

### Klant- en medewerkerstevredenheid

Per 2019 zijn we met een nieuwe methodiek voor de meting van medewerkerstevredenheid via GreenZoom gestart. Daarbij wordt frequent (bv maandelijks), maximaal 2 minuten per keer en via mobiel of website aan medewerkers gevraagd hun respons te geven. Dit op het gebied van de organisatie, werk specifieke of actuele ontwikkelingen, waarbij minder maar gerichte vragen worden uitgezet. Dit met het doel relevante en gerichte informatie te vergaren waarop we sneller kunnen inspelen op de situatie rondom de tevredenheid van medewerkers en klanten.

### RI&E

Op basis van artikel 5 van de Arbowet is Accres verplicht om van elke locatie te allen tijde over een actuele RI&E te beschikken, welke is getoetst door een gecertificeerde Arbo kerndeskundige of arbodienst. Het niet kunnen tonen van een actuele schriftelijke RI&E en plan van aanpak aan de inspectie SZW kan leiden tot hoge boetes. Op basis van wijzigingen in arbeidsomstandigheden, technologische ontwikkelingen, wijziging van de bedrijfsprocessen en ondernomen acties op basis van het plan van aanpak kan het noodzakelijk zijn om de RI&E opnieuw uit te voeren. In 2019 zijn de actiepunten uit de RI&E gemonitord door de afdeling HR & Kwaliteit. Ieder halfjaar wordt er middels de kwaliteitsrapportage gerapporteerd aan het managementteam en de OR. In 2021 dient het grootste deel van de RI&E's (uit 2016) opnieuw uitgevoerd te worden.

### Kwaliteit

Accres hecht waarde aan het waarborgen van de kwaliteit van haar dienstverlening en het verbeteren van haar klantgerichtheid, als basis hanteren we hiervoor het INK-model. Het kwaliteitssysteem draagt bij aan het continu verbeteren binnen de organisatie en zorgt ervoor dat de processen die hierop van invloed zijn op professionele wijze worden beheerst op basis van de plan do check act cirkel.

In 2019 zijn we overgegaan op de nieuwe KMS-software, is ook het ondernemingsplan geactualiseerd en is er een risicokader vastgesteld en opgenomen in het KMS. Hiernaast zijn de belangrijkste processen geïnventariseerd om de hoeveelheid van processen in het systeem terug te dringen. Dit met gevolg dat we nog in een omslag periode zitten.

De inrichting van de software wordt opnieuw onder de loep genomen omdat dit niet meer past bij alle veranderingen en onze eisen.

### Klachten en ongevallen

De nieuwe software wordt niet als laagdrempelig ervaren. Vooral het direct analyseren en acties uitzetten na elke klacht met oorzaakanalyse methode gebaseerd op 'het visgraatdiagram' kost te veel tijd. Dit is opgezet omdat naar aanleiding van de externe ISO-audit er een gedegen oorzaakanalyse bij de klachtenregistratie ontbrak. Helaas leidt dit tot het minder registreren van klachten. Per locatie worden ongevallen geregistreerd. De registraties worden in de werkoverleggen besproken en twee keer per jaar gerapporteerd aan directie. Er hebben zich in 2019 geen ongevallen voorgedaan die vallen onder de meldingsplicht van de inspectie SZW.

### Vertrouwenspersoon

Werkgevers zijn conform de Arbowet verplicht om medewerkers te beschermen tegen psychosociale belasting. Sinds 1 juli 2014 maakt Accres gebruik van zowel een interne als externe vertrouwenspersoon. Op deze wijze hebben medewerkers de keuze tussen een man of een vrouw en kunnen ze kiezen tussen een interne deskundige (collega) of een externe deskundige.

Het aantal keren dat er in 2019 door een medewerker contact is geweest met de vertrouwenspersonen is 7.

