

JAARVERSLAG 2021



**Duurzaamheidsverslag
Financieel verslag**

ARCOR vzw

Ninovestraat 106

B - 9600 RONSE

**www.arcor.be
info@arcor.be**

**ond.nr.: 0410962274
Ger.arr.: Oudenaarde**

PC 327.01

Duurzaamheidsverslag



Inhoud

Voorwoord

ORGANISATIEBESCHRIJVING **7**

1. DE ORGANISATIE **7**

2. BESTUURS-, OVERLEG- EN CONTROLEORGANEN **8**

2.1. DE ALGEMENE VERGADERING 8

2.2. DE RAAD VAN BESTUUR 8

2.3. HET DAGELIJKS BESTUUR 8

2.4. DIRECTIE 8

2.5. EXTERN TOEZICHT 9

2.6. KADER- EN ONKADERINGSOVERLEG 9

2.7. COMITÉ VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK / ONDERNEMINGSRAAD 9

3. STRUCTUUR **10**

3.1. PERSONEELSSAMENSTELLING EN ORGANIGRAM 10

3.2. DE PRODUCTIE-EENHEID 11

WERKINGSVERSLAG **FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.**

1. STRATEGISCH MANAGEMENT **12**

1.1. MISSIE 12

1.2. VISIE 12

1.3. WAARDEN 12

2. OPERATIONEEL MANAGEMENT **13**

2.1. FINANCIEEL MANAGEMENT 13

2.2. FACILITY MANAGEMENT 13

2.3. ORGANISATIEMANAGEMENT 14

2.4. KWALITEITS- & LEANMANAGEMENT 18

2.5. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY & STAKEHOLDER MANAGEMENT 18

STRATEGISCHE- EN OPERATIONELE PLANNEN **21**

1. STRATEGISCH PLAN **21**

2. OPERATIONELE PLANNEN **22**

VOORWOORD

We hebben alweer een zeer speciaal jaar achter de rug.

Corona zette met ups en downs het productieproces opnieuw zwaar onder druk.

De medewerkers moesten op één maand na het hele jaar door met mondkmaskers werken, naast tal van andere maatregelen zoals afstand houden, voortdurend ontsmetten enz.

Door het handhaven en respecteren van al die maatregelen wist Arcor de gevolgen van corona voor de medewerkers binnen de perken te houden.

Nieuw in 2021 was de introductie van maaltijdcheques.

Onze klanten konden onverminderd rekenen op een snelle en kwaliteitsvolle afhandeling van de opdrachten.

Dit leidde eind 2021 tot een zeer positief resultaat in de klantentevredenheidsenquête.

We bereikten veel nieuwe klanten en bestaande klanten bleven ons trouw.

De marketing draait nog steeds op volle toeren. Daardoor kunnen we andermaal terugblikken op een prachtig resultaat.

Zowel het aantal gewerkte uren, de omzet als het bedrijfsresultaat stegen met onwaarschijnlijke cijfers van boven de 10%.

Het zonnetje liet het spijtig genoeg afweten, wat resulteerde in een minderopbrengst van 7% van onze zonnepanelen.

Het is dan ook met gepaste trots dat we 2021 afsluiten, met dank aan een uiterst volhardende en veerkrachtige ploeg medewerkers en een gemotiveerde Raad van Bestuur die de perfecte ondersteuning biedt.

Arcor is en blijft daardoor een betrouwbare en gezonde onderneming voor haar medewerkers en klanten.

André Van Butsel

Voorzitter

1. De organisatie

ARCOR vzw werd opgericht op 8.11.1966 als beschutte werkplaats Vreugdevol vzw (B.S. 22.12.1966). In zitting van de Buitengewone Algemene Vergadering van 14 mei 2008 werd een naamswijziging doorgevoerd, die het industriële karakter meer tot zijn recht liet komen. Het ArbeidsReïntegratieCentrum Omgeving Ronse (ARCOR) werd de huidige benaming.

Met het maatwerkdecreet werd Arcor op 1 januari 2019 een **maatwerkbedrijf**.

Wetgevend kader :

- Decreet van 12 juli 2013 betreffende maatwerk bij collectieve inschakeling.
- Besluit van de Vlaamse Regering 17 februari 2017 tot uitvoering van het decreet van 12 juli 2013 betreffende maatwerk bij collectieve inschakeling.

Identificatiegegevens :

Adres : Ninovestraat 106, 9600 Ronse

Openingsuren : van maandag t.e.m. donderdag van 8u tot 16u30 – vrijdag tot 15u45

Telefoon : 055/21.45.33 / Fax : 055/21.02.57

Email : info@arcor.be / website : www.arcor.be

Erkenningsnummer WSE : 11082

Ondernemingsnummer : 0410962274

Paritair Comité : 327.01

2. Bestuurs-, overleg- en controleorganen

2.1. De Algemene Vergadering

De Algemene Vergadering is bevoegd voor de wijziging van de kapitaalstructuur, de benoeming en herroeping van de bestuurders, de goedkeuring van de jaarrekeningen, de wijziging van de statuten en het aanstellen van de commissaris-revisor.

2.2. De Raad van Bestuur

De bevoegdheden van de raad van bestuur bestaan uit:

- het nemen van beslissingen inzake belangrijke en strategische zaken, zoals de goedkeuring van de strategie
- het erover waken dat het dagelijks bestuur en de directie initiatieven nemen die tot hun bevoegdheid behoren
- de benoeming van de voorzitter en het dagelijks management (dagelijks bestuur en directie)
- het geven van advies aan het dagelijks bestuur en directie
- de financiële en de operationele controle, met inbegrip van de invoering en de bewaking van een intern controlesysteem (financieel toezicht door één of meerdere bestuurders en verantwoording aan bedrijfsrevisor)
- het uitstippelen van de politiek die nadien ter goedkeuring aan de algemene vergadering wordt voorgelegd
- de voorbereiding en de organisatie van de opvolging van de handelingen van de voorzitter, het dagelijks bestuur en de directie

De huidige leden zijn :

Naam en voornaam		Adres			Natio- naliteit	begindatum
De Wolf	Claudine	Ninovestraat 19b	9600	Ronse	Belg	26/04/1979
Verplancken	Lydie	Ronsebaan 19	9690	Kluisbergen	Belg	8/04/2016
Ferrant	Michel	Ninovestraat 19b	9600	Ronse	Belg	12/04/2019
Van Butsel	André	Rotterij 130	9600	Ronse	Belg	24/03/2005
Sadoine	Yves	Deurnestraat 166	9600	Ronse	Belg	5/03/2009
Provost	Vicky	Doveleen 7	9690	Kluisbergen	Belg	5/03/2009

Alle mandaten lopen van 12/4/2019 tot aan de algemene vergadering van 2024.

Als voorzitter werd aangesteld : André Vanbutsel (andre.vanbutsel@arcor.be)

2.3. Het Dagelijks Bestuur

Het Dagelijks bestuur staat in voor de omzetting van de door de Raad van Bestuur besliste algemene beleidslijnen in een uitvoeringsbeleid. Dit dagelijks bestuur wordt uitgeoefend door de voorzitter en de directie, die niet als college handelen, doch binnen de regels werken, vastgesteld in het reglement van interne orde.

