

## Aivex | Groen óf beter | Duurzaamheidsverslag over 2022

### Inleiding Strategie.

Aivex heeft met veel belanghebbenden (stakeholders), omgevingseisen en -wensen te maken. De verwachtingen en wensen van de stakeholders vormen de basis voor de ondernemingsactiviteiten voor de jaren vanaf 2021.

### Stakeholdermanagement.

Voor het managen van betrokkenheid van de stakeholders geldt het principe van een **doorlopend leerproces tussen de organisatie en haar stakeholders**.

### Beleid & Doelstellingen.

Hierna geven we aan wat ons beleid is op de gebieden van klanten, kwaliteit, veiligheid, milieu, "mensen", communicatie en informatie (in zwart). **In de groene tabellen de resultaten van 2022.**

### Algemeen.

- We willen een **gezond bedrijf** waarbij **continuïteit** en **tevreden klanten** voorop staan.
- We willen **risico's in beeld** hebben, prioriteiten kunnen stellen, verbetermaatregelen treffen en de voortgang kunnen bewaken om de gevolgen van risico's te kunnen beperken.
- **Innovatie** is van levensbelang voor een organisatie. Goede ideeën van onze medewerkers zijn de basis van innovatie. We stimuleren innovatie-initiatieven dan ook van harte en zullen hier middelen vrij voor maken.

**2022 was een goed jaar voor Aivex.**

**Een jaar met een goede omzet, een stabiele organisatie en een steeds mooier pallet aan producten.**

### Klanten.

- **Tevreden klanten** spelen de voornaamste rol wanneer het gaat over continuïteit. We willen een goed inzicht in de **klanttevredenheid** hebben en zullen er (bijna) alles aan doen om de klanten tevreden te houden.
- We willen ons richten op het zijn van een goede **partner** voor onze klanten. Ons **onderscheidend vermogen** willen we daarbij duidelijk communiceren en onderbouwen.
- Opdat **efficiënt** gewerkt kan worden, vinden we het erg belangrijk dat de met de klant overeengekomen **product- en projectspecificaties helder en compleet** worden vastgelegd en gecommuniceerd.

**Wij zien onze klanten als fans. Veel en gemeente aandacht voor de klanten heeft aantoonbaar geleid tot veel tevreden klanten. We brengen de klanttevredenheid steeds gestructureerder in beeld zodat we precies weten waar we moeten verbeteren.**

**Door veel aandacht te geven aan het juist vastleggen van de opdrachten van de klanten is het aantal retouren erg beperkt.**

### Kwaliteit.

- We willen dat de klant de producten krijgt die voldoen aan de **gewenste specificaties**.
- We willen deze producten op een **efficiënte manier** produceren.

- We willen de **efficiency** op een zo hoog mogelijk niveau brengen. Dit doen we door te **meten, oorzaak analyses** uit te voeren en gericht te **verbeteren**.
- Door slim **ontwerp**, het gebruik van de **juiste materialen, methoden en technieken, optimalisering van de processen** en lage **faalkosten** willen we goede marges behalen.
- Voor geselecteerde (risicovolle) projecten of producten willen we een gedetailleerde **nacalculaties** (inclusief frustraties, doorlooptijden, faalkosten en oorzaken) uitvoeren en **terugkoppelen** naar betrokkenen.
- We willen **offertes** uitbrengen daar waar de kans op scoren reëel is. Daarnaast willen we leren van de opgedane ervaringen om zo het scorings-% te kunnen laten toenemen.

**In 2022 hebben we natuurlijk bijgehouden in hoeverre de klanten de producten krijgt die besteld zijn.**

**Onze servicegraad is in 2022 weer gestegen tot een hoog niveau. We houden bij waardoor zaken misgaan en grijpen op een gestructureerde manier in.**

**Veiligheid** (conform VCA & SCL).

- We willen dat er op een **veilige manier** wordt gewerkt.
- De **veiligheidsrisico's** dienen in beeld te zijn.
- **Ongevallen** en incidenten willen we voorkomen (IF = 0).
- In het geval van beperkte arbeidsgeschiktheid na een ongeval zorgen we voor **aangepast werk**.
- Medewerkers worden **geïnstrueerd** omtrent veiligheidsrisico's.
- We houden **toezicht** op veilig werken.

