

KWALITEITSBELEID

Bij **Master Network Solutions** streven wij naar het leveren van hoogwaardige, betrouwbare en veilige IT-diensten en softwareoplossingen die onze klanten helpen om veiliger, efficiënter en succesvoller te opereren. Wij beschouwen kwaliteit als een fundamentele pijler van onze dienstverlening, verankerd in alles wat we doen: van netwerkbeheer en inspectiesoftware tot Servicedesk en maatwerkapplicaties.

Om te voldoen aan de eisen, wensen en verwachtingen van klanten, stakeholders en wet- en regelgeving (waaronder ISO 9001:2015), hebben wij een kwaliteitsmanagementsysteem ontwikkeld dat past binnen onze strategische richting en context. Dit systeem is gericht op continue verbetering, risicobeheersing en klantgerichtheid, en wordt actief onderhouden, getoetst en bijgesteld.

Hoofdpijnen van ons kwaliteitsbeleid

❖ **Klantgerichtheid als uitgangspunt**

Onze klanten staan centraal. Wij luisteren actief, stemmen onze diensten af op hun behoeften en streven naar langdurige klantrelaties gebaseerd op vertrouwen, duidelijkheid en toegevoegde waarde.

❖ **Betrouwbare en voorspelbare dienstverlening**

Wij leveren wat we beloven. Onze processen zijn ingericht op consistentie, kwaliteit en transparantie. We maken afspraken concreet en zorgen voor tijdige, correcte uitvoering van onze diensten.

❖ **Medewerkers als sleutel tot kwaliteit**

Onze mensen zijn vakbekwaam, betrokken en werken met plezier. We stimuleren een cultuur van eigenaarschap, geven ruimte voor professionele ontwikkeling en delen kennis via o.a. Skill matrixes, coaching en training.

❖ **Continue verbetering en risicogericht werken**

Wij leren van ervaringen en gebruiken klantfeedback, interne audits en prestatiegegevens om onze processen, diensten en producten voortdurend te verbeteren. Risico's en kansen worden actief beheerd, met oog voor compliance en veiligheid.

❖ **Transparantie en communicatie**

Wij communiceren helder – met klanten, medewerkers en partners. Onze doelstellingen, werkwijzen en prestaties zijn inzichtelijk, meetbaar en bespreekbaar. Interne en externe audits, directiebeoordelingen en dashboards maken dit tastbaar.

VERANKERING & EVALUATIE

De directie neemt actief verantwoordelijkheid voor het kwaliteitsmanagementsysteem en stelt middelen beschikbaar voor uitvoering en verbetering. Jaarlijks worden doelstellingen, risico's, compliance, stakeholderbelangen en resultaten geëvalueerd en bijgesteld tijdens de directiebeoordeling. Resultaten worden gedeeld met het team en verwerkt in beleid en acties.

Met dit beleid willen wij bijdragen aan de verdere groei van Master Network Solutions en bovenal aan een excellente klantwaardering – gebaseerd op vakmanschap, innovatie, samenwerking en vertrouwen.

Orfeu Cairo en Ali Mehrafar

Heemskerk, 1 februari 2026