2.4. Directie

De heer Thierry Nys, directeur algemeen en financieel beleid en mevrouw Ingrid De Buyst, directeur operationeel en sociaal beleid, voerden de beslissingen uit van het Dagelijks bestuur en namen de dagelijkse leiding waar van de werkplaats. Daarbij werd meermaals overleg gepleegd met het kader- en omkaderingspersoneel om de teamgeest optimaal te ontwikkelen en vormde de directie de brug met het bestuur. Tevens werd gewaakt over het evenwicht tussen economische en sociale doelen.

2.5. Extern toezicht

De commissaris-bedrijfsrevisor (Vyvey & Co) is door de Raad van Bestuur voor 3 werkingsjaren aangesteld om jaarlijks het financiële beheer door te lichten, de werking conform vzw-wetgeving na te gaan en verslag uit te brengen bij de algemene vergadering en de ondernemingsraad. Daarnaast staat Arcor onder toezicht of mogelijke inspectie van verschillende FOD en WSE en worden wij onderworpen aan alle wetten en toezicht zoals elk ander bedrijf van gelijkaardige grootte.

2.6. Kader- en omkaderingsoverleg

Voor kader- en omkaderingspersoneel worden op geregelde tijdstippen overlegmomenten georganiseerd. De bevindingen worden behandeld in de bestuursorganen, waardoor het management op de hoogte blijft van de dagelijkse werking en in haar beleid hiermee rekening kan houden.

Zo is er wekelijks overleg tussen productieverantwoordelijke, afdelingshoofden en gekwalificeerde begeleiders. Maandelijks wordt deze vergadering bijgewoond door de directie en worden de beslissingen van het dagelijks bestuur, de beleidslijnen, de strategische doelen en de resultaten toegelicht. Tenslotte is er na elk dagelijks bestuur ook steeds overleg met de kaderleden.

2.7. Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk / Ondernemingsraad

Ingevolge de sociale verkiezingen van 24 november 2020 werden 6 werknemersvertegenwoordigers verkozen voor de ondernemingsraad en 6 voor het comité. Aan werkgeverszijde wordt de voorzitter bijgestaan door de directie

3. Structuur

3.1. Personeelssamenstelling en organigram

Directie :

Thierry Nys (thierry.nys@arcor.be) / Ingrid De Buyst (ingrid.debuyst@arcor.be)

Sociale Dienst :

Emely Verkest (emely.verkest@arcor.be)

Sales & Marketing :

Tim Vansteenbrugge (tim.vansteenbrugge@arcor.be)

Secretariaat :

Pieter Lambrecht (pieter.lambrecht@arcor.be)

Productie-, Afdelingsverantwoordelijken & andere gekwalificeerde begeleiders :

Jonas Dupont (jonas.dupont@arcor.be)

Björn Coreelman, Brigitte Fostier, Nancy Demeurie, Pascal Vancraeynest, Stefan Dewolf, Michael Van Craeynest, Sonia Norga, Geert Taragola, Martine Landries, Davy Van Butsele, Kris D'haeyer, Didier Vanweymersch, D'haese Marijke en T'Sjoen Geoffrey.staan allen in voor een bepaalde activiteit binnen onze werkplaats. Het betreft hier geen opgesplitste afdelingen met eigen budgetten, maar een activiteit zoals omschreven in 3.2

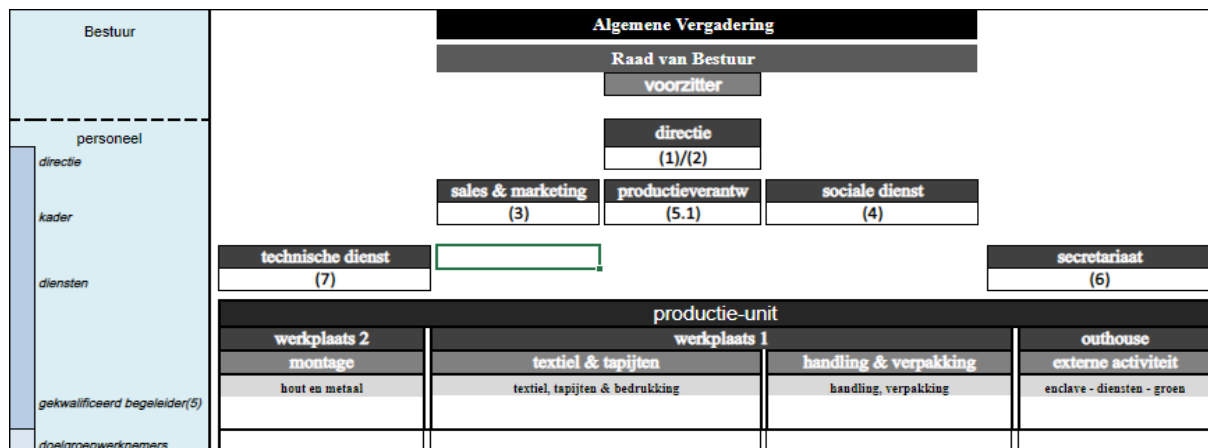
Werknemers in productie (doelgroepwerknemers) :

De door WSE gesubsidieerde personen met een arbeidsbeperking vormen de werknemers in de productie.

Stagiairs (toekomstige doelgroepwerknemers en anderen) :

Stagiairs uit Hogescholen, ASO, BUSO en deeltijds lerenden kunnen eveneens opleiding verkrijgen binnen Arcor. Zodoende zijn deze opleidingsverstreckende organisaties partners en wordt sociale economie reeds op de schoolbanken geïntroduceerd.

Actueel organigram, waarbij de nummers verwijzen naar de desbetreffende functieprofielen :



3.2. De productie-eenheid

Om een zo breed mogelijk kader aan activiteiten te creëren werd geopteerd om verscheidene werkterreinen uit te bouwen, elk met hun specifieke karakteristieken. De doelstelling is immers om meerdere doelgroepwerknemers tewerk te kunnen stellen, ongeacht hun vorm van (arbeids)beperking.

Activiteit handling & verpakking

Het manuele werk dat binnen deze sector wordt verricht behoort tot de meest eenvoudige werkzaamheden en is ook het minst fysisch belastend. Zodoende kunnen hier personen worden tewerkgesteld die over de minste capaciteiten beschikken door een hogere graad van handicap of grotere afstand van de arbeidsmarkt.

Activiteit textiel & tapijten

Het stikwerk dat hier wordt verricht is vrij eenvoudig en repetitief, alsook de verpakking en bedrukking. Toch dienen de werknemers voor de werkzaamheden over iets meer lichamelijke en/of verstandelijke capaciteiten te beschikken.

Activiteit montage

Voornamelijk de assemblage van aanhangwagens vereist een iets grotere fysieke inspanning. Door het opsplitsen van het productieproces in deeltaken kunnen toch mensen uit kansengroepen deze werkzaamheden vrij behoorlijk uitvoeren

Activiteiten outhouse

Enclavewerk is voor onze organisatie geen doel op zich. Soms kunnen goederen van onze klanten niet worden bewerkt in onze eigen werkplaats. Dit heeft tot gevolg dat werknemers die ervaring hebben met de desbetreffende werken naar de onderneming van de klant worden gebracht om daar onder toezicht en gezag van onze eigen verantwoordelijken de werken uit te voeren. Dit biedt hen de mogelijkheden om na te gaan of de stap naar tewerkstelling in het NEC nog ver verwijderd is. Naast het enclavewerk (deelname aan een deel van het productieproces op het adres van de klant) verzorgt Arcor ook een groendienst en staan wij ter beschikking voor het onderhoud van lokalen, evenals voor het verrichten van klusjes

1. Strategisch management

1.1. Missie

Arcor heeft als doel haar klanten de zorg te ontnemen van tijdrovend, repetitief of onvoorzien werk, zodat zij zich ten volle kunnen concentreren op hun kernactiviteit. Als maatwerkbedrijf bieden wij onze klanten de kans om hun productie geheel of gedeeltelijk aan ons uit te besteden. Op die manier helpen onze klanten mee aan de integratie van personen met een arbeidsbeperking in de arbeidsmarkt en in de maatschappij.

