

MONDIAL MOVERS

Het landelijk netwerk van Erkende Verhuisbedrijven



Jaarverslag 2010

Coverfoto: Kolibri in de mondial kleuren
blauw en groen.

Voorwoord

Alblasserdam, maart 2011

Lezer,

Nadat we vorig jaar het eerste gecombineerde sociaal- en financieel jaarverslag aan u mochten voorleggen zijn we overspoeld met positieve reacties. Niet alleen omdat we de durf hadden om - als private onderneming - u in het binnenste van onze organisatie te laten meekijken, maar ook door de vormgeving en de ongelimiteerde beschikbaarheid van het jaarverslag voor alle geïnteresseerden.

Nu dan natuurlijk het jaarverslag over 2010, dat u opnieuw inzicht gaat geven in ons doen, denken en presteren. Teneinde de overzichtelijkheid te bevorderen hebben wij het opgesteld op basis van de GRI 3.0 richtlijnen en streven hierbij naar een Report Application Level B. Het GRI niveau is 'Self-declared'. In de bijlage vindt u het overzicht van GRI criteria en prestatie-indicatoren met verwijzingen naar de plaats in het jaarverslag.

Stonden vorig jaar de medewerkers van Mondial Movers centraal, dit jaar zijn het vertegenwoordigers van de aandeelhouders die hun zegje over Mondial Movers doen. Het zal u niet verbazen dat we voor volgende jaren de overige stakeholders "op het oog hebben" om te vertellen over hun relatie met ons bedrijf.

Ik hoop dat u ook dit verslag weer zult waarderen!

Tom Stuij
Gevolmachtigd Directeur

MONDIAL MOVERS

Het landelijk netwerk van Erkende Verhuisbedrijven



Inhoud

1	Verslag van de Directie	6	7	Euwen aan vakmanschap	32
	KVGM-MVO beleid 2010-2011	8			
2	Verslag van de Raad van Commissarissen	12	8	De Klant	34
3	De Organisatie	16	8.1	Overleg	34
3.1	Over Mondial Movers	16	8.2	Prestatiemeting zakelijke opdrachtgevers	34
3.2	Wie zijn onze klanten	16	8.3	Prestatiemeting particuliere opdrachtgevers	34
3.3	Werkwijze	16	8.4	Verhuisbedrijf van het Jaar 2010	34
3.4	Organisatiestructuur	16	8.5	Zorgverhuizer van het Jaar 2010	36
3.5	Raad van Commissarissen	16	8.6	Service bij schadeafhandeling	36
		16	8.7	Kwaliteitsbeleid en doelstellingen	36
		16	8.8	ARBO management en doelstellingen	37
4	Eigenaren aan het woord	19	9	De Omgeving	39
5	De Medewerkers	22	9.1	Betrokkenheid en voorlichting	39
5.1	Personeelsbeleid	22	9.2	Bestuursfunctie en ambassadeurschap	39
5.2	Samenstelling personeelsbestand	22	9.3	Sponsoring	39
5.3	personeelsverloop	22	9.4	Voorbeeld projecten voor de omgeving	39
5.4	Ontwikkeling kennis en vaardigheden	23			
5.5	Opleiding en onderwijs	23		Financiën op een rij	42
5.6	Gezondheid en veiligheid	23		Accountantsrapport	44
5.7	Voorbeeld projecten medewerkers	54		Jaarrekening	50
				Toelichting	55
6	Het milieu	26		Bijlagen	60
6.1	Managementbenadering	26		Begrippenlijst	60
6.2	Milieubeleid, doelstellingen, milieuaspecten en kengetallen	26		Referentietabel GRI	60
6.3	Mondial Movers en duurzaam inkopen	29			
6.4	ISO 1400, ISO 26000	30			
6.5	Voorbeeld project ketenverantwoording	30			



1 Verslag van de Directie

Ook Mondial Movers is het afgelopen jaar niet ontkomen aan de neerwaartse trend die al vanaf 2008 de verhuisbranche geselt. Een constatering die gemaakt kan worden als we naar het gegeven kijken dat, voor het eerst in meer dan 10 jaar, de jaaromzet is gedaald.

Gelukkig is de daling beperkt gebleven tot minder dan de omzetstijging die we in 2009 nog mochten bereiken, zodat de omzet nog ruim boven die in het referentiejaar 2008 is geëindigd. Rekening houdend met het feit dat de huizenmarkt nog steeds niet op gang is gekomen en dat onze opdrachtgevers erg terughoudend zijn geweest bij het doorvoeren van wijzigingen in de huisvesting, valt de omzetzijging erg mee.

Natuurlijk hebben wij gezocht naar de reden van het feit dat de recessie gedeeltelijk langs ons heen is gegaan, waar we een aantal zaken voor verantwoordelijk achten. Allereerst het feit dat Mondial Movers zich in 2010 verder heeft ontwikkeld tot een grote verhuisorganisatie, met 28 vestigingen, door het hele land vertegenwoordigd. Dit gegeven blijkt van grote waarde bij die opdrachtgevers die, ofwel zaken willen doen met een verhuisorganisatie die ervaring heeft met grotere verhuisprojecten, ofwel zaken willen doen met een verhuisorganisatie die dichtbij hun lokale vestigingen een vestiging heeft die direct operationeel contact op lokaal niveau kan garanderen. Het gegeven dat de zelfstandige vestigingen onder leiding staan van een directeur/eigenaar en niet van een vestigingsmanager schept net dat beetje extra vertrouwen waardoor de zakelijke opdrachtgevers voor ons kiezen.

Ten tweede natuurlijk ons doorgroeien als erkend koploper voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Met de afronding van het ISO 26000 implementatietraject hebben we aangetoond daadwerkelijk te staan voor wat we zeggen te zijn. Een signaal dat zeer op prijs gesteld wordt door zowel de particuliere als zakelijke opdrachtgevers. Dat we in 2011 dat traject weer verder oppakken door ook de Zelfverklaring ISO 26000 te gaan afleggen zal onze geloofwaardigheid als betrouwbare partner zeker ondersteunen.

2010 is ook het jaar geweest van extra scholing voor de medewerkers bij zowel het kantoor in Alblasserdam als bij de zelfstandige vestigingen. Inmiddels is er met de vestigingen afgesproken dat in 2011 zelfs het aantal gevolgde opleidingen nog zal gaan stijgen. De opleiding Zorgverhuizer blijft onveranderlijk populair bij

zowel de medewerkers die de opleiding gevolgd hebben als de opdrachtgevers van de Unit De Zorg, die de extra vaardigheden van de verhuizers zeer waarderen. De opleiding Handyman is in 2010 overgedragen aan het Verhuiscollege van de Organisatie voor Erkende Verhuizers en staat sinds januari 2011 open voor alle medewerkers van Erkende Verhuizers in Nederland. Het besluit om de opleiding op deze wijze over te dragen "tot nut van het algemeen" is mede ingegeven door ons streven bij te dragen aan een verdere professionalisering van de markt en vooruitgang niet alleen te willen beperken tot ons eigen bedrijf.

Tegenslag hebben we (medewerkers, directie, aandeelhouders) van nabij meegemaakt in de strijd die we gezien hebben voor het voortbestaan van Nieuwenhuis Verhuizingen in Veendam en Assen. De leiding van het bedrijf heeft uiteindelijk het faillissement aangevraagd en we hebben afscheid moeten nemen van een aantal van onze gemotiveerde collega's. Na het wegvallen van Nieuwenhuis Verhuizingen, hebben Mondial Oostland Logistics en Mondial Zoer Verhuizingen besloten per direct alle verhuisverplichtingen van Nieuwenhuis in Groningen en Drenthe over te nemen en de activiteiten voort te zetten. Hierdoor is de dienstverlening aan onze opdrachtgevers optimaal gecontinueerd.

Bijzonder trots mogen we zijn op de integratie van ons ISO 14001 milieumanagementsysteem en OHSAS 18001 veiligheidmanagementsysteem in de ISO 9001 managementsystemen van de afzonderlijke vestigingen. Dit als een eerste aanzet om te komen tot één compleet Mondial Movers breed managementsysteem voor Kwaliteit, Veiligheid en Milieu. De verwachting is dat dit in 2012 zijn beslag zal krijgen en waar we in 2011 extra energie in gaan steken.

De directie van Mondial Movers heeft in 2010 deelgenomen aan 10 deelnemersvergaderingen en vier bijeenkomsten van de Raad van Commissarissen. Daarnaast heeft zij het bedrijf vertegenwoordigd binnen besturen van de Organisatie voor Erkende Verhuizers en als afgevaardigde in tal van bijeenkomsten van onder andere MVO-Nederland en NEN.

Het vorig jaar uitgesproken vertrouwen in 2010 is niet beschaamd. Het was een heftig jaar, maar Mondial Movers heeft haar positie als marktleider in de verhuisbranche en MVO-koploper kunnen handhaven. Ik wil natuurlijk alle betrokkenen hartelijk danken voor de inzet die geleid heeft tot dit fantastische resultaat.

De particuliere markt, die bediend wordt vanuit de vestigingen, heeft zich qua aantallen verhuizingen in 2010 gestabiliseerd t.o.v. het "rampjaar" 2009. Naar verwachting zal onze positie daar in 2011 verstrekt worden door o.a. de speciale actie die gevoerd gaat worden waarbij onze particuliere opdrachtgevers de mogelijkheid geboden wordt om kunstwerken met korting aan te schaffen. Een actie zoals nog nooit tevoren is gevoerd binnen de branche.

In de zakelijke markt maakt de voortdurende concurrentiestrijd tussen de aanbieders en een niet groeiende markt het voorzien van een forse groei in 2011 niet reëel. Een bestendiging van onze positie in de markt is echter zeker wel haalbaar. Groei in de zakelijke markt moet dan ook komen uit een verbreding of verdieping van het dienstenpakket in die segmenten die door onze opdrachtgevers worden aangegeven. De financiële positie van Mondial Movers is uitstekend, een gegeven dat ons zeker zal helpen ook in 2011 uit te kijken naar kansen voor groei en verbetering.

Alblasserdam, 25 maart 2011

Tom Stuij
Gevolmachtigd Directeur



KVGM-MVO beleid 2010-2011

Mondial Movers BV heeft als haar hoofdactiviteit het coördineren van verhuiscontracten en het uitvoeren van bedrijfsoverstijgende activiteiten en projecten ten behoeve van de aandeelhoudende verhuisbedrijven, alsmede het voorbereiden en laten uitvoeren van (inter)nationale verhuizingen en de opslag van verhuisgoederen. (scope ISO 14001 en OHSAS 18001 certificatie per augustus 2010)

Deze beleidsverklaring omvat alle activiteiten, waarbij Mondial Movers de aspecten rond Kwaliteit, Veiligheid, Gezondheid en Milieu (kort KVGM-Beleid), waarin opgenomen Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (kort MVO-Beleid), waar mogelijk toe zal passen op haar bedrijfsvoering.

De samenwerking tussen de 21 bedrijven binnen Mondial Movers is gebaseerd op het Rijnlandse zakenmodel, waarbij de continuïteit van de onderneming voorop staat. Financieel gewin voor de besloten vennootschap Mondial Movers heeft geen prioriteit. De aandeelhouders zijn gebaat bij de samenwerking doordat ze sneller beschikken over gezamenlijke kennis, kostenbesparend kunnen werken, kwaliteitsverhogende activiteiten ondernemen, extra omzet kunnen genereren en deel uitmaken van een netwerk van gelijkgestemde ondernemers door geheel Europa. Daarnaast is het iedere aandeelhouder gelukt om z'n eigen invulling te geven aan het stukje meerwaarde dat door Mondial Movers wordt gecreëerd voor z'n eigen zelfstandige vestiging. Mondial Movers fungeert voor zowel de medewerkers, de zelfstandige vestigingen, de opdrachtgevers en overige stakeholders, als gidsbedrijf en partner daar waar het gaat om nieuwe ontwikkelingen. Tot de taak van Mondial Movers behoort onder andere het doorgeven van kennis en het begeleiden van andere betrokkenen op de weg naar een verantwoorde bedrijfsvoering. Wij doen dit in dialoog met opdrachtgevers, periodiek overleg met medewerkers, vergaderingen van aandeelhouders, publicaties in vakbladen, via onze websites en in het jaarverslag.

De organisatie Mondial Movers stelt zich tot doel om bij het dagelijks handelen een evenwicht tot stand te brengen tussen werkomstandigheden, natuur en milieu enerzijds en de bedrijfsvoering anderzijds. Ook wil zij een voorbeeld zijn betreffende haar verantwoordelijkheid voor het milieu in haar werk- en leefomgeving. De organisatie Mondial Movers stelt zich tot taak om voortdurend te werken aan een verminderde milieubelasting per geleverde prestatie of inzet. Eerlijk en integer handelen is de basis van haar activiteiten en contacten met stakeholders.

Als leidraad bij het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) dat Mondial Movers voor ogen staat hanteert zij de ISO 26000 richtlijn.

De 7 principes van ISO 26000 zijn binnen de bij Mondial Movers gehanteerde normen en procedures geborgd en maken onderdeel uit van het besluitvormingsproces. Het gaat dan om: 1. goed bestuur, 2. mensenrechten, 3. arbeidsomstandigheden, 4. milieu, 5. eerlijk en integer handelen, 6. consumentenbelangen, 7. maatschappelijke betrokkenheid.

Bij haar besluiten beschouwt Mondial Movers Kwaliteit, Veiligheid, Gezondheid en Milieu als gelijkwaardige factoren en complementair aan de economisch gestelde eisen binnen de organisatie.

Diensten en producten welke door Mondial Movers worden geleverd dienen minimaal die kwaliteit te hebben die met onze opdrachtgevers is overeengekomen, maar zullen tevens moeten voldoen aan

- De door ons gestelde eisen voor Kwaliteit, Veiligheid, Gezondheid en Milieu
- De van toepassing zijnde wet- en regelgeving
- Maatschappelijk relevante wensen op het gebied van duurzaamheid (MVO)

Problemen met en conflicten over de besluitvorming worden niet afgewenteld op derden of binnen de organisatie.

Mondial Movers beschouwt zowel de medewerkers, de zelfstandige vestigingen, de opdrachtgevers en overige directe en indirecte betrokkenen bij het bedrijf als stakeholders. Bij al haar activiteiten stelt Mondial Movers de stakeholders centraal.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is de basis van de bedrijfsvoering en sinds de oprichting ook als zodanig in praktijk gebracht. Mondial Movers is officieel geregistreerd als koploper en partner van MVO-Nederland. Om de stakeholders de mogelijkheid te bieden de maat van betrokkenheid van Mondial Movers op MVO-gebied te toetsen is het MVO beleid van Mondial Movers ontrafeld in een aantal kernwaarden.

1. Kwaliteit van de dienst. Ter borging van de kwaliteit van onze diensten beschikken we over een kwaliteitmanagementsysteem, waarin uitdrukkelijk ruimte is gegeven aan controle, evaluatie en verbetering van de dienstverlening.
2. Personeelsbeleid. Er wordt gestreefd naar een personeelsbeleid waarbij de medewerkers kansen krijgen zich te ontplooien en de ideale relatie te vinden tussen hun kunnen en presteren. Qua bemensing geldt er een antidiscrimi-

natiebeleid, terwijl er qua diversiteit gestreefd wordt naar een evenwichtige verdeling tussen geslacht, ras, geloof en geaardheid. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen fulltime en parttime medewerkers. Natuurlijk is er ook oog voor verbetering van de werk- en leefomgeving van personeelsleden bij andere bedrijven en binnen de invloedssfeer van Mondial Movers, waarbij schending van de rechten van het personeel uitdrukkelijk wordt afgewezen.

3. Duurzaamheid. Alhoewel de verhuisbranche binnen de transportsector nu al tot de minst vervuilende branches behoort, stellen we dat iedere organisatie zijn bijdrage hoort te leveren aan het beschermen en in stand houden van de leefbaarheid op deze wereld.
4. Veiligheidsbeleid. Voor die werkzaamheden die door onze buitendienstmedewerkers en overige betrokkenen uitgevoerd worden en vanuit onze voorlichtende rol richting medewerkers en opdrachtgevers, beschikken we over een arbo & veiligheid managementsysteem.

Teneinde uitvoer te geven aan haar MVO-beleid heeft Mondial Movers een aantal speerpunten geformuleerd, waar bij de dagelijkse gang van zaken op kan worden teruggegrepen. De speerpunten zijn een handvat en richtlijn van alle medewerkers. Het gaat om:

1) MVO maximalisatie in beleid en invloedssfeer

We zullen hiervoor alle beschikbare en realiseerbare communicatiekanalen inzetten. De keuze is afhankelijk van de relatie tot de stakeholders en loopt vanaf de deelnemersvergaderingen via publicaties tot aan websites en sociale media. Qua invloedssfeer beoordelen wij onze diensten en producten op hun milieu-impact en zoeken naar duurzamere alternatieven als steun aan het wereldwijde klimaatbeleid.

