



## **PERSMEDEDELING**

### **VAN HET MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP**

**21 januari 2003**

#### **Uitreiking van het NBN en ISO 9001:2000 certificaat aan de DAB Schoonmaak**

Op 18 december 2002 heeft de schoonmaakdienst van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, de Dienst Afzonderlijk Beheer Schoonmaak (DAB Schoonmaak), het NBN en ISO 9001:2000 certificaat behaald. Deze realisatie kadert binnen het geheel van acties en doelstellingen die allen gericht zijn op een continue verbetering van de aangeboden dienstverlening. Het behalen van dit certificaat is uiteraard geen eindpunt, doch dient te worden aanzien als een logische stap in het traject van integrale kwaliteitszorg binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De Vlaamse administratie ambieert een voorbeeldrol te willen vervullen via een kwaliteitsvolle en resultaatgerichte dienstverlening. De schoonmaakorganisatie valt hierbij op door zijn pioniersrol die het gespeeld heeft, en nog steeds speelt, binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Zo werd reeds op 2 december 1999 het ISO 9002 certificaat toegekend aan de DAB Schoonmaak, dat als basis diende voor het recent behaalde certificaat.

De belangrijkste wijzigingen, verbonden aan het NBN en ISO 9001:2000 certificaat, ten opzichte van het vroegere ISO 9002 certificaat, zijn dat de nieuwe norm meer aandacht besteedt aan het aspect van continue verbetering, en dat er een zeer belangrijke focus is op de relaties met de klanten, en dit via klachtenmanagement en het meten van de klantentevredenheid.

De DAB Schoonmaak heeft als primaire doelstelling een professionele schoonmaakorganisatie te verzorgen en via het waarborgen van een schone en comfortabele werkomgeving voor alle ambtenaren bij te dragen tot het positieve imago van het Ministerie. De aangeboden service is toegespitst op de waarden "klantvriendelijkheid" en "bekwaamheid en inzet", zoals die werden neergeschreven in het charter van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Deze waarden werden, binnen de schoonmaakdienst, concreet vertaald naar gerichte kwaliteitsdoelstellingen, en dit zowel op operationeel als op managementniveau. Alle doorgevoerde acties hebben geresulteerd in het opstellen van het ISO dossier, zoals dit werd goedgekeurd door de firma BCC (Belgisch Centrum voor Certificatie).

De DAB Schoonmaak is verantwoordelijk voor de schoonmaak in eigen beheer, en dit in 84 gebouwen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en in de 9 kabinetten van de Vlaamse excellenties. Bovendien beheert deze dienst ook de uitbestede schoonmaak zoals die uitgevoerd wordt in 78 gebouwen. Belangrijk hierbij is dat de geleverde kwaliteitsinspanningen niet enkel gericht zijn op de schoonmaak in eigen beheer maar dat de kwaliteitseisen ook gelden voor de uitbestede schoonmaak.

De DAB Schoonmaak, en in extenso het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, wil met deze verwezenlijking een signaal geven, zowel naar de beleidsverantwoordelijken als naar de burger toe, dat kwaliteitsgerichte dienstverlening binnen de Vlaamse overheid geen loos begrip is, doch een wezenlijke beleidsdoelstelling.

*Voor meer informatie: Marleen Vanwingh, afdeling Logistieke Dienstverlening*

*Tel.: 02 - 553 50 84*

*Fax.: 02 - 553 50 98*

*E-mail: [marleen.vanwingh@azf.vlaanderen.be](mailto:marleen.vanwingh@azf.vlaanderen.be)*