

## 1.1 KAM-beleid

Deze beleidsverklaring geeft het beleid en de intenties weer die de directie van Orly & Endevoets nastreeft. Het KAM-beleid van de directie is gericht op het invoeren, doeltreffend laten functioneren en onderhouden van het KAM-systeem.

Met goede kwaliteit bedoelen we, dat een geleverd product of service:

- Vrij is van fouten en geleverd wordt op de overeengekomen tijd.
- Met de eisen en verwachtingen van de klant overeenkomt of deze overtreft.
- Conform of overtreft de standaarden volgens de geldige wettelijke voorschriften.

De organisatie is onder andere gecertificeerd volgens de URL 4006 Historisch voegwerk. Orly & Endevoets voert geen werkzaamheden uit die in strijd zijn met de Erfgoedwet dan wel de provinciale of gemeentelijke erfgoedverordening. Bij onderhoud en restauratie hanteert de organisatie een restauratie-ethische manier van werken en hanteert het de restauratieladder en de werkwijze uit de BRL 4000.

Orly & Endevoets Groep heeft als beleid en strategische visie het bij voortdurende uitoefenen van het bedrijf als Restauratie, Renovatie en gevelisolatie aannemer. De organisatie levert altijd kwaliteit op het gebied van onderhoud als op het gebied van restauratie van vastgoed en voldoet daarmee aan de eisen van BRL 4000 Onderhoud en Restauratie monumenten en URL 4006 van Stichting ERM.

De organisatie is gecertificeerd volgens de URL 4006 Historisch voegwerk. Orly & Endevoets voert geen werkzaamheden uit die in strijd zijn met de Erfgoedwet dan wel de provinciale of gemeentelijke erfgoedverordening. Bij onderhoud en restauratie hanteert de organisatie een restauratie-ethische manier van werken en hanteert het de restauratieladder en de werkwijze uit de BRL 4000.

Ketengerichte afstemming en verbetering heeft doorlopend de aandacht, waarbij het uitgangspunt is dat de ketenpartners die door Orly & Endevoets ingeschakeld worden kwalitatief goed werk leveren dat voldoet aan de eisen van de URL's van de ERM.

Orly & Endevoets heeft tevreden klanten die terugkomen. In haar bedrijfsvoering wil Orly & Endevoets bewerkstelligen dat het personeel kennis en kunde optimaal kan benutten en zo mogelijk op collega's kan overdragen, optimaal eigen verantwoordelijkheid kan dragen en onder veilige en gezonde werkomstandigheden zijn beroep kan uitoefenen.

Orly & Endevoets heeft daarbij als ambitie ondanks de druk van concurrentieverhoudingen in de markt de huidige concurrentiepositie te handhaven maar wel sterker en onderscheidend te houden van de massa.

Daarbij is het streven de omzet van Orly & Endevoets jaarlijks met max 10% te laten groeien. Het streven is om de situatie van de huidige personeelsbezetting niet exposief te laten groeien vanwege beperkt aanbod gekwalificeerd personeel op de huidige arbeidsmarkt. Omzetgroei van 10% max wordt gehaald uit betere calculaties / normen en/of werk uitbesteden tegen een aantrekkelijke marge. Doel is de goede huidige positie te behouden en te verbeteren binnen de komende 10 jaar.

Iedereen bij Orly & Endevoets heeft klanten. De klant is diegene, die de kwaliteit van ons werk beoordeelt. Wij kunnen alleen het vertrouwen van de klant winnen als we:

- Streven naar het overtreffen van de verwachtingen van de klant.
- Luisteren naar de mening van de klanten.
- De overeenkomsten naleven.
- Verantwoordelijkheid nemen en actief handelen.
- Klachten snel, accuraat en met openheid naar de klant toe, afhandelen.

Kwalitatief werken binnen Orly & Endevoets, wordt uitgevoerd met duidelijke doelstellingen en kernwaarden:

- tiptop;
- gewoon doen;
- met fatsoen;
- samen doen.

Voor de BRL 4000 en URL 4006 houdt dit in dat de directie van Orly en Endevoets B.V. haar kwaliteitszorg vast legt in een kwaliteitsmanagementsysteem. De directie is verantwoordelijk voor het opstellen, onderhouden en uitvoeren van het kwaliteitssysteem. Het kwaliteitsbeleid maakt een volwaardig en samenhangend onderdeel uit van het bedrijfsbeleid en de directieverantwoordelijkheid.