2) Dialoog, transparantie en integriteit

Het voorkomen van corruptie, facility payment, omkoping, het stimuleren van eerlijke concurrentie en het respecteren van eigendomsrechten zien wij als basis van ons dagelijks handelen. Het management van Mondial Movers ziet het als haar eerste taak deze waarden te beschermen en te communiceren in alle relaties.

3) Duurzaamheid verankering in de inkoop

Hiervoor is een gedragsregel opgesteld die teruggrijpt tot aan de UN Global Compact. De gedragsregel wordt gecommuniceerd met alle bestaande en toekomstige leveranciers en het com-

mitment van de leverancier is de basis voor het bestendigen van de relatie met de betrokken leverancier. Bij inkoop zal gestreefd worden naar een duurzaam alternatief

4) Milieuvriendelijke kantoororganisatie

Dit is geborgd als onderdeel van het milieumanagementsysteem ISO 14001, dat uitgaat van continue verbetering t.o.v. voorgaande jaren. Dit natuurlijk gerelateerd aan de veranderingen binnen de organisatie. Onderdeel van het ISO 14001 milieumanagementsysteem is verder dat Mondial Movers zich sterk maakt tot het uitdragen van de boodschap van de noodzaak tot bescherming c.q. verbetering van de leefomgeving en mogelijk ook stakeholders ondersteunt bij het realiseren van verbetertrajecten.

5) Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid

Binnen onze organisatie is dit geborgd binnen het IIP gecertificeerde personeelsmanagementsysteem. Wij zien dit als onze bijdrage aan een eerste stap op weg naar wereldwijd verbeterde arbeidsomstandigheden.

Qua relatie met de wereld om ons heen hebben we al in 2008 een sponsorbeleid geformuleerd. Hieruit volgt dat de aandacht van sponsoring zal liggen op het gebied van die kunstuitingen die een relatie hebben met het bedrijf of de (verhuis)branche. Naast opdrachten aan kunstenaars bij speciale gelegenheden, is het ook weer gelukt een gesponsorde aankoop te doen. In 2011 zullen we ons nadrukkelijk richten op onze particuliere opdrachtgevers, door ook die groep in de gelegenheid te stellen om tegen aantrekkelijke voorwaarden in het bezit te komen van kunstwerken. Ten behoeve van dit project zijn we een samenwerking aangegaan met Art of Creativity. Via een website zijn door Mondial Movers en Art of Creativity geselecteerde kunstwerken tegen een aantrekkelijk tarief te koop.

Mondial Movers en de Mondial Verhuisbedrijven zijn actief op milieugebied daar waar het niet alleen de CO2 uitstoot betreft. Er zijn al stappen genomen met betrekking tot het aanpassen van de verlichting op kantoor, het doven van de reclameverlichting in de nachtelijke uren, het overstappen naar hybride of AA auto's door directie en medewerkers, het grootscheeps investeren in Euro 5 en EEV verhuishagens, het besluit minder "op papier" te adverteren, het overstappen naar dubbelzijdig printen enz. enz. Voor 2011 staat de investering in elektrische auto's gepland alsmede nieuwe projecten op verlichtingsgebied. Dit soort activiteiten en besluiten wordt continue genomen als een gelegenheid zich voordoet. Wij streven er naar vanuit logica, verantwoordelijkheid en mogelijkheden op positieve wijze bij te

dragen aan het wereldwijde milieubeleid, door het naleven van de gedachte: "wat goed is voor de wereld, is ook goed voor ons en voor onze opdrachtgevers".

Mondial Movers treedt sinds 2010 op als ambassadeur voor het Energiecentrum. CO2-neutraal verhuizen is inmiddels gemeengoed, maar wij gaan nu een stap verder en streven er naar een CO2-neutrale onderneming zijn. Op basis van een eerdere berekening en certificatie van de "Carbon Footprint" van ons bedrijf door TÜV Nord, een van de weinige door de VN geaccrediteerde organisaties die dit mag op basis van de standaard TN-CC 010:2008-0, zullen wij vanaf 2010 de berekeningen intern uitvoeren en laten toetsen door Soil and More. Via Soil and More wordt ook de benodigde CO2-compensatie zeker gesteld.

Mondial Movers streeft naar een goede beheersing van de effecten op de gebieden Kwaliteit, Veiligheid, Gezondheid en Milieu door het handelen van haar organisatie. Hiertoe zullen de interne processen, zoals het kwaliteitmanagementsysteem ISO 9001, personeelsmanagementsysteem liP, milieumanagementsysteem ISO 14001, Arbo-Veiligheidmanagementsysteem OHSAS 18001 en het Duurzaamheidsbeleid conform ISO 26000, waar mogelijk door derden worden geaudit. Na de succesvolle implementatie van ISO 26000 in 2009 en 2010, is het voorzien om in 2011 over te gaan tot een zelfverklaring conform de NPR9026.

Omdat Mondial Movers zich beweegt in een continue veranderende wereld, waaraan de aan haar organisatie gestelde eisen en de door haar te benutten kansen zich voortdurend aanpassen, is ook deze beleidsverklaring onderhevig aan veranderingen. Wij kiezen er voor de nieuwste versie algemeen bekend te maken aan alle betrokkenen en geïnteresseerden via onze website www.mondial-movers.nl. De verklaring is vanaf de website te downloaden. Daarnaast worden relevante gedeeltes uit deze verklaring overgenomen in de factsheet "Mondial Movers" en bij presentaties aan derden.

Alblasserdam, januari 2011
T. Stuij, directeur Mondial Movers





2 Verslag van de Raad van Comm

Op 16 februari 2011 heeft de Raad van Commissarissen met de directie het beleid en budget voor 2011 doorgenomen en tevens kunnen constateren dat er geen noemenswaardige of onverklaarbare afwijkingen zijn ontstaan ten opzichte van het vorig jaar geaccordeerde budget 2010.

In 2010 is de Raad van Commissarissen vier maal bijeengeweeest. Dit is één maal minder dan voorzien, maar wel volgens het begin 2010 afgesproken schema.

De aanwezigheid tijdens de bijeenkomsten was als volgt, uitgaande van een totale aanwezigheid:

18 februari 2010: geen afwezigen
7 april 2010: geen afwezigen
9 september 2010: geen afwezigen
24 november 2010: afwezig Jolanthé Baars

Geheel volgens de aan haar toegedachte opdracht en verleende mandaten heeft de Raad van Commissarissen vooral aandacht geschonken aan:

- Controle en goedkeuring afstemming budget
- Controle en goedkeuring Jaarverslag
- Ondersteuning en klankbord directie
- Functioneren directie
- Afwikkelen van vraagstukken personen betreffend

Extra aandacht is geschonken aan de uitkomst van het rapport over de aansprakelijkheden voor en binnen Mondial Movers. Als reactie op het door Mercer opgestelde rapport is er begin 2010 door Mondial Movers een extra logistieke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De in het rapport genoemde aanbeveling om intern de aansprakelijkheid te beperken zal nader uitgewerkt worden op hetzelfde moment als dat de aandeelhoudersstructuur binnen Mondial Movers zal worden gewijzigd door het overbrengen van de aandelen in twee nieuwe holdings. Naar verwachting zal dit in de loop van 2011 geëffectueerd worden.

De bijzonder geslaagde familiedag; een mogelijkheid om extra te investeren in elektrische verhuuswagen en de communicatie met de curator in het faillissement van Nieuwenhuis Verhuizin-

gen zijn zaken die tijdens de bijeenkomsten de nodige aandacht gekregen hebben.

De Raad van Commissarissen is van mening dat het de directie en de medewerkers van Mondial Movers uitermate goed gelukt is om het bedrijf het turbulente jaar 2010 op succesvolle wijze door te loodsen en spreekt dan ook haar vertrouwen uit voor de bedrijfsvoering in het jaar 2011.

Alblasserdam, 25 maart 2011

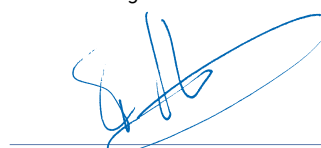
Rokus Vlot - President-Commissaris



Jolanthé Baars



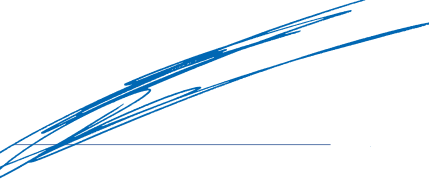
Peter Strang



Lauwrens de Jong



Ben Willems



Commissarissen

De samenstelling per 31 december 2010 is als volgt:

Rokus Vlot, is benoemd voor de periode 2009 - 2012 (PC tweede termijn)

Jolanthe Baars is benoemd voor de periode 2009 - 2012 (tweede termijn)

Lauwrens de Jong is benoemd voor de periode 2010 - 2013 (tweede termijn)

Peter Strang is benoemd voor de periode 2008 - 2011 (eerste termijn)

Ben Willems is benoemd voor de periode 2009 - 2012 (eerste termijn)

Tijdens de jaarvergadering op 25 maart 2011 zal het besluit van de aandeelhouders geformaliseerd worden inzake de herbenoeming van de heer Peter Strang voor een tweede termijn (2011 - 2014).

Een toelichting op de wijze van samenstellen en de taken van de RVC vindt u op pagina 17 (§ 3.5).

RAAD VAN COMMISSARISSEN



Rokus Vlot (19-02-1964),
Nederlandse nationaliteit
Benoemd per 2006 tot 2009
Herbenoemd tot 2012
Directeur van Mondial R. Vlot & Zn
President Commissaris



Jolanthe Baars (17-01-1966),
Nederlandse nationaliteit
Benoemd per 2006 tot 2009
Herbenoemd tot 2012
Directeur van
Mondial Baars Verhuizingen



Lauwrens de Jong (31-07-1971),
Nederlandse nationaliteit
Benoemd per 2007 tot 2010
Herbenoemd tot 2013
Directeur van
Mondial verhuisbedrijf Henneken



Peter Strang (07-05-1947),
Nederlandse nationaliteit
Benoemd per 2008 tot 2011
Herbenoemd tot 2014 tijdens de
vergadering van 25 maart 2011
Directeur van
Mondial Eduard Strang Verhuizingen



Ben Willems (23-11-1953),
Nederlandse nationaliteit
Benoemd per 2009 tot 2012
Directeur van
Mondial Bern. Willems Verhuizingen

Familiedag 2010





3 De organisatie

3.1 Over Mondial Movers

Mondial Movers is een landelijk opererende verhuisorganisatie met 28 vestigingen door heel Nederland. Opgericht eind jaren tachtig en begin 1990 officieel ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, in een tijd dat de markt volop in beweging kwam. De oprichting van het samenwerkingsverband was een herkenbare reactie op de uitgesproken wens vanuit de markt naar een hogere mate van efficiency, kostenreductie en kwaliteitsoptimalisatie. De voornamelijk operationeel ingestelde zelfstandige vestigingen met hun sterk lokale en regionale karakter weten door de bundeling van kennis en ervaring, aangestuurd en bewaakt door een onafhankelijk centrale organisatie (Mondial Movers), de markt een productenpakket aan te bieden dat perfect aansluit bij de vraag vanuit de markt.

Lokaal karakter

De vestigingen opereren onder hun lokaal of regionaal vertrouwde naam met de toevoeging dat zij onderdeel uitmaken van het nationaal en internationaal actieve netwerk van Mondial Movers. De directeurs van de vestigingen onderkennen als geen ander het grote belang van de regionale en soms zelfs sterk lokale cultuur. Nederland verandert, maar zeker nog niet in het tempo als een ieder denkt. De zelfstandige vestigingen behouden door deze organisatie-inrichting hun relaties in de regio, maar kunnen tevens vanuit het collectief van het samenwerkingsverband de “bedrijfsoverstijgende” markt bewerken.

3.2 Wie zijn onze klanten?

Mondial Movers kent 3 soorten opdrachtgevers. Allereerst die organisaties en bedrijven die verhuiscontracten afsluiten voor project- en kantoorverhuizingen. Ten tweede opdrachtgevers die ons selecteren voor hun particuliere (internationale) verhuizing. Tot slot zijn er de talloze lokale opdrachtgevers die kiezen voor een rechtstreeks contact met onze zelfstandige vestigingen.

3.3 Werkwijze

Mondial Movers is zo ingericht dat onze opdrachtgevers voor al hun verhuizingen terecht kunnen op 1 adres, voor zowel de inboedel- als de kantoorverhuizingen binnen Nederland,

Europa en wereldwijd. De uitvoering van alle soorten verhuizingen en aanverwante diensten kan gegarandeerd worden door dat de zelfstandige vestigingen van oudsher over specialismen beschikken, die binnen Mondial Movers landelijk beschikbaar zijn.

3.4 Organisatiestructuur

Er zijn 21 bedrijven aandeelhouder van Mondial Movers BV, ieder met een gelijk deel. Geen van de partijen is overheersend. Mondial Movers bezit zelf geen aandelen en het kantoor is gevestigd op een locatie onafhankelijk van de deelnemende vestigingen waardoor Mondial Movers zich neutraal kan opstellen ten opzichte van haar aandeelhouders.

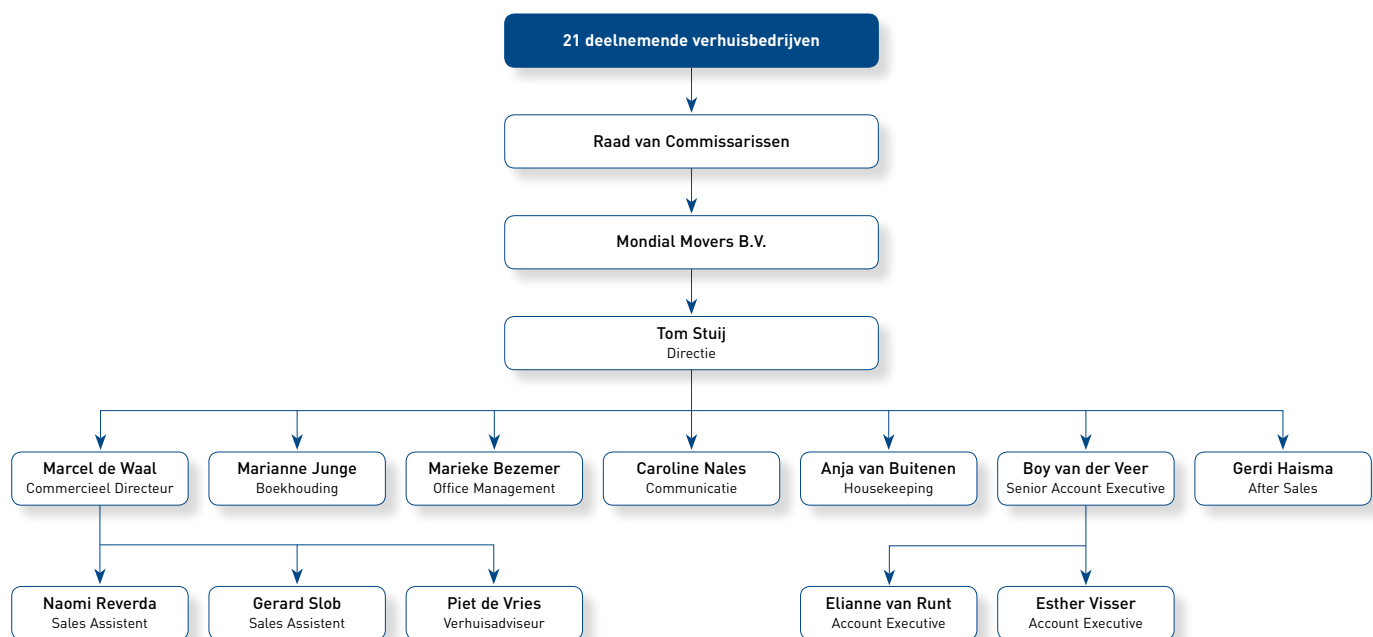
Mondial Movers maakt deel uit van het Europese samenwerkingsverband EMG, de European Moving Group. De EMG is opgericht door de belangrijkste verhuisgroepen van 5 Europese landen. Er zijn 350 vestigingen verspreid over Europa. Door de EMG zijn wij in staat in 14 landen een uitstekende dienstverlening aan te bieden.

3.5 Raad van Commissarissen

Sinds 19 oktober 2007 heeft Mondial Movers een Raad van Commissarissen. “De raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken in de vennootschap en de met haar verbonden onderneming. Hij staat de directie met raad en daad terzijde. Bij de vervulling van hun taak richten de commissarissen zich naar het belang van de vennootschap en de met haar verbonden onderneming” (Statuten, artikel 14, lid 5).

