

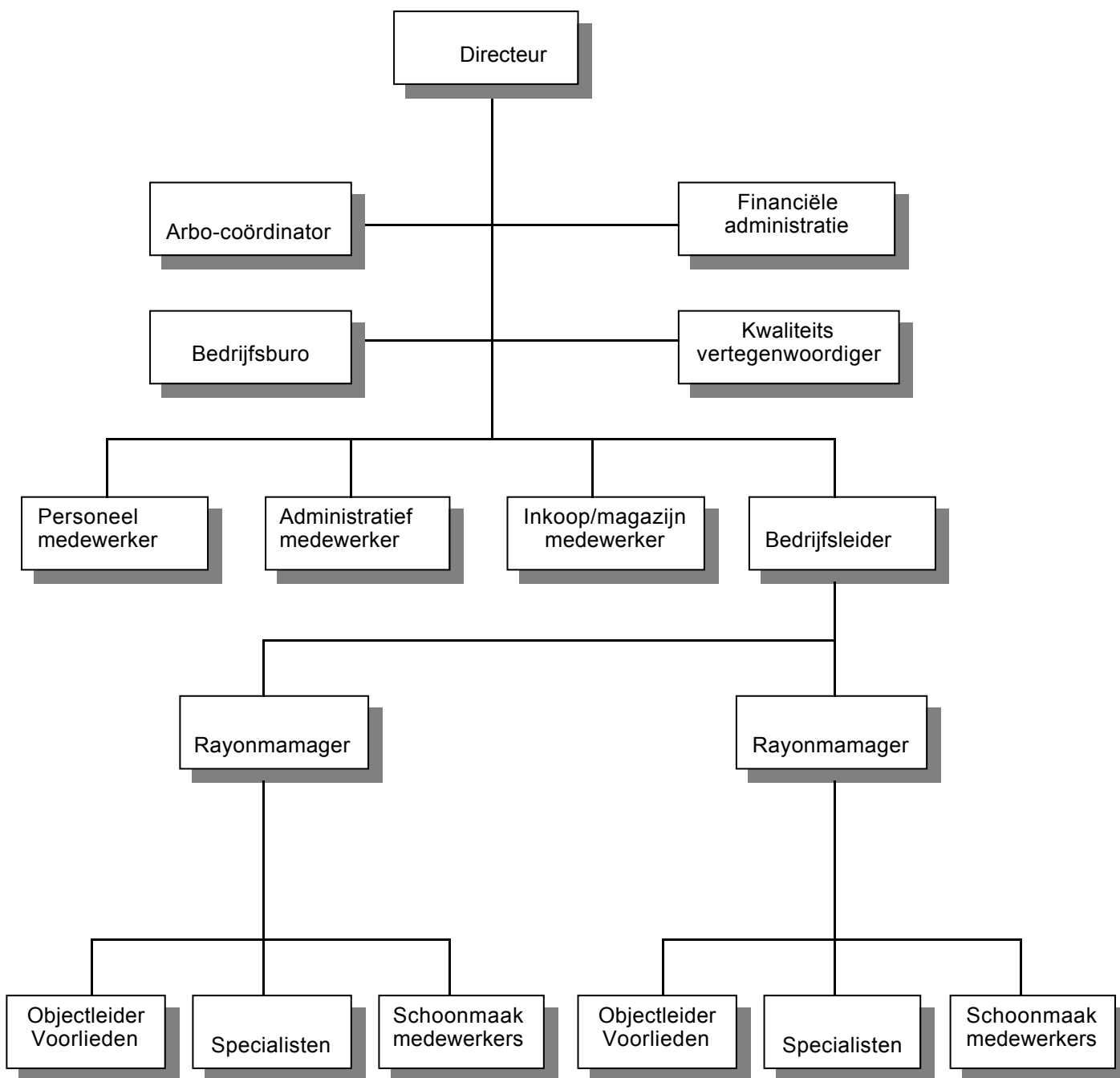
GEMINI SCHOONMAAKSERVICE

1	Organisatie	blz. 02
2	Taken en Bevoegdheden	blz. 04
3	Managementsysteem	blz. 05
	Kwaliteitszorg en OSB	blz. 05
	VSR-meetsysteem	blz. 05
	Keuring en beproeving	blz. 05
4	Personeelsbeleid	blz. 06
	Aanname en indiensttreding medewerkers.....	blz. 06
	Legitimatie.....	blz. 07
	Vervanging bij ziekte en vakantie.....	blz. 08
5	Opleiding	blz. 09
	Intern, instructie bij introductie.....	blz. 09
	Extern, training en scholing.....	blz. 09
	Terugkoppeling.....	blz. 09
6	Communicatie	blz. 10
	Objectlogboek	blz. 10
	Intern communicatie- en informatieschema.....	blz. 11
	Extern communicatie- en informatieschema.....	blz. 11
	Voorbeeld Communicatieschema.....	blz. 12
7	Arbovoorzieningen en milieubelasting	blz. 13
	Reinigingsproducten.....	blz. 13
	Veiligheidsmiddelen.....	blz. 13
	Onderhoud productiemiddelen.....	blz. 13
8	Procedure opstarten grote objecten	blz. 14
9	Taakkaarten en periodieke planning	blz. 15
10	Referentie adressen	blz. 15

BIJLAGE

Bijlage 1. Toelichting inhoud training en scholing.

ORGANISATIE GEMINI SCHOONMAAKSERVICE



1. ORGANISATIE

GEMINI Schoonmaakservice is opgericht in 1991 te Zoetermeer en zoals de bedrijfsnaam doet vermoeden actief in het vakgebied schoonmaakonderhoud met als specialisme dagelijks en periodiek onderhoud. Naast regulier-onderhoud zijn we tevens vakbekwaam in: tapijt-, glas- en gevelreiniging alsmede vloeronderhoud.

Het sterk service-gericht denken en doen, de beleving die heerst in de organisatie heeft ertoe bijgedragen dat er een spontane, beheersbare groei ontstaan is. Ons werkterrein bestrijkt heel Nederland waarbij we ons voornamelijk begeven in de categorieën: kantoren, winkelpanden, wooncomplexen en scholen.

