

## **ISO Beleidsverklaring Kwaliteitsmanagementsysteem NEN-EN-ISO 9001:2015**

De directie van STYX Coaching & Training VOF is zich ervan bewust dat zij een grote verantwoordelijkheid heeft voor het leveren van goede en passende zorg aan haar cliënten. Tevens wil de directie de medewerkers van STYX Coaching & Training VOF een veilige en prettige werkomgeving bieden waar ze een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van onze cliënten en tevens kunnen werken aan hun persoonlijke doelstellingen.

Het beleid van onze organisatie is gericht op het continu voldoen aan de hoge verwachtingen van de interne en externe omgeving van STYX Coaching & Training VOF. In het beleid staat de ambitie voorop om zo groot mogelijke toegevoegde waarde te hebben voor onze cliënten en bij te dragen aan hun persoonlijke ontwikkeling. Om dit te realiseren legt het beleid ook een belangrijke focus op het selecteren, behouden en vergroten van kennis en vaardigheden van onze medewerkers. Het voldoen aan de voorwaarden zoals omschreven in de normen ISO 9001:2015 met als doel het borgen en continu verbeteren van het Kwaliteitsmanagementsysteem, helpt ons daarbij.

Ten aanzien van kwaliteit is het beleid gericht op:

- het in stand houden en vergroten van de klanttevredenheid en klantgerichtheid;
- het vergroten van de kennis en ervaring die bij werknemers in de organisatie aanwezig zijn;
- het blijven voldoen aan de eisen die worden gesteld vanuit wet- en regelgeving;
- het bieden van een raamwerk voor het bepalen van kwaliteitsdoelstellingen en continu verbeteren;
- het bewaken van de externe en interne kwaliteit en het continu verbeteren van de processen;
- het bijdragen aan duidelijkheid in de organisatie door middel van het vastleggen van verantwoordelijkheden, bevoegdheden, procedures en werkwijzen op kwaliteitsgebied;
- het bevorderen van eenduidigheid in werken, waardoor de kracht van onze werkmethode bij elke opdracht tot zijn recht komt en bijdraagt aan het succes van de opdracht;
- het leveren van diensten conform de gestelde eisen en focus op zo min mogelijk risico's en zoveel mogelijk kansen.

De directie van STYX Coaching & Training VOF houdt haar medewerkers van dit beleid en de daaruit volgende afspraken op de hoogte, ziet toe op de uitvoering van dit beleid en stuurt bij wanneer nodig. De doelstellingen en KPI's worden jaarlijks opgesteld en weergegeven in een jaarplan dat gecommuniceerd wordt naar alle medewerkers. De doelstellingen en KPI's worden proactief gemonitord, geëvalueerd en direct bijgestuurd waar nodig tijdens de diverse overleggen. Eenmaal per jaar vindt een evalueeractie plaats van de prestaties via de directiebeoordeling. Relevante delen van de verslaglegging zijn zowel intern als extern beschikbaar voor geïnteresseerden.

STYX Coaching & Training VOF wil dat processen zoals deze verwoord zijn of waarnaar verwezen wordt, als zodanig worden uitgevoerd door haar medewerkers. Alle medewerkers en ook derden die namens STYX Coaching & Training VOF werkzaamheden uitvoeren dienen dit beleid te ondersteunen vanuit de eigen verantwoordelijkheid en betrokkenheid bij de kwaliteit van onze organisatie en onze dienstverlening.

De directie zorgt ervoor dat deze beleidsverklaring minimaal om de drie jaar wordt geëvalueerd en eventueel wordt herzien.

Ingen, 15 april 2025.

Namens de directie,

Esther Hagen & Berry van den Brink