

PROLOOG DIRECTIEVERSLAG 2019

BERICHT VAN DE AANVOERDERS VAN HET FLEXPEDIA LEGER

2019 was het jaar waarin de club Flexpedia sterk groeide in omzet en aantal Flexpedianen. Het was het jaar van Operational Excellence waarin we onze processen verder hebben geoptimaliseerd en het fundament onder onze organisatie grondig hebben verstevigd.

Financieel viel het jaar 2019 tegen. Verderop in dit bestuursverslag lichten we dat toe. Neemt niet weg dat we reuze ambitieus zijn. De strategie die we enkele jaren geleden hebben uitgerold, zetten we met vereende krachten voort. We geloven dat we de wereld van flex veranderen; eerlijker, transparanter en full focus op het servicen van klanten. Ons eigen flex platform Paydia ontwikkelt zich steeds sterker tot hét platform waar je als flex ondernemer blij van wordt. We geloven heilig in de ontwikkeling van Paydia als belangrijk onderdeel van onze missie.

We stropen de mouwen op en lullen niet, maar poetsen grondig! Transparant zonder vage voorwaarden. We zeggen 'gewoon' wat we doen, hoe we het doen en wat het kost. Onze tarieven staan dan ook gewoon op de site. Zonder poespas. Open en eerlijk. We laten zien dat er bij flex oplossingen weldegelijk een menselijke factor speelt en dat we alles doen om onze klanten te servicen.

WIJ ZIJN FLEXPEDIA!



Gert-Jan Butter

Commercieel directeur



Bart Imming

Financieel directeur

INHOUDSOPAVE



HIGHLIGHTS

- 1.1 omzetdoelstelling 4
- 1.2 recordomzet 4
- 1.3 geoliede machine 4
- 1.4 strategische opstelling 5
- 1.5 visie 5
- 1.6 missie 5
- 1.7 waarden 6



VERWACHTINGEN 2020

- 2. infographic met doelstelling, hoogste prioriteiten en actiepunten 7



STRATEGISCHE PILAREN

- 3.1 missie 8
- 3.2 doelstellingen 8
- 3.3 vergroten marktaandeel 8
- 3.4 vergroten bekendheid 9
- 3.5 vergroten kennis & service 9
- 3.6 paydia 2.0 9
- 3.7 flexpedia cultuur 10
- 3.8 verbeteren winstmarges 10



FINANCIËLE ONTWIKKELING

- 4.1 resultaat uit bedrijfsactiviteit 11
- 4.2 omzet 11



FINANCIËLE STRUCTUUR

- 6.1 financieel risicomanagement 13
- 6.2 strategisch risicomanagement 13
- 6.3 operationeel management 14
- 6.4 renterisico 14
- 6.5 kredietrisico 14
- 6.6 liquiditeitsrisico 15
- 6.7 compliance 15



GOING CONCERN

- 5.1 inleiding 12
- 5.2 going concern 12
- 5.3 conclusie 13

1] HIGHLIGHTS

1.1 DOELSTELLING NIET GEHAALD

Het jaar 2019 was een minder succesvol jaar dan verwacht. Het doel van 2019 was om 1.9 miljoen uren te factureren. We eindigden op ruim 1.5 miljoen uur en een omzet van ruim 44 miljoen. Een groei in uren van bijna 15% ten opzichte van 2018.

1.2 WEL RECORDOMZET

Ondanks dat we de doelstelling niet hebben gehaald, boekten we in 2019 wel wederom een recordomzet, te weten ruim **44 44 miljoen** euro. Hiermee zetten we onze groei voort. De recordomzet van dit jaar hebben we onder meer bereikt met de ontwikkeling van de divisie recruitment-partners waarmee we intensief samenwerken.

*"Wederom een recordomzet
gedraaid, te weten ruim 44
44 miljoen euro"*

De focus op ondernemers in flex servicen neemt toe. Hierdoor komen we steeds meer in de juiste flow en dit is terug te zien in de resultaten.



