

MVO-verslag
2016

Profiel

Beter Bed Holding is een Europese retailorganisatie die haar klanten op betaalbare wijze elke dag opnieuw zo comfortabel en gezond mogelijk wil laten slapen. Dit doet de onderneming via de winkels en eigen webshops met de formules:

- Matratzen Concord, gevestigd in Duitsland, Zwitserland en Oostenrijk.
- Beter Bed, gevestigd in Nederland en België.
- Beddenreus, gevestigd in Nederland.
- El Gigante del Colchón, gevestigd in Spanje.
- Sängjätten, gevestigd in Zweden.
- Literie Concorde, gevestigd in Frankrijk.

De winkelformules staan voor producten van goede kwaliteit, het beste advies aan klanten en altijd de best mogelijke deal.

Verder heeft Beter Bed Holding een groothandel in merkartikelen in de slaapkamerbranche via haar dochter DBC International. Het internationale merk M line wordt verkocht in de landen Nederland, Duitsland, België, Spanje, Oostenrijk, Zwitserland, Frankrijk, Zweden en het Verenigd Koninkrijk.

In 2016 behaalde de onderneming met in totaal 1.206 winkels een netto-omzet van € 410,5 miljoen. Hiervan wordt 66,4% buiten Nederland gerealiseerd.

Beter Bed Holding N.V. is sinds december 1996 genoteerd aan Euronext Amsterdam. Het aandeel Beter Bed (BBED NL0000339703) is opgenomen in de AScX.

Meer informatie vindt u op www.beterbedholding.nl.

An English language version is available on www.beterbedholding.com.

Inhouds- opgave

MVO-verslag

Inleiding	3
Organogram	5
Visie en missie	7
Doelstellingen	8
Governance	9
Materialiteit	13
Stakeholders	17
Milieu	25
Voortgang in MVO	36
Nawoord externe deskundige	37
Definities	39

Over ons

Inleiding

De maatschappelijke waarde van een gezonde nachtrust wordt alom erkend. Goed uitgeslapen mensen zijn gelukkiger en gezonder. Daaraan een positieve bijdrage te kunnen leveren, is wellicht de belangrijkste contributie van Beter Bed Holding aan de samenleving. Deze bijdrage wordt vormgegeven door een breed assortiment van kwalitatief hoogwaardige producten met passend advies tegen een scherpe prijs aan te bieden. Dat MVO in de kern deel uitmaakt van het handelen van Beter Bed Holding, blijkt uit de visie, missie, strategie en doelstellingen van de onderneming waarin de maatschappelijke verantwoordelijkheid expliciet tot uitdrukking komt.

Beter Bed Holding heeft recent aangegeven haar MVO-beleid te willen herijken, maar gaat vanzelfsprekend ook door op de ingeslagen weg om de volgende 'hygiëne'-punten verder te verbeteren:

- Ecologische voetafdruk optimaliseren/verminderen door minder energieverbruik in de winkels en distributiecentra en minder kilometers te rijden en te vliegen waar mogelijk.
- Naleving van de 'code of conduct' voor leveranciers.
- Regelmatige check op de veiligheid van onze matrassen en bedden voor de klanten en medewerkers.
- Regelmatige check werknemerstevredenheid.
- Het realiseren van de doelstelling om 35% vrouwen te benoemen in topmanagementposities in de periode 2017-2020.

Daarnaast zijn er twee nieuwe thema's aan het beleid toegevoegd, waarmee Beter Bed Holding nadrukkelijk aansluiting zoekt bij grote internationale ontwikkelingen zoals die door o.a. het [Global Compact Initiative](#) van de Verenigde Naties en de klimaattop in Parijs zijn benoemd.

Allereerst zal Beter Bed Holding ernaar streven, geholpen door de nieuwe Europese richtlijn uit december 2015, dat in elk land waar zij opereert een innovatiefonds wordt opgericht door de industrie (producenten en retailers), teneinde aan de voorkant onderzoek te stimuleren waardoor matrassen kunnen worden ontwikkeld die beter gescheiden en (qua grondstoffen) hergebruikt kunnen worden, terwijl aan de achterkant wordt gestimuleerd dat er meer onderzoek plaatsvindt om toepassingen voor hergebruik te ontwikkelen zodat ook daadwerkelijk een recyclingbeleid kan worden toegepast.

Daarbij is het van groot belang de nadruk te leggen op een 'upcycling'-beleid, dat wil zeggen zoveel mogelijk (ideaaliter 100%) hergebruik van grondstoffen in plaats van een matras slechts één maal een tweede leven te geven (bijvoorbeeld in de vorm van een judomat). Dit wordt ook wel 'downcycling' genoemd.

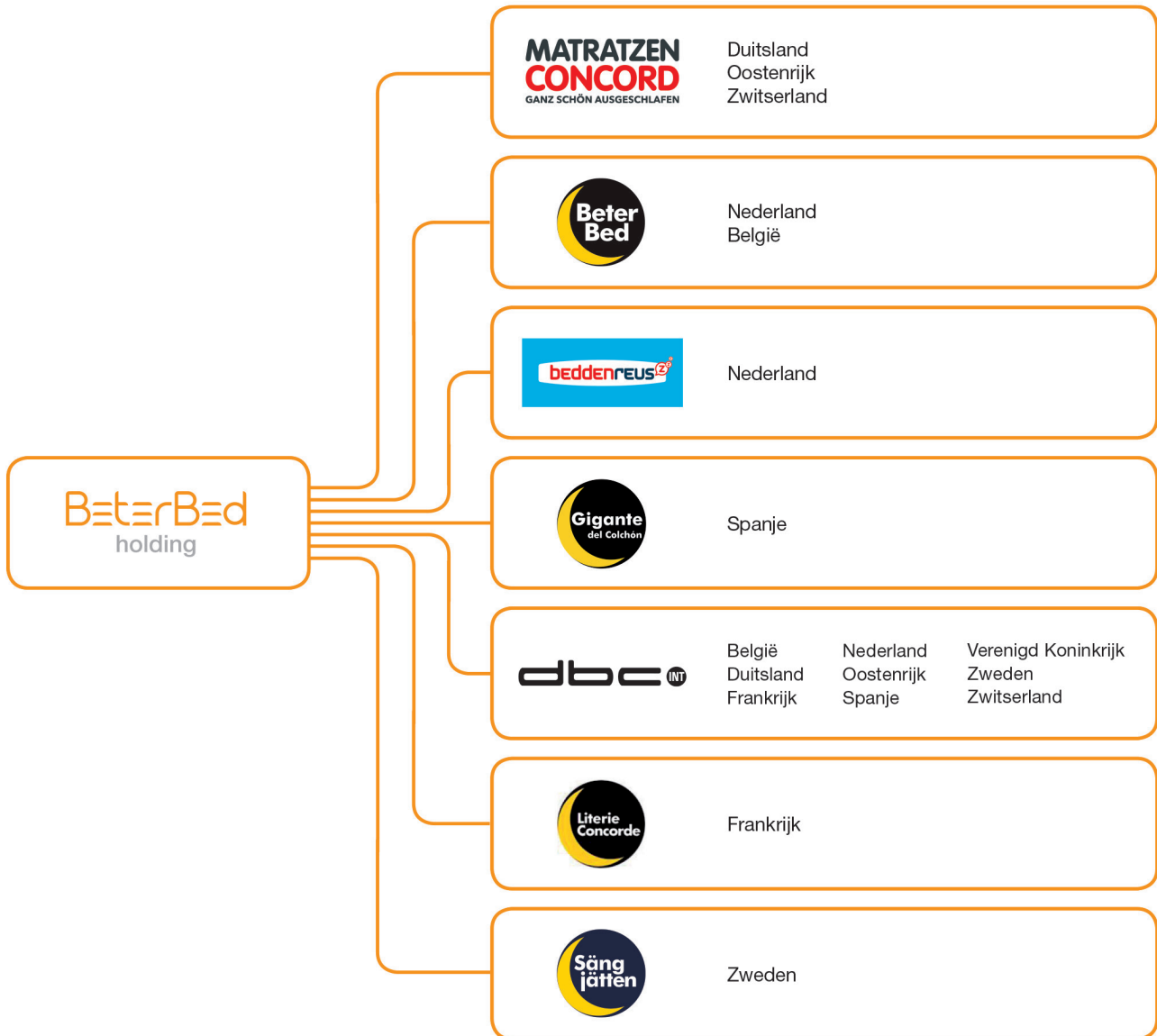
Momenteel is er van upcycling nog geen sprake, terwijl het aantal toepassingen van hergebruik van gebruikte matrassen nog zeer beperkt is waardoor nog steeds een grote mate van verwerking plaatsvindt middels verbranding. Teneinde zo'n innovatiefonds op te richten op basis van een eco verwijderingsbijdrage voor de consument, worden vanuit de bedrijfstak (retailers en producenten) diverse gesprekken gevoerd om te leren van de bandensector, de glassector en de witgoedsector. Beter Bed Holding is hier in Nederland zeer nauw bij betrokken.

Beter Bed Holding is zeer verheugd over het feit dat de ministeries van Economische Zaken en Infrastructuur en Milieu in Nederland de matrassensector expliciet hebben benoemd om hier als gezamenlijke industrie de komende jaren beleid te ontwikkelen en duidelijke vooruitgang te boeken.

Daarnaast is Beter Bed Holding zelf actief om samen met TNO in Nederland te onderzoeken hoe zij op middellange termijn duurzame bedsysteem kan ontwikkelen op basis van een leaseconcept met een maandelijks door de consument te betalen vergoeding. Een soortgelijk concept wordt inmiddels door bijvoorbeeld Philips Lighting toegepast bij een aantal van haar klanten in Nederland, waarbij deze klanten geen lampen meer kopen, maar licht afnemen. Dit stimuleert hen lampen te maken die langer meegaan, waardoor de afvalberg uiteindelijk veel kleiner wordt. Beter Bed Holding wil nog verder gaan door de bedsysteem zodanig te (laten) ontwerpen, dat ook de grondstoffen beter en in grotere hoeveelheden kunnen worden hergebruikt.

Het MVO-verslag dient als aanvulling op het jaarverslag. Met dit verslag rapporteert Beter Bed Holding N.V. voor de zesde keer over haar activiteiten en vorderingen op het gebied van MVO volgens de richtlijnen van de [Global Reporting Initiative \(GRI\)](#). In de stakeholderdialoog is vastgesteld over welke onderwerpen de onderneming dient te rapporteren. Door MVOoplossingen, een extern adviseur van de onderneming, is vastgesteld dat het onderhavige verslag tevens grotendeels voldoet aan het applicatieniveau G4 CORE. Met ingang van 2013 rapporteert de onderneming volgens de [G4-rapportagerichtlijnen](#) en heeft hierbij gekozen voor de basisverslaggevingsvorm, ofwel CORE (dit in tegenstelling tot de uitgebreide verslaggevingsvorm COMPREHENSIVE). Deze en andere definities zijn terug te vinden in de lijst met [definities](#).

