

# Beleidsverklaring

## Introductie

Deltawerkers B.V. is op 1 oktober 2013 opgericht. De focus lag in eerste instantie op hoogopgeleide cliënten vanuit de Wet Werk en Bijstand die onder begeleiding van Deltawerkers aan de slag gingen met het uitwerken van diverse businesscases voor verschillende ondernemers en zodoende hun eigen baan en toekomst creëerden. Het ging hierbij om businesscases van ideeën die bepaalde regionale ondernemers al langer 'op de plank hadden liggen'.

Na een succesvolle en goede start bleek medio 2015 dat door het verbeteren van de conjunctuur de doelgroep van hoogopgeleide (jongeren) bij gemeenten met een uitkering snel afnam. Door de verbeterde economische omstandigheden verkregen deze hoogopgeleide jongeren direct na hun opleiding een passende baan of was de doorlooptijd van de uitkeringsperiode dusdanig kort dat externe interventie door Deltawerkers niet langer als zinvol werd gezien.

De oorspronkelijke businesscase was aan vernieuwing en/of verbreding toe. Mede hierdoor ontstonden gesprekken tussen de eigenaren van Deltawerkers destijds en de huidige eigenaar/directeur die uiteindelijk resulteerden in een overname van Deltawerkers medio mei 2015.

Er werd een nieuwe weg ingeslagen richting vernieuwing en verbreding van de dienstverlening op het gebied van re-integratie. Allereerst werden de aanbestedingen van UWV met betrekking tot re-integratietrajecten en jobcoaching "binnengehaald" en daarnaast werden de banden met regionale gemeenten aangehaald met betrekking tot het uitvoeren van re-integratie door Deltawerkers in brede zin qua doelgroepen en soorten trajecten gericht op participatie en werk.

De regio waarbinnen wij onze diensten verlenen is Friesland en Groningen. Door ons ook wel de Lauwersdelta genoemd. Deltawerkers is gevestigd aan de François Haverschmidtwei 2 te Leeuwarden en kan van hieruit beide provincies adequaat bestrijken.

Inmiddels trachten 12 medewerkers (inclusief de directeur/eigenaar) de dienstverlening van Deltawerkers in de regionale markt te zetten.

## Missie/ Visie

### Waarom doen we wat we doen?

Wat ons betreft heeft iedereen het recht op een betaalde en passende werkplek. Door uit te gaan van individuele kwaliteiten helpen wij mensen met het creëren, vinden en behouden van een baan die bij hen past. Op deze manier dragen we bij aan een samenleving waarbinnen iedereen tot zijn recht kan komen.

### Hoe doen we dat?

Aandacht: Iedereen heeft toegevoegde waarde en verdient onze aandacht. We zijn daarom altijd eerlijk, open en respectvol in ons contact.

**Vakmanschap:** We doen dingen goed, of we doen ze niet! Met onze kennis kunnen we toegevoegde waarde leveren. Vanuit kwaliteit en professionaliteit bouwen we aan vertrouwen.

**Betrokkenheid:** Wij zijn een “feel good” onderneming! Wij creëren win-winsituaties in het sociaal-maatschappelijke werkveld. Bij alles wat we doen vormt maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) de basis.

**Daadkracht:** Wij doen alleen dingen die we interessant vinden! De dingen die zowel maatschappelijk als commercieel iets opleveren. Door deze heldere focus werken we met ontspannen daadkracht.

**Continuïteit:** Wij zijn een voortdurend innoverende organisatie. Zonder innovatie geen continuïteit.

### **Wat doen we?**

De ervaren re-integratieadviseurs/jobcoaches van Deltawerkers werken volgens de zogenaamde IVB-methodiek (Individuele Vraaggerichte Benadering). Hierbij staat de kernbehoefte van de cliënt centraal. Ieder mens is uniek en heeft een eigen kernbehoefte. De methode is erop gericht mensen op een duurzame manier te begeleiden naar en in (betaald) werk. Hierbij streven we altijd naar een win-winsituatie voor cliënt, werkgever en opdrachtgever.

### **Kwaliteit**

De directie van Deltawerkers is zich ervan bewust dat zij een grote verantwoordelijkheid heeft voor het leveren van goede en passende dienstverlening aan haar cliënten. Tevens wil de directie de medewerkers van Deltawerkers een veilige en prettige werkomgeving bieden waar ze een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van onze cliënten en kunnen werken aan hun persoonlijke doelstellingen op het gebied van arbeidsparticipatie.

