

MVO Jaarverslag 2020

Dit jaarverslag presenteert de reeds gerealiseerde prestaties en gestelde doelen van onze MVO-prestaties.

Voorwoord

ACES Direct heeft MVO hoog in het vaandel staan en streeft ernaar in alle opzichten duurzaam te zijn. Als organisatie zetten wij ons in om duurzame groei te realiseren, waarbij de norm is te voldoen aan de verplichtingen richting de maatschappij. Dit doen we door de drie uitgangspunten milieu, duurzaamheid en maatschappij mee te nemen in onze missie, visie en dagelijkse werkzaamheden.

Onze MVO-benadering is geïntegreerd in de bedrijfsvoering en besluitvorming. Zo zijn wij continue in gesprek met stakeholders, klanten, partners en medewerkers over MVO en doen wij verantwoord zaken met hen. Daarnaast ondersteunt ACES Direct jaarlijks diverse lokale maatschappelijke projecten en focussen wij ons als organisatie op diverse certificeringen om ons beleid op MVO inzichtelijk en aantoonbaar te maken.

Dit jaarverslag presenteert de gerealiseerde prestaties en gestelde doelen van onze MVO-prestaties over de laatste drie jaren aan de hand van de MVO-prestatieladder. De MVO-prestatieladder is een praktische benadering van People, Planet en Profit. Aan de hand van zeven kernthema's en 31 MVO indicatoren geeft ACES Direct invulling aan de MVO-benadering en principes. De zeven kernthema's worden gepresenteerd in figuur 1-1.



Figuur 1 De zeven kernthema's voor de invulling van de MVO-prestatieladder.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1 Inleiding	3
1.1 Behoorlijk bestuur (kerntema I)	3
2 People	4
2.1 Goed werkgeverschap (kerntema II)	4
2.1.1 Werkgelegenheid	4
2.1.2 Verhouding tussen werkgever en werknemer	4
2.1.3 Gezondheid en veiligheid	4
2.1.4 Opleiding en onderwijs	5
2.1.5 Diversiteit en kansen	5
2.1.6 Flexibele arbeidskrachten	5
2.2 Mensenrechten (kerntema III)	5
2.2.1 Strategie en beleid	5
2.2.2 Gelijke behandeling	6
2.2.3 Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen	6
2.2.4 Gedwongen en verplichte arbeid	6
2.3 Eerlijk zaken doen (kerntema IV)	6
2.3.1 Effecten op de samenleving	6
2.3.2 Corruptie	7
2.3.3 Concurrentiebelemmerend gedrag	7
2.4 Consumenten aangelegenheden (kerntema V)	7
2.4.1 Productinformatie	7
2.4.2 Marketing en communicatie	7
2.4.3 Privacy van klanten	7
3 Planet	9
3.1 Circulaire economie en klimaatverandering (kerntema VI)	9
3.1.1 Grondstoffen	9
3.1.2 Energie	9
3.1.3 Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen	9
3.1.4 Transport	9
4 Profit/ Prosperity	10
4.1 Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving (kerntema VII)	10
4.1.1 Directie economische waarden die zijn gegeneerd en gedistribueerd	10
4.1.2 Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap	10
4.1.3 Bijdrage aan het economische systeem	10
5 Doelstellingen en behaalde resultaten	11

1 Inleiding

1.1 Behoorlijk bestuur (kernthema I)

ACES Direct streeft ernaar blijf te geven van behoorlijk bestuur, dit door verantwoording te nemen voor alle activiteiten gericht op de praktische benadering van People, Planet en Profit. Ook laat het bestuur van ACES Direct zich aantoonbaar controleren en adviseren volgens de geldende wet- en regelgevingen. Communicatie ten aanzien van het behoorlijk bestuur geschiedt op basis van een Medewerker handboek en een Gedragscode, welke elke drie maanden worden herzien en waar medewerkers bij indiensttreding akkoord mee dienen te gaan. Binnen onze organisatie is ook een Gemeenteraad (OR) actief om de belangen en de betrokkenheid van de directie en de medewerkers te behartigen.

Beoogde doel voor het aantal ontvangen klachten overtredingen onbehoorlijk bestuur was 0, dit doel is in 2020 ook behaald.