Organogram



Strategie

Visie en missie

Dat MVO in de kern deel uitmaakt van het handelen van Beter Bed Holding, blijkt uit de visie, missie, strategie en doelstellingen van de onderneming waarin de maatschappelijke verantwoordelijkheid expliciet tot uitdrukking komt.

Visie

Beter Bed Holding is als omnichannel retailer actief in de detail- en groothandel van bedden en matrassen. Europa in de breedste zin van het woord is haar speelveld. Alle winkelformules hebben in meer of mindere mate een 'value for money'-positionering ondersteund door uitgebreide service aan klanten ongeacht de markt waarin de individuele ketens opereren. De groep streeft naar marktleiderschap in alle landen waar ze actief is.

Kernachtig geformuleerd luidt de visie als volgt:

Wij willen in elk land waar we actief zijn op een maatschappelijk verantwoorde wijze marktleider worden in het 'value for money'-segment in de bedden- en matrassenmarkt.

Missie

Het bestaansrecht en de drijfveren van Beter Bed Holding zijn verwoord in de volgende missie:

Niets inspireert en motiveert ons meer, elke dag opnieuw, dan te zorgen dat al onze klanten op een betaalbare wijze heerlijk, comfortabel en gezond kunnen slapen:

'Hard at work on a good night's rest'

Doelstellingen

Kwantitatieve doelen

In dit jaarverslag worden de vernieuwde doelstellingen voor de periode tot 2020 gepresenteerd. Indien mogelijk zijn de kerncijfers uit het verleden toegevoegd.

Onderwerp ¹	2016	2015	2014	Doelstelling 2020
Veilige producten	93%	83%	82%	100% Gecertificeerde matrassen
Diversiteit topmanagement	29%	25%	22%	35% Vrouwen in topmanagement
Energieverbruik	67,1	73,3	74,3	50,0 kWh/m²
Klanttevredenheid	9,0	8,8		eKomi

¹ De in dit MVO-verslag gerapporteerde hoeveelheden zijn afgeronde cijfers. Berekenende ratio's en percentages zijn gebaseerd op de exacte, onafgeronde cijfers.

Kwalitatieve doelen

- Het formuleren van een per land verschillende aanpak om milieudoelen te halen. Deze strategie dient in ieder land aan te sluiten op de specifieke, lokale uitdagingen en relevante wet- en regelgeving.
- De organisatie neemt de inspanningsverplichting op zich proactief samen te werken met haar (strategische) leveranciers om de keten te verduurzamen.
- Een actieve bijdrage leveren in de sector en in de keten om te komen tot 'design for recycling'. Samenwerking wordt gezocht met zowel internationaal erkende onderzoekscentra als koplopers op het gebied van Research & Development.

Design for recycling

De organisatie erkent zowel de urgentie als het belang van het hergebruiken van kwalitatief hoogwaardige grondstoffen. Om resultaat te kunnen boeken in het 'upcyclen' van, met name, matrassen dient progressie gemaakt te worden op de volgende gebieden:

- Productie met enkel c.q. zoveel mogelijk herbruikbare grondstoffen.
- Creatie van hoogwaardige toepassingen voor deze grondstoffen aan het einde van de levenscyclus.

Dit zijn ambitieuze doelen, die alleen gerealiseerd kunnen worden door actieve samenwerking met zowel de sector als de keten. De ministeries van Economische Zaken en Infrastructuur en Milieu hebben de matrassensector expliciet aangewezen als een sector die de komende jaren beleid dient te ontwikkelen en duidelijke vooruitgang dient te boeken op het gebied van duurzaamheid.

Good housekeeping

In aanvulling op het bovenstaande voert Beter Bed Holding een actief beleid om het huis op orde te houden, waarmee de reeds in de afgelopen jaren behaalde scores op diverse doelstellingen worden gecontinueerd en waar mogelijk verbeterd. Dit betreft onder andere:

- De ondertekening van de gedragscode door alle strategische leveranciers.
- De kwaliteit van het recyclingproces. Dit betreft allereerst de terugname van al het verpakkingsmateriaal bij de levering van goederen bij de klant. Daarnaast wordt dit afval waar mogelijk gescheiden aangeboden aan afvalverwerkingsbedrijven.
- Het ziekteverzuim dient lager te zijn dan het gemiddelde van de per land verschillende vergelijkingsgroep.
- Het uitblijven van boetes met betrekking tot milieuwetgeving, consumentenbelangen of mensenrechten.
- Dat nieuw aan te schaffen vrachtwagens altijd in de hoogste categorie van energiezuinigheid zitten.

De organisatie zal zich blijven conformeren aan de belangrijkste mondiale richtlijnen en standaarden op het gebied van MVO. De gedragscode sluit aan op zowel de OESO-richtlijnen als de afspraken gemaakt door de ILO.

Governance

Waar Beter Bed Holding voor staat

Maatschappelijk verantwoord ondernemen betekent voor Beter Bed Holding en haar dochterondernemingen dat zij een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij waarin zij opereren. Deze bijdrage wordt onder meer vormgegeven door het te allen tijde naleven van wet- en regelgeving en door altijd bewust en op een respectvolle manier om te gaan met de belangen van alle stakeholders.

Beter Bed Holding is zich van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid bewust, getuige de bestaande rapportages inzake compliance, de door haar gevoerde stakeholderdialoog en de in de organisatie ingebedde structurele aanpak van het onderwerp MVO.

Gedragscodes

In de door Beter Bed Holding uitgebrachte [algemene gedragscode](#) is nader gedefinieerd wat verantwoord ondernemen betekent voor de organisatie. Deze uitgangspunten, die mede tot uiting komen in de cultuur binnen de onderneming (normen en waarden, en gedragingen), zijn waar mogelijk procedureel verankerd in de organisatie. Alle medewerkers dienen zich te committeren aan de regels vastgelegd in deze gedragscode. De [gedragscode leveranciers](#) is een nadere uitwerking van de algemene gedragscode. Beide gedragscodes sluiten aan op de [Global Compact Code](#) van de Verenigde Naties.

De algemene uitgangspunten luiden als volgt:

- Beter Bed Holding houdt zich aan de regels en wetten die gelden in alle landen waar zij opereert.
- De onderneming ondersteunt en eerbiedigt de mensenrechten volgens de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.
- Beter Bed Holding werkt niet samen met organisaties die de mensenrechten schenden of die kinderen arbeid laten verrichten.
- Ook van haar zakelijke partners verwacht de organisatie dat zij hun werknemers belonen volgens de in het land geldende regels en wetten. Werknemers mogen in geen geval worden gediscrimineerd of uitgebuit, noch gedwongen arbeid verrichten. Vrijheid van (vak)vereniging voor personeel moet mogelijk zijn.
- De partners zorgen voor gezonde werkplaatsen en een gezonde werksfeer.
- Rechtvaardigheid, eerlijkheid, integriteit en openheid zijn de kenmerken van alle relaties die Beter Bed Holding met anderen aangaat.

De Raad van Commissarissen en de Directie onderschrijven de principes voor goed ondernemingsbestuur, zoals die zijn opgenomen in de [Nederlandse Corporate Governance Code](#). Beter Bed Holding heeft een [klokkenluidersregeling](#) beschikbaar voor het personeel. Tevens bestaan er binnen de onderneming verschillende klachtenprocedures voor de diverse formules (zowel intern voor medewerkers als extern voor klanten en/of andere stakeholders).

Sinds 2015 is binnen de Beter Bed-organisatie onder supervisie van Beter Bed Holding een MVO-stuurgroep direct betrokken bij het uitwerken van beleid op het gebied van MVO en het realiseren van de door haar gestelde doelen. Dit team heeft een internationale focus, waarbij de aandacht primair uitgaat naar Nederland en Duitsland, als grootste landen binnen de groep.

De Directie legt aan de Raad van Commissarissen verantwoording af over het gevoerde MVO-beleid. De specifieke MVO-doelstellingen worden door de Directie aan de Raad van Commissarissen voorgelegd.

Stuurgroep MVO

In navolging op de conclusies uit de stakeholderdialoog is met ingang van oktober 2015 de stuurgroep MVO geïnstalleerd. De stuurgroep bestaat uit diverse medewerkers van Beter Bed B.V., Matratzen Concord GmbH en de Ondernemingsraad. De stuurgroep komt ieder kwartaal bijeen en heeft als belangrijkste taken tot nieuwe doelstellingen op middellange termijn te komen, verbeteringen op het gebied van MVO uit te zetten en MVO door de gehele organisatie heen te stroomlijnen en consistent te maken.

De Directie van Beter Bed Holding is eindverantwoordelijk voor zowel het definiëren als de uitvoering van het MVO-beleid. De Financieel Directeur is voorzitter van de stuurgroep, die begeleid wordt door adviesbureau MVOoplossingen. De Raad van Bestuur, bestaande uit Directievoorzitter en Financieel Directeur, legt aan de Raad van Commissarissen verantwoording af over het gevoerde beleid, waarvan MVO deel uitmaakt. De specifieke MVO-doelstellingen worden op voordracht van de stuurgroep MVO door de Raad van Bestuur aan de Raad van Commissarissen voorgelegd. Over prestaties ten opzichte van doelstellingen in het algemeen wordt periodiek gerapporteerd aan de Raad van Commissarissen.

Stakeholderdialoog

Beter Bed Holding voert een actieve dialoog met haar stakeholders. In 2017 zullen stakeholders opnieuw uitgenodigd worden om aan de dialoog te participeren.

In overleg met adviesbureau MVOoplossingen zijn de categorieën stakeholders ten behoeve van de stakeholderdialoog bepaald. In samenspraak is gekozen om die stakeholders uit te nodigen, die in de afgelopen jaren actief contact hebben gezocht met de onderneming om het MVO-beleid te beïnvloeden.

De stakeholders die intensief bij de dialoog betrokken zijn geweest, zijn:

- **Medewerkers**, waaronder een lid van de Ondernemingsraad en twee managers van de formule Matratzen Concord uit Duitsland.
- **Klanten**: de klanten zijn met zorg geselecteerd op basis van hun diepgaande kennis van MVO.
- **Aandeelhouders**: twee grootaandeelhouders hebben ieder twee medewerkers afgevaardigd naar de dialoog, waaronder een specialist op het gebied van MVO.
- **Branchegenoten uit de sector Retail**, waaronder een MVO-manager van een collega-retailbedrijf en de secretaris van de Raad Nederlandse Detailhandel.
- **Leveranciers**, waaronder een producent uit België.
- **Non-gouvernementele organisaties (NGO's)**: specialisten van VBDO en Eumedion.

