

Beleidsverklaring

Inleiding

De intentie van de werkwijze van Eureka Examens is om ervoor te zorgen dat alle belanghebbende vertrouwen hebben in de onafhankelijkheid en onpartijdigheid m.b.t. de dienstverlening die Eureka Examens levert.

De kern van het beleid is om niet discriminerend te werken. Dit betekent dat er ten opzichte van klanten, leveranciers, partners, werknemers en overige relaties geen enkele grond van discriminatie, in welke vorm dan ook, mag bestaan. Een ieder die betrokken is op de organisatie van Eureka Examens dient een verklaring voor onafhankelijkheid, onpartijdigheid en geheimhouding te tekenen, om risico's op persoonsniveau te minimaliseren.

Borging

Om de kwaliteit van de diverse diensten te borgen zijn de primaire processen en de beheersprocessen op een systematische wijze vastgelegd en is de manier van werken beschreven in procedures en werkinstructies (gebundeld in een handboek). De directie is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de organisatie en voor de wijze waarop de organisatie haar taken uitvoert. Het kwaliteitssysteem wordt onderhouden door de Manager Kwaliteit.

Kwaliteit is belangrijk voor Eureka Examens en om deze te handhaven en continue te verbeteren maakt zij gebruik van een kwaliteitsmanagementsysteem volgens NEN-EN ISO 9001:2015. Hiermee wil Eureka aantonen dat de disciplines voldoen aan drie kern criteria:

- De eisen van de klant;
- De van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- Voortdurende verbetering van de kwaliteit van diensten met als gevolg tevredenheid van klanten, de kwaliteit van de examen afname en eigen ervaring.

Algemene Doelstellingen 2022

Eureka Examens hanteert daarnaast de volgende algemene bedrijfsdoelstellingen:

- Beschikbaarheid van examenplekken is altijd gegarandeerd;
- De examen afname gaat altijd door;
- Eureka Examens is te allen tijde bereikbaar;
- Issues m.b.t. de examen afname maximaal 2%
- Gemiddelde bezetting per examenmoment van 70%
- Maximaal ziekteverzuim van 2%
- Omzetgroei van jaarlijks 25%
- Omzetspreiding, waarbij één klant maximaal 25% van de omzet bepaald

Een gedegen uitvoering van de diensten is alleen mogelijk met goed opgeleide en geïnstrueerde medewerkers. Het is een taak van de directie om toereikende middelen ter beschikking te stellen om de kwaliteit van het gehele proces te kunnen blijven borgen.

Arnhem, 23-02-2022

