

Sociaal jaarverslag 2009

Omgevingsbewust werken



the multi-utility company



“In 2009 is onze netto winst uitgekomen op € 7 miljoen (2008: € 101 miljoen). Een teleurstellend resultaat, mede als gevolg van de economische crisis en gewijzigd overheidsbeleid. De tegenvallende resultaten in het duurzame segment (Biovalue en Solland) zijn de belangrijkste oorzaak van de magere uitkomsten.”



Omgevingsbewust werken betekent voor DELTA in eerste plaats: het zijn van een maatschappelijk verantwoorde werkgever. Wij streven ernaar dat medewerkers optimaal inzetbaar zijn en dat ze hun capaciteiten zo goed mogelijk kunnen ontwikkelen. DELTA ondersteunt en faciliteert daarbij.

Ten slotte wil ik graag mijn waardering uitspreken voor de manier waarop onze medewerkers zich hebben aangepast aan de huidige slechte marktomstandigheden. Daaruit blijkt opnieuw een enorme steun en betrokkenheid bij ons bedrijf. Ik realiseer me dat de aankondiging van verdere maatregelen van invloed zal zijn op onze medewerkers. We zullen zo zorgvuldig mogelijk te werk gaan bij het nemen van maatregelen die voor onze onderneming noodzakelijk zijn.

*Ir. Peter Boerma
Algemeen Directeur*

In 2009 zijn reeds maatregelen genomen om winstherstel in 2010 te verzekeren. Naast algehele kostenbesparing gaat het daarbij onder andere om een substantiële vermindering van het aantal inleenkrachten en een beperking van de investeringen. In 2010 gaan we door met acties gericht op het verlagen van de kosten en het verhogen van de efficiency.

Een wendbaarder en slagvaardiger bedrijf zal het resultaat zijn van deze maatregelen. Dit doel realiseren wij vanuit het besef dat onze medewerkers belangrijk zijn. Wij zetten ons in om de flexibiliteit van onze medewerkers te versterken waardoor hun mobiliteit en inzetbaarheid binnen DELTA wordt vergroot.

Januari

- De unit Lichttechniek van divisie Infra organiseert een duurzame openbare verlichtingsbijeenkomst samen met de gemeente Goes en Philips met als doel bij te praten over de nieuwste ontwikkelingen en mogelijkheden op het gebied van duurzame openbare verlichting.

Februari

- De gemeente Borssele en de Zeeuwse Milieufederatie (ZMF) hebben de afgelopen twee jaar in samenwerking met DELTA en het Zeeuws Platform Duurzame Ontwikkeling succesvol aan het project “Energie Sociaal” gewerkt. Het doel was om mensen met een laag inkomen kennis te laten maken met energiebesparing.

“Voor HR was 2009 vooral een jaar van consolideren en verbeteren. Acties die in 2008 zijn begonnen, zijn in 2009 verder afge maakt of voortgezet.”

De belangrijkste activiteiten daarbij waren het omvormen van de Backoffice en de Salarisadministratie tot een Shared Service Center. De opzet is geschetst, de lijnen zijn uitgezet en de mensen zijn op functie gaan werken. In 2010 wordt dit voortgezet onder de noemer “Dienstverleningsmodel” en wordt het daarbij horende systeem geïmplementeerd. Gelijktijdig is begonnen met de implementatie van het wettelijke Benefit Budget. Een voortzetting van de Flexulator (cafetariamodel) maar dan nog meer toegespitst op het zelf doen en bepalen door de medewerkers. Ook dit hopen wij in 2010 systeemtechnisch af te ronden.

DELTAflex is verder op stoom gekomen. Steeds meer mensen zijn hun weg naar het DELTA mobiliteitscentrum gaan vinden. Enerzijds zijn dat boventalligen die via DELTAflex naar een nieuwe baan binnen DELTA begeleid werden, anderzijds gaat het om vrijwillige mobiliteit. Ofwel de ambitie die mensen zelf hebben om te bewegen binnen DELTA in andere banen te ondersteunen.

DELTALENT is nog verder op zijn kernactiviteiten, het ondersteu-



nen van de units bij het inzetten van opleidingen en cursussen in hun dagelijkse praktijk, gefocusseerd. Veel steun is verleend bij veiligheids- en arbo-cursussen. Ook individuele vragen zijn beantwoord. Hier ligt ook een belangrijke aansluiting met DELTAflex. Er is via DELTALENT ook volop gebruik gemaakt van de subsidieregelingen die door de lokale, provinciale en rijksoverheid worden verstrekt ten behoeve van opleidingsprogramma's.

Recruitment heeft zijn eerste volle jaar gehad en is duidelijk zoekende geweest naar vorm en

inhoud. Inmiddels hebben zij die gevonden, jammer is dat wij in 2009 heel weinig externe recruitment procedures hebben uitgevoerd en het zich in 2010 ook niet beter laat uitvoeren.

