

# Service is Service

**De kwaliteit en service van Business Volume Service (BVS)**

## INHOUD

1	VOORWOORD
2	MISSIE BVS
3	KWALITEITSBELEID
4	ORGANISATIESTRUCTUUR
5	HET KWALITEITSSYSTEEM
5.1	NORMEN
5.2	ELEMENTEN VAN HET SYSTEEM
5.3	KERNACTIVITEIT VAN BVS
5.4	WERKEN VOLGENS HET KWALITEITS SYSTEEM
5.5	ONDERHOUDEN EN VERBETEREN VAN HET KWALITEITSSYSTEEM

# 1. VOORWOORD

Hierbij bieden wij u de beschrijving van ons kwaliteits fulfilmentsysteem aan. Wij doen er alles aan om de klant kwaliteit te leveren. Kwaliteit is voor ons 'voldoen aan de verwachtingen van de klant'. Uw verwachtingen zijn terecht hoog. Ze zijn mogelijk gebaseerd op eerdere ervaringen met BVS of misschien op onze goede naam. Uw verwachtingen worden heel concreet als wij een overeenkomst met u zijn aangegaan via een contract. In de offerte beschrijven wij al wat u van ons mag verwachten; dat ligt vast! Er is ons alles aan gelegen u de beloofde kwaliteit en service te leveren. We hebben onze organisatie daarop ingericht, onder meer volgens de principes en de eisen van de ISO 9001-norm: 2000: *'Kwaliteitsmanagementsystemen'*

Met vakbekwame en professionele gemotiveerde mensen, maar vooral ook met beheerste en gecontroleerde processen leveren wij u diensten en producten volgens de specificaties die we met u zijn overeengekomen. Zo stellen wij zeker dat wij kwaliteit leveren, want u moet erop kunnen vertrouwen dat u krijgt wat wij beloven.

In dit kwaliteitshandboek geven wij u een indruk van onze aanpak.

Namens alle medewerkers van BVS,

R.M. van Schaik  
eigenaar

## 2. MISSIE BVS

De toegevoegde waarde van BVS ligt op het terrein van service en snelheid. BVS is in staat om service en snelheid integraal toe te passen in de praktijk. Kernwaarden bij de werkzaamheden van BVS zijn: expertise, betrokkenheid en resultaatgerichtheid. BVS helpt de klant om een beoogd resultaat te bereiken. Het resultaat van elke opdracht is dan ook dat er sprake moet zijn van een 100% tevredenheid zowel bij de klant als haar afnemers.

Vanuit haar specifieke expertise levert BVS een bijdrage aan de succesvolle totstandkoming van reclame- en promotiecampagnes, maar ook aan het correct afhandelen van vervoersopdrachten.

Door middel van samenwerkingsverbanden en netwerken voorziet BVS in voldoende mankracht om elke klus te klaren, ook als deze niet direct tot het eigen dienstenpakket behoren.

### 3. KWALITEITSBELEID

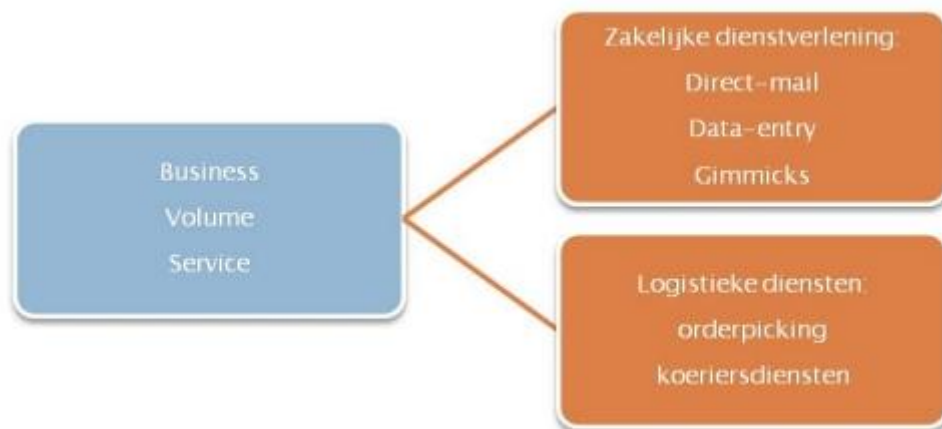
BVS heeft in een beleidsverklaring het kwaliteitsbeleid vastgelegd. De kern van dit beleid geven wij hieronder beknopt weer.