1.3 EEN GEOLIEDE MACHINE

Naast de groei in 2019 hebben we veel aandacht besteed aan onze operational excellence, de doorontwikkeling van ons platform Paydia en een nieuwe organisatiestructuur om zo een geoliede machine te realiseren waar klanten bij van worden. Dat alles in een nieuw en groter pand aan de Hendrik Figeeweg. Want 2019 was ook het jaar van de verhuizing.

1,4 FLEXPEDIAANSE SUPERHELDEN

Het aantal Flexpediaanse superhelden is in 2019 sterk gegroeid. Vooral op onze IT/Development afdeling met als doel ons platform verder door te ontwikkelen. Maar ook hebben we ons team van Credit & Dept Consultants versterkt om zo te excelleren in het spel van debiteurenbeheer. Tevens is er een verzuimafdeling opgetuigd. Ook is er een voortzetting gegeven aan de insights-training in 2018 om het fundament voor onze operational excellence te versterken.

1.4 ONZE STRATEGISCHE OPSTELLING

Flexpedia Uitzenden B.V. maakt onderdeel uit van de Flexpedia groep. Flexpedia Uitzenden richt zich hierbij specifiek op de ondernemers in Flexklanten en om die zo goed mogelijk te serviceren en zijn wij in staat om betere analyses te maken.

Flexpedia B.V.

Flexpedia
Uitzenden
B.V.

Flexpedia
Uitzenden B
B.V.

Flexpedia
Operations
B.V.

Flexpedia
BT B.V.

Flexpedia
OT B.V.

Flexpedia
Payroll B.V.

Flexpedia
Finance B.V.

1.5 ONZE VISIE

Wij willen aan ondernemers laten weten dat flex oplossingen eerlijker kunnen zijn. Vriendelijk en transparant en dat er wel degelijk een menselijk aspect is. Wij maken mensen blij met flex oplossingen. Wij zagen aan de poten van de gevestigde orde.

*“Wij bestaan om de klant
blij te maken met flex
oplossingen”*

Want het is niet gebruikelijk dat een flexbureau zo transparant is. Wij vinden dat normaal. Net zoals volledige klantfocus en excellente service. Wij vinden het gaaf als een ondernemer ons de order gunt en stropen dan ook de mouwen op om de ondernemer op zijn wenken te bedienen.

1.6 DE MISSIE WAAR WE ELKE DAG MEE BEZIG ZIJN

Om de klant blij te maken zijn we altijd bereikbaar. We praten met de klant van mens tot mens. We bieden hem of haar alle tools om in control te zijn én te blijven. Dit alles doen we tegen een transparant tarief zodat je als klant precies weet waar je voor betaalt.

Wij denken niet persé aan Unique Selling Points. Wij zijn gewoon mensen die houden van flex oplossingen en van klanten serviceren. We zijn uit het juiste hout gesneden, hebben de juiste normen en waarden en combineren een mooi hart met de juiste expertise. En dat zorgt ervoor dat we onze missie dagelijks goed kunnen uitvoeren.

1.7 DE WAARDEN VAN FLEXPEDIA

Iedere Flexpediaan heeft zijn of haar eigen unieke superpowers, maar we bezitten allemaal dezelfde waarden:

- We doen dingen waar ons hart sneller door klopt
- We stropen onze mouwen op en lullen niet, maar poetsen grondig
- We geloven in eerlijkheid boven alles. Zoals moeders altijd zei: "Al is een smoesje

nog zo snel, de waarheid achterhaalt je wel."

- Waar hard gewerkt wordt valt soms een spaander. Maar we breien gevallen steekjes altijd weer recht.