De organisatie kent een platte structuur, korte communicatielijnen en directe verantwoordelijkheden op de werkvloer. Dit, tezamen met goede opleidingsfaciliteiten leidt tot gemotiveerde en vakbekwame medewerkers. Dagelijkse leiding is in handen van de bedrijfsleider, ondersteund door rayonmanagers. Objecten worden aangestuurd door voormannen/ -vrouwen, voor calamiteiten is een groep van specialisten samengesteld.

GEMINI Schoonmaakservice biedt werk aan ruim 200 full- en parttime medewerkers, aangestuurd vanuit een nieuw hoofdkantoor te Zoetermeer.

2. TAKEN EN BEVOEGDHEDEN

Taken/Bevoegdheden/Verantwoordelijkheden

Indien door u gewenst, kunt u bij de aanneming van onze schoonmaakmedewerkers
Bedrijfsleider

- * algehele leiding aan kader en uitvoerend medewerkers
 - kwaliteit
 - kwantiteit
 - uitvoering personeelsbeleid
 - uitvoering personeelsbeleid
- * relatiebeheer
- * in-, externe rapportering
 - rentabiliteit
- * prijsbewaking
- * beoordeling calculaties
- * opleiding-, en trainingsprogramma's

Rayonmanager

- * dagelijkse leiding
 - kwalitatieve voortgang
 - onderbezetting en overbezetting
- * wekelijks contact met de opdrachtgever
- * planning periodiek onderhoud
- * voortgangscntrole op het dagelijkse en periodiek onderhoud
- * urenregistratie van de uitvoerende medewerkers
 - werkindeling
 - vakantieplanning

Objectleider

- * dagelijkse leiding en instructie aan 10 tot 15 uitvoerende medewerkers
 - voortgang van de hoogfrequente werkzaamheden
 - beheer materialen en machines
- * dagelijks bijhouden van het logboek
- * opvangen van storingen en inspelen op speciale opdrachten
 - naleving "huisreglement" van de opdrachtgever

3. MANAGEMENTSYSTEEM

Diverse managementsystemen, al dan niet vanuit diverse perspectieven opgezet, zijn geïntegreerd in één zorgsysteem en toont onze opdrachtgevers op een onbetwistbare manier de kwaliteit van de dienstverlening van GEMINI Schoonmaakservice.

