

Overzicht benodigde documenten

STRATEGIE EN SECUNDAIRE PROCESSEN

1. beleidsvorming

Ondernemingsplan gebaseerd op jaarplan
RIE, inclusief de bedrijfsvoeringsrisico's
Milieubeleidsplan
Klanttevredenheids onderzoek

2. planning- en controlcyclus

Managementrapportages
Prestatie Indicatoren zijn voor primaire bedrijfsprocessen

3. administratieve organisatie (AO) en kwaliteitsbeheer

Organisatiestructuur
Kwaliteitshandboek
Procedure interne audits
Procedure voor proceswijzigingen

4. Service Level Agreements

SLA met opdrachtgever
Rapportage op SLA

5. communicatie

Overlegstructuur
Interne communicatie
Externe overleg
Medewerkerstevredenheidsonderzoek
Vast teamoverleg

6. personeelsmanagement

Personeelscapaciteitsplan
TBV-matrix
Functiebeschrijvingen
Team en/of persoonlijke doelstellingen
Integriteitsregels en -beleid
Omgangregels bij en met de klant
Ziekteverzuimbeleid
Introductie programma voor nieuwe medewerkers

7. inkoop

Leveranciersmanagement
Inkoop-contractmanagement
Inkoopproces

UITVOERING EN PRIMAIRE PROCESSEN

20. Acceptatie van reparatieverzoeken, offrenen

Procedure acceptatie opdrachten
Procedure en instructie voor offrenen

22. Plannen

Procedure en instructie maken afspraken
Richtlijnen zelf doen of uitbesteden

23. Uitvoeren

Procedure en instructie technisch gereed melden
Procedure maken vervolgspraken
Productinformatie milieuveilig werken
Procedure en werkinstructies garantie