2] ONZE VERWACHTINGEN VOOR 2020

Focus 2020 → **OPERATIONAL
EXCELLENCE 2.0**

NBBU LIDMAATSCHAP

UITZENDEN IN BELGIË

KERNWAARDEN

TARGET IS 3.100.000 UREN = 30% GROEI

BEOORDELINGEN NIEUWE STIJL

FEEDBACK TRAINING FLEXPEDIANEN

CODE OF CONDUCT

PAYDIA 3.0 ONS FLEX PLATFORM DOORONTWIKKELEN TOT
HÉT FLEX PLATFORM VAN DE TOEKOMST

FLEXPEDIA NOG STERKER ALS THOUGHT-LEADER POSITIONEREN
OP ET-REGELING GEBIED

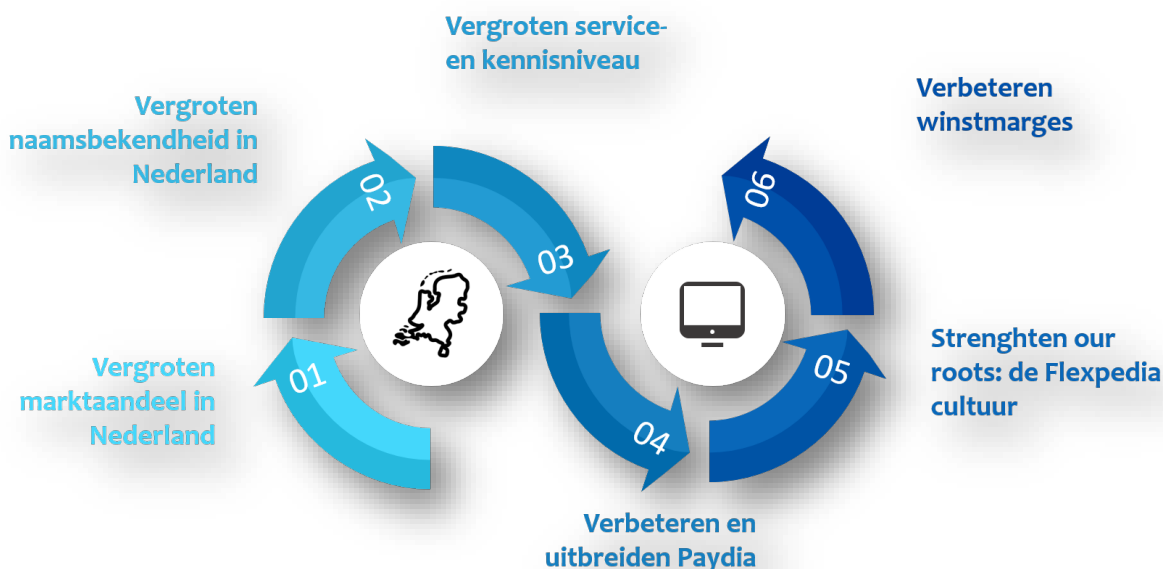
3] STRATEGISCHE PILAREN

3.1 ONZE MISSIE

In onze missie is niets veranderd. Om de klant blij te maken zorgen we dat we altijd bereikbaar zijn. We praten met de klant van mens tot mens. We bieden hem of haar alle tools om in control te zijn én te blijven. Dit alles doen we tegen een transparant tarief. Dat je als klant precies weet waar je voor betaalt.

Wij vinden onze missie heel normaal. Blijkbaar is dit speciaal. Wij zijn gewoon mensen die houden van flex oplossingen en van klanten servicen. We zijn uit het juiste hout gesneden, hebben de juiste normen en waarden en combineren een mooi hart met de juiste expertise. En dat zorgt ervoor dat we onze missie dagelijks goed kunnen uitvoeren.

3.2 DOELSTELLINGEN



3.3 VERGROTEN MARKTAANDEEL IN NEDERLAND

Flexpedia is continu op zoek naar kansen in de huidige flexmarkt. Dit doen we door een sterke autonome groei binnen ons huidige klantenbestand, maar ook door gerichte acquisitie.

Wij zijn een sales driven organisatie en hebben een neusje voor commerciële kansen. Zo zijn we altijd bezig om nieuwe diensten en toepassingen toe te voegen aan onze proposities.

