

Kwaliteitsbeleid

Voor Favoriet Bureau B.V.

Documentstatus: vastgesteld door de directie | Revisie 21 oktober 2026

Document-ID	01_Kwaliteitsbeleid
Versie / datum	1.0 / 21 oktober 2026
Eigenaar / goedkeurder	Oussama Arrod (kwaliteit) / Directie Favoriet Bureau B.V.

1. Doel en reikwijdte

Vaststelling en toepassingsgebied

Dit kwaliteitsbeleid beschrijft hoe Favoriet Bureau B.V. de kwaliteit van werving, selectie, personele inzet en sociaal beheer bewaakt. Het geldt voor de eigen organisatie en vormt de basis voor opdrachtgebonden werkinstructies. Het beleid is door de directie vastgesteld.

Voor perceel 1 van 't Koetshuis is het uitgangspunt: een veilige, leefbare woonomgeving, betrouwbare dagelijkse bewonersbegeleiding, cultuursensitief handelen, continuïteit van personeel en aantoonbare opvolging van signalen.

Kwaliteitsprincipes

Bewoners en opdrachtgevers worden respectvol behandeld; werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de afgesproken taakgrenzen. Medewerkers beschikken aantoonbaar over passende kwalificaties. Meldingen en tekortkomingen worden geregistreerd en opgevolgd. De directie stuurt op feiten, risico's en daadwerkelijke verbetering in plaats van uitsluitend op schriftelijke procedures.

2. Verplichtingen van de directie

Besturing

De directie stelt het beleid, kwaliteitsdoelstellingen en het jaarplan vast; wijst een kwaliteitsverantwoordelijke aan; stelt middelen beschikbaar; beoordeelt ten minste eenmaal per jaar de prestaties en keurt verbetermaatregelen goed. Deze werkwijze is een beleidsvoorstel totdat het vaststellingsblok is ingevuld.

Naleving

Toepasselijke wet- en regelgeving, de AVG, arbeidsomstandigheden, arbeidsovereenkomsten en relevante eisen uit de SNA-inspectie vormen randvoorwaarden. Specifieke opdrachtverplichtingen worden vóór contractaanvaarding geïdentificeerd en vastgelegd in een eisenregister.

3. Meetbare kwaliteitsdoelstellingen

Voorgestelde doelen

100% van de ingezette medewerkers is vóór de eerste dienst gecontroleerd op kwalificatie, doelgroepkennis, methodisch werken en een juiste geldige VOG; inzet is niet toegestaan voordat de controle is afgerond.

De planning is gericht op volledige bezetting met gekwalificeerde medewerkers. Bij uitval wordt onmiddellijk passende vervanging geregeld en wordt de overdracht vastgelegd.

100% van urgente meldingen krijgt een registratie met tijdstempels, besluitvorming, escalatie en afhandeling. Voor 't Koetshuis worden de contractuele termijnen uit PvE-eisen 19-21 bewaakt.

Iedere klacht en afwijking wordt toegewezen aan een verantwoordelijke en voorzien van een passende opvolgtermijn, terugkoppeling en afsluiting. Waar direct herstel mogelijk is, wordt dit zonder onnodige vertraging uitgevoerd.

Minimaal één interne audit en één managementbeoordeling per 12 maanden is de voorgestelde interne norm; voor een aanbesteding moet uitvoering met echte verslagen worden onderbouwd.

Metten en bijsturen

De kwaliteitsverantwoordelijke houdt een KPI-register bij met definities, bron, meetperiode, streefwaarde, uitkomst, afwijking en maatregel. Streefwaarden en ingangsdata worden per doelstelling in het interne kwaliteitsregister beheerd. Niet gemeten uitkomsten worden niet als gerealiseerde resultaten gepresenteerd.

4. Communicatie en beoordeling

Bekendmaking en herziening

Na vaststelling wordt het beleid beschikbaar gesteld aan medewerkers, geïntroduceerd tijdens instructie en jaarlijks herzien of eerder bij wezenlijke wets-, opdracht- of organisatiewijzigingen.

Toepassing binnen Favoriet Bureau

Concrete bestaande beheersmaatregelen

Favoriet Bureau B.V. laat medewerkers een BHV-cursus volgen en het certificaat aanleveren. Diploma's worden aangeleverd en via de toepasselijke officiële verificatievoorziening gecontroleerd; de verificatie wordt vastgelegd. Een afgeschermd applicatie registreert bewijsstukken en signaleert komende vervaldata. Oussama Arrod bewaakt de kwaliteitsprocedure en stuurt zo nodig opvolging aan.