De dialoog heeft plaatsgevonden door de stakeholders vooraf via een enquête te bevragen welke prioriteiten Beter Bed Holding volgens hen dient te stellen. Vervolgens hebben de stakeholders in een drietal sessies van ieder drie uur met niet meer dan vijf genodigden uitgebreid hun visie op MVO bij Beter Bed Holding gegeven, alsmede de resultaten van de enquête besproken. Namens de onderneming waren de Financieel Directeur en een medewerker van Group Controlling partij in de dialoog. Enerzijds om te horen wat de belangen van de stakeholders zijn, anderzijds om door het beantwoorden van vragen inzicht te verschaffen aan de stakeholders. De stakeholders hebben de gelegenheid gekregen om hun in de enquête geformuleerde prioriteiten ten aanzien van MVO bij Beter Bed Holding bij te stellen tijdens de dialoogsessie. Het proces is begeleid door adviesbureau MVOoplossingen, specialist in communicatie over MVO in jaarverslagen.

Tijdens de dialoog zijn de volgende onderwerpen en vraagstukken geïnventariseerd en bediscussieerd:

- **Selectie van onderwerpen:** de uitgebreide lijst van onderwerpen van GRI G4 is besproken, waarbij stakeholders hebben aangegeven welke onderwerpen zij belangrijk vinden en waarom. Zodoende is de onderneming tot de conclusie gekomen bepaalde onderwerpen te combineren (zie [Materialiteit](#)).
- **Stijl van rapporteren:** er is besproken of stakeholders de tone of voice waarderen en in welke mate de inhoud past bij het beeld van de organisatie.
- **Rapportagestrategie:** de onderneming wil een kort en leesbaar jaarverslag publiceren. Daarom rapporteert Beter Bed Holding kort en bondig over MVO in haar jaarverslag en uitgebreid in het MVO-verslag. De onderneming is van mening dat zij zo aan de informatiebehoeften van al haar stakeholders voldoet.

De drie belangrijkste conclusies van de stakeholderdialoog zijn:

- De pragmatische aanpak heeft een goede basis gelegd voor MVO binnen de organisatie. Het is nu belangrijk om dit onderwerp verder te verankeren in de organisatie.
- Beter Bed Holding heeft de eigen bedrijfsvoering prima op orde en dient nu meer prioriteit te geven aan de verantwoordelijkheid in de keten.
- De rapportagestructuur van een compact jaarverslag met een uitgebreid MVO-verslag (inclusief GRI-Index) wordt gewaardeerd.

De prioriteiten die voortvloeien uit de stakeholderdialoog zijn terug te vinden in het hoofdstuk [Materialiteit](#).

Stakeholders kunnen de onderneming benaderen per e-mail via bbholding@beterbed.nl. Afhankelijk van het onderwerp c.q. de vraag neemt de juiste persoon binnen de onderneming contact op met de stakeholder. Daarnaast is het mogelijk om via de website www.beterbedholding.nl een contactformulier in te zenden. Ten slotte is er sprake van direct contact met aandeelhouders en NGO's vanuit een Investor Relations-perspectief. Dit wordt voornamelijk verzorgd door de Directie.

Standaarden en samenwerkingsverbanden

Beter Bed Holding onderschrijft c.q. ondersteunt de volgende extern ontwikkelde economische, milieu- en sociale handvesten, principes of andere initiatieven:

- Beter Bed Holding is participant van de [Global Compact Code](#) van de Verenigde Naties. De tien principes van de Global Compact Code zijn opgenomen in zowel de algemene gedragscode als de gedragscode voor leveranciers van de onderneming.
- De CO₂-uitstoot wordt berekend met behulp van de richtlijnen van het [Greenhouse Gas Protocol](#).
- Het MVO-verslag en de GRI-Index zijn opgesteld volgens de [G4-rapportagerichtlijnen](#) voor rapportage over MVO van de [Global Reporting Initiative](#). Na de stakeholderdialoog van 2017 zal de organisatie mogelijk overstappen op de vernieuwde richtlijn 'Standards'.
- Beter Bed Holding heeft het [Charter](#) van D&I Company (v.h. Talent naar de Top) getekend en zich zo gecommitteerd aan de principes van het Charter. Het Charter is een publiek commitment, een code met heldere afspraken voor het realiseren van diversiteit (m/v) aan de (sub)top. Ondertekening van het Charter is vrijwillig maar niet vrijblijvend.

Daarnaast is Beter Bed Holding aangesloten bij [Branchevereniging INretail](#) en onder meer lid van de [Raad Nederlandse Detailhandel](#).

Materialiteit

Materiële onderwerpen

In 2013 heeft Beter Bed Holding een materialiteitsanalyse uit laten voeren door adviesbureau MVOoplossingen dat gespecialiseerd is in rapportage over MVO. In 2014 heeft een dialoog plaatsgevonden met 14 stakeholders, waaronder personeel, aandeelhouders, leveranciers, branchegenoten en NGO's. De dialoog heeft niet geleid tot significante aanpassingen aan de lijst met materiële onderwerpen.

De lijst met onderwerpen van GRI G4 is dusdanig gedetailleerd dat de onderneming in enkele gevallen een aantal gerelateerde onderwerpen heeft samengevoegd. Stakeholders zijn akkoord met deze consolidatieslag, hetgeen geresulteerd heeft in de onderstaande onderwerpen en weging.

Onderwerp	Effect	Relevantie	Totaal
Veiligheid klanten	5	4	9
Materialen	4	4	8
Veiligheid medewerkers	4	4	8
Naleving	4	4	8
Inkoopomstandigheden	4	4	8
Klachtenprocedures	4	4	8
Energie	4	4	8
Emissies	3	4	7
Producten & Diensten	4	3	7
Eerlijke communicatie	4	3	7
Diversiteit	3	4	7
Verhouding werkgever - werknemer	4	3	7
Economische prestaties	4	3	7
Mensenrechten	4	3	7
Afval	3	4	7
Training & Opleiding	4	3	7
Werkgelegenheid	3	3	6
Eerlijk ondernemen	3	3	6
Marktaanwezigheid	3	3	6
Transport	2	3	5
Lokale gemeenschappen	3	2	5
Milieubescherming	3	2	5
Indirecte economische effecten	3	2	5
Water	2	2	4
Biodiversiteit	1	2	3

Onderwerpen zijn gewaardeerd op een schaal van twee tot tien, waarbij aan de kenmerken effect ('effect van het onderwerp op de organisatie of omgekeerd') en relevantie ('relevantie van het onderwerp voor de organisatie') ieder één tot vijf punten toegekend kunnen worden. Wanneer een indicator een gecombineerde score van effect en relevantie heeft van vijf punten of minder, is deze indicator niet materieel bevonden door de stakeholders (onbelangrijk).

Wanneer de indicator een gecombineerde score heeft van meer dan vijf is de indicator wel materieel, ofwel belangrijk of cruciaal:

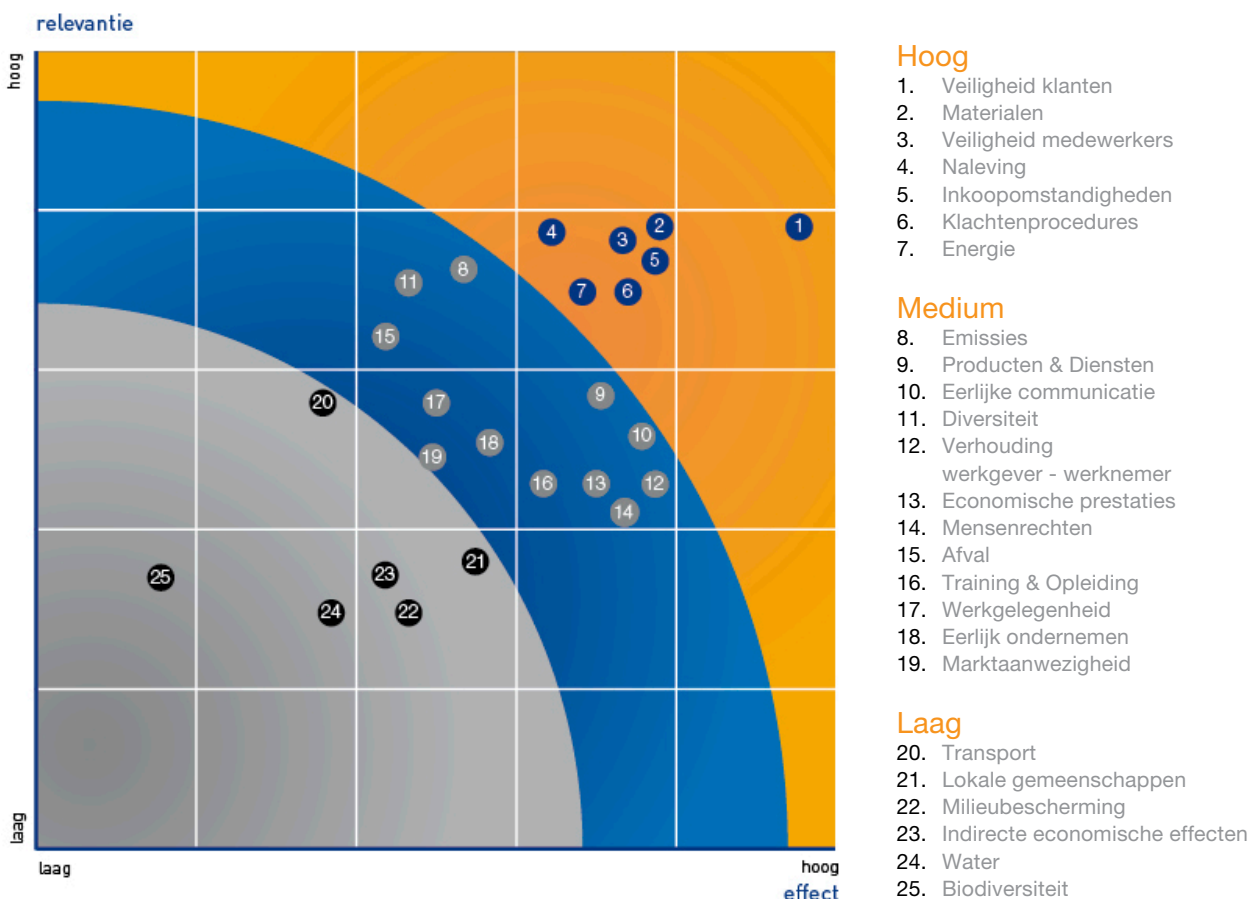
- Belangrijk: de gecombineerde score van effect en relevantie is zes of zeven punten.
- Cruciaal: de gecombineerde score van effect en relevantie is acht punten of meer.

In het jaarverslag worden alle onderwerpen met een gezamenlijke weging van zeven of meer toegelicht. Onderwerpen met een weging van zes of meer worden gerapporteerd in dit MVO-verslag. Onderwerpen die niet materieel bevonden zijn, worden enkel gerapporteerd indien de informatie eenvoudig voorhanden is. Van ieder onderwerp dat materieel (cruciaal of belangrijk) bevonden is, wordt de organisatie (volgens GRI) geacht minimaal een indicator te rapporteren.

