

MONDIAL MOVERS

Verhuisbedrijf Henneken



Duurzaamheidsverslag 2017

Onze missie

Voorwoord

 Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

 Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers

 Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord


Onze missie

Wij willen particulieren en bedrijven maximaal ontzorgen met hun verhuizing. Wij bieden onze klanten een vast contactpersoon, die vanaf het begin meedenkt en proactief adviseert. Tijdens de verhuizing krijgen onze klanten te maken met nette, beleefde en vakkundige verhuizers, die zorgvuldig met hun eigendommen omgaan. Henneken streeft ernaar om het huidige hoge kwaliteitsniveau vast te houden.

Duurzaamheidsdoelen van Henneken
1. Duurzame bedrijfsvoering

- 100% klimaatneutraal zijn als bedrijf
- Milieubarometer per omzet vanaf 2012 met 3% per jaar laten dalen
- Uitstoot van fijnstof door verhuishagens verlagen door het vervangen van alle wagens met Euro-2 tot en met -4 motoren door verhuishagens met Euro-5 en -6 motoren; te bereiken in 2019
- Verlagen van het brandstofgebruik per kilometer van de verhuishagens met 3% per jaar
- Beperken van het energieverbruik van het bedrijfsgebouw met 3% per jaar
- Bevorderen hergebruik kantoormeubilair van klanten door onderzoek doen naar de mogelijkheid van reparatie en hergebruik

2. Veiligheid, gezondheid en welbevinden van medewerkers

- Verminderen van risico's voor eigen verhuizers door hen cursussen en trainingen te laten volgen zoals basisveiligheid, VCA en BHV
- Verminderen van risico's voor inhuurmedewerkers door tilcursus verplicht te stellen bij leveranciers van tijdelijk verhuispersoneel.

3. Consumentenbelang

- Handhaven van de hoge klanttevredenheidsscore op een niveau van 9,3

4. Maatschappelijke inzet

- Voldoen aan de eisen van het SEBO-keurmerk
- Sponsoren van vijf goede doelen in Zoetermeer en de regio

5. Economische prestatie

- Besparen op energie en afval om de klant een redelijke prijs te kunnen bieden en te investeren in de kwaliteit van het verhuisproduct.

Onze missie

VoorwoordMilieu:
Duurzame bedrijfsvoeringArbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkersKlantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Voorwoord

Verhuisbedrijf Henneken is opgericht in 1870 en daarmee een van de oudste verhuisbedrijven in de regio. Vanaf de eerste dag hebben we een eenvoudige filosofie, waar we heilig in geloven: "doe je werk goed, dan komt de klant terug". Het is niet voor niets dat wij zoveel trouwe klanten hebben die steeds weer graag met ons verhuizen.



De wensen van onze klanten zijn intussen wel veranderd. Zij verwachten van ons dat we meedenken en hen ontzorgen. Maar ook dat we rekening houden met het milieu en goed omgaan met alle andere betrokkenen. Met dit verslag laten we zien hoe we dat anno 2017 doen. Daarbij maken we gebruik van de Milieubarometer en MVO-balans op basis van ISO 26000.



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

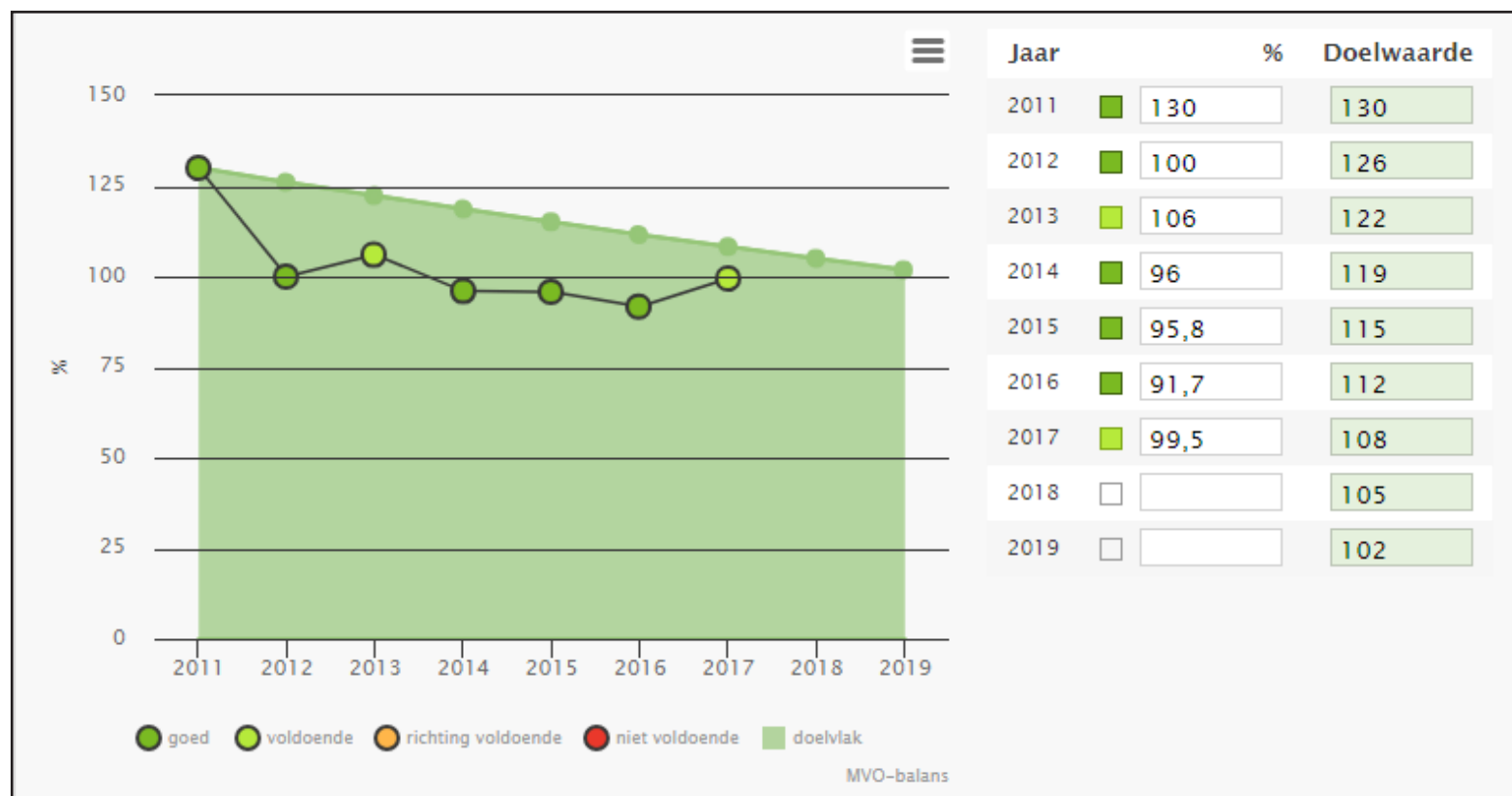
MVO-balans

Nawoord

Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

Het vervoeren van goederen is een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Terugdringen van het milieueffect van de gereden verhuiskilometers biedt dan ook de grootste kans op verduurzaming. Opslag van de goederen vindt plaats onder de juiste klimaatcondities. Dit brengt gasverbruik met zich mee. Overtollig meubilair van klanten voeren we als gescheiden afval af. In het kantoor handhaven we een comfortabel leefklimaat en gebruiken we de gangbare kantoorbestedingen.

