

Naar een energieneutrale, eerlijke, veilige en sociale organisatie

MVO met Visma YouServe

Maart 2025

Om onnodig printen te voorkomen en digitaal lezen van dit document te bevorderen is het opgemaakt in een beeldscherm-formaat

Voorwoord

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is voor Visma YouServe een continu streven naar de juiste balans tussen economische groei, sociale verantwoordelijkheid en het beschermen van het milieu. We bouwen aan een sterke, toekomstbestendige onderneming met tevreden klanten en medewerkers, terwijl we er tegelijkertijd voor zorgen dat we de wereld niet uitputten – nu en voor de generaties na ons. Deze benadering van maatschappelijke verantwoordelijkheid is verweven in al onze activiteiten en onze volledige waardeketen.

Het MVO-beleid van Visma YouServe focust zich op vier pijlers:



Footprint

Samen op weg naar energieneutraal.



Beste werkgever

Gelukkige medewerkers maken het verschil.



Ethiek

Alles voor een open en eerlijke samenwerking.



Privacy

Jouw gegevens maximaal beschermd.

Om de uitdagingen van maatschappelijke verantwoordelijkheid samen aan te pakken, zorgt moederbedrijf Visma voor richtlijnen waar alle bedrijven binnen de Visma Group zich aan houden. Dit borgt de privacy en het ethisch handelen

die wij essentieel vinden. Daarnaast blijft het onze ambitie om werkgeluk naar een hoger niveau te tillen en een 'employer of choice' te zijn.

Voor het realiseren van een duurzamere wereld kijken we zowel intern als bij onze leveranciers naar mogelijkheden om onze footprint verder te verkleinen. We hebben klimaatdoelen opgesteld die richting geven aan onze ambitie om in 2040 energieneutraal te opereren. Met dit MVO-rapport geven we inzicht in onze visie, plannen en resultaten om onze wereld elke dag een beetje beter te maken in alles wat we doen.

Ik ben trots op de vooruitgang die we als organisatie boeken en de verantwoordelijkheid die we samen dragen. In het bijzonder ben ik onder de indruk van de succesvolle inspanningen die zijn geleverd om groene stroom te integreren in ons kantoorpand in Amersfoort. Dit is voor ons weer een belangrijke stap in de richting van verdere verduurzaming van onze activiteiten, en het toont aan hoe we, door samenwerking en toewijding, waardevolle stappen zetten.

Reinier Hendriks
Managing Director Visma YouServe



Inhoudsopgave

De kengetallen	4
MVO bij Visma YouServe	5
Onze wereld	8
Materialiteitsmatrix en stakeholders	10
 Footprint	14
 Beste werkgever	25
 Ethiek	31
 Privacy	36



De kengetallen

668 ton CO₂

Totale netto uitstoot

50,82%

Aantal vrouwen

-0,96%

Salaris vrouw t.o.v. man

1,56 ton CO₂

Totale netto uitstoot per medewerker

49,18%

mannen

0

Gemelde gevallen van discriminatie

99,75%

Uptime systemen, gemiddelde beschikbaarheid
over laatste 12 maanden
(februari 2023 t/m februari 2024)

0%

anders

0

Bedrijfsongelukken

MVO bij Visma YouServe

Net als voor de meeste organisaties is MVO een steeds belangrijker onderdeel binnen de bedrijfsvoering. We zien dat hier in 2024 nog meer aandacht voor is gekomen dan er al was. Mede door de verdere implementatie van de CSRD-richtlijnen, waardoor Visma ambitieuze klimaatdoelstellingen heeft aangescherpt voor de hele groep. Daarnaast blijft de aandacht groeien voor onderwerpen als inclusiviteit, veiligheid en de gender- en loonkloof.

Het eigen MVO-beleid van Visma YouServe krijgt hierdoor steeds meer vorm en we kijken continu waar wij het verschil kunnen en willen maken. De MVO-werkgroep, met vertegenwoordigers vanuit HR, Facilities, Marketing en Communicatie, blijft hierin een belangrijke rol spelen. Daarnaast wordt MVO gedragen vanuit het directieteam, waar in nauwe afstemming is bepaald op welke doelen wij ons richten.

Visma Internationaal

Visma begeleidt de ruim 180 Visma bedrijven in de groep naar een lange termijn MVO-strategie. Er is voor duurzaamheid een nieuwe structuur opgezet die in de loop van 2023 verder is ontwikkeld. Door het instellen van Sustainability Lead-functies op land/regioniveau en een besluitvormingsorgaan, de Sustainability Board, versterkt Visma de samenwerking tussen alle Visma bedrijven in verschillende regio's. In deze structuur heeft ieder Visma bedrijf een eigen MVO-coördinator. Er is regelmatig contact tussen MVO-coördinatoren en de sustainability leads, bijvoorbeeld in de vorm van kwartaaloverleggen en themasessies. Zo optimaliseren we telkens het MVO-beleid, bespreken we onze doelen en resultaten en leren we als Visma bedrijven van elkaar.



Rapportage en CSRD

Net als ieder bedrijf binnen Visma, werkt Visma YouServe met de software SmartTrackers om verschillende metrics vast te leggen op MVO-gebied. Denk aan de CO₂-uitstoot door vervoer, het elektriciteitsverbruik in gebouwen, de aanschaf van IT-hardware en de salarisverschillen tussen mannen en vrouwen. Je vindt het gros van de cijfers uit deze rapportage in het hoofdstuk Footprint van dit rapport.

Per 1 januari 2025 moet Visma voldoen aan de CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Dit betekent dat er Europese richtlijnen zijn voor het werken aan duurzaamheid, die in een nauwkeurig rapportage zijn vastgelegd. Deze duurzaamheidsrapportage staat op hetzelfde niveau als de financiële rapportage. Het doel van de CSRD is dat bedrijven transparant zijn over de impact van hun activiteiten op het milieu en de maatschappij.

Omdat Visma bestaat uit 180+ internationale dochterondernemingen, is het belangrijk dat al deze organisaties rapporteren. Dit geldt dus ook voor Visma YouServe.

De CSRD is uitgewerkt in een uitgebreid pakket aan standaarden: de ESRS. ESRS staat voor European Sustainability Reporting Standards. Hierin is vastgelegd waarover een organisatie precies moet rapporteren. Denk aan klimaatverandering, vervuiling of werkomstandigheden in de waardeketen. Door onze rapportage te verzorgen in SmartTrackers, voldoen wij aan de ESRS.

Beleid

In alle plannen die Visma YouServe maakt, zijn de standaarden vanuit Visma een belangrijke richtlijn.

MVO-beleid

Voor de optimalisatie van het MVO-beleid van Visma YouServe wordt het MVO-beleid van Visma als belangrijke basis meegenomen.

[Lees het MVO-beleid ►](#)

Gedragscode

Elke Visma medewerker dient zich te houden aan de richtlijnen die zijn opgesteld in de Code of Conduct. Hierin staat vastgelegd hoe wij:

- bijdragen aan Visma's verantwoordelijkheid rondom duurzaamheid;
- omgaan met bezittingen van Visma;
- databeveiliging borgen;
- bijdragen aan een veilige en gezonde werkomgeving;
- drugs en alcohol vermijden;
- belangenverstreming voorkomen;
- Visma vertegenwoordigen in het publieke domein;
- ons houden aan de regelgeving in ons land op het gebied van anti-corruptie, witwassen en mededinging.

[Lees meer hierover in het hoofdstuk Ethiek of in de Visma gedragscode ►](#)

Gedragscode leveranciers

Ook leveranciers dienen zich te houden aan de gedragscode van Visma. Hiervoor is een eigen standaard opgesteld, die betrekking heeft op:

- compliance met wet- en regelgeving;
- non-discriminatie en diversiteit;
- eerlijke lonen en gelijk loon voor gelijk werk;
- welzijn en ontwikkeling van werknemers;
- gezondheid & veiligheid;
- mensenrechten.

[Lees de gedragscode voor leveranciers ►](#)

Privacy

Wij zijn ons ervan bewust dat onze klanten en medewerkers vertrouwen in ons stellen. Wij zien het dan ook als onze verantwoordelijkheid om de privacy te beschermen. Daarom handelen wij in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG). Hiertoe is het privacy statement opgesteld door Visma YouServe.

[Lees in onze privacyverklaring welke persoonsgegevens we verzamelen en vastleggen en hoe we deze verwerken ►](#)

Visma Antitrust- en mededingingsbeleid

Dit beleid zorgt ervoor dat onze concurrerende activiteiten in overeenstemming zijn met alle lokale, EU- en internationale wetten.

[Lees het Visma Antitrust en mededingingsbeleid ►](#)

Klokkenluidersysteem

Visma tolereert geen enkele vorm van wangedrag, zoals schending van wettelijke regels, interne regels, beleid of ethische normen, zoals pesten, intimidatie, discriminatie, corruptie, witwassen van geld of andere financiële fraude, en spant zich in om een veilige, gezonde en legale omgeving te waarborgen in al onze zakelijke activiteiten en juridische eenheden. Dit geldt ook voor eventuele misstanden rondom MVO. Is hier sprake of een vermoeden van, dan kan dit gemeld worden via het Visma klokkenluidersysteem, waarna passende acties worden ondernomen.

[Lees meer over het Visma klokkenluidersysteem ►](#)

Anti-corruptiebeleid voor externe stakeholders

Een korte versie van ons interne anti-corruptiebeleid, waarin onze aanpak van corruptie en omkoping aan bod komt.

[Lees ons anti-corruptiebeleid ►](#)

Beleid inzake ondernemingsbestuur

Een verklaring van hoe Visma de rollen verdeelt tussen aandeelhouders, het bestuur en het topmanagement.

[Lees ons beleid inzake ondernemingsbestuur ►](#)

Toekomst

Met dit MVO-rapport wil Visma YouServe inzicht geven in het beleid en de doelstellingen op het gebied van klimaat, werkgeverschap, ethiek en privacy. We blijven jaarlijks via deze weg inzicht geven in de voortgang in deze MVO-doelstellingen. We zullen in alles wat wij doen onze doelen nastreven, om toe te werken naar een energieneutrale, eerlijke, veilige en sociale organisatie.

Onze wereld

Onze wereld geven we hieronder weer als waardeketen. De waardeketen helpt ons begrijpen welke MVO-aspecten van belang zijn voor de bedrijfsvoering en onze dienstverlening.

Producten en diensten: onze core business

De core business van Visma YouServe bestaat uit het leveren van HR-diensten, ondersteund door HR-software. De diensten kun je grofweg verdelen in outsourcing van HR-administratie en payroll, interim services en consultancy. Deze diensten worden meestal ondersteund door onze eigen HR- en payroll-software. Onze software leveren we ook als SaaS-oplossing, waarbij klanten de software afnemen zonder of met minimale ondersteuning in de vorm van HR-diensten.