Kwaliteitszorg en OSB

De service die schoonmaakbedrijven beloven is ontastbaar en voor de opdrachtgever niet direct meetbaar.

Termen die gebruikt worden om diensten uit te drukken worden vaak te pas en te onpas gebruikt, waardoor er weinig waarde meer aan wordt gehecht. Om GEMINI Schoonmaakservice serieus te onderscheiden op het gebied van service en dienstverlening zijn we gecertificeerd, hiermee aangevend dat aan gemaakte beloften daadwerkelijk inhoud wordt gegeven.

Sinds begin 1995 speelt een kwaliteitsmanagementsysteem een onmisbare rol binnen de organisatie bij het verbeteren van interne bedrijfsprocessen, het op juiste wijze bedienen van de opdrachtgever en het verbeteren van de concurrentiepositie. Certificering was geen doel op zich maar een middel om de gewenste kwaliteit te bereiken en te handhaven.

Ons kwaliteitsmanagementsysteem, geënt op de NEN-EN-ISO 9002 norm en getoetst door Bureau Veritas Quality International (BVQI) is een intergraal onderdeel van de bedrijfsvoering. Daarnaast hebben we het OSB kwaliteitscertificaat behaald, dat aanvullende eisen aan ons kwaliteits-managementsysteem stelt. De certificaten zijn uitgereikt door Bureau Veritas Quality International en Ondernemersorganisatie Schoonmaak- en bedrijfsdiensten.

VSR-meetsysteem

Doel van de stichting Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is op een objectieve manier de schoonmaakkwaliteit in relatie tot de belevingswaarde van de opdrachtgever inzichtelijk te maken (NEN 2075).

De beoordeling vindt plaats door de gebruikers van kantoorgebouwen. Diverse medewerkers van GEMINI Schoonmaakservice zijn opgeleid door de Stichting Scholing en Vorming Schoonmaakbedrijven en -diensten (SVS) om invulling te geven aan uw VSR-meetsysteem.

Keuring en beproeving

Ons proces van contract tot nazorg is volledig beheerst, de kwaliteit van schoonmaakwerkzaamheden is meetbaar geworden en het management kan tijdig (bij)sturen. Het kwaliteits-managementsysteem fungeert als marketing-instrument en toont onze opdrachtgevers op een onbetwistbare manier de kwaliteit van dienstverlening GEMINI schoonmaakservice.

4. PERSONEELSBELEID

GEMINI Schoonmaakservice stelt alle middelen ter beschikking om goede arbeidsomstandigheden te creëren, binnen de organisatie is veel aandacht voor het sociale beleid.

Om het hoge prestatieniveau te behouden worden medewerkers intensief begeleid en werkprogramma's dusdanig opgezet dat de kwaliteit van werkzaamheden kan worden geborgd. Moderne apparatuur, milieu-vriendelijke producten en goede begeleiding heeft geleid tot een laag personeelsverloop en ziekteverzuim.

Aanname en indiensttreding medewerkers

De aanname en indiensttreding van medewerkers bestaat uit twee fases, te weten:

1. Werving en selectie, na gunning van een opdracht wordt vanuit het hoofdkantoor een werving- en selectieprocedure opgestart, selectiecriteria welke wij hanteren zijn:
 - schoonmaak, cq. dienstverlenende ervaring;
 - klant- en taakgericht, flexibiliteit maakt hiervan onderdeel uit;
 - communicatief;
 - betrouwbaar, representatief en indien noodzakelijk leidinggevende capaciteiten.

Indien door u gewenst, kunt u bij de aanname van onze schoonmaakmedewerkers worden betrokken.

2. Indiensttreding, training en instructiemethodieken zijn afgestemd op het individuele niveau van medewerkers en dusdanig van opzet dat een optimale flexibiliteit ontstaat.

Diverse modules, zowel theoretisch als praktisch worden bij voorkeur direct op de werkvloer toegelicht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van moderne technieken. Hierop wordt nader ingegaan, te weten 'Instructie bij introductie'.