Met de Milieubarometer hebben we de milieubelasting door onze bedrijfsactiviteiten in beeld gebracht.



Milieubarometerscore per omzet tot 2017
(Hoe lager de barometerscore, hoe lager de milieubelasting)



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

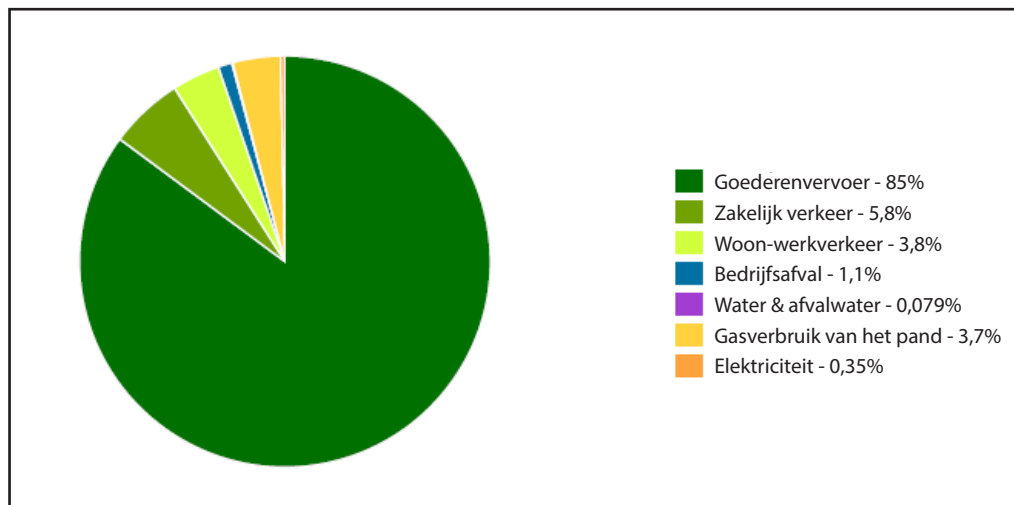
MVO-balans

Nawoord

Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

De grafieken geven aan dat Henneken bv de afgelopen jaren aanzienlijk duurzamer is geworden. Dat is deels te danken aan de genomen milieumaatregelen, deels aan CO₂-compensatie door bosaanplant. Zo zijn we erin geslaagd om onze bedrijfsvoering volledig klimaatneutraal te maken.

Onderstaand taartdiagram geeft aan welke activiteiten de milieueffecten in 2017 bepalen.



Daaruit volgen de belangrijke onderwerpen voor duurzame bedrijfsvoering:

1. Beperking van milieueffecten door onze verhuishagens
2. Beperking van energiegebruik op onze bedrijfslocatie
3. Vergroening van het resterende energiegebruik op onze bedrijfslocatie
4. Hergebruik van overtollig meubilair van onze klanten.

In onze aanpak gaan we altijd uit van een benadering in drie stappen:

1. Bronmaatregelen: beperking van het gebruik van energie en grondstoffen
2. Effectmaatregelen: beperking van het effect van het resterend gebruik
3. Compensatie: CO₂-compensatie van het resterend gebruik.



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

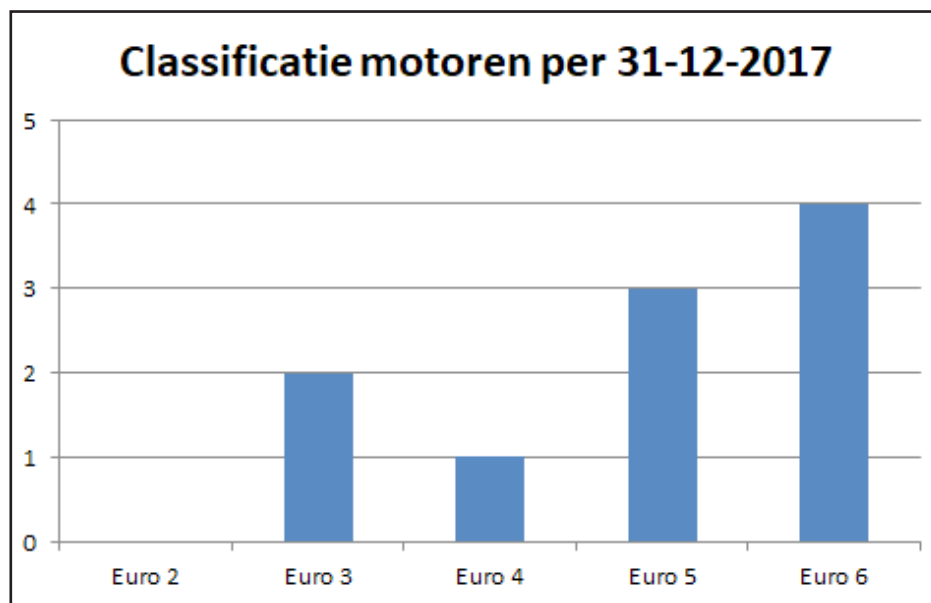
Nawoord

Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

Verhuishagens

Verlaging uitstoot fijnstof

Met onze verhuishagens verzorgen we verhuizingen voor particulieren en bedrijven in stedelijke gebieden, waar de kwaliteit van de buitenlucht onder druk staat. De gezondheid van stedelingen vraagt om beperking van de uitstoot van fijnstof door vrachtwagens. In de periode van 2011 tot 2017 hebben we al een deel van het wagenpark voorzien van de meest schone euro-5 en euro-6 motoren.