1.2. Visie.

Veel bedrijven hebben te kampen met tijdrovend en repetitief werk. Andere bedrijven hebben dan weer te maken met onvoorzijene toename van werk en enorme seizoenspieken waardoor ze onder grote tijdsdruk komen te staan. Dit levert in veel gevallen stress op voor hun medewerkers, overuren aan 200%, medewerkers die zich ziek melden of het werk neerleggen. Hierdoor kampen ze met hoge overheadkosten, slinkende marges en ontevreden werknemers.

Arcor is voor zijn klanten de ideale partner om deze problemen tijdelijk of permanent op te vangen. Door onze flexibiliteit en inventiviteit, kunnen we onze klanten snel en stipt van dienst zijn: vandaag gevraagd, morgen kant en klaar afgewerkt. Naast de productie doen we eveneens de volledige administratieve en logistieke afhandeling, het transport van en naar uw bedrijf en de verzending. Zo kunnen onze klanten de focus houden op hun kernactiviteit.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is bij ons dagelijkse realiteit. Als maatwerkbedrijf schenken wij zeer veel aandacht aan het welzijn en de opleiding van onze werknemers. We bieden de mogelijkheid aan personen met een arbeidsbeperking om, door middel van nuttig, lonend en individueel passend werk, een beroepsactiviteit uit te oefenen en/of een beroepsopleiding te krijgen. Hierdoor krijgen zij de kans om zich volwaardig te integreren in de maatschappij.

1.3. Waarden

Maatschappelijk en duurzaam ondernemen is onze prioriteit. Hierbij worden de economische, milieu- en sociale overwegingen op een geïntegreerde manier in de hele bedrijfsvoering opgenomen. Daarbij wordt niet enkel voor de doelgroep, maar ook voor klanten en de samenleving in haar geheel, toekomstgericht het leefmilieu gerespecteerd.

Op personeelsvlak wordt de non-discriminatieclausule gerespecteerd, de betrokkenheid gestimuleerd met als doel de integratie in de samenleving te bevorderen, de veiligheid bewaakt en het algemeen welzijn bevordert. De non-discriminatieclausule houdt in dat Arcor elke vorm van discriminatie verbiedt op grond van het zogenaamd ras, de afkomst, de geboorte, de nationale of etnische afstamming, de huidskleur, het fortuin, de leeftijd, het geslacht, de seksuele geaardheid, de burgerlijke staat, de levensbeschouwing, de politieke, filosofische, of geloofsovertuiging, de vroegere, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een fysieke eigenschap of handicap, en dit ook zowel ten aanzien van personeel, bezoekers als klanten

Kwaliteit heeft binnen Arcor voorrang op kwantiteit. Het zoeken naar de perfecte balans tussen sociale en economische doelstelling is een permanent streven. Het creëren van een win-win-situatie voor alle stakeholders een permanent doel.

2. Operationeel management

2.1. Financieel management

SUBSIDIËRING EN REGLEMENTERING

De subsidiëring gebeurt door het departement werk en sociale economie. Sinds de invoering van het maatwerk-decreet wordt qua subsidiëring het rugzakprincipe gehanteerd. Het subsidiepakket dat door elke doelgroep-werknemer met een WOP (werkondersteuningspremie) wordt gegenereerd bestaat uit een drieluik :

- Loonpremie : minimum 40% en maximaal 75%
- Begeleidingspremie : een forfaitair aandeel en een variabel aandeel (dit laatste afhankelijk van de begeleidingsgraad zoals bepaald in de WOP)
- Organisatieondersteuningspremie : basisbedrag + bijkomend supplement mits het naleven van kwaliteitsopvolging, de aanwezigheid van een sociale dienst en de aanpassing van de productieprocessen aan de behoeften van de doelgroepwerknemers

Daarnaast zijn ook andere vormen van subsidiëring aanwezig, zoals de betoelaging via het sociale maribelfonds, het fonds voor bestaanszekerheid, VIVO, investeringsfondsen etc.

RESULTATENANALYSE

Het tweede luik van de inkomsten wordt verkregen door onze economische activiteiten.

Een omstandige uitleg van deze resultaten kan worden nagelezen in het financieel verslag, hetgeen trouwens ook door alle stakeholders en geïnteresseerden kan worden geconsulteerd via de Nationale Bank.

2.2. Facility management

ARCOR beschikt over een **industriële gebouw** van 6.850 m² op een totale oppervlakte van 1,5 ha. Sinds 2008 werden fotovoltaïsche cellen geplaatst, die ons in staat moeten stellen om in onze eigen groene-energiestroom te voorzien. De omvang van het project kan best worden uitgedrukt in volgende cijfers: **1.530 zonnepanelen** met een vermogen van 300.000Kwh/jaar, dit komt overeen met een reductie van de CO₂-uitstoot van meer dan 200 ton. Dit is het equivalent van een autorit van meer dan 1 miljoen kilometer (kostprijs van het project : 1.450.000€ middels leasing). Aangezien ons totaal verbruik lager ligt dan de hoeveelheid energie die wij opwekken, kunnen we dus gerust stellen dat wij 100% solar powered zijn. Een zeer behoorlijke maatschappelijke inbreng dus door het verminderen van de ecologische voetafdruk.

Arcor beschikt op het vlak van ICT over snelle internetlijnen, die ons o.a. toelaten permanent met onze klanten in contact te zijn. Het intranet wordt opgezet via Office 365, dat het mogelijk maakt **Sharepoint** te laten gebruiken door alle omkaderingsleden. Elk omkaderingslid heeft een @arcor.be emailadres en een toegangsaccount om op die wijze informatie met elkaar uit te wisselen en te delen. Al onze overige software bevindt zich in een host- of cloud-omgeving (loonpakket, boekhouding,...) zodat deze informatie steeds van overal toegankelijk is.

Verder werden door enkele klanten **toestellen of machines** in onze ateliers geplaatst, die door onze diensten "als een goede huisvader" worden bediend.

Het belang van **ergonomie** kan op tweeërlei domeinen worden aangepakt. Enerzijds zijn er de materiële aanpassingen van de werkposten die voornamelijk een taak van de technische dienst uitmaken en anderzijds het beter inzetbaar maken van de doelgroepwerknemer als taak van de verantwoordelijke sociale dienst. Deze permanente aandachtspunten worden dan ook verder per dienst gedetailleerder beschreven. In elk geval voorzorg Arcor op materiaal vlak ergonomische stoelen en in de hoogte verstelbare werktafels.

2.3. Organisatiemanagement

2.3.1 BESTUURLIJK BELEID

Tijdens het voorbije jaar hebben de bestuursorganen hun werking verricht volgens duidelijk gedefinieerde richtlijnen omtrent de verdeling van de taken en bevoegdheden. Daartoe werd een reglement van interne orde opgesteld dat respectievelijk werd besproken en goedgekeurd door RVB en AV. De uitwisseling van gegevens tussen dagelijks bestuur en Raad van Bestuur is een vastgelegd en gerespecteerd gebeuren.

