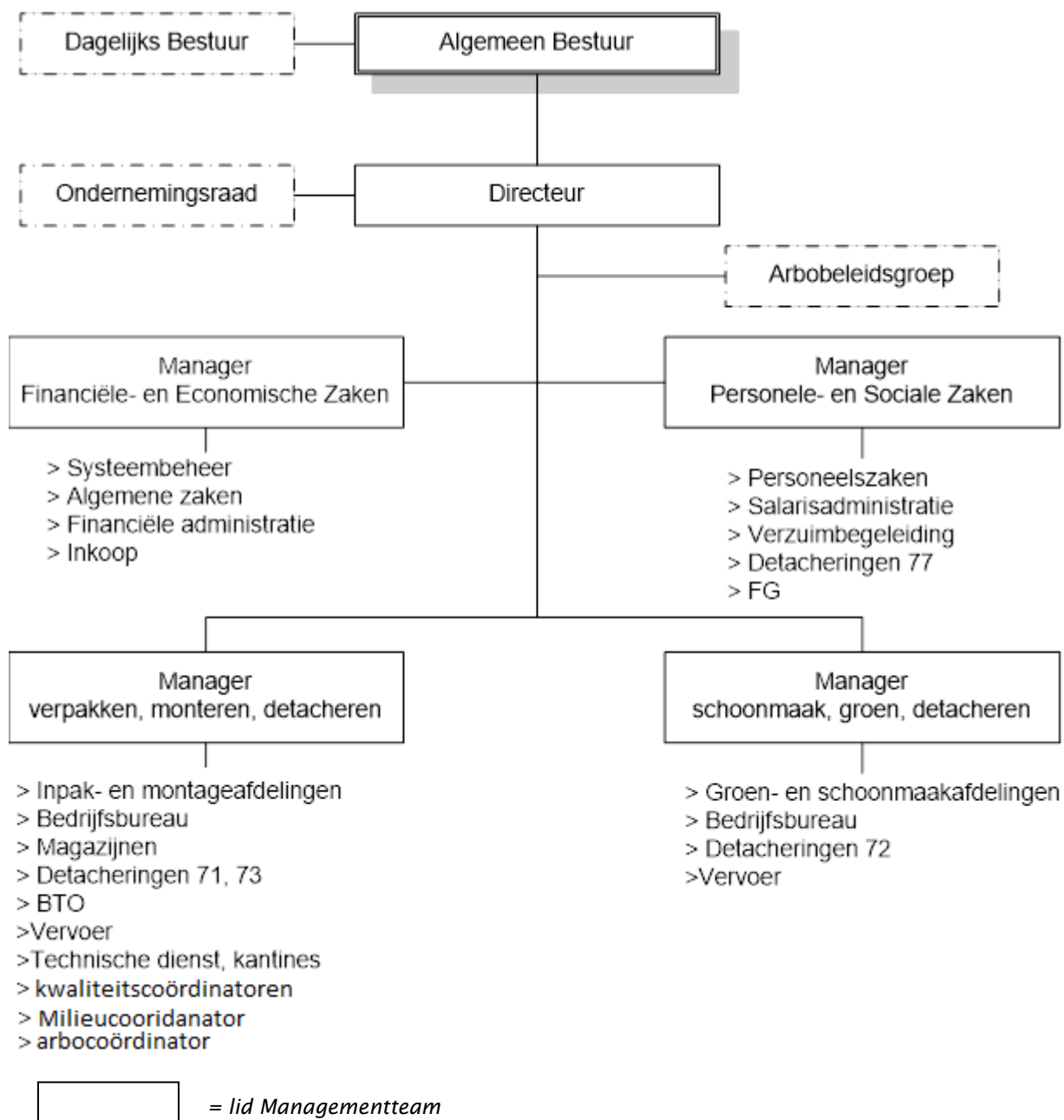
De Kwaliteitscoördinatoren hebben onder andere een aantal specifieke kwaliteitstaken onder hun beheer. Inzake kwaliteit rapporteren ze aan de directeur en de voor deelgebieden verantwoordelijke managers. Zijn verantwoordelijkheden op gebied van kwaliteit omvatten o.a.:

- Het implementeren, onderhouden en verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem;
- 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 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 kwaliteitscoördinatoren zijn bevoegd om:

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

8. Organogram De Betho, versie 13-11-2018



9. Functieoverzicht

Kwaliteitstaken	Afdeling / functie	Functionaris
Directie	Directeur	J.C. (Jan Kees) Meijers
Manager montage & verpakking, Groen, Schoonmaak en detachering	Manager montage, verpakking en detachering	E.R. (Erwin) Vahlenkamp
Manager HR	Manager HR	A.V.G. (Anita) van Gellekom
Manager Financiële- en economische zaken en inkoop	Manager FEZ	L.J. (Leon) Verschuure
Kwaliteit	Kwaliteitscoördinatoren	J. (Coby) Gorree G.P.M. (Gijs) Sanders
Arbo	Arbeidscoördinator/FG	J.F. (Jos) van 't Westeinde
Milieu	Coördinator technische en facilitaire dienst	L.C. (Leonard) Ribbens

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.