Visma YouServe: onze mensen

Wij geloven dat mensen je grootste kapitaal zijn. Dat geldt niet alleen voor onze klanten, maar zeker ook voor onszelf. Dat maakt onze dienstverlening uniek. Iedere dag zetten wij ons met meer dan 400 collega's in om onze klanten te helpen en te ontzorgen op het gebied van HR. Deze collega's zijn verdeeld over de volgende afdelingen:

- Operations: de medewerkers die de salaris- en HR-administratie voor onze klanten verzorgen;
- YouFlex: interim HR- en payroll professionals die ingehuurd worden door klanten;

- Projects, delivery & support: teams die specifieke projecten, implementaties en (applicatie)beheer uitvoeren voor klanten;
- Klantcontactcenter: de medewerkers die het eerste aanspreekpunt zijn bij vragen over onze dienstverlening en/of software;
- Product development: de medewerkers die onze producten en diensten ontwikkelen en continu verbeteren;
- Sales, portfolio en marketing: de medewerkers die de brug tussen organisatie en markt slaan, door het laten aansluiten van product- en dienstenportfolio op de markt, het bereiken van de markt en het verkopen van onze dienstverlening;
- HR en Recruitment: de medewerkers die zorgen voor het werven van nieuwe medewerkers, behoud van medewerkers en de ontwikkeling van kennis en competenties in de organisatie waarborgen.
- Staff: diensten die de organisatie ondersteunen op het gebied van bijvoorbeeld legal, facilities, ICT, en secretariaat.

De aandacht voor ons menselijk kapitaal zie je veel terug in de MVO-aspecten die wij belangrijk vinden. Wij gaan namelijk voor het beste werkgeverschap.

Leveranciersketen: wie en wat we nodig hebben

De leveranciers die wij het hardste nodig hebben om onze diensten te kunnen leveren, zijn de mensen die wij inhuren en leveranciers van hardware, software en cloud diensten. Wij kunnen niet zonder deze partners. Een gelijke behandeling van ingehuurd personeel ten opzichte van ons eigen personeel vinden we dan ook erg belangrijk.

Met onze leveranciers van hardware, software en clouddiensten maken we strikte afspraken rondom gegevensbescherming, security en privacy. Onze dienstverlening richt zich op zeer gevoelige persoonsgegevens en deze moeten te allen tijde goed beschermd zijn.

PRODUCTEN EN DIENSTEN	VISMA YOUERVE	LEVERANCIERSKETEN
Outsourcing	Operations	Inhuur personeel
Interim Services	YouFlex	Partner software
Consultancy	Projects Delivery & Support	Hardware & Software
SaaS dienstverlening	Klantcontact Center	Cloud-diensten
	Product Development	Kantoren & Facilities
	Sales, Portfolio & Marketing	Mobiliteit
	HR & Recruitment	
	Staff	



Materialiteitsmatrix en stakeholders

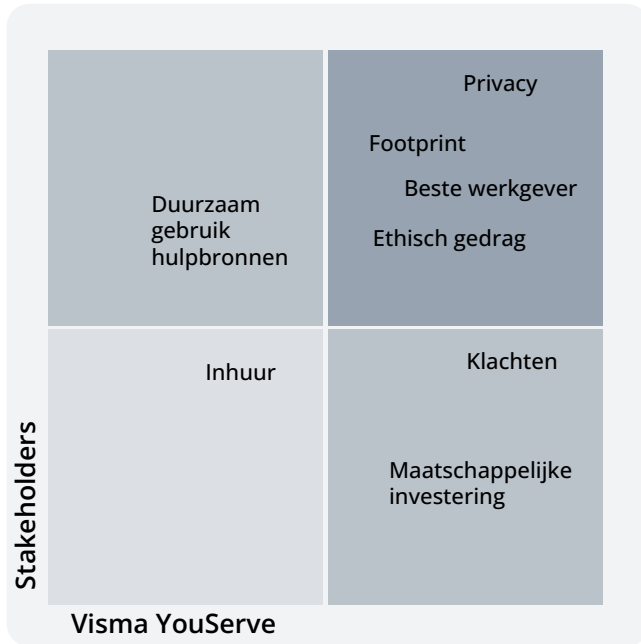
Onze prioriteiten zijn gebaseerd op een materialiteitsanalyse, die ons helpt om de belangrijkste focusgebieden voor MVO te bepalen. Deze zijn gekoppeld aan de Sustainable Development Goals (SDG's) of Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties. De SDG's die voor Visma YouServe belangrijk zijn, staan in het onderstaande overzicht.

SDG	MVO aspect
	<ul style="list-style-type: none">• Gegevensbescherming• Ethisch gedrag
 	<ul style="list-style-type: none">• Beste werkgever (sociale dialoog, inclusief ondernemen, loopbaanontwikkeling, arbeid & vitaliteit)• Gelijke behandeling inhuur
 	<ul style="list-style-type: none">• Footprint Visma YouServe (bedrijfsvoering, cloudgebruik, maar ook papierverspilling)• Duurzaam gebruik hulpbronnen
	<ul style="list-style-type: none">• Maatschappelijk investeren

17 doelen voor een betere wereld

De Sustainable Development Goals (SDG's) zijn zeventien doelen om de wereld groener, eerlijker en beter te maken in 2030. Ze zijn een mondiaal kompas voor uitdagingen als armoede, onderwijs en de klimaatcrisis. In 2015 hebben alle 193 landen die lid zijn van de Verenigde Naties (VN) de Sustainable Development Goals aangenomen.





De materialiteitsmatrix

De stakeholdermatrix geeft een overzicht van de interne en externe belanghebbenden die relevant zijn voor Visma YouServe, beoordeeld op MVO-belang en de mate waarin er sprake is van beïnvloeding van de besluitvorming. De materialiteitsmatrix geeft een overzicht van de belangrijkste onderwerpen voor onze stakeholders en laat zien welke gebieden van onze waardeketen het belangrijkste zijn bij de aandacht voor materialiteit en betrokkenheid van stakeholders.

De materialiteitsmatrix laat zien hoe de relevante MVO-aspecten worden beoordeeld door Visma YouServe en haar stakeholders.

Zoals eerder in dit rapport benoemd, focussen wij ons in het MVO-beleid op Footprint, Werkgeverschap, Ethiek en Privacy. Verdere uitwerking en het plan van aanpak per doel is in het vervolg van dit rapport weergegeven.

Duurzaam gebruik van hulpbronnen krijgt de komende jaren meer prioriteit binnen Visma YouServe, in lijn met onze klimaatdoelstellingen. Dit betreft met name gebouwen, mobiliteit, hardware en software. Ook voor hardware en software nemen we maatregelen om emissies te verlagen, hoewel dit deels afhankelijk is van externe factoren. Onze aanpak lichten we verder toe in het hoofdstuk Footprint.

De gelijke behandeling van **Inhuur** (o.a. het inhuren van interim arbeidskrachten) is een onderwerp dat in ons HR-beleid al aandacht heeft. Dit zullen wij doorzetten.

Maatschappelijk investeren wordt belangrijk gevonden door onze organisatie en stakeholders, maar heeft op dit moment minder aandacht dan de andere thema's.

Het onderwerp **klachten** is voor Visma YouServe een belangrijk onderwerp. We laten zien dat we hier snel en kundig mee om kunnen gaan. Echter is het geen onderwerp dat verder behandeld wordt in deze MVO-rapportage.

Hoe blijven we met onze stakeholders in gesprek?

Naast spontane samenwerking op het gebied van MVO organiseren wij op verschillende manieren de dialoog met onze stakeholders. Zo weten wij dat we niets missen.

Stakeholder groep	Betrokkenheid
Arbeidsmarkt	<ul style="list-style-type: none">• Employer branding• Contact met (ex-)collega's• Products en diensten van Visma YouServe• Stage en trainee programma's• Partnerships
Medewerkers	<ul style="list-style-type: none">• Tweemaandelijks medewerkerstevredenheidsonderzoek via Peakon• Chats• Forums• Evaluatiegesprekken• Dagelijks contact• Klokkenuiderskanaal• Workshops
Potentiële klanten	<ul style="list-style-type: none">• Marketing-communicatie (webinars)• Contact met (ex-)medewerkers, (ex-)klanten of partners
Klanten	<ul style="list-style-type: none">• Klanttevredenheidsonderzoeken: bijv. CSAT-scores (gebruikt wanneer we inzicht willen krijgen in hoe tevreden de klant met iets is), NPS (Visma's belangrijkste Customer Experience-metriek)
Visma Corporate	<ul style="list-style-type: none">• Richtlijnen rondom MVO• Uitgangspunten rondom onze bedrijfsvoering door o.a. certificeringen, Code of Conduct, strategie rondom diversiteit en inclusie, corporate governance, en meer
Media	<ul style="list-style-type: none">• Nieuws en ontwikkelingen rondom HR, Visma YouServe
Leveranciers SAAS & software	<ul style="list-style-type: none">• OneTrust leveranciersbeoordelingen• Wettelijke vereisten

MVO-aspecten die belangrijk zijn voor de stakeholders van Visma YouServe:

	MVO-aspect	Klanten	Medewerkers	Arbeidsmarkt	Media	Leveranciers
Beste werkgever	Gelijke behandeling inhuur	○	○	●	●	○
	Werkomstandigheden en sociale bescherming	●	●	●	●	○
	Sociale dialoog	●	●	●	○	○
	Vitaliteit op de werkvloer	●	●	●	●	○
	Maatschappelijke investeringen	●	●	●	○	○
	Loopbaanontwikkeling	○	●	●	○	○
	Inclusief ondernemen	●	●	●	●	○
Footprint	Voorkomen papierverspilling	●	○	○	●	○
	Duurzaam gebruik resources	●	○	○	●	●
	CO2 footprint bedrijfsvoering	●	●	●	●	●
	CO2 footprint keten (cloud)	●	○	○	●	●
	CO2 footprint leveranciers	●	○	○	●	●
Ethiek	Eerlijk zakendoen	●	●	●	●	○
Privacy	Klachten en geschillen	●	●	○	○	○
	Gegevensbescherming	●	●	●	●	●

● = meer dan gemiddeld belangrijk

○ = gemiddeld belang of minder

A large, light blue graphic of a footprint is positioned on the left side of the slide. Inside the footprint, the chemical formula CO2 is written in a large, light blue font. Above the footprint, several small, light blue circles of varying sizes are arranged in a semi-circular pattern, resembling a row of footprints or a path.

