

Beleidsverklaring Kwaliteit

Kwaliteit

Keolis Nederland is een dienstverlener in mobiliteit en verzorgt openbaar vervoer in Almere, Utrecht en op de treintrajecten Amersfoort Centraal - Ede-Wageningen, Zwolle-Enschede en Zwolle-Kampen. Bij Keolis Nederland zijn wij één team dat samen de mouwen opstroopt: onze chauffeurs en machinisten, ons service- en veiligheidspersoneel, de regiecentrale, ons ondersteunend personeel en management. Samen zetten wij de reiziger op één. Dit zit in ons dna: denken en doen als een reiziger. Ons personeel is sociaal en gastvrij en zorgt iedere dag voor een positieve reisbeleving met toegankelijke reisinformatie en een warm welkom voor alle reizigers. Onze focus ligt altijd op een veilige en betrouwbare dienstverlening.

Kwaliteitsbeleid en visie

Het kwaliteitsbeleid van de directie is erop gericht om dienstverlening te leveren die is afgestemd op de wensen, verwachtingen en eisen van onze stakeholders (onze reizigers, de opdrachtgevers, onze medewerkers en onze aandeelhouder Keolis) en deze continu te blijven verbeteren.

Het leveren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening ten aanzien van onze stakeholders, is de verantwoordelijkheid van iedere medewerker binnen Keolis Nederland op zijn of haar vakgebied.

Alle medewerkers dienen kennis te nemen van het kwaliteitsbeleid van Keolis Nederland.

Onze visie:

Als een van de grootste ov-bedrijven verbindt Keolis mens en maatschappij met slimme, veilige, betrouwbare en duurzame mobiliteit.

Onze kernwaarden:

- Sociaal, vernieuwend, verbindend, betrouwbaar

Voortvloeiend uit onze visie streven wij ernaar om de kwaliteit te leveren die bij ons centraal staat bij het uitvoeren van de bedrijfsvoering voor onze stakeholders.

Om dit te realiseren committeert de Directie zich aan onderstaande:

- Bevorderen van een klantgerichte houding en bewustwording bij onze medewerkers ten aanzien van de wensen en eisen van de stakeholders;
- Toezien op de kwaliteit van de toegeleverde producten en diensten door leveranciers en onderaannemers;
- Zorg dragen voor een goede mate van implementatie, onderhoud en continue verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem; conform de NEN-EN-ISO9001;

- Streven naar een zo groot mogelijke betrokkenheid van de medewerkers bij de uitvoering en optimalisering van het kwaliteitsmanagementsysteem;
- Meten, monitoren en verbeteren van de organisatie, bedrijfsprocessen, bedrijfsmiddelen, medewerkerstevredenheid en klanttevredenheid;
- Voldoen aan de voor Keolis Nederland relevante wet- en regelgeving alsmede normen en richtlijnen, overige afspraken en van toepassing zijnde eisen;
- Jaarlijks evalueren van de bereikte kwaliteitsdoelstellingen, audits, onderzoeken, inspecties en de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem.

De directie streeft ernaar om de benodigde informatie van haar reizigers en stakeholders te verkrijgen, om inzicht te krijgen in de mate van klanttevredenheid over de door Keolis Nederland geleverde producten/diensten en deze continue te blijven verbeteren en in te kunnen spelen op de veranderende omgeving.

Namens de Directie van Keolis Nederland:



M. Graafland
Algemeen Directeur (CEO)



S. Verkerk
Financieel Directeur (CFO)