3.4 VERGROTEN NAAMSBEKENDHEID IN NEDERLAND EN AUTORITEIT

In 2017 hebben we een eerste aanzet gegeven in de vorm van online branding en het komende jaar gaan we hier vol op inzetten. In 2018 zette ons marketingteam in op meer naamsbekendheid bij de juiste doelgroepen in Nederland, gecombineerd met de juiste branding, online contentprogramma's, marketing automation en kennis documenten waarmee we onze autoriteit vergroten en de online vindbaarheid van Flexpedia 'boosten'. Deze strategie hebben we in 2019 voortgezet.

3.5 VERGROTEN SERVICE- EN KENNISNIVEAU

Het vergroten van ons service- en kennisniveau is de belangrijkste pijler. Bij ons gaat dit hand in hand. Enerzijds is ons team van HR Consultants binnendienst al flink uitgebreid om onze klanten optimaal te servicen. Anderzijds hebben we nieuwe Flexpedianen verwelkomd in Team Finance, Team Development en is er een verzuimafdeling opgetuigd. Wat dat betreft zijn we lekker bezig en op volle oorlogssterkte! Het kennisniveau intern wordt verder vergroot doordat iedereen die het nog niet heeft, een SEU-examen doet. Dit geldt voor binnendienst consultants en sales consultants.

De new hires gaan deze opleiding volgen, zodra zij door hun eerste contractperiode zijn. Ook zijn er weer wekelijkse kennissessies georganiseerd die afhankelijk

van het onderwerp worden verzorgd door eigen mensen of door externe inhuur (accountant of advocaat). In 2019 hebben we ook interne audits uit 2018 herhaalt op onze administraties zodat we te allen tijde compliant zijn.



3.6 VERBETEREN EN UITBREIDEN PAYDIA

Paydia is een ongeslepen groeibrijlant waar wijzelf, klanten en derde partijen erg goed op reageren. Paydia biedt veel kansen om onze processen te automatiseren en te versnellen.

"Wij gaan met Paydia 3.0 de wereld van flex definitief veranderen"

Wij zien ook kansen met Paydia om een nieuwe propositie te creëren voor bedrijven die meer willen dan alleen flex oplossingen en bedrijven die de personeelsadministratie in eigen beheer willen houden.

De Flexpedia IT-Wizards hebben in 2019 het platform versterkt en afgestemd op zowel payroll als uitzendkrachten. Voor derde partijen moet Paydia op termijn een platform worden dat vlekkeloos matcht met diverse loonpakketten. Zo hebben ook recruitmentpartners die hun personeelsadministratie niet uitbesteden een gaaf platform. Want vaak zijn de verloningspakketten erg goed, maar de online portalen waar klanten in werken ondermaats. Hier gaat Paydia op inspringen. Het development team is dan ook verder vergroot naar 6 developers.

“Door de snelle groei is het van groot belang dat Team Flexpedia hecht blijft”

3.7 STRENGTHEN OUR ROOTS: DE FLEXPEDIA CULTUUR

Vanwege de groei in het aantal Flexpedianen is het van groot belang dat

Team Flexpedia hecht blijft. We zetten daarom in om meer tijd met elkaar door te brengen buiten kantoor tijden.

De wekelijkse borrel heeft meer elan gekregen, we organiseren periodiek spelletjesavonden, uitjes met leuke activiteiten en we gaan met ieders partner en kinderen een weekend weg naar een mooi landgoed in de zomer. Wat hier mooi bij aansluit is dat elke Flexpediaan in 2018 heeft meegedaan met de Insights training waarmee we meer inzicht krijgen in ons eigen karakter en temperament, maar ook die van onze collega's. In 2019 hebben dat voortgezet met een ontwikkeltraject op het gebied van 360 graden feedback.

3.8 VERBETEREN WINSTMARGES

In 2019 hebben we onze aanpak van 2018 een extra boost gegeven door betere deals op het gebied van kredietverzekering en factoring te realiseren. Ook zijn we in 2019 de samenwerking gestart met ING Commercial Finance.