2.3.2. H.R.M.

2.3.2.1. HR-PROCESSEN

De doelgroepwerknemer is een persoon met een arbeidsbeperking die behoefte heeft aan specifieke begeleiding en ondersteuning op de werkvloer.

Men onderscheidt drie types doelgroepwerknemers:

- Personen met een arbeidshandicap: de personen die moeilijkheden hebben om deel te nemen aan het arbeidsleven door functiestoornissen, door beperkingen bij het uitvoeren van activiteiten, en door persoonlijke en externe factoren.
- Personen met een psychosociale arbeidsbeperking: de personen die moeilijkheden hebben om deel te nemen aan het arbeidsleven door het samenspel tussen psychosociale factoren, door beperkingen bij het uitvoeren van activiteiten, en door persoonlijke en externe factoren.
- Uiterst kwetsbare personen: de werkzoekenden die gedurende minstens 24 maanden geen betaalde beroepsarbeid hebben verricht om persoonlijke redenen die een deelname aan het arbeidsleven verhinderen.

Arcor voert een competentiebeleid voor doelgroepwerknemers en biedt, binnen de economische realiteit een maximum aan kansen met het oog op de evolutie van de doelgroepwerknemer. Dit gebeurt in 4 fasen:

1. Identificatie van de competenties (intake+proefdag)
2. Inzet van de competenties (tewerkstelling)
3. Ontwikkeling van de competenties (POP, tewerkstelling en VTO)
4. Loopbaanbegeleiding en bijsturing.

Binnen het omkaderingspersoneel maken we onderscheid tussen kader- en ander omkaderingspersoneel. Tot het leidinggevend kaderpersoneel behoren de functies van Directeur, productieverantwoordelijke, sales & marketingverantwoordelijke en verantwoordelijke sociale dienst. Andere vormen de omkaderingsfuncties.

Tussen het omkaderings- en kaderpersoneel wordt permanent overleg gepleegd, waarbij commerciële, personeels-, beleids-, kwaliteits- en werkingsaspecten aan bod komen. Zodoende is de besluitvoering een op overleg gebaseerd gegeven, aangezien het Dagelijks Bestuur systematisch haar beslissingen laat adviseren door deze overleggegevens.

2.3.2.2. Loon- en arbeidsvoorwaarden:

LOONNORM

De verloning van de doelgroepwerknemers wordt gevat door de CAO van 17 januari 1997 voor wat betreft hun functieclassificatie en de daaraan gekoppelde bedragen van het GMMI.

Omkaderingspersoneel wordt verloond volgens de CAO van 21 november 1997, in het bijzonder hoofdstuk 3.

Conform de wet van 22 april 2012 ter bestrijding van de loonkloof, geldt in Arcor de strikte toepassing van een **genderneutrale bezoldigungsstructuur**, aangezien alle personeelsleden verloond worden volgens voornoemde richtlijnen en alle functies openstaan voor zowel mannen als vrouwen. Zodoende werd door de ondernemingsraad beslist **vrijgesteld** te worden **van een eventueel actieplan**.

In de omkadering geldt eveneens een gelijke bezoldiging, gebaseerd op voorgenoemde loonschalen. Alle functies binnen productie en omkadering zijn toegankelijk voor zowel mannen als vrouwen, met een vrij gelijke verdeling als gevolg.

WETTELIJK GEREDELDE ARBEIDSVOORWAARDEN

INTERNE AKKOORDEN

Verderzetting van de verhoogde drempel (50%) **tijdskrediet**: opnieuw werden daardoor enkele vragen naar tijdskredietopname ingewilligd. Tevens beschikken wij over een policy ivm maatregelen voor **oudere werknemers**.

Het **werkgelegenheidsplan** voor oudere werknemers bevat een aantal maatregelen die getuigen van effectiviteit, zoals o.a. de mogelijkheden rond deeltijdse tewerkstelling.

SECTORALE AKKOORDEN

In 2021 werden volgende nieuwe sectorale akkoorden afgesloten, behorende tot het PC 327.01.

176	21/09/2021	Cao inzake SWT vanaf de leeftijd van 60 jaar met een lange loopbaan (2023-2024)	van 1 januari 2023 tot 31 december 2024
175	21/09/2021	Cao inzake SWT vanaf de leeftijd van 60 jaar voor zware beroepen (2023-2024)	van 1 januari 2023 tot 31 december 2024
174	21/09/2021	Cao inzake SWT vanaf de leeftijd van 60 jaar in toepassing van cao's 151 en 155 van de NAR	van 1 januari 2023 tot 31 december 2024
173	21/09/2021	Cao in toepassing van de cao 157 van de NAR tot vaststelling voor 2023 van het interprofessioneel kader voor de aanpassing naar 55 jaar van de leeftijdsgrens betreffende de toegang tot recht op uitkeringen voor landingsbanen voor specifieke doelgroepen.	van 1 januari 2023 tot 30 juni 2023
172	21/09/2021	Cao inzake bijkomende werkgeversbijdrage aan het FBZ voor de Vlaamse beschutte werkplaatsen	van 1 januari 2022 tot 31 december 2022
171	21/09/2021	Cao in toepassing van de cao 156 van de NAR tot vaststelling voor 2021 en 2022 van het interprofessioneel kader voor de aanpassing naar 55 jaar van de leeftijdsgrens, betreffende de toegang op uitkeringen voor landingsbanen voor specifieke doelgroepen.	van 1 januari 2021 tot 31 december 2022
170	21/09/2021	Cao inzake SWT vanaf de leeftijd van 60 jaar in toepassing van cao's 151 en 153 van de NAR (2021 - 2022)	van 1 juli 2021 tot 31 december 2022
169	21/09/2021	Cao inzake SWT vanaf de leeftijd van 60 jaar met lange loopbaan (2021-2022)	van 1 juli 2021 tot 31 december 2022
168	21/09/2021	Cao inzake SWT vanaf de leeftijd van 60 jaar voor zware beroepen (2021-2022)	van 1 juli 2021 tot 31 december 2022
167	15/06/2021	Cao betreffende de harmonisering van de lonen in de BW in uitvoering van het VIA-akkoord van 29 maart 2000.	voor onbepaalde duur
166	15/06/2021	Cao inzake de sectorale pensioentoezegging voor het jaar 2020.	voor onbepaalde duur
165	15/06/2021	Cao inzake de vorming	voor onbepaalde duur
164	15/06/2021	Cao betreffende de regeling jaarlijkse vakantie	voor onbepaalde duur
163	24/03/2021	Cao tot wijziging van de cao flexibele arbeidsorganisatie.	voor onbepaalde duur
162	24/03/2021	Cao houdende een premie voor omkaderingspersoneel.	voor onbepaalde duur
161	24/03/2021	Cao betreffende het toekennen van een eenmalige premie in het kader van duurzaam werkgeverschap.	van 1 januari 2021 tot 31 december 2024

160	24/03/2021	Cao betreffende de toekenning van ecocheques	voor onbepaalde duur
159	20/04/2021	Cao betreffende de toekenning van consumptiecheques	van 1 mei 2020 tot 31 december 2021
158	20/04/2021	Cao betreffende de verplicht inschrijving op de loonfiche van de professionele categorie of het niveau van de functieclassificatie.	voor onbepaalde duur
157	25/02/2021	Cao tot vaststelling van het percentage van de bijdragen voor het jaar 2021 voor het FBZ en tot bepaling van de datum van aanvraag tot vrijstelling van de bijdragen voor het jaar 2021.	voor onbepaalde duur
156	25/02/2021	Cao inzake het woon-werkverkeer en de financiële bijdrage van de werkgever in de vervoerskosten van de werknemers in de sociale werkplaatsen.	voor onbepaalde duur
155	25/02/2021	Cao inzake het woon-werkverkeer in de beschutte werkplaatsen.	voor onbepaalde duur
154	25/02/2021	Cao betreffende het toekennen van een anciënniteitstoelage.	voor onbepaalde duur

2.3.3. COMMERCIEEL MANAGEMENT

Dit proces heeft tot doel de opdrachten en/of productie van de werkplaats te garanderen en uit te breiden, teneinde de (verhoogde) tewerkstelling van de doelgroepwerknemers te realiseren. Dit door het uitvoeren van alerhande commerciële activiteiten.