Footprint

Samen op weg naar energieneutraal

Footprint Samen op weg naar energieneutraal



Onze ambitie

Bij Visma YouServe geloven we dat we met elkaar bijdragen aan een duurzamere wereld. Ook wij nemen onze verantwoordelijkheid. Broeikasgassen zoals CO₂ zijn de grootste oorzaak van klimaatverandering. Als grote organisatie met honderden medewerkers is onze ecologische voetafdruk groot. Het reduceren van deze footprint is een cruciale pijler binnen ons streven naar maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Ons hoofddoel: energieneutraal in 2040.

De klimaatdoelen van Visma YouServe

- ▶ Hoofddoel: Energieneutraal in 2040
- ▶ Subdoelen:
 - 50% absolute vermindering van totale scope 1 en 2 emissies in 2030*
 - 50% van onze leveranciers heeft in 2028 doelstellingen die in lijn zijn met SBTi**
 - het zo laag mogelijk houden van hardware-emissies, binnen de mogelijkheden van technologie en marktontwikkelingen
 - het minimaliseren van zakelijke reizen per vliegtuig, auto en andere vervoersmiddelen binnen de kaders van een verantwoorde bedrijfsvoering.

* waarbij 2022 als basisjaar wordt aangehouden

** betreft leveranciers die samen 80% van onze inkoop vertegenwoordigen

Om ons hoofddoel te behalen, nemen we de klimaatdoelen van moederbedrijf Visma als uitgangspunt. Deze doelen zijn in lijn met het Klimaatakkoord van Parijs (Paris Agreement) en het Science Based Targets initiative (SBTi) (meer hierover in het kader).

De scopes waarover we in onze klimaatdoelen spreken zijn als volgt:

- Scope 1: directe uitstoot van broeikasgassen vanuit eigen bronnen en activiteiten
- Scope 2: indirecte uitstoot van broeikasgassen als gevolg van aangekochte elektriciteit, warmte of koeling
- Scope 3: overige indirecte uitstoot, zoals in de toeleveringsketen, productgebruik en vervoer van medewerkers

Het Akkoord van Parijs is een internationaal verdrag dat bijna alle landen hebben ondertekend. Het doel is de opwarming van de aarde ruim onder de 2°C te houden, met de ambitie om deze te beperken tot 1,5°C ten opzichte van het pre-industriële niveau. Het Science Based Targets initiative (SBTi) ondersteunt bedrijven bij het formuleren van wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen om hun broeikasgasuitstoot te verminderen. Doelstellingen die zijn gevalideerd door de SBTi sluiten aan bij het pad dat nodig is om de doelstellingen van het Akkoord van Parijs te halen.

Ons plan van aanpak

Visma biedt haar dochterbedrijven de ruimte om klimaatdoelen af te stemmen op de eigen organisatie. Dit jaar hebben we onze doelstellingen bijgesteld om beter aan te sluiten bij wat realistisch en verantwoord is voor de bedrijfsvoering van Visma YouServe. Hoewel we dankzij verschillende initiatieven opnieuw vooruitgang hebben geboekt, lijken de doelen voor leveranciers met SBTi-doelen, hardware-emissies en zakelijke reizen te ambitieus. Omdat 2022 als basisjaar werd genomen – een jaar met bijvoorbeeld uitzonderlijk lage reisbewegingen en emissies door corona – verwachten wij dat een realistische reductie ten opzichte daarvan niet goed uitvoerbaar is.

Daarom hebben we deze subdoelen herzien, met oog voor zowel duurzaamheid als een haalbare uitvoering binnen onze bedrijfsvoering. We blijven ons inspannen om op al deze vlakken verdere reductie te realiseren en het aandeel leveranciers met klimaatdoelstellingen in lijn met SBTi te vergroten. Dit doen we op een manier die past bij de realiteit van onze bedrijfsvoering en de externe factoren die hierop van invloed zijn.

Om een deel onze doelen te behalen, focussen we ons in 2025 op het verminderen van uitstoot door voornamelijk vervoer en in iets mindere mate gebouwen.

Concrete acties per doel

► **Doel 1: 50% absolute vermindering van totale scope 1 en 2 emissies in 2030** *Van grijs naar groen:*

In onze kantoren in Amsterdam en Amersfoort maken we al volledig gebruik van groene stroom, waardoor deze locaties geen CO₂-uitstoot meer hebben binnen scope 2. Onze locatie in Drachten blijft voorlopig afhankelijk van de verhuurder, die momenteel geen plannen heeft om over te stappen van grijze naar groene stroom. Wij blijven echter in gesprek en zetten druk om deze verandering in de toekomst te realiseren. Een overstap naar groene stroom in Drachten zou op basis van het huidige verbruik helpen om zo'n 4% van onze beoogde 50% CO₂-reductie binnen scope 1 en 2 in 2030 te realiseren.

Daarnaast zijn we begin januari 2025 verhuisd naar een nieuw, nog energiezuiniger kantoorpand binnen Amsterdam. Ook dit moet helpen om onze CO₂-uitstoot verder te verminderen.

Duurzamer wagenpark:

Het wagenpark blijft een belangrijke uitdaging in het behalen van onze ambitie om een 50% CO₂-reductie binnen scope 1 en 2 te realiseren. In 2024 was meer dan 70% van onze uitstoot in deze scopes toe te schrijven aan het wagenpark: 151 ton door benzine en diesel en 63 ton door elektrisch rijden.

Bij de rapportage van deze uitstoot is momenteel geen onderscheid gemaakt tussen het opladen van voertuigen met groene of grijze stroom. Vooralsnog wordt alle geladen elektriciteit als grijze stroom geregistreerd, wat resulteert in een hogere uitstoot dan daadwerkelijk het geval is. Het gebruik van groene

stroom zou immers leiden tot een uitstoot van 0 ton CO₂. In 2025 onderzoeken we mogelijkheden om dit onderscheid beter vast te leggen in ons systeem en een verschuiving naar volledig groen laden te stimuleren. Zo onderzoeken we de mogelijkheid om groene laadpalen te plaatsen bij het kantoor in Amersfoort.

Hoewel dieselvoertuigen al worden uitgefaseerd, willen we dit proces versnellen en uitbreiden naar benzinevoertuigen. Daarom passen we in 2025 de leaseregeling aan:

- De benzine-categorie in de leaseregeling wordt gewijzigd naar 'benzine-hybride'.
- Met de toevoeging van een nieuwe categorie volledig elektrische voertuigen, bieden we meer keuzevrijheid in de elektrische leasewagens.
- De indexatie voor elektrische voertuigen wordt verhoogd om het financieel aantrekkelijker te maken om voor duurzamere voertuigen te kiezen.

Aanvullende maatregelen verduurzamen het wagenpark verder, waaronder een fiscaal voordelige fietsregeling.

Minder aardgasverbruik:

Wij verwachten ons doel van 50% reductie van scope 1 en 2 in 2030 behaald te hebben door de overstap van grijze naar groene stroom en de verdere verduurzaming van ons wagenpark. Voor het uiteindelijke doel van energieneutraliteit in 2040 blijft het echter belangrijk om ook het aardgasverbruik voor verwarming in onze kantoorpanden kritisch te evalueren.



Daarnaast is in de klimaatdoelen van Visma vastgelegd dat het jaarlijkse aardgasverbruik niet mag stijgen ten opzichte van het verbruik in het basisjaar 2022. Met onze huidige aanpak zijn we erin geslaagd het aardgasverbruik verder te verminderen. In zowel 2022 als 2023 lag het verbruik hoger dan in 2024, waarmee we voldoen aan de doelstelling om het verbruik niet boven het niveau van 2022 te laten stijgen. Voor 2025 verwachten we een verdere daling door de verhuizing naar ons nieuwe kantoorpand in Amsterdam dat beter geïsoleerd is en daarmee bijdraagt aan een lager aardgasverbruik. Bovendien is het gebruik van groen aardgas in de toekomst mogelijk een optie om een nog lagere CO₂-uitstoot te realiseren.

In 2024 is in ons kantoorpand in Amersfoort een externe audit uitgevoerd in het kader van de EED-rapportageplicht (Europese Energie-Efficiency Richtlijn) om ons energie- en gasverbruik te evalueren. De aanbevelingen uit deze audit waren minimaal. In de toekomst zal ook voor het nieuwe pand in Amsterdam eenzelfde evaluatie worden uitgevoerd.

► **Doel 2: 50% van onze leveranciers heeft in 2028 doelstellingen die in lijn zijn met SBTi**

Bij Visma YouServe vinden we het belangrijk dat ook onze leveranciers concrete klimaatdoelen stellen die aansluiten bij SBTi. Dit helpt om de totale CO₂-uitstoot in onze toeleveringsketen te verminderen. Daarom hebben we in 2024 verdere stappen uitgedacht om duurzaamheid beter te verankeren in onze samenwerking met leveranciers.

In onze leveranciersbeoordeling vragen we leveranciers om akkoord te gaan met onze Supplier Code of Conduct, waarin staat dat we verwachten dat zij zich actief

inzetten voor milieuduurzaamheid. Daarnaast beoordelen we hun eigen Code of Conduct en houden we bij of zij daarin doelstellingen in lijn met SBTi hebben geformuleerd. Om nog beter inzicht te krijgen in de duurzaamheidsambities van onze leveranciers, voegen we specifieke vragen over duurzaamheid en SBTi toe aan onze leveranciersbeoordeling.

Daarnaast actualiseren we komend jaar de interne Procurement Guideline, waarmee we onze inkopers dwingen strenger te controleren of leveranciers duurzaamheidsdoelstellingen hebben.

► **Doel 3: Het zo laag mogelijk houden van hardware-emissies, binnen de mogelijkheden van technologie en marktontwikkelingen**

We hebben geïnvesteerd in energiezuinige hardware en zetten nadrukkelijk in op het gebruik van cloudtechnologie om ons energieverbruik verder te optimaliseren. Bovendien werken we samen met serviceproviders die duurzame energiebronnen inzetten. Om onnodig energieverbruik te beperken, worden niet-essentiële systemen buiten werktijden automatisch afgeschaald. Deze initiatieven vormen een solide basis voor verdere emissiereductie in de komende jaren en ondersteunen onze ambitie om de CO₂-uitstoot van hardware structureel te verlagen.

Tegelijkertijd zijn we ons bewust van de groeiende impact van AI-oplossingen op energieverbruik. De toenemende inzet van AI binnen onze dienstverlening zorgt voor een grotere vraag naar rekenkracht, wat direct verbonden is met onze producten en services. Hoewel we actief zoeken naar optimalisaties binnen software en hardware, kan dit betekenen dat onze hardware-emissies in de toekomst weer licht stijgen.