Arbeidsvoorwaarden, Cao's en pensioenen hebben zich in 2009 in hernieuwde belangstelling mogen verheugen. Er was een duidelijke onderhoudsachterstand aanwezig. Ook is functiewaardering verder geborgd in de eigen organisatie en is samen met Hay Group een aantal onderzoeken uitgevoerd om het topmanagement van DELTA, Indaver

Februari

- In februari is er overeenstemming bereikt over de totstandkoming van een nieuw Sociaal Statuut DELTA voor de periode 2009-2011. Dit Sociaal Statuut is opgesteld om ervoor te zorgen dat we op een goede manier omgaan met de gevolgen van reorganisaties e.d. en is van toepassing op individuele medewerkers.

en Solland te classificeren. De ondersteuning van de Raad van Commissarissen en vooral de remuneratiecommissie heeft veel tijd gekost, maar ook voor transparantie en duidelijkheid zorg gedragen.

Beleid is meer dan ooit op de proef gesteld, doordat er veel wel aanwezig was, maar niet in regelingen was vervat. Dit moest alsnog gebeuren en hierbij ging het op papier stellen van de regelingen vaak hand in hand met de uitvoering. Er zijn nieuwe regelingen opgesteld voor bonussen, inleen en vacaturestellingen.

De deelnemingen zijn door focus en aandacht op één duidelijke lijn gekomen. Er is veel ondersteuning geleverd bij de opstart van nieuwe ondernemingen (BMC, Sloecentrale) en de uitbouw van het beleid en uitvoering bij andere deelnemingen. Veel is daar al gebeurd; in 2010 zal hoofdzake-

lijk sprake zijn van consolidatie en beperkte ondersteuning.

Cultuur is meer en meer een HR-zaak geworden. Het Nieuwe werken, Nieuwbouw en organisatieveranderingen worden door HR volop en inhoudelijk ondersteund. Ook het Businesspartnerschap en de implementatie van het HR-dienstverleningsmodel worden vanuit HR verder vorm gegeven. Veel interventies zijn in de vorm van opleidingen en workshops. Leiderschap is nieuw leven ingeblazen, als het ware als een voortzetting van het vroegere Senior management programma dat we voorlopig gestopt hebben. New Potentials, Middenkader opleidingen en trainees zijn in 2009 nog volop ondersteund en begeleid, hoewel 2010 een somberder vooruitzicht te zien geeft.

Het Businesspartnerschap binnen de units is verder uitgebouwd en nadrukkelijk gekoppeld aan

Integraal management. De HR-managers zijn meer en meer partner geworden van de lijn en bekleden hun eigen unieke positie binnen de diverse MT's. De volgende slag moet gemaakt worden door de implementatie van het Dienstverleningsmodel.

Samenvattend is er veel gebeurd op het gebied van alle vakgebieden waarop HR acteert. In 2010 zal door de slechtere resultaten en de noodzaak tot verder bezuinigen een beperkt programma worden afgewerkt. Focus hierbij ligt op het Dienstverleningsmodel.”

drs. Paul van Raay
Directeur HRM

Februari

- 1 februari is Frank Verhagen, Directeur Financiën en Control (CFO) gestart bij DELTA



Dat de financiële crisis DELTA in 2009 en daarna niet onberoerd heeft gelaten is inmiddels bij ieder wel duidelijk. Het kan bijna niet anders dat die crisis ook impact heeft op het werk en het toekomstperspectief van onze medewerkers.

“Ik merk dat er nog sterker gestuurd wordt op de kostenkant, en dat is begrijpelijk ook. Wij merken dat het werkaanbod vanuit Evides wat terugloopt; er wordt minder onderhoud gepleegd. Persoonlijk heb ik in mijn dagelijks werk nog niet heel concreet

Voor DELTA en divisie Infra is Evides een heel belangrijke klant. Zelf werk ik voor ongeveer 90% voor het water, en dat geldt voor meer van mijn collega's. Als we de waterwerkzaamheden zouden kwijtraken, in het geval Evides voor een andere aannemer zou kiezen, valt er een belangrijk deel van de Multi-Utility en daarmee een stuk efficiency en kennis in het werk van de monteurs weg.”



**Daan Smits (52),
Monteur Nettendienst, divisie
Infra die al 26 jaar bij de zaak
werkt.**

“Als we de waterwerkzaamheden zouden kwijtraken valt er een belangrijk deel van de Multi-Utility weg”

met de gevolgen van de crisis te maken, maar op grotere schaal zie ik wel effect. Dan denk ik aan de optie van het in de nabije toekomst reduceren van het aantal steunpunten bij Infra. Dat werpt zijn schaduw vooruit.

Om in tijden van crisis als bedrijf het hoofd boven water te houden, trekt Daan graag de vergelijking met het huishoudboekje in zijn eigen gezin; “daar moet een gezonde balans zijn tussen ‘in’ en ‘uit’, sta je te lang in het rood, dan ga je kopje onder en ben je weg.”