## CORPORATE GOVERNANCE BIJ ACCRES

Accres hecht waarde aan een goed ondernemingsbestuur, adequaat toezicht, duurzaam ondernemen en transparante verantwoording naar alle stakeholders. Dit past bij de maatschappelijke functie die Accres heeft bij het uitvoeren van haar taken. Daarom past Accres de beginselen van de Nederlandse Corporate Governance Code vrijwillig toe.

### Besloten vennootschap

Accres Apeldoorn B.V. is een besloten vennootschap volgens Nederlands recht. De vennootschap wordt bestuurd door de Directie. De directie legt over de uitoefening van haar taken verantwoording af aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. De aandelen van Accres Apeldoorn B.V. zijn voor 99% in handen van Accres Holding B.V. en 1% in handen van de gemeente Apeldoorn en niet aan de beurs genoteerd. De vennootschap is verplicht minimaal 80% van haar activiteiten te verrichten voor de gemeente Apeldoorn en/of andere door de gemeente Apeldoorn gecontroleerde rechtspersonen.

### Directie

De Directie is belast met het dagelijks bestuur en verantwoordelijk voor de strategie, de vaststelling en realisatie van de doelstellingen, de resultaatontwikkeling en voor de relevante maatschappelijke aspecten van ondernemen. De Directie is ook verantwoordelijk voor de kwaliteit en de volledigheid van de gepubliceerde financiële verslagen, de risicobeheersing en de controlemechanismen, de naleving van wet- en regelgeving en de financiering van Accres.

De benoeming van de Directie vindt plaats door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. De Directie bestond in 2019 uit Accres Holding B.V. Het bezoldigingsbeleid van de Directie wordt vastgesteld door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

### Algemene Vergadering van Aandeelhouders

De aandelen van Accres Apeldoorn B.V. zijn in handen van Accres Holding B.V. en de gemeente Apeldoorn. De aandeelhouders van Accres oefent haar rechten uit via de jaarlijkse en de buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders. Tijdens de jaarlijkse Algemene Vergadering van Aandeelhouders worden - indien van toepassing - in het kader van de corporate governance de volgende onderwerpen behandeld:

Verslag van de directie omtrent de zaken van de vennootschap in het afgelopen boekjaar en het gevoerde bestuur, vaststelling van de jaarrekening, bestemming van de winst respectievelijk vaststelling van de wijze waarop een geleden verlies zal worden gedelgd, kwijting van de directie en voorzien in eventuele vacatures.

Daarnaast keurt de Vergadering van Aandeelhouders besluiten van de directie goed over vestigen, wijzigen en/of afstand doen van beperkte rechten op goederen, verlenen van gelden groter dan € 2.500, uitoefenen van stemrecht op aandelen in een groepsmaatschappij, aanschaf van vaste activa en doen van investeringen boven € 250.000, aangeven van faillissement en aanvragen van surséance van betaling en beëindiging van de dienstbetrekking of ingrijpend wijzigen van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal medewerkers.

De gemeente Apeldoorn beslist als enige aandeelhouder over het verkrijgen, vervreemden en bezwaren van registergoederen, het aangaan van geldleningen en kredietovereenkomsten groter dan € 1 miljoen, deelnemen in andere ondernemingen, het uitbreiden, overdragen of sluiten van (één deel) van de zaken, verbinden van de Vennootschap voor schulden van anderen, vaststellen en/of wijzigen van een voortschrijdend (strategisch) meerjarenplan en jaarplan, vaststellen en/of wijzigen van een voortschrijdend (strategisch) meerjarenplan en jaarplan, alsmede een meerjarenbegroting en jaarbegroting en vaststellen van een directiereglement, uitgifte en overdracht van aandelen en wijziging van de statuten.

Als de Directie dat nodig vindt, kunnen extra vergaderingen worden gehouden. De agenda van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt vastgesteld door de Directie. Ook de aandeelhouders kunnen vergaderingen bijeenroepen en/of onderwerpen op de agenda plaatsen. De mogelijkheden hiervoor zijn vastgelegd in de wet en de statuten.

