

## Kwaliteitsbeleid AKOS

Met onderstaand beleid geven wij, het managementteam van AKOS, de kaders aan op basis waarvan de gehele organisatie continu werkt aan het voldoen aan de eisen en verwachtingen van onze belangrijkste stakeholders. Hieronder verstaan wij onze medewerkers, klanten, kandidaten (sollicitanten van de AKOS-recruitmentservice), primaire leveranciers, bank en verzekeraars.

Het Managementteam van AKOS onderschrijft het volgende kwaliteitsbeleid:

Het beleid is gericht op:

- Het leveren en continu verbeteren van flexibel of permanent inzetbare, technisch hoogwaardige kennis conform de eisen en wensen van onze opdrachtgevers;
- Het zorgdragen voor een optimale medewerker tevredenheid over AKOS als werkgever;
- Het zorgdragen van een optimale tevredenheid van kandidaten over de dienstverlening van AKOS.

Wat kwaliteit is bepalen de klant, medewerker en kandidaat. Het mag duidelijk zijn dat dit gebeurt onder wettelijk en economisch verantwoorde condities.

Wij verbinden ons aan:

- Het optimaliseren en continu verbeteren van de effectiviteit van het ingevoerde kwaliteitsmanagementsysteem, als ondersteuning van het borgen van continuïteit en continue verbetering van onze organisatie;
- Het leveren en continu verbeteren van flexibel of permanent inzetbare, technisch hoogwaardige kennis conform de van toepassing zijnde eisen;
- Het nastreven en bewerkstelligen van een win-win relatie met al onze medewerkers, kandidaten en opdrachtgevers, teneinde een langdurige relatie en een zo hoog mogelijke tevredenheid te bewerkstelligen;
- Het voortdurend streven naar verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening onder beheerste omstandigheden;
- Het hanteren van communicatievormen met onze opdrachtgevers, medewerkers en kandidaten, zodat zij gestimuleerd worden suggesties, opmerkingen en klachten kenbaar te maken, op basis waarvan AKOS haar medewerker-, kandidaat- en klantgerichtheid verder kan verbeteren;
- Het creëren van optimale en aantrekkelijke werkomstandigheden waarbij rekening wordt gehouden met de ambities van onze medewerkers.
- Het inzetten van betrouwbare, gekwalificeerde en gemotiveerde medewerkers die zich willen blijven ontwikkelen, teneinde breed inzetbaar te zijn en te blijven binnen de markten waarin AKOS actief is.

Ter uitvoering van dit beleid onderhouden wij een kwaliteitssysteem dat is ingericht conform NEN 4400 en ISO 9001:2015. Binnen het kwaliteitssysteem meten we de prestaties richting onze belangrijkste stakeholders en door het formuleren van doelstellingen geven we invulling aan continue verbetering van ons kwaliteitssysteem en onze prestaties.

Van onze medewerkers verwachten wij dat zij in de uitvoering van de werkzaamheden risico's en kansen oppakken om zo de prestaties van de organisatie te verbeteren.

Het door ons opgestelde kwaliteitssysteem is een handvat waarmee wij onze verwachtingen en behoeften alsmede die van de opdrachtgevers, medewerkers en kandidaten waar kunnen maken. Het systeem is volledig in overeenstemming met de norm NEN 4400 en ISO 9001:2015.

Alle medewerkers dienen dit beleid te ondersteunen vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en de betrokkenheid bij hun dagelijkse werkzaamheden.

### **Kwaliteitsdoelstellingen**

Afgeleid van het kwaliteitsbeleid heeft AKOS de volgende doelstellingen geformuleerd.

- Het kwaliteitssysteem is voor elke medewerker van AKOS toegankelijk en voor interne medewerkers bekend.
- AKOS heeft een Kwaliteitsmanager die in staat wordt gesteld voortdurend bezig te zijn met het ontwikkelen, implementeren en onderhouden van het kwaliteitssysteem.
- AKOS is voortdurend gecertificeerd voor NEN 4400 en ISO 9001:2015.
- AKOS heeft een hoge medewerker- en klanttevredenheid. De exacte hoogte wordt jaarlijks vastgesteld.
- De medewerkers van AKOS voldoen aan de gestelde vijf kernwaarden.