Nadat onze medewerkers uitvoerend geïnstrueerd zijn omtrent de bestemming en de representativiteit van het object, alsmede op een gedisciplineerde wijze de voorgeschreven schoonmaakmethoden toepassen wordt men zelfstandig geacht te opereren. Op de achtergrond wordt alle noodzakelijke ondersteuning door rayonmanager en/of kantoormedewerkers verleend.

Onze medewerkers zijn voorzien van identiteitsbewijzen, inclusief pasfoto en éénduidige werkkleding.

LEGITIMATIE

Werknemers van Gemini Schoonmaakservice krijgen de beschikking over een werkpas volgens onderstaand model.

Het personeelspasje dient de werknemer tijdens het werk bij zich te hebben. Op verzoek van de opdrachtgever moet het pasje getoond worden.

	Pers.nr. :	
	SoFi nr. :	
	Naam :	
	Adres :	
	Ploats :	
	In dinst. :	
Cobaltstraat 6 2718 RM Zoetermeer 079-3 620 633		

voorzijde

ZIEKMELDINGEN

Ziekmeldingen moeten uitsluitend worden gedaan aan het Gemini-kantoor (tel.nr. z.o.z.) onder opgave van uw **personeelsnummer**.

Uw melding dient **ruim voor aanvang van de werkzaamheden, echter uiterlijk voor 10.00 uur**, op het Gemini kantoor binnen te zijn.

Gemini behoudt zich het recht voor bij vervanging van een verloren identiteitsbewijs € 4,54 kosten in rekening te brengen.

achterzijde

VERVANGING BIJ ZIEKTE EN VAKANTIE E.D.

Direkte leiding

Tijdens de opstartperiode worden de vervangers van de objectleider en tevens van de voorlieden tegelijkertijd geïnstrueerd m.b.t. de taken en verantwoordelijkheden van de objectleider c.q. voorlieden, waardoor bij noodzakelijke vervangingen inzetbaarheid direct te verwezenlijken is. De vervangers werken op het betreffende object.

Schoonmaakpersoneel

In eerste instantie zal bij ziekmelding een medewerker t.b.v. periodiek uitstelbaar werk ingezet worden t.b.v. het dagelijks onderhoud. De volgende dag zal de vervanging in principe zodanig geregeld zijn dat het periodiek werk weer opgepakt kan worden. In voorkomende gevallen wordt dit gerapporteerd in het logboek. Afhankelijk van de frequentie zullen uitgestelde periodiekwerkzaamheden alsnog binnen de volgende termijnen worden uitgevoerd:

frequentiewerkzaamheden	uitstel maximaal
1 x per week	1 dag
1 x per maand	1 week
1 x per jaar	1 maand

5. OPLEIDING

In de dienstverlening is er een grote samenhang tussen de kwaliteit van de werkzaamheden en medewerkers. Schoonmaakmedewerkers, kader en managementniveau worden getraind op het zo goed mogelijk uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden.

Belangrijk is dat een opleiding nauw aansluit bij de dagelijkse praktijk, mede hierom is gekozen voor het instituut 'Stichting Scholing en Vorming Schoonmaakbedrijven en -diensten'. Dit instituut is in staat om nauwe aansluiting op de dagelijkse praktijk van schoonmaken te creëren, kenmerkend voor de SVS-opleidingen zijn dan ook: de toegankelijkheid van, en op de persoon afgestemd lesmateriaal.

Verbreding en verdieping van kennis heeft geleid tot zelfstandige, gemotiveerde medewerkers met verstand van: moderne schoonmaaktechnieken en noodzakelijke kennis van middelen en materialen. Sociaal beleid, goede begeleiding en periodieke functioneringsgesprekken dragen bij tot het tijdig signaleren van opleidingsbehoefte.

Intern, instructie bij introductie

Schoonmaakmedewerkers worden ongeacht werkervaring bij aanvang intern geschoold met lesmateriaal van de Stichting Scholing en Vorming Schoonmaakbedrijven en -diensten (SVS).