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

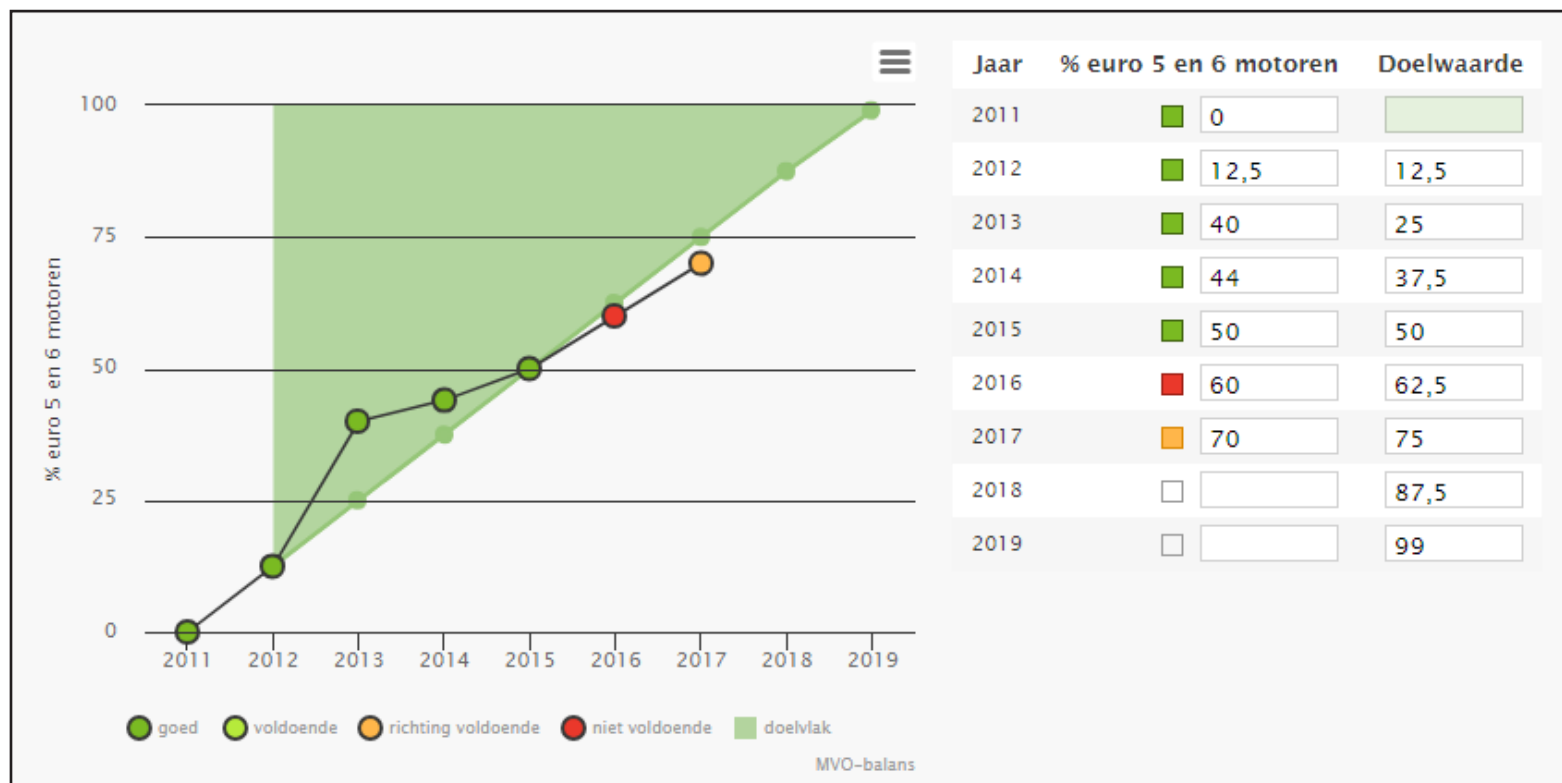
Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

Ons streven is om in 2019 alleen nog verhuishagens in te zetten met de meest schone motoren, klasse Euro-5 en Euro-6. Hoewel we daarmee in 2017 weer een goede stap hebben gezet, blijven we een fractie achter bij het ambitieuze doel, dat we onszelf hebben gesteld. Onderstaande grafiek laat dat zien.



Aandeel vrachtwagens met Euro-5 en -6 motoren tot 2017



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

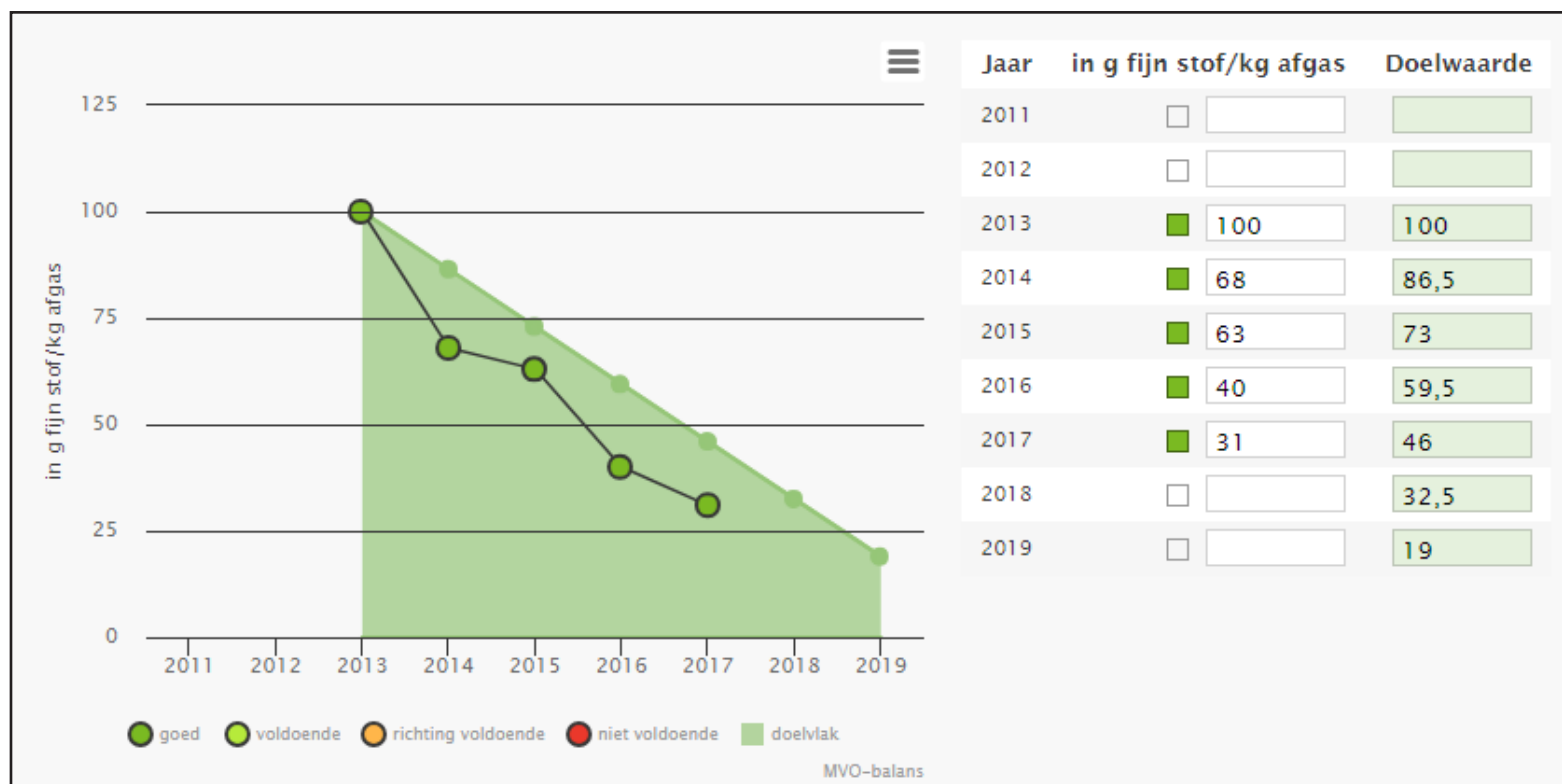
Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