ONZE FLEXPEDIANEN IN CIJFERS*

Aantal interne medewerkers jaareinde	2019	2018	2017	2016
HR Consultants Sales	1	2	3	5
HR Consultants Binnendienst	14	12	4	4
Marketing	2	2	1	1
Finance	7	4	2	1
IT / Development	6	5	1	-

Gemiddeld aantal medewerkers jaareinde	2019	2018	2017	2016
Medewerkers	1335	1070	656	358

* binnen het gehele concern

4] FINANCIËLE ONTWIKKELINGEN

4.1 Resultaat uit bedrijfsactiviteiten

Kerncijfers

Omzet- en kostenontwikkeling		2019
Omzet		€ 44.060.730
Brutowinst		€ 1.052.277
Resultaat voor belastingen		€-1.234.482
Nettoresultaat na belastingen		€ -945.612
Balans		2019
Balanstotaal		€ 6.948.758
Eigen vermogen		€ 658.146
Werkkapitaal		€ 368.604
Ratio's		2019
Omzetgroei t.o.v. vorig jaar		31,79%
Brutowinst groei t.o.v. vorig jaar		-50%
Solvabiliteit*		10,46%
Quick Ratio*		1,059

*Solvabiliteit en Quick Ratio zijn als volgt berekend:

- Solvabiliteit = Eigen Vermogen/ Vreemd Vermogen) x 100%
- Quick Ratio = Vlottende Activa + Liquide Middelen)/ Kort Vreemd Vermogen

4.2 OMZET

De omzet nam in 2019 toe van 33,4 miljoen naar ruim 43,7 miljoen euro door goede marktomstandigheden, versteviging van de propositie door factoring en kredietverzekering en het zelf ontwikkelen van Paydia.

5] GOING CONCERN

5.1 Inleiding

De groep heeft zich met name op omzetniveau in de afgelopen jaren sterk ontwikkeld. In 2018 was er ook een positief resultaat maar voor 2019 is er een verlies.

5.2 Going concern

De onderneming heeft per balansdatum een eigen vermogen van € 658.146 positief (2018: € 1.603.758 positief) en een werkkapitaal van € 368.604 positief (2018: € 1.216.101 positief). Over het boekjaar heeft de onderneming een resultaat na belastingen behaald van € -945.612 (2018: € 1.603.658 positief). De cijfers laten een slecht resultaat zien in 2019 en blijven vooralsnog in 2020 achter door de Coronacrisis. Voor 2020 is de verwachting dat het resultaat voor belastingen op groepsniveau tussen de € 200.000 en € 300.000 positief zal uitvallen.

De onderneming is nauw verbonden met andere ondernemingen binnen de groep. Het management gaat ondanks het negatieve resultaat over het boekjaar 2019 uit van een positieve continuïteitsveronderstelling. De wijze van financiering van de bedrijfsactiviteiten zorgt voor voldoende liquiditeiten om de kortlopende verplichtingen tijdig te voldoen. In de nabije toekomst zijn er volgens het management nog volop kansen die een bijdrage leveren aan een positieve ontwikkeling van de kasstromen:

- De nieuwe wetswijziging is in het voordeel van de onderneming t.o.v. de concurrentie. De onderneming was altijd ingeschaald in sector 52 en derhalve is de kostenstijging die de WAB met zich meebrengt zeer beperkt. Het management ziet dit terug in de (grote) toestroom aan nieuwe klanten waarbij een samenwerking is opgestart. Waarbij de opstart in 2019 gemiddeld 1 recruitmentpartner per week was, zijn er vanaf de start van 2020 al minimaal 10 opgestart.
- Het slechte jaar 2019 heeft ervoor gezorgd dat het management ingrepen heeft gedaan in het uitgavenpatroon van de onderneming en de manier van rapportage. Tevens heeft een AO/IC laten opstellen en hier vele, interne en externe, beheersmaatregelen in opgenomen.
- De in 2019 opgestarte samenwerking met ING Commercial Finance draagt er zorg voor dat de liquiditeit van de onderneming, ook in een slechte situatie, geen probleem voor de onderneming vormt. Alle lonen, alsmede de Belastingdienst en alle andere schuldeisers, worden op tijd betaald en er zijn geen achterstanden, dit ondanks Corona. De jaarrekening is daarom opgesteld op basis van de continuïteitsveronderstelling.
- Corona is van grote invloed op onze samenleving en zo ook op deze onderneming. Het