Buiten SVS lesmateriaal gaan onze rayonmanagers dieper in op moderne schoonmaaktechnieken en noodzakelijke kennis van middelen en materialen, alsmede het NEN-EN-ISO 9002 kwaliteitsbeleid en Arbo-/ milieuaspecten. Trainingen worden bij voorkeur op de werklocatie uitgevoerd, indien nodig vindt extra scholing op ons hoofdkantoor plaats.

Extern, training en scholing

Een overzicht van scholingen en trainingen welke zijn gevolgd door onze medewerkers, verzorgd door de Stichting Scholing en Vorming Schoonmaakbedrijven en -diensten (SVS):

- vakgeschoold schoonmaker;
- voorman/ -vrouw;
- vakman IGK;
- VSR-kwaliteitscontroleur;
- VSR-kwaliteitsinspecteur.

Terugkoppeling

Terugkoppeling van werkzaamheden en genoten opleiding vindt plaats tijdens onze jaarlijkse functioneringsgesprekken. Veelal volgt hieruit een stappenplan met wederzijdse afspraken gericht op sociaal en maatschappelijk vlak, teneinde met goed gemotiveerde medewerkers aan uw eisen te blijven voldoen.

6. COMMUNICATIE

Het sterk servicegericht denken en doen vindt zijn weerslag in de communicatie met klant en medewerkers.

Objectlogboek, keuring en beproeving

Om de dienstverlening volledig op uw behoefte af te stemmen wordt het object met grote regelmaat door onze rayonmanagers bezocht, deze bezoeken worden gerapporteerd.

Samenvattend diverse communicatiemethodieken:

- Logboek

Registratie van uitgevoerde (periodieke) werkzaamheden, aangevuld met eventueel vastgestelde tekortkomingen (klant/ rayonmanager).

Overige, relevante objectinformatie welke u hierin aantreft:

- gebouwinformatie en huishoudelijk reglement;
- werkprogramma en functieomschrijving;
- interne (controle) documenten en diverse checklists;
- procedures en instructies ten behoeve van de kwaliteitsbewaking;
- materiaallijsten;
- CAO boekje.

- Bezoekrapport

Registratie van tussentijds bezoek van een rayonmanager aan het object.

- Beoordelingsrapport

Periodieke keuring en beproeving kwaliteitsbewaking schoonmaakwerkzaamheden object, gezamenlijk met klant uitgevoerd.

Het schriftelijk rapporteren heeft een driedelig doel: 'informerende van objectverantwoordelijke, de klant en het kader van GEMINI Schoonmaakservice met betrekking tot: verrichte werkzaamheden en kwaliteit van de dienstverlening'.

Interne communicatie- en informatieschema

Werkbespreking kader : directeur, bedrijfsleider/ VSR kwaliteitscontroleur, rayonmanager, kwaliteitsmanager/ VSR inspecteur, specialist, voorman/- vrouw.

