

Bij Provadi B.V. verbinden wij ons tot het voortdurend verbeteren van de effectiviteit van ons kwaliteitsmanagementsysteem (QMS), conform de eisen van de ISO 9001:2015-norm. Wij streven naar klanttevredenheid, procesoptimalisatie, naleving van wet- en regelgeving en het inspelen op veranderende behoeften van onze klanten, medewerkers en andere relevante belanghebbenden.

1. Doelstelling

Ons consultancybureau streeft naar excellente kwaliteit in alle vastgoedinspecties en adviesdiensten. Wij verbinden ons tot het leveren van betrouwbare, nauwkeurige en professionele diensten die voldoen aan de behoeften van onze klanten, wettelijke vereisten en toonaangevende branchestandaarden.

2. Reikwijdte

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Provadi B.V. omvat het volledige werk- en klantproces van de afdeling Inspectie en advies. Dit betreft met name het uitvoeren van inspecties volgens de NEN 2767 en/of de BOEI-methodiek, alsmede het opstellen van meerjarenonderhoudsplannen (MJOP's).

3. Kwaliteitsprincipes

- Klantgerichtheid: wij verdiepen ons in de behoeften en verwachtingen van onze klanten, en gebruiken deze input als uitgangspunt voor onze dienstverlening en verbeteringen.
 - Procesbenadering: Wij hanteren een gestroomlijnde procesinrichting met vaste werkinstructies en controles; inspecties worden uitgevoerd conform gestandaardiseerde methoden, geavanceerde tools en gekwalificeerd personeel om betrouwbare resultaten te garanderen.
 - Compliance: Wij handhaven strikte naleving van relevante wetgeving (o.a. Bouwbesluit, Woningwaarderingssysteem), ISO 9001-normen en ethische richtlijnen.
 - Risico gebaseerd denken: Wij identificeren en analyseren risico's en kansen binnen processen om proactief verbetermaatregelen te treffen.
 - Professionaliteit: Onze inspecteurs handelen integer, objectief en betrouwbaar, met respect voor privacy en databescherming (AVG).
 - Continue verbetering: Onze organisatie ontwikkelt zich door interne audits, klantfeedback, innovaties en benchmarking.
 - Innovatie: We investeren in technologische ontwikkelingen (zoals de toepassing van drones en vochtsensoren) en trainingen om onze dienstverlening te optimaliseren.
-

4. Verantwoordelijkheden

- Directie: draagt zorg voor het vaststellen, onderhouden en evalueren van het kwaliteitsbeleid, het beschikbaar stellen van middelen, en het zichtbaar uitdragen van het belang van kwaliteit.
- Quality Coördinator: implementeert en bewaakt het kwaliteitsmanagementsysteem (QMS), rapporteert aan de directie.
- Business Support: ondersteunt de operationele uitvoering en borgt administratieve vastlegging.
- Medewerkers: volgen vastgestelde procedures, signaleren verbeterpunten en nemen verantwoordelijkheid voor hun werk.

5. Prestatiemeting en doelstellingen

Wij meten en monitoren onze prestaties aan de hand van onder andere:

- KPI's:
 - o Rapportnauwkeurigheid en volledigheid;
 - o Doorlooptijden inspectie t/m rapportage;
 - o Klanttevredenheid;
 - o Aantal meldingen van afwijkingen en corrigerende maatregelen;
 - o Audits (intern en extern).

Deze doelstellingen worden jaarlijks vastgesteld, beoordeeld en – waar nodig – bijgesteld.

6. Continue Verbetering en evaluatie

Onze verbetercyclus is gebaseerd op de PDCA-methodiek (Plan-Do-Check-Act).

7. Goedkeuring en Borging

Het kwaliteitsbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgewerkt onder verantwoordelijkheid van de directie. Alle medewerkers worden geïnformeerd over het kwaliteitsbeleid via onboarding, kennissessies en het interne communicatieplatform van Provadi B.V. Externe belanghebbenden kunnen kennisnemen van dit beleid via onze website of op verzoek.

Best, 10 maart 2025

Bas Dekkers
Directeur