Daan ziet ook een kans in de crisis die tot meer werkloosheid onder jongeren heeft geleid. “Trek een ploeg jonge gasten aan, een beetje naar het model van trainees, en leidt die de komende jaren op als monteur/technicus. Het duurt zeker een jaar of tien voor je een allround monteur bent. Tegen die tijd hebben we binnen Infra een grote uitstroom aan de gang van de huidige vijftigers die dan het bedrijf gaan verlaten. Investeer dus in de jeugd!”

Maart

- 60 Europese energiebedrijven, waaronder DELTA, ondertekenen een verklaring waarin zij beloven klimaatneutraal elektriciteit op te wekken in 2050.

Maart

- Door de directie van DELTA is een Bijzondere Onderhandelings Groep (BOG) ingesteld met als doel de oprichting van een Europese Ondernemingsraad (EOR). De bevoegdheid van de EOR is beperkt tot informatieverschaffing en raadpleging over vraagstukken, waarbij ook de buitenlandse vestigingen zijn betrokken.

**Ed de Vries (45),
Accountmanager DELTA Comfort,
ZeelandNet Zakelijk**

“We moeten even doorbijten”

“De financiële crisis was voor mijn klanten en dus ook voor mij zeker voelbaar in 2009. Klanten stellen investeringen uit en zoeken naar besparingen en alternatieven. Het leuke daarvan is dat ik daardoor meer als adviseur bij hen aan tafel zat, in plaats van alleen als leverancier. Klanten willen besparen en wij kunnen hen daar met slimme oplossingen van DELTA bij helpen. De klant wil letterlijk worden ontzorgd.

Een mooi voorbeeld is het Zorgnet, dat we in 2009 hebben gerealiseerd in nauw overleg met de grootste Zeeuwse zorginstellingen en IZ Zeeland. Met Zorgnet bieden we een pakket van ICT diensten aan de Zeeuwse zorginstellingen, optimaal ondersteunend aan hun primaire proces. Voor onze klanten betekent dit betere en efficiëntere ICT oplossingen, minder gedoe, vereenvoudigde administratie en kostenbesparingen.

Ook op het gebied van Infra, nutsvoorzieningen, afvalverwerking etc. bieden wij slimme totaaloplossingen en daarmee een brede combinatie van diensten. Multi-Utility dus! Een uniek con-



cept, dat we ook in andere segmenten gaan toepassen zoals de overheid, chemie, bedrijventereinen, woningbouwcorporaties en de food branche.

In crisistijd is met name het behouden van klanten ook erg belangrijk en daar zijn we bij ZeelandNet Zakelijk prima in geslaagd!

Ik zie de toekomst positief tegemoet. Natuurlijk moeten we op de korte termijn even doorbijten; ik snap ook dat medewerkers van

DELTA zich zorgen maken over hun baan en over sommige onderdelen van DELTA. Maar, we hebben het vertrouwen van onze klanten en van onze aandeelhouders. Als we zelf vertrouwen in onze organisatie, wordt het een succes!”

April

- Samen Crisisbestendig: Peter Boerma roept alle Deltanen op om weerstand te bieden aan de economische recessie. Hij stelt een pakket maatregelen voor en vraagt medewerkers om flexibiliteit.

Mei

- Oplevering Navision ERP-systeem bij DELTA Milieu: met Navision beschikt DELTA Milieu over een ERP-systeem (Enterprise Resource Planning) dat real-time het totaaloverzicht over de organisatie geeft, van planning tot en met facturatie.

**Hans de Feijter (61),
voorzitter Centrale Ondernemingsraad (COR) DELTA**

“Die onzekerheid duurt altijd langer dan ons lief is en zorgvuldigheid vraagt tijd!”

“De COR rondde begin 2009 het advies over het afsplitsen van het netwerkbedrijf af; voor een aantal medewerkers bood dit kansen, anderen zagen dat minder zonnig. Na deze afronding werden wij als COR onaangenaam verrast door de mededeling dat er bezuinigd diende te worden. De winst

van 2008 gaf daar geen enkele aanleiding toe. De uitleg van de directie was dat er huns inziens veel kosten gemaakt werden zonder dat dit nu veel inkomsten opleverde. Daarnaast trok de financiering van onder andere de Sloecentrale een stevige wissel op het kapitaal. Als COR hebben we ingestemd met uitstel van het uitbetalen van de resultaatdeling en bonussen met een maand en een lijst van bezuinigingsmaatregelen. Een en ander leidde er wel toe dat om veranderingen en bezuinigingen in de organisatie op te vangen DELTAflex

werd opgericht. De bedoeling is dat medewerkers, die eens iets anders willen, een carrièrestap willen maken of boventallig worden, zich hier melden. DELTAflex probeert dan een ‘match’ te maken tussen vraag en aanbod. Wij zijn hier blij mee maar zien nog wel haperingen in het proces. Dat kan beter!

