

Kwaliteitsbeleidsverklaring

Vitens N.V. (hierna: Vitens) is het grootste drinkwaterbedrijf van Nederland en voorziet 5,7 miljoen zakelijke en particuliere klanten elke dag opnieuw van schoon en veilig water uit de kraan. Drinkwater dat wordt gewonnen uit grondwater. Met ruim 1.400 medewerkers, 96 productiebedrijven en een distributienetwerk van circa 49.000 kilometer garandeert Vitens de levering van jaarlijks zo'n 337 miljoen m³ drinkwater in de provincies Flevoland, Friesland, Gelderland, Utrecht en Overijssel en enkele gemeenten in Drenthe en Noord-Holland. De provincies en de meeste gemeenten in ons verzorgingsgebied zijn de aandeelhouders van Vitens.

De primaire taak van Vitens is het continu leveren van betrouwbaar en betaalbaar drinkwater. Onze missie daarbij is: *'Betrouwbaar en betaalbaar drinkwater, nu en in de toekomst, omdat water een onmisbare bron van leven is'*. Wij garanderen dit waardevolle water voor onze klanten in Nederland. Nu en in de toekomst, op ieder moment. Wij willen bijdragen aan het verbeteren van de toegang tot drinkwater in ontwikkelingslanden en transitielanden. Een tevreden klant is wat ons drijft. Vertrouwenwekkend zijn en blijven is ons bestaansrecht. Wij werken elke dag vanuit liefde voor leven door water. Passie voor water maakt ons trots.

Bij de strategische herijking in 2017 hebben we gezamenlijk vastgesteld dat Vitens een drinkwaterbedrijf is dat zich - samen met anderen - vol overtuiging wil inzetten voor een schone leefomgeving. In het strategiedocument *'Samen in beweging voor mens en leefomgeving'* is hiervoor een viertal agendapunten benoemd:

- **24/7 betrouwbaar en betaalbaar drinkwater:** wij hebben een onwrikbare continuïteitsdoelstelling rond onze primaire taak (*'het winnen, produceren, distribueren en leveren van drinkwater'*).
- **Vitenser sterk in je werk:** wij streven naar een organisatie met mensen die *'sterk in hun werk'* zijn, met *'de juiste mensen op de juiste plek'*.
- **Meer gemak voor de klant:** de komende jaren willen we werken aan meer gemak voor de klant, wat inhoudt dat wij onze dienstverlening op klantprocessen inrichten passend bij alle typen klanten in ons voorzieningsgebied en dat wij proactief kunnen sturen op kwaliteit en betrouwbare levering.

- **Voldoende beschikbare schone bronnen:** wij voelen het als onze plicht om de goede kwalitatieve en kwantitatieve grondwatervoorraden te waarborgen voor de komende generaties.

Kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid is zodanig opgesteld dat het passend is voor de context van onze organisatie en dat het onze strategische richting ondersteunt.

Bij Vitens staat kwaliteit enerzijds voor het 24/7 leveren van hoogstaand kwalitatief drinkwater dat voldoet aan de eisen van de klant en aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Anderzijds staat kwaliteit bij Vitens voor het willen excelleren in de dienstverlening naar onze klanten toe. Dit betekent dat wij streven naar processen met het doel daarin de klant centraal te stellen, én dat wij tevens oog hebben voor (het gemak van) de individuele klant. Vitens noemt dit *'Customer Excellence'*, dat wil zeggen: *'Operational Excellence'* met de nadruk op het continu verbeteren van de tevredenheid van onze klanten. Vitens wil dit mede bereiken door middel van effectief werkende processen en de inzet van competente en kwaliteitsbewuste medewerkers met de juiste houding en gedrag. Ook willen wij volgende generaties klanten van dezelfde kwaliteit en kwantiteit drinkwater voorzien als nu het geval is. Dat betekent dat wij focussen op duurzame inzet van onze natuurlijke bronnen, de wingebieden. En dat we werken aan een duurzame ondergrondse infrastructuur, onder andere door inzet van innovatieve (inspectie)technieken en materialen. Vorenstaande vormt de basis van het kwaliteitsbeleid van Vitens.

Voor de concretisering van het kwaliteitsbeleid maakt Vitens gebruik van zeven kwaliteitsmanagementprincipes met als doel om continu betere prestaties op het gebied van kwaliteit te behalen. Dezelfde kwaliteitsmanagementprincipes worden door 'International Organization for Standardization' (ISO) als groundbeginselen gehanteerd voor haar kwaliteitsmanagement-systeemnormen. De zeven kwaliteitsmanagementprincipes vormen tevens de basis voor de inrichting van het kwaliteitsmanagementsysteem van Vitens:

- Klantgerichtheid
- Leiderschap
- Procesbenadering
- Betrokkenheid van medewerkers
- Verbetering
- Besluitvorming op basis van feiten
- Relatiemanagement

Ad 1 - Klantgerichtheid

Onze focus is primair gericht op het voldoen aan de eisen van onze klanten en het aanhoudende streven naar het overtreffen van de verwachtingen van onze klanten. Om optimaal te sturen op klantgerichtheid zetten we de klant centraal in alles wat we doen. Dit betekent dat initiatieven te allen tijde worden gerealiseerd op basis van klantinzichten. Daarom zullen huidige en toekomstige behoeften van onze klanten periodiek worden vastgesteld en worden begrepen.