management ziet dat de uren minder hard groeien dan verwacht. Overall draait zij nog steeds positief maar de verwachting is dat de beoogde groei in resultaat niet zal worden behaald.



6] FINANCIËLE STRUCTUUR

6.1 FINANCIËEL RISICOMANAGEMENT

In onze innovatieve bedrijfscultuur staat ondernemerschap centraal. Onze mensen moeten de vrijheid hebben om kansen te signaleren en te grijpen.

Flexpedianen worden gestimuleerd om beslissingen te nemen en hebben de ruimte om een fout te maken. Daar leer je van. Tegelijkertijd vraagt dat ook om solide

risicomanagement waarmee we de strategische, operationele, financiële en compliance risico's identificeren, beoordelen en minimaliseren.

6.2 STRATEGISCH RISICOMANAGEMENT

Doordat Flexpedia Uitzenden BV gelooft in transparantie zijn de kostprijzen altijd helder opgebouwd zonder gebakken lucht en zonder ruimte voor onevenredige marges.

Hierdoor is de directie van Flexpedia Uitzenden BV bijzonder scherp op iedere verbetering die kan worden gedaan. De directie stuurt aan op een goede verdeling van klanten tussen branches. In sommige branches liggen de bruto uurlonen van flexkrachten hoger. Omdat de brutowinstmarge van Flexpedia Uitzenden BV gebaseerd is op het bruto uurloon is het belangrijk dat er een goede mix is tussen branches met hogere en lagere bruto uurlonen. Ook sturen we op voldoende productiviteit per FTE. Een belangrijk onderdeel daarvan is het

automatiseren van interne processen, zodat er meer productie gedraaid kan worden per FTE zonder dat de werkdruk toeneemt.

"Onze IT-afdeling monitort daarom dagelijks de performance van Paydia"

6.3 OPERATIONEEL RISICOMANAGEMENT

Onze propositie is gebaseerd op de wekelijkse of vierwekelijkse uitbetaling van onze flexkrachten en de doorfacturering van deze bedragen inclusief alle bijkomende kosten aan onze klanten. Het is dus cruciaal dat Paydia en ons verloningssysteem vlekkeloos functioneren. Onze IT-afdeling monitort daarom dagelijks de performance van Paydia. Ook zijn er adequate back-up- en recoveryprocedures aanwezig. Ditzelfde doet de aanbieder van het verloningssysteem aan hun kant. Bovendien spreiden we de verwerking van urenstaten en het genereren van facturen. Zo beperken we de omvang van eventuele problemen. Verder besteden we aandacht aan onder meer het beperken van rente-, markt-, krediet- en liquiditeitsrisico's.

6.4 RENTE- EN KASSTROOMRISICO

Binnen Flexpedia Uitzenden zijn geen significante interest dragende activa en passiva. Hierdoor is de vennootschap

nagenoeg onafhankelijk van wijzigingen in de rentevoet. Om verdere interestrisico's te beperken, heeft Flexpedia Uitzenden BV veelal vaste rentepercentages afgesproken, of anders een flexibel rentepercentage, gebaseerd op de 1-maands Euribor plus opslag. Er wordt geen gebruikgemaakt van financiële instrumenten om renterisico's af te dekken.

6.5 KREDIETRISICO

Kredietrisico's ontstaan uit liquide middelen die uitstaan bij banken, en uit openstaande vorderingen op klanten. Bij de start van iedere samenwerking met een afnemer beoordelen vooraf de kredietwaardigheid van de afnemer. Hierbij houden we onder meer rekening met ervaringen uit het verleden, kredietwaardigheid en betaalgedrag.