De leden van de Raad van Commissarissen worden benoemd door de algemene vergadering (Statuten, artikel 14, lid 2). De voorzitter wordt ook door de algemene vergadering benoemd (Statuten, artikel 15, lid 1).

De duur van de zittingsperiode is vastgesteld op maximaal twee aaneengesloten termijnen van drie jaar, terwijl de zittingsduur van de voorzitter in de Raad van Commissarissen wordt verlengd tot maximaal het eind van de tweede zittingsperiode als voorzitter. De voorzitter draagt de titel President-Commissaris.



Om een gedegen en gespreide samenstelling van de Raad van Commissarissen te bewerkstelligen wordt deze samengesteld uit afgevaardigden van de aandeelhoudende verhuisbedrijven. Zij opereren onder leiding van de President-Commissaris (PC).

Onze missie: “Coördineren van verhuiscontracten en het uitvoeren van bedrijfsoverstijgende activiteiten en projecten ten behoeve van de aandeelhoudende verhuisbedrijven, alsmede het voorbereiden en laten uitvoeren van (inter)nationale verhuizingen en de opslag van verhuisgoederen.”

Onze visie: Een relatie aangaan met Mondial Movers moet substantieel bijdragen aan het creëren van meerwaarde voor alle betrokkenen.

De aandeelhouders van Mondial Movers zijn 21 rasondernemers in hart en nieren. De meeste behoren tot de tweede of derde generatie dat de familiebedrijven runt. Ze zijn daardoor betrokken bij het eigen bedrijf, maar ook bij de branche. We vroegen hun wat de kracht is van Mondial Movers.



4 Eigenaren aan het woord



Mondial De Haan Verhuizingen

Leonard Gort, Manager Projecten & Archiefbeheer:

“De kracht van Mondial Movers is de opgetelde kracht van de zelfstandige bedrijven. Alle bedrijven zijn niet gelijk. De kracht is een te zijn in verscheidenheid.

Mondial Movers bestaat uit een groep van 21 rasondernemers, 21 denkers die oplossingsgericht, innovatief en gericht op de lange termijn zijn. De samenwerking is een stimulator om door en met elkaar te innoveren.”



Mondial Kattenberg Verhuizingen

Gert Kattenberg, eigenaar: “Ik ben een man van de samenwerking en waardeer de enorme betrokkenheid van de groep. We kennen elkaar door en door, we houden feeling met elkaar door Mondial Movers.”



Mondial De Graaf Verhuizingen

Cees de Graaf, eigenaar: “Mondial Movers heeft het eigen bedrijf sterker gemaakt. Van iedereen kan je iets leren en je kunt op de collega-bedrijven terugvallen als het gaat over hoe je iets aanpakt. De onderlinge concurrentie houdt ons scherp.”



Mondial Vogel Verhuizingen

Hans Haverkort: “Dezelfde uitstraling, dezelfde opleidingseisen. We vertrouwen op elkaars vakmanschap en expertise. Soms zit je met een dialect, dat is leuk. Door de uniforme uitstraling zijn we één, dat vind ik geweldig. De onderlinge band van medewerkers zowel op de werkvloer als op kantoor wordt versterkt door Mondial Movers.”



Mondial Baars Verhuizingen

Pierre Badagliacca, eigenaar: “Mondial Movers betekent voor mij samenwerking. Door medewerkers uit te wisselen hoeven we niet in te krimpen”.



Mondial Eduard Strang Verhuizingen

Peter Strang, eigenaar: “Mondial Movers schept onderling veel vertrouwen. Door dit sterke vertrouwen houden we elkaar scherp, het is ook de kracht van de groep. Als directeur van een eigen bedrijf loop je harder en geef je om het wel en wee van je klanten. Aan het einde van de dag gaat het erom dat zij tevreden zijn.”



Mondial Dijkstra Verhuizingen

Jaap Dijkstra, eigenaar: “Door Mondial Movers kan ik bij collega-bedrijven in de keuken kijken en zien hoe zij dingen aanpakken. Bij een concurrent geeft je je niet zo gemakkelijk bloot. De in Mondial Movers deelnemende bedrijven zijn daar open in.”



Mondial Joh. Van Buuren Verhuizingen

Chris van Buuren, eigenaar: “De collegialiteit is fantastisch. Elke maand ga ik graag naar het centrale kantoor in Alblasserdam om daar een groep super prettige collega's te treffen. Het zijn mensen die van hun vak houden en knokken voor hun bedrijf. Ik ben een groepsman en vind het leuk dat we voor elkaar opkomen”.



Mondial Verhuisbedrijf Henneken

Lauwrens de Jong, eigenaar: “Verhuizen draait om techniek, organisatievermogen, ruimtelijk inzicht, snelheid, efficiency met wagen, communicatieve vaardigheden naar de klant en binnen het team. Verhuizer is een veelzijdig beroep. Binnen Mondial Movers hebben we gelijkgestemde collega's gevonden.”

**Mondial Veldhoen Verhuizingen**

Geke Klein Velderman, bedrijfsleider: "Door Mondial Movers kan ik meer werk aannemen omdat ik op de expertise en knowhow van de andere bedrijven kan rekenen. Bij de aanpak van een bijzonder verhuisproject kunnen we ervaringen uitwisselen en van elkaar leren."

**Mondial Zoer Verhuizingen**

Jacob Zoer, eigenaar: "De samenwerking an sich is van meerwaarde, het gezamenlijk inkopen, uitwisselen van ervaring en de maandelijkse vergaderingen geven mij inzicht in de Nederlandse markt."

**Mondial Aad de Wit Verhuizingen**

Carel Kuijper, eigenaar: "In deze tijd is de samenwerking mega belangrijk. Het is 'hollen of stilstaan' bij de bedrijven. Door medewerkers uit te wisselen voorkom je dat je overtollig personeel hebt. Samenwerken is de meest effectieve manier om elkaar in stand te houden. Door Mondial Movers kunnen we in pieken groeien en hoeven we in dalen niet te krimpen."

**Mondial Friesland Verhuizingen**

Gideon Korsten, eigenaar: "Mondial Movers betekent voor mij zelfstandig ondernemerschap en bewegingsvrijheid."

**Mondial Centrum Verhuizingen**

Robert van Maasakker, eigenaar: "Door Mondial Movers kunnen we tegemoet komen aan alle eisen van klanten, we varen op de naam en leren door de samenwerking. We zijn geen concurrenten maar collega's."

**Mondial Waaijberg Groep**

Jan van Santen, eigenaar: "Wij zijn op de vestiging in Ede erg gefocust op internationaal verhuizen. Het is fijn om door samenlading, met opdrachten van de Mondial collega's, klanten een combinatiekorting te kunnen bieden. Iedereen heeft baat bij een volle verhuishwagen."

**Mondial Vlugo Verhuizingen**

Marc van den Elzen, eigenaar: Voor mij is de kracht van Mondial Movers groot te zijn door klein te blijven, samen zijn we een groot bedrijf."

**Mondial Bern. Willems Verhuizingen**

Ben Willems, eigenaar: "Mondial Movers betekent voor mij vertrouwen, vertrouwen in collega's, in systemen, in kwaliteit. Als één van de oprichters van Mondial Movers blijf ik streven naar optimale kwaliteit van dienstverlening."

**Mondial R. Vlot & Zn Verhuizingen**

Jan Wouter Vlot, directeur: "In Mondial Movers zijn alle leeftijden vertegenwoordigd. Ik vind het leuk dat er nu ook een generatie met jonge ondernemers actief is".

**Mondial Van der Velde 't Veentje Verhuizingen**

Léon van der Velde, eigenaar: "Samenwerken is het grootste voordeel. We werken vooral veel samen met de collega-bedrijven in de Haaglanden, het is echt een hechte gemeenschap geworden."



5 De medewerkers

5.1 Personeelsbeleid

Voor Mondial Movers is de medewerker een belangrijk gegeven. De activiteiten van de onderneming zijn er dan ook grotendeels op gericht om de medewerkers op een dusdanige manier te motiveren dat zij zich optimaal kunnen en willen inzetten voor de organisatie. Mondial Movers is er van overtuigd dat mensen een optimale bijdrage kunnen leveren aan het bedrijfsresultaat zodra zij voldoende gemotiveerd en voldoende capabel zijn. Ervaring heeft ons geleerd dat mensen graag werken voor een organisatie die begrijpt wat medewerkers willen en kunnen en die zich kunnen inleven in de doelstelling van het bedrijf en de rol die zij daarin vervullen. Voor Mondial Movers is het dan ook belangrijk om haar medewerkers te stimuleren en te helpen om zich verder te ontwikkelen.

Het personeelsbeleid heeft geresulteerd in de erkenning van Investors in People, een initiatief van het Ministerie van Economische Zaken als keurmerk van strategisch personeelsbeleid. Mondial Movers ontving al in 2005 het Certificaat van IiP, op basis van het streven te werken aan een continu verbeterproces en het waarderen van de inspanningen die de medewerkers leveren om de organisatie te verbeteren.

5.2 Samenstelling personeelsbestand

Bij Mondial Movers werken 13 mensen (stand per 31 december 2010). De verhouding man-vrouw is 5-8. Er wordt

door drie medewerkers parttime gewerkt, variërend tussen de 20 en 24 uur. 36-40 uur beschouwen wij als fulltime. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen fulltime en parttime medewerkers. Mondial Movers hanteert een antidiscriminatiebeleid en streeft naar een evenwichtige verdeling tussen geslacht, ras, geloof en gaardheid.

5.3 Personeelsverloop

Het aantal medewerkers is met 1 persoon toegenomen. Er zijn 3 medewerkers in dienst getreden en 2 hebben het bedrijf verlaten. Er zijn 2 medewerkers aangenomen voor de verkoop buitendienst. De 3e nieuwe medewerker vulde een tijdelijke functie op (account executive) vanwege een zwangerschapsverlof. Bij Housekeeping is het dienstverband op 31 december beëindigd.

De 13 medewerkers van Mondial Movers zijn als volgt verdeeld:
20-30 jaar 6
31-45 jaar 2
46-65 jaar 5

De vertrokken medewerkers zijn als volgt verdeeld:
20-30 jaar 1
31-45 jaar 0
46-65 jaar 1

Tabel 1. Personeel

Functie	Omvang	Fulltime dienstverband	Parttime dienstverband	Man	Vrouw	Personeelsverloop
Directie	1	1	-	1	-	-
Verkoop	4	4	-	3	1	2
Operations	3	2	1	1	2	2
Boekhouding	1	1	-	-	1	-
After sales	1	1	-	-	1	-
Communicatie	1	1	-	-	1	-
P&O - Inkoop	1	-	1	-	1	-
Housekeeping	1	-	1	-	1	1



Verhouding tussen werkgever en werknemer

Geen van de 13 medewerkers valt onder een collectieve arbeidsovereenkomst (CAO). De minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen is 1 maand.

5.4 Ontwikkeling kennis en vaardigheden

Enkele praktijkvoorbeelden:

- De medewerkers van Mondial Movers worden gestimuleerd om een opleiding te volgen. Deze opleiding heeft niet noodzakelijk te maken met de werkzaamheden die de medewerkers momenteel uitvoeren. Cursussen, trainingen en opleidingen worden betaald door Mondial Movers.
- Mondial Movers heeft de afgelopen jaren veel opleidingen verzorgd voor de operationele medewerkers van de zelfstandige vestigingen. Het betreft hier een eigen Handyman opleiding, een opleiding voor Art Handler en de unieke opleiding tot Zorgverhuizer.
- Alle medewerkers worden regelmatig ingelicht omtrent prestatie en loopbaanontwikkeling. Jaarlijks worden er gesprekken gehouden met de individuele medewerker. Deze gesprekken zijn een combinatie van een functionerings- en beoordelingsgesprek.
- Mondial Movers luistert naar haar medewerkers. In een driewekelijks werkoverleg worden lopende zaken en acties besproken en geëvalueerd. Onderwerpen als 'algemeen', 'kwaliteit', 'opleidingen', 'werkdruk/veranderingen', 'werksfeer' en 'faciliter' zijn vaste punten op de agenda. Het

werkoverleg is voor de medewerkers de aangewezen plaats om bijvoorbeeld opleidingswensen kenbaar te maken.

Unit De Zorg

De opleiding tot Zorgverhuizer is speciaal gericht op het verkrijgen van extra vaardigheden voor het verhuizen binnen zorginstellingen. Mondial Movers is met haar Unit De Zorg marktleider in het zorgsegment. Enige honderden zorginstellingen vertrouwen hun verhuizingen aan ons toe.

5.5 Opleiding en onderwijs

In 2010 zijn in totaal 62 dagen aan opleiding besteed door 11 medewerkers. Alleen de opleidingsdagen die door externe partijen zijn gegeven zijn opgenomen.

5.6 Gezondheid en veiligheid

Het verzuimpercentage van Mondial Movers ligt op 0.5 %. Dit was 1.8% in 2009. Er zijn geen langdurig zieken. De registratie van ziekteverzuim wordt bijgehouden door een P&O medewerker. ARBONED draagt zorg voor de verzuimbegeleiding.

De werkzaamheden bij Mondial Movers zijn niet gevaarlijk. Er zijn geen beroepsziekten. RSI en het werken via een beeldscherm zijn aandachtspunten. Bij wens van de medewerkers kunnen zij zich aanmelden voor een PMO advies (Periodiek

Tabel 2. Opleiding

Per functie	Aantal dagen	Aantal medewerkers	Gemiddeld aantal dagen per opleiding	Gemiddeld aantal trainingsdagen per medewerker
Directie	3	1	1	3
Verkoop	12,5	2	4	6
Operations2	15,5	3	3	5
Boekhouding	3	1	1,5	3
After sales	3	1	3	3
Communicatie	6	1	3	6
P&O - Inkoop	17	1	8,5	17
Housekeeping	2	1	2	2
Totaal	62	11	3	5,5

Medisch Onderzoek) of een arbeidsomstandighedensprekbeurt om klachten te bespreken die verband houden met de werkzaamheden zoals RSI. Geen van de medewerkers maakte er in het jaar 2010 gebruik van.

12 medewerkers werken meer dan 2 uur per dag via een beeldscherm. Zij komen in aanmerking voor een bepaling van de gezichtsscherpte (visus). Mondial Movers reageert ad hoc bij klachten als deze worden aangegeven. Geen van de medewerkers gaf in 2010 te kennen klachten te hebben. Bij Mondial Movers heeft geen ongeval plaatsgevonden.

Bedrijfshulpverlening (BHV)

3 medewerkers zijn opgeleid en aangewezen als BHV-er voor het kantoorpand. Een van de genoemde BHV-ers was in het jaar 2010 een aantal maanden met zwangerschapsverlof, reden waarom er 1 medewerker extra is opgeleid tot BHV-er. 2 medewerkers volgden in december een herhalingscursus BHV. Bij alle 3 medewerkers is er in de cursus aandacht besteed aan het verlenen van eerste hulp bij ongevallen, inclusief het gebruik van een AED, brandbestrijding en ontruiming.

Sinds de eerste week van januari is er een AED bedrijfsklaar aanwezig. De AED stickers zijn op zowel de voordeur als de achterdeur van het pand geplakt, zodat men bij calamiteiten op de hoogte wordt gesteld van de aanwezigheid van de AED.

ARBO

Mondial Movers beschikt over een ARBO managementsysteem volgens de OHSAS 18001 normen.

We zijn hiervoor gecertificeerd door Kema Quality BV.

Sociale veiligheid

Om de veiligheid bij het werken na kantooruren te vergroten is er een voordeurslot in gebruik genomen, gecombineerd met een aanmeldsysteem voor bezoekers.

5.7 Voorbeeld Projecten medewerkers

Traditioneel Pensioen

Mondial Movers heeft geen pensioenverzekering voor haar medewerkers, die bij alle medewerkers bekend is. Ouderdomspensioen zien wij als de verantwoordelijkheid van de medewerker zelf. Bij het overlijden van een van onze medewerkers willen wij niet dat de partner en kinderen van onze medewerkers onverzorgd achterblijven. In geval van voortijdig overlijden van een medewerker is er natuurlijk geen mogelijkheid meer om deze voorziening op te bouwen en zouden partner en kinderen van de medewerker in grote financiële problemen kunnen komen. Om dit laatste te voorkomen is er een risicoverzekering afgesloten voor een Traditioneel Pensioen. Dat betekent dat bij het overlijden van een medewerker de nabestaanden in ieder geval een basisuitkering zullen ontvangen. De premie van de verzekering wordt gedragen door Mondial Movers.

Plezierverhogend werken

In de kantoortuin bevinden zich 10 vaste werkplekken en 1 flex werkplek. Hoewel de werkomgeving voldeed aan de wettelijk gestelde eisen, hebben sommige medewerkers aangegeven last te hebben van de omgevingsgeluiden. In het driewekelijks werkoverleg is er door de directie en medewerkers overlegd hoe de optimale kantoortuin eruit zou kunnen zien. Mondial Movers won daarnaast het advies in van People for Planet, een bedrijf dat duurzame oplossingen op maat biedt. People for Planet maakte een functioneel ontwerp, dat de basis vormde voor de nieuwe situatie.