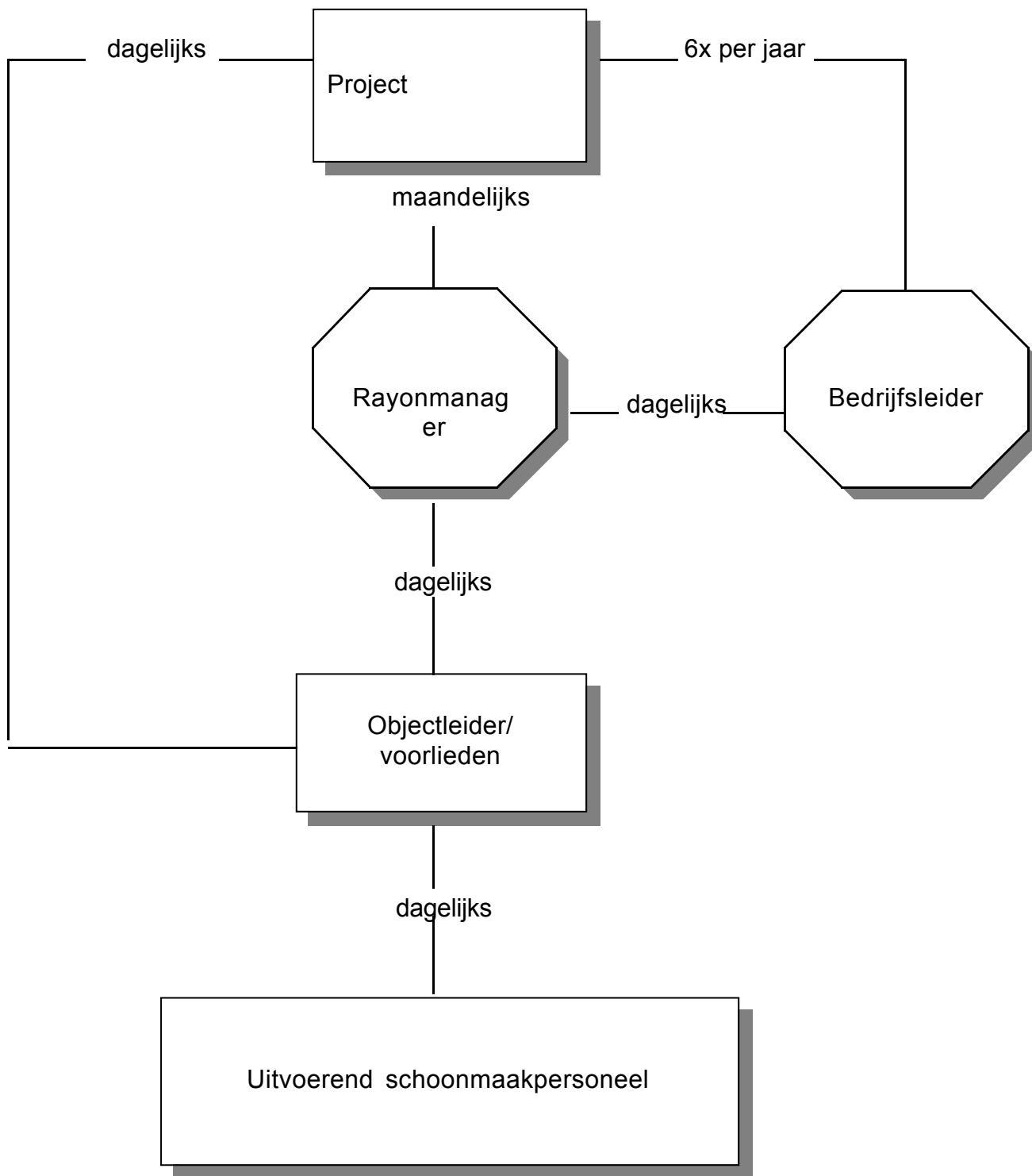
Werkbespreking full-timers : bedrijfsleider/ VSR kwaliteitscontroleur, rayonmanager, specialist en voorman/- vrouw.

Kwartaaloverleg : directeur, bedrijfsleider/ VSR kwaliteitscontroleur, rayonmanager en kwaliteitsmanager/ VSR inspecteur.

Externe communicatie- en informatieschema

- Dagelijks: Communicatie tussen directe leiding en opdrachtgever over praktische dagelijkse schoonmaakheden. Dit kan zowel direct mondeling als door middel van het logbook.
- Maandelijks: Communicatie tussen rayonmanager en opdrachtgever. Tijdens dit overleg vindt een evaluatie van de werkzaamheden van de voorgaande week plaats en worden de acties voor de komende week besproken.
- 2x per jaar: Communicatie tussen bedrijfsleider en opdrachtgever. In deze bespreking komen aan de orde:
- kwaliteit van de geleverde dienstverlening
 - bespreking kwaliteitscontrole formulieren
 - acties ten aanzien van komende periode
 - evaluatie voorgaande periode

VOORBEELD COMMUNICATIESHEMA



7. ARBOVOORZIENINGEN EN MILIEUBELASTING

Reinigingsproducten

Onze reinigingsproducten worden geleverd door toeleveranciers, geselecteerd op de kwaliteit van het product en betrouwbaarheid van de dienstverlening.

De reinigingsproducten zijn milieuvriendelijk, de natuurlijk afbreekbare zeepemulsie is speciaal voor de schoonmaakbranche ontwikkeld. Beperkt milieubelastende producten worden alleen bij specialistische werkzaamheden gebruikt, hiervoor zijn nog geen vervangers.