Materialiteitsmatrix

De matrix, gebaseerd op de materialiteitsanalyse, is in het verslag over 2013 gerapporteerd en bepaalt voor 50% de materialiteitsmatrix, zoals gepresenteerd in de afgelopen drie jaren. Het belang dat de stakeholders geven aan de onderwerpen telt voor de overige 50% van de huidige materialiteitsmatrix mee. Er hebben zich in 2016 geen significante ontwikkelingen voorgedaan in de (aard van de) organisatie en er is derhalve geen aanleiding geweest voor een herijking van de materiële onderwerpen.

Eerdergenoemde onderwerpen worden als volgt weergegeven in de materialiteitsmatrix.



Reikwijdte

In het verslag wordt gerapporteerd over Beter Bed Holding in het geheel met uitzondering van de activiteiten in Frankrijk en Zweden. Daar waar wordt afgeweken van dit principe, wordt dit uitdrukkelijk gecommuniceerd. Er wordt voor de relevantie of het effect van de materiële onderwerpen geen onderscheid gemaakt tussen de bedrijfsonderdelen, aangezien de formules sterk op elkaar lijken.

Beter Bed Holding is een handelsonderneming en heeft geen eigen productie in huis. Voor de keuze van (duurzame) materialen is de onderneming sterk afhankelijk van haar leveranciers. Beter Bed Holding is derhalve in gesprek met haar (strategische) leveranciers om (meer) invloed uit te oefenen op de keuzes inzake grondstoffengebruik en zodoende de verkochte producten duurzamer te maken. Om misstanden in de leveranciersketen tegen te gaan, is in de [gedragscode voor leveranciers](#) (onder andere) opgenomen dat bedrijven de mensenrechten dienen te respecteren. Ook bij de keuze van dienstverleners (zoals afvalverwerkingsbedrijven) draagt de onderneming er zorg voor dat duurzaamheid deel uitmaakt van de dienstverlening (zoals duurzame verwerking van afval en recycling).

Stakeholders

Consumenten

Het vertrouwen van klanten is van cruciaal belang voor de reputatie en het bestaansrecht van Beter Bed Holding. Klanten mogen erop vertrouwen dat de verkochte producten veilig zijn en dat advies en nazorg eerlijk en correct zijn.

Gezondheid en veiligheid klanten

De gezondheid en tevredenheid van de klanten van de diverse winkelformules van Beter Bed Holding zijn de belangrijkste uitgangspunten voor het beleid en handelen van de onderneming. In 2016 is 93% van de verkochte matrassen getest op schadelijke stoffen en gecertificeerd. De doelstelling is dat in 2020 alle matrassen van de strategische leveranciers zijn getest en gecertificeerd.

Klanttevredenheid

In 2016 is het klantfeedbackprogramma 'De lakens uitdelen' gelanceerd. Klanten en bezoekers zijn in de gelegenheid gesteld om uitgebreid feedback te geven over hun winkel en de ervaring bij aflevering. In de Benelux hebben bijna 7.000 mensen van de gelegenheid gebruikgemaakt om op de website van eKomi hun feedback te publiceren. Klanten geven de formules een beoordeling van 9 op een schaal van 1 tot 10. Zowel de tevredenheid als de meer kritische reacties worden gebruikt om de service en het assortiment te verbeteren.

Op de website van 'Trusted Shops' hebben in Duitsland meer dan 1.000 klanten Matratzen Concord gewaardeerd met een gemiddelde van 4,6 uit 5. In Duitsland is de kwaliteit van de service bij Matratzen Concord door TÜV Saarland getest. De keuringsdienst heeft consumenten gevraagd de service te waarderen. Met een score van 1,9 (GUT) is Matratzen Concord in de sector van slaapmeubilair als beste winkel naar voren gekomen.

In Nederland is Beter Bed er ook in 2016 in geslaagd haar service op hoog niveau te houden. Meer dan 98% van de leveringen heeft in één keer en naar tevredenheid van de klant plaatsgevonden. Verpakkingsmaterialen worden na levering meegenomen en tegen een kleine vergoeding worden oude matrassen ingenomen en gerecycled.

Beter Bed hecht zeer veel waarde aan eerlijke communicatie in het verkoopproces. Goed gemotiveerd en getraind personeel geeft deskundig advies. Ook de uitstraling van de winkels, de goede prijs-kwaliteitverhouding, de service en garanties worden door de klant bijzonder gewaardeerd.

Hoe beter het advies, het product en de nazorg aan de klant, des te kleiner de kans op klachten. Wanneer ondanks alle inspanningen een klant toch niet volledig tevreden is, kan de klant een klacht indienen bij de servicedesk van de formule (telefonisch, via e-mail of Facebook). Alle klachten worden door de formules van Beter Bed Holding serieus in behandeling genomen. Er zijn geen klachten geweest over inbreuk op privacy, aangezien Beter Bed Holding geen vertrouwelijke informatie over klanten aan derden verstrekt zonder toestemming van de klant.

Medewerkers

Eerlijk en correct advies aan de klant door onze medewerkers is een belangrijke sleutel voor klanttevredenheid en bedrijfssucces. De juiste medewerkers duurzaam aan de onderneming te binden, vereist een goed arbeidsvoorwaardenbeleid.

Trots op ons personeel

De medewerkers zijn het visitekaartje van het bedrijf. Zij zorgen voor een professionele dienstverlening in zowel een prettige winkelomgeving als bij de levering en montage van de producten.

Beter Bed Holding heeft een uitstekende relatie met haar medewerkers, hetgeen zich onder andere kenmerkt door een actieve Ondernemingsraad.

Omdat lokale mensen de lokale markt het best kunnen bedienen, streeft de onderneming ernaar in alle landen de managementposities met lokaal personeel in te vullen.

Kwaliteit van onze medewerkers

De betrokkenheid en kwaliteit van de medewerkers bepalen in hoge mate het succes van de onderneming; persoonlijke advisering van hoog niveau heeft een direct effect op de hoogte van de omzet. Om de kwaliteit van de medewerkers te waarborgen, vinden jaarlijks beoordelings- en functioneringsgesprekken plaats. Alle medewerkers hebben deze jaarlijkse evaluatiemomenten om te toetsen of de werkomstandigheden goed zijn, de werknemer tevreden is en wat de eventuele ontwikkelmogelijkheden zijn. In 2016 is een begin gemaakt met het toepassen van 360°-beoordelingen.

Trainingen en opleidingen vinden gestructureerd plaats. In samenwerking met het NCOI en het Nationaal Consortium voor Bedrijfsgroepen (NCvB) is daarom in 2010 de Beter Bed Academie ontwikkeld. In 2014 is in Nederland voor de medewerkers in de winkels en in de logistiek training 'on the job' met elektronische ondersteuning (e-learning en e-training) ingevoerd.

In 2014 is de medewerkerstevredenheid bij Beter Bed Nederland voor het laatst onderzocht. De organisatie zal in 2017 de medewerkerstevredenheid opnieuw door een extern bureau laten meten.

Veiligheid en gezondheid medewerkers

De onderneming hecht veel waarde aan de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers. Het beleid is erop gericht het werkgerelateerde verzuim (verder) terug te dringen door zorg te dragen voor een veilige en gezonde werkomgeving en intensieve begeleiding van medewerkers.

Gezien de aard van de beroepsrisico's wordt speciale aandacht besteed aan de medewerkers die voor de logistieke afhandeling zorgen. Dit is de reden waarom in 2016 in Nederland steekproefsgewijs de distributiecentra en laadruimtes van de vrachtauto's opnieuw op schadelijke stoffen zijn getest. Conform verwachting en tot tevredenheid van Beter Bed Holding zijn er wederom geen schadelijke stoffen geconstateerd. Bepaalde logistieke werkzaamheden zijn fysiek zwaar. Beter Bed Holding neemt als werkgever haar verantwoordelijkheid ten aanzien van de gezondheid van haar logistieke medewerkers door zich in te spannen de door- en uitstroom van deze medewerkers te optimaliseren. Dat wil zeggen, dat werknemers in een fysiek veeleisende logistieke functie tijdig worden begeleid naar een andere functie binnen of buiten Beter Bed Holding die minder fysieke inspanning vraagt van de medewerker.

In 2016 is het ziekteverzuim van de organisatie uitgekomen op 3,9%. In Duitsland en Oostenrijk is een lichte stijging waarneembaar, in Nederland is het verzuim afgenomen.

Ziekteverzuim	2016	2015	2014	2013	2012
Uitvaldagen	30.607	28.163	21.394	26.701	24.565
Ziekteverzuim	3,9%	3,7%	3,5%	3,6%	3,7%
Dekkingsgraad ¹	100%	98%	98%	97%	87%

¹ De dekkingsgraad betreft het percentage van de medewerkers waarvan het ziekteverzuim gerapporteerd wordt in dit MVO-verslag. In 2015 en 2014 ontbreken de verzuimcijfers van België; in 2015 zijn tevens de verzuimcijfers van het overgenomen BettenMax niet meegenomen.

Er is geen sprake van werkgerelateerde sterfgevallen en er zijn tevens geen bijzondere beroepsziekten te rapporteren.

Werkgelegenheid

Beter Bed Holding levert werkgelegenheid. Werk is niet alleen een inkomstenbron, maar ook een manier voor mensen om zich te ontwikkelen en een bijdrage te leveren aan de samenleving.

Per 31 december 2016 zijn er 2.765 medewerkers (FTE) werkzaam binnen de groep. Eind 2015 waren er 2.513 medewerkers (FTE).

De toename wordt veroorzaakt door de autonome groei bij alle drie de gerapporteerde bedrijfsformules. Gemiddeld heeft Beter Bed Holding over 2016 2.621 werknemers (FTE) in dienst (2015: 2.427).

In dit MVO-verslag wordt nadere informatie verstrekt over het aantal medewerkers in dienst per 31 december 2016 alsmede de samenstelling van het personeelsbestand op deze datum en het verloop ervan over het kalenderjaar.

De medewerkers in Frankrijk en Zweden zijn niet in deze kengetallen meegenomen.

In- en uitstroom

Het personeelsverloop in 2016 ziet er als volgt uit:

In- en uitstroom ¹	1-1-2016	In		Uit		31-12-2016
naar geslacht						
Mannen	832	270	32%	174	21%	928
Vrouwen	2.276	562	25%	412	18%	2.426
naar leeftijdscategorie						
Jonger dan 30	288	290	101%	166	58%	412
Van 30 tot 50	1.479	373	25%	325	22%	1.527
Ouder dan 50	1.341	169	13%	95	7%	1.415
naar origine						
Binnenlands	2.957	766	26%	553	19%	3.170
Buitenlands	151	66	44%	33	22%	184
Totaal	3.108	832	27%	586	19%	3.354

¹ In- en uitstroom betreffen de daadwerkelijke indienst- en uitdiensttredingen. Deze worden uitgedrukt als percentage van de beginstand. Bewegingen tussen categorieën bij een indeling (bijv. door verjaren of door contractwijzigingen) zijn niet meegenomen. Oproepkrachten (in Nederland) zijn ook niet in deze aantallen meegenomen.