2 People

ACES Direct streeft ernaar om op alle mogelijke manieren de beste werkgever voor onze medewerkers te zijn. Zo ligt bij ons de nadruk op gezondheid, persoonlijke ontwikkeling, eerlijke kansen, communicatie en verhouding tussen werkgever en werknemer. Daarnaast investeren wij in social return en certificeringen.

2.1 Goed werkgeverschap (kernthema II)

2.1.1 Werkgelegenheid

Als organisatie willen we excelleren en groeien in een snel veranderende omgeving. Daarbij moeten we kunnen vertrouwen en bouwen op de aanwezigheid van gekwalificeerde medewerkers. Zij zijn immers de belangrijkste voorwaarde voor een blijvend succes. Wij streven ernaar om werkgelegenheid te bieden aan onze werknemers en een lange termijnrelatie aan te gaan met hen. Over de indicator voor werkgelegenheid meten we de doorlooptijd van vacatures en het percentage medewerkers met vaste contracten.

In 2020 hadden we als doel minimaal 80% van onze medewerkers te voorzien van een vast contract. Het uiteindelijke resultaat van deze doelstelling is een realisatie van 83,3%. De doorlooptijd van vacatures in weken is een nieuwe doelstelling voor jaargang 2021.

2.1.2 Verhouding tussen werkgever en werknemer

De uitgangspositie in de relatie tussen ACES Direct en de medewerker is vertrouwen en verantwoordelijkheid. De medewerker heeft de mogelijkheid zijn werktijden, werklocatie en werkzaamheden grotendeels naar eigen inzicht in te richten. Daar waar mogelijk betrekken we onze medewerkers bij keuzes die gemaakt gaan worden. Hierbij onderkennen we het belang van een managementstijl gericht op een open communicatie met aandacht voor de medewerkers.

De verhouding tussen werkgever en werknemer werd in 2020 gemeten middels een medewerkerstevredenheid onderzoek (MTO) waarin we minimaal een cijfer 8.0 wilde scoren, uiteindelijke resultaat van dit doel was een cijfer 8,04 met een deelnemerspercentage van 84%. Voor jaargang 2021 meten we voorts het verloop percentage van maximaal 10%, van onze medewerkers die de organisatie verlaten.

2.1.3 Gezondheid en veiligheid

Voor het welzijn van onze medewerkers vinden wij een proactieve aanpak cruciaal. Het nemen van de noodzakelijke maatregelen om ziekte te voorkomen, is hierbij vanzelfsprekend. We nemen ook gericht actie op het gezonder maken en houden van onze medewerkers. Denk daarbij aan het faciliteren van fittesten, gezondheidsonderzoeken en het aanbieden van gerichte ondersteuning op dit vlak via het ACES Direct FIT programma te denken valt aan het organiseren van een sportprogramma of het fietsplan.

Voor de indicator gezondheid en veiligheid stellen we onszelf vier doelstellingen over:

- Verzuimpercentage (doelstelling o.b.v. gem. per jaar)
- % medewerkers dat gebruik heeft gemaakt van fietsplan
- % van het totaal aantal medewerkers dat deelneemt aan bedrijfsactiviteiten (FIT en regulier) per jaar. **Nieuw doel per 2021.**
- Aantal gegeven massages (thema welzijn en gezondheid - stress reducerende maatregelen)

In 2020 hadden we als doel een maximaal verzuimpercentage van 2% te behalen, uiteindelijke resultaat is een verzuimpercentage van 1,57% van in totaal 25

ziekmeldingen. Verder heeft 5% van onze medewerkers gebruik gemaakt van het fietsplan, het gestelde doel van 7% is daarbij niet gehaald. Verder zijn er - in het kader van thema welzijn, gezondheid en stress reducerende maatregelen - maar veertien van de beoogde 100 massages gegeven, het doel is daarbij niet behaald. Redenen hiervoor zijn de COVID-19 maatregelen die wij vanuit onze organisatie hebben genomen. In het kader van deze thema's zijn verder digitale initiatieven ontstaan zoals online yoga sessies of een zit-loze thuiswerkdag.