Het huidige meubilair is vervangen door een kleiner formaat, zodat de afstand tussen de werkplekken vergroot is en er meer loopruimte is. Leuk om te vermelden is dat zowel het oude als het nieuwe meubilair tweedehands is. De medewerkers die veel samenwerken zijn dichter bij elkaar geplaatst. Ook is er opnieuw aandacht besteedt aan ARBO omstandigheden, zoals het op de juiste hoogte afstellen van bureaus en stoelen. Daarnaast zijn er geluidsdempende Cradle to Cradle vloertegels neergelegd.

Daglichtbeleving

Op twee werkplekken in de kantoortuin komt weinig daglicht. Solatube is een daglichtsysteem dat daglicht laat schijnen in ruimtes waar geen daglicht is. Mondial Movers heeft in 2010 twee Solatubes aangeschaft welke echter pas in 2011 geplaatst zijn, doordat de weersomstandigheden het niet eerder toelieten. Op het dak van het pand zijn inmiddels koepels geplaatst die het buitenlicht opvangen. Door de super reflecterende lichtkoker wordt het buitenlicht verplaatst naar het kantoor.





6 Het Milieu

6.1 Managementbenadering

We hebben de wereld niet geërfd van onze ouders, maar te leen van onze kinderen.

Duurzaam omgaan met de wereld vinden wij van groot belang. De wereld is niet van ons. Het is een plaats waar wij op mogen leven, wonen en werken en hopelijk volgen er nog vele generaties na ons. Ieder jaar zoekt Mondial Movers naar nieuwe mogelijkheden om de organisatie verder te verduurzamen. Investeren in energiezuinige oplossingen en het optimaliseren van de werkwijze zijn daar voorbeelden van. Wij dragen deze boodschap uit en betrekken de mensen om ons heen bij ons duurzaamheidsstreven.

Monitoren van het beleid vindt plaats op basis van de door de directie uitgegeven KVG-MVO beleidsverklaring.

6.2 Milieubeleid, doelstellingen, milieuaspecten en kengetallen

Mondial Movers maakt voor haar ISO 14001 certificering gebruik van een jaarlijks opgesteld milieuprogramma. Het milieuprogramma van Mondial Movers is tweeledig. Enerzijds wordt gekeken naar afval en de bijproducten, anderzijds wordt gekeken naar het energiegebruik. Van ieder onderdeel is omschreven welke verbeteringen er het afgelopen jaar zijn doorgevoerd.

6.2.1 Materialen (bijproducten)

Mondial Movers stimuleert digitaal werken. Een voorbeeld is dat het e-mailverkeer geïntensiveerd is waardoor er minder papier is verbruikt. Daarnaast wordt dubbelzijdig printen gestimuleerd. De printer is ingesteld op een zogenaamde spaarstand waardoor er geen energie wordt verspild als de printer niet wordt gebruikt. Er worden uitsluitend navulbaar schrijfgerei en tonercartridges ingekocht. Er is 6% minder papier verbruikt t.o.v. 2009. Er is 56% minder gebruik van tonercartridges gemaakt t.o.v. 2009. Er zijn 26 penvullingen verbruikt.

Tabel 3. Materialen

Verbruik	Periode	
	29-01-09 / 20-01-10	20-01-10 / 17-01-11
Papier	250 pakken	235 pakken
Toners	43 stuks	24 stuks
Penvullingen	omzetting naar hervulbaar	26 stuks

Herkomst papier

Sinds 1 januari 2010 koopt Mondial Movers uitsluitend duurzaam geproduceerd papier in. De kerstkaarten in december van 2009 dienden als proef. Dit drukwerk heeft bewezen dat duurzaam geproduceerd papier samengaat met een hoogwaardig kwalitatief product. Alle nieuw bestellingen, waaronder kopieerpapier, briefpapier en enveloppen, dragen het FSC keurmerk. Dit keurmerk garandeert dat het papier niet voortkomt uit een bos met hoge natuurwaarden ('oerbos') of van een plantage waarvoor tropisch regenwoud heeft moeten wijken.

6.2.2 Energie

De huisregels voor het gebruik van elektriciteit en gas in het kantoorpand zijn gecontinueerd.

Er is 8% meer elektriciteit verbruikt t.o.v. 2009. Er is 25% meer gas gebruikt t.o.v. 2009.

De onvoorziene afwijking is waarschijnlijk het gevolg van een strengere winter, echter dit is niet geverifieerd. In de loop van 2011 zullen de gegevens nader worden geëvalueerd.

Tabel 4. Energie

Verbruik	Periode		kgCO2e
	29-01-09 / 20-01-10	20-01-10 / 17-01-11	
Gas	1.895 m3	2.366 m3	4.779,32
Elektriciteit	15.738 kWh	16.963 kWh	169,63



E.ON Energiemonitor

Sinds 1 april 2010 gebruikt Mondial Movers de E.ON Energiemonitor om het huidige energieverbruik in kaart te brengen. Gedurende een jaar wordt het energieverbruik op stopcontactniveau gemeten om sluipverbruik te kunnen voorkomen. De groenste energie is immers de energie die we niet gebruiken. Met behulp van een slim schakelschema - een soort computeraangestuurde tijd klok - die de stroomtoevoer onderbreekt op het moment dat een werkplek onbezet is of apparaten niet worden gebruikt. Naar verwachting kan 10% energie worden bespaard.

Bewust energiegebruik

Daarnaast draagt E.ON Energiemonitor bij aan bewustwording van energieverbruik bij de individuele medewerkers. In de kantoorruimte staat een monitor waarop te zien is hoeveel energie wordt gebruikt door bijvoorbeeld een pc, vaatwasser of de verlichting per ruimte.

Na een meetperiode van drie maanden vond een evaluatie plaats. 25% van het energieverbruik op het kantoor bleek niet gemeten te worden. Het betreft de ruimtes waar geen vaste werkplekken zijn zoals een vergaderruimte en loods. Het aanbrengen van extra submeters is economisch niet rendabel. In 2011 zullen er bewegingsmelders worden geplaatst in de vergaderruimte en loods zodat er niet meer energie zal worden gebruikt dan nodig is.

Windenergie

Mondial Movers is sinds 2009 op zoek naar een passend initiatief om in een deel van het eigen energieverbruik te kunnen voorzien. Het dak bleek ongeschikt te zijn als groen dak. Subsidie voor zonnepanelen werd niet toegekend. De oplossing vond Mondial Movers in een microwindturbine, model Pigo. De handzame maat maakte het model geschikt voor het dak van het kantoorpand. Doorsnede is 1,3 meter en hoogte is 2,3 meter.

Pigo is een ontwerp van Everkinetiq International. De microwindturbine op ons dak is de eerste van dit model dat in Nederland geplaatst is. De turbine brengt niet het verwachte rendement op. Everkinetiq International is een nieuw prototype aan het ontwikkelen die voor een hoger rendement moet gaan zorgen. Zodra deze op de markt komt wordt de huidige windturbine vervangen en zal Mondial Movers opnieuw deelnemen aan de pilot.

Flesjes met een boodschap

Mondial Movers gaf op de Familiedag in Ouwehands Dierenpark in Rhenen aan alle negenhonderd aanwezigen een flesje gevuld met 'bewustzijn' cadeau. Neau is een leeg flesje dat eigenhandig met kraanwater gevuld kan worden. Neau benadrukt de kwaliteit van het Nederlandse drinkwater en vergroot op een positieve manier het bewustzijn van de internationale drinkwaterproblematiek. Een flesje Neau wordt tegen bronwaterprijs verkocht, waarbij de opbrengsten ten goede komen aan Unicef drinkwaterprojecten in ontwikkelingsgebieden.

6.2.3 Water

Er is een minimaal verbruik van water. Het gebruik van water was gelijk aan het verbruik in 2009.

Tabel 5. Water

Verbruik	Periode 2008 - 2009	Periode 19-11-09 / 24-11-10
Water	59 m3	60 m3

6.2.4 Luchtemissies, afvalwater en afvalstoffen

Tabel 6. Luchtemissies

Verbruik	kgCO ₂ e 2009	kgCO ₂ e 2010
Gas	3.638,93	4.779,32
Elektriciteit	161,48	169,63
Woon/Werk medewerkers	10.517,74	9.875,09
Zakenreizen	2.620,00	737
Bedrijfsauto's	22.249,26	26.160,78
Afval	2.216,60	5.127,60
Totaal kgCO₂e	41.404,01	46.849,42
Marge +10% kgCO ₂ e	4.140,40	4.684,94
Totaal kgCO ₂ e	45.544,41	51.534,36
Totaal tCO₂e	45,54	51,53

Afvalmanagement

Mondial Movers produceert regulier twee soorten afval, te weten restafval en papier. Incidenteel behoren toners c.q. cartridges en glaswerk ook tot de afvalstroom. Het glaswerk wordt in de glasbak gegooid en de toners worden ingezameld door de firma Eeko. Het glasafval is zo beperkt dat daar geen exacte cijfers van beschikbaar zijn. Voor wat betreft de toners c.q. cartridges geldt dat wij er in 2010 24 stuks van hebben verbruikt. Voor meer informatie over hoe Eeko onze lege toners verwerkt verwijzen wij u graag naar de website www.eeko.nl.

Restafval

Eenmaal per week wordt de container geleegd. Het betreft hier een 240 liter container die gemiddeld voor 80% gevuld is. De totale hoeveelheid afval bedraagt op jaarbasis 9.984 liter restafval per jaar.

Papierafval

De papiercontainer wordt op verzoek geleegd. In 2010 is de container in totaal 11 maal geleegd. Het betreft hier een papiercontainer met een inhoud van 660 liter. In de berekening zijn wij er van uitgegaan dat ten tijde van ophalen de container voor circa 90% gevuld is. Met inachtneming van bovenstaande bedraagt de totale hoeveelheid op jaarbasis 6.534 liter papier per jaar.

Het afval wordt opgehaald door de firma Netwerk. Dit geldt zowel voor het restafval als ook voor het ophalen van het papieren afval. Het afval wordt door hen gesorteerd en verwerkt.

Hardware

Onze afgeschreven hardware is aan Stichting PC & Werk gedoneerd. Van afgedankte hardware maakt deze stichting nieuwe computers die ze verkopen of weggeven aan mensen

die dit zich niet kunnen veroorloven. Het bedrijf leeft van de opbrengsten van waardevolle materialen uit computers en de verkoop van (gerecyclede) pc's. Voor meer informatie over hoe Stichting PC & Werk met onbruikbaar materiaal omgaat, verwijzen wij u graag naar de website www.pcenwerk.nl.

6.2.5 Transport

Mondial Movers telt 13 medewerkers. Van 5 medewerkers is het woon-werk verkeer meegenomen in het onderdeel bedrijfsauto's. In onderstaand overzicht zijn de overige 8 medewerker opgenomen met daarbij, de gemiddelde afstand van het woon-werk verkeer en de wijze waarop deze wordt afgelegd. De werknemers van Mondial Movers hebben 25 vrije dagen, een kalenderjaar bestaat dus uit 47 werkweken.

Bedrijfsauto's

Mondial Movers beschikte in het jaar 2010 over 5 bedrijfsauto's.

Bedrijfsfiets

Om de medewerkers van het kantoor in Alblasserdam te stimuleren om in het algemeen vaker de fiets te pakken hebben zij een transportfiets cadeau gekregen. De fiets is een echte stadsfiets en heeft de herkenbare huisstijl van Mondial Movers. Aan alle medewerkers van de zelfstandige vestigingen wordt de fiets tegen inkoopprijs aangeboden.

6.2.6 Broeikasgassen

Broeikasgassen zijn de boosdoeners als het gaat om klimaatverandering. CO₂ is het broeikasgas die het meest vrijkomt. Er zijn ook broeikasgassen die minder voorkomen, maar waarvan de impact vele malen groter kan zijn dan CO₂. Alle uitstoot wordt door Mondial Movers zoveel mogelijk beperkt. De resterende uitstoot (52 ton) van de broeikasgassen (CO₂, CH₄, SF₆, HFC's, PFC's) wordt door Mondial Movers gecompenseerd via Soil and More. Soil and More heeft, aan de hand van het in 2010 opgestelde rapport van TÜV Nord, de uitstootgegevens gecontroleerd.

Soil and More is een geaccrediteerde organisatie die de vergoedingen voor CO₂ compensatie volledig inzet voor het opzetten van eigen composteringprojecten in de derde wereld. Door compostering van bijvoorbeeld afval wordt niet alleen de CO₂ uitstoot verminderd, maar wordt ook de vruchtbaarheid van de landbouwgrond verbeterd. De lokale bevolking heeft dus een dubbel profijt van dit soort projecten.

Denk groen, doe groen

Mondial Movers draagt het initiatief van TNT 'Denk groen, doe groen' een warm hart toe. De zakelijke post wordt met groene zegels verstuurd. De actie van TNT is gewijd aan initiatieven die een bijdrage leveren aan een duurzame wereld. Begin 2009 kwam het postzegelvel '10 voor Nederland' uit. Op de 10 zegels

Tabel 7. Dagelijks woon-werkverkeer

Medewerkers	Gemiddelde werkdagen per week	Vervoers-middel	Afstand	kgCO2e
3	14	Fiets	18,7 km	0
1	5	OV, per bus	9,6 km	469,25
4	21	Personenwagen	95 km	9.875,09

Totaal 9.875,09 kgCO2e

Tabel 8. Bedrijfsauto's

Merk en type	Afgelegde km	Benzine / Diesel
Honda Civic Hybrid	41.500 4.523,50 kgCO2e	Benzine (hybride)
Honda Civic Hybrid	44.000 4.796,00 kgCO2e	Benzine (hybride)
Honda Civic Hybrid	56.350 6.142,15 kgCO2e	Benzine (hybride)
Honda Civic Hybrid	46.859 5.107,63 kgCO2e	Benzine (hybride)
Citroën C1	52.750 5.591,50 kgCO2e	Benzine
Totaal	241.459 km	26.160,78 kgCO2e

wordt aandacht besteed aan maatregelen die een bijdrage leveren aan een lager CO2-verbruik.

6.3 Mondial Movers en duurzaam inkopen

Leveranciers zijn onze partners als het gaat om het streven naar een verminderde belasting van het milieu en maatschappij. Mondial Movers doet bij voorkeur zaken met leveranciers met dezelfde handelsgeest. In 2010 zijn duurzaamheidscriteria opgesteld voor de inkoop van producten en het uitbesteden van diensten. Bij de inkoop van producten en diensten zoekt Mondial Movers naar het meest duurzame alternatief. Bij de keuze wordt steeds de afweging gemaakt of het alternatief aan de door ons gestelde kwaliteitseisen voldoet en of het economisch rendabel is. De voorkeur gaat uit naar producten/diensten met een volledig duurzame productieketen (Cradle to Cradle) of producten/diensten die de keten stimuleren zich verder te verduurzamen. Bij de inkoop ten behoeve van het kantoorpand genieten lokaal of regionaal gevestigde leveranciers de voorkeur. Daarentegen geniet bij de inkoop van materialen voor de vestigingen een landelijke partner de voorkeur.

Leveranciers Gedragscode

Mondial Movers vroeg in 2010 aan al haar huidige en nieuwe leveranciers om een Leveranciers Gedragscode te ondertekenen. Deze Leveranciers Gedragscode is universeel opgesteld en vormt de basis van het inkoopbeleid conform de richtlijn ISO 26000. Door ondertekening bevestigen de leveranciers aan de door Mondial Movers gestelde verwachtingen te voldoen. De gedragscode gaat speciaal in

op arbeidsvoorwaarden en omstandigheden conform wet – en regelgeving en internationale standaarden.

De gedragscode is aan alle zelfstandige vestigingen en aan 27 externe leveranciers neergelegd. Alle vestigingen ondertekenden de gedragscode. 15 externe leveranciers ondertekenden de gedragscode. Van 1 leverancier neemt Mondial Movers geen diensten meer af. De overige 11 leveranciers zijn aan het einde van 2010 opnieuw benaderd met de vraag om de gedragscode te ondertekenen. Ook in 2011 zal opnieuw de dialoog worden aangegaan.



6.4 ISO 14001, ISO 26000

Mondial Movers beschikt over een milieumanagementsysteem ISO 14001. Aanvullend werkt Mondial Movers volledig volgens de internationale richtlijn voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO), ISO 26000. Deze richtlijn bouwt voort op bestaande standaarden zoals OESO-richtlijnen voor multinationals, de VN Global Compact, de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM), en de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) Verklaring over Fundamentele Principes en Rechten op het Werk. Mondial Movers onderschrijft de doelstellingen van de Aims for Human Rights organisatie.

