



Kwaliteitsbeleid STJA

Hoe we ervoor zorgen dat we
aan verwachtingen voldoen



U levert een belangrijke

Wat kwaliteit betekent

Kwaliteit is te omschrijven als het voldoen aan de eisen en de verwachtingen van klanten en andere betrokkenen. Een product of dienst verdient dus pas het stempel 'van goede kwaliteit' wanneer de ontvangers hier tevreden over zijn. Uit deze omschrijving wordt duidelijk dat de huurders van STJA een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van ons bedrijf. Maar bij kwaliteit gaat het niet alleen om tastbare eigenschappen. Vooral de ervaringen van onze klanten, bij het tot stand komen van onze producten en diensten, zijn van belang.

Onze missie

In het Ondernemingsplan 2009-2013 hebben we onze missie beschreven. STJA wil een actieve organisatie zijn die in de regio Noordoost Twente woningen en aanvullende woondiensten aanbiedt aan een uiteenlopende groep mensen. Daartoe werken we aan en met een voorraad van goed onderhouden woningen. Al deze woningen hebben een huur- of koopprijs die in verhouding staat tot de kwaliteit. Daarnaast willen we een actieve rol spelen in het realiseren van leefbare buurten. We stellen onze klanten centraal en willen voortdurend inspelen op hun wensen en eisen.

De waarde van kwaliteit

Het continu streven naar een hogere kwaliteit leidt tot:

- een grotere klanttevredenheid;
- een verdere beperking van fouten en daardoor kosten;
- een verhoging van onze productiviteit;
- versterking van onze marktpositie.

Door kwaliteit te leveren, zullen we dus (beter) in staat zijn het voortbestaan van ons bedrijf te garanderen.

Wij zien kwaliteit dan ook als een succesfactor die moet worden beschermd en uitgebouwd.



Kwaliteit is een begrip dat tegenwoordig vaak wordt gebruikt. Maar wat houdt het precies in? Voor veel mensen is dat onduidelijk. In deze folder leggen we uit waar kwaliteit bij STJA voor staat. En hoe we ervoor zorgen dat we aan de verwachting van onze klanten en andere belanghebbenden voldoen.

bijdrage aan onze kwaliteit

Onze kwaliteitsdoelen

Het bieden van een goede kwaliteit is een van de belangrijkste uitgangspunten van ons bedrijf. Daarom hebben wij kwaliteitsbeleid opgesteld. Hierin staat beschreven hoe we proberen onze bedrijfsvoering te verbeteren en aan te passen aan de eisen van de tijd. Door hier dagelijks aan te werken, zorgen we ervoor dat we werkelijk kunnen voldoen aan de verwachtingen van onze klanten. Tegelijkertijd voeren we onze taken steeds op een zo efficiënt mogelijke manier uit.

Onze focus in kwaliteit

Ons kwaliteitsbeleid is vooral gericht op het beheersen van onze kernactiviteiten. Ofwel: op het primaire proces van ons bedrijf. Hieronder verstaan we het verhuren van woningen en andere onroerende zaken - vanaf het eerste contact tot en met het vertrek - en het verkopen van woningen en ander onroerend goed.

Onze kwaliteitszorgsystemen

Om onze doelen in kwaliteit te realiseren, hebben we gekozen voor de invoering van twee kwaliteitszorgsystemen. NEN-ISO 9001 richt zich op de procedures en werkprocessen binnen ons bedrijf. Het KWH-Huurlabel stroomlijnt onze benadering van klanten en meet de mate waarin zij tevreden zijn over onze producten en diensten.





NEN-ISO 9001

Sinds december 1999 zijn wij in het bezit van het ISO 9001:2000 certificaat. Met behulp van het ISO 9001:2000 kwaliteitszorgsysteem waarborgen we de kwaliteit van onze woonproducten en woondiensten. De ISO-norm schrijft voor dat ons kwaliteitsbeleid vastgelegd moet zijn en vertaald naar concreet meetbare doelstellingen. Wij hebben ervoor gekozen onze kwaliteitsdoelen op te nemen in het bedrijfsplan - dat jaarlijks wordt opgesteld - alsook in verschillende beleidsstukken. Zodoende wordt de beoogde kwaliteit zowel op ondernemingsniveau als expliciet in de uitvoering daarvan geborgd. Het ISO 9001:2001 certificaat toont aan dat wij voldoen aan de normen van dit kwaliteitsbeleid.

KWH-Huurlabel

Sinds 2007 hanteren wij tevens het KWH-Huurlabel. Dit kwaliteitszorgsysteem is ontwikkeld door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Bij KWH ligt de nadruk op de klantbenadering en de klanttevredenheid. Deze factoren worden gemeten door rechtstreeks onderzoek te doen bij onze klanten. Zo toetsen we het beleid en het handelen van onze organisatie aan de door het KWH gestelde kwaliteitsnormen. Inmiddels voldoen wij ruimschoots aan alle normen. Met ingang van december 2008 zijn wij in het bezit van het KWH-Huurlabel.

Jaarlijkse hercertificering

Voor het behoud van deze twee kwaliteitslabels worden jaarlijks audits uitgevoerd door zowel gecertificeerde, externe organisaties als interne auditors. Deze laatste zijn enkele van onze eigen medewerkers die getraind zijn in het uitvoeren van intern kwaliteitsonderzoek. De externe organisaties zijn certificeringinstanties.

Woningstichting St. Joseph Almelo

Heetveldsweg 1a Postbus 33 T (0546) 87 58 00 E info@stja.nl
7603 BG Almelo 7600 AA Almelo F (0546) 87 06 59 W www.stja.nl

Kantoor open

ma. t/m do. 09.00 - 16.00 uur
vrijdag 09.00 - 12.00 uur