

# DUURZAAMHEIDS VERSLAG 2022



**ARCOR vzw**  
**Ninovestraat 106**  
**B - 9600 RONSE**

[www.arcor.be](http://www.arcor.be)  
[info@arcor.be](mailto:info@arcor.be)

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

**PC 327.01**

## Voorwoord

Het wordt zo stilaan een cliché maar we kunnen er niet omheen: ook 2022 was een bijzonder jaar. De laatste coronaperikelen waren nog niet het land uit, of de vreselijke oorlog in Oekraïne zorgde voor nieuwe kopzorgen. Torenhoge energieprijzen en een lawine van indexverhogingen duwden onze kosten de hoogte in. De onzekerheid op de financiële markten zorgde voor een toenemende druk op onze lange termijn tegoeden.

Toch wist Arcor perfect om te gaan met deze uitdagingen. Dankzij de niet aflatende inzet van onze medewerkers bleef de omzet op een hoog niveau waardoor de tewerkstelling van onze maatwerkers gegarandeerd bleef. Al onze klanten konden ook nu weer rekenen op een snelle en kwaliteitsvolle afhandeling van de opdrachten.

Qua investeringen kozen we in 2022 voor voorzichtigheid. De vernieuwing en beveiliging van onze IT-middelen zorgen ervoor dat Arcor onbevreesd zijn weg kan verderzetten in een digitaal tijdperk dat in toenemende mate wordt geplaagd door cybercriminaliteit.

Het jaar 2022 was voor Arcor ook een overgangsjaar omwille van de wissel van de directie. De tandem Thierry en Ingrid gaven na vele jaren de fakkel door aan onze nieuwe algemeen directeur Eddy Valk. Eddy bracht heel wat expertise en ervaring met zich mee, waardoor we de toekomst van Arcor blijvend positief tegemoet zien.

Ook nu weer kunnen we met opgeheven hoofd het jaar afsluiten. We danken de Raad van Bestuur voor de perfecte ondersteuning. Hierdoor blijft Arcor een betrouwbare en gezonde onderneming voor haar medewerkers en klanten.

André Van Butsel  
Voorzitter Raad van Bestuur

Eddy Valk  
Algemeen directeur

## Inhoud

<b>ORGANISATIEBESCHRIJVING</b>	<b>4</b>
<b>1. DE ORGANISATIE</b>	<b>4</b>
<b>2. BESTUURS-, OVERLEG- EN CONTROLEORGANEN</b>	<b>5</b>
2.1. DE ALGEMENE VERGADERING	5
2.2. DE RAAD VAN BESTUUR	5
2.3. HET DAGELIJKS BESTUUR	5
2.4. DIRECTIE	5
2.5. EXTERN TOEZICHT	6
<b>3. STRUCTUUR</b>	<b>6</b>
3.1. PERSONEELSSAMENSTELLING EN ORGANIGRAM	6
3.2. DE PRODUCTIE-EENHEID	7
<b>STRATEGISCHE EN OPERATIONELE DOELEN</b>	<b>8</b>
1.1. MISSIE	8
1.2. VISIE.	8
1.3. WAARDEN	8
1.4. KERNWAARDEN	9
1.5. STRATEGISCHE DOELEN	11

## ORGANISATIEBESCHRIJVING

## 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](mailto:info@arcor.be) / website : [www.arcor.be](http://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 : Dhr. André Vanbutsel ( [andre.vanbutsel@arcor.be](mailto: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

Eddy Valk, Algemeen Directeur en lid van het Dagelijks Bestuur, voert de beslissingen uit van het Dagelijks bestuur en neemt de dagelijkse leiding waar van de werkplaats. Daarbij werd meermaals overleg gepleegd met het kader- en omkaderingspersoneel om de teamgeest optimaal te ontwikkelen en vormt 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 financieel 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's en WSE en worden wij onderworpen aan alle wetten en toezicht zoals elk ander bedrijf van gelijkaardige grootte.

# 3. Structuur

## 3.1. Personeelssamenstelling en organigram

Op 31/12/2022 bestond het personeelsbestand uit volgende personen en zag het organigram er als volgt uit :

### **Algemeen Directeur:**

Eddy Valk ( [eddy.valk@arcor.be](mailto:eddy.valk@arcor.be) )

### **Financieel Verantwoordelijke:**

Thierry Nys ( [thierry.nys@arcor.be](mailto:thierry.nys@arcor.be) )

### **Verantwoordelijke Sociale Dienst:**

Emely Verkest ( [emely.verkest@arcor.be](mailto:emely.verkest@arcor.be) )

### **Verantwoordelijke Sales & Marketing:**

Tim Vansteenbrugge ( [tim.vansteenbrugge@arcor.be](mailto:tim.vansteenbrugge@arcor.be) )

### **Secretariaat :**

Pieter Lambrecht ( [pieter.lambrecht@arcor.be](mailto:pieter.lambrecht@arcor.be) )

### **Productie-, Afdelingsverantwoordelijken & andere gekwalificeerde begeleiders :**

Björn Coreelman, Brigitte Fostier, Nancy Demeurie, Pascal Vancraeynest, Stefan Dewolf, Michael Van Craeynest, Geert Taragola, Davy Van Butsele, Kris D'haeyer, Didier Vanweymersch, D'haese Marijke, Petra De Keyzer 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