In het jaarverslag van Beter Bed Holding wordt het gemiddeld aantal FTE over het verslagjaar toegelicht alsook het aantal FTE per einde verslagjaar. In dit MVO-verslag wordt voornamelijk additionele informatie verstrekt inzake aantallen personeelsleden.

In het rapportagejaar bestaat 27% van het personeel uit nieuwe medewerkers en is 19% van het personeel uit dienst gegaan. De opzegtermijn in arbeidscontracten is verschillend van land tot land (in lijn met de lokale wetgeving) en is soms ook afhankelijk van functie(categorie).

Hierna worden enkele dwarsdoorsneden van het personeelsbestand ultimo verslagjaar weergegeven.

Medewerkers naar aard contract

Aard contract	2016			2015		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
Fulltime	564	325	889	480	291	771
Parttime	364	2.101	2.465	352	1.985	2.337
Personeel - vast contract	669	1.856	2.525	619	1.828	2.447
Personeel - tijdelijk contract	259	570	829	213	448	661
Uitzendkrachten	<i>niet gerapporteerd</i>			<i>niet gerapporteerd</i>		
Totaal	928	2.426	3.354	832	2.276	3.108

Medewerkers naar land

Land	2016			2015		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
Duitsland	371	1.743	2.114	357	1.665	2.022
Nederland	467	361	828	404	310	714
Oostenrijk	12	175	187	14	173	187
Zwitserland	33	93	126	29	84	113
Spanje	38	44	82	25	35	60
België	7	10	17	3	9	12
Totaal	928	2.426	3.354	832	2.276	3.108

Diversiteit

De onderneming is van mening dat een evenwichtige samenstelling van (management)teams een positieve bijdrage levert aan het functioneren van de organisatie. Daartoe heeft Beter Bed Holding het Charter van D&I Company (v.h. Talent naar de Top) ondertekend. Dit initiatief is een code met heldere afspraken en een publiek commitment voor het realiseren van diversiteit in de top van de onderneming.

Diversiteit op basis van geslacht

In het jaarverslag van 2015 heeft de organisatie aangegeven dat het extra inspanningen zal verrichten om het aantal vrouwen in managementposities te vergroten. In 2016 is het aantal vrouwelijke managers toegenomen met twee en het aantal mannelijke met drie. Hierdoor is het percentage vrouwen in managementposities gestegen van 24,8% naar 25,4%.

Diversiteit	2016			2015		
	Man	Vrouw	♀	Man	Vrouw	♀
RvC	3	1	25,0%	3	1	25,0%
Management	100	34	25,4%	97	32	24,8%
Medewerkers	825	2.391	74,3%	732	2.243	75,4%
Totaal	928	2.426	72,3%	832	2.276	73,2%

Diversiteit op basis van leeftijd

De onderneming maakt waar mogelijk geen onderscheid op basis van leeftijd; dat wil zeggen dat iedere medewerker ongeacht leeftijd en gegeven dezelfde capaciteiten dezelfde kansen krijgt. De gezondheid en veiligheid van medewerkers staat hierbij voorop: bepaalde logistieke werkzaamheden zijn fysiek zwaarder als gevolg waarvan de onderneming voor deze functies wel rekening houdt met leeftijd. Werknemers in een dergelijke logistieke functie worden tijdig begeleid naar een andere functie binnen of buiten Beter Bed Holding, die minder fysieke inspanning vraagt van de medewerker.

Leeftijdopbouw	2016	2015	2014
Jonger dan 30	412	288	237
Van 30 tot 50	1.527	1.479	1.500
Ouder dan 50	1.415	1.341	1.236
Totaal	3.354	3.108	2.973

Diversiteit op basis van afkomst

Beter Bed Holding maakt geen onderscheid op basis van afkomst c.q. het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid. Juist omdat afkomst, geloof of anderszins geen onderwerp is in het aannamebeleid, wordt hierover niets geregistreerd en derhalve ook niet gerapporteerd.

Leveranciers

Bij de selectie van leveranciers is zowel de commerciële als de ethische kant van de relatie van belang. Absolute voorwaarde hierbij is dat zowel de leverancier als zijn toeleveranciers zich houden aan de geldende wetten en regels van hun land. De manier van zaken doen moet verenigbaar zijn met de normen en waarden van Beter Bed Holding, die gebaseerd zijn op de Global Compact Code van de Verenigde Naties.

De strategische leveranciers is gevraagd de gedragscode leveranciers te ondertekenen. De leveranciers van alle formules van Beter Bed Holding hebben de gedragscode ondertekend. Alle strategische leveranciers zijn afkomstig uit Europa. Jaarlijks wordt bij minimaal twee leveranciers getoetst of het bedrijf zich conformeert aan de leveranciersvoorwaarden van Beter Bed Holding. Met ingang van 2017 zullen deze leveranciers daarnaast aangesproken worden op de wijze waarop zij hun MVO-beleid vormgeven.

Stakeholders hebben aangegeven dat ze verwachten dat grote marktpartijen als Beter Bed Holding een proactieve rol spelen bij het ketenbeheer en daarbinnen met name focussen op de gebruikte, of te gebruiken materialen (hout, ijzer, dons en katoen). De voorliggende stap op weg naar een circulaire economie is dat de schadelijke stoffen in met name de matrassen uitgefaseerd dienen te worden. Leveranciers worden hier in reguliere gesprekken op aangesproken.

Beter Bed Holding hecht er bovendien waarde aan dat er respectvol met dieren wordt omgegaan.

Het verdiepen van de relatie met strategische leveranciers heeft ten doel tot een betere samenwerking te komen en daarmee gezamenlijke doelstellingen op het gebied van duurzaamheid te behalen. Het beheersen van de keten zal een gezamenlijke inspanning van de onderneming en haar toeleveranciers vergen.

Overheid

Wet- en regelgeving

Beter Bed Holding wil op een eerlijke manier succesvol ondernemen. Dit betekent dat corruptie niet wordt toegestaan, niet-naleving van wet- en regelgeving niet geaccepteerd wordt, overheden niet beïnvloed worden en de concurrentie niet onheus bejegend wordt: 'Eerlijk ondernemen' in de materialiteitsmatrix.

Beter Bed Holding volgt nadrukkelijk de OESO-richtlijnen. Hiermee speelt de onderneming in op aanstaande, verscherpte wet- en regelgeving op het gebied van rapportage omtrent het thema MVO. De richtlijn verplicht 'bedrijven van maatschappelijk belang' transparant te zijn over niet-financiële prestaties, zoals de strategie, prestaties en risico's op het gebied van milieu, arbeidsomstandigheden, mensenrechten, corruptie en diversiteit aan de top.

Het te allen tijde naleven van wet- en regelgeving, dat deel uitmaakt van het handelen van de onderneming, komt tevens tot uiting in het feit dat er in 2016 geen sprake is geweest van boetes en sancties wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving (waaronder op het gebied van milieu, arbeidsomstandigheden en productverantwoordelijkheid).

Eerlijk bijdragen

In de media is en wordt veel geschreven over belastingontwijking. Daarnaast is de OESO in najaar 2015 gekomen met een serie maatregelen gericht tegen 'Base Erosion and Profit Shifting' (BEPS). Dit is voor Beter Bed Holding mede aanleiding geweest haar belastingbeleid expliciet(er) te formuleren. De basisgedachte daarbij is dat de organisatie op een eerlijke manier belasting wil betalen in de landen waar zij actief is. Ook verklaart de organisatie dat zij geen constructies zal toepassen om belasting te ontwijken.

Er worden geen bijdragen geleverd aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen; medewerkers mogen geen bijdragen uit fondsen, eigendommen of diensten van Beter Bed Holding leveren aan een politieke partij of vertegenwoordiger daarvan, noch zal de onderneming druk uitoefenen om medewerkers te bewegen politieke of financiële steun te verlenen.

Toezicht en vertrouwen

Vertrouwen in de producten en adviezen is essentieel voor het bestaansrecht van Beter Bed Holding. Reguliere controles van overheidsdiensten en andere instanties worden gebruikt om processen daar waar mogelijk aan te scherpen.

De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) voert systeeminspecties productveiligheid en audits uit bij Beter Bed. De NVWA heeft vertrouwen in de wijze waarop Beter Bed haar productveiligheidsproces heeft ingericht en in de praktijk brengt. De uitkomst van de systeeminspectie en de audit heeft ertoe geleid dat de NVWA tot en met 2020 op deze aspecten slechts in beperkte mate toezicht zal houden op Beter Bed. Dit is het hoogste predicaat van vertrouwen dat de overheid op het gebied van productveiligheid aan een organisatie kan toewijzen.

Wat de concurrentie betreft, gaat Beter Bed Holding ervan uit dat deze op eerlijke en ethische wijze plaatsvindt. Medewerkers van de onderneming is het verboden om een concurrent in diskrediet te brengen of om deze met ongeoorloofde middelen nadeel toe te brengen. De onderneming maakt geen misbruik van een eventuele machtspositie, noch maakt Beter Bed Holding (geheime) afspraken met anderen die in strijd zijn met de geldende mededingingsregels.

Milieu

Algemeen

Het verminderen van de ecologische voetafdruk is één van de speerpunten van het MVO-beleid van Beter Bed Holding en omvat een breed spectrum: energiebesparing, vermindering van de CO₂-uitstoot, minder verpakkingsmateriaal, minder milieubelastende stoffen in de verkochte producten en bevordering van circulaire economie. Dit is in lijn met de ambities geformuleerd op de klimaatop in Parijs en het Ambitierapport 2020 van MVO Nederland.

De ecologische voetafdruk

De organisatie is zich er al jaren van bewust dat de ecologische voetafdruk van Beter Bed Holding bijdraagt aan de opwarming van de aarde. Beter Bed Holding maakt er al jaren met succes werk van om de ecologische voetafdruk te verminderen. In 2016 zijn op acht locaties in Nederland met succes energie-audits uitgevoerd.

Sinds 2012 zijn vanuit de organisatie voorstellen gekomen om de prestaties op het gebied van MVO te verbeteren. Enkele van de ingebrachte en uitgevoerde verbeteringen die ondersteunen bij besparing van de energiebehoefte, zijn:

- Het centraal en tijdgebonden bedienen van de verlichting.
- Het in beheer nemen van energiemeters om locatiespecifieke maatregelen te nemen.
- Het gebruik van ledverlichting in de lichtreclame van filialen.
- De aanschaf van nieuwe vrachtwagens met de hoogste Euronormering (Euro 6).

Beter Bed Holding meet niet de directe effecten van besparingsprojecten of de investeringen in energiezuinige apparatuur.