2.1.4 Opleiding en onderwijs

Wij stimuleren de ontplooiing, ontwikkeling en inzetbaarheid van onze medewerkers. Wij vinden dat hierbij niet de functie leidend is, maar het potentieel van de medewerker. We besteden daarom veel aandacht aan het ontwikkelen van talent en bieden onder andere opleidingen, trainingen en doorgroeimogelijkheden.

Per 2021 meten we het percentage aantal van medewerkers dat een persoonlijk ontwikkelplan (POP) heeft. Over jaargang 2020 kunnen we hierdoor geen uitspraken doen.

2.1.5 Diversiteit en kansen

We bieden gelijke kansen aan alle medewerkers. We maken geen onderscheid op basis van etnische afkomst, huidskleur, godsdienst, nationaliteit, sekse, leeftijd, handicap, burgerlijke staat, seksuele voorkeur of enige andere persoonlijke eigenschap die wettelijk is beschermd. We bieden niet alleen gelijke kansen maar juichen diversiteit juist toe. Als er naar de doelstelling gekeken wordt zal de keuze bij gelijke kansen vallen op een vrouwelijk persoon. Het gemiddelde aantal dienstjaren stijgt door het vasthouden van medewerkers. Dit willen we bereiken door ze voldoende kansen te geven zich te ontwikkelen. Dit percentage wordt gemeten op basis van het aantal vrouwelijke medewerkers ten opzichte van het totale aantal medewerkers.

We hebben onszelf het doel gesteld om 25% vrouwelijke medewerkers in dienst te hebben ten opzichte van het totale aantal medewerkers, aan het einde van jaargang 2020 was dit percentage 26,7% en hebben daarmee ons doel behaald.

2.1.6 Flexibele arbeidskrachten

Bij rekrutering van nieuwe medewerkers zoeken we niet naar flexibele arbeidskrachten. Maximaal twee stagiaires per jaar krijgen na hun stageperiode een oproepcontract aangeboden. We willen verder niet meewerken aan constructies van schijnzelfstandigheid. We meten hierbij het maximaal aantal van twee medewerkers die een flexibel of oproepcontract aangeboden heeft gekregen.

In 2020 hebben we één stagiaire in de zomerperiode een oproepcontract aangeboden, het doel van maximaal twee oproepcontracten in 2020 is hiermee behaald.

2.2 Mensenrechten (kernthema III)

2.2.1 Strategie en beleid

De verwachting dat iedere individuele medewerker een actieve persoonlijke bijdrage levert aan het succes van de organisatie, vergt een duidelijke communicatie over de doelstellingen. We betrekken onze medewerkers actief in de gekozen strategische koers. We streven naar continue aandacht voor tijdige communicatie, dit doen we door middel van maandelijkse sessies. We meten hierbij het aantal evaluatiemomenten van de opgestelde businessplannen, per team zijn dit er jaarlijks minimaal drie.

Ook categoriseert ACES Direct haar partners en leveranciers. Zo zijn er strategische partners die bijdragen aan de continuïteit, die niet te vervangen zijn en waarmee men een lange termijn relatie aangaat. Deze worden onderverdeeld in bijvoorbeeld de gouden en platinum categorie. De criteria waar deze partners aan moeten voldoen om hun status te behouden wordt beschreven in het leveranciersbeleid. We motiveren al deze partners om onze gedragscode te ondertekenen.

Elk team heeft in 2020 drie keer haar businessplan herzien in het kader van de PDCA-cyclus, het doel van minimaal drie evaluatiemomenten per jaar is hiermee behaald.

2.2.2 Gelijke behandeling

Discriminatie mag absoluut niet aanwezig zijn, daarom wordt dit onderwerp zeer serieus genomen. Intern wordt in de gedragscode aandacht besteed aan dit onderwerp. Mocht toch sprake zijn van discriminatie op de werkvloer dan is er mogelijkheid om dit te melden bij de vertrouwenspersoon. Eventuele sancties bij discriminatie kunnen variëren van een gesprek tot ontslag.

In 2020 zijn geen waarschuwingen over ongelijke behandelingen ontvangen door de inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

2.2.3 Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen

Binnen ACES Direct in een Gemeenteraad (OR) actief om de belangen en de betrokkenheid van de directie en de medewerkers te behartigen.