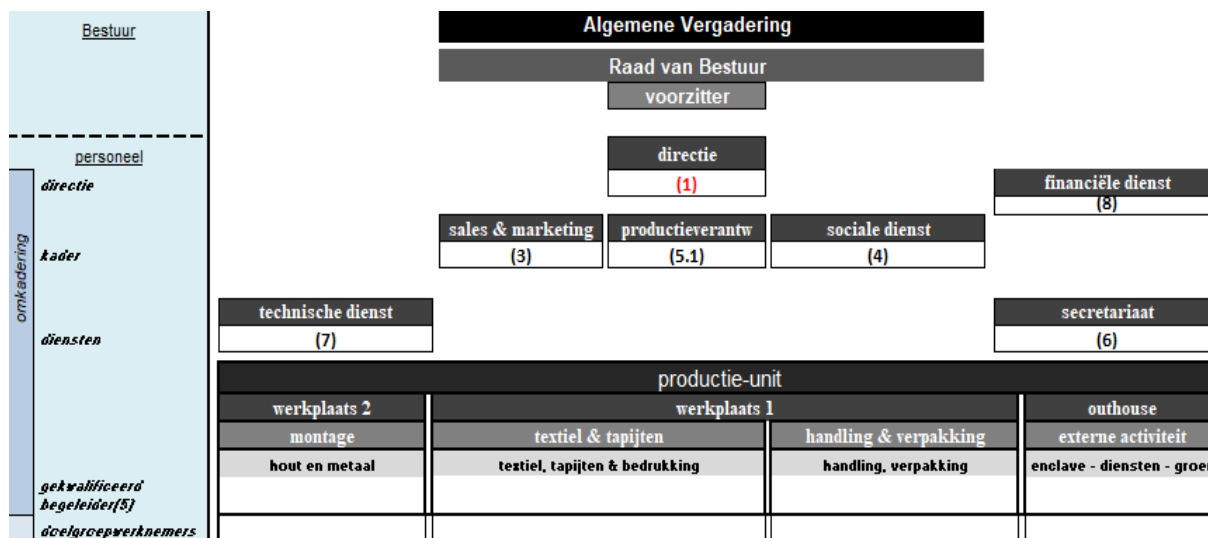
### **Werknemers in productie (doelgroepwerknemers) :**

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 lerende kunnen eveneens opleiding verkrijgen binnen Arcor. Zodoende zijn deze opleidingsverstreckende organisaties partners en wordt sociale economie al 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 doelgroep werknemers 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 fysiek 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 bij bestaande klanten, overheidsdiensten of particulieren.

## STRATEGISCHE EN OPERATIONELE DOELEN

### 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 onvoorziene toename van werk en enorme seizoenen spieken waardoor ze onder grote tijdsdruk komen te staan. Dit levert in veel gevallen stress op voor hun medewerkers, overuren aan 200%, medewerkers die zich ziekmelden 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-winsituatie voor alle stakeholders een permanent doel.



#### 1.4. Kernwaarden

##### Financieel en strategisch management

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.

Als kernwaarden stelt Arcor zich in de komende jaren te willen 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.

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.

##### Kwaliteitsmanagement

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 tot en met 08-12-2023.

Een nieuwe certificatie-audit is ingepland in oktober 2023.



## 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.
- rekening houden met de noden en verwachtingen van de stakeholders
- antwoord kunnen bieden aan overheden en andere ondernemingen die duurzaamheidscriteria invoeren in hun aankoopbeleid
- wederzijdse communicatie en vertrouwensrelaties opbouwen met zakenrelaties en de buurt; inspelen op maatschappelijke tendensen en drijfveren en ze vertalen naar opportuniteiten

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

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 steeds situeren op het vlak van sociale en/of economische activiteiten.

Stakeholders zijn dan ook bijvoorbeeld klanten. Deze worden permanent bevraagd via klanttevredenheidstoetsing door directie en de salesverantwoordelijke middels regelmatige persoonlijke contacten.

Voorts beschouwen wij onze medewerkers en alle rechtstreeks of onrechtstreeks betrokkenen tevens als belangrijke stakeholders. Daarvoor gebruiken wij de kanalen van interne en externe vertegenwoordigingen, als ook de persoonlijke contacten.

1.5. Strategische doelen
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.

Als 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.

- 2.
- 3.

KS 1.6 Arcor stimuleert medewerkers met een arbeidshandicap om door te stromen naar het normaal economisch circuit (NEC).

### 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).

- 4.

## 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 (subsidierende) 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)

## 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-winsituatie 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.

7.

## 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.

9.

## 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.

### Colofon

redactie Raad van Bestuur, directie en kader  
Arcor vzw

Verantwoordelijke uitgever Arcor vzw  
Eddy Valk, algemeen directeur  
Ninovestraat 106  
9600 Ronse  
055/21.45.33  
info@arcor.be

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.

Arcor vzw  
Ninovestraat 106  
9600 Ronse