**Binnen onze vestiging, door de medewerkers en in ons magazijn is er in 2022 op een veilige manier gewerkt, alle risico's waren in beeld en hebben passende aandacht gehad. Door toezicht en de mensen bewust te maken van de risico's die zij lopen, waren er in 2022 geen ongevallen (met verzuim).**

**Aivex is niet gecertificeerd volgens VCA\* omdat daar nog geen concrete behoefte aan bestaat.**

**Milieu** (conform CO2-P, MVO-P en ISO 14001).

- De organisatie streeft **continue verbetering van de milieuprestatie** en preventie van milieubelasting na.
- De organisatie wil het **milieuzorgsysteem (conform ISO 14001) integreren** in de andere en reeds bestaande systemen en daarmee aan andere eisen voldoen.
- We willen op een **milieuvriendelijke** manier produceren waarbij we zoveel als mogelijk gebruik maken van "groene stroom".
- **Afvalstromen** dienen geoptimaliseerd te worden en indien mogelijk zoveel mogelijk gescheiden te worden om zodoende herverwerking mogelijk te maken.
- **Energieverbruik optimaliseren** en bij aanschaf van nieuwe verbruikers, energie meenemen in de aankoopbeslissing.
- Er wordt op een **gestructureerde wijze** omgegaan met alle processen die het milieu op één of andere wijze kunnen beïnvloeden. Het Milieu Aspecten Register vormt hierbij de basis.
- De organisatie wil zich houden aan de betreffende **wet- en regelgeving** en de aan haar verstrekte Milieuvergunning.
- Er wordt naar gestreefd de **integrale milieubelasting** zo laag als (economisch) verantwoord te houden.

- Er wordt naar gestreefd om de verschillende **afvalstromen** te scheiden en tot een minimum te beperken.
- Er wordt naar gestreefd om het (specifiek) **energieverbruik** zoveel als mogelijk te beperken.

**De organisatie slaagt erin om door continue verbetering de milieuprestatie en preventie van milieubelasting te realiseren.**

**We produceren op een milieuvriendelijke waarbij we zoveel als mogelijk gebruik willen maken van “groene stroom”.**

**Aivex maakt in 2022 nog geen gebruik van “Groene Stroom”. Vanaf 2023 willen we dit wel doen. Het gas- en elektriciteitsgebruik wordt maandelijks nog niet gemonitord.**

**Tijdens het verpakken van onze goederen houden we rekening met het terugdringen van de verpakkingsmaterialen. Afvalstromen worden nauwgezet gescheiden. Afvalstromen worden geoptimaliseerd en alle afval wordt gescheiden om zodoende herverwerking mogelijk te maken.**

**Energieverbruik krijgt veel aandacht en bij aanschaf van nieuwe verbruikers (zoals computers, software en verlichting) wordt energieverbruik wordt meegenomen in de aankoopbeslissing.**

**Er wordt aantoonbaar en op een gestructureerde wijze omgegaan met alle processen die het milieu op één of andere wijze kunnen beïnvloeden. Het Milieu Aspecten Register vormt hierbij de basis.**

**De organisatie heeft zich in 2022 aan de betreffende wet- en regelgeving en de aan haar verstrekte Milieuvergunning gehouden; er waren geen incidenten of sancties.**

**Er wordt aanhoudend naar gestreefd de integrale milieubelasting zo laag als (economisch) verantwoord te houden; hiertoe wordt in 2023 de vestiging voorzien van LED-verlichting.**