De ontwikkelingen sinds eind 2017 laten zien dat we het doel om 100% van de auto's in de schoonste categorie dieselmotoren te hebben al eerder dan 2019 zullen bereiken. In 2017 is het eerste elektrische voertuig bij Henneken in gebruik genomen. Er wordt nadrukkelijk gekeken naar de mogelijkheden van inzet van niet-fossiele brandstoffen. Gezien de gevraagde actieradius van de auto's ligt hier nog een uitdaging. Met het bereiken van het achterliggende doel, namelijk terugdringen van de uitstoot van fijn stof, koolmonoxide (CO) en stikstofoxiden (NOx) uit afgassen van de verhuiscamion's per gereden kilometer, liggen we voor op schema. Onderstaande grafieken illustreren dit:



Verloop uitstoot fijn stof per gereden verhuiskilometer tot 2017



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

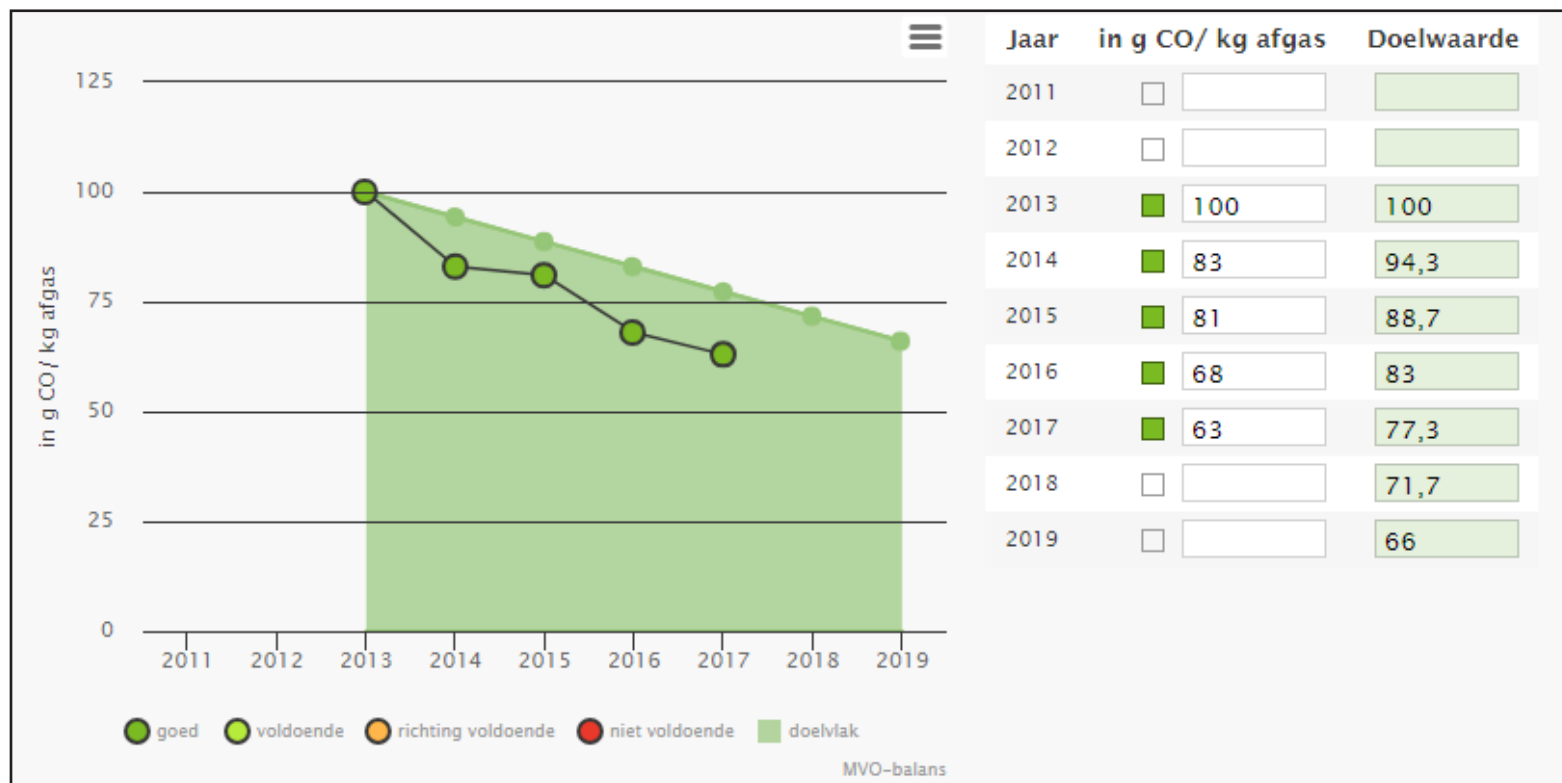
Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Milieu: Duurzame bedrijfsvoering



Verloop uitstoot koolmonoxide (CO) per verhuiskilometer tot 2017



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

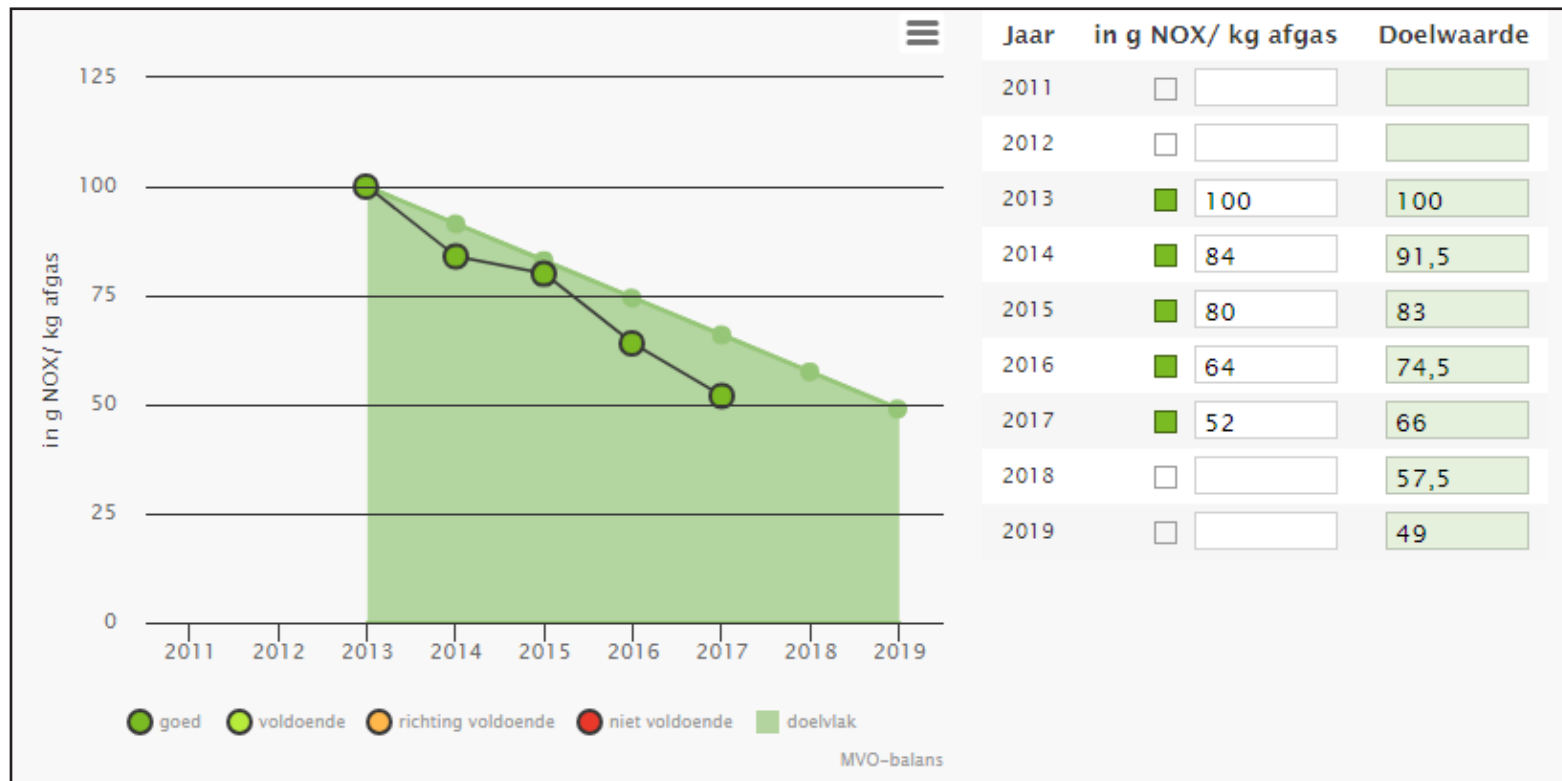
Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Milieu: Duurzame bedrijfsvoering