Ad 2 - Leiderschap

Leidinggevend op alle niveaus stellen een eenduidig(e) doel en richting vast en scheppen condities waarin medewerkers worden betrokken bij het bereiken van de (kwaliteits-)doelstellingen van Vitens. Het scheppen van eenheid van doel en richting stelt, samen met de betrokkenheid van medewerkers, Vitens in staat haar strategieën, beleid, processen en middelen af te stemmen op het bereiken van haar strategische doelen.

Ad 3 - Betrokkenheid van medewerkers

Vitens is van mening dat competente en betrokken medewerkers met de juiste bevoegdheden, op alle niveaus, van essentieel belang zijn om het vermogen van Vitens te vergroten voor het scheppen en leveren van waarde. Erkenning, het geven van bevoegdheden en verhoging van competentie maken het mogelijk de medewerkers te betrekken bij het bereiken van de kwaliteitsdoelstellingen van Vitens.

Ad 4 - Procesbenadering

Beoogde resultaten worden doeltreffender en doelmatiger behaald wanneer activiteiten worden gezien en bestuurd als

onderling samenhangende processen die functioneren als een coherent systeem. Het besturen van de processen en het (management-)systeem kan worden gerealiseerd door gebruik te maken van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus met daarbij een algehele focus op risicogebaseerd denken dat gericht is op het behalen van voordeel uit kansen en het voorkomen van ongewenste resultaten.

Ad 5 - Verbetering

Continue verbetering van de algehele prestaties van een organisatie behoort volgens Vitens een permanent uitgangspunt te zijn om succesvol te kunnen opereren. Verbetering is essentieel voor een organisatie om het huidige prestatieniveau vast te houden, te reageren op veranderingen in interne en externe omstandigheden en nieuwe kansen te scheppen.

Ad 6 - Besluitvorming op basis van feiten

Vitens streeft ernaar om beslissingen te baseren op geanalyseerde en geëvalueerde gegevens en informatie als middel om besluitvorming de gewenste resultaten op te laten leveren.

Ad 7 - Relatiemanagement

Om duurzaam succes te behalen zal Vitens daar waar mogelijk en gewenst relaties met relevante belanghebbenden onderhouden. Het vergroot het vermogen van beide om waarde te creëren.

Het kwaliteitsbeleid van Vitens dient tevens als kader om concrete resultaatsdoelstellingen ten aanzien van kwaliteit vast te stellen.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Om het kwaliteitsbeleid uit te kunnen voeren, heeft Vitens een kwaliteitsmanagementsysteem ingericht en geïmplementeerd. Met behulp van het kwaliteitsmanagementsysteem wil Vitens de kwaliteit van haar producten en diensten beheersen, borgen en continu verbeteren. Het kwaliteitsmanagementsysteem van Vitens en de implementatie ervan binnen de organisatie zijn op basis van NEN-EN-ISO 9001 gecertificeerd door een daar toe bevoegde certificatie-instelling, in overeenstemming met de vereisten zoals gesteld in artikel 15 lid 1 en artikel 16 van het Drinkwaterbesluit.

De effectieve werking van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt op regelmatige basis getoetst door middel van interne en externe audits.

Verbintenis

Alle personen die werkzaamheden verrichten onder het gezag van Vitens dienen zich te conformeren aan de van toepassing zijnde eisen van het kwaliteitsmanagementsysteem. Van hen wordt tevens verwacht actief bij te dragen aan de continue verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Beschikbaarstelling en communicatie

Vitens hecht waarde aan een open communicatie en samenwerking op alle niveaus. Het kwaliteitsbeleid betreft een openbaar document en zal op een geschikte en efficiënte manier aan alle relevante belanghebbenden beschikbaar worden gesteld. Het kwaliteitsbeleid zal daartoe zowel op intranet als op internet worden gepubliceerd. Medewerkers zullen op het beleid worden geattendeerd via werkoverleggen en nieuwsberichten. Tenminste eenmaal per jaar zal aan het hoger management de uitkomsten van de directiebeoordeling van het afgelopen verslagjaar worden gepresenteerd waaronder het eventueel geactualiseerde kwaliteitsbeleid.

Ondersteunend aan het beleid worden programma's uitgevoerd om het bewustzijn ten aanzien van kwaliteit met de juiste houding en gedrag bij medewerkers te stimuleren.

Vitens rapporteert in haar jaarverslag over financiële en strategische prestaties, waaronder haar prestaties gerelateerd aan de voornaamste kwaliteitsdoelstellingen. Evenals het kwaliteitsbeleid zal ook het jaarverslag voor een ieder op internet beschikbaar worden gesteld.

Evaluatie en actualisatie

Om ervoor te zorgen dat het kwaliteitsbeleid bij voortdurend passend is voor het doel en de context van de organisatie en dat het de strategische richting ondersteunt, zal het kwaliteitsbeleid periodiek op noodzaak voor aanpassing worden beoordeeld en zo nodig worden geactualiseerd. Deze evaluatie maakt verplicht onderdeel uit van de jaarlijkse directiebeoordeling.

Ondertekening

Met het vaststellen van deze kwaliteitsbeleidsverklaring verbindt de directie haar akkoord aan het kwaliteitsbeleid.

Vastgesteld op: 5 oktober 2018