### **Mensen (MVO-P 3.0, N3).**

- We willen dat iedereen de gemaakte **afspraken** nakomt.
- We willen dat het personeel beschikt over de passende, individuele, **kwalificaties**.
- Mensen vervullen een "brenge- en haalfunctie" wanneer het gaat over informeren. **Informatie** komt bij voorkeur van 2 kanten.
- We **concentreren** ons op de kernactiviteiten. Toch vinden we het belangrijk aangrenzende processen als ontwerpen, onderhoud, beheer ook in eigen huis te hebben.
- **Automatisering** is 1 van de sterke punten van ons bedrijf. Om voorop te blijven lopen, en daarmee een sterke concurrentiepositie te houden, besteden we aanhoudend veel aandacht, tijd en geld aan het ontwikkelen, bouwen en onderhouden van automatisering.
- Willen we als organisatie groeien, dan moeten ook de **mensen groeien**. We willen een **brede basis** van medewerkers met passende technische kennis.
- We willen een bedrijf zijn waarin mensen zich **comfortabel** voelen en met **eigen initiatieven** komen die aansluiten bij bijvoorbeeld dit bedrijfsbeleid. Eigen initiatief wordt zeer gewaardeerd.
- In het kader van continuïteit streven we naar een **gebalanceerde leeftijdsopbouw**.
- We willen dat iedereen binnen de organisatie zich houdt aan normale **gedrags- en fatsoensnormen**. Medewerkers wordt gevraagd de Gedragscode te ondertekenen en zich daar aan te houden.

- Het is leuk werken met **gemotiveerd** en **goed opgeleid personeel**. We streven dan ook naar de inzet van medewerkers die goed gemotiveerd zijn en over de juiste capaciteiten beschikken.
- We besteden veel tijd, aandacht en geld aan het **opbouwen van kennis en ervaring**. Graag willen we deze mensen en kennis binnen de organisatie houden. We zullen er daarom veel aan doen om verloop van personeel tot een minimum te beperken.
- Om allerlei logische redenen streven we naar **tevreden medewerkers**. Door informatisering, communicatie en gewoon te vragen willen we inzicht in de medewerkerstevredenheid hebben om zo effectief te kunnen bijsturen waar dit nodig mocht zijn. Tevreden medewerkers zijn ook loyale medewerkers.
- We willen dat mensen (medewerkers, klanten, leveranciers en anderen) graag naar ons bedrijf komen. De **menselijke factor** vinden wij dan ook erg belangrijk. We accepteren het niet als mensen de sfeer verzieken, geniepig zijn of roddelen. Luisteren naar elkaar, voor elkaar klaarstaan, initiatief nemen en verantwoordelijkheidsgevoel vinden we belangrijk.

#### **Gemaakte afspraken worden goed nagekomen.**

**Middels beursbezoeken en gesprekken met leveranciers en softwareontwikkelaars zorgen we er voor dat het personeel beschikt over de passende, individuele, kwalificaties.**

**Automatisering is 1 van de sterke punten van ons bedrijf. Om voorop te blijven lopen, en daarmee een sterke concurrentiepositie te houden, besteden we aanhoudend veel aandacht, tijd en geld aan het ontwikkelen, bouwen en onderhouden van automatisering, onze website en beheerssystemen.**

**In 2022 heeft de klant bij ons natuurlijk weer centraal gestaan. We gebruiken hier de term “Customer Intimacy” voor. Afspraken nakomen staat bij ons op 1. We streven naar tevreden medewerkers en brengen de tevredenheid middels MedewerkerstevredenheidsOnderzoeken jaarlijks in beeld. De uitkomsten hiervan gebruiken we om gericht te kunnen verbeteren.**

**De mensen zijn tevreden, in 2022 heeft niemand ons bedrijf verlaten. Het personeelsbestand is nagenoeg constant.**

**Door de jaren heen neemt de gemiddelde leeftijd van de medewerkers toe.**

**De Gedragscode is de basis van het werken binnen onze organisatie; er waren geen incidenten in 2022 die hiermee te maken hebben.**

#### **Communicatie.**

- De mogelijkheden die ons bedrijf biedt en de producten die we leveren willen we goed **communiceren** met onze **omgeving**.
- Natuurlijk speelt **informele communicatie** een grote rol. Bepaalde onderwerpen worden tijdens formeel overleg aan de orde gesteld.