Daarvoor werd in samenwerking met een marketingbureau een marketingbeleid opgesteld. Arcor voorziet dan ook steevast een budget om via publicaties, reclamefolders, reportages... het aanbod kenbaar te maken. Deze strategie heeft bovendien voor een uitbreiding van de naambekendheid gezorgd. Ook tijdens het voorbije jaar waren wij opnieuw te bewonderen in reportages, gespecialiseerde magazines of gewoonweg omdat onze betterde vrachtwagens dagelijks het straatbeeld vullen.

Het CRM (Customers Relationship Management) werd eveneens centraal gesteld. Alle klanten krijgen regelmatig contact teneinde een vertrouwensband te verkrijgen. Tevredenheidstoetsing wordt daarbij systematisch toegepast en omgezet in concrete richtlijnen voor verbeteracties. Bij geen enkele van de afgehaakte klanten was de oorzaak te wijten aan Arcor.

2.3.4. SOCIALE DIENST

Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie om het welzijn van de doelgroepwerknemers optimaal te laten verlopen binnen een kader van aangepaste arbeid en dit te realiseren binnen het kwaliteitssysteem dat door Arcor werd opgesteld.

De verantwoordelijke sociale dienst draagt hierin de voornaamste verantwoordelijkheid in de interne en externe uitbouw van deze activiteit.

In de sociale begeleiding van de doelgroepwerknemer zowel voor aangelegenheden die rechtstreeks verbonden zijn met de tewerkstelling als voor externe aangelegenheden, kan de verantwoordelijke ook een doorverwijzende rol spelen.

In elk geval heeft de verantwoordelijke sociale dienst een cruciale rol in de organisatie van VTO voor de doelgroepwerknemer, maar ook naar het omkaderingspersoneel toe, indien het "werken met de doelgroep" betreft. De dienst heeft ook als opdracht de arbeidsomstandigheden te verbeteren en als bijzondere opdracht de arbeidspost aan te passen met als doel de werkdruk te verlagen. Daarmee wordt hier niet onmiddellijk de materiele aanpassing bedoeld, maar wel het beter inzetbaar maken van de werknemers in de arbeidssituatie.

Alle persoonlijke interventies en gesprekken worden zorgvuldig in het POP genoteerd en van elke doelgroepwerknemer worden competentieprofielen opgemaakt en bijgewerkt.

2.3.5. INTERNE EN EXTERNE COMMUNICATIE

Naast de aanwezige overlegorganen wordt binnen onze instelling ook gebruik gemaakt van een ad valvas-bord, waarin alle mogelijke informatie wordt doorgegeven aan de werknemers. Daarenboven staat in de refter een uitstalkast met folders, onthaalbrochures. Ook de website vormt naar de externe voorstelling een belangrijk instrument.

De verantwoordelijke sociale dienst heeft voortdurend aandacht voor de begrijpelijkheid van de voornoemde middelen bij de begunstigen.

Overleg met en betrokkenheid van de werknemer spelen een cruciale rol in het kwaliteitssysteem.

Het verhogen van de betrokkenheid van de doelgroepwerknemers vereist een aantal vaardigheden van de begeleider: ondersteunen, overleggen en tot beslissingen komen, het voeren van functioneringsgesprekken, observeren en motiveren. Hiervoor moet de begeleider zijn communicatie afstemmen op het niveau van de doelgroepwerknemer.

Tevens wordt zowel bottom up, top down als horizontale communicatie gehanteerd d.m.v. vastgelegde en informele overlegmomenten.

Naar externe communicatie is de website het voornaamste instrument. Hierop worden alle nieuwtjes, vacatures enz. regelmatig medegedeeld.

2.3.6. PREVENTIE, BESCHERMING & WELZIJN OP HET WERK

Naast de permanente aandacht van alle betrokkenen en in het bijzonder van de preventieadviseurs voor dit aspect, beschikken wij ook over een goed functionerend CPBW-orgaan. Voor wat betreft de toepassing van de wet op geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag, beschikken wij over een goed opgeleid vertrouwenspersoon en door Attentia (externe dienst voor preventie en bescherming) aangeduid preventieadviseur.

De maandelijkse verslaggeving, de risicoanalyse, het globaal preventieplan, de aanduidingen binnen de werkplaats, enz. worden geactualiseerd van zodra zich een wijziging voordoet. Een globaal preventieplan werd opgesteld na een geactualiseerde risicoanalyse. Dit wordt in de komende jaren telkens vertaald door de IDPB in een jaaractieplan. De werkposten werden reeds opnieuw herschreven en het onthaalbeleid werd onder de loep genomen.

Al deze werkzaamheden kaderen in het dynamisch risicobeheersingssysteem en in de Welzijnswet.

2.3.7. ECONOMISCHE ACTIVITEITEN

1. Activiteit handling en verpakking

(Her-)verpakken van allerhande artikelen, etiketteren, mailings. Het verpakken gebeurt manueel en onder krimpfolie. De handling omvat alle bewerkingen van diverse artikelen die nodig zijn om deze verkoops- of winkelklaar te maken. De mogelijkheden binnen deze afdeling zijn dan ook divers en worden steeds onderzocht naargelang de wensen van de klant.

Gebruikte toestellen en machines:

- Krimpfolieverpakkingstoestellen
- Automatische loopbanden
- Zelf ontworpen tools

2. Activiteit textiel, tapijten & bedrukking

Winkelklaar maken van tapijten, stoffen, ...

Confectioneren van matten, kussens, kledij, parasols, enz.

Headering, bedrukken, stansen, ...

Gebruikte toestellen en machines:

- tapijtsnijmachines
- stansmachines
- confectietoestellen
- headertoestellen
- tapijtbedrukkingsmachines

3. Activiteit metaal & assemblage

Montage van aanhangwagens, bewerken van metaal- en houtartikelen. Bewerking en revisage van onderdelen van machines van klanten.

Gebruikte toestellen en machines:

- zaagmachines
- pneumatisch werkgerief
- boormachines

4. Outhouse

Onderhouden van lokalen, groen- en klusdienst en enclavewerk

Gebruikte toestellen en materialen:

Alle materiaal voor de groen-, klus- en onderhoudsdienst

Uit elk van deze activiteitensectoren worden personen opgeleid met het doel zich richting NEC te begeven. In die zin worden in een tweede fase werknemers uitgestuurd naar reguliere bedrijven. Dit laatste is binnen de context van **enclavewerking**. De activiteiten situeren zich binnen dezelfde categorieën als deze welke binnen de hoger vermelde afdelingen worden verricht.

