

VERKLARING EN ENGAGEMENT VAN DE DIRECTIE

Fiducial Bureautique, FOS België en FOS Luxemburg stellen zich tot doel hun positie als voorkeursleverancier van kantoorbenodigdheden, kantoormeubilair, drukwerk en gerelateerde beheersoplossingen in hun respectieve markten te versterken.

Fiducial Bureautique, FOS België en FOS Luxemburg beschikken over concurrentiële troeven die erkend worden door hun klanten en waarmee zij in de behoeften van hun klanten kunnen voorzien.

► ISO 9001



ONZE DOELEINDEN

De Algemene Directie van FIDUCIAL Office Solutions heeft verschillende projecten opgezet die elk gericht zijn op het verhogen van de differentiëring, de winstgevendheid en efficiëntie van onze activiteiten. Deze projecten moeten Fiducial Bureautique, FOS België en FOS Luxemburg in staat stellen om de budgettaire doelstellingen voor 2023-2024 te behalen met inachtneming van de waarden van de onderneming en van de wettelijke en reglementaire voorschriften.

De waarden van onze onderneming, die zowel collectief als individueel van aard zijn, omvatten:

- klanttevredenheid en naleving van onze verbintenissen tegenover onze klanten,
- winstgevende ontwikkeling van onze activiteiten,
- respect en waardering voor onze medewerkers.



ONZE ENGAGEMENTEN

De Algemene Directie stelt zich tot doel de organisatie en de processen te blijven optimaliseren en de nodige acties te ondernemen om deze waarden in de dagelijkse werking te integreren.

Om dit te doen, met inachtneming van de ISO 9001 V2015-norm, verbindt zij zich ertoe:

- passende middelen ter beschikking te stellen voor de verwezenlijking van dit beleid en voor de realisatie van de kwaliteitsdoelstellingen en de continue verbetering van het kwaliteitsbeheersysteem,
- de uitvoering, de ontwikkeling en de doeltreffendheid van het kwaliteitsbeheersysteem te waarborgen zoals vastgelegd in het handboek voor kwaliteitsbeheer.



ONZE ACTIES

Wij hebben een nieuwe modellering van ons kwaliteitsbeheersysteem ontwikkeld. Aan de hand hiervan hebben wij de structuur van de processen vereenvoudigd en de weergave van ons kwaliteitsbeheersysteem gemoderniseerd. De module Methodes en Kwaliteit is gemakkelijk en intuïtief navigeerbaar zodat men zich snel toegang kan verschaffen tot de gezochte informatie en onze procedures en processen beter verspreid worden.

Het kwaliteitsbeleid wordt verspreid op alle niveaus door informatie uit te hangen en het wordt gemonitord aan de hand van relevante indicatoren.

De KVM-manager vertegenwoordigt het Directiecomité bij interne en externe partners voor alle onderwerpen met betrekking tot kwaliteitsbeheer. Hij beschikt over alle machtigingen om:

- de toepassing van het kwaliteitsbeheersysteem te waarborgen en verslag uit te brengen over de doeltreffendheid ervan,
- verbeteringsacties binnen het bedrijf te coördineren,
- op alle bedrijfsniveaus aan te moedigen tot de inachtneming van de door onze klanten opgelegde voorschriften en de naleving van onze verbintenissen.

Dankzij de betrokkenheid van het voltallige personeel zullen de firma's Fiducial Bureautique, FOS België en FOS Luxemburg hun attesten kunnen vernieuwen en hun economische doelstellingen behalen.

Voor het jaar 2024 zien de kwaliteitsdoelstellingen er als volgt uit:

- vermindering van het klachtenpercentage ► Streefdoel 2024 = 2,3 %
- vermindering van het retourpercentage ► Streefdoel 2024 = 2,3 %