**In 2022 hebben we gewerkt aan het continu verbeteren van onze website om onze klanten juist te informeren. Voor 2023 zal extra aandacht worden besteedt aan marketing en communicatie.**

**We besteden veel mondelinge aandacht om onze klanten te informeren over de ontwikkelingen en mogelijkheden.**

**Ontwikkelingen aangaande CO2, Milieu en MVO zijn nog onvoldoende terug te vinden op onze website.**

**Onze platte organisatie nodigt onze medewerkers uit om informeel en op een plezierige wijze met elkaar om te gaan.**

#### **Stakeholders** (MVO-P 3.0, N3).

- We willen onze **stakeholders** in beeld hebben.
- Jaarlijks (of vaker) **analyseren** we de **verwachtingen** van de stakeholders met de belangrijkste verwachtingen, wensen en eisen.
- Ons **beleid** wordt jaarlijks **geactualiseerd** (en mogelijk aangepast) naar aanleiding van de gemaakte analyses.

**Aivex is gecertificeerd volgens de MVO-Prestatieladder, Niveau 3.**

**Een jaarlijkse actualisatie van de verwachtingen van de stakeholders, zoals klanten, leveranciers, personeel en aandeelhouders vormt voor een belangrijk deel de basis van onze activiteiten.**

**Er wordt overwogen om in 2023 naar Niveau 4 van de MVO-Prestatieladder te gaan.**

#### **Informatiebeveiliging** (ISO 27001).

- Een gedegen **informatiebeveiligingsbeleid**: het informatiebeveiligingsbeleid voldoet aan ISO 27001.
- Het informatiebeleid wordt met alle medewerkers aantoonbaar **gecommuniceerd**.
- **Business Continuity Management** staat centraal: zonder een goed werkend informatiesysteem kunnen de klanten niet goed worden bediend. We willen dat het informatiesysteem meer dan 99% operationeel is. Downtime is dus minder dan 1%.
- **Vertrouwelijkheid** van gegevens staat centraal: het belang van het voorkomen van lekken van gegevens moet bij iedereen duidelijk zijn. Alle medewerkers hebben aantoonbaar instructie gehad hoe om te gaan met vertrouwelijkheid van gegevens. Alle nieuwe medewerkers krijgen deze instructies ook aantoonbaar.
- Gegevens **niet op straat**: we willen geen (0) datalekken.
- Gegevens **up to date**: bij het uitvoeren van de activiteiten maken we gebruik van actuele gegevens. We streven naar minder dan 100 afwijkende transacties per jaar waarbij de oorzaak terug te vinden is in niet actuele gegevens.
- **Risico's** zijn benoemd en afgewogen: risico's die te maken hebben met informatiebeveiliging zijn in beeld en worden jaarlijks geactualiseerd en waar nodig aangevuld. Er wordt zoveel als nodig tijd besteedt aan het beheersen van de waargenomen risico's dat moet leiden van het bereiken van "Groen of Beter" (aantoonbaar in Mensje).
- Mensen in de organisatie zijn zich **bewust** van de risico's: middels het Bewustwordingsprogramma Mensje maken we de medewerkers bewust van de risico's van geautomatiseerde systemen.
- Er wordt op een gestructureerde manier omgegaan met **beveiligingsincidenten**: wat te doen in het geval zich een beveiligingsincident voordoet moet bij iedereen duidelijk zijn. Alle medewerkers hebben aantoonbaar instructie gehad hoe om te gaan met beveiligingsincidenten. Alle nieuwe medewerkers krijgen deze instructies ook aantoonbaar.
- Personeel is bewust waardoor **datalekken** worden voorkomen: het personeel is zich bewust van informatievoorziening, risico's en wat zij kunnen doen om incidenten en datalekken te kunnen voorkomen.
- **Updates** worden grondig getest om uitval van systemen te voorkomen: het invoeren van updates wordt aantoonbaar geëvalueerd. Aan de hand hiervan worden test-protocollen mogelijk aangepast.