In het laatste kwartaal kwam de adviesaanvraag Cupido binnen. Voor de collega’s van het Customer Service Center en Comfort betekende dit aankondigingen van veranderingen en tevens zorg over hun toekomst; heb ik morgen nog wel een baan? Die onzekerheid duurt altijd langer dan ons lief is en toch vraagt zorgvuldigheid ook tijd, dat blijft dus lastig! Er wordt dan ook wel gemopperd dat de ondernemingsraad zoveel tijd nodig heeft, maar dat is veeleer het gevoel dan werkelijkheid.

Doordat de aandeelhouders ook nog eens aan het bezit van DELTA begonnen te morrelen nam de onrust toe. In hun ogen zou het beter zijn dat Evides rechtstreeks onder de aandeelhouders zou vallen in plaats van via DELTA. Wij zijn het daarmee niet eens en hebben dat de politiek uitgelegd.”



Juni

- DELTA start procedure voor vergunningaanvraag tweede kerncentrale: de tweede kerncentrale is gepland nabij de eerste kerncentrale in Borssele. Verwacht wordt dat de kerncentrale in 2018 in bedrijf wordt genomen.



**Vivian Mengelers (51),
Manager HR Solland Solar Cells**

“Ook in minder goede tijden blijven we investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers”

“Bij Solland hebben we het afgelopen jaar de gevolgen ondervonden van de wereldwijde economische crisis. De impact was groot. De eerste maatregel die genomen werd, was het opschorten van de bouw van een nieuwe productiehal. Vervolgens hebben we eind januari 2009 afscheid genomen van onze uitzendkrachten. Deze maatregel bleek echter niet voldoende te zijn; we hebben daarom diverse scenario's bekeken en besloten om Werk-tijdverkortening en 'Kurzarbeit' aan te vragen.

De regering heeft in 2009 een regeling in het leven geroepen om bedrijven te helpen die de gevolgen van de economische crisis ondervonden. Deze regeling heet Bijzondere Regeling Werk-tijdverkortening (hierna genoemd WTV). In Duitsland hadden ze eenzelfde regeling, genaamd Kurzarbeit. We hebben gedurende drie periodes gebruik gemaakt van deze regelingen (van maart tot juli 2009).

Als bedrijf kwam je alleen in aanmerking voor WTV als je een minimale omzetsdaling had van 30%;

binnen Solland was dit maar liefst 56%. Daarnaast moest je als bedrijf een goed scholingsplan hebben. We zijn met diverse afdelingen in gesprek gegaan en hebben geïnterviewd waar behoefte aan was. Ten aanzien van de WTV scholingsverplichting kunnen we inderdaad stellen dat we in staat zijn geweest

getoond hebben dat we ook in minder goede tijden blijven investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers. Voor medewerkers waar wij helaas afscheid van hebben moeten nemen, hebben we ons als goed werkgever gedragen door hen een diploma mee te geven dat hen hielp bij hun zoektocht naar ander werk.



om een crisissituatie om te buigen naar nieuwe kansen. We zijn er dan ook bijzonder trots op dat we maar liefst 59 medewerkers hebben kunnen kwalificeren/diplomeren tot A-operator en

Juni

- DELTAflex is operationeel: de COR heeft een positief advies gegeven. DELTAflex is het mobiliteitscentrum van DELTA dat bemiddelt bij vrijwillige of gestuurde mobiliteit.

Juli

- DELTA werkt samen met de Hogeschool Zeeland (HZ): een deel van de lessen Energietechniek op de HZ gaat over wkk's (warmtekrachtkoppeling). DELTA maakte het de HZ-studenten mogelijk om een bezoek te brengen aan de wkk-installaties.

De WTV/Kurzarbeit bleken niet voldoende. Er was geen zicht op een verbetering van de omzet en een vierde periode WTV aanvragen bood daarom geen uitkomst meer. Hiervan hebben wij dan ook bewust afgezien. Een herstructurering bleek onvermijdelijk. Nadat we instemming van de OR/Betriebsrat en groen licht van de vakbonden hadden gekregen, hebben we in juli helaas afscheid moeten nemen van in totaal 89 medewerkers: 4 medewerkers met een vast contract en 85 medewerkers met een contract voor bepaalde tijd. Helaas waren we er nog niet met deze maatregelen. Daarom is in goed overleg met de OR besloten om een bedrijfssluiting van twee weken in te voeren. Gezien het feit

dat deze tussen Kerst en Oud en nieuw was gepland, werd dit door onze medewerkers niet als bezwaarlijk ervaren.