2.4. Kwaliteits- & Leanmanagement

Gezien het belang dat Arcor hecht aan zowel kwalitatief werk als het werken met een degelijk kwaliteitssysteem en –beleid, willen wij erop wijzen dat het implementeren van het kwaliteitssysteem een taak is van het volledig kader- en omkaderingspersoneel en het management. Eind 2019 werden door de subsidiërende overheid nieuwe richtlijnen opgelegd om in de toekomst te werken met een erkend kwaliteitssysteem. Daarbij ging onze voorkeur uit naar het QFor WSE label.

Na een audit op 3 december 2020 zijn wij in het bezit van het bijhorende QFor-label.



2.5. Corporate Social Responsibility & Stakeholder management

Maatschappelijk verantwoord of duurzaam ondernemen (MVO/DO) is ondernemen met oog voor de maatschappij waarin de onderneming actief is. Dit is een continu proces waarbij de onderneming moet openstaan voor en inspelen op maatschappelijke tendensen en drijfveren in het verlengde van zijn of haar kernactiviteiten.

Concreet impliceert de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de onderneming:

- de sociale, economische en ecologische impact kennen van het productie of dienstverleningsproces en in overleg met belanghebbenden de prestaties verbeteren op sociaal, ecologisch en bedrijfseconomisch vlak

- betrekken van de werknemers bij het beleid van de onderneming met aanmoediging van actieve participatie. MVO wordt gedragen indien iedere werknemer zijn eigen verantwoordelijkheid neemt conform de waarden van het bedrijf
- rekening houden met de noden en verwachtingen van de klant
- antwoord kunnen bieden aan overheden en andere ondernemingen die duurzaamheidscriteria invoeren in hun aankoopbeleid
- wederzijdse communicatie en vertrouwensrelatie opbouwen met zakenrelaties en de buurt; inspelen op maatschappelijke tendensen en drijfveren en ze vertalen naar opportuniteiten

De signalen uit de markt of vanwege de stakeholders zijn systematische items op de verschillende overlegorganen die vaker de beslissingen richting geven. Naast de (in)formele directe omgevingscontacten werd met alle richtlijnen van de subsidiërende overheid en de werkgeversfederatie rekening gehouden.

Qua maatschappelijke inbedding kunnen wij stellen dat Arcor bijvoorbeeld een meerwaarde probeert te vormen voor de lokale economie, door, indien mogelijk, een bewuste keuze te maken voor lokale leveranciers. Met deelname aan het BNI wordt bovendien gepoogd een win-win situatie te creëren naar leveranciers en klanten. Speeddaten met lokale bedrijven en sociale economie bracht ons bedrijf eveneens in de picture, evenals de menige georganiseerde bedrijfsbezoeken binnen onze organisatie. Dit zowel voor sociale als economische partners.

Qua externe bekendmaking doet Arcor beroep op een marketingbureau dat via de sociale media zeer regelmatig onze activiteiten bekendmaakt.

<https://www.facebook.com/ArcorVZW> en <https://www.linkedin.com/company/werkbedrijf.be> zijn veel gevolgde dynamische sites. Daarop creëren wij voor al onze stakeholders de mogelijkheid interactief betrokken te zijn bij de werking van Arcor.

Elk contact, elke vraag van externen beschouwen wij als een (potentieel) partnership. Ook de overheden, de toeleveranciers, de klanten, de scholen, ... Allen kunnen zij mogelijks voor ons een meerwaarde betekenen en tot de stakeholders behoren.

De partnerships kunnen zich situeren op het vlak van sociale en/of economische activiteiten.

Stakeholders zijn ook klanten. Deze worden permanent bevraagd via klanttevredenheidstoetsing en anderzijds worden zij als ambassadeurs gebruikt. Dit via publicaties op de sociale media van "klantenverhalen".

Voorts beschouwen wij onze medewerkers en alle rechtstreeks of onrechtstreeks betrokkenen tevens als belangrijke stakeholders. Hoe Arcor de betrokkenheid en doelstellingen tegenover deze partijen realiseert, wordt uitvoeriger beschreven in de overige hoofdstukken van dit jaarverslag.

Via de publicatie van dit jaarverslag op de website kunnen onze stakeholders de informatie verwerven en eventueel hun feedback overmaken.

Bovendien zijn ten bewijze van onze maatschappelijke inbedding onze diensten na te lezen op diverse websites van overige partners.

Op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen kunnen wij stellen alle voor ons mogelijke inspanningen te hebben verricht om respect te tonen voor mens en milieu. Het MVO houdt weliswaar voor Arcor een globale aanpak in op het vlak van stakeholdersmanagement, communicatie en duurzaamheidsverslaggeving, milieu en energie, arbeidsinnovatie, diversiteit, leeftijdsbewust personeelsbeleid, competentieontwikkeling enz.

Wij hanteren daarbij het principe van de "triple P". Het sociale aspect, de economie en de ecologie geïmplementeerd onder de domeinen people, planet en profit.

- *PEOPLE:*

Elders in dit verslag kan worden vastgesteld dat heel wat inspanningen worden gedaan m.b.t. de werknemers op diverse terreinen, waaronder het leeftijdsbewust personeelsbeleid en de diversiteit evenals de aangeboden mogelijkheden om via deeltijds werken arbeid en sociaal leven beter te kunnen combineren. Verder zijn meerjarenplannen opgemaakt die streven naar verbetering van de preventie, de bescherming en het welzijn van de werknemer. Dit met concrete toetsingsmethoden.

- *PLANET:*

Afval werd selectief geselecteerd, hygiëne- en gezondheidsitems kwamen aan bod in O.R. en C.P.B.W. en ten slotte kunnen wij toch met enige trots stellen dat Arcor verantwoordelijk is voor een jaarlijkse reductie van de CO₂-uitstoot gelijk aan 200.000kg, door het opwekken van eigen energie met 1.530 zonnepanelen.

De omvang van de installatie heeft trouwens heel wat belangstelling en vragen opgewekt bij meestal vrij grote bedrijven en omgeving, zodat wij hopen onze maatschappelijke meerwaarde te hebben bewezen en deze kenbaar gemaakt te hebben.

Bovendien zijn onze installatie, de opbrengsten e.d. wereldwijd te volgen via de website sunnyportal.com.

1. Strategisch plan

Tijdens het voorbije jaar heeft de Raad van Bestuur zich permanent gebogen over de organisatie, haar werking en de resultaten, op basis waarvan een strategische planning werd opgemaakt met bijzondere aandacht voor de verdere profilering van Arcor op het gebied van marketing, kwaliteitszorg, doelgroepprofilering binnen de economische context en met inachtnaam van de financiële positie van de organisatie.

De Raad van Bestuur schaart zich voltallig achter het gedefinieerde ondernemingsplan (strategisch en operationeel plan) en onderschrijft de missie, visie, waarden en objectieven t.a.v. de doelgroep, het geschreven referentiekader, de beschikbare middelen en de manier waarop nastreving van het doel dient gerealiseerd te worden.

