

Beleidsverklaring kwaliteit en veiligheid

Opgesteld door de bestuurder

FDK is een totaalaannemer en -coördinator in afwerking en gespecialiseerd in het renoveren, verfraaien en inrichten van interieur en exterieur voor particulieren, professionelen en publieke instanties.

Onze missie is om een complete ontzorging te bieden van projecten in de afwerking van gebouwen voor particulieren en professionelen. Wij fungeren als betrouwbare partner in uitvoer voor architecten en interieurinrichters en zijn daarnaast vaste partner van overheidsinstanties voor het renoveren en totaalafwerking van gebouwen binnen Vlaanderen. Onze visie is om de referentie te zijn voor de afwerking van gebouwen via het uitvoeren van alle afwerkingstoepassingen in eigen beheer.

Het kwaliteitsbeleid van FDK moet er toe bijdragen dat klachten in ons bedrijf en op onze werven in Vlaanderen voorkomen worden. De bedoeling is alles in één keer goed uit te voeren en klantentevredenheid na te streven.

Om dit kwaliteitsbeleid structuur te geven en consequent door te voeren passen wij het ISO9001-kwaliteitssysteem toe waarvoor wij de nodige middelen en tijd vrijmaken.

Wij trachten eveneens te voldoen aan de Europese richtlijnen en nationale of gewestelijke wettelijke verplichtingen. De prioriteit hierbij is het voorkomen van problemen op het vlak van kwaliteit (klachten). Verder streven wij naar continue verbetering van de kwalitatieve uitvoering van onze diensten met als einddoel maximale klantentevredenheid.

De effectieve implementatie gebeurt op een dynamische manier zowel bij de voorbereiding als bij de uitvoering van onze processen en projecten. Daarbij zullen wij steeds concrete kwaliteitsmaatregelen, die resulteren uit onze procesanalyses, toepassen en opvolgen. Dit wordt o.a. meegenomen in de uitvoeringsplannen (method statements) en instructies.

De werking van ons ISO9001-systeem wordt ten alle tijden geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig. Op die manier werken we aan continue verbetering.

In ons bedrijf is kwaliteit een verplichting voor iedereen. Slechte uitvoering en klachten moeten steeds aan de kwaliteitsdienst/kwaliteitscoördinator gemeld worden zodat er corrigerende en/of preventieve maatregelen kunnen getroffen worden.

Volgende doelstellingen komen naar voor uit de contextanalyse, stakeholdersanalyse en procesanalyse:

- ✓ Het ontwikkelen van een sterk marketing- en communicatiebeleid door in te spelen op kwalitatieve leads met oog op optimale ROI, alsook het genereren van organisch verkeer op de website
- ✓ Duurzame groei door te focussen op een vooropgestelde winstmarge en orderwaarde (cf. KPI's)
- ✓ Tijdige projectvoltooiing door de voortgang van elk project nauwgezet op te volgen inzake de voortgang
- ✓ No rework in kader van continue verbetering op vlak van kwaliteit: kwalitatieve uitvoering met klantentevredenheid tot gevolg, getoetst via een klantentevredenheidsenquête waaruit gepaste maatregelen getroffen worden naargelang de resultaten.
- ✓ Een stabiele cashflow genereren door in te zetten op het facturatieproces d.m.v. tijdige en correctie facturatie met achterliggende workflows bij afwijkingen.
- ✓ Het voorkomen van non-conformiteiten zoals arbeidsongevallen, incidenten, klachten, slechte uitvoering en noodsituaties, enz.

Wij rekenen op de intensieve medewerking en de persoonlijke betrokkenheid van iedereen in het bedrijf en van onze onderaannemers om dit beleid te doen slagen.

De beleidsverklaring zal minimaal 3 jaarlijks worden herzien of geactualiseerd.

Bestuurder
Sven Deketelaere

Opgesteld door
DEKETELAERE Sven