Het verloop van het energieverbruik over de afgelopen jaren is als volgt weergegeven:

Energieverbruik (TJ)	2016	2015	2014	2013	2012
Elektriciteit	99	105	111	114	121
Aardgas	106	102	102	133	118
Stookolie	25	24	25	30	29
Totaal	230	231	238	277	268

Elektriciteit

Aansluiten op Europese doelstellingen

Het Europees Parlement heeft tot doel gesteld dat in 2030 30% van de energie opgewekt wordt uit duurzame energiebronnen. In oktober 2015 is Matratzen Concord in Duitsland overgestapt op groene stroom. Aangezien Duitsland voor bijna 70% bijdraagt aan het energieverbruik van de organisatie, wordt het door het Europees Parlement gestelde doel ruimschoots gehaald.

Elektriciteitsverbruik

Het elektriciteitsverbruik vertoont al jaren een dalende trend als gevolg van tal van energiebesparende maatregelen. Het verbruik is uitgekomen op 27.415 megawattuur (MWh), dit is 80% van de 34.208 MWh in 2010. Een belangrijke bijdrage aan de besparing is toe te schrijven aan de verbouwing van de winkels van Beter Bed Nederland in 2015. Tijdens de verbouwing zijn energiebesparingsmaatregelen getroffen, zoals het plaatsen van tijdschakelaars in de winkels en slimme energiemeters die centraal kunnen worden beheerd. De organisatie heeft in het afgelopen jaar het energieverbruik met ruim 1.600 megawatt kunnen terugdringen.

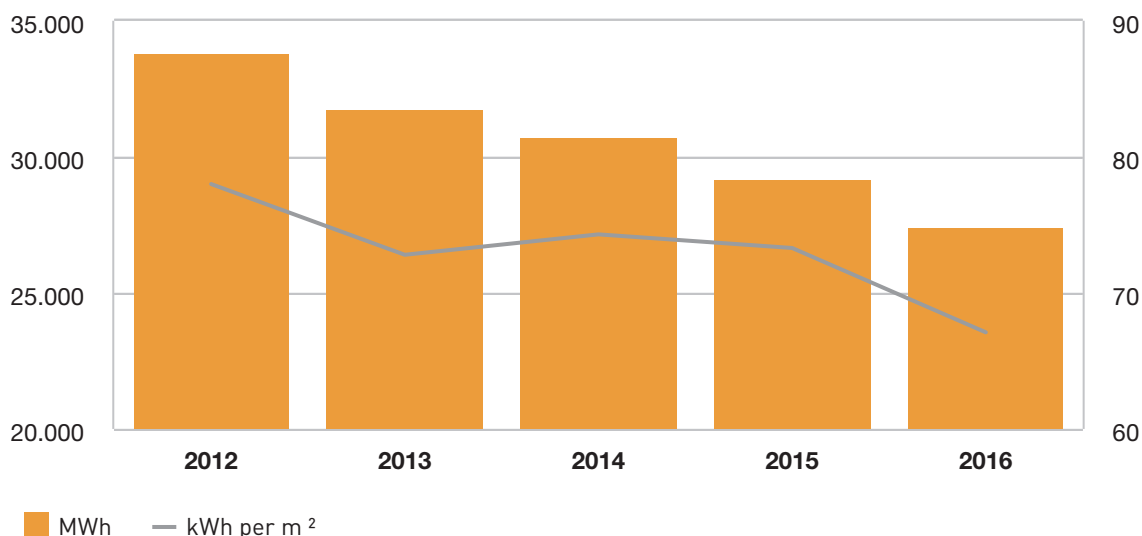
Elektriciteit	2016	2015	2014	2013	2012
MWh	27.415	29.163	30.771	31.747	33.809
t.o.v. 2010	80%	85%	90%	93%	99%

Energie-intensiteit elektriciteit

Een belangrijk cijfer is het relatieve elektriciteitsverbruik per m² winkeloppervlak. Sinds 2010 is het verbruik van elektriciteit per m² met 23% teruggedrongen van 87,5 kWh tot 67,1 kWh.

Elektriciteit	2016	2015	2014	2013	2012
kWh per m ²	67,1	73,3	74,3	72,8	78,0
t.o.v. 2010	77%	84%	85%	83%	89%

Bovenstaande kan als volgt weergegeven worden.



Aardgas

Aardgasverbruik

Een andere relevante energiebron is aardgas, dat wordt gebruikt voor het verwarmen van de winkels en de kantoren. De afgelopen jaren is gebleken, dat het verbruik van aardgas voornamelijk afhankelijk is van de weersomstandigheden en dat de organisatie de ontwikkeling van het verbruik slechts in beperkte mate kan beïnvloeden. Het gasverbruik is in 2016 nagenoeg gelijk gebleven op 3,3 miljoen m³, dit is 94% van het verbruik in 2010.

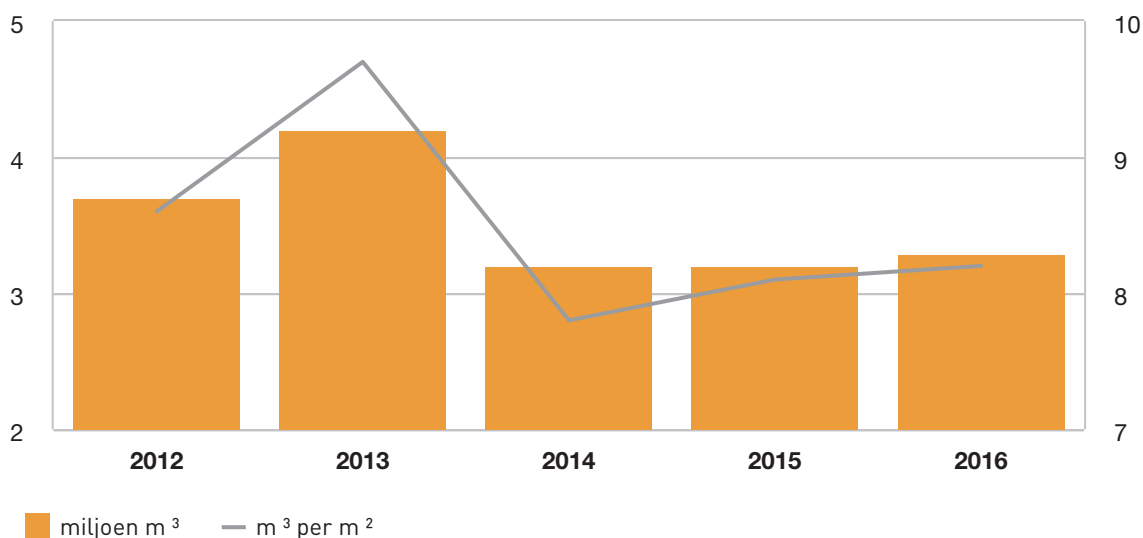
Aardgas	2016	2015	2014	2013	2012
Miljoen m ³	3,3	3,2	3,2	4,2	3,7
t.o.v. 2010	94%	91%	91%	119%	105%

Energie-intensiteit aardgas

Belangrijker is dat het relatieve aardgasverbruik per m² winkeloppervlak sinds 2010 met 10% is teruggedrongen tot 8,2 m³.

Aardgas	2016	2015	2014	2013	2012
m ³ per m ²	8,2	8,1	7,8	9,7	8,6
t.o.v. 2010	90%	89%	86%	106%	95%

Bovenstaande kan als volgt weergegeven worden.



Transport

Beter Bed Holding wil het transport van goederen en personeel zo gering mogelijk (relatief ten opzichte van de omzet) houden om daarmee het milieu te ontzien. Bij de selectie van vrachtwagens en leaseauto's wordt het verbruik als selectiecriteria gehanteerd. Nieuwe vrachtwagens hebben in de regel de hoogste Euronormering, thans Euro 6.

Beter Bed Holding heeft een vloot van 76 vracht- en bestelauto's (in Nederland). Het brandstofverbruik is als volgt gespecificeerd:

Brandstofverbruik (x 1.000 liters)	2016	2015	2014	2013	2012
Benzine	2	1	6	4	19
Diesel	1.212	1.138	1.129	1.104	1.184
Totaal	1.214	1.139	1.135	1.108	1.203

Nieuw geselecteerde, zware bedrijfsauto's worden ingedeeld in Euroklassen, waarmee ook de emissienormen worden vastgelegd. Het wagenpark van Beter Bed Holding had in 2016 de volgende kenmerken:

Bedrijfsauto's	2016	2015	2014	2013	2012
Euro 6	52%	34%	18%	0%	nb
Euro 5	34%	40%	46%	60%	nb
Euro 3	1%	16%	23%	27%	nb
Uit de vloot genomen	13%	10%	13%	13%	nb
Totaal	100%	100%	100%	100%	nb

Het vliegverkeer over de jaren kan als volgt worden weergegeven:

Vliegverkeer (x 1.000 km)	2016	2015	2014	2013	2012
Lokaal	95	99	42	45	76
Continentaal	210	214	232	168	210
Intercontinentaal	32	12	9	13	24
Totaal	337	325	283	226	310

Water

Beschikbaarheid van schoon water is een groeiende zorg in de samenleving. Daarom zal Beter Bed Holding het watergebruik zo veel mogelijk beperken. Gezien het geringe verbruik van water zal de onderneming prioriteit geven aan andere onderwerpen.

Het verbruik van water is beperkt tot het normale gebruik in de winkels en op het hoofdkantoor. In Nederland wordt tevens water gebruikt om vrachtwagens te wassen. Het water in de wasstraat van de vrachtwagens in Uden wordt hergebruikt. Beter Bed Holding gebruikt uitsluitend leidingwater en onttrekt geen water uit andere bronnen.

Biodiversiteit

De winkels en kantoren van Beter Bed Holding liggen niet in (de buurt van) natuurgebieden met een hoge waarde aan biodiversiteit. Derhalve rapporteert de onderneming niet over dit onderwerp.

De CO₂-voetafdruk

Aansluiting op klimaatop Parijs

Sinds 2010 heeft Beter Bed Holding het terugdringen van de CO₂-uitstoot per m² vloeroppervlak hoog op de agenda staan, waardoor de uitstoot de afgelopen jaren met 20% is teruggedrongen. Beter Bed Holding streeft ernaar de uitstoot van broeikasgassen te beperken door zuinig om te gaan met de energiebronnen die nodig zijn voor de bedrijvigheid. De uitstoot van broeikasgassen wordt berekend met behulp van indicatoren van het GHG Protocol; broeikasgassen worden gerapporteerd in kilo CO₂.

Aangezien de tabellen met conversiefactoren uit het GHG Protocol alleen compleet zijn voor het broeikasgas CO₂, kiest de onderneming ervoor niet te rapporteren over de overige broeikasgassen, waaronder CH₄ en N₂O.

