



Redegjørelse etter åpenhetsloven Customer Link.pdf

Dokumentet er signert av:

- Jon Håkon Pran (epost: jon@axxelerator.no)
Signert med BankID autentisering (Norge), den 27. juni 2024, 14:49:04.
Referanse: 642e3c2f-f1e1-48f6-a53f-9a62c474ca5b
- Jan Peter Sunde (epost: peter@axxelerator.no)
Signert med BankID autentisering (Norge), den 27. juni 2024, 15:19:10.
Referanse: 5257b1ea-5c90-4164-ab33-05e865bc924d
- Ove Mustvedt (epost: ove.mustvedt@customerlink.no)
Signert med BankID autentisering (Norge), den 28. juni 2024, 11:25:27.
Referanse: 61f0b9d2-13d8-4017-8f0c-91b7865de282

Åpenhetsloven – Customer Link AS

Lov om virksomheters åpenhet og arbeid med grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold ("åpenhetsloven") trådte i kraft 01.07.22, og innebærer at større virksomheter må gjennomføre aktsomhetsvurderinger i tråd med OECDs retningslinjer for flernasjonale selskaper.. Customer Link er omfattet av loven som følge av at selskapet har en årlig omsetning over NOK 70 mill. og gjennom regnskapsåret sysselsetter mer enn 50 ansatte.

Dette innebærer at Customer Link plikter å gjøre aktsomhetsvurderinger gjennom å forankre ansvarlighet i virksomhetens retningslinjer, kartlegge leverandørkjeden og forretningspartnere og vurdere risiko og identifisere mulig negativ påvirkning på menneskerettighetene og anstendige arbeidsforhold, sette i verk tiltak for å unngå, stanse eller begrense negativ påvirkning og følge opp dette over tid. Videre må vi overvåke risiko og kommunisere med berørte om risiko og håndtering av denne.

Rapporten omfatter rapporteringsperioden 1. januar 2023 - 31. desember 2023. I tillegg inneholder rapporten informasjon om virksomhetenes arbeid med aktsomhetsvurderinger i 2024 i henhold til åpenhetsloven, og en oversikt over virksomhetens planer for videre arbeid i 2024.

Vi må også i henhold til loven svare på innsynsbegjæringer i et omfang som er nærmere angitt i loven. Henvendelser vedrørende denne rapporten kan sendes til daglig leder Ove Mustvedt, e-post: Ove.Mustvedt@customerlink.no.

Om Customer Link

Customer Link er Norges ledende aktør innenfor verdiskapende kundeservice og salg. Selskapet har avdelinger i Kristiansand, Porsgrunn og Lillestrøm. Våre oppdragsgivere består av kjente norske merkevarer som alle er markedsledende innenfor sitt segment/ marked. Customer Link har norske eiere, og selskapets største eier er Axxelerator AS.

Customer Link tilbyr ikke produkter til hverken konsument eller det profesjonelle markedet. Vi leverer utelukkende tjenester innen kundeservice og salg til det profesjonelle markedet, og har ingen omsetning på salg av produkter. Våre innkjøp dreier seg i all hovedsak om leie av forretningslokaler fra anerkjente norske bedrifter som Thon Eiendom, skybaserte IT og driftssystemer fra kjente tjenesteleverandører som Microsoft og Visma, regnskap og revisjon fra selskaper som Aider og PwC og mindre volum av kontorrekvisita fra Lyreco. Selskapets øvrige kostnader består i all hovedsak av ulike former for personal- og lønnskostnader. Felles for våre innkjøp er at de gjøres gjennom avtaler med anerkjente tjenesteleverandører hjemmehørende i Norge, og Customer Link ser liten risiko for brudd på menneskerettighetene og risiko vedrørende anstendige arbeidsforhold i disse selskapene.

Risiko i leverandørkjedene - Retningslinjer og rutiner

For å bidra til å forebygge potensielle negative påvirkninger på grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, har Customer Link utarbeidet retningslinjer i form av en Code of Conduct, hvor det stilles krav til leverandører i forbindelse med våre innkjøp.