Onze (nog vrij jonge) OR heeft sinds haar oprichting over zwaarwegende beslissingen instemming of advies moeten verlenen en heeft ook in dit turbulente jaar bewezen een OR te zijn die zowel het belang van de organisatie als de medewerker centraal stelt.

Terugkijkend op alle gebeurtenissen in 2009 mogen we concluderen dat alle genomen maatregelen telkens twee belangen dienden, namelijk het belang van de medewerker én het belang van de organisatie. Als afdeling HR proberen wij telkens het beste voor

beiden te bereiken zodat er een gezonde organisatie ontstaat die klaar is voor de toekomst.”

Solland



Augustus

- DELTA.nl is vernieuwd! Hiermee is het belangrijkste resultaat van project SPIN (Strategische Positionering Internet) een feit. Vanuit de '1 DELTA gedachte' zijn de diverse subwebsites voor particuliere en zakelijke klanten geïntegreerd in één DELTAbrede website.

Augustus

- In mei was DELTA al zeker van het ISO 9001-2008 certificaat, in augustus kan ook met zekerheid worden gezegd dat DELTA het VCA**-2008 certificaat heeft behaald. VCA stimuleert een veilige, beheersbare werksituatie.

DELTAflex is medio 2009 van start gegaan. Door de economische crisis veranderde de vraag uit de markt naar de producten van DELTA. Dit leidde tot tijdelijke of structurele aanpassingen in de benodigde arbeidscapaciteit. Reallocatie van de factor arbeid en dus mobiliteit bij medewerkers werd noodzakelijk vanuit het oogpunt van een verantwoorde bedrijfsvoering. Er ontstond behoefte aan een mobiliteitscentrum om betrokken medewerkers, management en HR-managers te ondersteunen om die noodzakelijke mobiliteit tot stand te brengen.

**Mandy Robben (30),
Mobiliteitsmanager DELTAflex**

“Maatwerk bij het vinden van structureel ander werk”

“Gaandeweg waren er steeds meer mensen die zich op eigen initiatief bij ons meldden; de zogeheten vrijwillige mobiliteit. Het zwaartepunt van onze dienstverlening ligt inmiddels bij deze vrijwillige mobiliteitstrajecten. We hebben het hier over een gericht loopbaanvraagstuk van een medewerker. Deze is verantwoordelijk voor het toewerken naar de daaraan gekoppelde doelstelling in samenwerking met zijn leidinggevende en de HR-manager. Wij begeleiden de medewerker om te komen tot de loopbaan-doelstelling.



Vanuit de vrijwillige trajecten begeleiden wij ook medewerkers die reintegreren. Dit zijn medewerkers die ziek zijn geweest en weer aan de slag willen, maar om medische redenen tijdelijk dan wel structureel niet (meer) kunnen terugkeren in hun huidige functie. De begeleiding van deze medewerkers komt tot stand in opdracht van de divisie. We brengen de interne mogelijkheden in kaart wat betreft tijdelijk en structureel ander werk voor de medewerker en streven naar matches tussen vraag en aanbod van arbeid.

Als een medewerker zich meldt bij DELTAflex, beginnen we met een intakegesprek. We maken kennis en zorgen dat de verwachtingen over en weer in relatie tot het in te richten begeleidingstraject worden doorgesproken. Samen met de medewerker stellen we een plan van aanpak op. In dit plan worden onder andere de volgende zaken vastgelegd: aanleiding, doelstelling, werkwijze, begeleidingsduur, terugkoppeling en afstemming met de opdrachtgever, te weten de leidinggevende. Elk traject is maatwerk; het moet immers aansluiten bij

Augustus

- DELTA bereidt zich voor op een uitbraak van de Mexicaanse griep en neemt maatregelen om de gevolgen voor de bedrijfsvoering zoveel mogelijk te beperken. Dit met als doel om de continuïteit van het bedrijf zeker te stellen en medewerkers een verantwoorde werkplek te bieden.

September

- Per 1 september zijn er weer 7 trainees gestart binnen DELTA. De trainees volgen een tweejarig programma bestaande uit vier periodes. Zo kunnen zij zich een beeld vormen van hun toekomstige rol als manager en DELTA beter leren kennen.



het loopbaanvraagstuk van het individu.

Een voorbeeld: tijdens gesprekken met een medewerker die boventallig was verklaard, werd duidelijk dat hij zich verder wilde ontwikkelen in een andere tak van sport. Hij had echter nog onvoldoende ervaring in dit vakgebied, om tot gerichte sollicitaties over te kunnen gaan. Samen hebben we gekeken hoe dit kon worden bewerkstelligd. De medewerker kreeg met steun vanuit zijn divisie de mogelijkheid tot omscholing aangereikt. Dit bestond uit het opdoen van een werkervaringstage voor een bepaalde periode bij de afdeling waar zijn interesse naar uitging. Zo kon hij ervaring opdoen te midden van doorgewinterde collega's. We investeren dus in iemand met als doel het vinden van structureel ander werk. Dat kan

intern of extern zijn. Deze collega heeft in elk geval zijn kansen op de arbeidsmarkt vergroot!

