

Kwaliteitsbeleidsverklaring Keolis Nederland

Kwaliteit

Keolis Nederland is een dienstverlener in mobiliteit. Deze dienstverlening willen wij (on)gewoon goed laten zijn. Met vanzelfsprekend goede service en goede voorzieningen. Onze reizigers vinden dat heel normaal en zo hoort het ook. Om uitstekende kwaliteit te leveren zetten wij ons in om onze service, voorzieningen en openbaar vervoer te blijven verbeteren en zien wij ons als een regisseur in mobiliteit.

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:

Onze klanten zijn onze gasten, die wij graag op een ontspannen en veilige manier met onze bussen en treinen naar hun bestemming brengen. Dat vinden wij logisch. Het is onze ambitie om dit (on)gewoon goed te doen. Met het bieden van een veilige reis, up-to-date reisinformatie en een chauffeur/machinist die optreedt als perfecte gastheer of gastvrouw. Zodat onze gasten na afloop echt het gevoel hebben 'een goede reis te hebben gehad'.

Onze kernwaarden:

- Duidelijk en Ondernemend.

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

Regels

Om dit kwaliteitsbeleid te realiseren nemen wij de volgende regels in acht:

- Bevorderen van een klantgerichte houding en bewustwording bij onze medewerkers ten aanzien van de wensen 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 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 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.



C. Anker
Algemeen directeur



A. van Tooren
Financieel directeur



R. Bruns
Directeur Operations