



Kwaliteitscharter

JANUARI 2015

Onze klant staat meer dan ooit centraal in ons kwaliteitsbeleid. De klant ervaart ons als de kennisleider op het vlak van bewaking en verwacht daarom ook dat we hem dag na dag een kwalitatieve en betrouwbare dienstverlening leveren. Wij streven er dan niet alleen naar om voortdurend onze afspraken na te komen, maar trachten ook te anticiperen op de verwachtingen van onze klanten.

Onze mensen en de waarden van Securitas die ze vertegenwoordigen – integriteit, waakzaamheid en hulpvaardigheid – maken hierin het verschil. Hun motivatie, inzet en passie voor het vak zorgen ervoor dat wij dag en nacht kunnen beantwoorden aan onze missie: het beschermen van huizen, werkplaatsen en de gemeenschap met een sterke klant centrische benadering.

Onze klanten beoordelen onze prestaties zowel op kwaliteit als op betrouwbaarheid. Aan de hand van concreet meetbare doelstellingen sturen wij onze organisatie aan en werken wij continu aan de verbetering en correcte toepassing van onze bedrijfsprocessen.

Onze medewerkers volgen een intensief opleidingstraject, waardoor hun kennis van het vak en de technologie wordt aangescherpt en actueel blijft. Daardoor kan Securitas blijven inspelen op de specifieke en steeds evoluerende vragen van haar klanten.

De combinatie van kwaliteit, flexibiliteit en klantentevredenheid is bij Securitas al jaren de rode draad binnen onze dienstverlening en zorgt ervoor dat wij ons kunnen onderscheiden in de markt. Dat het kwaliteitsgebeuren werkelijk leeft in onze organisatie tonen wij al sinds 1995 aan, het jaar waarin wij als eerste Belgische bewakingsonderneming het ISO 9002 certificaat behaalden.

Intussen is ons kwaliteitssysteem verder geëvolueerd en zijn wij sinds maart 2009 fier te kunnen zeggen dat wij beantwoorden aan de norm ISO 9001:2008.

De verbetering van onze dienstverlening is een topprioriteit bij Securitas, want dit is wat de klant van ons verwacht!

Régis Gaspar
Country President
Securitas

Ben Fortan
Chief Operating Officer
Securitas