Als gevolg van de ontvangen feedback uit het medewerker tevredenheid onderzoek (MTO) blijkt dat medewerkers tevreden zijn over de Gemeenteraad. Verder hebben we in 2020 twee nieuwe doelen gesteld, namelijk het aantal intern ontvangen klachten over ongewenst gedrag en het percentage aantal ingestuurde instemmingsaanvragen die de GR akkoord heeft bevonden. We meten deze nieuwe doelen pas sinds 2021 en kunnen hierdoor over jaargang 2020 geen uitspraken doen.

2.2.4 Gedwongen en verplichte arbeid

Gedwongen en verplichte arbeid past niet bij ACES Direct en de Nederlandse arbeidscultuur. Dit onderwerp is daarom ook opgenomen in de gedragscode voor medewerkers en strategische partners. Door ondertekening verklaart de verkrijger dat het zich houdt aan de door ACES Direct gestelde eisen. ACES Direct heeft de wet- en regelgeving geïnventariseerd en handelt uitsluitend in overeenstemming daarmee. Gemeten wordt het aantal ontvangen waarschuwingen die door inspectie SZW worden opgelegd.

In 2020 hebben we geen waarschuwing van genoemde instanties ontvangen, het doel voor 2020 is hiermee behaald.

2.3 Eerlijk zaken doen (kernthema IV)

2.3.1 Effecten op de samenleving

Wanneer een boete of waarschuwing van de gemeente, ACM of politie wordt ontvangen zal dit worden vastgelegd. In geval van een waarschuwing of sanctie wordt bekeken of een correctieve actie noodzakelijk is om deze waarschuwingen in de toekomst te voorkomen. Dit wordt vastgelegd op een verbeternotitie, zodat de kwaliteitsmanager goed overzicht kan houden.

In 2020 hebben we geen boete of waarschuwingen van genoemde instanties ontvangen, het doel voor 2020 is hiermee behaald.

2.3.2 Corruptie

ACES Direct heeft een beleid en procedure over corruptie vastgelegd in haar Medewerker handboek en Gedragscode. De ACES Direct manier van werken zoals is vastgelegd, is het fundament van ons succes. Daarom is het belangrijk dat we niet alleen zelf werken op deze eigen manier; maar ook dat we elkaar kunnen aanspreken als dit een keer niet het geval is. Het niet naleven van de gedragscode is beslist niet vrijblijvend en heeft dan ook gevolgen. Aan de hand van een 'oei-foei-doei' principe - welke door team HRM geregistreerd worden - wordt de corruptie gemeten.

In 2020 hebben we geen meldingen over corruptie van medewerkers of partners ontvangen, het doel voor 2020 is hiermee behaald.

2.3.3 Concurrentiebelemmerend gedrag

ACES Direct heeft een beleid en procedure over Concurrentiebelemmerend gedrag vastgelegd in haar Medewerker handboek en Gedragscode. Wanneer een boete of waarschuwing van met betrekking tot concurrentiebelemmerend gedrag van reclamecodecommissie of ACM wordt ontvangen zal dit worden vastgelegd. In geval van een waarschuwing of sanctie wordt bekeken of een correctieve actie noodzakelijk is om deze waarschuwingen in de toekomst te voorkomen.

In 2020 hebben we geen meldingen over concurrentiebelemmerend gedrag ontvangen, het doel voor 2020 is hiermee behaald.

2.4 Consumenten aangelegenheden (kernthema V)

2.4.1 Productinformatie

ACES Direct draagt zorg voor een juiste informatievoorziening vanuit de website en vanuit het personeel. Het personeel volgt trainingen en cursussen om up-to-date zijn te blijven met informatie over producten en diensten. We meten daarbij het percentage van het totale aantal geretourneerde producten die door een verkeerd advies vanuit onze organisatie, distributeur of fabrikant zijn geretourneerd ten opzichte van het totale aantal verkochte producten.

In 2020 hebben we 0,08% producten retour ontvangen die vanuit een verkeerd advies zijn besteld, het doel voor 2020 was een maximum van 0,80% waardoor deze doelstelling ruimschoots is behaald.

