

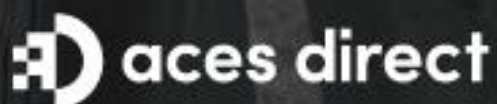


MVO Jaarverslag 2021

Aces Direct B.V.

Rosa Castellanosstraat 1
5032 MG Tilburg

t. 013 762 19 00 | e. info@acesdirect.nl
KvK 18046060 | BTW nr. NL812079899B01



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	5
1.1 Behoorlijk bestuur (kernthema I).....	5
2. People	6
2.1 Goed werkgeverschap (kernthema II)	6
2.2 Mensenrechten (kernthema III).....	8
2.3 Eerlijk zaken doen (kernthema IV)	9
2.4 Consumenten aangelegenheden (kernthema V).....	10
3. Planet	11
3.1 Circulaire economie en klimaatverandering (kernthema VI)	11
4. Profit/ Prosperity	13
4.1 Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving (kernthema VII)	13

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

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	5
1.1 Behoorlijk bestuur (kernthema I).....	5
2. People	6
2.1 Goed werkgeverschap (kernthema II)	6
<i>Werkgelegenheid.....</i>	6
<i>Verhouding tussen werkgever en werknemer</i>	6
<i>Gezondheid en veiligheid.....</i>	6
<i>Opleiding en onderwijs.....</i>	7
<i>Diversiteit en kansen</i>	7
<i>Flexibele arbeidskrachten</i>	7
2.2 Mensenrechten (kernthema III).....	8
<i>Strategie en beleid.....</i>	8
<i>Gelijke behandeling.....</i>	8
<i>Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen.....</i>	8
<i>Gedwongen en verplichte arbeid</i>	8
2.3 Eerlijk zaken doen (kernthema IV)	9
<i>Effecten op de samenleving</i>	9
<i>Corruptie.....</i>	9
<i>Concurrentiebelemmerend gedrag.....</i>	9
2.4 Consumenten aangelegenheden (kernthema V).....	10
<i>Productinformatie</i>	10
<i>Marketing en communicatie.....</i>	10
<i>Privacy van klanten.....</i>	10
3. Planet.....	11
3.1 Circulaire economie en klimaatverandering (kernthema VI)	11
<i>Grondstoffen.....</i>	11
<i>Energie</i>	11
<i>Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen.....</i>	11
<i>Transport.....</i>	11
4. Profit/ Prosperity.....	13
4.1 Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving (kernthema VII)	13
<i>Directie economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd</i>	13
<i>Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap</i>	13
<i>Bijdrage aan het economische systeem.....</i>	14

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 2021 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)

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 met hen aan te gaan. Over de indicator voor werkgelegenheid meten we de doorlooptijd van vacatures en het percentage medewerkers met vaste contracten.

In 2021 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 88,5%. De gemiddelde doorlooptijd van vacatures in weken voor jaargang 2021 was maximaal 10 weken, het uiteindelijke resultaat is een gemiddelde doorlooptijd van 6,2 weken.

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 worden. Hierbij onderkennen we het belang van een managementstijl gericht op een open communicatie met aandacht voor onze medewerkers.

Om de verhouding tussen werkgever en werknemer te meten, monitoren we het aantal medewerkers die onze organisatie verlaten. Het beoogde doel voor 2021 was een maximaal verloop percentage van 10%, er is uiteindelijk een maximaal verloop percentage van 3,3% behaald.

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.
- Aantal gegeven massages (thema welzijn en gezondheid – stress reducerende maatregelen)

In 2021 hadden we als doel een maximaal verzuimpercentage van 2% te behalen, uiteindelijke resultaat is een verzuimpercentage van 0,8% van in totaal 26 ziekmeldingen. Verder heeft 3,3% van onze medewerkers gebruik gemaakt van het fietsplan, het gestelde doel van 8% is daarbij niet gehaald. Verder zijn er – in het kader van thema welzijn, gezondheid en stress reducerende maatregelen – geen 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.

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.

Het doel voor jaargang 2021 was dat 75% van onze medewerker een persoonlijk ontwikkelplan (POP) had, uiteindelijk is een percentage van 92% behaald.

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 27% vrouwelijke medewerkers in dienst te hebben ten opzichte van het totale aantal medewerkers, aan het einde van jaargang 2021 was dit percentage 26,3% en hebben daarmee ons doel net niet behaald.

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 2021 hebben we één stagiaire in de zomerperiode een oproepcontract aangeboden, het doel van maximaal twee oproepcontracten in 2021 is hiermee behaald.

2.2 Mensenrechten (kernthema III)

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 2021 drie keer haar businessplan herzien in het kader van de PDCA-cyclus, het doel van minimaal drie evaluatiemomenten per jaar is hiermee behaald.

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 2021 zijn geen waarschuwingen over ongelijke behandelingen ontvangen door de inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).

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. We meten het aantal intern ontvangen klachten over ongewenst gedrag en het percentage aantal ingestuurde instemmingsaanvragen die de GR akkoord heeft bevonden.

In 2021 zijn er intern geen klachten inzake ongewenst gedrag ontvangen. Verder zijn 27 van de 28 instemmingsaanvragen akkoord bevonden.

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 2021 hebben we geen waarschuwing van genoemde instanties ontvangen, het doel voor 2021 is hiermee behaald.

2.3 Eerlijk zaken doen (kernthema IV)

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 2021 hebben we geen boete of waarschuwingen van genoemde instanties ontvangen, het doel voor 2021 is hiermee behaald.

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 2021 hebben we geen meldingen over corruptie van medewerkers of partners ontvangen, het doel voor 2021 is hiermee behaald.

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 2021 hebben we geen meldingen over concurrentiebelemmerend gedrag ontvangen, het doel voor 2021 is hiermee behaald.

2.4 Consumenten aangelegenheden (kernthema V)

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 2021 hebben we 0,48% producten retour ontvangen die vanuit een verkeerd advies zijn besteld, het doel voor 2021 was een maximum van 0,70% waardoor deze doelstelling ruimschoots is behaald.

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 2021 hebben we geen meldingen vanuit genoemde instanties ontvangen over onze marketing en communicatie uitingen, het doel voor 2021 is hiermee behaald.

Privacy van klanten

Aces Direct heeft een solide informatiebeveiligingsbeleid en is ISO 27001 gecertificeerd. Zodat jij als klant en organisatie verzekerd bent van een betrouwbare IT Business Partner die veilig omgaat met jouw data. 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 2021 hebben we geen officieel bevestigde datalekken vanuit de AP ontvangen, het doel voor 2021 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 laten we ons adviseren over stappen die genomen kunnen worden voor het verder 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)

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 plaatst, 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 2021 was het doel om maximaal 16.000 print afdrukken te maken, door COVID-19 en thuiswerken zijn er 2.500 print afdrukken gemaakt. Het doel is hiermee behaald.

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.

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.

Transport

In het document "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 Pardoes en sponsoring van verschillende goede doelen.

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

Directie economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd

Onze jaarcijfers worden jaarlijks gedeponneerd 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 maandelijks 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 2021 hebben we het doel over de doorlooptijd van deze financiële maandrapportage gesteld op maximaal vijf werkdagen, dit doel is in 2021 behaald.

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 Pardoes, Contour de Twern, Sterk huis 'Maatjestrage', Stichting MVI, 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 2021 een bedrag van €22.089,- uitgegeven aan diverse initiatieven die een positieve bijdrage hebben geleverd, het doel is hiermee behaald.

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 2021 hebben we een bijdrage geleverd door tien sponsorinitiatieven te steunen, het doel is hiermee behaald.