Eenduidige voorschriften met betrekking tot opslag, het opleiden van medewerkers (aspecten zoals: veiligheid, gezondheid en welzijn alsmede uitleg omtrent etikettering, dosering, gebruiksvoorschriften flacons) draagt ertoe bij dat de milieubelasting tot een minimum beperkt blijft. Waar mogelijk wordt afval gescheiden gesorteerd en afgevoerd.

Veiligheidsmiddelen

De directie heeft veel aandacht voor de arbeidsomstandigheden van haar medewerkers. Werkzaamheden mogen geen nadelige invloed hebben op veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers en onderaannemers.

Voorbeelden

- verstrekken en verplichten tot gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (wind- en waterdichte jassen, handschoenen en bedrijfskleding);
- controle en begeleiding van zieke medewerkers, in samenwerking met de Detam Arbo alsmede het ondergaan van een periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek;
- opleidingsplan, korte communicatie lijnen, éénduidige vastlegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- gebruiksvriendelijke schoonmaak- en hulpmiddelen (minimale fysieke belasting).

Bij indiensttreding worden (persoonlijke) beschermingsmiddelen beschikbaar gesteld, noodzakelijk om op een verantwoorde wijze werkzaamheden uit te voeren.

Onderhoud productiemiddelen

Productiemiddelen zijn geïnteriseerd en van eenduidige identificatie voorzien. Periodiek wordt onderhoud uitgevoerd, aan de hand van 'Checklist technische hulpmiddelen'. Mede hierom wordt een historie opgebouwd, deze kennis en ervaring wordt gebruikt om een ononderbroken procesgang te waarborgen.

8. PROCEDURE OPSTARTEN GROTE OBJECTEN

Handelingen

1. Gemini neemt zo spoedig mogelijk contact op met het schoonmaakbedrijf, dat opgezegd is om tot afspraken te komen voor de overname van personeel, conform C.A.O. Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
2. Er wordt een opstartteam geformeerd bestaande uit:
 - * Bedrijfsleider
 - * Rayonmanager
 - * Bedrijfsbureau
 - * Calamiteitenploeg
3. Vaststellen van de behoefte aan te trekken uitvoerend personeel.
4. Werving en selectie van nieuw aan te trekken uitvoerend personeel.
5. Formeren en instrueren van en begeleidingsteam ter ondersteuning van de opstartfase.
6. De behoefte vaststellen van inkoop materialen, middelen en machines.
7. Evaluatie van taakverdeling en bezettingsprogramma's en werktijden met de afnemer.
8. Inventariseren van aan- en afmeldings- en screenprocedures, brandmeldings-systemen, sleutelsystemen etc.
9. Definitief opstellen van taakkaarten per werknemer.
10. Planning periodieke werkzaamheden actualiseren.
11. Maken van een Objectinformatie-handboek.
12. Rondgang opstartteam en begeleidingsteam.
13. Distributie materialen, middelen en machines.
14. Opstart.

9. TAAKKAARTEN EN PERIODIEKE PLANNING

De schoonmaakwerkzaamheden worden na gunning per taak in zogenaamde taakkaarten vastgelegd. De taken worden afhankelijk van het object specialistisch of geografisch ingedeeld. Het doel van de taakkaart is om een richtlijn te geven voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden. Hierdoor weet de werknemer wat de opdrachtgever, de rayonmanager en de voorman/-vrouw van hem verwacht.

Alleen in overleg met de rayonmanager mag worden afgeweken van het programma. Een goede taakkaart is de basis van succesvol schoonmaakonderhoud.

Op de taakkaart staat vermeld:

- logo Gemini Schoonmaakservice
- naam opdrachtgever;
- welke werkzaamheden er dagelijks en/of wekelijks moeten worden verricht;
- wanneer (hoe vaak) dit dient te gebeuren;
- plattegrond van de lokatie met daarop ingekleurd de ruimtes die moeten worden schoongemaakt;
- dichtsbijzijnde werkkast.

De taakkaart wordt aan de materiaalwagen bevestigd.