- **Insluipers** krijgen geen kans: risico's die met insluipers te maken hebben worden aantoonbaar gedeeld met onze medewerkers waardoor sabotage liefst voorkomen kan worden.
- Gegevens worden **beschermd**: we willen geen klachten van klanten of andere stakeholders die te maken hebben met het feit dat hun gegevens door ons niet goed zijn beschermd.
- Werken aan een betrouwbare **reputatie**: middels ons risicomanagementsysteem laten we zien dat we de nodige stappen zetten om risico's te kunnen beheersen.
- **Boetes** worden vermeden: we gebruiken ons risicomanagementsysteem om risico's te kunnen beheersen waardoor datalekken kunnen worden voorkomen.
- We **wisselen informatie** op een veilige manier uit: we willen geen klachten van klanten of andere stakeholders die te maken hebben met het feit dat hun gegevens door ons niet goed zijn beschermd.
- Voldoen aan **wettelijke regelgeving**: we gebruiken aantoonbaar de normen van AVG tezamen met ISO 27001 opdat we voldoen aan de wettelijke regelgeving.
- **Concurrentiepositie** verbeteren: Het informatiebeveiligingsbeleid is gecertificeerd volgens ISO 27001.
- **Relaties** versterken: we informeren onze stakeholders om te laten zien dat we de gegevens en informatie van hen serieus nemen.
- **Productiviteit** verbeteren: taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden aangaande informatieverwerking zijn vastgelegd.

**Aivex heeft in 2022 veel aandacht besteedt aan Informatiebeveiliging volgens ISO 27001.**

**We hebben geen storingen, beveiligingslekken en datalekken gehad waar de klanten last van hebben gehad. We werken continu aan een hoge uptime van onze systemen en de beveiliging ervan.**

**Certificatie volgens ISO 27001 is gerealiseerd in maart 2023.**

**Informatiebeveiliging staat hoog op de agenda en krijgt veel aandacht. Hierna een figuur om een beeld te schetsen van de onderwerpen die aan de orde worden gesteld en onderwerp van verbetering zijn.**

Subproces	aantal stellingen	#e/oe	% Eens
Boetes worden vermeden	2	0/2	0%
Business Continuity Management staat centraal	2	2/0	100%
Concurrentiepositie verbeteren	2	1/1	50%
Een gedegen informatiebeveiligingsbeleid	3	1/2	33%
Er wordt op een gestructureerde manier omgegaan met beveiligingsincidenten	3	2/1	67%
Gegevens up to date	3	3/0	100%
Gegevens niet op straat	2	2/0	100%
Gegevens worden beschermd	2	2/0	100%

**Behoorlijk bestuur (MVO-P 3.0, N3).**

We formuleren periodiek (bij voorkeur jaarlijks) nieuwe MVO-doelen, geven over de vorderingen eerlijke en heldere informatie en zijn bereid hierover met belanghebbenden in overleg te treden.

We kenmerken ons door openheid en vertellen onze mensen graag welke richting we kiezen en scheppen daarbij ruimte voor aanbevelingen.

We zijn er van overtuigd dat alleen dan draagvlak en onderlinge betrokkenheid kan ontstaan, zodat we door krachtenbundeling onze doelstellingen kunnen behalen.

Actieve en open communicatie en betrouwbare informatie, die we geregeld en tijdig ter beschikking zullen stellen.

We vinden het belangrijk om al onze stakeholders zo goed mogelijk te informeren over alle mogelijke facetten van onze activiteiten.

**Aivex heeft MVO-doelen geformuleerd die we met alle belanghebbenden actief en transparant communiceren.**

**De doelen zijn opgenomen in dit document genaamd “Groen of beter”.**

**Arbeidsomstandigheden en volwaardig werk (MVO-P 3.0, N3).**

- **Werkgelegenheid:** We denken dat we het welzijn van onze werknemers zeker kunnen stellen door continuïteit van de organisatie.  
Samen met de werknemers streven we naar tevreden klanten zodat deze klant blijven en daarmee de continuïteit van de organisatie gewaarborgd blijft.
- **Verhouding tussen werkgever en werknemer:** We nemen ons personeel serieus. Daarbij hoort een goed overleg over arbeidsvoorwaarden en functieomschrijvingen. Door een open opstelling en heldere communicatie proberen we een zo goed mogelijk beeld te geven van wat in de onderneming gebeurt.
- **Gezondheid en veiligheid:** Veiligheid van werknemers staat bij ons altijd voorop. Daarom streven we naar een optimale veiligheid van processen en kijken wij ook goed naar de inrichting van de werkplek.  
We streven naar het bevorderen van de vitaliteit, de inzetbaarheid en ontwikkeling van onze medewerkers.
- **Opleiding, onderwijs, aard en organisatie van het werk:** Bij de activiteiten van ons bedrijf houden we rekening met de behoeften van de lokale markt.  
Dat betekent dat wij bij voorkeur op de plaats van onze vestiging werknemers aantrekken. Scholing speelt een belangrijke rol in onze organisatie. De organisatie kan alleen groeien als ook de werknemers groeien (door opleiding).
- **Diversiteit en kansen:** We streven in de personeelssamenstelling naar diversiteit in geslacht, herkomst, cultuur en leeftijd.  
In de gedragscode, die door de werknemers wordt ontvangen, wordt expliciet aandacht besteedt aan gelijke kansen, het elimineren en voorkomen van discriminatie en mogelijke achterstelling van werknemers.