CO₂-uitstoot

In 2016 is de CO₂-uitstoot uitgekomen op 14.361 ton, een daling van 28,1% ten opzichte van 2015. De daling wordt met name bereikt door de inspanningen op het gebied van elektriciteit. De voornaamste bijdrage wordt geleverd door Matratzen Concord die in Duitsland in oktober 2015 is overgestapt op groene stroom als gevolg waarvan de CO₂-uitstoot in Duitsland met 95% is gedaald. Daarnaast wordt een belangrijke bijdrage geleverd door Beter Bed Nederland, waar de CO₂-uitstoot in de winkels sinds 2014 is teruggedrongen met 698 ton als gevolg van de genoemde verbouwingen.

CO ₂ -uitstoot (ton)	2016	2015	2014	2013	2012
Aardgas	6.296	6.087	6.090	7.935	7.013
Stookolie	1.766	1.638	1.703	2.055	2.007
Diesel	1.554	1.275	1.361	1.261	1.389
Elektriciteit	3.013	9.153	11.741	12.066	12.731
Vliegverkeer	38	38	29	24	35
Woon-werkverkeer	1.694	1.773	1.672	1.704	1.823
Totaal	14.361	19.964	22.596	25.045	24.998

CO ₂ -uitstoot (ton)	2016	2015	2014	2013	2012
Directe emissies (scope 1)	9.616	9.000	9.154	11.251	10.409
Indirecte emissies (scope 2)	3.013	9.153	11.741	12.066	12.731
Overige emissies (scope 3)	1.732	1.811	1.701	1.728	1.858
Totaal	14.361	19.964	22.596	25.045	24.998

Scope 1: Directe emissies

De directe uitstoot van CO₂ door Beter Bed Holding is 9.616 ton. Dit is ongeveer 67% van de totale uitstoot. De directe uitstoot wordt voornamelijk veroorzaakt door het verwarmen van gebouwen met aardgas.

Scope 1 (ton CO ₂)	2016	2015	2014	2013	2012
Aardgas	6.296	6.087	6.090	7.935	7.013
Stookolie	1.766	1.638	1.703	2.055	2.007
Diesel	1.554	1.275	1.361	1.261	1.389
Totaal	9.616	9.000	9.154	11.251	10.409

In Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland worden winkels in enkele gevallen verwarmd met stookolie. De informatie over stookolie is een ruwe schatting. Dit komt enerzijds doordat de winkels de stookolie niet zelf afnemen, omdat deze opgenomen is in de huurprijs. Anderzijds is het periodieke verbruik moeilijk meetbaar omdat de olie in grote tanks zonder meters wordt bijgevuld. Voor de volledigheid is er wel voor gekozen om de CO₂-uitstoot als gevolg van het geschatte stookolieverbruik te rapporteren.

De CO₂-uitstoot van diesel is het gevolg van de bezorging van goederen in Nederland.

Scope 2: Indirecte emissies gerelateerd aan elektriciteit

De indirecte uitstoot van CO₂, waar de organisatie verantwoordelijk voor is maar niet zelf uitstoot, bestaat uit de CO₂-uitstoot door de elektriciteitsleveranciers. Het verbruik van elektriciteit is verantwoordelijk voor 3.013 ton CO₂, wat gelijk staat aan 21% van de totale CO₂-voetafdruk. De extreme daling van de uitstoot CO₂ is voor 12% het gevolg van het verminderd elektriciteitsverbruik. De daling van de CO₂ uitstoot in scope 2 wordt voor 88% veroorzaakt door de overgang naar duurzame energie in Duitsland.

Scope 2 (ton CO ₂)	2016	2015	2014	2013	2012
Elektriciteit	3.013	9.153	11.741	12.066	12.731

Scope 3: Overige indirecte emissies broeikasgassen

De overige indirecte uitstoot wordt veroorzaakt door de vervoersbewegingen van het personeel. De vervoersbewegingen zijn verantwoordelijk voor 1.732 ton CO₂, dat gelijk staat aan 12% van de totale CO₂-voetafdruk.

Scope 3 (ton CO ₂)	2016	2015	2014	2013	2012
Vliegverkeer	38	38	29	24	35
Woon - werkverkeer	1.694	1.773	1.672	1.704	1.823
Totaal	1.732	1.811	1.701	1.728	1.858

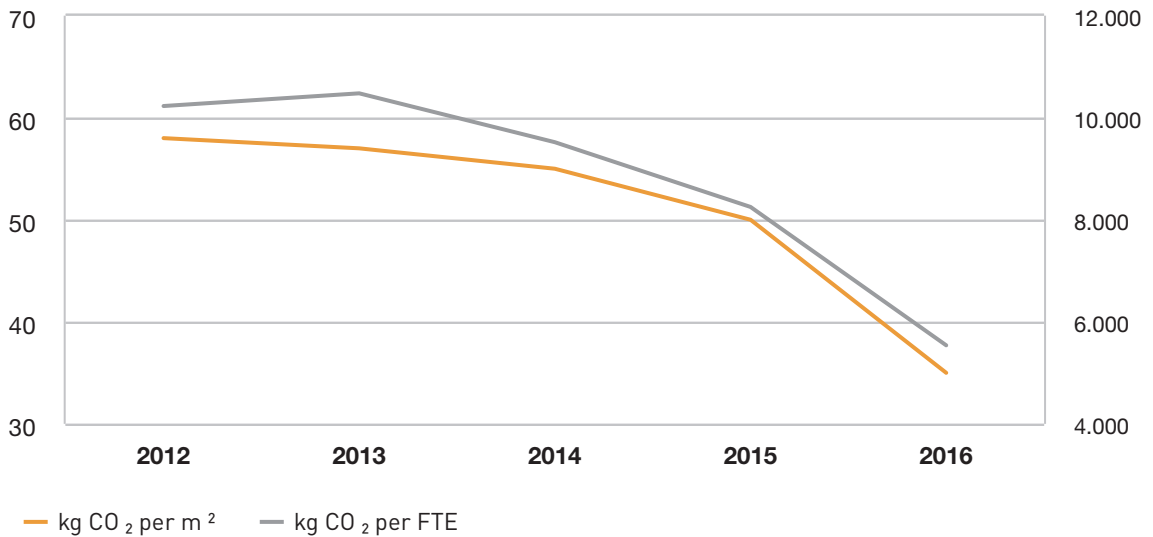
CO₂-intensiteit

De relatieve CO₂-uitstoot per fulltime medewerker is in de afgelopen vijf jaar met 49% gedaald, van 10.767 kilo tot 5.539 kilo per FTE. De uitstoot per FTE is gelijk aan 66% van de CO₂-uitstoot door een gemiddeld Nederlands huishouden.

De relatieve CO₂-uitstoot per m² vloeroppervlak (in de winkels) is sinds 2010 met 44% gedaald, van 62 kilo tot 35 kilo per m².

CO ₂ -intensiteit	2016	2015	2014	2013	2012
Kg CO ₂ per FTE	5.539	8.251	9.520	10.478	10.229
Kg CO ₂ per m ²	35	50	55	57	58

Het voorafgaande kan als volgt weergegeven worden.



Materialen en circulaire economie

Visie op circulaire economie

Circulaire economie is een onderwerp dat hoog op de agenda van Beter Bed Holding staat. Het is echter een thema waarop niet snel succes te melden zal zijn. Matrassen in de 'mainstream'-markt worden gemaakt op basis van chemische producten en aardolie. Daarnaast vindt de inzameling van matrassen lokaal en per land op geheel verschillende manieren plaats. Dit maakt het voor de organisatie lastig een stempel te drukken op de retourstroom van matrassen en ander slaapmeubilair.

De belangrijkste stap die gezet dient te worden, is het uitfaseren van de schadelijkste grondstoffen. Beter Bed Holding voert continu gesprekken met haar strategische leveranciers om de matrassen minder belastend te maken voor het milieu. In de komende periode zal de organisatie zelf nadrukkelijk aangeven welke stoffen met welke prioriteit vervangen dienen te worden door milieuvriendelijke componenten.

De organisatie wil meer nadruk leggen op een 'upcycling'-beleid, dat wil zeggen zoveel mogelijk (ideaaliter 100%) hergebruik van grondstoffen in plaats van een matras slechts één maal een tweede leven te geven (bijvoorbeeld in de vorm van een judomat). Dit wordt ook wel 'downcycling' genoemd.

Momenteel is er van upcycling nog geen sprake, terwijl het aantal toepassingen van hergebruik van gebruikte matrassen nog zeer beperkt is, waardoor nog steeds een grote mate van verwerking plaatsvindt middels verbranding. Teneinde zo'n innovatiefonds op te richten op basis van een eco verwijderingsbijdrage door de consument, worden vanuit de bedrijfstak (retailers en producenten) diverse gesprekken gevoerd om te leren van de bandensector, de glassector en de witgoedsector. Beter Bed Holding is hier in Nederland zeer nauw bij betrokken.

Afval

De onderneming hecht er waarde aan de hoeveelheid afval te verminderen en waar mogelijk te hergebruiken.

Beter Bed Holding streeft ernaar, geholpen door de nieuwe Europese richtlijn uit december 2015, dat in elk land waar zij opereert een innovatiefonds wordt opgericht door de industrie (producenten en retailers), teneinde aan de voorkant onderzoek te stimuleren waardoor matrassen kunnen worden ontwikkeld die beter gescheiden en (qua grondstoffen) hergebruikt kunnen worden, terwijl aan de achterkant wordt gestimuleerd dat er meer onderzoek plaatsvindt om toepassingen voor hergebruik te ontwikkelen zodat ook daadwerkelijk een recyclingbeleid kan worden toegepast.

De totale hoeveelheid afval is in het afgelopen jaar met 5% gedaald tot 3.600 ton. De cijfers passen in de trend; sinds 2010 is de hoeveelheid afval verminderd met 39%. De doelstelling om in Nederland alle verpakkingsmaterialen na levering mee terug te nemen, te scheiden en te hergebruiken, is ook in 2016 behaald. Ten behoeve van het leveren van een betere bijdrage aan circulaire economie zal de organisatie in gesprek blijven met haar afvalverwerkers en leveranciers om een oplossing te vinden, waarbij gebruikte matrassen verwerkt kunnen worden in nieuwe producten.

Afval (ton)	2016	2015	2014	2013	2012
Karton en papier	1.500	1.500	1.700	1.900	2.300
Overig afval	2.100	2.300	3.000	2.500	2.900
Totaal	3.600	3.800	4.700	4.400	5.200

Voor de daadwerkelijke verwerking van afval is Beter Bed Holding afhankelijk van dienstverleners. In de aanbesteding van de afvalverwerking is de garantie meegenomen een zo groot mogelijk deel van het afval te recyclen. Beter Bed Holding heeft zich ten doel gesteld om in 2016 75% van het afval te recyclen. Ten aanzien van het percentage gerecycled afval is een lichte stijging gerealiseerd. De doelstelling lijkt zonder gerichte acties door de afvalverwerkende industrie niet op korte termijn haalbaar. Uit gesprekken met afvalverwerkingsbedrijven blijkt dat het voor hen ondoenlijk is om de afvalstroom van individuele klanten te monitoren. Dientengevolge rapporteert het bedrijf het verwerkingspercentage van het gehele afvalverwerkingsbedrijf aan Beter Bed Holding. De onderneming is van mening dat de recyclingcijfers daarom weinig waarde hebben. De MVO-stuurgroep zal met een voorstel komen op welke manier het in de toekomst op een zinvolle manier kan rapporteren over afval.