Daarnaast worden de laag frequente werkzaamheden, vanaf 1 keer per maand, vastgelegd in een periodieke planning. De volgende items worden op de periodieke planning vermeld:

- omschrijving object
- schoon te maken afdeling/ruimte
- omschrijving werkzaamheden
- uitvoeringsperiode

De periodieke planning wordt in de werkkast opgehangen.

10. REFERENTIE-ADRESSEN

Montessori Lyceum
Schimmelpenninckstraat 17
3039 KC Rotterdam

Contactpersoon : Hr. Spierenburg
Telefoonnummer : 010-4654022

Peek & Cloppenburg
Grote Marktstraat 36
2512 AX Den Haag

Contactpersoon : Dhr. E. Wolters
Telefoonnummer : 070-3651822

SRK Rechtsbijstand
Europalaan 151
2700 LA Zoetermeer

Contactpersoon : Dhr. T. Breeuwsma
Telefoonnummer : 079-3448181

Hofstad Druktechniek
Newtonstraat 24
2700 AR Zoetermeer

Contactpersoon : Dhr. F.Th.Beijersbergen
Telefoonnummer : 079-3441744

Peek & Cloppenburg Hfd. Kantoor
Denemarkenlaan 2
2700 AN Zoetermeer

Contactpersoon : Dhr. J. van Straaten
Telefoonnummer : 079-3463798

Hallmark Cards Nederland
Rietbaan 48
2908 CP Capelle a/d IJssel

Contactpersoon : Mw. M. Speelmans
Telefoonnummer : 010- 4596566

Publex Stadsmeubilair
Stammerdijk 7
1112 Diemen

Contactpersoon : Dhr. G. Bruinsma
Telefoonnummer : 020-6607500

Vestia
Bijdorplan 12
2700 AB Zoetermeer

Contactpersoon : Dhr. R. Vooijs
Telefoonnummer : 079-3161818

MKB Nederland
Brassersplein 1
2612 MM Delft

Contactpersoon : Dhr. C. Smulders
Telefoonnummer : 015-2191305

Holland Casino Amsterdam
M. Euweplein 62
1017 MB Amsterdam

Contactpersoon : Dhr. J. Rombout
Telefoonnummer : 020-5211111

DSM Gist
Wateringseweg 1
2600 MA Delft

Contactpersoon : Mw. M. van der Pijl
Telefoonnummer : 015-2792767

NFGD
Nieuw Koraalrood 1
2718 AJ Zoetermeer

Contactpersoon : Dhr. G. Benjert
Telefoonnummer : 079-3611299

BIJLAGE 1. Toelichting inhoud training en scholing.

Vakgeschoold schoonmaker

Iedere medewerker wordt gemotiveerd tot het behalen van het diploma 'Vakgeschoold schoonmaker'.

Deze cursus, bestaande uit 14-dagdelen, behandelt onderwerpen zoals: vuilsoort en schoonmaakmethodiek, reinigings- en onderhoudsmiddelen, werkmethodeken, organisatie van schoonmaakdiensten, hygiëne en desinfectie, interieur- en sanitaironderhoud.

Voorman/ -vrouw

Voormannen/ -vrouwen worden geschoold in sociale vaardigheden en omgang met medewerkers en opdrachtgevers. Overige aspecten welke aan bod komen zijn: werkmethodeken, apparatuur en materialen.

Vakman IGK

Voor uitvoeren van calamiteiten en/of specialistische werkzaamheden is een groep van specialisten samengesteld. Deze medewerkers hebben alle de opleiding Reiniging in Industrie, aan Gevels en na Calamiteiten (IKG) gevolgd. Tijdens 12-leseenheden wordt de cursist basiskennis overgebracht.

VSR-kwaliteitscontroleur

Kwaliteitscontroleurs zijn opgeleid voor het uitvoeren van kwaliteitscontroles gebaseerd op het VSR-kwaliteitssysteem voor schoonmaakdienstverlening (NEN-2075). De cursus bestaat uit 3 dagen en geeft een uitvoerende bevoegdheid.

VSR-kwaliteitsinspecteur

Gedurende 4 dagen worden door diverse SVS docenten de medewerkers getraind tot het opzetten van kwaliteitsmeetsystemen als mede het uitvoeren van kwaliteitscontroles.