Leverandørene må sikre et arbeidsmiljø, og etterlevelse av gjeldende lover og regler, i tråd med Customer Links Nulltoleransekriterier innenfor:

- Barnearbeid
- Tvangsarbeid
- Anstendige arbeidsforhold
- Minstelønn
- Korrupsjon

Risiko i leverandørkjedene og hos forretningspartnere – Forebyggende tiltak

Dersom det avdekkes avvik som omfattes av Nulltoleransekriteriene stoppes produksjonen, og forholdet må utbedres, dokumenteres og sjekkes før produksjonen kan gjenopptas. Tiltaket bidrar preventivt med å begrense vesentlig risiko for brudd på grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

I vårt arbeid med å vurdere selskapets innkjøp har vi lagt til grunn Swedwatch sine vurderinger om høyrisiko produkter for generelle produkter som Customer Link benytter i dag og som vil bli kjøpt inn fremover i tid ved behov. Swedwatch er en uavhengig, non-profit analyse organisasjon som fokuserer ansvarlighet for menneskerettigheter, arbeidsforhold og påvirkning på klima. Swedwatch offentliggjør regelmessig rapporter og har i tillegg utført egne analyser av høyrisikoprodukter på vegne av DFØ (Direktoratet for forvaltning og økonomistyring) som offentliggjør resultatene av disse på www.anskaffelser.no.

Risiko i leverandørkjedene og hos forretningspartnere - Resultater av risikokartleggingen

Utover Swedwatch generelle risikovurderinger har Customer Link også gjort vurderinger opp mot selskapets leverandører av ulike produkter og tjenester. Som tidligere nevnt går våre innkjøp gjennom store og anerkjente leverandører, og vår aktsomhetsvurdering viser liten risiko forbundet med innkjøp i Customer Link:

Leverandørkategori	Land	Innhold i leveranse	Vurdering Høy: Rød Middels: Gul Lav: Grønn	Eventuelle behov for tiltak
Leie av forretningslokaler	Norge	Forretningslokaler		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig
IT, system og telecom	Norge	Innkjøp av skybaserte tjenester/ systemer og telecom		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig
Hardware	Norge	PC, skjerm og tilbehør		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende

				menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig
Leads	Norge	Innkjøp av interessekvalifiserte leads		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig
Regnskap og revisjon	Norge	Innkjøp av tjenester forbundet med regnskap og revisjon		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig
Renhold	Norge	Innkjøp av renholdstjenester		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig
Kontorrekvisita	Norge	Innkjøp av diverse kontorrekvisita		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig
Personalrelaterte innkjøp	Norge	Innkjøp av diverse matvarer, herunder kaffe, te, frukt og lett servering til møtevirksomhet.		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig

Som det fremgår over, identifiserte vi ingen faktiske negative konsekvenser eller betydelig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i hos leverandører eller forretningspartnere under rapporteringsperioden.

Risiko i egen forretningsvirksomhet – Retningslinjer og rutiner

Customer Link har totalt nesten 300 ansatte som jobber ved selskapets avdelinger i Kristiansand, Porsgrunn og Lillestrøm. Viktigheten av å følge lovgivning, egen Code of Conduct samt Customer Links øvrige rutiner og retningslinjer vektlegges i hele selskapet.

Selskapet har egne varslingsrutiner hvor kritikkverdige forhold kan varsles om, i tråd med arbeidsmiljølovens regler.

Vi jobber kontinuerlig for å overholde og forbedre vårt arbeid i henhold til vår Code of Conduct og prinsipper for ansvarlig forretningsførsel, inkludert opplæring av ansatte i praksis.