Toepassing van het voorzorgsprincipe

Stoffen die volgens Europese normen en regelgeving niet toegestaan zijn, mogen niet worden toegepast in producten die Beter Bed Holding verkoopt. Indien en zodra vaststaat dat een stof niet voldoet aan de Europese normen en regelgeving, dient het gebruik daarvan door leveranciers gestaakt te worden. Alsdan zal de organisatie met de leverancier in overleg treden om gezamenlijk actief op zoek te gaan naar betere alternatieven. Leveranciers dienen zich bij de productie van goederen te conformeren aan de voorschriften van REACH. Een kenmerk van REACH is, dat als er een ingreep plaatsvindt of plaats gaat vinden waarvoor sterke aanwijzingen bestaan dat deze ernstige effecten heeft op het milieu, er maatregelen moeten volgen ook al is er nog sprake van wetenschappelijke onzekerheid.

Overige informatie

Voortgang in MVO

Historie

Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit impliciet in het DNA van Beter Bed Holding. Sinds 2010 is deze verantwoordelijkheid steeds meer expliciet gemaakt door de woordelijke verwerking in de visie en vervolgens te rapporteren over de prestaties op dit gebied. Ieder jaar probeert de onderneming voortgang te boeken op het gebied van MVO.

In **2010** is de visie op verantwoord ondernemen gelanceerd: *Wij willen in elk land waar we actief zijn op een maatschappelijk verantwoorde wijze marktleider worden in het 'value for money'-segment in de bedden- en matrassenmarkt*. In de *algemene gedragscode* zijn de uitgangspunten van MVO nader gedefinieerd zoals deze tot uiting komen in de cultuur binnen de onderneming (normen en waarden, en gedragingen) en de basis zijn voor het zakendoen door en met Beter Bed Holding.

In **2011** heeft Beter Bed Holding voor het eerst uitgebreid gerapporteerd over MVO, volgens de G3-richtlijn van GRI.

In **2012** heeft de onderneming zich gecommitteerd aan de Global Compact Code van de Verenigde Naties. De hierin opgesomde tien principes sluiten naadloos aan op de gedragscode binnen Beter Bed Holding. Daarnaast heeft de onderneming zichzelf doelstellingen met een middellange termijn opgelegd.

In **2013** is de MVO-rapportage aangepast aan de vierde generatie richtlijnen van GRI. Dit heeft met name invloed gehad op de gedetailleerde rapportage die aanvullend op het jaarverslag is uitgebracht (GRI-Index). In 2013 is tevens gestart met het definiëren van visies op de brede selectie aan onderwerpen van MVO. Ook is een eerste aanzet gedaan om de prioriteitstellingen te verbeteren door een materialiteitsonderzoek in de branche.

In **2014** heeft de organisatie actief de dialoog gevoerd met haar stakeholders.

In **2015** heeft Beter Bed Holding de stuurgroep MVO in het leven geroepen, die zich actief bezighoudt met MVO-vraagstukken en MVO-doelstellingen. Eveneens is het belastingbeleid explicieter geformuleerd.

In **2016** zijn nieuwe middellange doelstellingen gepresenteerd in de opbouw: kwantitatieve doelen, kwalitatieve doelen, *good housekeeping*. Eveneens is besloten tot het intensiever managen van de onderwerpen *design for recycling* en duurzaam ketenbeheer. Daarnaast is, in aansluiting op de wens van stakeholders om meer verantwoordelijkheid te nemen in de keten, besloten het testen van de verkochte producten steeds meer in eigen handen te nemen. De organisatie heeft daarvoor een contract afgesloten met TÜV/LGA.

Vooruitzichten

In 2017 zal de onderneming actief de dialoog aangaan met stakeholders in Nederland en Duitsland. De dialoog zal wederom in klein gezelschap worden uitgevoerd, zodat de deelnemers goed gehoord kunnen worden.

De organisatie zal een voortrekkersrol innemen om de mogelijkheden van een circulaire economie te vergroten in de beddenbranche. Zo is Beter Bed Holding bijvoorbeeld zelf actief om samen met TNO in Nederland te onderzoeken hoe zij op middellange termijn duurzame bedsystemen kan ontwikkelen op basis van een leaseconcept met een maandelijks door de consument te betalen vergoeding.

GRI-index

De GRI-Index met verwijzingen naar de [standaardinformatie](#) en de [specifieke informatie](#) is alleen online beschikbaar.

Nawoord externe deskundige

Verslaggevingsrichtlijnen

Met dit verslag rapporteert Beter Bed Holding voor de zesde keer over haar activiteiten en vorderingen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) volgens de richtlijnen van de Global Reporting Initiative (GRI). In de stakeholderdialoog is vastgesteld dat het verslag grotendeels voldoet aan de G4-richtlijnen.

Detailinformatie wordt in dit MVO-verslag gerapporteerd. De [digitale versie](#) van het MVO-verslag bevat eveneens de GRI-Index alsmede een lijst met gebruikte definities. Op de website www.beterbedholding.nl staan de gedragscodes van Beter Bed Holding.

Reikwijdte en afbakening van het verslag

In dit verslag over het kalenderjaar 2016 rapporteert Beter Bed Holding over alle formules in alle landen met uitzondering van Frankrijk en Zweden.

Kwaliteit van verslaglegging

De in dit verslag gepresenteerde cijfers zijn op basis van consistente definities tot stand gekomen en daarmee vergelijkbaar met die van eerdere jaren. Deze [definities](#) zijn in het MVO-verslag opgenomen.

De informatievoorziening vanuit de formules wordt uitgevoerd door een vast team van medewerkers. Deze consistentie heeft gezorgd voor een snelle en accurate rapportage. MVOplossingen is tevreden dat alle rapporteurs, met uitzondering van Spanje, opgenomen zijn in de stuurgroep MVO. Dit komt niet alleen de kwaliteit van de reguliere rapportage ten goede, maar levert ook meer informatie op over de ontwikkelingen bij de formules.

Wat gaat goed

- In dit jaarverslag worden het beleid en de ontwikkelingen gekoppeld aan belangrijke trends in MVO, zoals de klimaatconferentie in Parijs en het Rapport Ambitie 2020 van MVO Nederland.
- Klanttevredenheid wordt niet alleen gemeten, maar ook transparant gemaakt op externe websites.

Wat zijn de te nemen stappen

- Beter Bed Holding zal in 2017 haar rapportage inzake MVO naar de nieuwste GRI-standaard brengen.
- Het besluit ook in 2017 actief de dialoog met stakeholders aan te gaan, maakt duidelijk dat het MVO-beleid goed verankerd is in de organisatie

MVOoplossingen is van mening dat het verslag van Beter Bed Holding een goed en accuraat beeld geeft van haar bedrijfsvoering op het gebied van MVO. Het MVO-verslag inclusief GRI-Index kenmerkt zich door een hoge mate van detaillering en transparantie, die het voor stakeholders mogelijk maakt het gesprek met het bedrijf op een gedegen manier aan te gaan.

Arnhem, 16 maart 2017

Menno Kuiper,
Specialist in communicatie over MVO in jaarverslagen van het adviesbureau MVOoplossingen

Definities

Begrip	Definitie
Anti-corruptie	Acties en maatregelen om corruptie te bestrijden. Corruptie is volgens www.corruptie.org het misbruik maken van toevertrouwde macht voor privaat gewin.
Aspect	Onderwerp uit de richtlijnen van GRI. Aspecten kunnen opgebouwd zijn uit verschillende indicatoren.
CO ₂ -uitstoot	De uitstoot van broeikasgassen als gevolg van de verbranding van fossiele energiebronnen.
CORE	Standaardapplicatieniveau van G4, waarbij voor alle materiële aspecten minimaal één indicator gerapporteerd wordt.
COMPREHENSIVE	Uitgebreid applicatieniveau van G4, waarbij voor alle materiële aspecten minimaal alle indicatoren gerapporteerd worden.
Diversiteit	Beschrijft de samenstelling van personeel, management en bestuurslichamen onderverdeeld naar medewerkerscategorie, op basis van geslacht, leeftijdsgroep en minderheid.
Effect	Mate waarin een aspect volgens specialisten en algemeen aanvaarde richtlijnen invloed heeft op economische, milieu- en sociale effecten.
GHG-protocol	Het Greenhouse Gas Protocol is een hulpmiddel om inzicht te krijgen in het kwantificeren en beheren van broeikasgasemissies.
GRI	Het Global Reporting Initiative is de organisatie die de mondiale richtlijn voor rapportage over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen uitgeeft.
G4	G4 is de vierde generatie richtlijnen van GRI die in 2013 is gepubliceerd.
Indicator	Onderdeel uit de richtlijnen van GRI, waarover op een gedefinieerde manier gerapporteerd kan worden.
Materiële aspecten	Materiële aspecten zijn onderwerpen waarvan de combinatie van 'effect' en 'relevantie' zo groot is, dat de onderneming over dit onderwerp besluit te rapporteren.
NGO	Niet-gouvernementele organisatie is een organisatie die onafhankelijk is van de overheid en die zich op een of andere manier richt op een maatschappelijk belang.
Relevantie	Mate waarin stakeholders belang hechten aan een aspect ten aanzien van beoordelingen en beslissingen.
Stakeholders	Organisaties of groepen van personen waarvan met redelijkheid kan worden verwacht dat ze significante gevolgen ondervinden van de activiteiten en producten van Beter Bed Holding. Stakeholders zijn onder andere medewerkers, aandeelhouders, leveranciers, overheid en NGO's. Een beschrijving van de stakeholders van de organisatie is te vinden in de sectie Stakeholderdialogoog.
Training & Opleiding	Heeft betrekking op: a) alle beroepsopleidingen en -instructies; b) educatief verlof voor medewerkers betaald door de onderneming; c) externe trainingen en opleidingen geheel of gedeeltelijk betaald door de onderneming.
Uitstoot	Emissies van broeikasgassen.

Dit MVO-verslag is een uitgave van

Beter Bed Holding N.V.

Linie 27
5405 AR Uden
Nederland

Postbus 716
5400 AS Uden
Nederland

T: +31 413 338 819
E: bbholding@beterbed.nl
W: www.beterbedholding.nl
W: www.mvo.jaarverslagbeterbedholding.nl

Tekst

Beter Bed Holding N.V., Uden

Concept vormgeving

Monter, Amsterdam

Productie en coördinatie

Tangelo Software BV, Zeist

MVOplossingen, Arnhem

Rapportage

Periode: kalenderjaar 2016
Publicatie MVO-verslag: mei 2017
Publicatie vorig MVO-verslag: mei 2016