

# FUTURE GROEP

## KWALITEITSBELEID

Future Groep is een omvangrijke organisatie bestaande uit ondernemingen met een focus op communicatie, HR management, schuldhulpverlening, budgetbeheer, beschermingsbewind, zorg en financiële dienstverlening. Daarnaast bieden wij dienstverlening binnen het sociaal domein, ruimtelijk domein en bedrijfsvoering bij (semi)overheidsinstellingen en haar ketenpartners.

Future Groep is een organisatie die zichzelf, zowel voor de korte als voor de lange termijn, doelstellingen heeft opgelegd, zowel commercieel als op het gebied van klanttevredenheid. Future Groep wil hierin minimaal voldoen aan wettelijke eisen, maar stelt tevens het voldoen aan de eisen van klanten, medewerkers en andere belanghebbenden centraal in haar kwaliteitsmanagementsysteem en haar kwaliteitsdoelstellingen. Om deze doelstellingen te bereiken, is het van het grootste belang dat hoge kwaliteit, in de ruimste zin van het woord, wordt nagestreefd. Het toepassen en continue verbeteren van een kwaliteitsmanagementsysteem is dan ook een strategische beslissing van Future Groep. Future Groep stelt het kwaliteitsbeleid op, gebaseerd op een uitgebreide analyse van haar context van de organisatie.

Ondernemerschap is een nadrukkelijk onderdeel van de besturingsfilosofie van Future Groep. Door een decentrale besturingsfilosofie creëert Future Groep ruimte voor werkmaatschappijen om zelfstandig te ondernemen. Het resultaat is een decentrale organisatie met zelfstandige werkmaatschappijen die autonoom zijn en dicht op de markt opereren op basis van specialisatie en toegevoegde waarde. De werkmaatschappijen kennen door de verschillen in activiteiten, markt en business model een verschillend georganiseerde, interne organisatie en risicoprofiel.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Future Groep is er op gericht deze diversiteit dusdanig aan te sturen en te beheersen dat de maximale kwaliteit behaald wordt en aanvullend in lijn is met de decentrale groeistrategie van Future Groep. Ook is het kwaliteitsmanagementsysteem dynamisch en het maakt een voortdurende beheersing van de centrale processen, hun onderlinge samenhang en wisselwerking, mogelijk. Objectieve metingen en daarmee verkregen resultaten in termen van prestaties en doeltreffendheid, zijn de basis voor een continue verbetering.

De belangrijkste pijlers voor de interne beheersing binnen Future Groep zijn:

- Definiëren en monitoren doelstellingen
- Duidelijke verantwoordelijkheden
- Transparante administratieve organisatie
- Adequate projectbeheersing

Deze pijlers zijn vertaald naar concrete kwaliteitsdoelstellingen, gericht op het borgen van klanttevredenheid, de kwaliteit van onze dienstverlening en bedrijfsprocessen, risicobeheersing en privacy. De doelstellingen worden vastgesteld en geëvalueerd door de directie en geborgd door besturingsprocessen, zoals opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem van Future Groep. De directie van Future Groep zorgt voor consistentie in kwaliteit en resultaat. Ze stimuleert de werkmaatschappijen in het nemen van eigen verantwoordelijkheid hierin en faciliteert samenwerking om meer impact te genereren. Daar waar noodzakelijk of wenselijk worden in een werkmaatschappij eigen, interne processen geborgd middels specifieke certificeringen.

Future Groep investeert in de ontwikkeling van haar medewerkers middels continue opleidings- en ontwikkelingstrajecten. Via Future Groep Insite en onze nieuwsbrief Future communiceren we met de medewerkers over onze beleidsvoornemens en activiteiten op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid. Tevens realiseren wij dialoog en interactie met onze klanten en partners door diverse stakeholdersessies te organiseren. Op verzoek verstrekt Future Groep meer inhoudelijke informatie over haar kwaliteitsmanagementsysteem aan haar opdrachtgevers en andere belanghebbenden en geïnteresseerden. Men kan zich wenden tot [kwaliteit@figroep.nl](mailto:kwaliteit@figroep.nl).

Utrecht, juli 2020

Jeroen Ekkel  
Algemeen Directeur