Daarnaast hebben we verdere stappen gezet om ons eigen hardwaregebruik te verduurzamen. Alle nieuw aangeschafte laptops zijn voorzien van een ENERGY STAR®-certificering, wat garandeert dat ze voldoen aan strikte energie-efficiëntienormen. Voor ons nieuwe kantoor in Amsterdam hebben we ter vervanging van afgeschreven apparatuur nieuwe schermen aangeschaft die zowel TCO Certified als ENERGY STAR®-gecertificeerd zijn. Hiermee voldoen ze aan de hoogste standaarden op het gebied van energieverbruik, duurzaamheid en milieu-impact.

► **Doel 4: Het minimaliseren van zakelijke reizen per vliegtuig, auto en andere vervoersmiddelen binnen de kaders van een verantwoorde bedrijfsvoering**

Visma YouServe heeft sinds corona het remote werken omarmd. Voor veel functies werkt dit goed, vooral in kennisintensieve rollen zoals salarisadministratie. Voor andere functies, waarbij klantcontact essentieel is, blijft fysieke aanwezigheid echter van grote toegevoegde waarde. Ons uitgangspunt is daarom: het werk wordt uitgevoerd op de locatie waar dit het succesvolst plaatsvindt. Dit kan bij de klant zijn wanneer direct contact nodig is, thuis bij taken die veel concentratie vereisen, of op kantoor om samenwerking en kennisdeling te bevorderen.

Hoewel we in 2024 minder zijn gaan reizen dan in 2023, blijft het lastig om een verdere reductie te realiseren ten opzichte van 2022. Dit komt doordat 2022 als basisjaar sterk werd beïnvloed door coronamaatregelen. De uitbreiding van onze outsourcingdiensten naar Suriname heeft bovendien gezorgd voor een toename van het aantal gevlogen kilometers, wat een directe impact heeft op onze CO₂-uitstoot. Dit onderstreept de noodzaak om bewuster om te gaan met zakelijke reizen. Daarom werken we aan een beleidskader waarin

wordt vastgelegd onder welke voorwaarden en in welke situaties vliegreizen noodzakelijk zijn.

Verder gaan we het meten van zakelijke mobiliteit verbeteren om een nauwkeuriger beeld te krijgen van onze CO₂-uitstoot. Op dit moment wordt alleen de vaste kantoorlocatie van een medewerker geregistreerd als standplaats voor woon-werkverkeer. In de praktijk reizen veel collega's ook regelmatig naar andere Visma YouServe-locaties, en deze kilometers worden nu als zakelijk verkeer geboekt. Vanaf medio 2025 worden alle Visma YouServe-locaties als woon-werk geregistreerd om een nauwkeuriger beeld te krijgen. Ook onderzoeken we manieren om het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren.

Om duurzaam reizen verder te bevorderen, stimuleert Visma YouServe carpoolen door een reiskostenvergoeding toe te kennen aan medewerkers die samen rijden. Dit zorgt immers voor een lagere CO₂-uitstoot. Momenteel is het bij declaraties echter niet mogelijk om aan te geven of er gecarpoold is of niet. We onderzoeken hoe we dit in de rapportage inzichtelijk kunnen maken. Daarnaast verkennen we manieren om het gebruik van het openbaar vervoer verder te stimuleren.

De cijfers van 2024

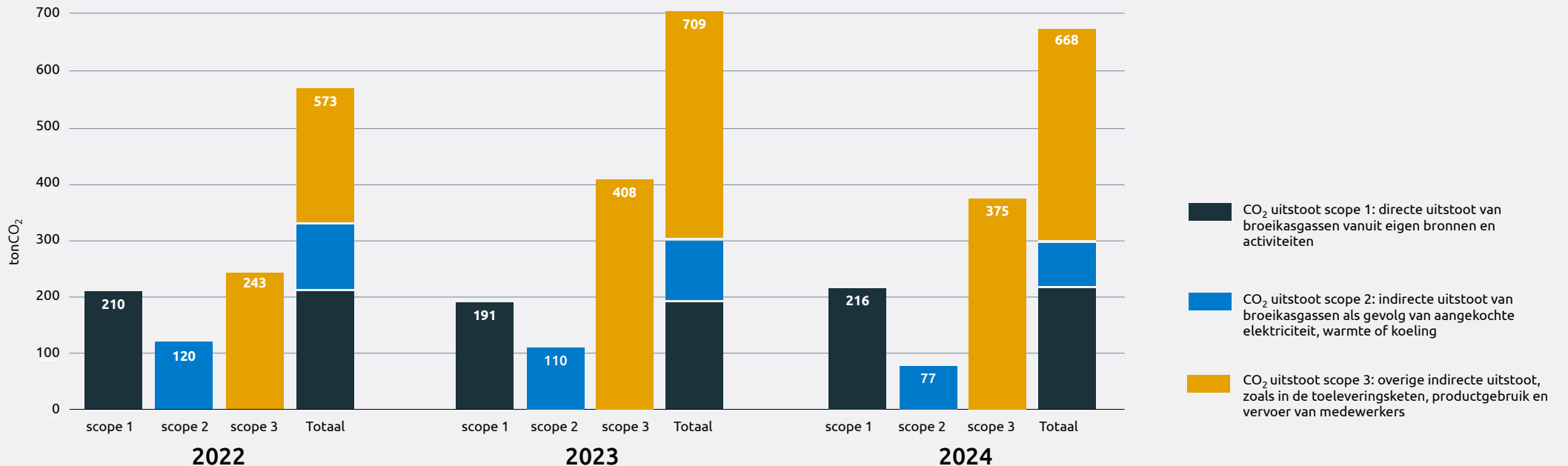
Om onze totale CO₂-uitstoot in scope 1, 2 en 3 in kaart te brengen gebruiken we, net als in voorgaande jaren, de software SmartTrackers. Deze software volgt de richtlijnen van het Greenhouse Gas (GHG) Protocol. Uit de analyse blijkt dat Visma YouServe in 2024 een totale uitstoot van 668 ton CO₂ heeft gerealiseerd.

In vergelijking met het basisjaar 2022, waarin de uitstoot 572 ton CO₂ bedroeg, is er sprake van een toename van 16,8%. Deze stijging is verklaarbaar, aangezien

2022 nog sterk werd beïnvloed door de COVID-19-pandemie. Veel medewerkers werkten destijds vanuit huis en onze kantoorpanden waren een deel van het jaar gesloten, wat leidde tot aanzienlijk lagere emissies in diverse categorieën.

Ten opzichte van het kalenderjaar 2023 hebben we echter significante vooruitgang geboekt. In dat jaar bedroeg de totale uitstoot nog ruim 708 ton CO₂, wat betekent dat we in de afgelopen jaargang een reductie van 5,6% hebben gerealiseerd.

CO₂ uitstoot direct + indirect



De cijfers uitgelegd

Scope 1

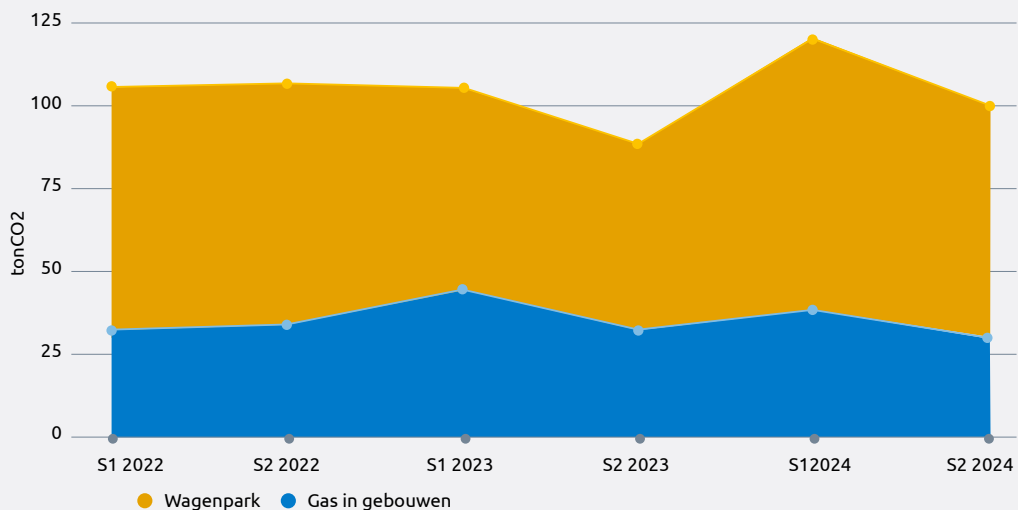
Meer dan 210 ton CO₂-uitstoot in 2024 is afkomstig van het zakelijke wagenpark, waarbij de uitstoot wordt verdeeld over benzine en diesel (scope 1) en elektriciteit (scope 2). Ten opzichte van 2022 hebben we de uitstoot door diesel aanzienlijk verminderd door dieselvoertuigen te vervangen door hybride of elektrische auto's. Daar staat echter tegenover dat de uitstoot door benzinegebruik wel flink is toegenomen. In 2024 zijn er meer zakelijke kilometers met leasewagens gemaakt dan het jaar daarvoor, resulterend in 13 procent meer CO₂-uitstoot in scope 1.

Scope 2

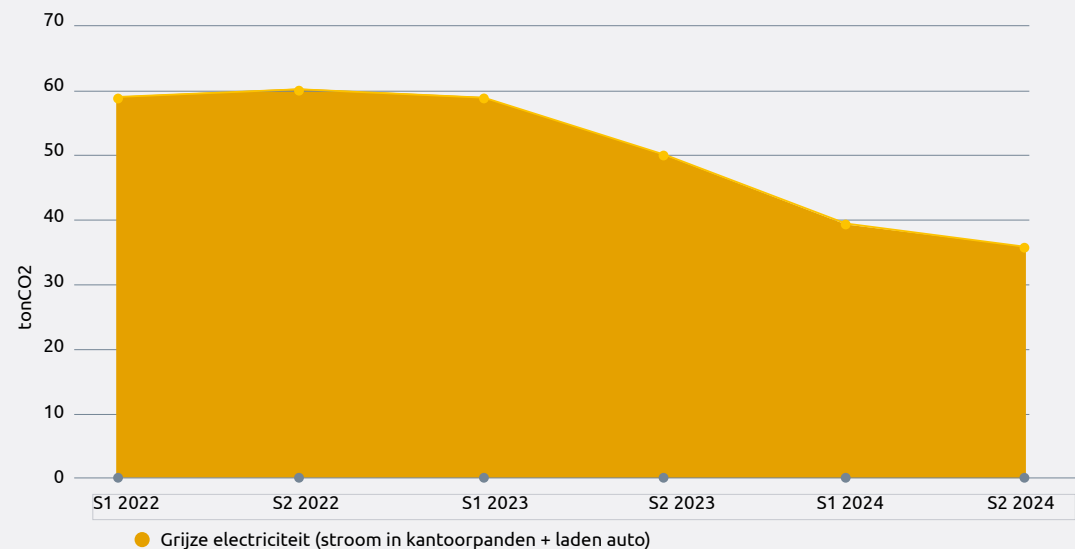
Daar staat tegenover dat we in scope 2 een reductie van 30 procent in CO₂-uitstoot hebben gerealiseerd ten opzichte van 2023. Dat is onder meer te danken aan de overstap naar groene stroom in ons kantoorpand in Amersfoort, dat nu – net als Amsterdam – volledig wordt voorzien van hernieuwbare energie. Hierdoor kent deze locatie een uitstoot van 0 ton CO₂.