De operationele plannen en doelen met bijhorende acties zijn het resultaat van de inspanningen van elke daarvoor bevoegde dienst en werden binnen de overlegorganen tot een globaal beleidsplan gekneed. Het is de Raad van Bestuur die dan ook dit kader heeft uitgetekend met de nodige flexibiliteit naar werking en heeft beschreven binnen het **strategisch meerjarenplan** (MVW, duurzaam MVO en financieel meerjarenplan) :

Arcor vzw heeft een duidelijk omschreven missie. De visie waarmee deze dient uitgevoerd te worden is tevens vastgelegd. In een geest van continue verbetering en vernieuwing zullen deze op elk mogelijk tijdstip worden geëvalueerd of bijgestuurd. De waarden waarmee de missie dient nagestreefd te worden, zijn eveneens duidelijk beschreven. Alle actuele MVW zijn steeds terug te vinden in ons kwaliteitshandboek en op de eigen website. Kort samengevat betekenen de MVW dat Arcor zich in de komende jaren wil profileren als een organisatie die zich richt op de tewerkstelling en/of opleiding van personen met een arbeidsbeperking, daarbij de eigenheid van de doelgroep respecteert, hen alle kansen biedt op het vlak van volwaardige tewerkstelling met het oog op maximale integratie in de maatschappij. Daarbij wordt rekening gehouden met de economische context, het subsidiabel kader, het MVO en voornamelijk de klemtoon op kwaliteit eerder dan op kwantiteit. Het is niet ons streven om de grootste organisatie te worden, wel de beste, zo niet één van de beteren. De komende jaren zal het strategisch plan zich dan ook toeleggen op een permanent streven naar excellentie. De kwaliteitswijzer is daarbij een instrument dat de leidraad vormt en werd geschreven op basis van onze jarenlange ervaring en streven naar kwaliteitsgerichte aanpak. Het beleidsplan voor de komende jaren omvat dan ook een (indien noodzakelijk en mogelijk) permanente evaluatie en bijsturing van alle aandachtsgebieden uit ons kwaliteitssysteem. Minimaal jaarlijks zullen deze aan een grondige evaluatie worden onderworpen. Daaraan zullen telkenmale uitgaven worden gekoppeld die zich binnen een gezond financieel management bevinden. Na te streven inkomsten moeten ook realistisch en haalbaar zijn en enkel datzelfde gezonde financiële kader beogen zonder een doel op zich te worden. Het meerjarenplan waarbij de beleidsdoelen verplicht worden onderworpen aan evaluatie, bevat tevens de operationele doelen, die jaarlijks aangevuld moeten worden. Dit kan in de vorm van een begroting, maar ook concrete niet financiële operationele plannen op het vlak van werkklimaat, commerciële en marketingactiviteit, medewerkersresultaten, kwaliteitsbetrachtingen, maatschappelijke en partnerdoelen, ... Zodoende blijft het meerjarenplan een concreet, levendig en aanpasbaar werkinstrument.

2. Operationele plannen

1 Arcor is een lerend bedrijf met een waarderende sociale dienstverlening

Omschrijving

Arcor waardeert haar medewerkers, betreft ze bij het beleid en heeft permanent aandacht voor hun welzijn. Door het maximaliseren van persoonlijke ontwikkelingskansen en door het stimuleren van een evenwicht tussen persoonlijke aspecten en organisatiekenmerken blijven ze inzetbaar op lange termijn.

De medewerkers genieten vertrouwen, worden gecoacht, werken samen in team en nemen in autonomie verantwoordelijkheid op.

Indien hiervoor door de overheid kansen gecreëerd worden, en onze klanten meer omzet genereren, breidt Arcor haar personeelsbestand uit.

Arcor verbiedt elke vorm van discriminatie op grond van afkomst, geboorte, nationale of etnische afstamming, huidskleur, fortuin, leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, levensbeschouwing.

Indicatoren

IN 1.1	De tevredenheid van de medewerkers (via enquêtes).
IN 1.2	De absentiecijfers wegens ziekte.
IN 1.3	Het aantal klachten bij de vertrouwenspersoon
IN 1.4	De tewerkstellingsgraad van de medewerkers.
IN 1.5	Het aantal medewerkers en VTE op jaarbasis.
IN 1.6	Het aantal medewerkers met een arbeidshandicap dat jaarlijks doorstroomt naar het normaal economisch circuit (NEC).
IN 1.7	Cijfers over de personeelssamenstelling (gender, leeftijd, afkomst)

Kritische succesfactoren

KS 1.1	Arcor meet de tevredenheid van de medewerkers via tevredenheidsonderzoeken.
KS 1.2	Arcor werkt een gedetailleerd selectie- en onthaalbeleid uit.
KS 1.3	Arcor werkt voor elke doelgroepmedewerker een competentieprofiel uit.
KS 1.4	Arcor werkt voor elke doelgroepmedewerker een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) uit.
KS 1.5	Arcor werkt een opvolgings- en evaluatiebeleid uit.
KS 1.5	Arcor draagt zorg voor een goede balans tussen werk en vrije tijd.
KS 1.6	Arcor stimuleert medewerkers met een arbeidshandicap om door te stromen naar het normaal economisch circuit (NEC).

2 Arcor is een klantgericht bedrijf

Omschrijving

Arcor waardeert haar klanten en ontzorgt hen van tijdrovend, repetitief of onvoorzien werk, zodat zij zich ten volle kunnen concentreren op hun kernactiviteit.

Arcor biedt haar klanten de kans om hun productie geheel of gedeeltelijk aan Arcor uit te besteden. Arcor breidt zijn klantenbestand gestaag uit met het oog op de werkzekerheid van haar medewerkers.

Indicatoren

IN 2.1	De tevredenheid van de klanten (via enquêtes).
IN 2.2	De omzet per klant per jaar.
IN 2.3	Het aantal nieuwe klanten per jaar.
IN 2.4	Het aantal offertes per jaar.
IN 2.5	Het aantal facturen per jaar.

Kritische succesfactoren

KS 2.1	Arcor meet de tevredenheid van de klanten via tevredenheidsonderzoeken.
KS 2.2	Arcor voert een consequent en meetbaar marketingbeleid met het oog op de uitbreiding van het klantenbestand.
KS 2.3	Arcor zorgt voor een snel en correct systeem van offertes (binnen 24 uur).
KS 2.4	Arcor zorgt voor een tijdige en correcte facturatie aan de klant (binnen 30 dagen).

3 Arcor ontwikkelt een gezonde financiële bedrijfsvoering

Omschrijving

Arcor beheert op een correcte en transparante wijze de financiële en niet-financiële middelen overeenkomstig de regelgeving van de (subsidiërende) overheden, de boekhoudkundige regels en de economische rapportering.

Arcor zorgt voor een correcte rapportering over beleid, begroting, resultaten, omzet, subsidies en uitgaven naar alle stakeholders: Raad van Bestuur, Algemene vergadering, overheid.

Indicatoren

IN 3.1	Omzet, subsidies, uitgaven, loonmassa, resultaat.
IN 3.2	Financiële ratio's: liquiditeit, cash-flow, solvabiliteit.
IN 3.3	Jaarlijks duurzaamheidsverslag.
IN 3.4	Financieel meerjarenplan

Kritische succesfactoren

KS 3.1	<p>Arcor maakt jaarlijks een duurzaamheidsverslag overeenkomstig de GRI-richtlijnen voor duurzaamheidsverslaggeving alsook een financieel verslag volgens de vzw-wetgeving, en geeft hierover uitleg op de jaarlijkse algemene vergadering.</p> <p>Het duurzaamheidsverslag wordt extern gecommuniceerd via de website en de jaarrekening is te consulteren via de website van de Nationale Bank.</p>
KS 3.2	Arcor rapporteert elk kwartaal aan de Raad van Bestuur over de voorbije kwartaalresultaten.
KS 3.3	Arcor rapporteert maandelijks over de financiële resultaten op de ondernemingsraad en aan de omkaderingsmedewerkers.
KS 3.4	Arcor maakt jaarlijks een begroting op voor het volgend jaar en de vier daaropvolgende jaren. (zie verder)

4 Arcor is een kwaliteitsgedreven bedrijf

Omschrijving

Arcor heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Het zoeken naar de perfecte balans tussen de sociale en economische doelstellingen is een permanent streven. Het creëren van een win-win-situatie voor alle medewerkers en alle klanten is een permanent doel.