ISO 26000 is geen norm, dus niet certificeerbaar, en biedt als het ware een complete kapstok bij het verankeren van duurzaamheid in de bedrijfsvoering van een organisatie. Tijdens de jaarvergadering van Mondial Movers, in april 2010, ontving algemeen directeur Tom Stuij de 'ISO 26000 Koploperbokaal' uit handen van Willem Lageweg, directeur van MVO-Nederland. De bokaal staat symbool voor de koploerspositie van Mondial Movers op duurzaamheidsgebied; wij zijn de eerste MKB-er die volgens de richtlijn werkzaam is.

Op aangeven van veel partijen die de ISO 26000 richtlijn willen toepassen, heeft NEN een zogenaamde zelfverklaring ontwikkeld. Mondial Movers zal in 2011 deelnemen aan de pilot om tot de zelfverklaring te komen. Doel van de ISO 26000 zelfverklaring is om de stakeholders de correcte implementatie van ISO 26000 in de organisatie te kunnen bevestigen.

6.5 Voorbeeld project ketenverantwoording

Mondial Opslag Beheer Informatiesysteem, MOBIS is een opslagsysteem dat ontworpen is voor bedrijven en organisaties met meerdere vestigingen of locaties. Waar op de ene locatie een overschot is aan kantoormeubilair of aan materialen, wordt er op een andere locatie nieuw meubilair gekocht omdat er een tekort is ontstaan. Wij hebben gezocht naar een duurzamere oplossing en bieden dit nu aan als Facility Warehousing. MOBIS is de naam van de software.

Alle inventaris wordt gecontroleerd alvorens het op te slaan. Onbruikbare meubelstukken worden in gescheiden afvalstromen afgevoerd. Bruikbare meubels worden gefotografeerd, gerubriceerd, gecodeerd, indien nodig schoongemaakt of gerepareerd en in het opslagsysteem opgenomen zodat ze kunnen worden hergebruikt.

Het systeem geeft overzicht in de hoeveelheid en soort van de opgeslagen inventaris. Binnen de afgesproken termijn kunnen de bestelde meubels op de plaats van bestemming zijn. Daarnaast betaalt de klant geen opslagkosten voor onnodig opgeslagen inventaris.

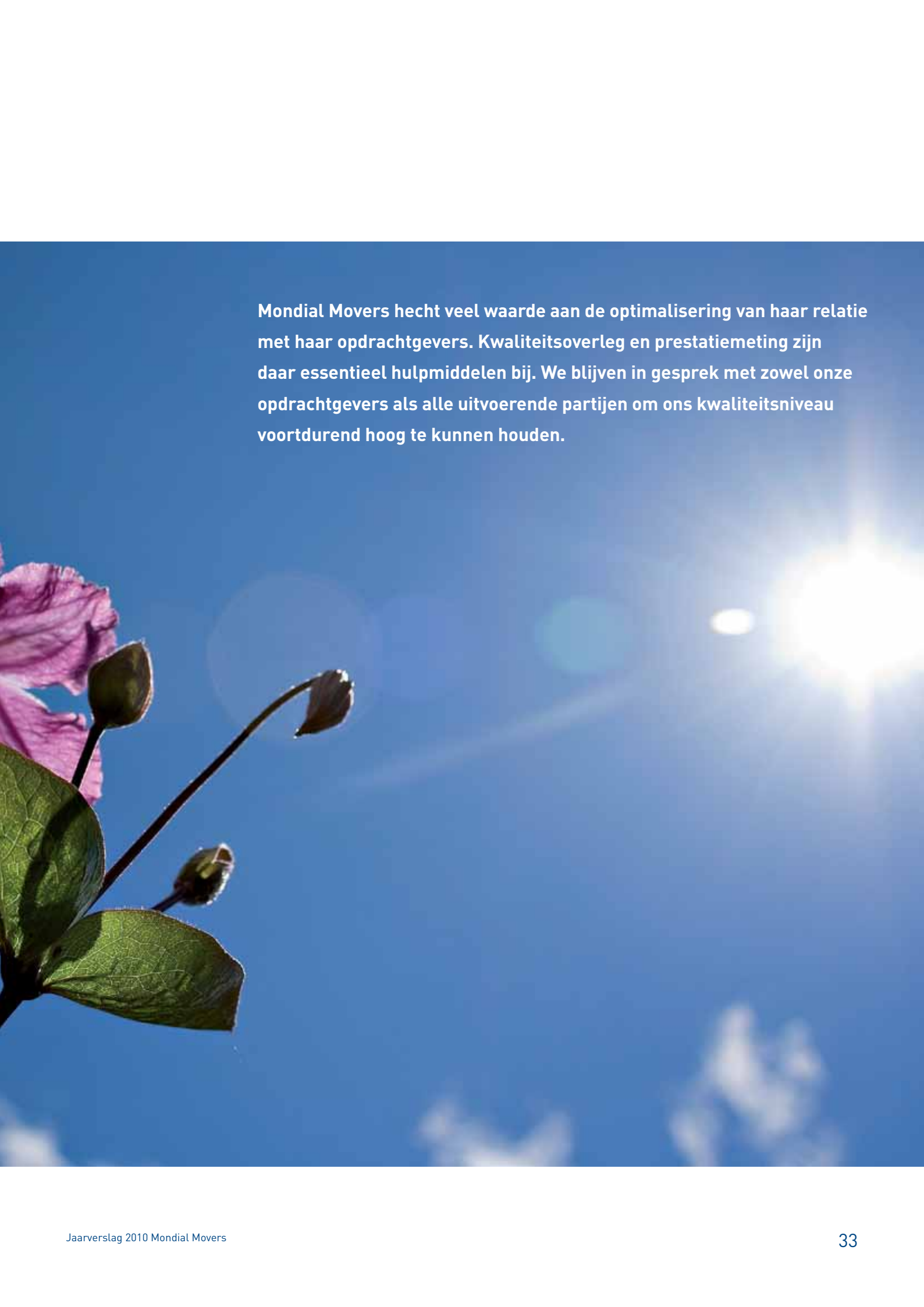


7 Eeuwen aan vakmanschap

De zelfstandige vestigingen zijn opgericht in..

Mondial De Haan verhuizingen 1777
Mondial Bern Willems verhuizingen 1850
Mondial Verhuisbedrijf Henneken 1870
Mondial Veldhoen Verhuizingen 1870
Mondial Eduard Strang Verhuizingen 1881
Mondial R. Vlot & Zn Verhuizingen 1896
Mondial Waaijenberg Groep 1896
Mondial Kattenberg Verhuizingen 1904
Mondial Joh. Van Buuren Verhuizingen 1905
Mondial Van der Velde 't Veentje Verhuizingen 1921
Mondial Zoer Verhuizingen 1927
Mondial Vogel Verhuizingen 1928
Mondial Baars Verhuizingen 1928
Mondial De Graaf Verhuizingen 1929
Mondial Aad de Wit Verhuizingen 1929
Mondial Vlugo Verhuizingen 1941
Mondial Centrum Verhuizingen 1943
Mondial Van Dijk Verhuizingen 1945
Mondial Dijkstra verhuizingen 1960
Mondial VSN Midden Verhuizingen 1998
Mondial Friesland verhuizingen 2007





Mondial Movers hecht veel waarde aan de optimalisering van haar relatie met haar opdrachtgevers. Kwaliteitsoverleg en prestatiemeting zijn daar essentieel hulpmiddelen bij. We blijven in gesprek met zowel onze opdrachtgevers als alle uitvoerende partijen om ons kwaliteitsniveau voortdurend hoog te kunnen houden.

8 De klant

8.1 Overleg

Tijdens een intern kwaliteitsoverleg worden met het uitvoerende personeel de resultaten van de prestatiemeting besproken en mogelijke afwijkingen gerapporteerd. Dit overleg vindt 10 keer per jaar plaats waarbij vertegenwoordigers van alle zelfstandige vestigingen aanwezig zijn. Mondial Movers heeft in samenwerking met de operationele medewerkers een kwaliteitshandboek opgesteld. Hierin zijn naast de procedures met betrekking tot de uitvoering ook alle zaken vastgelegd die betrekking hebben op afwijkingen en mogelijke verbeteringen.

8.2 Prestatiemeting zakelijke opdrachtgevers

Mondial Movers toetst fysiek minimaal twee keer per jaar de kwaliteit van de uitvoering bij langdurige verhuiscontracten door middel van evaluatiegesprekken met de opdrachtgever na uitvoer van een verhuizing. Deze kwaliteitsmeting wordt door een Mondial Movers medewerker uitgevoerd op de locatie van de opdrachtgever. Onderstaand de voornaamste uitkomsten uit de evaluaties.

Het proactief meedenken van de voorman/verhuizers wordt door zakelijke klanten op prijs gesteld. Daarnaast zijn zij zeer te spreken over het eindproduct, de uiteindelijke oplevering van het pand na de verhuizing. De servicegerichte instelling van de binnendienst van zowel de zelfstandige vestigingen als Mondial Movers is een pre. De communicatie blijft wel een aandachtspunt. Met name de communicatie tussen de klant, de binnendienst van de vestigingen en Mondial Movers.

8.3 Prestatiemeting particuliere opdrachtgevers

Om onze dienstverlening voortdurend te kunnen verbeteren nodigt Mondial Movers daarnaast alle particuliere opdrachtgevers uit om hun mening te geven over de wijze waarop de verhuizing is uitgevoerd. In 2010 gaven 824 particuliere opdrachtgevers die via één van de zelfstandige vestigingen zijn verhuisd hun mening. Dit deden ze via het invullen van een online enquête-formulier. In 2010 zijn er 4200 enquêtes verzonden. De respons is 19,6% (824). Gemiddeld is de verhuizing gewaardeerd met een 8,3. In 2009 was dit nog een 7,8.

De deelnemers kunnen in een open ruimte opmerkingen achter-

terlaten. Op acute zaken wordt direct gereageerd. De onderdelen waar een lagere score op is behaald, worden onder de aandacht gebracht bij het maandelijkse kwaliteitsoverleg dat de directies van de zelfstandige vestigingen iedere maand voeren. Leuk voor de invullers is dat ze kans maken op een heerlijke slagroomtaart want iedere maand worden er onder hen twee taarten verloot. De onderzoeksresultaten tellen zwaar mee bij de competitie Verhuisbedrijf van het Jaar wat een extra stimulans is voor de zelfstandige vestigingen.

8.4 Verhuisbedrijf van het Jaar 2010

In 2010 is voor de tiende keer de Award Verhuisbedrijf van het Jaar uitgereikt. Sinds 2006 bepaalt een onafhankelijke jury de rangorde. Het Verhuisbedrijf van het Jaar gooit hoge ogen als het gaat om klanttevredenheid, continuïteit, het opleiden van medewerkers, de huisstijl en verantwoord omgaan met veiligheid en milieu. Mondial VSN Midden won dit jaar de competitie en de bijbehorende award. Andries Vlot, eigenaar van Mondial VSN Midden ontving de award uit handen van Hanja Maij-Wegen tijdens de jaarvergadering in april.

Rob de Reus, bedrijfsleider: "De verhuistak van Mondial TSN Midden is 7 jaar geleden opgericht. De groei van de laatste 6 jaar heeft veel gevraagd van mens en machine. In de eerste jaren leenden we veel personeel in van andere Mondial vestigingen om met de kwalitatieve kennis waar het personeel over be-



	Totaal	Aad de Wit	Baars	Bern. Willems	Centrum	De Graaf	De Haan	Dijkstra	Eduard Strang	Friesland	Henneken	Mondial Movers	Kattenberg	Nieuwenhuis	Oostland Vos	R. Vlot	Van Buuren	Van der Velde	Van Dijk	Veldhoen	Vlugo	Vogel	VSN Midden	Waijienberg	Zoer
Aantal enquêtes:	824	12	19	13	7	114	70		32	17	42	42	63	17	27	50	45	10	62		38	30	33	54	8
Gemiddelde score:	8.2	8.4	7.8	8.5	8.7	8.3	7.8		8.6	8.2	8.2	7.9	8.6	8.0	8.3	8.2	8.1	7.8	8.2		8.7	8.4	8.0	7.9	7.8
De voorbereiding op uw verhuizing:																									
Flexibele dienstverlening conform uw wensen	8.3	9.2	7.5	8.6	8.8	8.5	7.9	-	8.6	7.8	8.3	8.1	8.4	7.9	8.4	8.2	8.4	7.9	8	-	8.6	8.3	8.2	7.9	7.7
Duidelijke informatieverstrekking over uw verhuizing (advisering, planning, ed.)	8.1	8.8	7.5	8.6	8.4	8.3	7.7	-	8.2	7.6	8	7.7	8.4	8	8.4	8.1	7.9	7.8	8.3	-	8.5	8.4	7.8	7.7	7.6
Bezoek aan huis door de taxateur	8.2	8.2	7.5	8.3	9	8.2	7.8	-	8.5	8.3	7.9	7.7	8.6	8.3	7.9	8.2	8.3	8.3	8	-	8.7	8.3	8	7.9	7.9
Duidelijke offerte conform uw wensen	8.1	8.5	7.5	8.9	8.9	8.3	7.7	-	8.4	7.9	8	7.7	8.4	8.1	8	8.2	8.2	7.9	8.3	-	8.7	8.3	7.8	7.8	7.7
Duidelijke opdrachtbevestiging	8.1	8.2	7.5	8.9	8	8.3	7.8	-	8.3	7.8	7.9	7.8	8.4	7.9	8	8.2	8.1	8.2	8.3	-	8.8	8.3	7.5	7.8	7.9
Draaiboek/verhuisplan conform uw wensen	8.1	8.7	7.5	8.5	8.8	8.3	7.7	-	8.5	7.4	8.1	7.6	8.5	7.6	8.2	8.2	7.8	7.8	7.9	-	8.9	8.4	7.6	7.8	7.8
Contact met onze binnendienst / ons kantoor:																									
Klantvriendelijkheid van onze binnendienst	8.3	7.8	7.5	8.3	8.5	8.4	7.8	-	8.6	8.4	8.4	8	8.4	8.2	8.4	8.3	8.3	7.8	8.4	-	8.9	8.3	8.1	8	7.8
Telefonische bereikbaarheid van onze binnendienst	8.1	7.6	7.5	8.3	9.2	8.1	7.7	-	8.6	8.3	8.3	8	8.3	8.2	7.7	8.1	8.1	7.9	8.1	-	8.7	8.4	8.1	7.9	7.4
Snelheid van beantwoorden van uw vragen door de binnendienst	8.2	8	8.5	8.5	8.8	8.3	7.7	-	8.4	8.4	8.3	7.9	8.3	8	7.7	8.1	8	8.2	8.2	-	8.9	8.3	7.8	8.1	7.4
Proactief meedenken van het verhuisbedrijf naar de beste oplossing voor uw verhuissituatie	8.2	8	7.5	8.3	9.5	8.3	7.8	-	8.6	7.9	8.3	7.8	8.6	8.1	8.2	8.1	8.3	7.9	8.3	-	9	8.2	8	8.1	7.8
Duidelijke informatieverstrekking en communicatie over de verhuizing	8	8	7.5	8.4	8.6	8.2	7.5	-	8.2	8.3	8.1	7.7	8.3	7.9	8.1	8	7.9	7.7	8.2	-	8.7	8.2	7.8	7.7	7.6
Kwaliteit van de verhuismaterialen:																									
Kwaliteit van de geleverde verhuisdozen	8	7.8	8	8.5	8.4	8	7.9	-	8.8	7.7	7.7	7.9	8.5	7.9	8.6	7.4	7.8	7.5	8.1	-	7.9	8.1	8.1	7.9	7.1
Kwaliteit van het verpakkingsmateriaal zoals papier en stickers	8	8.7	8	8.5	8.8	8.3	7.9	-	8.7	7.8	8.1	7.8	8.4	7.9	8.1	7.1	7.9	8	7.8	-	8.1	8.1	8	7.9	7.5
Uitvoering van de verhuizing:																									
Algemene kwaliteit van de verhuizing	8.4	8.8	8	8.4	9.5	8.3	7.9	-	9.1	8.5	8.5	8	8.9	8.1	8.6	8.5	8.1	7.7	8.5	-	9	8.7	8.2	8	7.9
Verhuizing uitgevoerd volgens afspraak / tijdsplanning	8.5	8.8	9	8.9	8.9	8.6	7.8	-	9.1	8.6	8.2	8.2	9	7.9	8.9	8.6	8.2	7.8	8.4	-	9.1	8.6	8.3	8	8.1
Vakbekwaamheid van het verhuisteam	8.5	8.9	9	8.9	9.2	8.7	8	-	8.9	8.5	8.4	8.4	9.1	8.2	9	8.6	8.4	7.9	8.5	-	9	8.7	8.1	8.1	8.1
Klantvriendelijkheid van het verhuisteam	8.7	8.9	8	8.6	8.9	8.7	8.3	-	9.2	8.4	9.1	8.4	9.1	8.4	9	8.8	8.6	8.1	8.8	-	9.1	8.8	8.6	8.5	8.4
Verhuisteam goed geïnformeerd over uw verhuisplanning	8.2	8.9	8	8.1	8.3	8.4	7.7	-	9.1	8.5	8.3	7.9	8.7	7.6	8.8	8.4	8.1	7	8.1	-	8.8	8.2	7.8	7.9	7.9
Representatieve en nette uitstraling van het verhuisteam	8.5	8.7	8	8.4	8.3	8.6	8.2	-	9.3	8.6	8.4	8.2	8.8	7.9	9	8.5	8.2	8.2	8.4	-	9.1	8.6	8.3	7.9	8.4
Representatieve en nette uitstraling van de verhuishwagen	8.4	8.8	8	9.1	8.7	8.4	8	-	8.9	8.5	8.2	8.1	8.8	8.3	8.9	8.7	8.2	8.1	8.3	-	9.1	8.6	8.2	8	8
Na de Verhuizing:																									
Netjes achterlaten van de (oude) woning	7.9	7.8	7.5	8.3	7.8	7.9	7.8	-	8.3	7.9	7.8	7.7	8.2	8	8	8	7.7	7.8	7.8	-	8.7	8	7.6	7.6	7.4
Snelheid en kwaliteit oplossen eventuele problemen / schade	7.9	8	7	7.9	8.7	8.1	7.4	-	8.4	8.2	7.7	7.6	8	8	7.9	8	7.7	6.9	8.2	-	8.4	8.3	8	7.3	8.2
Juiste en duidelijke verhuisfactuur	8.1	8.1	7.5	8.8	8.4	8.3	7.9	-	8.3	8.7	8.1	7.5	8.5	7.9	8.1	8.2	8	7.7	8	-	8.6	8.4	7.6	7.7	7.8
Kwaliteit van de uiteindelijke oplevering	8.3	8.7	8	8.5	8.8	8.2	8	-	8.8	8.4	8.3	8	8.9	8.2	8.4	8.3	8	7.8	8	-	8.9	8.5	7.9	7.8	7.9
Verhuizing verlopen volgens uw verwachting / wensen	8.5	8.7	8	8.7	8.9	8.7	8	-	8.9	8.7	8.4	8	9.1	8.3	8.7	8.6	8.2	7.7	8.6	-	8.9	8.7	8.5	8.2	8
Totaalplaatje:																									
Prijs / kwaliteitverhouding	7.8	8.1	6.5	8	8.2	7.9	7.5	-	8.1	7.5	7.6	7.3	8	7.6	7.8	7.9	7.6	8	8	-	8.1	7.9	7.5	7.4	7.9
Totale dienstverlening van eerste contact tot en met de aflevering	8.3	8.7	7.5	8.6	8.9	8.5	7.9	-	8.6	8.6	8.3	8	8.6	8.1	8.6	8.4	8.2	7.9	8.4	-	8.9	8.6	8	7.8	7.9