Doelstellingen hierbij zijn:

- het actief onderhouden van een kwaliteitsmanagementsysteem met als doel een continu verbeterproces binnen de organisatie wat betreft de kwaliteit van de diensten en producten;
- de bewustwording onder het vaste en het flexibele personeel met betrekking tot de door ERM URL 4006 gehanteerde kwaliteitsstandaarden, o.a. door actieve begeleiding bij de uitvoering van projecten.

Om dit beleid te kunnen realiseren, stelt de directie adequate middelen ter beschikking en zorgt deze ervoor dat het kwaliteitssysteem wordt uitgevoerd. Procedures en werkwijzen zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek en in procedures om de uitvoering van het beleid te analyseren, te beoordelen en bij te sturen. De directie zorgt ervoor dat de documenten die gebruikt worden voor het kwaliteitssysteem worden onderhouden.

De directie voert periodiek interne audits en projectevaluaties uit, legt de resultaten hiervan vast en analyseert deze. Ook worden klachten geëvalueerd. De bevindingen worden verwerkt in een jaarlijkse directiebeoordeling waarin de gegevens vertaald zijn naar doelstellingen ter verbetering van de organisatie, de processen en de werkzaamheden voor het navolgende jaar. Zo nodig worden de bevindingen gebruikt voor een aanpassing van het beleid. De uitkomsten van de directiebeoordeling worden gecommuniceerd met de medewerkers van de organisatie.

Ook laat de directie een externe audit uitvoeren door een certificerende instelling, om continuïteit en naleving van de certificering te waarborgen. De directie verleent medewerking aan de door of namens de certificatie-instelling uit te voeren controlewerkzaamheden door toegang tot het bedrijf te verlenen en desgevraagd in alle relevante documenten inzage te verschaffen en/of monsters ter beschikking te stellen.

Door ondertekening van dit document autoriseert de directie van Orly en Endevoets B.V. het kwaliteitshandboek als bindend document voor de organisatie.

Daarnaast heeft de directie doelstellingen ten aanzien van kwaliteit, arbo en milieu bepaald:

- minimaal voldoen aan de eisen van de normen, wet- en regelgeving;
- streven naar 0 ongevallen (met letsel per jaar) oftewel de ongevalsfrequentie (IF) op 0 te houden.
- streven naar continue verbetering op het gebied van KAM.

Bovenvermelde doelstellingen geven immers direct en indirect aanleiding tot een efficiëntere organisatie, het voorkomen van (materiële) schade aan mens en milieu en een reductie van de kosten. Dit geldt voor eigen medewerkers, tijdelijke medewerkers en overige medewerkers van derden.

Kennis en committent zijn cruciaal om de gedefinieerde doelstellingen te realiseren. Daarom bieden wij ons personeel de mogelijkheid om zich te scholen en te ontwikkelen. Onze leveranciers worden met zorg gekozen. We werken voornamelijk samen met bedrijven, die kwaliteit, arbo en milieu voorop stellen.

Van alle medewerkers, zowel in lijn als in staffunctie, wordt geëist dat zij de doelstellingen van de directie mede onderschrijven. Van ieder personeelslid wordt verwacht dat hij/zij zijn/haar arbeid uitvoert, overeenkomstig de veiligheidsregels van het bedrijf. Bovendien wordt van iedereen verwacht dat men collega's, die op een onveilige en/of ongezonde manier arbeid verrichten, hierop attent maakt.

Voor het bovenstaande is een managementsysteem opgezet. Dit systeem wordt door externe onafhankelijke certificerende instellingen periodiek getoetst aan de vigerende versies van de normen:

- VCA\*\*
- BRL ERM 4000 Onderhoud en restauratie monumenten en URL 4006 Historisch voegwerk
- BRL 2110 en URL 28-102 Aanbrengen spouwmuurisolatie met minerale wol vlokken
- BRL 2826-03 Voegen van metselwerk
- BRL 2826-06 Aanbrengen van renovatiespouwankers voor het verankeren van bestaande gemetselde buitenspouwbladen

Vastgesteld 8 januari 2025 te 's-Hertogenbosch,

.....  
Dhr. B(errie) Endevoets  
Directeur

.....  
Dhr. B(ryan) Endevoets  
Directeur