Forebyggende tiltak for egne ansatte:

For å begrense risikoen for negative konsekvenser på menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold for våre egne ansatte, har Customer Link iverksatt følgende tiltak:

- **Arbeidsmiljø og HMS:** Vi har etablert helse-, miljø- og sikkerhetsrutiner (HMS) for å sikre et trygt og sunt arbeidsmiljø. Dette inkluderer regelmessige arbeidsmiljøundersøkelser og tilbakemeldingssystemer for ansatte.
- **Opplæring og Kompetanseutvikling:** Alle ansatte deltar i opplæringsprogrammer som dekker menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. Vi tilbyr også kontinuerlig kompetanseutvikling for å sikre at våre ansatte har nødvendige ferdigheter og kunnskap.
- **Varslingsrutiner:** Vi har implementert et trygt og konfidensielt varslingsystem der ansatte kan rapportere kritikkverdige forhold uten frykt for represalier. Dette systemet er i tråd med arbeidsmiljølovens krav.
- **Inkludering og Likestilling:** Vi har stort fokus på mangfold og inkludering i selskapet. Vi står for en kultur som fremmer likestilling og bekjemper diskriminering på arbeidsplassen. Vi overvåker kontinuerlig våre praksiser for å sikre rettferdig behandling av alle ansatte.
- **Arbeidstidsbestemmelser:** Selskapet har som policy nulltoleranse på bruk av overtid for å dekke våre leveranser. Vi overvåker nøye arbeidstid og overtidsbruk for å sikre at alle ansatte har anstendige arbeidsforhold og tilstrekkelig hviletid. Vår policy bidrar til at selskapet i praksis ikke benytter overtidsarbeid på sine ansatte.

Risiko i egen forretningsvirksomhet – resultater av risikokartleggingen

Arbeidsmiljøundersøkelser viste et gjennomgående godt arbeidsmiljø i virksomheten under rapporteringsperioden. Det ble heller ikke varslet om kritikkverdige forhold iht. våre varslingsrutiner.

Ut over dette er følgende vurdert:

Aktivitet	Område	Formål	Vurdering Høy: Rød Middels: Gul Lav: Grønn	Eventuelle behov for tiltak
Lydopptak kundeservice	HR og IT	Kan benyttes til opplæring og kvalitetsformål. Kunder og ansatte gjøres kjent med innhold og formål, mulighet for å reservere seg.		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig

		Interesseavveining gjennomført og godkjent.		
Kompetanseutvikling	HR og ledelse	Alle ansatte som ønsker det inngår i virksomhetens plattform for løpende kompetanseutvikling.		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig
Onboarding av nye ansatte	HR og ledelse	Alle prosesser er digitalisert og tilfredsstillende gjeldende lovverk.		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig
Offboarding	HR og ledelse	Alle prosesser er digitalisert og tilfredsstillende gjeldende lovverk.		Ingen fare for faktiske negative konsekvenser eller vesentlig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold. Tiltak ikke nødvendig

Som det fremgår over, identifiserte vi ingen faktiske negative konsekvenser eller betydelig risiko for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i egen forretningsvirksomhet under rapporteringsperioden.

Begrensninger og tiltak

Customer Link har i tråd med gjeldende regelverk valgt å innrette 3 grader av tiltak ved brudd;

1. Forebyggende
Hensikten med aktsomhetsvurderingene er å forebygge negative konsekvenser for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. Vi søker derfor en proaktivitet i dette arbeidet bidrar til at vi iverksetter tiltak før et brudd oppstår.
2. Begrensende
Dersom våre vurderinger avdekker det, eller om vi på andre måter varsles om det, vil selskapet umiddelbart sette inn tiltak som begrenser skadeomfanget.

3. Avviklende

Dersom det oppstår situasjoner hvor tiltak ikke virker tilfredsstillende, eller om leverandør på andre måter viser liten vilje til å rette opp i kritikkverdige forhold vil selskapet fortløpende vurdere å avvikle samarbeidet gjennom heving av kontrakt.

Kristiansand, 26.06.24

Jon Håkon Pran
Styreleder

Jan Peter Sunde
Styremedlem

Ove Mustvedt
Styremedlem/Adm. direktør