

## Kwaliteitsbeleidsverklaring Syntus BV

Syntus is een dienstverlener in mobiliteit. Deze dienstverlening willen wij (on)gewoon goed laten zijn. Met vanzelfsprekend goede service en goede voorzieningen. Onze reizigers vinden dat heel normaal en zo hoort het ook. Om uitstekende kwaliteit te leveren zetten wij ons in om onze service, voorzieningen en openbaar vervoer te blijven verbeteren en zien wij ons als een regisseur in mobiliteit.

### Kwaliteitsbeleid en visie

Ons kwaliteitsbeleid is erop gericht om dienstverlening te leveren die is afgestemd op de wensen, verwachtingen en eisen van onze stakeholders (onze reizigers, de opdrachtgevers, onze medewerkers en onze aandeelhouder Keolis) en deze continue te blijven verbeteren.

Het leveren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening ten aanzien van onze stakeholders, is de verantwoordelijkheid van iedere medewerker binnen Syntus op zijn of haar vakgebied. Alle medewerkers kunnen kennis nemen van het kwaliteitsbeleid van Syntus.

#### Onze visie:

Wij geloven dat mobiliteit logisch moet zijn. Onze klanten zijn onze gasten, die op ontspannen en veilige wijze hun bestemming bereiken. Of het nu werken, studeren, recreëren of ontmoeten is, Syntus presteert.

Onze ambitie is (on)gewoon goed te zijn, in de gewone dingen: Een veilige reis, altijd goed geïnformeerd en een chauffeur als gastheer of gastvrouw.

#### Onze kernwaarden:

- Duidelijk en Ondernemend.

Voortvloeiend uit onze visie streven wij ernaar om die kwaliteit te leveren die onze stakeholders van ons mogen verwachten.

### Regels

Om dit kwaliteitsbeleid te realiseren nemen wij de volgende regels in acht:

- Het bevorderen van een klantgerichte houding en bewustwording bij onze medewerkers ten aanzien van de wensen van de stakeholders;
- Het toezien op de kwaliteit van de toegeleverde producten en diensten door leveranciers en onderaannemers;
- Het zorg dragen voor een goede mate van implementatie, onderhoud en continue verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem;
- Het streven naar een zo groot mogelijke betrokkenheid van de medewerkers bij de uitvoering en optimalisering van het kwaliteitsmanagementsysteem;
- Het meten en verbeteren van de organisatie, bedrijfsprocessen, bedrijfsmiddelen, medewerkerstevredenheid en klanttevredenheid.
- Het voldoen aan de voor Syntus relevante wet- en regelgeving alsmede normen en richtlijnen, overige afspraken en van toepassing zijnde eisen.
- Het jaarlijks evalueren van de bereikte kwaliteitsdoelstellingen, audits, onderzoeken en de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem.

De directie streeft ernaar om de benodigde informatie van haar reizigers en stakeholders te verkrijgen, om inzicht te krijgen in de mate van klanttevredenheid over de door Syntus geleverde producten/diensten en deze continue te blijven verbeteren en in te kunnen spelen op de veranderende omgeving.



R. Bruns  
Directeur Operations