Een andere collega die boventallig werd, had tijd nodig om dit te verwerken alvorens zij energie ging steken in het vinden van structureel ander werk. Voor haar was het essentieel om eerst in zichzelf te investeren. Dit hebben we opgepakt door het inrichten van een coachingstraject. Na een aantal coachingssessies zat zij weer goed in haar vel en was zij in staat om zich te concentreren op het vinden van ander werk. Zij heeft een proefperiode bij een ander organisatieonderdeel gewerkt na te zijn aangedragen als kandidaat voor een vacature. De proefperiode was met de betrokken partijen overeengekomen zodat de medewerker tussentijds in staat was zich verder te ontwikkelen binnen de betreffende

functie; ook tijdens die proefperiode ging de coaching door. Dat heeft ertoe geleid dat zij per 1 april 2010 benoemd is bij die divisie!

In 2009 lag de uitdaging van DELTAflex vooral in het kenbaar maken van haar dienstverlening binnen de organisatie. Als ik kijk naar de huidige ontwikkelingen binnen DELTA, zal de focus in 2010 enerzijds liggen in het verder invulling geven aan loopbaanmanagement binnen onze organisatie en van daaruit het begeleiden van maatwerktrajecten. Loopbaanvraagstukken zullen er altijd zijn, crisis of geen crisis!

Anderzijds zal gestuurde mobiliteit onderdeel blijven uitmaken van de dienstverlening waarbij het niet ondenkbaar is dat de focus in relatie tot het vinden van ander werk sneller buiten DELTA zal komen te liggen. Dit zal niet altijd makkelijk zijn, gezien het feit dat we in Zeeland zitten en hier mede door de huidige recessie minder werkgelegenheid is. We moeten hierin investeren en kansen voor medewerkers creëren.“

September

• Op 9 september, de landelijke dag van de duurzaamheid, hebben 100 collega's op de fiets 2500 spaarlampen uitgedeeld aan in totaal 324 basisscholen in alle gemeenten in Zeeland en aangrenzende gemeenten in Brabant en Zuid-Holland. De ambitie van DELTA is CO₂-neutraal te zijn in 2050. Met deze actie wil DELTA het niet alleen bij mooie ambities laten.



Stap voor stap
naar duurzaamheid

CO₂ neutraal in 2050

Een analyse over de jaren 2007 en 2008 waaruit bleek dat de uitgaven voor de inhuur van externen op een erg hoog niveau lagen, was aanleiding om in 2009 de aantallen en de daarmee gepaard gaande kosten in kaart te brengen. Hieruit bleek dat er ruim 300 externen bij DELTA N.V. werkzaam waren, waarvan 110 personen ingehuurd via het uitzendbureau. De overigen waren vooral ZZP-ers en medewerkers via detacheringbureaus. Op meerdere afdelingen is langdurige inleen vervangen door het in dienst nemen van eigen medewerkers”

In maart 2009 is besloten, mede door de verslechterende economische marktontwikkelingen en de druk op de kosten, om alle inhuurcontracten per 1 april 2009 stop te zetten. Hierna is per ingehuurde medewerker door de directie getoetst of er een nieuw contract afgesloten moest worden. Bij de contracten die verlengd werden zijn de tarieven opnieuw onderhandeld, hetgeen tot substantiële besparingen heeft geleid.

Hans van der Linden (54), Senior Inkoop, heeft zich in 2009 volledig ingezet voor dit project:

“Eén van de doelstellingen van het project was te komen tot een leveranciersomgeving, welke DELTA in staat stelt gebruik te

maken van externe expertise zonder onnodige risico's. Hiervoor is een Request for Information uitgegaan en is er een lijst samengesteld van Preferred Suppliers voor de verschillende competenties, gekoppeld aan het functiehuis van DELTA. Verder zijn de kosten van inhuur van ex-

Het resultaat is dat het aantal externen is teruggebracht naar ongeveer 40 tot 50, welke met name worden ingezet via detacheringbureaus, en daarnaast nog een 60-tal via het uitzendbureau. Een heel belangrijk effect is dat op meerdere afdelingen langdurige inleen is vervangen door het in



terne expertise nu transparant, is er over de volle breedte sprake van marktconforme tarieven en is doorlevering (ketenvorming) geëlimineerd. Door de afdeling Inkoop zijn nieuwe mantel- en deellovereenkomsten opgesteld.

dienst nemen van eigen medewerkers, wat een positieve uitwerking heeft op de borging van de kennis binnen DELTA.”

Oktober

- DELTA ontvangt 'aanmoedingsprijs' voor ontwikkeling van duurzame energie van Greenpeace. De prijs werd in het hoofdkantoor in Middelburg uitgereikt aan Ad Louter.