schikt, ons kwaliteitsniveau te kunnen waarborgen. Ons nieuwe personeel heeft veel geleerd van deze intensieve samenwerking." Tot slot onthult Rob de Reus het tipje van de sluier over hun geliefdheid bij klanten: "Wij denken met de klant mee en verplaatsen ons in het stuk dienstverlening dat we verlenen. Dat geeft klanten rust."

Mondial VSN Midden is gespecialiseerd in het uitvoeren van zowel particuliere als kantoor- en bedrijfsverhuizingen in Midden-Nederland. Mondial TSN Midden is de distributietak van het in Houten gevestigde verhuisbedrijf. Selfstorage en de opslag van goederen en archieven zijn voor hen geen enkel probleem.

8.5 Zorgverhuizer van het Jaar 2010

De Award Zorgverhuizer van het Jaar is in 2010 voor het eerst uitgereikt. De eer kwam toe aan Mondial Van Dijk Verhuizingen. De klanten uit De Zorg zijn lovend over de werkzaamheden van het verhuisbedrijf gevestigd in Boxmeer. Roel Van Dijk (eigenaar) hecht veel waarde aan hun waardering: "Mensen in de zorg zijn kwetsbaar omdat ze de zorg of hulp van een ander nodig hebben om hun leven te leiden. Ze zijn allemaal op een bepaalde manier beperkt; ze hebben een verstandelijke beperking, zijn minder valide terwijl mensen op leeftijd weer minder bij de pinken zijn. Bovendien zijn de eigendommen van zorgklanten erg emotioneel beladen. Deze groep verdient extra aandacht."

Mondial Van Dijk Verhuizingen, sinds 2008 onder leiding van de nieuwe generatie Roel en Stijn van Dijk, verzorgt particuliere en bedrijfsverhuizingen zowel nationaal als internationaal. Daarnaast beschikt het verhuisbedrijf uit Boxmeer over uitstekende opslagfaciliteiten en biedt zelfs mogelijkheid tot Selfstorage.



8.6 Service bij schadeafhandeling

Mondial Movers assisteert opdrachtgevers die een claim willen indienen wegens verhuisschade bij de verzekeringsmaatschappij. Mondial Movers assisteert hen bij het indienen van hun claim en bemiddelt zo mogelijk in de relatie tussen de opdrachtgever en maatschappij. De claims worden ingediend op basis van een All-Risk polis voor de verhuizing. De polis dekt alle schade aan de inventaris, ongeacht hoe en wanneer deze tijdens de verhuizing is ontstaan. Mondial Movers kan de polis afgeven op basis van een overeenkomst met Marsh Nederland en is daarnaast gemachtigd de klant te helpen bij de afwikkeling van de claim.

In 2010 zijn door de zelfstandige vestigingen 5302 All Risk Transport Certificaten afgegeven. Hierbij is er bij 4% van de uitgevoerde particuliere verhuizingen schade gemeld door de verhuizer of de klant. 293 particuliere opdrachtgevers zijn geassisteerd bij het indienen van een schadeclaim. Bij 157 particuliere opdrachtgevers leidde dit tot een schade-uitkering met een gemiddelde hoogte van 485 euro per uitkering. Van het jaar 2010 zijn er nog 81 schadeclaims in behandeling door de verzekeringsmaatschappij, waardoor dit gemiddelde nog zou kunnen wijzigen.

In 2009 is zijn er meer certificaten afgegeven, terwijl er ook bij 4% van de verhuizingen schade is geconstateerd en gemeld. In 2007 en 2008 lag dit percentage op 5%. De hoogte van de gemiddelde schade-uitkering is tussen 2007 en 2009 afgenomen. De cijfers over de periode 2007-2009 leren ons wel dat het aantal geconstateerde en gemelde schades afneemt. Ook de hoogte van schade-uitkeringen neemt af.

Sinds Mondial Movers het schadeverloop inzichtelijk maakt, leggen de zelfstandige vestigingen de focus op voorlichting over de wijze van inpakken aan particuliere opdrachtgevers. De tendens van de laatste jaren is dat particulieren steeds meer zelf doen zoals inpakken en verpakken. Voorlichting over hoe zij dit het beste kunnen doen, vinden wij essentieel.

8.7 Kwaliteitsbeleid en doelstellingen

Mondial Movers en de zelfstandige vestigingen zijn gecertificeerd voor het kwaliteit managementsysteem ISO 9001. Een managementsysteem waarbij de continue verbetering van de



dienstverlening centraal staat. Het betreft hier alle voorkomen- de werkzaamheden die betrekking hebben op het verzorgen van "Nationale en internationale en intercontinentale inboedelver- huizingen; bedrijfs- en projectverhuizingen; opslag en beheer van archieven; opslag van inboedels".

De zelfstandige vestigingen worden vanuit de centrale organisa- tie, Mondial Movers aangestuurd daar waar het de bewaking en controle van ISO beleid betreft. De doelstelling in 2010 was om het Multisite ISO 9001-systeem te continueren en door bureau ViaNorm te laten hercertificeren. Deze doelstelling is met een goed resultaat gerealiseerd. Aan dit systeem nemen 16 van de 21 zelfstandige vestigingen deel. De overige 5 vestigingen voeren zelfstandig certificatie-traject en beschikken alle 5 over een geldig ISO 9001 certificaat. In de interne audits die twee- maal per jaar door het externe bureau WIMMER Bedrijvenad- vies worden uitgevoerd is in 2010 veel aandacht besteed aan de beoordeling van kwaliteitsprincipes.

8.8 ARBO management en doelstellingen

Mondial Movers is overgestapt naar een veelomvattend ARBO beleid conform de OHSAS 18001 norm (Occupational Health & Safety Advisory Services). OHSAS 18001 wordt door de certi- ficerende instellingen gezien als een logisch vervolg op de certificering ISO 9001 en ISO 14001, terwijl de ARBO normen zoals die binnen VCA gesteld worden volledig zijn opgenomen binnen het OHSAS 18001 systeem. Een apart VCA systeem heeft dan ook geen toegevoegde waarde.

Onderdeel van het ARBO Managementsysteem is de wijze van zekerstellen van de veiligheid op de werkplek. De veiligheid- managementsystemen binnen de operationele verhuisbedrijven zijn onderdeel van het Mondial Movers managementsysteem. De operationele medewerkers zijn VCA gediplomeerd. Leiding- gevenden beschikken over het VCA-VOL diploma.

Jaarlijks wordt er zowel op het kantoor van Mondial Movers als ook op de zelfstandige vestigingen in het land een evaluatie uitgevoerd op de inhoud van de Risico-inventarisatie (RI&E). Om een nog grotere zekerheid te verkrijgen over de werksitu- atie tijdens de verhuizing wordt er voor iedere verhuizing een Taak-Risico-Analyse uitgevoerd. Mondial Movers BV beschikt over een ARBO managementsysteem volgens de OHSAS 18001 normen en is hiervoor gecertificeerd door Kema Quality BV.

Doelstelling

De doelstelling in 2010 was om het toepassingsgebied van het gecertificeerde ISO 14001/OHSAS 18001 systeem van Mondial Movers uit te breiden met de zelfstandige vestigingen. Hier- voor zijn aanvullende processen beschreven in het systeem en instructies gegeven aan de vestigingen. Deze aanpassingen hebben geresulteerd in een goedkeuring en certificering van het systeem door DEKRA (KEMA) in augustus van 2010.

Tabel 9. Schade

	2007	2008	2009	2010
Afgegeven certificaten	5915	6783	5468	5302
Schademeldingen	402	463	318	293
Ingetrokken claims	97	122	96	55
Aantal schades	305	341	222	238
% schade	5%	5%	4%	4%
Afgerond	304	341	218	157
Lopend	1	0	4	81
Claim	€ 297.703	€ 215.344	€ 124.804	€ 76.133
Gemiddelde uitkering	€ 979	€ 632	€ 572	€ 485



Mondial Movers is van mening dat opdrachtgevers en overige interne en externe relaties baat hebben bij een organisatiecultuur waarin persoonlijke, maatschappelijke en economische doelstellingen elkaar op de juiste wijze in evenwicht houden. Wij gaan dan ook graag met onze omgeving de dialoog aan. Dit doen we op totaal verschillende manieren. Op welke manier we ook in contact treden met de wereld om ons heen, het uitgangspunt is steeds hetzelfde: iets teruggeven.

9 De omgeving

9.1 Betrokkenheid en voorlichting

De betrokkenheid van Mondial Movers is terug te vinden in de onderstaande activiteiten:

18 januari

Bezoek aan Nieuwjaarsbijeenkomst van MVO Nederland

21 januari

Bezoek aan Nieuwjaarsbijeenkomst van de Belastingdienst

10 februari

Voorlichting gegeven over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen bij de KLPD

1 april

Deelgenomen aan symposium Duurzaam Bestuurd van het Expertise Centrum

22 april

Discussiedeelname bij Duurzaamheidvoorlichting van ICSE

27 mei

Gast spreker bij Meet & Greet van MVO Nederland

8 juni

Bezoek aan de jaarvergadering van de Rabobank

27 augustus

Kick-off Ambassadeur Energiecentrum

30 augustus

Bezoek aan bijeenkomst MVO Nederland

7 september

Discussiedeelname bij Duurzaamheid in de Zorg MVO Nederland

23 september

Gast spreker bij NEN over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

6 oktober

Proefrit met de Elektrische auto Opel Ampera

13 oktober

Bezoek aan Energiebeurs

10 november

Discussiedeelname aan E.ON Duurzaam

12 november

Discussiedeelname bij Lunchforum door Office Magazine

25 november

Bijeenkomst elektrische auto The New Motion als partner in tender

8 december

Gast spreker bij congres ISO 26000 door NEN

13 december

Gast spreker bij Hanzecollege Groningen

9.2 Bestuursfunctie en ambassadeurschap

Tom Stuij, algemeen directeur nam deel aan bestuursactiviteiten van de OEV, Organisatie voor Erkende Verhuizers. In 2010 woonde hij in de functie van bestuurslid 9 bijeenkomsten bij.

Mondial Movers is ambassadeur voor het Energiecentrum Midden- en Klein Bedrijf. Samenwerkend met coach Hiddink van het Energiecentrum MKB, wordt het zaak om de bal daar te leggen waar hij hoort, bij de MKB bedrijven. De campagne rondom Hiddink maakt brancheorganisaties enthousiast over de mogelijkheden die er zijn om samen met het Energiecentrum MKB de duurzame weg verder in te slaan. In 2009 deed Mondial Movers haar toezegging voor het ambassadeurschap. In 2010 heeft Mondial Movers bijgedragen aan de publiciteit rondom de campagne.

9.3 Sponsoring

In 2008 is er een sponsorbeleid geformuleerd waarin is vastgelegd dat de aandacht van sponsoring zal liggen op kunst & cultuuruitingen die in relatie staan met Mondial Movers of de branche. Onderstaand de stichtingen die dit jaar op onze steun konden rekenen.

- Sponsoring van theaterproductie Wereldvrienden. De opbrengst van deze productie is bestemd voor Vereniging Spierziekten Nederland en het SMA-patiëntje Joey, waar de productie over gaat.
- Aankoop van schilderij genaamd En Verder van de Stichting ParnassiaBavo Groep.

9.4 Voorbeeld projecten voor de omgeving

Actie MVO cheques

Het kunnen bijdragen aan een goed doel door middel van het geven van een bijdrage is altijd een goede zaak. Mondial Movers besloot dat het veel meer van betekenis zou zijn als onze klanten de doelen zouden uitkiezen. Aan 23 klanten zijn 2 cheques ter waarde van 450 euro overhandigd. Een cheque had als bestemming een door de klant zelf uitgekozen goed doel, de andere was bestemd voor de klant zelf als 'vergoeding' voor de hulp. Om de actie echt de aandacht te geven die het verdient, vond de overhandiging plaats bij de verhuisde (particuliere)

opdrachtgever thuis of op de locatie van het goede doel. Ook het goede doel werd uitgenodigd om voor extra betrokkenheid te zorgen met het doel.

Onderstaand de (particuliere) opdrachtgevers die een cheque ontvingen en hun goede doelen.

- Fam. Ludding uit Deventer - OBS De Hagenpoort
- Dhr. H. Klein uit Groningen - Haiti, Giro 555
- Mw. C.H. Morsink uit Enschede - Vrijzinnige geloofs-gemeenschap NPB Afdeling Oost- Twente
- Mw. Carter uit Driebergen - Jack Rabbit Foundation
- Fam. Geel uit Bergen - Nederlandse Hartstichting
- Dhr. Vervoordeldonk uit Rosmalen - KIKa
- Mw. E. Schrijnemakers-Notermans uit Sittard - Toon Hermans Huis Sittard
- De Omloop, Lentis - Alzheimer Nederland
- Fam. Du Bois uit Franeker - OBS Kleyenburg
- Dhr. Hoddenbagh uit Rijswijk - Stichting de kampen
- Ziekenhuis Gelderse Vallei - De Kinderafdeling van het ziekenhuis
- Cello, Dagbesteding locatie Groote Cingels - Eric de Brouwer, groepsleider van De bakkerij
- Dhr. R. Hindriks uit Hendrik Ido Ambacht - Frelu Stal
- Mw. Van Beckhoven uit Uden - KWF Kankerbestrijding
- Dr. R. Zandbergen uit Maastricht - War Child
- Mw. J. Mijer uit Zoetermeer - Zuid-Hollands Landschap
- Mw. Van Koeckhoven uit Ursem - Stichting Leekerweide, logopedie
- Fam. T.M. de Wit uit Leerdam - KWF Kankerbestrijding
- Mw. M. Verhulst uit Middelburg - Reumafonds
- Dhr. Hugo den Boer uit Nunspeet - World Vision
- Mw. H. Grolman uit Steenwijk - Stichting Vrienden van Auti-start
- Mw. M. van Vliet uit Delft - Laurentius school voor speciaal basisonderwijs
- Dhr. N. Wognum uit Overveen - Bridge the gap

Actie Mondial Movers en Woonzorg Nederland

Met Mondial Movers verhuisde bewoners van complexen van Woonzorg Nederland maken kans op twee maal 500 euro. Voor henzelf én een goed doel. Iedere twintig verhuizingen levert een gelukkige op. De winnaar, een bewoner van de één van de complexen van Woonzorg Nederland, ontvangt twee maal 500 euro, ofwel 1.000 euro. De ene helft van dat bedrag mag de prijswinnaar naar eigen inzicht besteden. De andere helft moet

de winnaar aan een zelf uitgekozen goed doel schenken. Of dat nu de plaatselijke kinderboerderij, een kerkgenootschap of een ontwikkelingshulporganisatie betreft, de keuze is aan de klant. Onderstaand de winnaars uit 2010 en hun goede doelen.