2.4.2 Marketing en communicatie

In het marketingplan wordt het beleid met betrekking tot de communicatie weergegeven. Gemeten wordt het aantal waarschuwingen die door reclamecodecommissie of ACM worden opgelegd.

In 2020 hebben we geen meldingen vanuit genoemde instanties ontvangen over onze marketing en communicatie uitingen, het doel voor 2020 is hiermee behaald.

2.4.3 Privacy van klanten

ACES Direct gaat op een verantwoordelijke manier om met de gegevens van haar klanten. Hierbij wordt een streng privacy beleid gehanteerd welke periodiek wordt getoetst door een externe instantie. Wij gebruiken de gegevens uitsluitend om het winkelen voor IT-producten voor klanten zo makkelijk en persoonlijk mogelijk te maken. ACES Direct verkoopt de persoonlijke gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend aan derden ter beschikking stellen die zijn betrokken bij het uitvoeren van klanten orders.

Intern wordt ervoor gezorgd dat niet iedere medewerker geautoriseerd is om (alle) gegevens van klanten in te zien. Alle AVG-gerelateerde uitdagingen of klachten worden geregistreerd in een systeem, de AVG-werkgroep zorgt voor een adequate afhandeling. We meten deze indicator aan de hand van het aantal datalekken welke bevestigd worden door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

In 2020 hebben we geen officieel bevestigde datalekken vanuit de AP ontvangen, het doel voor 2020 is hiermee behaald.

3 Planet

ACES Direct streeft naar het continu verbeteren van haar prestaties op het gebied van CO₂-uitstoot. Periodiek laten we door een onafhankelijke instantie ons CO₂-verbruik in kaart brengen en ons adviseren over stappen die genomen kunnen worden voor het terugdringen van de uitstoot. De CO₂-Prestatieladder is een instrument dat ons helpt bij het reduceren van CO₂-uitstoot.

3.1 Circulaire economie en klimaatverandering (kernthema VI)

3.1.1 Grondstoffen

De afgelopen jaren heeft ACES Direct zich ingezet om het aantal digitale facturen dat aan klanten wordt verstuurd in kaart te brengen en drastisch terug te brengen. Deze metingen vinden periodiek plaats, daarbij worden klanten actief benaderd om hun facturen digitaal te ontvangen. Ook willen we ons eigen papierverbruik terugdringen, we archiveren onze facturen niet meer gericht maar worden digitaal gearchiveerd. Ook hebben we voor alle medewerkers maar één printer in onze kantoorhuisvesting The Village en staat de printer automatisch ingesteld in zwart-wit dubbelzijdig printen.

In 2020 was het doel om maximaal 18.000 print afdrukken te maken, door COVID-19 en thuiswerken zijn er 2.100 print afdrukken gemaakt. Het doel is hiermee behaald.

3.1.2 Energie

ACES Direct streeft naar het continu verbeteren van haar prestaties op het gebied van CO₂-uitstoot. Periodiek laten we door een onafhankelijke instantie ons CO₂-verbruik in kaart brengen en ons adviseren over stappen die genomen kunnen worden voor het terugdringen van de uitstoot. De CO₂-Prestatieladder is een instrument dat ons helpt bij het reduceren van CO₂-uitstoot.

De beoogde doelstellingen over reductie van onze CO₂-uitstoot worden elk half jaar op onze website nader toegelicht, klik [hier](#) voor meer informatie.

3.1.3 Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen

We zijn bezig ons afval zo goed mogelijk te scheiden. Op dit moment wordt op alle locaties al papier apart verzameld en opgehaald. In de toekomst willen we meer afvalscheiding realiseren door het gebruik van speciale afvalbakken (voor aan het bureau) waarin meerdere categorieën afval kunnen worden gegooid. Doelstelling is om minimaal op 7 soorten afval te scheiden (papier, plastics, GFT, toners, glas, textiel en overig afval). Het afval wordt ook gecompenseerd met het planten van bomen.

De beoogde doelstellingen over reductie van onze CO₂-uitstoot, afvalwater en afvalstoffen worden elk half jaar op onze website nader toegelicht, klik [hier](#) voor meer informatie.