Verloop uitstoot stikstofoxiden (NOx) per gereden verhuiskilometer



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord



Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

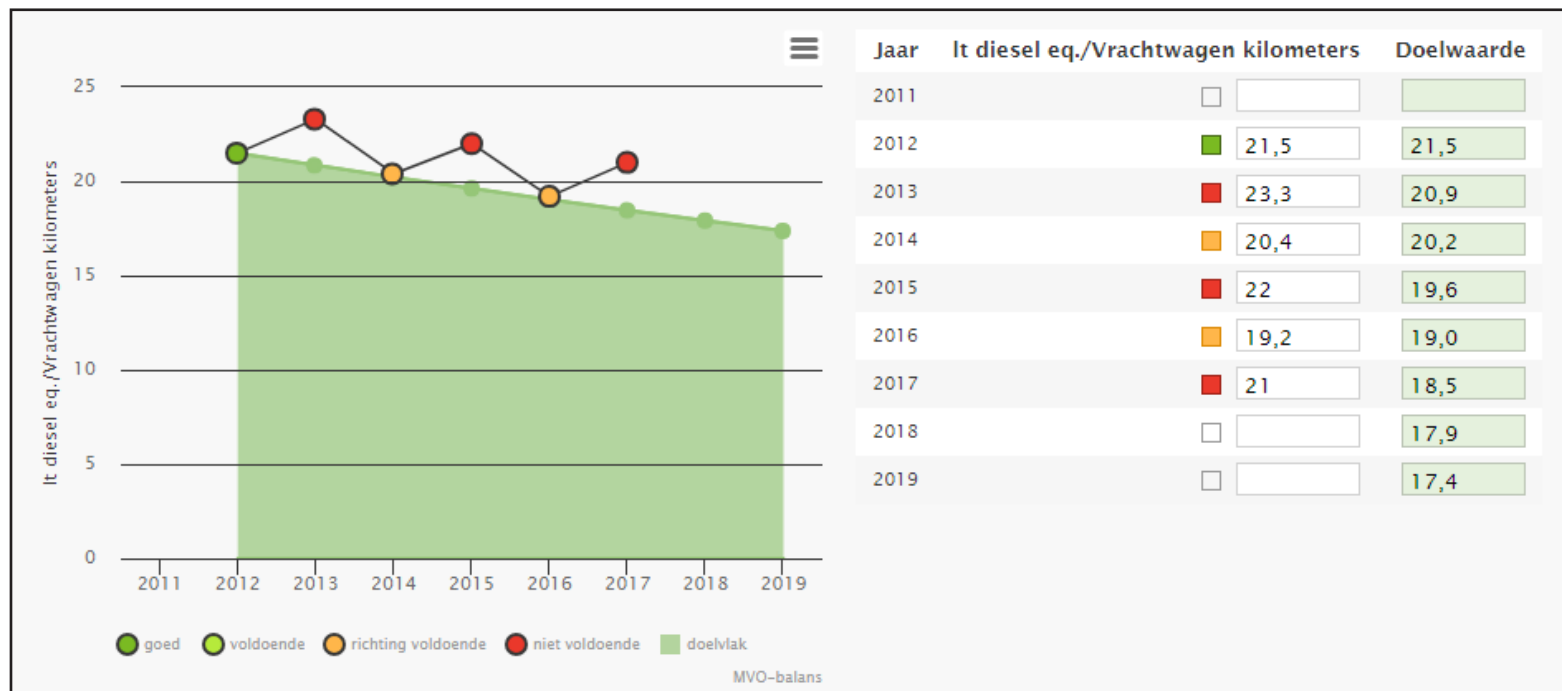
Terugbrengen brandstofgebruik per kilometer

De afstand waarover onze klanten verhuizen is een gegeven, waaraan we niets kunnen veranderen. Het verbruik van brandstof over die afstand beperken we door:

- De snelheid van onze verhuiswagens te begrenzen op 85 km/uur
- Onze chauffeurs 'Het nieuwe rijden' (HNR) te laten volgen.

We streven ernaar om in volgende jaren het brandstofverbruik per kilometer jaarlijks met 3% terug te dringen. De doelstelling blijft onverminderd van kracht. We rusten het wagenpark gefaseerd uit met boordcomputers die brandstofverbruik en rijgedrag meten. Door dit te bespreken met de chauffeurs, vergroten we het bewustzijn en neemt het verbruik af.

De grafiek laat zien dat we met deze maatregelen de streeflijn van onze ambitie benaderen, maar dat het constante aandacht vergt om de ambitieuze doelstelling in 2019 te behalen.