Ons beleid is er op gericht om door controle en goede begeleiding van de processen, de kwaliteit van onze producten en diensten zeker te stellen en soms zelfs te verbeteren. We willen de goede dingen doen en we willen de dingen goed doen. Wij hebben uit kostenoverweging weliswaar geen ISO certificering, maar zijn desondanks gericht op verbetering van de kwaliteit van onze organisatie en van de dienstverlening aan onze klanten conform de eisen van de certificering.

## 4. ORGANISATIESTRUCTUUR

### Organogram

BVS is als volgt georganiseerd.



## 5. HET KWALITEITSSYSTEEM

### 5.1 Normen

Het kwaliteits fulfilment systeem van BVS voldoet aan de moderne eisen van de klant en zelfs aan ISO normen. Dit systeem geeft de normen waaraan moet worden voldaan. Wij geven van elke norm die op BVS van toepassing is de essentie weer in 'huiselijke termen':

#### *Directieverantwoordelijkheid*

We hebben ons verplicht kwaliteit te leveren en om aan de eisen van onze klanten te voldoen. Wij beschikken over goed opgeleide ervaren mensen en de middelen om dat uit te voeren.

#### *Kwaliteitsmanagementsysteem*

Wij hebben (schriftelijk) vastgelegde procedures om er voor te zorgen dat we alles goed doen, de eerste en de volgende keren.

#### *Contractbeoordeling*

Wij weten wat de klant wil en dat wij dat kunnen.

#### *Ontwerpbeheersing*

Onze medewerkers zijn voor hun werk gekwalificeerd. Zij doen dat efficiënt, omdat:

- ook zij weten wat onze klanten willen;
- ook zij het werk strak plannen;
- ook zij eventuele wijzigingen beheersen en tijdig integreren.

Bij het ontwerpen en vastleggen verifiëren we iedere stap.

#### *Document en gegevensbeheer*

Iedereen heeft de documenten, data en toegang tot de gegevens die hij nodig heeft.

#### *Inkoop*

Wij kopen alleen bij vertrouwde en betrouwbare liefst duurzame organisaties en personen. We vertellen deze organisaties en personen vooraf exact wat we nodig hebben.

#### *Beheersing van door de klant verstrekte producten*

We zorgen goed voor in bewaring gegeven goederen en leggen dit digitaal vast.

#### *Procesbeheersing*

Door opleiding en training beheersen wij alle processen, om er zeker van te zijn dat we geen fouten maken.

#### *Keuring en beproeving*

Ons systeem is ontworpen om problemen te voorkomen. Niettemin, vergissen is menselijk; daarom evalueren we met de opdrachtgever en keuren en beproeven we op essentiële punten om er zeker van te zijn dat we het goed hebben gedaan.

#### *Corrigerende en preventieve maatregelen*

Als klanten niet tevreden zijn zoeken we de oorzaak op en zorgen ervoor dat het niet weer gebeurt. Als er verbeteringen nodig zijn worden deze schriftelijk vastgelegd. Op deze manier proberen we onszelf steeds te verbeteren.

#### *Beheersing van kwaliteitsregistraties*

Wij houden registraties bij van de kwaliteit van ons werk om ons en onze klanten ervan te overtuigen dat we aan de eisen hebben voldaan.

#### *Interne kwaliteitsaudits*

Wij zorgen ervoor dat we efficiënt blijven door het kwaliteitssysteem regelmatig te controleren en ons de vraag te stellen: Kan het verbeterd worden?

#### *Nazorg*

Als nazorg is afgesproken, wordt het in het systeem opgenomen.

### **5.2 Elementen van het systeem**

Het kwaliteitssysteem van BVS is opgebouwd uit de volgende elementen:

- jaarplannen van de verschillende divisies;
- actualisatie van het kwaliteitshandboek;
- de organisatiebeschrijving en de weergave daarvan in een organogram;
- procedures, waarin is aangegeven welke functionarissen welke taken moeten uitvoeren tijdens een bepaald proces (wie doet wat, wanneer?);
- werkinstructies, waarin is aangegeven hoe bepaalde werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, waarom en door wie;
- ondersteunende documenten, zoals formulieren, macro's, functieomschrijvingen

## **Overzicht van procedures en werkinstructies**

Wij geven hier een overzicht van procedures en werkinstructies die wij in ons kwaliteitssysteem hebben opgenomen:

### *Organisatie*

- Directieverantwoordelijkheid en kwaliteitsbeleid
- Organogram
- Functiegebouw
- Beleidscyclus – opstellen strategisch beleid
- Beleidscyclus – opstellen operationeel beleid
- Managementreview

### *Personeel*

- Capaciteitsplanning
- Individuele professionalisering van medewerkers
- Inwerken nieuwe medewerkers
- Evaluatiegesprekken
- Werving en selectie van personeel
- Opdrachtverstrekking tot het verrichten van diensten
- Privacybescherming en cameratoezicht

### *Projecten*

- Van projectvraag tot verzenden offerte
- Het opstellen van een offerte en/of contract
- Van projectopdracht tot rekening betaald
- Wijzigen van een contract
- Evalueren van opdrachten
- Meten van klantentevredenheid
- Afhandelen van klachten
- Vertrouwelijk omgaan met klantgegevens
- Afbreukrisico
- Productontwikkeling
- Ontwerpen
- Keuren en uittesten van producten

### *Ondersteuning*

- Postbehandeling en archivering
- Projectdossier
- Uitbesteden grafische producten
- Backup en restore gegevensbestanden
- Toegang tot het PC-netwerk en beveiliging
- Virusprotectie
- Privacybescherming en cameratoezicht

#### *Kwaliteitssysteem*

- Basisprocedure
- Het (be) schrijven van een procedure
- Vaststellen en beheren van beheerste documenten
- Interne audit van het kwaliteitssysteem
- Verbetervoorstellen

### **5.3 Kernactiviteit van BVS**

De kernactiviteit van BVS is het verzorgen van fulfilment, direct mail, data entry en logistiek. BVS doet dit middels samenwerking met The Association, Efte Services, DMS, ZZP-ers en uitzendkrachten.

### **5.4 Het werken volgens het kwaliteitssysteem**

#### *Medewerkers*

Elke medewerker van BVS is eraan gehouden te werken binnen de beleidskaders van BVS en volgens de procedures en werkinstructies van het kwaliteitssysteem.

#### *Directie en management*

De eigenaren van de sub (netwerk) bedrijven hebben een eigen directie en rapporteren aan BVS.

De directieleden leveren een bijdrage aan de kwaliteitsdoelstellingen en elk van hen is voor de naleving van de eisen van het systeem verantwoordelijk voor zover dit binnen het bereik ligt van zijn verantwoordelijkheden.

Het is de verantwoordelijkheid van de leden van de directie om passende corrigerende en preventieve maatregelen te treffen die vereist zijn om de kwaliteit zeker te stellen en te verbeteren.

### **5.5 Het onderhouden en verbeteren van het kwaliteitssysteem**

Voor het onderhouden en verbeteren van het kwaliteitssysteem voert BVS de volgende activiteiten uit:

- de beoordeling van het kwaliteitssysteem
- het houden van interne kwaliteitsaudits;
- het afhandelen van klachten;
- het doen van kwaliteitsregistraties;
- het nemen van corrigerende maatregelen;
- het nemen van preventieve maatregelen.

### *Managementreview*

Minstens twee maal per jaar wijdt het management een vergadering aan de beoordeling van het functioneren van het totale kwaliteitssysteem. In deze vergadering stellen wij zaken aan de orde als:

- procesmonitoring : voortgang in beleid en doelstellingen;
- de analyse van de resultaten van interne audits en audits van externen;
- de analyse van voorstellen tot verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem;
- eventuele klachten van opdrachtgevers en de analyse daarvan;
- voortgangsrapportage van eerder geformuleerde verbeteractiviteiten;
- status van preventieve en corrigerende maatregelen;
- veranderingen die van invloed kunnen zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem;
- terugkoppeling en tevredenheid van klanten.

### *Interne kwaliteitsaudits*

#### *Afhandeling van klachten en corrigerende maatregelen*

BVS ziet in elke aan- of opmerking een kans om de kwaliteit van de dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren.

BVS heeft voor de afhandeling van klachten een procedure opgesteld. Deze procedure beoogt aan te geven volgens welke procedure klachten van klanten worden behandeld, zodanig dat het vertrouwen van de klant wordt herwonnen en zodanig dat BVS door corrigerende en preventieve maatregelen voorkomt dat de klacht zich daarna herhaalt.

BVS nodigt klanten uit om eventuele verbeter suggesties vrijmoedig aan ons door te geven.