- Mw. Linssen-Janssen uit Ede - KiKa
- Mw. C. de Jong uit Utrecht - Reumafonds
- Mw. Y. Stermerdinck uit Amsterdam - Dierenweide Osdorp

Familiedag 2010

Om het “wij” gevoel onder de medewerkers van de zelfstandige vestigingen en de medewerkers van Mondial Movers te stimuleren vindt er elke 5 jaar een Familiedag plaats. Ook partner en (klein)kinderen van de werknemer worden voor deze speciale dag uitgenodigd, zodat ook zij kennis kunnen maken met het bedrijf. Ruim 900 mensen waren op 2 oktober 2010 bijeen in het Ouwehands Dierenpark Rhenen om het Mondial-gevoel te beleven.

De verhuyswagens zijn voor de klant herkenbaar in de zin van ‘daar komen de verhuizers aan’. Daarnaast is het de trots van het uitvoerende personeel. Zo’n 100 verhuyswagens, verhuysliften, en manschapbusjes voegden zich in konvooien naar Rhenen. Mondial Friesland Verhuizingen nam de schoonste verhuyswagen mee. De verhuizers van Mondial Kattenberg Verhuizingen verstaan de kunst van het verhuysdeken vouwen het beste. Beide bedrijven wonnen een gelijknamige competitie.

Andries Vlot, eigenaar van Mondial VSN Midden die het predicaat Verhuysbedrijf van het Jaar 2010 mocht dragen werd deze dag nogmaals in de belangstelling gezet. Hij kreeg namelijk een lekker natte smakkerd van een zeeleeuw.

1000 blauwe en groene ballonnen gingen de lucht in om de dag feestelijk te kunnen afsluiten. Bijna 500 km ver kwam de ballon van de jonge winnares Robin uit Stiens.



Financiën op een rij

Jaarrekening 2010 van
Mondial Movers B.V.
te Alblasserdam

Index cijfers

ACCOUNTANTSRAPPORT	44
Samenstellingsverklaring	44
Resultaatvergelijking	45
Financiële positie	46
Kengetallen	47
Fiscale positie	49
JAARRAPPORT	50
Jaarverslag van de directie	50
Jaarrekening	50
Balans per 31 december 2010	50
Winst- en verliesrekening over 2010	52
Kasstroomoverzicht 2010	53
Toelichting op de jaarrekening	55
• Algemeen	55
• Toelichting op de grondslagen voor de jaarrekening	55
• Toelichting op de balans per 31 december 2010	57
• Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2010	63
Overige gegevens	57
Mededeling omtrent het ontbreken van een controleverklaring	57
Statutaire regeling winstbestemming	57
Resultaatbestemming	57
Aandeelhouders per 31 december 2010	57



Hierbij brengen wij rapport uit over het boekjaar 2010 met betrekking tot de besloten vennootschap Mondial Movers.

SAMENSTELLINGSVERKLARING

Opdracht

Conform uw opdracht hebben wij de jaarrekening 2010 van Mondial Movers B.V. te Alblasterdam bestaande uit de balans per 31 december 2010 en de winst- en verliesrekening over 2010 met de toelichting samengesteld.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Kenmerkend voor een samenstellingsopdracht is, dat wij ons baseren op de door het bestuur van de vennootschap verstrekte gegevens. De verantwoordelijkheid voor de juistheid en de volledigheid van die gegevens en voor de daarop gebaseerde jaarrekening berust bij het bestuur van de vennootschap.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Het is onze verantwoordelijkheid als accountant om de door u verstrekte opdracht uit te voeren in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de door onze beroepsorganisatie (het Koninklijk NIVRA/ de NOvAA) uitgevaardigde gedrags- en beroepsregels.

In overeenstemming met de voor het accountantsberoep geldende standaard voor samenstellingsopdrachten, bestonden onze werkzaamheden in hoofdzaak uit het verzamelen, het verwerken, het rubriceren en het samenvatten van financiële gegevens. Daarnaast hebben wij de aanvaardbaarheid van de bij het samenstellen van de jaarrekening toegepaste grondslagen op basis van de door de onderneming verstrekte gegevens geëvalueerd. De aard van onze werkzaamheden is zodanig dat wij geen zekerheid omtrent de getrouwheid van de jaarrekening kunnen verstrekken.

Bevestiging

Op basis van de ons verstrekte gegevens hebben wij de jaarrekening samengesteld onder toepassing van de grondslagen voor financiële verslaggeving zoals opgenomen in Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

RESULTAATVERGELIJKING

Het resultaat na belastingen over 2010 bedraagt € 89.259 tegenover € 129.925 over 2009. De resultaten over beide jaren kunnen als volgt worden samengevat:

	2010		2009		Vershil
	€	%	€	%	€
Netto-omzet	12.229.983	100,0	13.824.222	100,0	-1.594.239
Kostprijs van de omzet	11.229.318	91,8	12.834.033	92,8	-1.604.715
Brutomarge	1.000.665	8,2	990.189	7,2	10.476
Lonen en salarissen	476.061	3,9	416.422	3,0	59.639
Sociale lasten	82.497	0,7	61.953	0,5	20.544
Afschrijvingen	40.581	0,3	40.714	0,3	-133
Overige bedrijfskosten	281.684	2,3	301.047	2,2	-19.363
Som der bedrijfslasten	880.823	7,2	820.136	6,0	60.687
Bedrijfsresultaat	119.842	1,0	170.053	1,2	-50.211
Financiële baten en lasten	-10.234	-0,1	-7.859	-0,1	-2.375
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	109.608	0,9	162.194	1,1	-52.586
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-20.349	-0,2	-32.269	-0,2	11.920
Resultaat na belastingen	89.259	0,7	129.925	0,9	-40.666

Resultaatanalyse

De ontwikkeling van het resultaat 2010 ten opzichte van 2009 kan als volgt worden geanalyseerd:

	2010	
	€	€
<i>Factoren waardoor het resultaat toeneemt:</i>		
Toename brutomarge	10.476	
Afname afschrijvingen	133	
Afname overige bedrijfskosten	19.363	
Afname belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	11.920	
		41.892
<i>Factoren waardoor het resultaat afneemt:</i>		
Toename lonen en salarissen	59.639	
Toename sociale lasten	20.544	
Afname financiële baten en lasten	2.375	
		82.558
Toename resultaat na belastingen		-40.666

FINANCIËLE POSITIE

Uit de balans is de volgende financieringsstructuur af te leiden:

	31-12-2010		31-12-2009	
	€	€	€	€
Beschikbaar op lange termijn:				
Eigen vermogen	633.283		547.024	
Voorzieningen	122.480		139.375	
Langlopende schulden	287.200		310.240	
		1.042.963		996.639
Waarvan vastgelegd op lange termijn:				
Materiële vaste activa		398.811		425.847
Werkkapitaal		644.152		570.792
Dit bedrag is als volgt aangewend:				
Vorraden	39.827		33.380	
Vorderingen	2.377.633		2.868.558	
Liquide middelen	8.882		-	
		2.426.342		2.901.938
Af: kortlopende schulden		1.782.190		2.331.146
Werkkapitaal		644.152		570.792

Toelichting

oor in houding van de winst en strakker beleid ten aanzien van werkkapitaalbeheer is zowel de liquiditeits- als solvabiliteitspositie sterk verbeterd (zie kengetallen hierna).

KENGETALLEN

Omzet en rentabiliteit

De rentabiliteit geeft het rendement aan dat de onderneming in het boekjaar heeft behaald.

	2010	2009	2008
<i>Omzetontwikkeling</i>			
Indexgetal (2008=100)	104,76	118,42	100,00
<i>Brutomarge</i>			
Bruto-omzetresultaat/netto-omzet	8,18	7,16	7,72
<i>Rentabiliteit totaal vermogen</i>			
Bedrijfsresultaat/totale vermogen	4,24	5,11	4,74
<i>Rentabiliteit eigen vermogen</i>			
Resultaat na belastingen/eigen vermogen	14,09	23,75	28,09

Personeel

<i>Gemiddeld aantal werknemers</i>			
Uitgedrukt in FTE	12,00	11,00	10,00
<i>Gemiddelde loonkosten per werknemer</i>			
Loonkosten/aantal werknemers (in duizenden euro's)	47	43	45
<i>Loonkostenontwikkeling</i>			
Indexgetal (2008=100)	125,24	107,26	100,00
<i>Netto-omzet per werknemer</i>			
Netto-omzet/aantal werknemers (in duizenden euro's)	1.019	1.257	1.167

Liquiditeit

De liquiditeit geeft de mate aan waarin de onderneming in staat is op korte termijn aan haar verplichtingen te voldoen. De liquiditeitspositie geeft de toestand op 31 december weer; er is dus sprake van een momentopname.

	2010	2009	2008
<i>Current ratio</i>			
Vlottende activa/kortlopende schulden	1,24	1,16	1,12
<i>Quick ratio</i>			
Vlottende activa - voorraden/kortlopende schulden	1,23	1,15	1,11
<i>Betalingstermijn debiteuren</i>			
Debiteuren/netto-omzet x 365 dagen	78	94	95
<i>Betalingstermijn crediteuren</i>			
Crediteuren/kostprijs van de omzet x 365 dagen	61	83	98

Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de mate aan waarin de onderneming in staat is op langere termijn aan haar verplichtingen (rente en aflossing) te voldoen. De solvabiliteitspositie geeft de toestand op 31 december weer; er is dus sprake van een momentopname.

	2010	2009	2008
<i>Solvabiliteit eerste niveau</i>			
Eigen vermogen/balanstotaal	22,42	16,44	11,82
<i>Solvabiliteit tweede niveau</i>			
Eigen vermogen/vreemd vermogen	28,89	19,67	13,40
<i>Solvabiliteit derde niveau</i>			
Vreemd vermogen/balanstotaal	77,58	83,56	88,18
<i>Interest coverage ratio</i>			
Bedrijfsresultaat/interestlasten (per saldo)	5,88	7,85	6,97

FISCALE POSITIE

Berekening belastbaar bedrag 2010

Het belastbaar bedrag voor de vennootschapsbelasting over 2010 is als volgt berekend:

	2010	
	€	€
Resultaat voor belastingen		109.608
<i>Fiscale verschillen:</i>		
Desinvesteringsbijtelling	2.521	
Niet aftrekbare kosten	3.696	
Investeringsaftrek	-14.080	-7.863
Belastbaar bedrag		<u>101.745</u>

Berekening vennootschapsbelasting

De hierover verschuldigde vennootschapsbelasting bedraagt:

20,0% over € 101.745 20.349

Vennootschapsbelasting

Per 31 december 2010 is per saldo € 4.276 te vorderen inzake vennootschapsbelasting. De verschuldigde vennootschapsbelasting over 2010 bedraagt € 20.349.

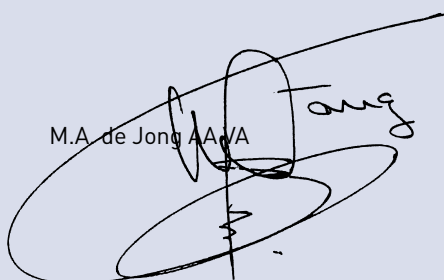
	Te betalen per 1-1-2010	Ontstaan in 2010	Ontvangen/ betaald in 2010	Te betalen per 31-12-2010
	€	€	€	€
2009	-12.269	-	12.269	-
2010	-	-20.349	24.625	4.276
	<u>-12.269</u>	<u>-20.349</u>	<u>36.894</u>	<u>4.276</u>

Bij het uitbrengen van dit rapport zijn de aanslagen vennootschapsbelasting tot en met 2009 definitief geregeld.

Tot het verstrekken van nadere toelichtingen zijn wij gaarne bereid.

Hoogachtend,
DRV Accountants en Belastingadviseurs

M.A. de Jong AA/A



BALANS PER 31 DECEMBER 2010

(na voorstel resultaatbestemming)

		31 december 2010		31 december 2009	
		€	€	€	€
ACTIVA					
Vaste activa					
<i>Materiële vaste activa</i>	(1)				
Bedrijfsgebouwen en -terreinen		365.953		383.425	
Inventaris		26.080		33.959	
Vervoermiddelen		<u>6.778</u>		<u>8.463</u>	
			398.811		425.847
<i>Financiële vaste activa</i>	(2)				
Deelnemingen in groepsmaatschappijen			-		-
Vlottende activa					
<i>Vorraden</i>	(3)				
Gereed product en handelsgoederen			39.827		33.380
<i>Vorderingen</i>	(4)				
Handelsdebiteuren		2.373.357		2.868.558	
Belastingen en premies sociale verzekeringen		<u>4.276</u>		<u>-</u>	
			2.377.633		2.868.558
<i>Liquide middelen</i>	(5)		8.882		-
			<u>2.825.153</u>		<u>3.327.785</u>

		31 december 2010		31 december 2009	
		€	€	€	€
PASSIVA					
Eigen vermogen	(6)				
Geplaatst kapitaal		50.000		50.000	
Agio		35.956		35.956	
Overige reserves		<u>547.327</u>		<u>461.068</u>	
			633.283		547.024
Voorzieningen	(7)				
Overige voorzieningen			122.480		139.375
Langlopende schulden	(8)				
Schulden aan kredietinstellingen			287.200		310.240
Kortlopende schulden	(9)				
Schulden aan kredietinstellingen		-		3.527	
Aflossingsverplichtingen langlopende schulden		23.040		23.040	
Schulden aan leveranciers en handelskredieten		1.610.682		2.157.281	
Belastingen en premies sociale verzekeringen		51.007		41.928	
Overige schulden en overlopende passiva		<u>97.461</u>		<u>105.370</u>	
			1.782.190		2.331.146
			<u>2.825.153</u>		<u>3.327.785</u>

WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2010

		2010		2009	
		€	€	€	€
Netto-omzet	(10)	12.229.983		13.824.222	
Kostprijs van de omzet	(11)	<u>11.229.318</u>		<u>12.834.033</u>	
Brutomarge			1.000.665		990.189
Lonen en salarissen	(12)	476.061		416.422	
Sociale lasten	(13)	82.497		61.953	
Afschrijvingen	(14)	40.581		40.714	
Overige bedrijfskosten	(15)	<u>281.684</u>		<u>301.047</u>	
Som der bedrijfslasten			<u>880.823</u>		<u>820.136</u>
Bedrijfsresultaat			119.842		170.053
Financiële baten en lasten	(16)		<u>-10.234</u>		<u>-7.859</u>
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen			109.608		162.194
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening			<u>-20.349</u>		<u>-32.269</u>
Resultaat na belastingen			<u><u>89.259</u></u>		<u><u>129.925</u></u>

KASSTROOMOVERZICHT 2010

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

	2010		2009	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Bedrijfsresultaat		119.842		170.053
Aanpassing voor:				
Afschrijvingen		48.272		40.714
Mutatie voorzieningen		-16.895		14.750
		151.219		225.517
Aanpassing voor:				
Veranderingen in het werkkapitaal:				
Mutatie vorderingen	490.925		115.135	
Mutatie voorraden	-6.447		5.975	
Mutatie kortlopende schulden (exclusief schulden aan kredietinstellingen)	-545.429		-326.021	
		-60.951		-204.911
Kasstroom uit bedrijfsoperaties		90.268		20.606
Rentelasten	-10.234		-7.859	
Vennootschapsbelasting	-20.349		-32.269	
		-30.583		-40.128
Kasstroom uit operationele activiteiten		59.685		-19.522
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investerings in materiële vaste activa	-23.632		-22.855	
Desinvesteringen materiële vaste activa	2.396		-	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-21.236		-22.855
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Verwerking aankoop deelnemingen (goodwill)	-3.000		-	
Aflossing schulden aan kredietinstellingen	-23.040		-23.040	
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-26.040		-23.040
Mutatie geldmiddelen	12.409		-65.417	

Samenstelling geldmiddelen

	2010	
	€	€
Liquide middelen per 1 januari	-	
Kortlopende schulden aan kredietinstellingen per 1 januari	-3.527	
Geldmiddelen per 1 januari		-3.527
Mutatie liquide middelen	8.882	
Mutatie kortlopende schulden aan kredietinstellingen (exclusief kortlopend deel van de langlopende schulden)	3.527	
Mutatie geldmiddelen		12.409
Geldmiddelen per 31 december		8.882

TOELICHTING OP DE JAARREKENING

ALGEMEEN

Activiteiten

De activiteiten van Mondial Movers B.V., statutair gevestigd te Alblasterdam, bestaan voornamelijk uit het verhuisbureau en samenwerkingsverband van verhuisbedrijven.