Dieselvebruik per 100 verhuiskilometers tot 2017

Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

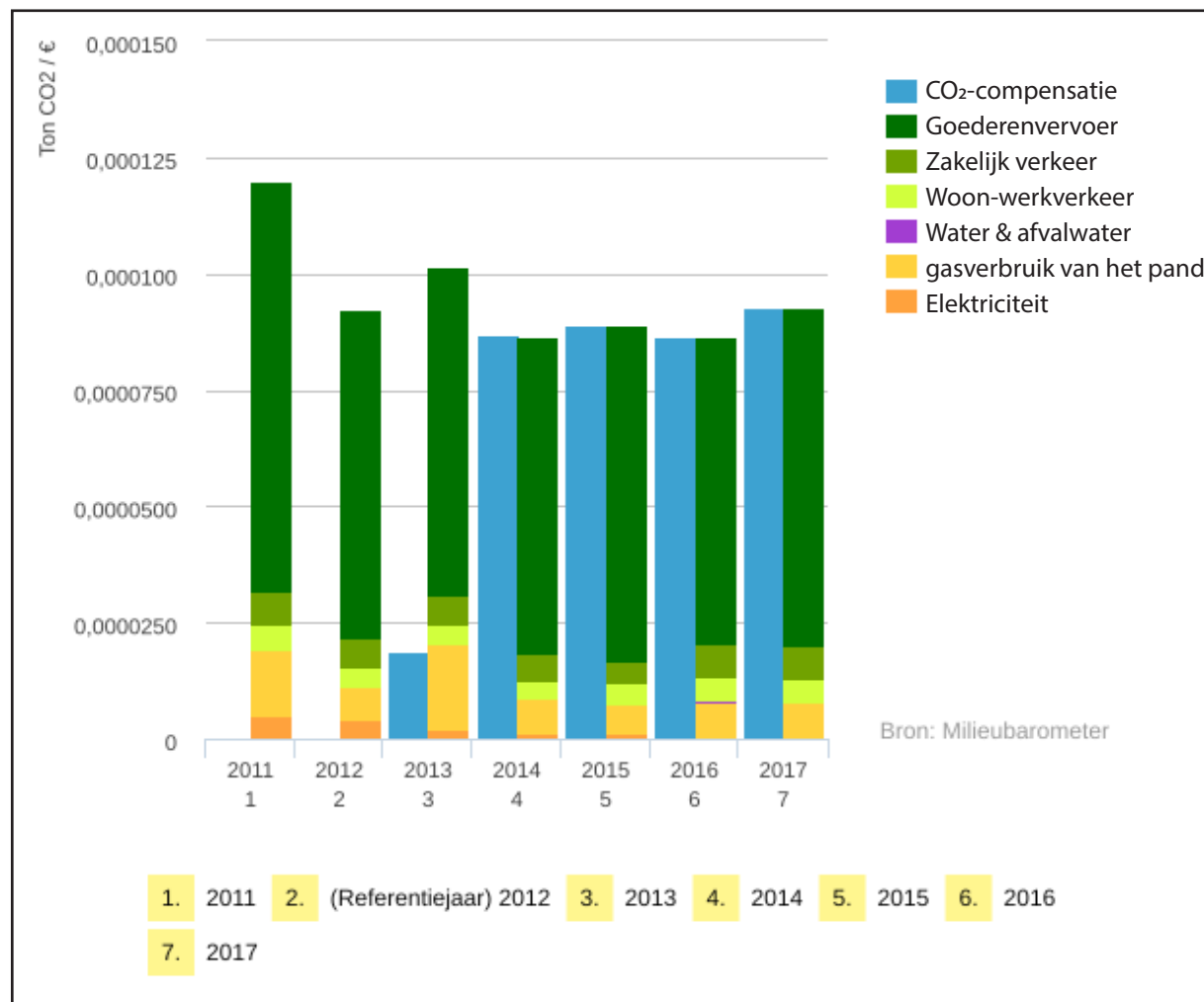
Nawoord



Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

Compensatie resterende CO₂-uitstoot

De CO₂-uitstoot, die overblijft na de reducerende maatregelen, compenseren wij met bosaanplant via Groenbalans. In 2017 compenseren we 250 ton CO₂.



Uitstoot CO₂ naar omzet tot 2017

Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord



Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

Bedrijfslocatie

Stroomgebruik

Het energiegebruik van het kantoorgedeelte brachten we in 2014 terug door:

- LED-verlichting te installeren op diverse plaatsen in het pand en als buitenverlichting
- Aanwezigheidsschakelaars te installeren in ruimtes met verlichting
- Screensavers te installeren op alle computers.

Het streven om het netto stroomgebruik van het kantoor jaarlijks met 3% terug te brengen tot 2019 verliep tot 2016 voorspoedig maar is anno 2017 niet te meten. Een deel van de afgenomen elektrische stroom is namelijk gebruikt voor het opladen van een nieuwe elektrische bestelauto.



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

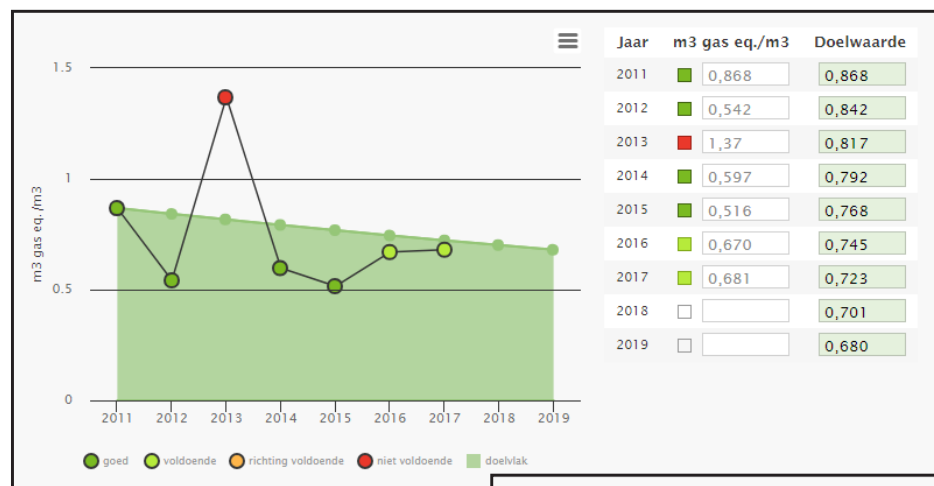
Nawoord



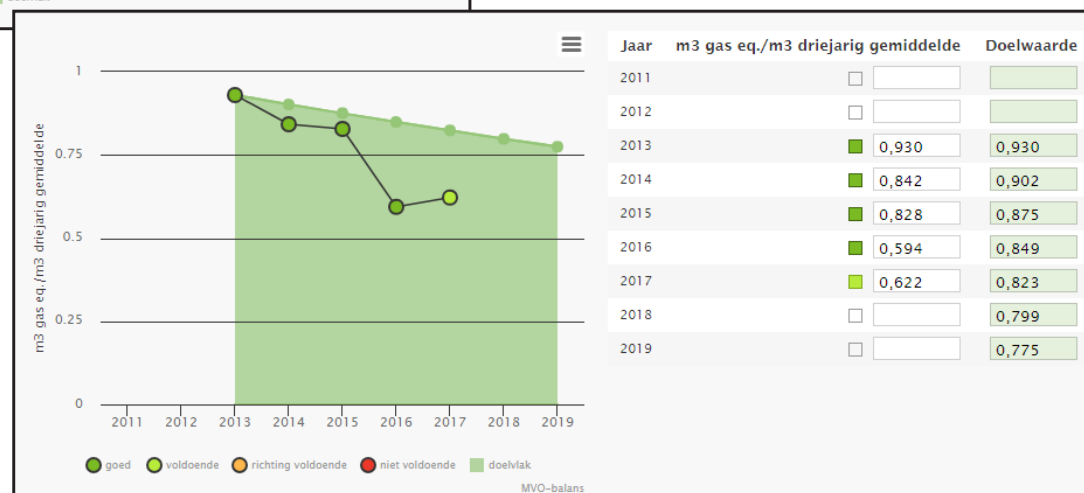
Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

Gasverbruik

Het gasverbruik voor verwarming van het bedrijfsgebouw blijkt jaarlijks sterk te variëren. In het gebouw bevinden zich het kantoor en de opslagruimte voor meubelen. De reden van die schommelingen is nog onduidelijk. Wel is duidelijk dat strenge vorst veel invloed heeft op het gasverbruik.