3.1.4 Transport

In het bestand “overzicht leaseauto’s” wordt de samenstelling van het wagenpark bijgehouden. Zodra de samenstelling van het wagenpark wijzigt zal dit worden bijgewerkt in het bestand. Bij de nieuwe auto’s zal erop worden toegezien dat het maximale energielabel A-B is en gaan we elektrisch rijden promoten via Athlon Flex. We meten het aantal auto’s uit het wagenpark die minimaal voldoen aan energie label A-B.

De beoogde doelstellingen over reductie van ons wagenpark worden elk half jaar op onze website nader toegelicht, klik [hier](#) voor meer informatie.

4 Profit/ Prosperity

ACES Direct is zich zeer bewust van de omgeving waarin we leven en werken en is daarin ook sociaal betrokken. De sociale betrokkenheid vertaalt zich onder andere in een intensieve samenwerking met Villa Pardoës en sponsoring van verschillende goede doelen.

4.1 Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving (kernthema VII)

4.1.1 Directie economische waarden die zijn gegeneerd en gedistribueerd

Onze jaarcijfers worden jaarlijks gedeponereerd bij de betreffende instanties conform de geldende wet- en regelgevingen. Tevens willen we zo open en transparant mogelijk communiceren naar onze medewerkers, dit in de vorm van maandelijkse financiële rapportages betreffende;

- Inkomsten
- Operationele kosten
- Personeelsvergoedingen
- Donaties en overige maatschappelijke investeringen
- Ingehouden winst en betalingen aan kapitaalverstrekkers en overheden

Doelstelling hiervoor is het maximale aantal werkdagen waarbinnen onze medewerkers zicht hebben in deze financiële maandrapportage.

In 2020 hebben we het doel over de doorlooptijd van deze financiële maandrapportage gesteld op maximaal zeven werkdagen, het doel voor 2020 is hiermee behaald.

4.1.2 Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap

We dragen graag bij aan initiatieven die passen bij onze eigen organisatie en identiteit. We kiezen daarom ook voor sponsorprojecten waarmee wordt bevestigd dat we een maatschappelijk betrokken, toonaangevend en innoverend bedrijf zijn. Het motto van ACES Direct voor sponsoring is “kinderen zijn de toekomst”. De volgende activiteiten van ACES Direct vallen onder de bijdrage aan de lokale economie en bedrijvigheid:

- Medewerkers (stagiaires en startersbeurs)
- Goederen en diensten (Villa Pardoës, Contour de Twern, Stichting Leergeld, Willem II, MVO Budget (inhuren adviseurs), Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (SKAO) en Stichting CO2 Neutraal)

We staan altijd open voor suggesties van onze medewerkers en de gemeenschap voor activiteiten, het sponsorbeleid wordt [hier](#) nader toegelicht. We meten hierbij onze maatschappelijke bijdrage per jaar in het percentage van de marge.

Ook ondanks de onzekere Corona-tijden heeft ACES Direct in 2020 een bedrag van €18.285,- uitgegeven aan diverse initiatieven die een positieve bijdrage hebben geleverd, het doel is hiermee behaald.

4.1.3 Bijdrage aan het economische systeem

ACES Direct draagt graag bij aan het economische systeem, dit door het beschikbaar stellen van haar infrastructuur aan de omgeving of het algemeen nut. We meten hierbij jaarlijks het aantal sponsorinitiatieven waarin ACES Direct heeft deelgenomen om een bijdrage te leveren aan het economische systeem.

In 2020 hebben we een bijdrage geleverd door acht sponsorinitiatieven te steunen, het doel voor het leveren van een bijdrage aan vier sponsorinitiatieven is hiermee behaald.

5 Doelstellingen en behaalde resultaten

Figuur 5-1 presenteert onze reeds gerealiseerde doelstellingen over 2020 en presenteert de toekomstige doelstellingen voor 2021 en 2022.