November

- De marktomstandigheden van de divisie Infra zijn ingrijpend gewijzigd en dit vergt een andere mentaliteit van de medewerkers. Om het belang van deze cultuurwijziging te onderstrepen is de 'Smoesje' campagne verschenen. Iedere week een poster met een knipoo naar de veranderingen.

In november 2009 ontving DELTA van opleidingsinstituut ISBW 5 vouchers, ieder ter waarde van € 1.000,- ter besteding aan een opleiding bij ISBW, als waardering voor de nuttige samenwerking tussen beide bedrijven. Besloten werd de verdeling van deze waardebonnen te koppelen aan een prijsvraag waarin medewerkers werden uitgenodigd om gemotiveerd aan te geven waarom zij graag in aanmerking wilden komen.

Eén van de bonnen is gewonnen door Rafaéla van den IJssel (29) werkzaam als Ketenmanager bij de afdeling Sales van de divisie Energy.

“Het is fijn dat ik gedurende deze opleiding een case uit mijn eigen werkomgeving bij de horens kon vatten”

“Ik was al enige tijd op zoek naar een opleiding die een bredere kijk en meer grip zou geven op de combinatie strategie/missie/doelstelling en processen. Hoe werkt het in de wereld van de business balanced scorecards en de key performance indicatoren? Door de prijsvraag ben ik me ook gaan oriënteren bij ISBW en heb vervolgens een inspirerend verzoek aan DELTALENT gericht om één van de vouchers in de wacht te slepen. En dat is gelukt...



Inmiddels heb ik (eind maart 2010) de opleiding Business Process Design bijna afgerond en moet ik mijn businesscase verdedigen. Ik heb 5 avonden in Eindhoven doorgebracht in een kleine (3 cursisten!) en daardoor intensieve leergroep. Ik ben aan de gang gegaan met het veranderen van het proces ‘prijzen van een offerte’. Onze accountant had commentaar geleverd op de wijze waarop wij omgaan met de toedeling van de verantwoordelijkheden en risico’s bij het uit-

brenge van offertes aan klanten. Mijn voorstellen zullen leiden tot een beter beheerst proces, minder werk door automatisering, en uiteindelijk lagere kosten. Ik zal zeker aandacht besteden aan het overdragen van mijn kennis aan mijn collega’s. Dan snijdt het mes van deze voucher aan nog meer kanten!”



November

- 1 november is Jaap Rieter, Commercieel directeur (CCO) gestart bij DELTA.

EVC staat voor Erkennen van Verworven Competenties en is een traject die de competenties waarover je beschikt zichtbaar maakt. Bij EVC gaat het juist om de erkenning van competenties die niet door school, opleiding of studie zijn opgedaan maar, bijvoorbeeld via werkervaring, zelfstudie en hobby's. Bij een EVC traject worden die kennis en vaardigheden in kaart gebracht om te bepalen wat je al weet en kan. Soms is het nodig nog iets bij te leren om voor een diploma/certificaat in aanmerking te komen, maar dat hoeft geen volledige opleiding meer te zijn.

De EVC procedure bestaat uit 4 stappen:

Stap 1: Intakefase (voorlichting)

Stap 2: Voorbereiding assessment EVC (opbouw portfolio + begeleiding)

Stap 3: Beoordelen & waarderen (criteriumgericht interview vakspecialist)

Stap 4: Adviesgesprek (rapportage + terugkoppeling)

De totale duur van het EVC traject is vooral afhankelijk van de snelheid waarmee de portfolio kan worden aangeleverd. De EVC trajecten worden verzorgd door het ROC Zeeland (mbo) en de Hogeschool Zeeland (hbo). Vanuit DELTA worden de EVC-trajecten georganiseerd door de afdeling DELTALENT van het HR Expertise

Center. In 2009 zijn er binnen DELTA 27 EVC-trajecten uitgevoerd. Kortom, de werkervaring is er maar het diploma ontbreekt.

Dit was ook het geval bij Miekje Kaijser (47). In 2009 is hij gestart met het EVC traject om zijn mbo-diploma Distributiemoniteur Gas en Water te behalen.

“Ik ben geen studiebolk, maar werken met mijn handen dat kan ik wel!”

“Na 27 jaar voor DELTA te hebben gewerkt in de functie van grond-

werker/hulpmonteur, ben ik in 2009 gestart met het EVC traject om mijn mbo-diploma te behalen. Een traject waarbij wordt gekeken naar kennis en ervaring die ik al heb opgedaan maar waarvoor ik nog geen diploma heb. Gedurende dit traject ben ik ondersteund door DELTALENT, DELTAflex en de divisie Infra. Door het behalen van dit diploma ben ik benoemd tot servicemonteur. Ik kan niet anders zeggen dan dat ik ontzettend blij ben met mijn diploma én mijn nieuwe functie bij DELTA.”



