BELEIDSVERKLARING DIRECTIE

1 Algemeen

Om haar taak zo goed mogelijk uit te voeren en om te voldoen aan de gestelde voorwaarden die in de actuele waarborgwet gesteld zijn aan een waarborginstelling, werkt WaarborgHolland volgens een geaccrediteerd kwaliteitssysteem gebaseerd op de normen ISO/IEC 17020 en ISO/IEC 17025. Dit kwaliteitssysteem is vastgelegd in het kwaliteitshandboek alsmede in kwaliteitsdocumenten en werkinstructies.

De directie vertaalt de normen als volgt naar de dienstverlening van WaarborgHolland:

"De door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat aangewezen dienstverlenende taken, die voortvloeien uit de Waarborgwet en de Waarborgregeling, zoveel mogelijk volgens de wensen van de afnemers en op een zo hoog mogelijk kwalitatief niveau efficiënt en bedrijfseconomisch verantwoord uit te voeren naar de geest en de bedoeling van de wettelijke regelingen."

De directie vindt het van het hoogste belang om als instelling onafhankelijk, onpartijdig en integer te handelen en zal daar de voorwaarden voor creëren en handhaven. Daarnaast wil WaarborgHolland haar maatschappelijke verantwoorde manier van ondernemen benadrukken door zich te conformeren aan de OESO-richtlijnen hierover.

2 Managementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem is een essentieel middel om de gestelde kwaliteitsdoelstellingen op een gecontroleerde en gedocumenteerde wijze te realiseren. Het geeft de mogelijkheid om problemen tijdig te identificeren en de voortgang te bewaken. De directie verleent alle mogelijke steun die nodig is om dit systeem op een efficiënte manier in werking te brengen en te houden en zorgt ervoor dat een ieder het beleid op gebied van kwaliteit kent en begrijpt.

De directie ziet er op toe dat het managementsysteem consequent wordt toegepast en de doeltreffend is en blijft.

3 Dienstverlening

Voor zover de Waarborgwet dit toelaat, wordt zoveel mogelijk ingespeeld op de wensen van de klant. Om de dienstverlening aan de klant te verbeteren zal terugkoppeling met de klant worden gezocht. De conclusies die hieruit worden getrokken zullen worden gebruikt in de verbetering van het managementsysteem, het onderzoek en de dienstverlening.

Wanneer activiteiten niet onder het accreditatiekeurmerk vallen, zal dat uitdrukkelijk aan klanten worden vermeld.

Alle klachten van klanten worden op een serieuze wijze behandeld en volgens de klachtenprocedure verwerkt.

1 Maart 2026

A.R.R. Chevalier

Directeur