Thema	Thema indicator	KPI	Doelen				Behaald in 2020	
			2019	2020	2021	2022		
Behoorlijk bestuur	1. Behoorlijk bestuur	Aantal ontvangen klachten overtredingen onbehoorlijk bestuur		0	0		0	
Goed werkgeverschap	2. Werkgelegenheid	Doorlooptijd vacatures in weken			10	8		
		% medewerkers met vaste contracten (vast dienstverband t.o.v. jaarcontracten nieuwe medewerkers)	80%	80%	80%	80%	83,30%	
	3. Verhouding tussen werkgever en werknemer	% verloop			10%	9%		
	4. Gezondheid en veiligheid		Verzuimpercentage (doelstelling obv gem. per jaar)	2%	2%	2%	2%	1,57%
			% medewerkers dat gebruik heeft gemaakt van fietsplan	5%	7%	8%	8%	5%
			% van het totaal aantal medewerkers dat deelneemt aan bedrijfsactiviteiten (FIT en regulier) per jaar.			70%	75%	
			Aantal gegeven massages (thema welzijn en gezondheid - stress reducerende maatregelen)	100	100	100	100	14
	5. Opleiding en onderwijs	% medewerkers dat persoonlijk ontwikkelplan heeft			75%	80%		
6. Diversiteit en kansen	% vrouwelijke medewerkers ten opzichte van mannelijke medewerkers	20%	25%	27%	30%	26,7%		
Mensenrechten	7. Flexibele arbeidskrachten	Maximaal aantal werknemers die een flexibel of oproepcontract aangeboden heeft gekregen	2	2	2	2	1	
	8. Strategie en beleid	Evaluatiemomenten businessplannen			3	3	3	
		% officieel ingekocht (bij strategische partners die bekend zijn met het beleid)	70%	75%	80%	85%	76%	
	9. Gelijke behandeling	Aantal ontvangen waarschuwingen door inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	0	0	0	0	0	
Eerlijk zaken doen	10. Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen	Aantal intern ontvangen klachten inzake ongewenst gedrag	0	0	0	0	0	
		% aantal ingestuurde instemmingsaanvragen die de GR akkoord heeft bevonden			50%	75%		
	12. Gedwongen en verplichte arbeid	Aantal ontvangen waarschuwingen door inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW)	0	0	0	0	0	
	15. Effecten op de samenleving	Aantal ontvangen waarschuwingen door Autoriteit Consument en Markt (ACM), politie en gemeente	0	0	0	0	0	
Consumenten aangelegenheden	16. Corruptie	Aantal ontvangen meldingen over corruptie	0	0	0	0	0	
	18. Concurrentiebelemmerend gedrag	Aantal ontvangen waarschuwingen door Reclame Code commissie en Autoriteit Consument en Markt (ACM)	0	0	0	0	0	
	20. Productinformatie	Aantal producten die retouren komen door verkeerd advies AD/distributeur in % t.o.v. het aantal verkochte producten	1%	0,8%	0,7%	0,5%	0,08%	
	21. Marketing en communicatie	Aantal ontvangen waarschuwingen door Reclame Code commissie en Autoriteit Consument en Markt (ACM)	0	0	0	0	0	
Circulaire economie en klimaatverandering	22. Privacy van klanten	Aantal datalekken bevestigd door Autoriteit Persoonsgegevens (AP)	0	0	0	0	0	
	23. Grondstoffen	Aantal gemaakte print afdrukken	20.000	18.000	16.000	14.000	2.100	
		24. Energie	Verbruik in M3 inzake elektra					
	27. Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen	Verbruik in KWH gerelateerd aan elektra	Zie CO2 prestatieladder doelstellingen.					
		28. Transport	Verbruik in M3 inzake gas					
	29. Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd	CO2 uitstoot leaseauto's	150	120	100	50		
Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving	30. Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap	Aantal werkdagen waarbinnen iedereen inzicht heeft in de maandrapportage	7	7	7	7	5	
	31. Bijdrage aan het economische systeem	Maatschappelijke bijdrage per jaar (in % van de marge)	0,2%	0,3%	0,4%	0,5%	0,34	
		Aantal sponsor initiatieven	3	4	5	5	8	

Nieuwe KPI die op dat moment nog niet werd gemeten of waarbij de doelen elders staan geformuleerd.

Figuur 5-1 Behaalde resultaten 2020 en toekomstige doelstellingen.