Scope 2 omvat verder de uitstoot van elektriciteit verbruikt in ons kantoorpand in Drachten, waar nog gebruik wordt gemaakt van grijze stroom, evenals de uitstoot die ontstaat bij het opladen van hybride en elektrische voertuigen. Zoals

CO₂ uitstoot scope 1



CO₂ uitstoot scope 2



eerder aangegeven, wordt bij de rapportage van de uitstoot van het opladen van deze voertuigen geen onderscheid gemaakt tussen elektriciteit uit groene of grijze stroom. Momenteel wordt alle geladen elektriciteit (nog) als grijze stroom beschouwd.

Scope 3

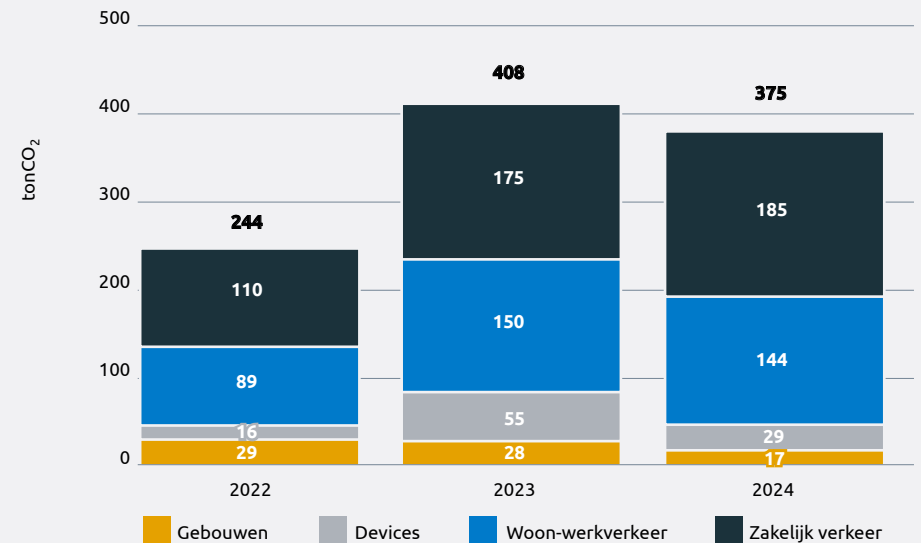
'De rest' van de uitstoot vindt plaats in scope 3 en bedraagt circa 375 ton CO₂. Dit is een verbetering ten opzichte van 2023 (407 ton), maar slechter dan het basisjaar 2022 (244 ton). In het SmartTrackers rapport wordt de uitstoot uit scope 3 onderverdeeld in drie categorieën: reizen, IT-hardware en gebouwen. In overzicht rechtsonder zijn de cijfers uit 2022, 2023 en 2024 zichtbaar.

De toename in de categorie reizen in 2023 en 2024 is voornamelijk te verklaren door het toegenomen aantal reisbewegingen na het einde van corona. Een belangrijke factor hierbij is het aantal vliegbewegingen naar Suriname, dat aanzienlijk is toegenomen door de opstart van onze outsourcingactiviteiten. Dit heeft geleid tot een significante stijging in CO₂-uitstoot binnen deze categorie vergeleken met 2022.

Binnen de categorie IT-hardware zien we in 2024 een hogere uitstoot ten opzichte van 2022, vooral door de aanschaf van veel nieuwe monitors ter vervanging van oude apparatuur voor ons nieuwe kantoor in Amsterdam. In 2023 was er juist een piek door de aanschaf van veel nieuwe laptops. Voor de komende jaren verwachten we in deze categorie een daling in de CO₂-uitstoot.

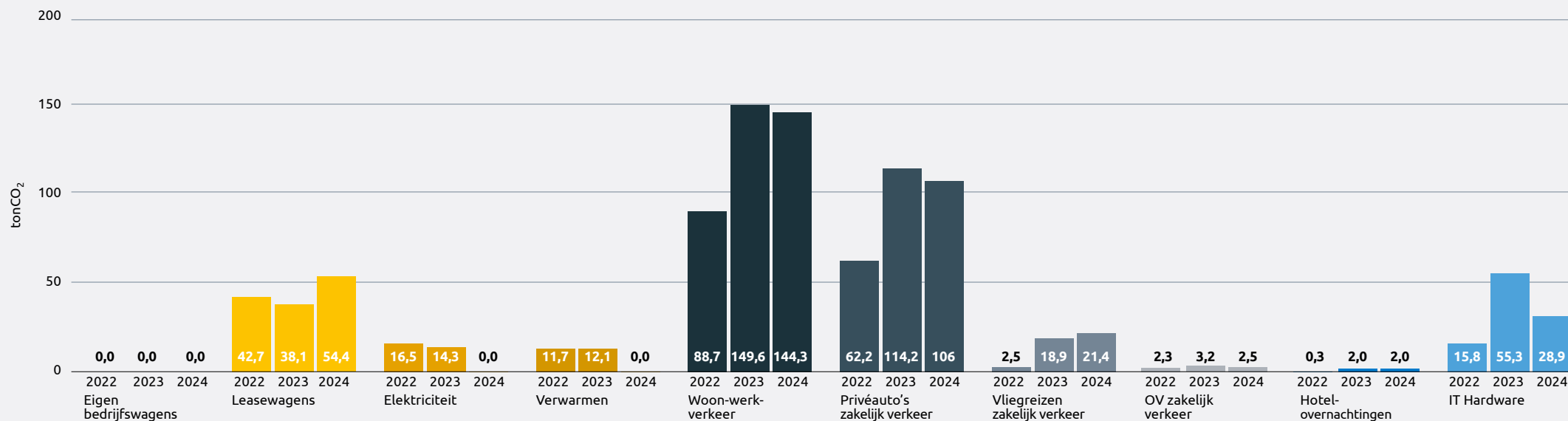
Bij Visma YouServe krijgen oude laptops en smartphones een tweede leven. Ingeleverde smartphones worden geschonken aan de stichting Make-A-Wish, die wensen vervult van kinderen tussen de 3 en 17 jaar met een ernstige, mogelijk levensbedreigende ziekte. Laptops worden nagekeken en indien nodig hersteld, zodat ze gedoneerd kunnen worden aan goede doelen.

CO₂ uitstoot scope 3



In deze tabel een uitgebreid overzicht van de uitstoot per categorie in Scope 3.

CO₂ uitstoot scope 3 - per categorie



Compenseren footprint

We werken hard om onze CO₂-uitstoot terug te brengen naar 0, oftewel: energieneutraal opereren. Hier zijn we natuurlijk niet direct. Totdat we dit doel hebben bereikt, compenseren we onze uitstoot volledig door te investeren in speciaal geselecteerde duurzame energieprojecten van de Anthesis-Climate Neutral Group. Daardoor compenseren we onze uitstoot van 2024 van 668 ton CO₂ volledig.

Wij kiezen ervoor om hernieuwbare energieprojecten over de hele wereld te steunen. Hernieuwbare energie speelt een cruciale rol in de strijd tegen klimaatverandering door de uitstoot van broeikasgassen te vermijden. Het biedt toegang tot elektriciteit zonder de lucht te vervuilen of schaarse hulpbronnen te exploiteren. Daarnaast verbeteren deze projecten de lokale infrastructuur en ondersteunen ze de ontwikkeling van gemeenschappen door werkgelegenheid, kennisoverdracht, gezondheidsverbetering, stimulering van de lokale economie en milieubescherming.

De projecten die wij via de Anthesis-Climate Neutral Group steunen, dragen de Gold Standard of Verified Carbon Standard certificering, waarmee de kwaliteit en impact worden gegarandeerd.

Gold Standard





Beste werkgever

Gelukkige medewerkers maken het verschil

Beste werkgever



Onze ambitie

Als Visma YouServe geloven wij dat onze medewerkers het grootste kapitaal zijn van onze organisatie. Wij vinden het daarom belangrijk om een inspirerende en betrokken werkgever te zijn, waar gelukkige medewerkers werken die trots zijn op onze organisatie. Het is dus onze ambitie om employer of choice te worden, waarbij gelukkige medewerkers het verschil maken voor onze klanten.

Diversiteit en inclusiviteit

We willen een inspirerende plek zijn om te werken. En klanten verder helpen om hun HR-ambities te realiseren. Om dat mogelijk te maken zijn we afhankelijk van teams die bestaan uit medewerkers met verschillende vaardigheden, achtergronden en ervaringen. Om optimaal te profiteren van ieders diverse perspectief, is het belangrijk dat we een inclusieve cultuur creëren waar iedereen kan zijn wie die is en zeggen wat die denkt. Iedereen wordt gerespecteerd voor wat die op tafel legt.

Vanuit Visma is in 2022 de eerste Diversiteit & Inclusie Strategie gelanceerd, met twee belangrijke focusgebieden voor de hele Visma-groep: het dichten van de genderkloof (ofwel het borgen van genderevenwicht) en het omarmen van onze uniciteit (inclusie). Doordat diversiteit nu echt op de agenda staat, is iedereen zich ervan bewust dat hierdoor een grotere pool van talenten ontstaat.

Diversiteit en inclusie komen terug in onze Code of Conduct en in de doelen en key resultaten van ieder Visma-bedrijf. We zijn trots dat uit onze MVO-rapportage bleek dat we al drie jaar op rij 0 gevallen van discriminatie hebben.

Het dichten van de genderkloof

Visma is een tech-speler, waar van oudsher de gender gap groot is. Bij Visma YouServe is dit echter geen issue. We zijn trots op de huidige balans tussen alle soorten mensen bij Visma YouServe (vrouwen / mannen / anders: 50,82% / 49,18% / 0%). Ook wanneer we kijken naar de genderkloof op managementniveau doet Visma YouServe het goed. Zo kent het Directie Team een gezonde verdeling van 4 mannen en 3 vrouwen. Ook bij het middenmanagement scoort Visma YouServe boven het gemiddelde van de Visma-groep. Evengoed worden we vanuit Visma gemotiveerd om actief te sturen op het dichten van de genderkloof, door doelen te stellen rondom de genderbalans van talenten in leiderschapsprogramma's evenals jongere talenten die we laten instromen.

Gelijk loon voor gelijk werk

Visma heeft een compensatiebeleid van gelijke beloning voor gelijk werk, wat betekent dat salarisverschillen tussen werknemers die dezelfde taken uitvoeren, moeten kunnen worden verklaard met ofwel ervaring, specialisatie, verantwoordelijkheid, dienstverband, prestaties of andere relevante factoren. Vanuit Visma YouServe zien we erop toe dat er gelijk wordt beloond en systematisch verschillend belonen wordt voorkomen.

In onderstaande tabel zie je de loonkloof tussen het type functie en de loonkloof per segment:

Funcietitels	Salaris vrouw tov man
Trainee salarisadministratie	0,72%
Salarisadministrateur	6,71%
Functioneel applicatie manager, HR consultant, salarisadministrateur	-0,96%
Functional application manager, interim professional, senior salarisadministrateur, support consultant	-4,74%
Accountmanager, marketing medewerker, MI consultant, product consultant, software developer	-0,50%
Business controller, business analyst, product owner	-0,98%
Senior professionals in verschillende rollen	-1,59%
Managers	-2,52%
Gewogen gemiddelde	-0,96%

Als we de loonkloof gewogen gemiddeld berekenen, zien we dat vrouwen bij Visma YouServe in 2024 gemiddeld 0,96% minder verdienen dan mannen. Dit is een lichte stijging vergeleken met vorig jaar, maar de verschillen blijven klein. Dit laat zien dat we goed op weg zijn om een eerlijke beloning voor iedereen te realiseren.

Verklaring verschillen

Per functie zijn er kleine salarisverschillen zichtbaar tussen vrouwen en mannen, die grotendeels te verklaren zijn door het aantal jaren dat iemand in dienst is bij Visma YouServe. Vrouwen zijn nog steeds sterk vertegenwoordigd in de functie van salarisadministrateur, waar 75 procent van de medewerkers vrouw is en 25% man. Het verschil in gemiddeld dienstverband – 25 jaar bij vrouwen tegenover ruim 9 jaar bij mannen – verklaart waarom vrouwen in deze functie relatief meer verdienen dan hun mannelijke collega's. Bij de functiegroep waarin onder meer 'Functional application manager' valt, is dit juist andersom: hier hebben mannen gemiddeld meer dienstjaren, wat het salarisverschil in deze schaal verklaart.

Het talent van morgen veiligstellen

In een competitieve en krappe arbeidsmarkt blijft het aantrekken van nieuw talent een uitdaging. Als een relatief nieuw merk in de markt moet Visma YouServe zich extra inspannen om zich te positioneren als een voorkeurswerkgever. In dit kader biedt Visma YouServe zij-instromers zonder een Praktijkdiploma Loonadministratie de mogelijkheid om te solliciteren en een opleiding te volgen in de vorm van een traineeship, waarmee zij een solide basis leggen voor een veelbelovende carrière in HR en payroll. Hiermee creëren wij niet alleen kansen voor deze kandidaten, en versterken wij ook onze organisatie met divers en gemotiveerd talent.

Visma YouServe heeft tevens een eigen beleid ontwikkeld op het gebied van gelijke kansen bij werving en selectie. [Dit beleid](#) is in het eerste kwartaal van 2025 gepresenteerd en is voor iedereen inzichtelijk en transparant. Wij vinden dit belangrijk omdat we ernaar streven een koploper te zijn in de sector als het gaat om een inclusieve en eerlijke arbeidsmarkt. Wij zetten ons in voor een toekomst waarin diversiteit, inclusie en gelijke kansen de norm zijn. Ons succes wordt mede bepaald door het welzijn en de tevredenheid van onze medewerkers, klanten en partners. Daarom bevorderen wij een organisatiecultuur die openstaat voor iedereen, ongeacht achtergrond of levensfase.

Bij de werving en selectie worden werkzoekenden gelijk behandeld doordat zij uitsluitend worden beoordeeld op functie-gerelateerde criteria en competenties. Ons beleid helpt vooroordelen te tackelen en zorgt ervoor dat alle kandidaten dezelfde stappen doorlopen in het selectieproces. Dit draagt bij aan een eerlijke en objectieve beoordeling van kandidaten.

Dit beleid is meer dan slechts een document; het is een ethische verplichting en een weerspiegeling van onze kernwaarde: inclusiviteit. Het dient als leidraad voor ons wervings- en selectieproces, waarbij elke beslissing wordt genomen op basis van verdienste, relevantie en eerlijkheid. We kijken verder dan alleen het cv en beoordelen samen waar de kandidaat het beste tot zijn of haar recht komt.



Maak impact door cultuur

Er werken op dit moment 427 mensen bij Visma YouServe, verdeeld over diverse business lines en drie locaties in Nederland. Wat je overal in de organisatie terugziet is een informele sfeer, waar iedereen op een gelijkwaardige manier samenwerkt. Onze kernwaarden staan centraal in alles wat we doen.



Ondernemend

We willen dat onze medewerkers leider van hun eigen succes zijn. Daarom bouwen we aan een organisatie met tevreden medewerkers die proactief zijn en ondernemerschap tonen – door kritisch te denken, nieuwe kansen te signaleren en deze te realiseren.



Verantwoordelijk

We vinden het belangrijk dat medewerkers verder kijken dan alleen het eigen werk en met elkaar samenwerken om tot het beste resultaat te komen. Door eigenaarschap te pakken en verantwoordelijkheid te nemen zijn wij als team succesvol.



Toegewijd

Samen voelen we ons verantwoordelijk om het beste te doen voor onze klanten. We helpen elkaar om alles uit onszelf te halen, waar je ook goed in bent.



Inclusief

We zijn allemaal anders. Wat je achtergrond ook is en wat je talenten ook zijn, iedere inbreng is uniek en elke bijdrage telt. Samen maken we het team sterker.

Medewerkerbetrokkenheid en flexibiliteit

Bij Visma YouServe vinden we het van groot belang om een werkcultuur te bevorderen waarin medewerkers zich gewaardeerd en verbonden voelen. Initiatieven die gericht zijn op het versterken van de teamgeest dragen hieraan bij door het organiseren van activiteiten en borrels. In 2024 werden diverse evenementen georganiseerd, variërend van kookworkshops en sporttoernooien tot informele borrels, die bijdroegen aan het versterken van de onderlinge banden en het vergroten van het werkplezier.

Naast deze initiatieven ondersteunen wij hybride werken, zodat medewerkers werk en privé flexibel kunnen combineren. Ons thuiswerkbeleid biedt heldere richtlijnen voor effectief werken op afstand, met aandacht voor productiviteit, betrokkenheid en verbondenheid met Visma YouServe. We stimuleren medewerkers om ook thuis een goede werkplek in te richten. Daarom stellen we diverse werkgerelateerde middelen, zoals een laptop, muis, headset en monitor, beschikbaar in bruikleen. Daarnaast kunnen medewerkers eens per drie jaar een vast bedrag declareren voor de inrichting van hun thuiswerkplek, om zo een ergonomische werkomgeving te creëren.

Daarnaast bieden wij medewerkers de mogelijkheid om vier weken per jaar vanuit het buitenland te werken, wat de flexibiliteit verder vergroot en bijdraagt aan werktevredenheid. Deze maatregelen versterken niet alleen de medewerkerbetrokkenheid, ze dragen ook bij aan een positieve en productieve werkervaring bij Visma YouServe.

Inzetten op gezond & veilig werken

Gezond en veilig werken is essentieel voor het welzijn en de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Visma YouServe zet zich in om een werkomgeving te creëren waarin personeel fysiek en mentaal fit en energiek blijft. Dit draagt niet alleen bij aan het verminderen van risico's, het vergroot ook het werkplezier en de productiviteit.

Om een goede werk-privébalans te bevorderen, biedt Visma YouServe een ondersteuningsprogramma aan waarin werknemers – en indien gewenst hun familie – terecht kunnen bij een externe, onafhankelijke partij voor hulp bij werkgerelateerde en persoonlijke uitdagingen. Deze partij biedt professionele counseling en verwijst indien nodig door naar gespecialiseerde experts op emotioneel, praktisch en lichamelijk gebied.

Daarnaast is er een ergo coach beschikbaar die advies geeft over een gezonde werkhouding bij beeldschermwerk. Werknemers hebben de mogelijkheid om een beeldschermbril aan te schaffen, die volledig wordt vergoed, evenals een ergonomische muis en toetsenbord.

Om een veilige werkomgeving te waarborgen, beschikt Visma YouServe over een team van vertrouwenspersonen en een preventiecoördinator. De preventiecoördinator is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en bewaken van ons preventiebeleid, zodat medewerkers in een veilige en gezonde werkomgeving kunnen functioneren.

Stimuleren van leren & ontwikkelen

Bij Visma YouServe hechten wij veel waarde aan het stimuleren van leren en ontwikkelen. Wij geloven dat de voortdurende groei van onze medewerkers essentieel is voor zowel hun persoonlijke ontwikkeling als het succes van ons bedrijf. Daarom bieden wij een breed scala aan initiatieven om kennis up-to-date te houden, vaardigheden te verbeteren en persoonlijke ambities te realiseren.

Onze aanpak is flexibel en afgestemd op de behoeften en ambities van onze medewerkers. In plaats van een vastgestelde route, bieden wij ruimte en middelen voor een leertraject dat past bij iemands talenten, ervaring en levensfase. Wij nemen een actieve rol in het ondersteunen van onze medewerkers door hen toegang te geven tot diverse cursussen, trainingen en andere leerplatformen, zodat zij zich zowel professioneel als persoonlijk kunnen blijven ontwikkelen.

Daarnaast hebben wij ontwikkelpaden gecreëerd die medewerkers inspireren vanuit veelvoorkomende rollen binnen de organisatie, waardoor zij gericht hun volgende carrièrestap kunnen voorbereiden en hun groei kunnen versnellen.



Ethiek

Alles voor een open en eerlijke samenwerking

Ethiek

Onze ambitie

Onze klanten vertrouwen erop dat we hun gegevens beschermen en dat we integer omgaan met hun informatie. Daarom zijn betrouwbaarheid en consistentie voor ons belangrijke waarden en is ethisch handelen voor ons van zeer groot belang.

Als organisatie stellen wij duidelijk wat wel kan en wat niet kan. We nemen maatregelen om integriteitsschendingen door medewerkers en externe inhuur te voorkomen, van omkoping en fraude tot misbruik van middelen en informatie.

Visma YouServe streeft naar een open en eerlijke samenwerking met klanten, partners, leveranciers en medewerkers. We maken duidelijke en haalbare afspraken en maken gewekte verwachtingen waar, naar klanten én collega's. Wij zijn succesvol wanneer onze klanten, medewerkers en andere stakeholders onderschrijven dat wij een ethisch bedrijf zijn.

Code of Conduct en anti-corruptiebeleid

Binnen het MVO-beleid van moederbedrijf Visma is anti-corruptie een essentieel onderdeel. De regels en waarden rondom ethisch handelen zijn vastgelegd in het [anti-corruptiebeleid](#) en de [Code of Conduct](#). Visma YouServe volgt dit beleid en vult dit aan met een bedrijfscultuur waarin we 'leading by example' toepassen.

Code of Conduct

De Code of Conduct (CoC) geldt voor alle Visma-medewerkers. Deze dient als leidraad voor hoe de kernwaarden van Visma (ondernemend, verantwoordelijk, toegewijd en inclusief) zich vertalen in houding en gedrag. Het is een blauwdruk die medewerkers eraan herinnert om altijd ethisch, rechtmatig en bedachtzaam te handelen naar wat het beste is voor klanten, medewerkers en de samenleving als geheel.

De CoC behandelt diverse onderwerpen:

Verantwoordelijk omgaan met de middelen van Visma

Visma-medewerkers dienen altijd aandacht te hebben voor kostenbeheersing: zijn de kosten noodzakelijk en levert het wat op? Ook moeten medewerkers vertrouwelijk omgaan met bedrijfsinformatie. In arbeidscontracten zit dan ook een geheimhoudingsclausule waar iedere medewerker zich aan dient te houden. Tenslotte is er aandacht voor het beschermen van intellectueel eigendom van Visma, en verantwoordelijk omgaan met faciliteiten en apparatuur.

Gegevensbescherming waarborgen

Visma streeft er continu naar om de privacy van medewerkers en klanten te waarborgen. Privacy is een fundamenteel mensenrecht en Visma ziet sterke privacy richtlijnen als een belangrijk concurrentievoordeel.

Bijdragen aan een veilige en gezonde werkomgeving

Een veilige en gezonde werkomgeving is essentieel om optimaal te presteren en doelen te bereiken. Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het bijdragen aan een inclusieve en respectvolle werkomgeving. Vanzelfsprekend verbiedt Visma iedere vorm van discriminatie, intimidatie en pesten.

Vermijden van drugs en alcohol

Visma wil een veilige werkomgeving creëren voor medewerkers. Drugs of alcohol moeten worden vermeden als deze leiden tot bijvoorbeeld verminderde prestaties, gezondheidsproblemen of ongepast gedrag.

Belangenverstrengeling voorkomen

Belangenverstrengeling kan zich voordoen wanneer persoonlijke relaties of financiële belangen overlappen met verantwoordelijkheden en/of loyaliteit aan Visma. Medewerkers dienen situaties te vermijden die een dergelijk conflict creëren of lijken te creëren. Denk daarbij aan persoonlijke relaties tussen collega's, het aannemen of geven van relatiegeschenken of bijdragen aan politieke partijen.

Visma vertegenwoordigen in het openbaar

Bij het vertegenwoordigen van Visma in het openbaar (op social media, op publieke evenementen of in de media) is het belangrijk om Visma altijd te positioneren in het belang van het bedrijf.

Bijdragen aan Visma's verantwoordelijkheid voor het milieu

Alle Visma-bedrijven en -medewerkers hebben een verantwoordelijkheid om negatieve effecten op het milieu te minimaliseren. Dat gaat om het leveren van



een eigen bijdrage en het leveren van milieuvriendelijke producten, diensten en technologieën aan klanten.

Commitment aan het volgen van de wet

Van alle medewerkers wordt verwacht dat zij altijd de wet volgen in het land waar zij werken. Aangezien Visma een internationaal bedrijf is, verschillen de wettelijke vereisten per organisatie. Wetgeving over corruptie, geld witwassen en concurrentie en marktwerking zijn universeel en gelden voor alle Visma-medewerkers.

Visma stimuleert het melden van gedrag (of het vermoeden daarvan) dat in strijd is met de CoC. Dat kan bij de betreffende leidinggevende, of via het Visma klokkenluiderskanaal.

Anti-corruptiebeleid

Visma heeft een zero tolerance beleid voor wat betreft corruptie en omkoping. In het anti-corruptiebeleid staat uitleg over het hoe en waarom hiervan, definities en de richtlijnen waar Visma-medewerkers zich aan moeten houden. Ook wordt uitgelegd welke verantwoordelijkheden er op ieder niveau in de organisatie liggen.

De anti-corruptierichtlijnen zijn opgesteld voor de volgende gebieden:

- Geschenken
- Hospitality
- Sponsoring
- Invloed uitoefenen
- Belangenverstrengeling

- Vergoedingen
- Manipulatie van aanbestedingen en prijskartel

Ook op dit gebied moedigt Visma haar medewerkers aan melding te maken van (vermoeden van) corruptie, via de betreffende manager of als dat gevoelig ligt via het Visma klokkenluiderskanaal.

Jaarlijkse risicobeoordeling

De zogenaamde 'corruption risk assessment' (corruptierisicobeoordeling) is sinds 2023 een verplicht onderdeel van de jaarlijkse MVO-rapportage binnen Visma. Hiermee maakt het Management Team een inschatting van de waarschijnlijkheid en de eventuele gevolgen van corruptie binnen de organisatie en bij externe interacties. De resultaten hiervan presenteren we aan Visma. Als er maatregelen nodig zijn dan worden deze direct getroffen.

Trainingen

Om de Code of Conduct en het anti-corruptiebeleid tussen de oren te krijgen en te houden, volgen alle Visma-medewerkers verplichte trainingen. Deze trainingen op het gebied van onder andere anti-corruptie en privacy dienen in ieder geval jaarlijks en afhankelijk van de functie vaker gevolgd te worden. Het gaat om online trainingen die worden afgesloten met een vragenlijst. Het doel van minimaal 80% deelname van medewerkers aan deze trainingen is ruimschoots behaald in 2024.

Cultuur: leading by example

Het naleven van de richtlijnen rondom anti-corruptie en verantwoordelijk gedrag staat of valt met hoe het management hiermee omgaat. Visma YouServe stelt

daarom dat directie en management een voorbeeldfunctie hebben en dus moeten leiden 'by example'.

Dit gaat niet alleen om het naleven van de richtlijnen zelf, maar ook om transparantie in communicatie wanneer er een vermoeden bestaat van corruptie of onverantwoordelijk gedrag. Het melden van dergelijk gedrag moet worden gestimuleerd, serieus worden genomen en zeker niet worden bestraft.

Op deze manier werken we aan een open en transparante cultuur, waarbinnen 'het goede voorbeeld' de norm is en medewerkers zich veilig genoeg voelen om te communiceren over (een vermoeden van) onverantwoordelijk gedrag of zelfs corruptie.

Visie op ethiek richting de toekomst

Bij Visma YouServe werken we hard aan het verder vestigen en verstevigen van onze bedrijfscultuur. Het onder meer organiseren van gezellige activiteiten op en buiten kantoor voor medewerkers moet hieraan bijdragen.

Visma YouServe volgt het Visma-beleid (Code of Conduct). Dat betekent dat we stakeholders vragen om in te stemmen met de Visma CoC wanneer we de samenwerking aangaan. Bij nieuwe klanten werkt het soms andersom en sluiten wij aan bij hun CoC, indien deze niet in strijd is met onze eigen waarden en normen.





Privacy

Jouw gegevens maximaal beschermd

Privacy



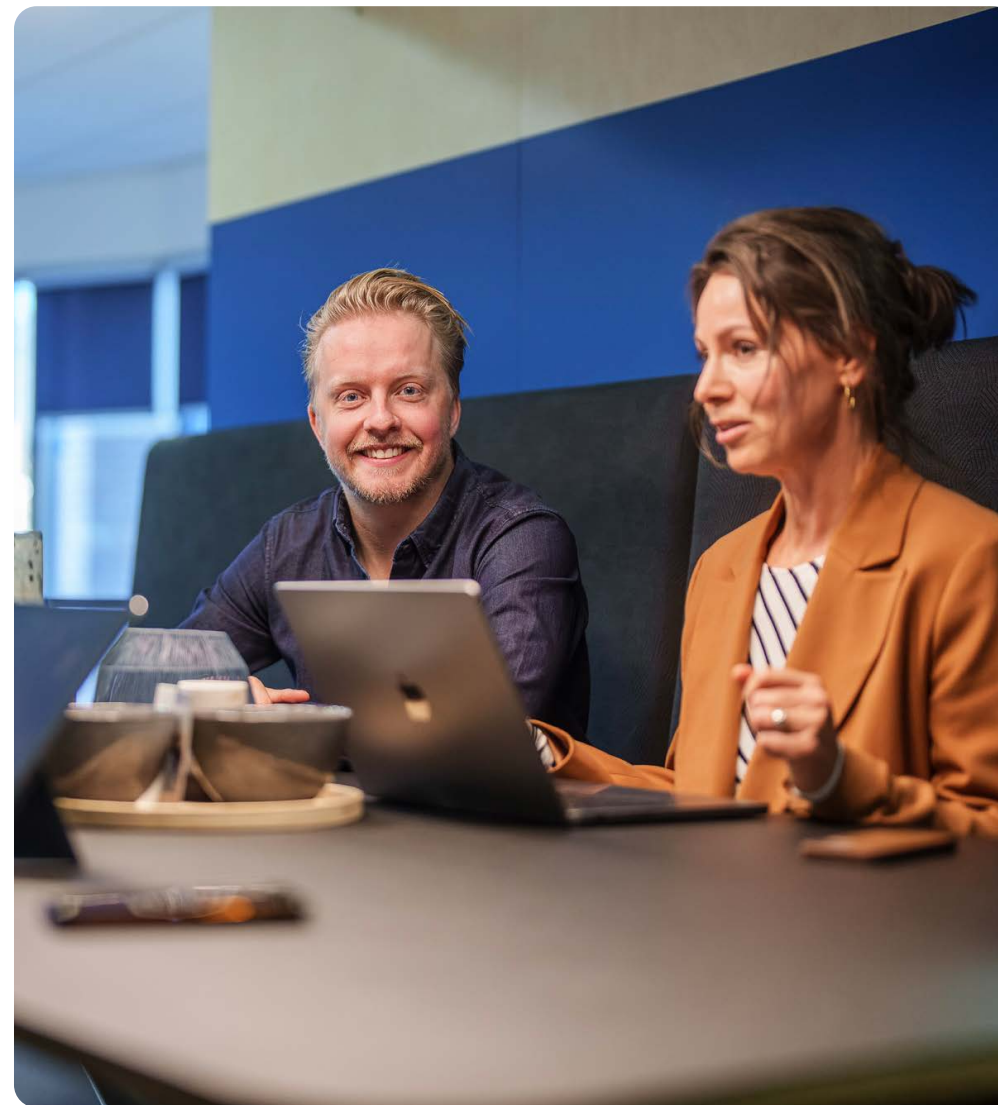
Onze ambitie

De klanten van Visma YouServe slaan zeer gevoelige informatie op in databases met onze software. Veel klanten besteden zelfs de hele HR- en salarisadministratie aan ons uit. Processen waarin privacygevoelige informatie verwerkt wordt. Onze klanten vertrouwen erop dat wij hun gegevens beschermen. Wanneer we dat niet nakomen verliezen we ons bestaansrecht. Zoals moederbedrijf Visma stelt: "Vertrouwen wordt opgebouwd in millimeters, en afgebroken in meters."

Het is daarom van het grootste belang dat wij zorgvuldig omgaan met de data van onze klanten. Privacy en security staan dan ook hoog in ons vaandel. We werken volgens strikte richtlijnen, zijn gecertificeerd volgens diverse standaarden en we zorgen ervoor dat onze medewerkers op regelmatige basis verplichte trainingen volgen om de richtlijnen goed na te leven. Op deze manier sturen we op 'zero-incidents' als het gaat om dataveiligheid.

Privacy binnen Visma YouServe

Het MVO-programma op het gebied van privacy is een samenvoeging van het Visma corporate beleid en het specifieke beleid van Visma YouServe. Beiden lopen op bepaalde vlakken in elkaar over, doordat privacy zowel op corporate als op bedrijfsniveau prioriteit heeft.



De dienstverlening van Visma YouServe heeft een sterke focus op kwaliteit, risicobeheersing, informatiebeveiliging en compliance. Op basis van een robuust beheer raamwerk is het mogelijk om risico's op effectieve wijze te identificeren, te beoordelen en te managen. De onderstaande maatregelen bepalen hierbij de kaders.

Certificaten en rapportages

Visma YouServe beschikt over de volgende certificaten:

- Kwaliteitsmanagement: ISO 9001
- Informatiebeveiliging: ISO 27001
- Interne beheersingsmaatregelen: ISAE3402 type II
- Data Pro Certificate
- Verplichtingen uit arbeid: NEN4400-1-2017

Daarnaast is de applicatie Personeelsdossier onafhankelijk getoetst en compliant bevonden aan de eisen zoals die zijn gesteld aan archivering functionaliteiten in ISO 16175: 2020.

Meer achtergrondinformatie over het kwaliteitsbeleid van Visma YouServe is te vinden in het document [Visma YouServe in control](#).

Kwaliteit & ISO 9001

We gebruiken een kwaliteitsmanagementsysteem dat ISO 9001-gecertificeerd is. Voor de kwaliteitsbewaking voert een gecertificeerde partner jaarlijks audits uit en bewaakt het niveau voor het ISO 9001-certificaat. In het kwaliteitshandboek is het kwaliteitssysteem beschreven en digitaal vastgelegd. Een klachtendesk registreert klachten over producten of diensten en bewaakt de voortgang van de

behandeling. Tot slot worden er continu processen verbeterd. Goede kwaliteit van processen helpt om veiliger te werken.

Informatiebeveiliging & ISO 27001

Visma YouServe is gecertificeerd voor de ISO 27001: de internationale standaard voor informatiebeveiliging. In deze standaard staat beschreven hoe je procesmatig om kunt gaan met het beveiligen van informatie. Onze visie op informatiebeveiliging is vastgelegd in een informatiebeveiligingsbeleid.

In dit beleid staan vier begrippen rondom informatie centraal: integriteit, beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van informatie. Van leveranciers eisen we dat zij voldoen aan de internationale standaard voor informatiebeveiliging ISO/IEC 27001. Om de integriteit en vertrouwelijkheid van informatie en IT-voorzieningen te borgen en bedrijfsprocessen te beschermen tegen calamiteiten of storingen zijn er continuïteitsplannen opgesteld.

Beveiligingsmaatregelen

Vanuit Visma corporate én lokaal zetten we een scala aan beveiligingsmaatregelen in. Denk aan beveiligde datacenters, beveiligde backups, het versleuteld opslaan van wachtwoorden en continue monitoring. Daarnaast helpen onderstaande maatregelen om te werken aan security:

• Het responsible disclosure beleid

Gebruikers, onderzoekers, ethische hackers of andere personen kunnen een melding indienen bij Visma als deze een zwakke plek in de IT-beveiliging hebben ontdekt. Door deze melding helpen zij mee om misbruik tegen te gaan en de veiligheid van systemen te verhogen.

- **Het bug bounty-programma**

Met behulp van het bug bounty-programma kan Visma bugs en kwetsbaarheden in de software vinden. Ze loven een beloning uit aan ethische hackers voor het melden van deze bugs.

- **Threat intelligence**

We verzamelen, verwerken en analyseren gegevens waarmee experts inzicht krijgen in de tactieken van cybercriminelen. We signaleren wie of wat het doelwit is, waarom ze iets doen en welke methoden ze gebruiken.

- **Code scanning**

We onderzoeken code om bugs, fouten en kwetsbaarheden te identificeren.

- **Pentests**

We voeren regelmatig penetratietests uit, ook wel pentests of ethisch hacken genoemd. Dit is een geautoriseerde gesimuleerde cyberaanval op een IT-systeem, uitgevoerd om de veiligheid van het systeem te testen.

- **Het gegevensbescherming en privacy (GDPR) beleid en**

- **Een klokkenluidersdienst** die voor iedereen toegankelijk is.

Tenslotte worden binnen dit programma op regelmatige basis (verplichte) bewustwordingstrainingen aangeboden voor alle Visma-medewerkers. Alle informatie over het beleid dat Visma voert op gebied van security en privacy is te vinden in het Visma Trust Centre.



Medewerkers

Het borgen van de veiligheid in de software is niet voldoende. Zeker niet bij Visma YouServe, waar het leveren van services rondom onze software een grote component is van de dienstverlening. Het is dan ook belangrijk dat er in het handelen van onze medewerkers voldoende bewustzijn is om verantwoordelijk om te gaan met het werken met gevoelige data. Op dit gebied werken wij daarom continu aan:

1. Governance in de operatie embedden

Door de richtlijnen die we hebben opgesteld en de trainingen over deze richtlijnen zorgen we er continu voor dat er voldoende bewustzijn is rondom privacy.

- Bij indiensttreding ondertekenen onze medewerkers een arbeidsovereenkomst waar ook een geheimhoudingsbepaling onderdeel van is. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor alle andere informatie waar de medewerker in het kader van de arbeidsovereenkomst kennis van heeft verkregen.
- Daarnaast geldt de Visma Code of Conduct voor alle werknemers. Deze gedragscode is onderdeel van de arbeidsvoorwaardenregeling en biedt een overzicht van de verantwoordelijkheden die alle Visma medewerkers dragen.
- Visma YouServe past Pre Employment Screening (PES) toe wanneer iemand bij ons in dienst komt. Zo is het gebruikelijk een VOG te vragen aan medewerkers die werken met zeer gevoelige of vertrouwelijke informatie. Daarnaast worden er altijd 2 referenties gecheckt.
- Elke medewerker van Visma YouServe volgt jaarlijks een GDPR-training en een anti-corruptie training, zodat mensen voldoende bewust zijn hoe er binnen de privacy- en compliance richtlijnen gehandeld kan worden.

2. Rollen en autorisaties verder standaardiseren

Wij dekken veel risico's af door rollen en autorisatiebeheer goed in te regelen. Als het niet nodig is, hebben medewerkers geen toegang tot gevoelige informatie. Bij elke nieuwe medewerker die in dienst komt, doorstroomt of de organisatie verlaat zorgen wij dat de toegang in onze systemen goed is ingeregeld. Met het bestaande beleid en bijbehorende maatregelen en toekomstige plannen op korte en langere termijn denken wij een goede bijdrage te leveren in ons streven naar zero incidents op het gebied van privacy en veiligheid.

• Wet en regelgeving

Sociale en fiscale wet- en regelgeving, het arbeidsrecht, en zeker ook de privacywetgeving (AVG) hebben een grote invloed op de processen voor onze relaties en producten en diensten. Wij hebben onze processen zo ingericht dat we wijzigingen in de landelijke wetgeving tijdig onderkennen en onze systemen, dienstverlening en interne processen hierop kunnen aanpassen.

Organisatie en cultuur

Om informatiebeveiliging en privacy te borgen in de organisatie is een Data Protection Officer aangesteld. De DPO ziet toe op de rechtmatige verwerking van gegevens. De DPO werkt vanuit de afdeling Compliance Management. De DPO is tevens het eerste aanspreekpunt voor medewerkers van Visma YouServe als er bijvoorbeeld een inbreuk van persoonsgegevens (een datalek) wordt vermoed. Het feit dat medewerkers het moeten melden als er iets niet goed gaat op het gebied van privacy, vereist ook een open cultuur in de organisatie. Medewerkers hoeven niet bang te zijn om afgerekend te worden op een melding, het moet gemakkelijk en laagdrempelig zijn om iets te melden. Dat is iets waar Visma YouServe op alle niveaus in de organisatie continu naar streeft.



Daarom Visma YouServe

Alles voor gelukkige mensen

Elke organisatie drijft op mensen. Hoe digitaal je ook bent, mensen maken het verschil. Daarom is het zaak om je mensen gelukkiger te maken. Maximaal gefaciliteerd en gemotiveerd. Dat doe je met HRM op topniveau.

Unieke specialist in HR en salarisadministratie

Visma YouServe biedt je hiervoor elke vorm van ontzorging. Met onze nuchtere aanpak en 60+ jaar ervaring in HR en salarisadministratie, weten wij organisaties op elke gewenste manier te ontzorgen. Met uitgebreide services, advies en software - van ons of van derden, wij connecten het. Alles om jouw HR-zaken gewoon goed te regelen. Om jou zo veel

mogelijk werk uit handen te nemen. Je te helpen je HRM naar een hoger plan te tillen. Noem ons gerust dé salarisspecialist. Het kennishuis of de softwareprovider voor HR mag ook. Wij zijn het alledrie.

Met de juiste HR-support kun je zoveel meer

Als dé partner voor je HR en payroll zorgen wij voor een zo sterk mogelijk fundament van je HRM. We zijn betrokken, betrouwbaar, relevant, lokaal en altijd bereikbaar. Alles om je medewerkers gelukkiger te maken. Daarom werk je met Visma YouServe. Dat betaalt zich altijd uit.

+31 88 23 02 700 | info@youserve.nl | www.youserve.nl | 

YouServe. Betaalt zich altijd uit.