**Onze organisatie is (met flexibele arbeidskrachten) licht gegroeid in 2022 waarbij de continuïteit is gewaarborgd.**

**We nemen ons personeel serieus en zijn transparant in de communicatie met iedereen.**

**2022 was een veilig jaar zonder ongelukken.**

**We zijn begonnen met een project om de vitaliteit, inzet en betrokkenheid van onze medewerkers te bevorderen. Veel aandacht wordt besteed aan de communicatie hieromtrent.**

**De Gedragscode van onze onderneming is bij iedereen bekend en er waren geen excessen in 2022.**

### **Mensenrechten (MVO-P 3.0, N3).**

- **Strategie en beheer:** Wij zullen alleen activiteiten ondernemen, die rekening houden met de geldende mensenrechten.  
Dit in overeenstemming met internationale verplichtingen en de in ons land geldende rechtsregels.
- **Verbod op discriminatie:** Binnen het bedrijf wordt een gedragscode gehanteerd die mede tot doel heeft discriminatie te voorkomen.
- **Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen:** We stimuleren vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen.
- **Uitbanning kinderarbeid:** Bij ons is ketenverantwoordelijkheid een vast gegeven. Daarom controleren wij altijd (danwel doen onze uiterste best om dit vast te stellen) hoe onze (inkoop)producten in andere landen worden gemaakt en doen geen zaken met toeleveranciers die producten vervaardigen door kinderarbeid.
- **Preventie van gedwongen en verplichte arbeid:** Bij ons is ketenverantwoordelijkheid een vast gegeven. Daarom controleren wij altijd (danwel doen onze uiterste best om dit vast te stellen) hoe onze producten in andere landen worden gemaakt en doen geen zaken met toeleveranciers die producten vervaardigen onder dwang.

**Er zijn geen gevallen van discriminatie bekend in 2022.**

**We besteden aandacht aan het bevragen van onze leveranciers wanneer het gaat om het uitbannen van kinderarbeid en gedwongen arbeid. In 2022 zijn er geen excessen vastgesteld.**

### **Eerlijk zakendoen (MVO-P 3.0, N3).**

- **Gemeenschap:** We willen graag zaken doen, maar niet tot elke prijs.  
In overeenstemming met de OESO-richtlijnen, wijzen wij corruptie in welke vorm dan ook, volstrekt af.  
Al onze medewerkers zijn, middels een gedragscode, van dit bedrijfsbeleid op de hoogte en ontvangen instructies over hoe zij "eerlijk zaken moeten doen".
- **Corruptie:** Integriteit staat bij ons hoog in het vaandel.  
Wij zien er, in alle geledingen van ons bedrijf, dan ook streng op toe dat geen corruptie, in welke vorm dan ook, kan plaatsvinden.  
Zo zijn in onze fiscale en financiële administratie allerlei controlemechanismen ingebouwd (en laten we onze administratie door een externe partij beoordelen).  
En ook onze medewerkers zijn van het bedrijfsbeleid op de hoogte. Onze mensen weten precies wat de richtlijnen zijn voor "eerlijk zaken doen".
- **Publiek beleid:** We doen, ook in de toekomst, in het geheel niet aan politieke lobby.
- **Concurrentie belemmerend gedrag:** Bedrijfsbeleid is dat de "vrije markt" pas werkt als er eerlijke concurrentie bestaat.  
Ons bedrijf werkt bijvoorbeeld niet met vaste prijzen. Bij het offeren kijken wij uitsluitend naar onze eigen positie, zonder rekening te houden met andere aanbesteders.  
Wij respecteren de geldende mededingingswetten en zullen op dit gebied nauw samenwerken met de autoriteiten.
- **Naleving:** In het geval aan ons bedrijf sancties worden opgelegd zullen we toelichten wat de oorzaak was en welke correctieve acties worden genomen.