#### **Externe accountant**

De externe accountant van Accres Apeldoorn B.V. is Mazars gevestigd te Apeldoorn. De externe accountant wordt benoemd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op een niet bindende voordracht van de Raad van Commissarissen van Accres Holding B.V. De Raad van Commissarissen wint hiervoor het advies in van de Directie. De Raad van Commissarissen van Accres Holding B.V. evalueert regelmatig het functioneren van de externe accountant van Accres Apeldoorn B.V., na daarover advies te hebben aangevraagd van de directie.

De accountant controleert de enkelvoudige jaarrekening van Accres Apeldoorn B.V. en geeft een controleverklaring af.

## RISICOMANAGEMENT BIJ ACCRES

Accres is door haar maatschappelijke functie en met haar ondernemende bedrijfsvoering blootgesteld aan strategische, operationele, financiële en compliance risico's.

Als randvoorwaarde voor adequaat bestuur is een goed systeem van risicomanagement vereist, om vast te kunnen stellen of de strategische doelstellingen gerealiseerd kunnen worden binnen het risicoprofiel van de onderneming. Dit als onderdeel van de invulling van de corporate governance vereisten. Een adequaat monitoringssysteem stelt de Directie in staat om de mate waarin de organisatie 'in control' is, vast te stellen. Door een actief monitoringssysteem van risicomanagement, beoogt Accres een hoge mate van bewustzijn ten aanzien van de risicobeheersing te creëren.

### De top risico's met de daarbij getroffen beheersmaatregelen

Risicocategorie	Risico	Beheersmaatregel
Strategisch	Aanpassen dienstverleningsovereenkomsten door de opdrachtgever	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terughoudend zijn met het omzetten van dienstverbanden van 'bepaalde tijd' naar 'onbepaalde tijd';</li> <li>2. Dienstverlening slimmer en waar mogelijk goedkoper uitvoeren;</li> <li>3. Ondersteunende processen maximaal te standaardiseren en vervolgens goed de accommodaties ondersteunen;</li> <li>4. De inzetbaarheid van medewerkers vergroten.</li> </ol>
	Personeel- en indirecte kosten stijgen sneller dan de omzet verhoging	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indexering afspraken met opdrachtgever aanpassen;</li> <li>2. Overheadkosten verlagen;</li> <li>3. Flexibiliteit capaciteit (uren) vergroten;</li> <li>4. Vergroten omdenken.</li> </ol>
Operationeel	Onverwachte bedrijfsonderbrekingen	Voor calamiteiten hebben we bedrijfsnoodplannen en -procedures; onze medewerkers zijn hierin getraind.
	Prijsindexering opdrachten onvoldoende om kostenstijging te dekken	Kostenbeheersing door meer inzicht in de bedrijfsvoering te creëren en kosten meer variabel maken.
	Verkrapping van de arbeidsmarkt	Werving & selectiebeleid en opleidingsbeleid aanpassen aan veranderende eisen aan medewerkers.
Financieel	Accres dient altijd in staat te zijn haar financiële verplichtingen per werkmaatschappij tijdig na te komen	Bewaken liquiditeitspositie en bankconvenanten door middel van periodieke rapportages.
Compliance	Wijzigingen in wet- en regelgeving op Europees, nationaal of lokaal niveau kunnen een negatieve invloed hebben op de activiteiten van Accres of haar contractpartijen	Accres volgt de ontwikkelingen op het gebied van voor haar en haar contractpartijen relevante wet- en regelgeving op de voet en indien nodig worden aanpassingen als gevolg van de gewijzigde wetgeving doorgevoerd.
	BTW-verhoging	De consequentie van de BTW-verhoging kan niet door Accres opgelost worden en blijft hierover in overleg met de gemeente. Er zijn SPUK aanvragen ingediend.

Tabel: Top risico's (potentieel risico > € 100k per gebeurtenis) met de daarbij getroffen beheersmaatregelen