



Intentieverklaring kwaliteit Lumens

Het bestuur en managementteam van Lumens onderschrijven het volgende kwaliteitsbeleid. Het beleid is erop gericht te voldoen aan de voorwaarden zoals gesteld in de ISO 9001:2015/CIO maatstaf, met als doel dienstverlening te bieden die voldoet aan de eisen, wensen en verwachtingen van inwoners, opdrachtgevers en financiers.

Het kwaliteitsbeleid bevat twee aspecten:

- de goede dingen doen: de inhoud;
- de dingen goed doen: de processen.

Om *de inhoud* te borgen zijn er criteria opgesteld. Deze staan beschreven in het kwaliteitsmanagementsysteem, beleid en in werkafspraken. De inhoud wordt afgeleid van de missie, visie en strategie van Lumens, zoals verwoord in het strategiedocument. Om *de processen* te borgen, worden deze waar nodig beschreven, bepalen we de procesindicatoren en spreken we met medewerkers af welke resultaten we nastreven met deze processen. Voor deze resultaten worden verantwoordelijken benoemd.

Wij streven naar:

- het optimaliseren en continu verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem met als doel de continuïteit en de doorgaande verbetering van onze organisatie te bewerkstelligen;
- het nastreven en realiseren van een goede samenwerkingsrelatie met al onze maatschappelijke partners en opdrachtgevers, waarbij het belang van de inwoners centraal staat;
- voortdurende verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- goede arbeidsomstandigheden maken van het totale beleid een wezenlijk onderdeel uit. We werken voortdurend aan de verbetering van onze arbeidsomstandigheden, veiligheid en welzijn;
- continu geplande evaluatie met inwoners om te bepalen in welke mate onze dienstverlening een positieve bijdrage levert aan hun welzijn;
- continue communicatie en evaluatie met inwoners, maatschappelijke partners en opdrachtgevers zodat zij gestimuleerd worden behoeften, suggesties, opmerkingen en klachten kenbaar te maken. Op basis hiervan kan Lumens haar klantgerichtheid verder verbeteren;
- het functioneren van ons kwaliteitsmanagementsysteem continu te meten en te evalueren door toepassing van kwaliteitsinstrumenten zoals de interne audits, tevredenheidsmetingen, klachtenregistraties en medezeggenschapsorganen;
- besluitvorming op basis van plan-do-check-act.

Het bestuur en managementteam stellen voldoende middelen (tijd, financiën, materieel, werkomgeving, etc.) beschikbaar om dit beleid te implementeren en het kwaliteitsmanagementsysteem te onderhouden. In dit kader is continuïteit een belangrijke doelstelling.

Dit beleid wordt uitgewerkt in doelstellingen en prestatie-indicatoren en is onderdeel van de plannen van elk organisatie-onderdeel. Dit beleid beoordelen we jaarlijks op actualiteit en effectiviteit. Alle medewerkers dienen dit beleid te ondersteunen vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en de betrokkenheid bij hun dagelijkse werkzaamheden.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van de stichting Lumens is inclusief Dynamo BV.

Eindhoven, 21-03-2023

Jacqueline Vonk, bestuurder Lumens

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jacqueline Vonk". The signature is stylized and fluid, with a long horizontal stroke at the end.