**Onze onderneming heeft in 2022 geen gevallen van corruptie gekend, we doen in het geheel niet aan politiek en we hebben geen sancties ontvangen als gevolg van het niet nakomen van wet- en regelgeving.**



**Onze medewerkers zijn op de hoogte van het bedrijfsbeleid en onze financiële administratie is beoordeeld en goedgekeurd door externe accountants.**

#### **Consumenten aangelegenheden (MVO-P 3.0, N3).**

- **Gezondheid en veiligheid van consumenten:** De veiligheid en gezondheid van onze klanten gaat voor alles.  
We streven dan ook naar veilige en gezonde producten.  
Dat doen wij door het toepassen van moderne technologieën en het continu bewaken van onze bedrijfsprocessen.
- **Etikettering van producten en diensten:** We beschouwen de klant als koning.  
Wij doen er alles aan om klanten van onze producten en diensten zo goed mogelijk van dienst te zijn.  
We zullen de klanten daartoe altijd (waar relevant) informeren omtrent de beoogde toepassing, gebruik, risico's en productprestaties.  
Klachten handelen we snel, goed en vriendelijk af. Kosteloos en zonder ingewikkelde procedures.
- **Marketing & communicatie:** Op het gebied van reclame houden we ons aan de daartoe opgestelde wet- en regelgeving en gangbare gedragscodes.
- **Privacy van klanten:** De privacy van onze klanten is bij ons gegarandeerd.  
Al de aan ons verstrekte gegevens worden volstrekt vertrouwelijk behandeld.  
Onze klantenadministratie is ook zo georganiseerd, dat gegevens niet in handen van anderen kunnen komen.
- **Naleving:** In het geval aan ons bedrijf sancties worden opgelegd zullen we toelichten wat de oorzaak was en welke correctieve acties worden genomen.

**Er zijn in 2022 geen incidenten geweest met betrekking tot veiligheid en gezondheid van onze klanten.**

**Een communicatieplan geeft richting aan onze communicatie. De privacy van onze klanten is op geen enkel moment in het geding geweest; voldoen aan de eisen van AVG krijgt veel aandacht (en maakt ook deel uit van het managementsysteem).**

**Geen sancties in 2022.**

#### **Milieu, grondstoffen, energie en emissies (MVO-P 3.0, N3).**

- **Grondstoffen:** We streven naar een zo klein mogelijke ecologische voetafdruk. Dit doen wij door o.a. de milieubelasting, het energiegebruik en de CO<sub>2</sub>-uitstoot zo veel als kan te reduceren, en waar mogelijk volledig schoon te produceren danwel onze diensten te leveren.  
We zoeken voortdurend naar nieuwe kansen op het gebied van duurzame producten, processen en diensten om het gebruik van grondstoffen afkomstig uit recycle processen of afval te verhogen.
- **Energie:** We streven naar een beter milieu voor nu en in de toekomst. Dit doen wij door het continu toepassen van de meest milieuvriendelijke technologieën, door milieubewust producten en diensten te leveren en door te recyclen waar mogelijk is. Dit alles volgens de hoogste Europese normen.  
We staan open voor samenwerking en partnerschappen en zijn bereid kennis en ervaringen actief te delen.  
We maken het energiegebruik inzichtelijk en nemen maatregelen om energiegebruik te beperken of gebruik te maken van energie afkomstig uit duurzame energiebronnen.
- **Water:** We maken ons waterverbruik inzichtelijk en nemen waar mogelijk maatregelen om waterverbruik te reduceren.

