



KWALITEITS- EN MILIEUBELEID

Klantgerichtheid, productkwaliteit en preventie van milieubelasting staan centraal in het kwaliteits- en milieubeleid van Doove Care Groep BV. Klantgerichtheid wordt bereikt door een optimale communicatie zowel intern als met de klant na te streven. Daarvoor maken wij gebruik van onze “Doove Care Groep Blauwdruk”. In deze blauwdruk -die breed gedragen wordt door alle afdelingen binnen ons bedrijf- staan alle woorden en statements waaraan wij ons als bedrijf willen committeren. De communicatie hierover dient voor iedereen in de organisatie helder en duidelijk te zijn. Daarom hebben wij de blauwdruk ook met alle afdelingen besproken en gepubliceerd op intranet.

Productkwaliteit wordt bereikt door kennis en ervaring te combineren met een gestructureerde wijze van werken. Preventie van milieubelasting wordt bereikt door tenminste te voldoen aan de milieuwet- en regelgeving, maar ook door inspanning voor een ruime invulling aan deze verplichting.

Doove Care Groep BV stelt zich als doel de marktpositie te versterken door:

- het welzijn van de patiënt centraal te stellen, door snel en deskundig te werken
- in te spelen op de wensen en behoefte van de zorginstelling en klanten; Een optimale klantervaring volgens onze Blauwdruk
- een actief kwaliteits- en milieubeleid;
- een innovatieve en inspirerende opstelling

Essentieel hierbij is dat alle medewerkers zich bewust zijn van de noodzaak om kwaliteit te leveren. Ook hierbij is onze blauwdruk leidend.

Het leveren van kwaliteit wordt verder mogelijk gemaakt door een kwaliteitsmanagementsysteem overeenkomstig ISO 9001 in te voeren. Werkstructuren overeenkomstig deze norm verbeteren de bedrijfsprocessen binnen de organisatie. De procedures die deze processen omschrijven worden voortdurend geëvalueerd en indien nodig verbeterd. De directie ziet er op toe dat het kwaliteitsmanagementsysteem wordt



ingevoerd en stelt middelen ter beschikking om een optimaal functioneren van het kwaliteitsmanagementsysteem te bewerkstelligen.

Voortkomend uit dit beleid zijn de volgende kwaliteits- en milieudoelstellingen geformuleerd:

- Het behouden van ISO 9001:2015 certificaat;
- Het behouden van NKH certificaat;
- Genoeg orderintake om de begroting te kunnen realiseren
- Onderhandenwerkpositie op niveau om de begrote omzetten uit te kunnen factureren;
- Genoeg offertes om uit te kunnen scoren om het onderhandenwerk op niveau te houden;
- Genoeg producten uitstaand om de begrote huur te realiseren;
- Genoeg orderintake ortheses om de benodigde omzet te kunnen realiseren;
- Omzet volgens begroting en met genoeg marge om de kosten te dragen;
- Ondertekenen Green Deal Zorg 2.0
- Voorkomen van afval door preventie en (intern) hergebruik;
- Het scheiden van onvermijdbaar afval in alle noodzakelijke afvalstromen;
- Het bij aanschaf van vervoers- en/of transportmiddelen structureel aandacht schenken aan het energielabel van het middel.