Het beleid van Deltawerkers is gericht op het continu voldoen aan de hoge verwachtingen van de interne en externe omgeving van Deltawerkers. In het beleid staat daarom de ambitie voorop om een zo groot mogelijke toegevoegde waarde te hebben voor onze cliënten en bij te dragen aan hun persoonlijke ontwikkeling op het gebied van arbeidsparticipatie. Om dit te realiseren legt het beleid ook een belangrijke focus op het selecteren, behouden en vergroten van kennis en vaardigheden van onze medewerkers.

Ten aanzien van kwaliteit is het beleid gericht op:

1. Het in stand houden en vergroten van de klanttevredenheid en klantgerichtheid;
2. Het vergroten van de kennis en ervaring die bij werknemers in de organisatie aanwezig zijn;
3. Het blijven voldoen aan de eisen die worden gesteld vanuit wet- en regelgeving;
4. Het bieden van een raamwerk voor het bepalen van kwaliteitsdoelstellingen en continu verbeteren;
5. Het bewaken van de externe en interne kwaliteit en het continu verbeteren van de processen;
6. Het bijdragen aan duidelijkheid in de organisatie door middel van het vastleggen van verantwoordelijkheden, bevoegdheden, procedures en werkwijzen op kwaliteitsgebied;
7. Het bevorderen van eenduidigheid in werken, waardoor de kracht van onze werkmethode bij elke opdracht tot zijn recht komt en bijdraagt aan het succes van de opdracht;
8. Het leveren van diensten conform de gestelde eisen van opdrachtgevers en focus op zo min mogelijk risico's en zoveel mogelijk kansen.

Met betrekking tot bovenstaande kwaliteitsgebieden worden door de directie jaarlijks passende kritische prestatie indicatoren (KPI's) en kwaliteitsdoelstellingen vastgesteld en vastgelegd.

Om zorg te dragen dat er kan worden voldaan aan de eisen en wensen op het gebied van kwaliteit is een managementsysteem opgezet, geïmplementeerd en onderhouden conform de vereisten van ISO 9001:2015. Middels het managementsysteem wordt ervoor gezorgd dat:

1. De eisen en wensen van klanten en andere relevante belanghebbenden bekend zijn en hierop ingespeeld kan worden. Aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken wordt nuttige informatie ingewonnen om continue verbetering te bereiken.
2. Er wordt voldaan aan alle geldende wet- en regelgeving die van toepassing is op de producten van de organisatie.
3. De prestaties van de processen van de organisatie worden gemonitord aan de hand van interne audits en dat er op dusdanige wijze verbetermogelijkheden worden vastgesteld.
4. Er aan de hand van een context-, stakeholder- en risicoanalyse nadrukkelijk wordt gekeken naar mogelijkheden ter verbetering van de organisatie.
5. Jaarlijks kwaliteitsdoelstellingen opgesteld worden om systematisch en met structuur continue verbetering mogelijk te maken.

Om dit alles te bewerkstelligen stelt de directie van Deltawerkers de nodige middelen ter beschikking.

De directie van Deltawerkers houdt haar medewerkers van dit beleid en de daaruit volgende afspraken op de hoogte, ziet toe op de uitvoering van dit beleid en stuurt bij wanneer nodig.

De doelstellingen en KPI's worden jaarlijks opgesteld en weergegeven in een jaarplan dat gecommuniceerd wordt naar alle medewerkers. De doelstellingen en KPI's worden proactief gemonitord, geëvalueerd en direct bijgestuurd waar nodig tijdens de diverse overleggen.

Eenmaal per jaar vindt een eindevaluatie plaats van de prestaties via de directiebeoordeling. Relevante delen van de verslaglegging zijn zowel intern als extern beschikbaar voor geïnteresseerden.

Deltawerkers wil dat processen zoals deze verwoord zijn of waarnaar verwezen wordt, als zodanig worden uitgevoerd door haar medewerkers. Alle medewerkers en ook derden die namens Deltawerkers werkzaamheden uitvoeren dienen dit beleid te ondersteunen vanuit de eigen verantwoordelijkheid en betrokkenheid bij de kwaliteit van onze organisatie en onze dienstverlening.

Leeuwarden, 18 februari 2024

Naam:  
J.H. ten Brink

Handtekening:

