

Naar een energieneutrale, eerlijke, veilige en sociale organisatie

MVO met Visma YouServe

Maart 2024



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 het voortdurend streven naar een goede balans tussen economische groei, sociale verantwoordelijkheid en het beschermen van het milieu. We werken aan een sterke onderneming met gelukkige klanten en medewerkers. Tegelijkertijd willen we ervoor zorgen dat we de wereld niet uitputten voor de huidige én toekomstige generaties. Deze benadering van maatschappelijke verantwoordelijkheid is van toepassing op al onze activiteiten en op onze hele waardeketen.

Het MVO-beleid van Visma YouServe focust zich op 4 gebieden:



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.

Door te focussen op deze 4 gebieden werken we aan een betere wereld én waarborgen we de belangen van onze klanten, medewerkers, en de maatschappij.

Om de uitdagingen van maatschappelijke verantwoordelijkheid samen aan te pakken, zorgt moederbedrijf Visma voor verschillende richtlijnen waar bedrijven van de Visma Group zich aan houden. Dit borgt de privacy en het ethisch handelen dat wij essentieel vinden. Daarnaast vinden wij het als nieuwe organisatie enorm belangrijk om het werkgeluk op topniveau te krijgen en een 'employer of choice' te worden.

Voor het werken aan een duurzame wereld kijken wij intern en bij onze leveranciers naar mogelijkheden om onze footprint te verkleinen. We werken dit jaar voor het eerst met strenge klimaatdoelen, waarmee we ons richten op een belangrijke doelstelling: energieneutraal in 2040.

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 dat we doen.

Jeffrey Smit
Managing Director Visma YouServe



Inhoudsopgave

De kengetallen	4
MVO bij Visma YouServe	5
Onze wereld	8
Materialiteitsmatrix en stakeholders	10
 Footprint	14
 Beste werkgever	22
 Ethiek	26
 Privacy	31



De kengetallen

708 ton CO₂

Totale netto uitstoot

1,26 ton CO₂

Totale netto uitstoot per medewerker

99,85%

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

52,65%

Aantal vrouwen

48,35%

mannen

0%

anders

-0,45%

Salaris vrouw t.o.v. man

0

Gemelde gevallen van discriminatie

0

Bedrijfsongelukken

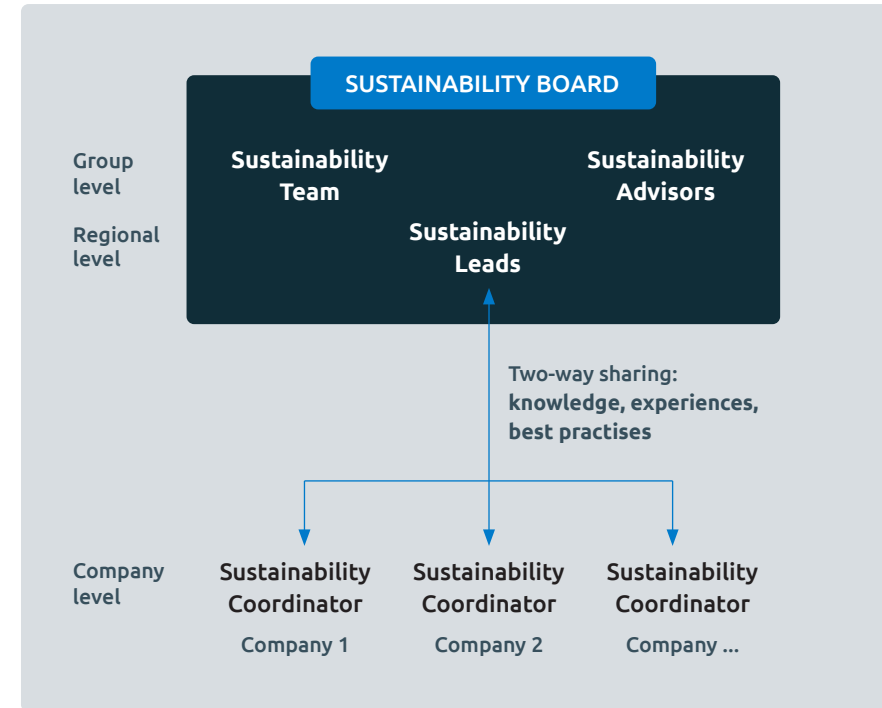
MVO bij Visma YouServe

Net als voor de meeste organisaties wordt MVO een steeds belangrijker onderdeel binnen de bedrijfsvoering. We zien dat hier in 2023 nog meer aandacht voor is gekomen dan er al was. Mede door de CSRD-richtlijnen, waardoor Visma ambitieuze klimaatdoelstellingen heeft gedefinieerd voor de hele groep. Daarnaast zien wij ook een toenemende aandacht voor onderwerpen als inclusiviteit, veiligheid en de gender- en loonkloof.

Het eigen MVO-beleid van Visma YouServe krijgt hierdoor meer vorm en we kijken continu waar wij het verschil kunnen en willen maken. Er is een MVO-werkgroep samengesteld, met vertegenwoordigers vanuit HR, Facilities, Marketing en communicatie. Daarnaast wordt MVO gedragen vanuit het directieteam, waar in nauwe afstemming is bepaald op welke doelen wij ons gaan richten.

Visma Internationaal

Visma begeleidt de ruim 170 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/regio-niveau 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, elektriciteitsverbruik in gebouwen, 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.

Vanaf 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 moeten worden 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 170+ 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 ►](#)

Gedragcode

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;
- belangenverstremgeling 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 de Visma gedragscode ►](#)

Gedragcode 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.

[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 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 klokkenluiderssysteem ►](#)

Anticorruptiebeleid voor externe stakeholders

Een korte versie van ons interne anticorruptiebeleid, waarin onze aanpak van corruptie en omkoping aan bod komt. [Lees het Anticorruptiebeleid ►](#)

Beleid inzake ondernemingsbestuur

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

[Lees meer over het 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. In de toekomst zullen we via deze weg jaarlijks 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.

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

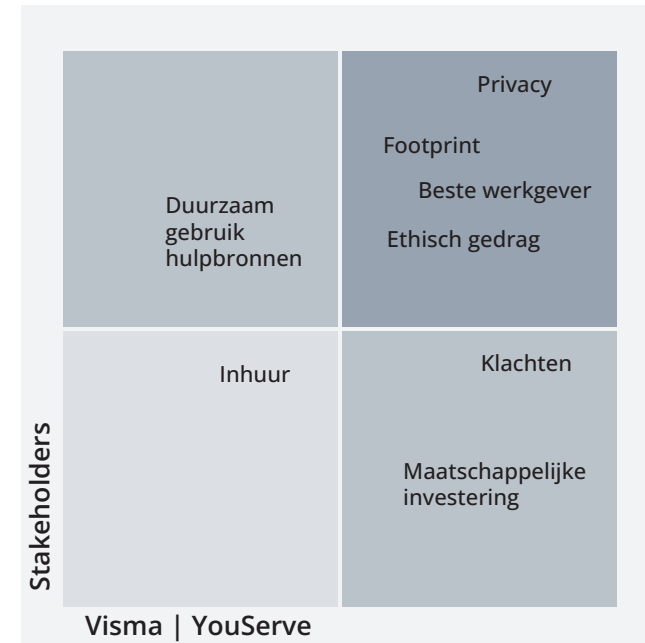
Onze prioriteiten zijn gebaseerd op een materialiteitsanalyse, die ons helpt om de belangrijkste focusgebieden voor MVO te bepalen. Deze zijn gekoppeld aan de Sustainable Development Goals (SDG's) of Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties. De SDG's die voor Visma YouServe belangrijk zijn, 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 Youserve (bedrijfsvoering, cloudgebruik, maar ook papierverspilling) Duurzaam gebruik hulpbronnen
	
	<ul style="list-style-type: none"> Maatschappelijk investeren

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.



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 vanuit Visma YouServe meer prioriteit in de komende jaren, in het kader van onze klimaatdoelstellingen (zie hoofdstuk Footprint). Dit heeft vooral betrekking op gebruik van gebouwen, mobiliteit, hardware en software. De maatregelen die wij gaan treffen op het gebied van gebouwen en mobiliteit staan beschreven in het hoofdstuk Footprint. Voor hardware en software zijn wij aan het inventariseren, maar deze onderwerpen hebben momenteel minder grote focus. Ook dit is uitgelegd 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 als jong bedrijf een belangrijk onderwerp. We laten zien dat we hier snel en kundig mee om kunnen gaan. Echter is het geen onderwerp dat we verder behandelen in het kader van 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, stylized graphic of a footprint is centered on the page. The footprint is composed of thick, light blue lines. Inside the footprint, there are several small, light blue circles of varying sizes, some of which are arranged in a row at the top, resembling a row of toes. Below the main body of the footprint, the chemical formula 'CO2' is written in a large, light blue, sans-serif font. The background is a solid blue color with a subtle gradient from light blue at the top to a darker blue at the bottom.

Footprint

Samen op weg naar energieneutraal

Footprint



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 - op basis van uitgaven - heeft in 2028 doelstellingen die in lijn zijn met SBTi
 - reductie van hardware-emissies in 2030
 - reductie in zakelijke reizen per vliegtuig, auto en andere vervoersmiddelen in 2030

** waarbij 2022 als basisjaar wordt aangehouden*

Om ons hoofddoel te behalen, committeren we ons aan de klimaatdoelen die in 2023 zijn gesteld door moederbedrijf Visma. 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 door bijna alle landen is ondertekend - om door vermindering van de uitstoot van broeikasgassen de opwarming van de aarde te beperken tot 1,5 graad Celsius. Het SBTi is een initiatief dat bedrijven helpt bij het stellen van wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen voor het verminderen van hun uitstoot. Doelen die zijn opgesteld volgens dit initiatief, zijn voldoende om het Klimaatakkoord van Parijs te halen.

Ons plan van aanpak

Visma geeft al haar dochterbedrijven de ruimte om de doelen af te stemmen op de eigen organisatie. Aangezien het ambitieuze doelen zijn, kiezen we ervoor om voorlopig de Visma-doelen over te nemen. De komende periode zullen we evalueren of we deze doelen moeten bijstellen op basis van onze eigen bedrijfsvoering.

Om een deel onze doelen te behalen, focussen we ons in 2024 op het verminderen van uitstoot door vervoer en gebouwen.

Concrete acties per doel

► Doel 1: 50% absolute vermindering van totale scope 1 en 2 emissies in 2030

Van grijs naar groen

Om 50% vermindering van uitstoot in scope 1 en 2 te realiseren, richten we ons als eerste op het energieverbruik in onze gebouwen. In ons kantoorpand in Amsterdam maken we gebruik van hernieuwbare energie via waterkracht. Deze locatie kent hierdoor geen CO₂-uitstoot. In 2024 maken we diezelfde transitie in ons kantoor in Amersfoort. Hiermee verlagen we de CO₂-uitstoot binnen scope 2 met 30%. Op korte termijn nemen we ook het energiecontract van onze locatie in Drachten onder de loep. Dit resulteert in nog eens 6% minder CO₂-uitstoot. Oftewel: met deze twee initiatieven bereiken we al een CO₂-vermindering van 36% van de 50%.

Duurzamer wagenpark

Voor de overige 14% reductie van CO₂-uitstoot die we willen realiseren voor 2030, werken we aan de verduurzaming van het leasewagenpark. Een belangrijke stap hierin is het uitfasen van dieselveertuigen. We bestellen geen nieuwe dieselveertuigen, enkel nog benzine-, hybride- en bij voorkeur volledig elektrische voertuigen. De rijdende dieselauto's melden we zo snel mogelijk af. Binnen 2 tot 3 jaar willen we een dieselconsumptie van 0 bereiken. Aan het einde van 2023 was het gros van de dieselveertuigen al uit het wagenpark, waardoor er een reductie van bijna 24 ton CO₂ is gerealiseerd ten opzichte van 2022. Dit komt grofweg neer op de helft van de 14% CO₂-uitstoot die we nog moeten verminderen voor 2030. Naast het uitfasen van de laatste dieselveertuigen, kijkt onze HR-afdeling naar verschillende manieren om het wagenpark te verduurzamen. Denk hierbij aan:

- Stimuleren van het mobiliteitsbudget in plaats van het leasen van een auto
- Werken aan een verbeterd fietsplan
- Reviseren van het leaseplan, om het leasen van elektrische auto's voor leaserijders in alle loonschalen haalbaar en aantrekkelijk te maken

Minder aardgasgebruik

We verwachten ons doel van 50% vermindering van scope 1 en 2 uitstoot te behalen met de overstap van grijze naar groene energie en verduurzaming van het wagenpark. Maar voor het hoofddoel van energieneutraal in 2040, is het belangrijk om ook het aardgasverbruik (door verwarming) in onze kantoorpanden te evalueren. In de klimaatdoelen van Visma wordt bovendien gesteld dat het aardgasverbruik jaarlijks niet mag stijgen boven het verbruik in het basisjaar 2022. We bekijken daarom verschillende mogelijkheden, zoals:

- Het geleidelijk verlagen van de temperatuur in kantoorpanden
- Investeren in betere isolatie
- Een audit door een externe partij om ons energie- en gasverbruik te evalueren en aan de slag te gaan met de adviezen die hieruit voortkomen
- Investeren in een slimme thermostaat, zodat kantoren niet worden verwarmd wanneer er niemand aanwezig is

► Doel 2: 50% van onze leveranciers - op basis van uitgaven - heeft in 2028 doelstellingen die in lijn zijn met de SBTi

We vinden het belangrijk dat ook onze leveranciers klimaatdoelen stellen die in lijn zijn met de SBTi. Dit helpt om de totale CO₂-uitstoot in onze toeleveringsketen te verminderen. Door onze leveranciers aan te moedigen om ook ambitieuze en meetbare klimaatdoelen te stellen, kunnen we gezamenlijk de impact op het milieu verkleinen en laten zien dat we serieus zijn over duurzaamheid en verantwoordelijkheid. Concreet is ons doel in 2024 om een overzicht te maken van onze belangrijkste leveranciers. Met hen gaan we in gesprek om onze klimaatdoelen af te stemmen en eventueel aan te scherpen.

► Doel 3: reductie van hardware-emissies in 2030

De focus bij Visma YouServe ligt momenteel op het leveren van een degelijk en betrouwbaar product. Het terugdringen van uitstoot door hardware is daarom nog geen speerpunt geweest. In 2024 gaan we kritisch kijken naar onze CO₂-uitstoot door soft- en hardware en maken we een plan om dit te reduceren. We zullen vervolgens een haalbaar concreet doel stellen met een realistisch percentage uitstootvermindering voor 2030.

► Doel 4: reductie van zakelijke reizen per vliegtuig, auto en andere vervoersmiddelen in 2030

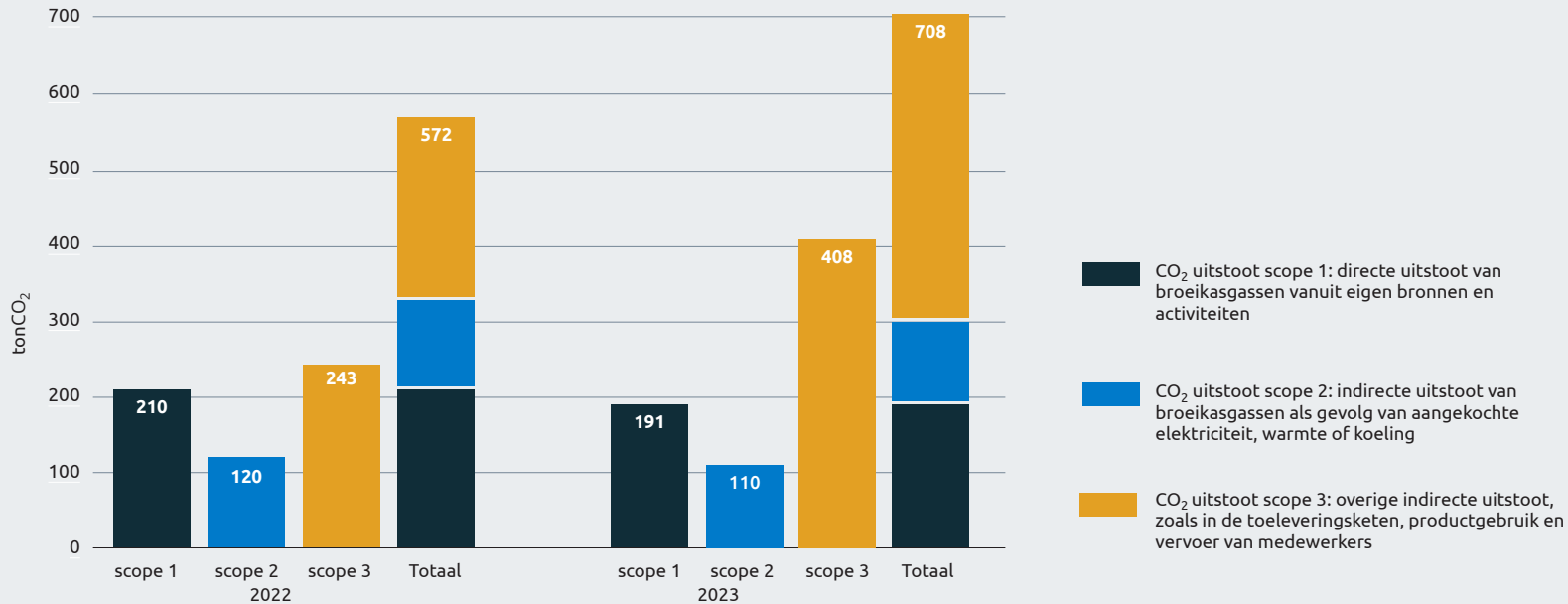
In 2023 hebben wij onze diensten uitgebreid naar Suriname. Onze outsourcing diensten op het gebied van salaris- en hr-administratie zijn kennisintensief. Maar door de uitdagingen op de arbeidsmarkt, zochten wij naar nieuwe manieren om invulling te geven aan onze bemensing. Het inhuren van professionals uit Suriname was een belangrijke stap om onze hoogwaardige dienstverlening te blijven verzorgen. Helaas zorgt dit ook voor een toename in vlieguren en dus CO₂-uitstoot. De reductie die we willen behalen met dit doel is daarmee moeilijker te realiseren. Toch willen we ons best doen. Zo gaan we onderzoeken of we beleid kunnen maken voor het verminderen van Europese vluchten. Ook zullen we manieren vinden om zakelijke reizen te beperken tot alleen het absoluut noodzakelijke. In 2024 gaan we deze plannen verder uitwerken. Ook voor dit doel zullen we hierna een realistisch percentage vaststellen.

De cijfers van 2023

Om onze totale uitstoot van scope 1 tot en met 3 in kaart te brengen, is wederom gebruikgemaakt van de software SmartTrackers. Deze organisatie volgt de richtlijnen van het Greenhouse Gas (GHG) Protocol. In de grafiek is zichtbaar dat Visma YouServe in 2023 ruim 708 ton CO₂ heeft uitgestoten.

Dit ten opzichte van 572 ton in het basisjaar 2022. Deze toename van 24% uitstoot is verklaarbaar. In het jaar 2022 heerste COVID-19 nog volop. Veel medewerkers werkten vanuit huis en onze kantoren waren een deel van het jaar gesloten. Er was daarom in verschillende categorieën aanzienlijk minder CO₂-uitstoot.

CO₂ uitstoot direct + indirect

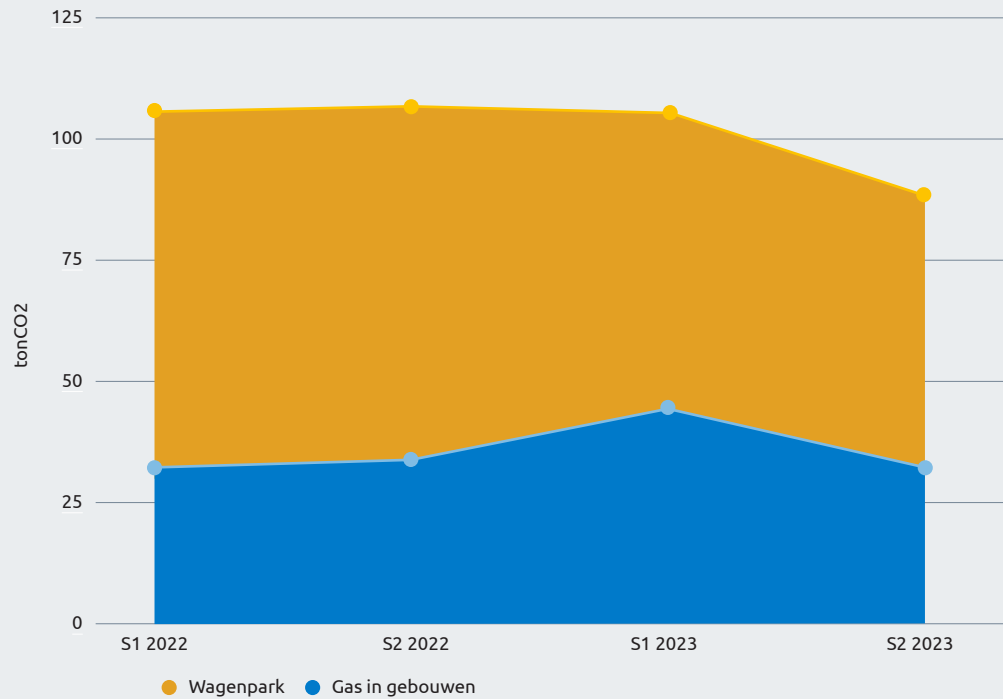


De cijfers uitgelegd

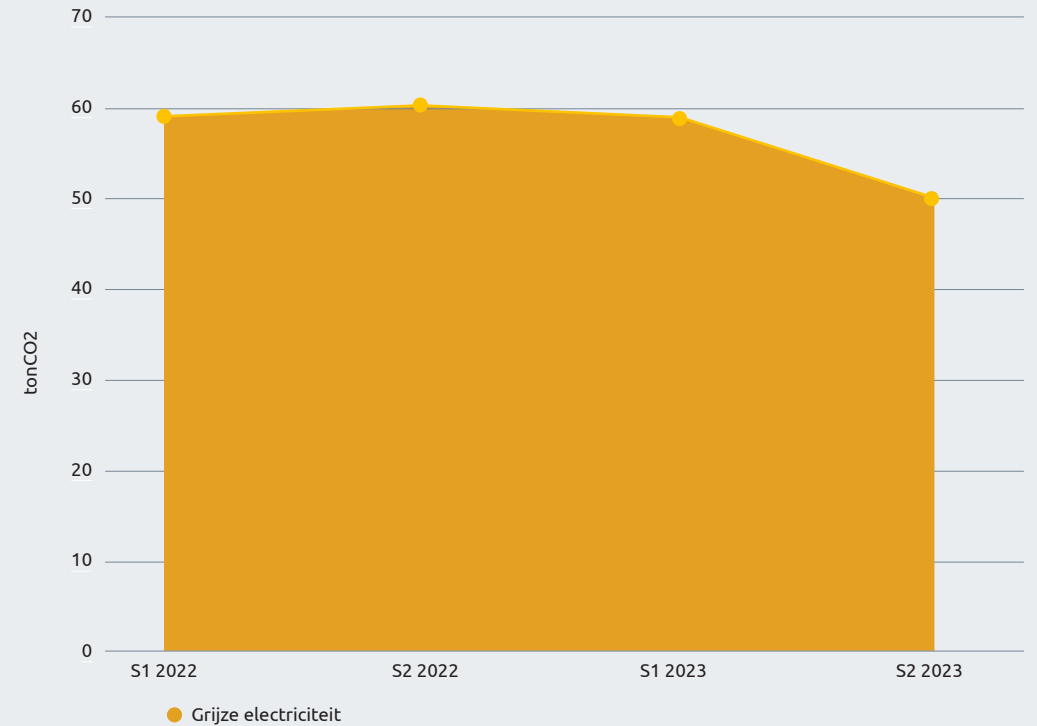
Ruim 190 ton CO₂-uitstoot is afkomstig van het wagenpark dat zakelijk wordt gereden (scope 1). Dit is ongeveer 9% minder dan in 2022. Het gebruik van energie (scope 2) zorgt in 2023 voor zo'n 110 ton CO₂, een daling van 8% ten

opzichte van 2022. 'De rest' van de uitstoot vindt plaats in scope 3, namelijk ruim 400 ton. Dit is aanzienlijk meer dan in 2022, een stijging van bijna 70%.

CO₂ uitstoot scope 1



CO₂ uitstoot scope 2



In het SmartTrackers rapport wordt de uitstoot uit scope 3 onderverdeeld in drie categorieën: reizen, IT hardware en gebouwen. In onderstaand overzicht zijn de cijfers uit 2022 en 2023 zichtbaar.

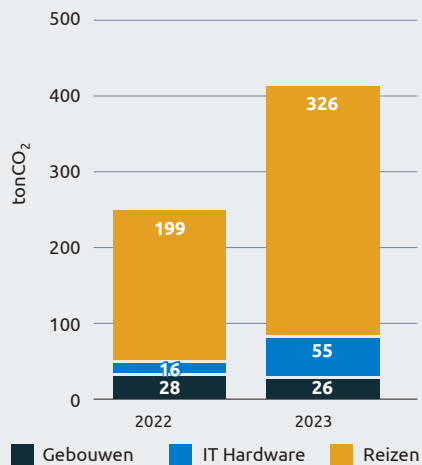
De toename van uitstoot in de categorie reizen is te verklaren doordat medewerkers weer meer zijn gaan reizen na het einde van de COVID-19 periode. Ook het aantal zakenreizen is gestegen. Zo heeft het aantal vliegbewegingen naar Suriname voor het opstarten van onze outsourcing voor een flinke toename in CO₂-uitstoot gezorgd.

In de categorie IT Hardware zien we dit jaar een forse stijging van uitstoot door de aanschaf van 340 nieuwe laptops. Dit was een vereiste voor het installeren

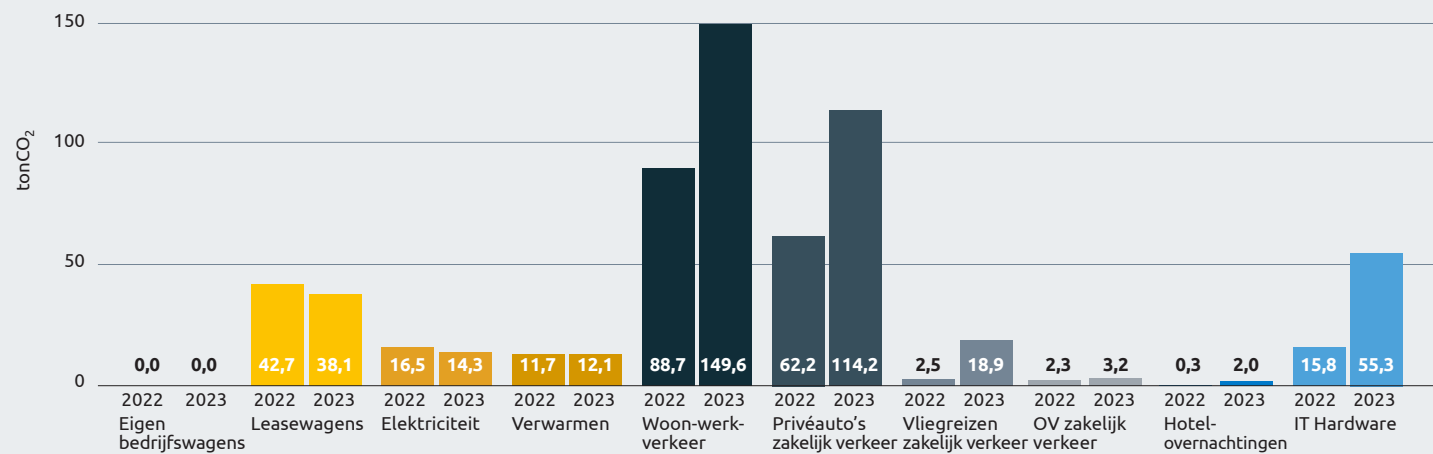
van nieuwe beveiligingssoftware, om te blijven voldoen aan de strenge security-eisen vanuit Visma. Deze stijging is eenmalig en naar verwachting hoeven we hierdoor de komende jaren juist minder nieuwe laptops aan te schaffen. Naast deze laptops hebben we 68 nieuwe smartphones aangeschaft, dat is minder dan de 74 van vorig jaar.

Wel krijgen oude laptops en smartphones bij Visma YouServe een tweede leven. Smartphones die we terugkrijgen gaan naar de stichting Make a Wish. Dit is een stichting die wensen vervult van kinderen tussen de 3 en 17 jaar met een ernstige, mogelijk zelfs levensbedreigende ziekte. Oude laptops worden nagekeken en eventueel hersteld, zodat we deze aan goede doelen kunnen doneren.

CO₂ uitstoot 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 ons doel hebben bereikt, compenseren we onze uitstoot volledig door te investeren in hernieuwbare energie via de Climate Neutral Group. Hernieuwbare energie speelt een cruciale rol in de strijd tegen het klimaatprobleem. Naarmate de wereld meer elektriciteit gebruikt, is het van het grootste belang dat energie wordt opgewekt uit hernieuwbare bronnen. Wij kiezen ervoor om hernieuwbare energieprojecten over de hele wereld te steunen, die de Gold Standard of de Verified Carbon Standard certificering dragen. Hernieuwbare energie bestrijdt de klimaatverandering door de uitstoot van broeikasgassen te vermijden. Het biedt toegang tot elektriciteit zonder de lucht te vervuilen en schaarse hulpbronnen te exploiteren. Bovendien creëren hernieuwbare energieprojecten banen in lokale gemeenschappen, van de bouw tot exploitatie tot uiteindelijk het onderhoud van hernieuwbare energieparken. Het creëert een basis voor technische kennis en expertise die kan worden doorgegeven binnen lokale gemeenschappen, wat leidt tot empowerment. Om de bouw van deze hernieuwbare energieparken mogelijk te maken, wordt de lokale infrastructuur verbeterd.

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 komt 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 2 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: 52,65% / 47,35% / 0%). Ook wanneer we kijken naar de genderkloof op managementniveau doet Visma YouServe het goed. Zo kent het Directie Team een gezonde verdeling van 5 mannen en 4 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 wordt onderscheid gemaakt tussen het type functie en de loonkloof per segment:

Funcietitels	Salaris vrouw tov man
Trainee salarisadministratie	0.36%
Salarisadministrateur	2,90%
Functioneel applicatie manager, HR consultant, salarisadministrateur	-0,73%
Functional application manager, interim Professional, senior salarisadministrateur, Support consultant	-4,26%
Accountmanager, marketing medewerker, MI consultant, product consultant, software developer	0,51%
Business controller, business analyst, product owner	-0,35%
Senior professionals in verschillende rollen	1,91%
Managers	-3,92%
Gewogen gemiddelde	-0,45%

Als we de loonkloof gewogen gemiddeld berekenen, zien we dat mannen bij Visma YouServe 0,45% meer verdienen dan vrouwen. We zijn goed op weg om de loonkloof helemaal weg te werken.

Per functie is er sprake van kleine salarisverschillen tussen vrouwen en mannen, maar die zijn grotendeels te verklaren door het aantal jaren dat iemand in dienst is bij Visma YouServe. Wat opvallend is, is dat vrouwen vaker kiezen voor de functie salarisadministrateur: 80% in deze functie is vrouw en 20% is man. In functies als developer, product consultant of account manager draaien de rollen echt om qua man/vrouw verhouding.

Het talent van morgen veiligstellen

Nieuw talent aantrekken is uitdagend in de huidige overspannen arbeidsmarkt. Daarnaast is Visma YouServe een nieuw merk in de markt waardoor we nog harder aan de weg moeten timmeren om 'employer of choice' te worden. Zij-instromers zonder Praktijkdiploma Loonadministratie kunnen bij ons solliciteren en een opleiding volgen om bij ons te werken. Hiermee geven wij deze kandidaten een mooie kans voor een HR & payroll carrière. Tijdens het gehele sollicitatietraject behandelen wij iedereen gelijk en maken wij geen onderscheid op basis van gender, afkomst of achtergrond. We kijken verder dan alleen het cv en kijken met elkaar waar de kandidaat het beste tot recht komt.

Maak impact door cultuur

Onze cultuur is het resultaat van talrijke fusies en overnames. Er werken op dit moment 471 mensen bij Visma YouServe, verdeeld over diverse business lines en vanuit 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. We willen een organisatie zijn 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.

Inspireren van medewerkers

Medewerkerontwikkeling, duurzame inzetbaarheid en doorgroeimogelijkheden zijn belangrijke thema's voor het werven en behouden van medewerkers. Zo dragen wij bij aan de ontwikkeling van kennis, vaardigheden en competenties van medewerkers in het kader van duurzame inzetbaarheid en loopbaanontwikkeling. We willen ervoor zorgen dat onze medewerkers zich continu kunnen ontwikkelen. Daarom zijn er dit jaar verschillende initiatieven gestart om de soft- en hard skills van onze medewerkers te verbeteren.





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 anticorruptie 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.

Belangenverstremming voorkomen

Belangenverstremming 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 anticorruptie-richtlijnen 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 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.

In de risicobeoordeling van 2023 kwamen geen corruptierisico's aan het licht.

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 anticorruptie 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. Er dient een minimale score behaald te worden om te slagen.

Cultuur: leading by example

Het naleven van de richtlijnen rondom anticorruptie 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

Visma YouServe is een relatief jong bedrijf. Dat betekent dat de bedrijfscultuur nog in ontwikkeling is. De komende periode werken wij daarom hard aan het verder vestigen en verstevigen van onze bedrijfscultuur.

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 aan 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 risico's 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 continue 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. 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 geregeld. 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 maar 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 zijn om iets te melden en laagdrempelig. Dat is iets waar Visma YouServe op alle niveaus in de organisatie continu naar streeft.



Over Visma YouServe

Elke onderneming drijft op mensen. Zij maken het verschil. Daarom is het zaak om je mensen als je grootste goed te behandelen. Ze gelukkiger te maken én te houden. Dat doe je met Human Resource Management in optima forma.

Visma YouServe biedt je hiervoor elke vorm van ontzorging. Ongeacht waar jij bent in je HR-journey. Van het ondersteunen van je salaris- en personeelsadministratie tot het behalen van je HR-doelstellingen. Wij zijn een full service HRM & payroll dienstverlener voor het zakelijke segment. Wat ons uniek maakt is dat wij niet alleen software leveren, maar vooral een kennishuis en dienstverlener zijn. Met onze services en software optimaliseren we HR-processen en nemen we je werk uit handen. Zo houd jij tijd over voor de ultieme waardevermeerdering van je onderneming: betrokken en gelukkige medewerkers.

Vernieuwend, deskundig, betrouwbaar, relevant en nieuwsgierig tot op het bot. Altijd op zoek naar wat mensen drijft en wat ze verder brengt. Zo maken we medewerkers én ondernemingen gelukkiger. Maximaal gefaciliteerd.

Daarom werk je met Visma YouServe. Omdat mensen je grootste kapitaal zijn.

Contact

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

Omdat mensen je **grootste kapitaal** zijn

