


Beleidsverklaring	
Versienummer: 3.0	
Opgesteld door: MT Livewords	
Status: Definitief	Datum: 01-08-2018

Kwaliteitsbeleid

Als het grootste tolk- en vertaalbureau van de Benelux streven wij ernaar om constante kwaliteit te leveren op elk vlak van onze dienstverlening en bouwen wij iedere dag verder aan het allerbeste tolk- en vertaalbureau.

Livewords werkt vanuit vijf pijlers die centraal staan en bijdragen aan het kwaliteitsbeleid:

- **Kwaliteit:** Het grootste bestand met goede tolken en vertalers, sterke interne medewerkers en de beste tools.
- **Samen:** *Connecting cultures* gaat over de verbinding die we met de klant, onze collega's en de freelancers tot stand brengen. Succes gaat over mensen en dat bereiken we samen.
- **Ondernemend:** Hoe we voortdurend kritisch zijn en kijken naar wat er beter kan, hoe we kansen en mogelijkheden signaleren en hiernaar handelen.
- **Vitaliteit:** De wil, de flexibiliteit en de nieuwsgierigheid om mee te gaan met de snel veranderende wereld en omgeving.
- **Transparant:** What you see is what you get. Eerlijke prijzen voor tolken en vertalers, heldere afspraken met klanten maar ook goede interne communicatie.

Om het beleid ten uitvoer te brengen is een managementsysteem ontwikkeld dat ervoor zorgt dat kritische processen continu bewaakt en waar mogelijk verbeterd worden. Het voorziet tevens in instrumenten die er voor zorgen dat aan de wet- en regelgeving wordt voldaan.

Binnen Livewords streven wij naar constante verbetering en kwaliteit. Door middel van interne audits en directiebeoordelingen kijken wij kritisch naar ons managementsysteem vertaald in meetbare doelstellingen. Verslag hiervan geschiedt in het rapport beoordelingen managementsystemen en wordt gecommuniceerd tussen betrokkenen en verantwoordelijken. Daarnaast dragen wij zorg dat het kwaliteitssysteem door het gehele bedrijf gevoeld en gehoord wordt: Medewerkers pakken de ruimte en de verantwoordelijkheid voor hun werkzaamheden. Maar ook voor hun carrière en ontwikkeling. Medewerkers en freelancers durven zelfstandig beslissingen te nemen en handelingen te verrichten om ervoor te zorgen dat Livewords kwalitatief hoogstaande tolk- en vertaaldiensten kan blijven leveren.

Directieverklaring

De directie verklaart het kwaliteitsbeleid integraal onderdeel van het bedrijfsbeleid en draagt de verantwoordelijkheid voor de beoordeling, implementatie, instandhouding en verbetering ervan. De directie zal de tijd, middelen en budgetten ter beschikking stellen om dit beleid ten uitvoer te brengen.

Amstelveen, 1 augustus 2018

Alexandra van Hellenberg-Hubar
CEO

Thio Lambers
CFO