Gasverbruik bedrijfslocatie per m³



Gasverbruik bedrijfslocatie per m³, 3-jarig gemiddelde

Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

 Arbeidspraktijk:
 Gezondheid, veiligheid en
 welzijn van medewerkers

 Klantaangelegenheden:
 Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Milieu: Duurzame bedrijfsvoering

Grondstoffen

Het verbruik van kantoorpapier brengen we terug door documenten digitaal op te slaan in plaats van af te drukken. Offertes, facturen en overige documenten worden voor meer dan 90% digitaal verstuurd. De resterende milieubelasting door kantoorpapier beperken we door uitsluitend FSC-papier te gebruiken.

Als koffiebekers gebruiken we alleen nog recyclebaar materiaal.

Compensatie resterende CO2-uitstoot als gevolg van de bedrijfslocatie

De CO2-uitstoot, die overblijft na de reducerende maatregelen, compenseren wij met bosaanplant via Greenchoice, omdat wij groene stroom en groen gas afnemen.

Overtollig meubilair van onze klanten

Krimpende organisaties en invoering van Het Nieuwe Werken zorgen voor een overschot aan kantoormeubilair en kantoorbenodigdheden bij verhuizing van kantoren. De tabel laat zien dat het om aanzienlijke hoeveelheden gaat.

Afvalsoort	Hoeveelheid	Eenheid
Bouw- en sloopafval	132.300	kg
Metaal	78.670	kg
Archieven (papier, karton)	17.901	kg
ICT-materiaal	150	kg

Tabel: overtollige materialen van klanten

De hoeveelheid is door ons niet te beïnvloeden. Het hergebruik wel.

Daarom proberen we om hoogwaardig hergebruik van de kantoormeubelen te bereiken door:

- onderzoek naar lokale mogelijkheden voor reparatie en afzet te doen
- partners te vinden om invulling aan deze mogelijkheden te geven.

In 2017 hebben we alle metalen en de papier/karton overgedragen ter recyclage.





Böcker
VERHUISBEDRIJF
HENNEKEN B.V. (079-3611368)

VERHUISBEDRIJF
HENNEKEN B.V.

Onze missie

Voorwoord

 Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

***Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers***

 Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Arbeidspraktijk: Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

We onderkennen onze verantwoordelijkheid voor onze medewerkers. Het is een doodoener maar zij zijn inderdaad ons kapitaal. Juist een bedrijf als Henneken, met een sterke focus op kwaliteit, is gebaat bij ervaren en betrokken medewerkers. Omdat verhuizen een vak is waarbij niet snel het door ons gewenste niveau wordt behaald, duurt het relatief lang om medewerkers goed op te leiden. Het is daarom extra belangrijk om medewerkers aan ons te binden en de investeringen in mensen niet verloren te laten gaan door een hoog personeelsverloop. Het beroep verhuizer is echter, ondanks alle moderne hulpmiddelen, nog steeds een fysiek pittig beroep. Slijtage ligt altijd op de loer. Juist als we mensen langdurig aan ons willen binden is het daarom van belang om goed om te gaan met gezondheid, veiligheid en welzijn van onze medewerkers.

We hebben daarom onder anderen de volgende maatregelen genomen:

1. Alle eigen medewerkers van Henneken volgen de cursus fysieke belasting
2. Alle eigen medewerkers zijn minimaal VCA Basisveiligheid gediplomeerd
3. Diverse medewerkers hebben wij het diploma Bedrijf Hulp Verlening (BHV) laten behalen
4. Henneken heeft deelgenomen aan het Arbo-onderzoek door Sectorinstituut Transport en Logistiek (Gezond Transport), deels in samenwerking met de Organisatie voor Erkende Verhuizers en TNO
5. Henneken is OHSAS 18001 (2007) gecertificeerd. OHSAS is het kwaliteitssysteem voor Welzijn en gezondheid. Met dit kwaliteitssysteem worden risico's in kaart gebracht en worden maatregelen getroffen om de risico's te vermijden of te verkleinen
6. Voor risicovolle werken maken we aparte taak-risicoanalyses
7. Minimaal 4 keer per jaar houden we toolboxmeetings, waarin we met de medewerkers spreken over aspecten van veiligheid, gezondheid en milieu.



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

**Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid**

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord



Klantaangelegenheden: Klanttevredenheid

Als Henneken BV bieden we onze klanten professionele verhuisdiensten door nette en beleefde medewerkers. Desgewenst krijgt onze klant hulp van een verhuisconsulente bij de voorbereiding en het regelen van praktische zaken. Zo wordt de klant maximaal ontzorgd. Door de waardering van klanten te meten blijkt in welke mate wij daarin slagen.

Klanttevredenheid

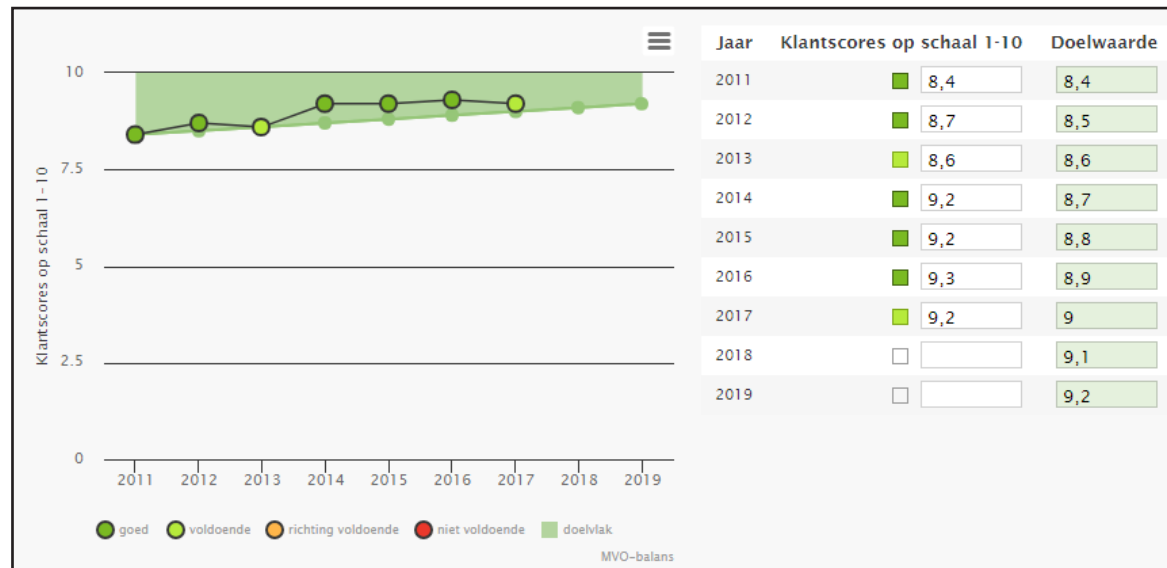
Om onze dienstverlening steeds te kunnen verbeteren, volgen onze medewerkers cursussen en vragen we om de ervaringen van onze klanten.