Kredietlimieten kennen we toe aan klanten op basis van kredietrapportages, of door de directie op basis van goedgekeurde interne richtlijnen. We beoordelen deze kredietlimieten regelmatig tussentijds, samen met het gemiddelde betaalgedrag ten opzichte van de norm. Om de kredietrisico's goed te kunnen beheersen en in te schatten, stellen we maandelijkse rapportages op over de ouderdom (dagen en omloopsnelheid) van vorderingen per werkmaatschappij. Ook analyseren we de inbaarheid van vorderingen per afnemer.

6.6 LIQUIDITEITSRISICO

Om liquiditeitsrisico's te beheersen, zorgen we voor voldoende liquide middelen en kredietfaciliteiten. Daarvoor onderhoudt Flexpedia Uitzenden BV een goede relatie met haar huisbankier. We verwachten de komende jaren fors te groeien in omzet, en dit legt extra druk op de liquiditeitsbehoefte van de onderneming. Om in de verwachte financieringsbehoefte te kunnen voorzien, heeft de groep een kredietfaciliteit afgesloten op basis van de omzet. Er vindt regelmatig overleg plaats omtrent de beschikbare kredietfaciliteit, de verwachte ontwikkelingen en over de kwaliteit van het onderpand.

"De liquiditeit wordt continu bewaakt aan de hand van regelmatig geactualiseerde forecasts en strategische plannen"

6.7 MANAGEMENT TEN AANZIEN VAN WET- EN REGELGEVING (COMPLIANCE)

De verschillende cao's en complexe regelgeving in Nederland waarin Flexpedia Uitzenden BV opereert, zorgen voor verhoogde risico's. Onze directie en HR Consultants Binnendienst zien toe op juiste toepassing van wet- en regelgeving. De naleving wordt periodiek gecontroleerd door onafhankelijke, externe inspectie-instellingen en rechtstreeks gerapporteerd

aan directie en verantwoordelijk management. Ook zorgt Flexpedia Uitzenden ervoor dat voldoende interne kennis aanwezig is ten aanzien van wet- en regelgeving en diverse normen en waarden. Het niet naleven van wet- en regelgeving kan immers niet alleen leiden tot boetes, maar ook tot reputatieschade.

Zeker met het huidige politieke sentiment ten opzichte van flexmarkt, bestaat het risico dat er wijzigingen in (belasting) wetgevingen worden doorgevoerd, zoals de Wab, die directe consequenties hebben voor Flexpedia Uitzenden BV en haar klanten. Wij proberen dergelijke wijzigingen zo vroeg mogelijk te signaleren en tijdig af te stemmen met onze klantengroepen, zodat wijzigingen binnen lonen en tarieven kunnen worden verwerkt.

6.8 VERZUIMRISICO

Als eigenrisicodragers van zowel de loondoorbetaling bij ziekte tijdens dienstverband als de Ziektewet, is verzuim een risico binnen de organisatie. Het is evident dat dit risico zo goed mogelijk beheerst dient te worden. In 2019 is de uitvoering van de Ziektewet uitbesteed aan Acture. Eind 2019 heeft het management besloten om de samenwerking met Acture te beëindigen omdat de uitvoering niet naar tevredenheid was.

Flexpedia heeft ervoor gekozen om zelf een verzuimdesk in te richten. In 2020 is deze

verzuimdesk operationeel gegaan en is de verwachting dat hierdoor het risico vele malen beter beheerst kan worden met een positieve bijdrage aan de resultaten van de onderneming. Wel is sprake van een ziektegeldverzekering voor uitzendmedewerkers met een onbepaalde tijd overeenkomst en is het management

van mening dat het risico voldoende is afgedekt en beheersbaar.

Haarlem, 26 augustus 2020
De Directie
Flexpedia Uitzenden BV