Consolidatie

Op grond van de vrijstelling ingevolge artikel 2:408 BW is geen geconsolideerde jaarrekening opgesteld.

TOELICHTING OP DE GRONDSLAGEN VOOR DE JAARREKENING

GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN DE JAARREKENING

De jaarrekening is opgesteld volgens de bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de desbetreffende grondslag voor de specifieke balanspost anders wordt vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarden.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Continuïteit

De gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn gebaseerd op continuïteitsveronderstelling van de vennootschap.

GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs, rekening houdend met een eventuele residuwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikname. Op terreinen wordt niet afgeschreven.

Financiële vaste activa

De niet-geconsolideerde deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op de nettovermogenswaarde, doch niet lager dan nihil. Deze nettovermogenswaarde wordt berekend op basis van de grondslagen van de moedermaatschappij.

Voorraden

De voorraden grond- en hulpstoffen en handelsgoederen worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs danwel lagere marktwaarde, voor zover nodig onder aftrek van een voorziening voor incourantheid. De lagere marktwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van de voorraden.

Vorderingen en overlopende activa

Vorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde, onder aftrek van de noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorziening wordt bepaald op basis van individuele beoordeling van de vordering (ouder dan 90 dagen per opmaakdatum jaarrekening wordt geheel voorzien).

Voorzieningen

Een voorziening wordt gevormd voor verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat zij zullen moeten worden afgewikkeld en waarvan de omvang op balansdatum redelijkerwijs is te schatten. De omvang van de voorziening wordt bepaald door de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichtingen en verliezen per balansdatum af te wikkelen. Voorzieningen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

GRONDSLAGEN VOOR RESULTAATBEPALING

Resultaatbepaling

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de netto-omzet en de kosten en andere lasten van het verslagjaar met inachtneming van de hiervoor vermelde waarderingsgrondslagen.

Winsten zijn verantwoord in het jaar waarin de goederen zijn geleverd c.q. de diensten zijn verricht.

Verliezen welke hun oorsprong vinden in het boekjaar zijn in aanmerking genomen zodra deze voorzienbaar zijn.

Netto-omzet

De netto-omzet betreft de opbrengst van de in het verslagjaar aan derden geleverde goederen en verrichte diensten na aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen.

Belastingen

De belastingen worden berekend op basis van het verantwoorde resultaat, rekeninghoudend met fiscaal vrijgestelde posten en geheel of gedeeltelijk niet aftrekbare kosten.

GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN HET KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen, de kortlopende schulden aan kredietinstellingen en de vlottende effecten.

OVERIGE GEGEVENS

Mededeling omtrent het ontbreken van een controleverklaring

Een controleverklaring ontbreekt omdat de besloten vennootschap op grond van artikel 2:396 lid 7 BW is vrijgesteld van de verplichting tot onderzoek van de jaarrekening als omschreven in artikel 2:393 lid 1 BW.

Statutaire regeling winstbestemming

Op grond van artikel 14 van de statuten staat de winst ter beschikking van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders, met dien verstande dat op prioriteitsaandelen niet meer wordt uitgekeerd dan de wettelijke rente geldende op de laatste dag van het boekjaar waarover de winst werd berekend.

Resultaatbestemming

De directie stelt voor om de winst over 2010 ad € 89.259 toe te voegen aan de overige reserves. Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders is dit voorstel reeds in de jaarrekening verwerkt.

Aandeelhouders per 31 december 2010

De Graaf Verhuizingen en Opslag B.V.
Vogel Verhuis Groep B.V.
Beli B.V.
De curator inzake Nieuwenhuis Verhuizingen B.V.
De Haan & Partners Verhuizingen B.V.
Van der Velde 't Veentje B.V.
Baars Participatie B.V.
Strang Beheer en Belegging B.V.
Kattenberg Verhuizingen B.V.
Algemeen Transportbedrijf T. Veldhoen B.V.
Mondial Van Dijk Verhuizingen B.V.
Zoer Transport B.V.
Centrum Verhuizingen Holding B.V.
Vlugo Verhuizingen B.V.
Dijkstra Verhuizingen B.V.
Aad de Wit Verhuizingen B.V.
Vlot Holding B.V.
Verhuisbedrijf Henneken B.V.
Waaijens Verhuizers B.V.
TSN Midden B.V.

Als extra kan worden vermeld dat onderstaande bedrijven door de aandeelhouders in november 2007 als deelnemers zijn toegelaten tot het samenwerkingsverband en waarschijnlijk in 2011 zullen kunnen worden opgenomen in het aandeelhoudersregister:

Joh. van Buuren & Zn. B.V. te Delft
Mondial Friesland Verhuizingen v.o.f. te Leeuwarden

In 2011 staat een herstructurering gepland waarbij de huidige aandeelhouders middels twee tussenvennootschappen zullen participeren in Mondial Movers B.V. De twee tussenvennootschappen zijn per 29 december 2010 door Mondial Movers B.V. gekocht en zullen in 2011 dienen voor de afronding van de herstructurering.

Mondial bedrijfsfietsen



netwerk van Erkende Verhuisbed



Bijlagen

Bijlage 1: Begrippenlijst

AED	> Automatische Externe Defibrillator
ARBO	> ARBeidsOmstandigheden
BHV	> Bedrijfs Hup Verlener
CO2	> kooldioxide
EMG	> European Moving Group
FSC	> Keurmerk voor hout (en papiergevezels) afkomstig uit duurzaam beheerde bossen
GRI	> Global Reporting Initiative
liP	> Investors in People, keurmerk voor strategisch personeelsbeleid
ILO	> Internationale Arbeidsorganisatie
ISO	> International Organization for Standardization
KVGM	> Kwaliteit Veiligheid Gezondheid Milieu
kWh	> Kilowattuur
MOBIS	> Mondial Opslag Beheer Informatiesysteem
MVO	> Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
NEN	> Nederlandse Norm
OHSAS	> Occupational Health and Safety Assessment Series
PC	> President-commissaris
PMO	> Periodiek Medisch Onderzoek
RSI	> Repetitive Strain Injuries
RvC	> Raad van Commissarissen
UVRM	> Universele Verklaring van Rechten van de Mens

Bijlage 2: Referentietabel GRI

Mondial Movers heeft het jaarverslag 2010 opgesteld op basis van de GRI 3.0 richtlijnen en streeft hierbij naar een Report Application Level B. Het GRI niveau is 'Self-declared'. Onderstaand treft u de referentietabel met de GRI criteria en prestatie-indicatoren met verwijzing naar het jaarverslag. GRI eist dat er in het verslag een overzicht is opgenomen waarin aangegeven is welke eisen gerapporteerd zijn en waar deze in het verslag zijn terug te vinden. Als er in de tabel is aangegeven 'Niet gerapporteerd', dan wordt er over dat onderwerp in het verslag niets gezegd.

Onderdelen GRI	waar te vinden in verslag
Strategie en analyse	
1.1 Directieverklaring	Hoofdstuk 1
1.2 Belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden	Hoofdstuk 1
Organisatieprofiel	
2.1 Naam organisatie	Omslag, hoofdstuk 3
2.2 Producten en diensten	Hoofdstuk 3.3
2.3 Operationele structuur	Hoofdstuk 3.4
2.4 Locatie hoofdkantoor	Hoofdstuk 3.4
2.5 Landen van vestigingen	Hoofdstuk 3.4
2.6 Eigendomsstructuur en rechtsvorm	Hoofdstuk 3.4
2.7 Markten	Hoofdstuk 3.2
2.8 Bedrijfsomvang	Hoofdstuk 3.4
2.9 Significante organisatorische wijzigingen	Hoofdstuk 1
2.10 Onderscheidingen	Hoofdstuk 6.4
Verslagparameters	
3.1 Verslagperiode	Voorwoord
3.2 Voorgaand verslag	Voorwoord
3.3 Verslaggevingscyclus	Colofon, omslag
3.5 Proces bepaling inhoud jaarverslag	Niet gerapporteerd
3.6 Afbakening van jaarverslag	Niet gerapporteerd
3.7 Specifieke beperkingen	Niet gerapporteerd
3.8 Basis verslaggeving samenwerkingsverbanden	Niet gerapporteerd
3.9 Methodiek gegevensmeting	Niet gerapporteerd

3.10	Herformuleringen eerdere verstrekke informatie	Niet gerapporteerd
3.11	Verandering in reikwijdte	Niet gerapporteerd
3.12	GRI-toepassing	Bijlage 2
3.13	Beleid externe verificatie	voorwoord, hoofdstuk 1

Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid

4.1	Bestuursstructuur	Hoofdstuk 3.5
4.2	Voorzitter hoogste bestuurslichaam	Hoofdstuk 2
4.3	Onafhankelijkheid leden enkelvoudige bestuursstructuur	Hoofdstuk 3.5
4.4	Mechanismen voor aandeel- houders en medewerkers	Hoofdstuk 2, 5.4, 8.1
4.5	Beloning hoogste bestuursorgaan	Niet gerapporteerd
4.6	Processen waarborging van vermijding belangen- verstrengeling	Hoofdstuk 3.5
4.7	Deskundigheid hoogste bestuursorgaan	Hoofdstuk 2, 3.5
4.8	Missie, ambitie en waarden	Hoofdstuk 3
4.9	Procedures hoogste bestuursorgaan	Hoofdstuk 3.5
4.10	Evaluatie prestaties hoogste bestuursorgaan	Hoofdstuk 2
4.11	Voorzorgprincipe	Niet gerapporteerd
4.12	Extern ontwikkelde richtlijnen	Niet gerapporteerd
4.13	Lidmaatschap van verenigingen	Hoofdstuk 1, 9
4.14	Stakeholdergroepen	Hoofdstuk 1
4.15	Inventarisatie en selectie stakeholders	Hoofdstuk 1
4.16	Benadering actief betrokken stakeholders	Hoofdstuk 6, 8,9
4.17	Belangrijkste onder- werpen betrokken stakeholders	Niet gerapporteerd

5 Managementbenadering en prestatie-indicatoren

Economische prestatie-indicatoren

EC1	Directe economische waarden	Jaarrekening
EC2	Financiële gevolgen klimaatverandering	Niet gerapporteerd

EC3	Dekking werknemers- voorzieningen	Hoofdstuk 5.7, jaarrekening
EC4	Van overheid ontvangen financiële steun	Niet gerapporteerd
EC5	Niveau salarissen	Niet gerapporteerd
EC6	Lokale leveranciers	Hoofdstuk 6.3
EC7	Lokale personeelswerving	Niet gerapporteerd
EC8	Investeringen in infrastructuur	Niet gerapporteerd

Milieu prestatie-indicatoren

EN1	Totaal aan gebruikte materialen	Hoofdstuk 6.2
EN2	Percentage uit externe bronnen	Niet gerapporteerd
EN3	Direct energieverbruik	Hoofdstuk 6.2
EN4	Indirect energieverbruik	Niet gerapporteerd
EN5	Energiebesparing	Hoofdstuk 6.2
EN6	Energie-efficiëntie	Hoofdstuk 6.2
EN7	Verlaging energieverbruik	Hoofdstuk 6.2
EN8	Totaal wateronttrekking	Hoofdstuk 6.2
EN9	Waterbronnen voor waterverbruik	Niet gerapporteerd
EN10	Recycling of hergebruik water	Hoofdstuk 6.2
EN11	Eigen grond in beschermde gebieden	Niet gerapporteerd
EN12	Effecten op biodiversiteit	Niet gerapporteerd
EN13	Natuurlijke leefomgeving beschermd	Niet gerapporteerd
EN14	Beheersing effecten biodiversiteit	Niet gerapporteerd
EN15	IUCN Red Lis	Niet gerapporteerd
EN16	Directe emissie	Hoofdstuk 6.2
EN18	Verlaging emissie	Hoofdstuk 6.2
EN19	Emissie naar gewicht	Hoofdstuk 6.2
EN20	NO _x , So naar gewicht	Hoofdstuk 6.2
EN21	Totaal aan waterafvoer	Hoofdstuk 6.2
EN22	Totaal aan afval	Hoofdstuk 6.2
EN23	Totaal aantal lozingen	Hoofdstuk 6.2
EN24	Gevaarlijk afval	Niet gerapporteerd
EN25	Lozingseffecten water	Niet gerapporteerd
EN26	Initiatieven ter voorkoming van milieueffecten	Hoofdstuk 6.2

EN27	Percentage verkocht product waarvan verpakking is ingezameld	Niet gerapporteerd
EN28	Monetaire waarden van significante boetes	Niet gerapporteerd
EN29	Milieueffect verkeer en vervoer	Hoofdstuk 6.2
EN30	Investerings milieubescherming	Niet gerapporteerd

Sociale prestatie-indicatoren: arbeidsomstandigheden en volwaardig werk

LA1	Samenstelling personeelsbestand	Hoofdstuk 5.2
LA2	Personeelsverloop	Hoofdstuk 5.3
LA3	Voordelen fulltime-medewerkers	Hoofdstuk 5.2
LA4	CAO	Hoofdstuk 5.3
LA5	Minimale opzegtermijn	Hoofdstuk 5.3
LA6	Arbocommissies	Hoofdstuk 5.6
LA7	Verzuimcijfers	Hoofdstuk 5.6
LA8	Risicobeheersing-programma ernstige ziekten	Hoofdstuk 5.6
LA9	Gezondheid en veiligheid	Hoofdstuk 5.6
LA10	Opleiding per medewerker	Hoofdstuk 5.5
LA11	Training voor competentie-management	Hoofdstuk 5.1
LA12	Prestatie en loopbaanontwikkeling	Hoofdstuk 5.4
LA13	Onderverdeling naar medewerkers	Hoofdstuk 5.4
LA14	Verhouding basissalaris man-vrouw	Hoofdstuk 5.2

Sociale prestatie-indicatoren: mensenrechten

HR1	Clausule mensenrechten in investeringsovereenkomst	Niet gerapporteerd
HR2	Toetsing mensenrechten bij toeleveranciers	Hoofdstuk 6.3
HR3	Werknemerstraining mensenrechten	Niet gerapporteerd
HR4	Discriminatie-incidenten	Niet gerapporteerd
HR5	Vrijheid van verenigingen en collectieve onderhandelingen	Niet gerapporteerd
HR6	Kinderarbeid	Hoofdstuk 6.3
HR7	Gedwongen arbeid	Niet gerapporteerd
HR8	Veiligheid	Niet gerapporteerd
HR9	Rechten inheemsen	Niet gerapporteerd

Sociale prestatie-indicatoren: maatschappij

S01	Effect op gemeenschappen	Niet gerapporteerd
S02	Aantal bedrijfsonderdelen geanalyseerd op corruptie-gerelateerde risico's	Niet gerapporteerd
S03	Trainingen anticorruptie-beleid en -procedures	Niet gerapporteerd
S04	Maatregelen naar aanleiding van corruptie	Niet gerapporteerd
S05	Standpunt publiek debat	Niet gerapporteerd
S06	Bijdrage aan politiek	Niet gerapporteerd
S07	Totaal aantal rechtszaken concurrentiebelemmerend gedrag	Niet gerapporteerd
S08	Boetes en sancties	Niet gerapporteerd

Sociale prestatie-indicatoren: productverantwoordelijkheid

PR1	Levensduur product of dienst	Niet gerapporteerd
PR2	Verbetering gezondheids- en veiligheidsincidenten	Niet gerapporteerd
PR3	Productinformatie	Niet gerapporteerd
PR4	Verplichte product-informatie	Niet gerapporteerd
PR5	Klanttevredenheid	Hoofdstuk 8.2, 8.3
PR6	Communicatie programma's	Niet gerapporteerd
PR7	Incidenten m.b.t. communicatie	Niet gerapporteerd
PR8	Regelgeving privacy klanten	Niet gerapporteerd
PR9	Monetaire waarde van significante boetes	Niet gerapporteerd

Colofon

Mondial Movers
Kelvinring 52b
2952 VB, Alblasterdam
T 078 - 6990333
www.mondial-movers.nl

Grafische productie
TIME • reclame, drukwerk en webdesign
Rotterdam
T 010 - 2918880
time4u.nl



Samenstelling
Caroline Nales



www.mondial-movers.nl