Klantscore

Wij nodigen onze klanten uit om hun waardering over de diensten van Henneken BV uit te spreken via het online klantbeoordelingssysteem www.klantenvertellen.nl, waarvan de meeste Erkende Verhuizers gebruik maken.

In 2017 heeft Henneken de score van 9,3 behaald; een uitzonderlijk hoge score waarmee we in de top van de Nederlandse verhuisbranche staan.

Aan het einde van het jaar bedroeg de score nog 9,2. Deze klantenscore werd gehaald op basis van 180 reviews in 2017 en is een goede consolidatie van de klantscore uit voorgaande jaren.



Klantscores periode 2011 – 2017



Onze missie

Voorwoord

 Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

 Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers

 Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Gemeenschap

Scheppen van werkgelegenheid en ontwikkeling van vaardigheden

Met het behalen van het SEBO-keurmerk in 2016 heeft Henneken bv aangetoond:

- Zich in te zetten voor het behouden en stimuleren van werkgelegenheid voor kwetsbare groepen.
Eis: Social return ten minste 5%
- Het eigen personeel effectief en aantoonbaar te begeleiden
- Doelen te ondersteunen, gerelateerd aan Zoetermeer
- Het ondernemersklimaat actief te verbeteren
- Samenwerking te zoeken met andere partijen, zoals gemeente en onderwijs.



We boden jongeren de mogelijkheid om alvast werkervaring op te doen en te laten zien wat weken bij een verhuisbedrijf inhoudt:

'On stage'

Dit evenement biedt VMBO-leerlingen van scholen in Zoetermeer de gelegenheid om kennis te maken met bedrijven uit verschillende vakgebieden. Henneken verzorgde enkele snuffelstages.

Leerwerkplekken

In 2017 boden we een aantal werkzoekende jongeren een leerwerkplek.

Erkend leerbedrijf

Henneken bv is een erkend leerbedrijf. In dat kader boden we in 2017 een stageplaats



Onze missie

Voorwoord

 Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

 Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers

 Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Gemeenschap

Goede doelen

Als bedrijf ondersteunen we verschillende goede doelen in Zoetermeer en regio:

De Baanbreker

Voor het Zoetermeers Primair Onderwijs Theater (ZPOT) verzorgden wij gratis vervoer van de decorstukken van openbare basisschool 'De Baanbreker'.

Perron 28

Perron 28 is een ontmoetingscentrum in de wijk Oosterheem in Zoetermeer. Vanuit een gezellig rijtjeshuis aan de Maastroom 28 biedt Perron 28 inwoners van Zoetermeer gelegenheid om elkaar te ontmoeten. Activiteiten zijn er voor jonge kinderen, tieners en volwassenen. Henneken droeg financieel bij.

Wijzelf Zorgcoöperatie

Wijzelf helpt mensen om zelf online hun hulp of zorg te regelen, veilig en zonder juridische of fiscale risico's. Door dit lokaal te organiseren maakt zij hulp en zorg weer bereikbaar, betaalbaar en betrouwbaar. Wijzelf is er voor vragers, aanbieders en vrijwilligers. De vrijwilligers vormen het bestuur van de lokale coöperatie. De opbrengsten worden weer in de maatschappij geïnvesteerd. Henneken bv ondersteunt met een financiële bijdrage

Sound of the 60's

Op deze live-muziekavonden wordt muziek uit de jaren '60 en '70 ten gehore gebracht. In 2017 droegen we financieel bij.



Onze missie

Voorwoord

 Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

 Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkers

 Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Gemeenschap

Impact

Interkerkelijk tienerevent van de Randstad biedt een onvergetelijk weekend voor tieners van 12 tot en met 17 jaar. Henneken bv helpt met een financiële bijdrage

Korfbalvereniging De Meervogels

Henneken bv is financieel sponsor voor deze Zoetermeerse korfbalvereniging.

Zorgpartners Midden-Holland

We stellen een auto beschikbaar aan een team van zorgpartners dat deelneemt aan de Roparun. De opbrengsten van de Roparun komen te goede aan verschillende goede doelen.

Oldtimerdag Zoetermeer

Ook hier draagt Henneken bv financieel bij.

Kamp Twee

Kamp Twee is een jeugdkamp voor 13 tot en met 16-jarigen. Doel van Kamp Twee is om de deelnemende jongeren een onvergetelijke week te bezorgen, waarin plezier en sociale ontwikkeling in een veilige en respectvolle omgeving centraal staan. Wij vervoeren gratis de fietsen voor het kinderkamp.

Happydays

De stichting Happydays trekt er elk voorjaar op uit om kinderen in de leeftijd van 9 tot 12 jaar, die een moeilijke periode hebben doorgemaakt, een leuke week te bezorgen. Henneken bv stelt gratis opslag ter beschikking voor de inventaris van de kinderkampen.



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoeringArbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkersKlantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord

Economische prestatie

Het verhogen van omzet en winst is geen MVO-doel van Henneken BV. Wel proberen we verspilling van energie, grondstoffen, tijd en geld zoveel mogelijk tegen te gaan. Met de bereikte besparing kan personeel een eerlijke beloning blijven ontvangen en kunnen we blijvend investeren in de kwaliteit van de dienstverlening voor onze klanten.



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoering

Arbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

Klantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord



MVO-balans

De MVO-balans geeft een samenvatting van:

- de MVO-thema's, waarvoor ons bedrijf doelen heeft geformuleerd
- de mate waarop wij anno 2017 onze doelen zijn genaderd of hebben bereikt.



Onze missie

Voorwoord

Milieu:
Duurzame bedrijfsvoeringArbeidspraktijk:
Gezondheid, veiligheid en
welzijn van medewerkersKlantaangelegenheden:
Klanttevredenheid

Gemeenschap

Economische prestatie

MVO-balans

Nawoord**Nawoord**

Wij vinden duurzaamheid en MVO belangrijke thema's. Graag zouden wij uw terugkoppeling krijgen, en horen waar u kansen ziet om ons verder te ontwikkelen op gebied van deze thema's of nieuwe thema's toe te voegen.

Uw inbreng is van harte welkom.

Bij voorbaat hartelijk dank,



Lauwrens de Jong
directeur