- **Biodiversiteit:** We dragen zorg dat onze aanwezigheid en onze activiteiten positieve of geen, of zo min mogelijk nadelige effecten hebben op de biodiversiteit in de omringende leefomgeving.
- **Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen:** Wij doen er alles aan om schade, in welke vorm dan ook, te voorkomen. Wij passen de hoogste Europese normen toe op het gebied van milieu (ISO 14001), gezondheid en veiligheid (VCA). We hanteren ook geteste nood- c.q. rampenplannen. Zo kunnen bij calamiteiten de politie, brandweer en ambulance snel op de juiste plek aanwezig zijn.  
We geven informatie over: de hoeveelheden uitstoot van broeikasgassen, gebruik en uitstoot van stoffen die de ozonlaag aantasten, totale hoeveelheid afval per soort en bestemming.
- **Producten en diensten:** We geven milieurelevante informatie betreffende diensten en producten en de mogelijkheden van recycling of hergebruik hiervan.
- **Naleving:** In het geval aan ons bedrijf sancties worden opgelegd ten gevolge van het niet naleven van de milieuregelgeving zullen we toelichten wat de oorzaak was en welke correctieve acties worden genomen.
- **Transport:** We onderzoeken de mogelijkheden om de effecten van het transport van onze goederen op milieu en ecosystemen zo veel als mogelijk te reduceren.

**We doen ons uiterste best door het vervoer slim te plannen, energiezuinige auto's in te zetten en efficiënt te werken waarbij optimaal gebruik van moderne IT-systemen wordt gemaakt. De volgende Carbon Footprint is het resultaat.**

#### Carbon Footprint

Emissies in Ton Co2	2021		2022	
	H1	H2	H1	H2
<b>Scope 1</b>				
Stationaire verbrandingsapparatuur Airco- en koelingsapparatuur	1,3	1,1	1,3	1,3
Gebruik eigen wagenpark				
Benzine	7,4	7,4	7,4	7,4
Diesel				
<b>Totaal aan emissies scope 1</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>
<b>Scope 2</b>				
Electriciteitsverbruik				
Eindhoven	2,6	2,6	1,3	1,3
Terug geleverd				
Kwh voor elektrische auto's	2,1	2,1	2,1	2,1
Privé-auto's voor zakelijk gebruik (scope 3, 3.1)				
Zakelijk vliegen (scope 3, 3.1)				
<b>Totaal aan emissies scope 2</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>
<b>Totaal aan emissies scope 1 en 2</b>				
	<b>13,4</b>	<b>13,3</b>	<b>12,1</b>	<b>12,1</b>

#### Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap (MVO-P 3.0, N3).

- **Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd:** Wij respecteren de belastingregels in de landen waarin wij actief zijn. Wij onderschrijven daarmee de aanbevelingen van de OESO. Dat betekent in ieder geval, dat onze onderneming altijd tijdig belasting zal afdragen. Alle mogelijke informatie die voor een goede belastingheffing nodig heeft, wordt zo spoedig mogelijk ter beschikking gesteld. Ook vermelden we specifiek zaken als donaties en maatschappelijke investeringen.
- **Positieve bijdrage aan lokale economie en bedrijvigheid:** We leveren een positieve bijdrage aan de leefbaarheid in de plaats of regio waarmee we zijn verbonden. We letten bij het, bij voorkeur lokaal, inkopen van producten en diensten sterk op de sociale en milieuaspecten die bij de productie, het transport en het gebruik een

belangrijke rol spelen en maken (indien mogelijk) daarover afspraken met leveranciers en afnemers.

Graag willen we ook een bijdrage leveren (dit kan betrekking hebben op economische, sociale en milieu) aan duurzame ontwikkeling van de omgeving waarin we opereren.

- **Bijdrage aan het economische systeem:** Wij houden rekening met wat in Nederland al aan plannen bestaat en wat het beleid is voor wetenschappelijke en technologische ontwikkelingen.

Wij doen er alles aan om een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van kennis in ons land.

Daarnaast proberen we met onze activiteiten of diensten bij te dragen aan de inrichting van een infrastructuur die ten goede komt aan de omgeving of het algemeen nut.

**Onze financiële administratie over 2022 is op orde, gecontroleerd door een externe accountant en in orde bevonden.**

**Het grootste deel van ons personeel komt uit de nabije omgeving van onze vestigingen.**

**We geven veel aandacht aan de sociale en milieuaspecten van de goederen die we kopen en verkopen.**

**In 2023 gaan we veel tijd en energie besteden in het bewerken van de extramurale zorgmarkt met ons product Aicare. De voorbereidingen zijn in volle gang.**