

Kwaliteitsbeleid Quality Contacts

Door het uitgeven van deze verklaring maken wij, het management van Quality Contacts, onze visie ten aanzien van kwaliteit en informatiebeveiliging kenbaar aan onze medewerkers en andere betrokkenen van Quality Contacts.

Kwaliteit zit immers al besloten in onze naam 'Quality Contacts'. Daarom streven wij ernaar om hét contactcenter te zijn dat bekend staat om kwaliteit, kennis van zaken, een uitstekende, betrouwbare en veilige dienstverlening en een hoog serviceniveau, wat leidt tot duurzame relaties tussen onze medewerkers, opdrachtgevers en leveranciers. Dit krijgt onder andere vorm door het feit dat wij alle data en (gevoelige) informatie vertrouwelijk behandelen en de performance van onze systemen en medewerkers garanderen.

Onze medewerkers

Onze medewerkers zijn de ambassadeurs van Quality Contacts. Ze worden geselecteerd op basis van hun kwalificaties en het beoogde leervermogen. Wij bieden ze de juiste faciliteiten, trainingen en coaching, zodat wij streven naar een continue verbetering. Zij weten, in het kader van informatiebeveiliging, hoe ze om moeten gaan met vertrouwelijke informatie en werken dan ook secuur.

Onze opdrachtgevers

De wensen en eisen van onze opdrachtgevers, op het gebied van kwaliteit en informatiebeveiliging, staat in onze dienstverlening centraal. Wij werken daarom continu aan het verbeteren van hiervan om zo de tevredenheid van onze opdrachtgevers en haar klanten verder te vergroten. Belangrijke input hierbij is de feedback vanuit onze opdrachtgevers. Maar ook dat de data/informatie die onze opdrachtgevers aan ons toevertrouwen bij ons in veilige handen is. Immers onze dienstverlening moet onze opdrachtgevers ondersteunen om op hun markt succesvol te zijn.

Onze leveranciers

Een ketting is zo sterk als zijn zwakste schakel. Daarom zoeken we sterke leveranciers als partner die onze opvattingen over kwaliteit en informatiebeveiliging delen. Door een intensieve samenwerking met onze leveranciers ondersteunen wij deze bij hun ontwikkeling, om hen ook onderdeel te maken van ons streven naar continue verbetering van onze processen.

Wet- en regelgeving

Een belangrijke component binnen onze dienstverlening is wet- en regelgeving. Het altijd op de hoogte blijven van de geldende regels en normen zorgt voor een adviseursrol richting onze opdrachtgevers en voor de uitoefening van de correcte dienstverlening.

Processen en verbeteren

Al onze processen hebben tot doel, te voldoen aan de verwachtingen van onze opdrachtgevers en waar mogelijk te overtreffen en ook aan die van onze medewerkers. Om dit doel te bereiken, worden de processen regelmatig geëvalueerd en verbeterd. Deze verbeteringen worden gesignaleerd door onze medewerkers, door (interne) audits en door input van buitenaf.

Het toepassingsgebied

Quality Contacts wil bovenstaande onder andere bereiken door het opzetten en onderhouden van een kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001:2015 en een informatiebeveiligingsmanagementsysteem ISO/IEC 27001:2013.

Deze twee managementsystemen hebben het volgende toepassingsgebied: *Het (aan informatiebeveiliging gerelateerd) faciliteren van inkomende en uitgaande klantcontacten via communicatiekanalen zoals telefoon, social media, chat, data entry en post.*

De volgende ISO onderdelen zijn hierbij uitgesloten:

- 8.3 Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten (ISO 9001:2015), omdat Quality Contacts geen nieuw ontwikkelde diensten aanbiedt en derhalve dus geen ontwerp en ontwikkelactiviteiten uitvoert.

- A.11.1.6 (ISO/IEC 27001:2013), toegangspunten zoals laad- en loslocaties en andere punten waar onbevoegde personen het terrein kunnen betreden, zijn niet aanwezig en dus niet van toepassing op de locaties van Quality Contacts.

Dit kwaliteitsbeleid (deze verklaring) bepaalt het kader van onze kwaliteitsdoelen en wordt regelmatig gecontroleerd op zijn doelmatigheid en geschiktheid.

Deze verklaring is een openbaar document, dat beschikbaar is voor alle stakeholders en op de website wordt gepubliceerd. Het management onderzoekt regelmatig of het beleid bekend en geaccepteerd is en of het begrepen wordt. Het beleid wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast of bijgesteld.

Opgesteld en ondertekend te Zwolle d.d. 24 november 2021 door het MT van Quality Contacts.