December

• Jaarlijks voert Intermediair een landelijk onderzoek uit naar de arbeidsvoorwaarden. Het resultaat is een overzicht van organisaties met goede voorwaarden voor hun werknemers; DELTA is in de Top 20 geplaatst!

December

• Door ISBW (opleiding & training) zijn een vijftal opleidingsvouchers ter waarde van € 1.000,- beschikbaar gesteld. Door de afdeling DELTALENT zijn alle DELTAnen uitgedaagd om te reageren en daarmee deze voucher te bemachtigen.

In 2009 is de selectieprocedure voor de trainees flink aangescherpt. Dit heeft geresulteerd in een professionele selectiedag waarbij 38 kandidaten zijn verwelkomd binnen DELTA.

Letty Witterick (26) is een van de 7 kandidaten die uiteindelijk als trainee zijn begonnen in 2009.

“Zo’n sollicitatieprocedure heb ik nog nooit meegemaakt!”

“Na mijn studie hbo Vrijtijdsmanagement heb ik ervoor gekozen om verder te studeren. Dit heeft

geresulteerd in het behalen van mijn master Organizational Sciences. Na 7 jaar op kamers in Breda heb ik ervoor gekozen om terug te keren naar Zeeland. Om in aanmerking te komen voor een traineeship bij DELTA heb ik mijzelf allereerst schriftelijk aangemeld. Na geselecteerd te zijn voor de selectiedag heb ik een assessment gedaan. Bij aanvang van de selectiedag bleek al snel dat het een pittige dag zou gaan worden. Naast de 38 kandidaten was er een HRM team aanwezig dat gedurende de selectiedag continue observeerde. Tijdens

deze dag ben ik vooral mezelf gebleven en ben ik er voor de volle 100% voor gegaan. Na een persoonlijk gesprek (elevatorpitch), een rollenspel, enkele uren netwerken en een tweetal sollicitatiegesprekken voor mogelijke traineeopdrachten zat de dag er op. Gedurende de dag waren er een drietal afvalrondes, waardoor we aan het einde van de dag met 13 kandidaten zijn overgebleven. Een spannende en fascinerende dag, ontzettend leerzaam. Gelukkig kreeg ik binnen enkele dagen later bericht dat ik was aangenomen!



Een uitdaging om binnen één dag het beste uit jezelf te halen en te presenteren aan een organisatie. Door deze selectie is de toon gezet en ga je er direct vanuit dat er veel van je wordt verwacht bij DELTA!”



December

- DELTA ontvangt CRF keurmerk. Jaarlijks voert CRF in twaalf landen het Top Employers onderzoek uit met als resultaat een overzicht van organisaties die goede voorwaarden scheppen voor hun medewerkers.

	2008	2009
% Ziekteverzuim	4,35	4,4

Leeftijd	Dec. 2009
< = 24 jaar	3%
25 - 34 jaar	25%
35 - 44 jaar	25%
45 - 54 jaar	29%
> = 55 jaar	18%

Aantal FTE*	Ultimo 2009	Gemiddeld 2009
FTE formatie	3.285	3.400
Indaver	1.251,7	
Solland	221,4	
Sunergy	11	
Biovalue	26,5	
Triqua	21,5	
Zeeland	1.752,5	

	Headcount 01.01.2009	Headcount 31.12.009	FTE's 01.01.2009	FTE's 31.12.2009
Comfort	197	213	183,5	200,8
CSC	201	170	179,9	152,5
DNWB	70	103	68,1	99,8
Energie	168	152	147,7	161,9
Infra	517	494	502,2	486,5
Milieu	387	379	372,1	372,4
Staf/SSC	291	305	266,0	278,6
DELTA	1.815	1.832	1.719,4	1.752,5

	% mannen- gem. in 2009	% vrouwen- gem. in 2009	in dienst totaal in 2009	uit dienst totaal 2009	functie wijzigingen
Comfort	74,2	25,9	21	10	13
CSC	41,3	58,7	4	17	34
DNWB	85,2	14,8	6	-	2
Energie	73,3	26,7	24	10	39
Infra	91,8	8,2	29	56	31
Milieu	88,3	11,7	28	19	12
Staf/SSC	59,7	40,3	44	19	33
DELTA	73,4	26,6	158	104	164

* Deze getallen hebben betrekking op DELTA (Energie, Comfort, Infra, DNWB, Milieu en Staf) incl. Solland, Sunergy, Biovalue, Triqua en Indaver (100%); maar zijn exclusief Evides, EPZ, Sloecentrale, Elsta (minderheidsdeelnemingen)

Colofon

DELTA NV Sociaal jaarverslag 2009

Redactie: Ronald Beilo, Jessica Geensen, Renee Groenleer, Marieke de Wild

E-mail: r.groenleer@DELTA.nl

Opmaak: Peggy Ebing-Oelrich

Fotografie: Ton Stanowicki