

Politica della Qualità

Daily Work B.V.

Sedi operative: Paesi Bassi – Italia (Campania, Lazio, Lombardia, Liguria)

Accreditata presso ANPAL per la somministrazione di lavoro

Versione: 01/2025

Approvata dalla Direzione il: 20/01/2025

Premessa

Daily Work B.V., Agenzia per il Lavoro autorizzata nei Paesi Bassi e presente in Italia con sedi operative in Campania, Lazio, Lombardia e Liguria, è inoltre accreditata presso ANPAL per la somministrazione di lavoro.

La società è impegnata a fornire servizi di ricerca, selezione e somministrazione di personale con i più alti standard di professionalità, trasparenza e conformità normativa.

La presente Politica della Qualità rappresenta l'impegno formale della Direzione verso il miglioramento continuo, la soddisfazione dei clienti, il rispetto delle parti interessate e la conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Principi di riferimento

Centralità del cliente: garantire un servizio che risponda in maniera efficace e tempestiva alle esigenze di imprese e candidati, monitorando sistematicamente la soddisfazione e attuando azioni correttive/migliorative.



Conformità normativa e trasparenza: operare nel pieno rispetto delle leggi nazionali, europee e dei contratti collettivi, assicurando comportamenti etici e trasparenti nei confronti di clienti, candidati, istituzioni e partner.

Competenze e professionalità: investire continuamente nella formazione del personale interno e nella crescita delle competenze dei lavoratori somministrati, favorendo occupabilità e sviluppo professionale.

Gestione dei processi: applicare un approccio basato sui processi e sul “risk-based thinking” per garantire il controllo delle attività, la prevenzione delle non conformità e la creazione di valore per le parti interessate.

Miglioramento continuo: promuovere l’innovazione nei servizi HR, l’utilizzo di strumenti digitali e soluzioni tecnologiche, al fine di ottimizzare l’efficienza e mantenere elevati standard qualitativi.

Responsabilità sociale e sostenibilità: operare in modo responsabile verso le persone e il territorio, contribuendo alla crescita economica e occupazionale in un’ottica di sostenibilità.

Obiettivi della Qualità

La Direzione si impegna a monitorare indicatori chiave di performance (KPI), con obiettivi misurabili e verificabili:

Indicatore (KPI)	Descrizione	Obiettivo Annuale	Frequenza Monitoraggio	Responsabile
Tempo medio di selezione	Giorni intercorrenti tra richiesta cliente e presentazione candidati idonei	≤ 10 giorni lavorativi (settore Horeca)	Mensile	Responsabile Selezione
Tasso di placement	% candidati assunti rispetto a quelli presentati	≥ 60%	Trimestrale	Direzione HR
Soddisfazione clienti	Risultati da questionari/interviste (qualità, rapidità, supporto post-placement)	≥ 85%	Semestrale	Responsabile Qualità
Riduzione non conformità	% riduzione NC interne/esterne rispetto all'anno precedente	-10%	Annuale	Responsabile Qualità
Formazione personale interno	Ore medie di formazione annue per dipendente	≥ 20 ore	Annuale	Direzione Formazione

Audit interni e riesami periodici

Daily Work si impegna ad effettuare audit interni programmati su tutti i processi aziendali, con la finalità di verificare la conformità del Sistema di Gestione Qualità, rilevare eventuali scostamenti e proporre azioni correttive.

I risultati degli audit vengono presentati durante il Riesame della Direzione, che ha cadenza almeno annuale, nel quale si valutano: l'andamento dei KPI, la soddisfazione dei clienti, l'analisi dei rischi e delle opportunità, i progressi rispetto agli obiettivi di miglioramento.

Esempio: nel riesame annuale si confrontano i tempi medi di selezione con quelli prefissati e si definiscono azioni se gli obiettivi non sono stati raggiunti.

Comunicazione e diffusione della Politica della Qualità

La Politica della Qualità è resa disponibile a tutti i livelli organizzativi tramite:

- pubblicazione sul sito web istituzionale,
- esposizione in bacheca in tutte le sedi operative,
- inserimento nel materiale di onboarding per i nuovi assunti,
- sessioni di formazione e sensibilizzazione dedicate.

Inoltre, viene diffusa anche alle parti interessate esterne (clienti, partner, istituzioni) per garantire trasparenza e allineamento agli standard dichiarati.

Esempio: i questionari di soddisfazione clienti contengono un richiamo ai principi della Politica, favorendone la condivisione.

Miglioramento continuo

La Direzione promuove un processo di miglioramento continuo strutturato attraverso piani di azione annuali che prevedono obiettivi specifici e misurabili, come:

- riduzione delle non conformità rispetto all'anno precedente di almeno il 10%,
- ampliamento dei servizi digitali (piattaforme e strumenti HR innovativi per clienti e candidati),
- aumento delle ore di formazione per il personale interno e per i lavoratori somministrati, in modo da migliorare la qualità complessiva del servizio.

Esempio: introduzione di un portale digitale per la gestione delle candidature che riduce i tempi di risposta al cliente e migliora il tracciamento dei KPI.

Diffusione

La presente Politica è esposta presso tutte le sedi della società (Paesi Bassi, Campania, Lazio, Lombardia, Liguria), pubblicata sul sito web aziendale e comunicata a tutto il personale interno ed esterno.

Per la Direzione

Daily Work B.V.

DAILY WORK B.V.
Centro Direzionale isola E1
80143 NAPOLI
P. IVA 09883501216
info@dailyworkbv.com

Raffaele Di Costanzo
Amministratore Delegato