Verantwoordelijkheid en beschikbaarheid

De directie stelt het kwaliteitsbeleid vast en stelt middelen beschikbaar. Oussama Arrod is kwaliteitsverantwoordelijke en bewaakt kwalificatieverificatie, certificaatgeldigheid, meldingen en verbeteracties. De functies planning en medewerkerbeheer volgen uitsluitend bevoegd personeel en noodzakelijke gegevens. Rollen kunnen gecombineerd worden mits onafhankelijke toetsing waar nodig is geregeld.

Beoogde indicatoren - eerst directie laten vaststellen

Voorstel: 100% kwalificatie- en VOG-vrijgave vóór inzet; 100% controle van vereiste BHV-status; 100% opvolging van certificaatverloopmeldingen vóór vervaldatum; 100% registratie van klachten en incidenten; 100% aantoonbare vervanging bij uitval; 100% maandrapportages bij toepasselijke opdrachten. Dit zijn voorlopige streefwaarden, geen reeds behaalde resultaten.

Metten, beoordelen en bijsturen

Reikwijdte van de bestaande werking: werving, diplomaverificatie, VOG-controle, opleidings-/BHV-bewaking, inzetvrijgave, opvolging van meldingen en kwaliteitsverbetering binnen werkelijk uitgevoerde

dienstverlening. De Koetshuis-specifieke normen zijn toekomstige contractuele prestatiecriteria zolang de opdracht nog niet gestart is.

Iedere doelstelling wordt vastgelegd met definitie, bronregistratie, verantwoordelijke, meetfrequentie, uitkomst, afwijkingsgrens en corrigerende maatregel. Oussama Arrod is operationeel kwaliteitsverantwoordelijke; de bevoegde directie stelt doelstellingen vast en beoordeelt prestaties. Noteer pas een realisatiepercentage nadat de onderliggende populatie, steekproef en meetperiode zijn gecontroleerd.

Voorgestelde concrete metingen voor lopende opdrachten: aandeel medewerkers met volledig dossier vóór inzet; aandeel certificaatvervalmeldingen vóór einddatum afgehandeld; aandeel diensten met aantoonbare geschikte bezetting; aantal klachten/incidenten met tijdige opvolging; aandeel verbeteracties waarvan de werking later is geverifieerd. Startwaarden en meetperioden blijven leeg totdat werkelijke gegevens beschikbaar zijn.

Bij nieuwe opdracht 't Koetshuis worden ook vastlegging en tijdige opvolging van bewonerssignalen, volledige dienstoverdracht, overleg- en rapportagefrequentie, bereikbaarheid en opvolging van acute situaties gecontroleerd volgens het Programma van Eisen. Publiceer deze punten als procesafspraken, niet als reeds gerealiseerde prestaties.

Bestaande kwaliteitsborging en meetbare praktijk

In de bestaande dienstverlening gebruikt Favoriet Bureau Bendy voor document- en kwalificatiestatus; Kloptie voor bronverificatie van diploma's; OneDrive voor behandeling en afsluiting van klachten die binnenkomen via de reeds actieve Lovable-klachtenfunctie, e-mail of opdrachtgever. Per kwartaal bespreekt de eigenaar klanttevredenheid met opdrachtgevers. HR bespreekt functioneren bij contractverlengingen. Oussama Arrod controleert maatregelen in de praktijk en Nadir Loutfi is vervanger. De managementbeoordeling gebruikt deze gedateerde bronregistraties; toekomstige Koetshuis-maatregelen worden afzonderlijk als implementatie gemarkeerd.

Documentbeheer en vrijgave

Dit document is door de directie vastgesteld. De genoemde controles en verbeteractiviteiten worden alleen als uitgevoerd aangemerkt wanneer daarvoor gedateerde praktijkregistraties beschikbaar zijn.

Bronnen en afbakening

Beschrijvend document, versie 2 september 2026, par. 3.2.5, p. 21. Door gemeente Breda geformuleerde eis: ISO 9001 of aantoonbaar gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.

Programma van Eisen, Bijlage 3, eisen 1 t/m 46, p. 4-8. Operationele eisen voor perceel 1; zie PvE-matrix.

Gepubliceerde Nota van Inlichtingen T230381 (export 17 oktober 2026): vragen 4, 5, 9, 15, 16 en 38 over aantoonbare ISO 9001-gelijkwaardigheid; vijf bewijsgebieden en expliciete afwijzing van automatische gelijkwaardigheid SNA plus handboek.

Dit kwaliteitsmanagementsysteem is opgesteld op basis van de verstrekte aanbestedingsstukken en de beschreven werkwijze van Favoriet Bureau B.V. Bij tegenstrijdigheden zijn de geldende aanbestedingsstukken en ondertekende overeenkomsten leidend. Opdrachtspecifieke procedures voor toekomstig werk zijn niet gelijk te stellen aan reeds uitgevoerde werkzaamheden.