Indicatoren

IN 4.1	Positieve evaluaties via (overheids)audits.
IN 4.2	De tevredenheid van de klanten.
IN 4.3	Afhaakpercentages van klanten en oorzaken
IN 4.4	Het aantal schadeclaims, of het ontbreken ervan.
IN 4.5	Het aantal Lean-projecten en verbeteringen.

Kritische succesfactoren

KS 4.1	Arcor ontwikkelt en evalueert een managementmodel met certificering.
KS 4.2	Arcor ontwikkelt en evalueert permanent de bedrijfsprocessen via een gedetailleerd kwaliteitshandboek.
KS 4.3	Arcor implementeert en ontwikkelt via trainingen en opleidingen een cultuur van Lean management.

5 Arcor is een communicatief bedrijf

Omschrijving

Arcor draagt zorg voor een goede interne communicatie binnen het bedrijf.

Arcor communiceert intensief met de buitenwereld over haar werking, resultaten en maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering.

Indicatoren

IN 5.1	Het aantal vergaderingen van ondernemingsraad en CPBW.
IN 5.2	Het aantal teamvergaderingen met de gekwalificeerde begeleiders.
IN 5.3	Het aantal bezoekers van de website.
IN 5.4	Het aantal posts (berichten), volgers, connecties, likes en shares op sociale media.
IN 5.5	Het aantal jaarlijkse bedrijfsbezoeken.

Kritische succesfactoren

KS 5.1	Arcor ontwikkelt een open interne communicatiecultuur via ondernemingsraad, teamvergaderingen, officiële contacten.
KS 5.2	Arcor ontwikkelt een intranet waar elke omkaderingsmedewerker op elk moment die informatie terugvindt die hij nodig heeft om zijn opdracht optimaal uit te voeren.
KS 5.3	Arcor communiceert intensief met de buitenwereld via website, sociale media en pers over het aanbod van diensten, de werking, de kernresultaten, het beleid.
KS 5.4	Arcor organiseert bedrijfsbezoeken voor externe stakeholders zoals scholen, groeperingen van ondernemers, klanten, overheidsdiensten (VDAB) en burgers.

6 Arcor bouwt aan een duurzame samenleving

Omschrijving

Maatschappelijk en duurzaam ondernemen is voor Arcor een prioriteit. Hierbij worden de economische, milieu- en sociale overwegingen op een geïntegreerde manier in de hele bedrijfsvoering opgenomen.

Het maatschappelijk verantwoord ondernemen betreft de integratie en het welzijn van onze medewerkers, de tevredenheid van onze klanten en de toekomstgerichte zorg voor het leefmilieu en het klimaat.

Indicatoren

- IN 6.2 Verbruik en besparingen op het vlak van elektriciteit en fossiele brandstoffen.
- IN 6.3 Jaarlijkse hoeveelheid geproduceerd en gerecupereerd afval.
- IN 6.4 Verbruik en besparingen op het vlak van fossiele brandstoffen.

Kritische succesfactoren

- KS 6.1 Arcor neemt initiatieven die bijdragen tot een verbetering van het klimaat en het leefmilieu.
- KS 6.2 Arcor voert een efficiënt energiebeheer.
- KS 6.3 Arcor voert een efficiënt afval- en lozingsbeleid.
- KS 6.4 Arcor streeft naar duurzame mobiliteit.

Bijlage : financieel meerjarenplan (inclusief begroting)

60 HANDELSGOEDEREN, GROND- EN HULPSTOFFEN	
61 DIENSTEN EN DIVERSE GOEDEREN	
62 BEZOLDIGINGEN, SOCIALE LASTEN EN PENSIOENEN	
63 AFSCHRIJVINGEN	
64 ANDERE BEDRIJFSKOSTEN	
65 ANDERE FINANCIËLE KOSTEN	
66 UITZONDERLIJKE KOSTEN	
TOTAAL DER UITGAVEN	
70 OMZET	
73 LIDGELDEN, SCHENKINGEN, LEGATEN, SUBSIDIES	
74 ANDERE BEDRIJFSOPBRENGSTEN	
75 ANDERE FINANCIËLE OPBRENGSTEN	
76 UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN	
TOTAAL DER INKOMSTEN	
SALDO VAN HET BOEKJAAR	

BEGROTING

2022
65 000,00
294 000,00
2 772 000,00
183 750,00
13 500,00
63 000,00
0,00
3 391 250,00
1 350 000,00
2 100 000,00
0,00
10 500,00
0,00
3 460 500,00
69 250,00

FINANCIËEL PLAN

2023	2024	2025	2026	2026
68 250,00	70 297,50	72 406,43	74 578,62	76 815,98
308 700,00	324 135,00	340 341,75	357 358,84	375 226,78
2 916 144,00	3 067 783,49	3 227 308,23	3 395 128,26	3 571 674,93
192 937,50	202 584,38	212 713,59	223 349,27	234 516,74
14 175,00	14 883,75	15 627,94	16 409,33	17 229,80
66 150,00	69 457,50	72 930,38	76 576,89	80 405,74
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3 566 356,50	3 749 141,61	3 941 328,31	4 143 401,21	4 355 869,96
1 417 500,00	1 488 375,00	1 562 793,75	1 640 933,44	1 722 980,11
2 207 100,00	2 319 662,10	2 437 964,87	2 559 863,11	2 690 416,13
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
11 025,00	11 576,25	12 155,06	12 762,82	13 400,96
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3 635 625,00	3 819 613,35	4 012 913,68	4 213 559,36	4 426 797,19
69 268,50	70 471,74	71 585,37	70 158,15	70 927,24

Colofon

redactie Raad van Bestuur, directie en kader
Arcor vzw

Verantwoordelijke uitgever Arcor vzw
André Van Butsel, voorzitter Raad van Bestuur
Ninovestraat 106
9600 Ronse
055/21.45.33
info@arcor.be

Er werd getracht de grootst mogelijke aandacht te besteden aan teksten en beelden. Toch kan geen ontegensprekelijke garantie worden gegeven omtrent volledigheid en correctheid, waardoor geen rechten kunnen worden ontleend aan deze teksten en beelden.

Over dit rapport

De organisatie hecht een bijzonder belang aan duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, zodat ons werkingsverslag werd opgevat als een duurzaamheidsverslag. Alle aspecten van de werking van het voorbije jaar, alsook de plannen voor de toekomst, werden beschreven met inachtnaam van de impact op mens, milieu en maatschappij.

Naast de uitdrukkelijke vermelding van het MVO in de MVW, willen wij al onze stakeholders langs deze weg blijven overtuigen van onze intenties terzake.

Daarom is het verslag te consulteren op onze website www.arcor.be in pdf-formaat.

Het financieel verslag kan worden geconsulteerd op de website van de Nationale Bank: <https://www.nbb.be/nl/balanscentrale>

Tenslotte willen wij nog alle stakeholders danken voor hun vertrouwen en danken wij allen die aan de realisatie van de Missie van Arcor hebben meegewerkt.

Financieel verslag

