

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

In 2011 zijn we gestart met communiceren over de wijze waarop Beter Bed Holding maatschappelijk verantwoord onderneemt (MVO). In het jaarverslag over 2010 werd tevens de visie van de onderneming 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'. Tegelijk met het vaststellen van deze visie is in het jaarverslag over 2010 transparantie gegeven over de gedragscode van Beter Bed Holding.

GRI 4.8

In het voorliggende jaarverslag gaan we weer een stap verder in het rapporteren van onze activiteiten en resultaten op het gebied van MVO. Over 2011 leggen wij in een geïntegreerd rapport verantwoording af over de wijze waarop MVO doorgevoerd wordt in het bedrijf. Dit doen we door zowel de prestaties over 2011 als onze doelstellingen voor de komende jaren te rapporteren volgens de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI) op applicatieniveau C.

De reden waarom we het belangrijk vinden om over MVO te rapporteren is om blij te geven van onze overtuiging dat de toekomstige groei van Beter Bed Holding alleen duurzaam kan worden veiliggesteld als we naast de bekende jaarlijks terugkerende, financiële doelstellingen ook een aantal belangrijke niet-financiële doelstellingen realiseren. In dit verslag zijn we daarom begonnen om enkele concrete en meetbare doelstellingen te formuleren op de gebieden mens en milieu.

GRI 1.1

We hebben bijvoorbeeld met elkaar afgesproken dat we, naast het voldoen aan Europese richtlijnen, meer matrassen door onafhankelijke onderzoeksinstituten laten testen op schadelijke stoffen. Om het risico voor de gezondheid van onze klanten en de schade voor het milieu tot een minimum te beperken, willen we dat in 2016 80% van onze matrassen getest en gecertificeerd zijn. Een andere concrete MVO-activiteit en doelstelling is het meenemen van alle verpakkingsmaterialen bij onze klanten na de levering van producten. Hierdoor kunnen we het materiaal recyclen en verhogen we tegelijkertijd de klanttevredenheid. In 2012 gaan we verder meetbare doelstellingen formuleren en nieuwe activiteiten starten op het gebied van energiebesparing. Ons doel is om jaarlijks te blijven rapporteren over de vooruitgang die we realiseren. De resultaten in dit verslag dienen hiervoor als nulmeting.

GRI PR1

GRI PR3

Ik hecht er persoonlijk waarde aan dat alle schakels in de keten nog beter gaan samenwerken om de 'cradle-to-cradle'-visie (i.e. 'afval is voedsel') ook in de bedden- en matrassenwereld in te voeren teneinde de almaar groeiende afvalberg en de hoeveelheid schadelijke stoffen op langere termijn aanzienlijk te verminderen. In dit licht is het goed nieuws dat de eerste leveranciers in 2011 hebben aangekondigd de cradle-to-cradle-filosofie te omhelzen. Ik vind het daarnaast erg belangrijk dat vrouwen een grotere vertegenwoordiging krijgen in de managementposities van onze formules in de verschillende landen. Niet in de laatste plaats omdat het overgrote deel van onze klanten vrouw is!

GRI EN7; PR5

Groei is voor ons daarmee veel méér dan alleen maar investeren in meer omzet. Groei betekent voor ons ook werken aan een diverse organisatie, die respect heeft voor mens en dier en voor onze planeet. Met deze visie als uitgangspunt kan iedereen die betrokken is bij de onderneming hier een steentje aan bijdragen. We zijn ervan overtuigd dat dit niet alleen gunstig is voor onze resultaten en reputatie, maar ook veel meer voldoening geeft bij ons werk.

Ton Anbeek,
Directievoorzitter

Consumenten

De gezondheid en tevredenheid van de klanten van de diverse winkelformules van Beter Bed Holding is elke dag opnieuw het belangrijkste uitgangspunt van het beleid en handelen van de onderneming.

Kwaliteit en veiligheid van producten

Beter Bed Holding hecht veel waarde aan de gezondheid en veiligheid van haar klanten en medewerkers. Het doel is om een aantoonbaar hoge kwaliteit en veilige producten en diensten te leveren. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat over enkele jaren van de belangrijkste producten een beknopte maar heldere beschrijving van de toegepaste materialen en productie- en transportprocessen beschikbaar moet zijn.

GRI PR1

Het testen van matrassen op schadelijke stoffen is een belangrijk onderdeel in het garanderen van veilige producten. De meerderheid van de leveranciers van de onderneming doet dit zelf al voor wat betreft de productieprocessen en eindproducten. Hier worden door de onderneming uiteraard ook garanties voor gevraagd. Alle producten voldoen bovendien aan alle Europese richtlijnen. Beter Bed Holding wil echter een stap verder gaan door in toenemende mate het overgrote deel van haar matrassen door onafhankelijke instituten te laten testen en certificeren op schadelijke stoffen. Door het uitvoeren van deze testen wordt het risico voor de gezondheid van onze klanten en medewerkers alsook de schade voor het milieu nog verder tot een minimum beperkt.

In 2011 is begonnen met het inventariseren van het aantal gecertificeerde matrassen. Gebleken is dat in Duitsland 68% van de matrassen gecertificeerd zijn, terwijl 13% op dit moment getest wordt. In Nederland is thans 34% van de verkochte matrassen gecertificeerd. Verwacht wordt dat over 2012 een percentage van 55 gerapporteerd kan worden. Het doel voor 2012 is dat alle formules van Beter Bed Holding over dit onderwerp zullen rapporteren. Aanpassingen in het huidige assortiment of de introductie van nieuwe matrassen in het assortiment zullen de komende jaren worden gebruikt om strengere eisen te stellen aan matrassen en meer matrassen te testen en te certificeren. In 2012 worden vervolgstappen gezet om ervoor te zorgen dat in 2016 tachtig procent van de matrassen in het assortiment van alle formules van Beter Bed Holding getest en gecertificeerd zijn.

GRI PR3

Naast een hoge veiligheids- en kwaliteitstandaard voor producten van de onderneming wordt zeer veel waarde gehecht aan de veiligheid en gezondheid van de mensen die voor de logistieke afhandeling zorgen. Bij de levering van producten in zeecontainers vindt daarom standaard een controle plaats door een onafhankelijke gecertificeerde instantie op aanwezigheid van schadelijke gassen. Ook worden er steekproefsgewijs audits uitgevoerd bij bijvoorbeeld leveranciers in risicovolle landen om er zeker van te zijn dat er geen schadelijke stoffen en/of gassen zijn toegepast in het productieproces. Een keer in de twee jaar worden bovendien in Nederland de distributiecentra en laadruimtes van de vrachtauto's op schadelijke stoffen getest.



Klanttevredenheid als sleutel tot succes

Het verlenen van goede service en het oplossen van klachten zijn belangrijke onderdelen om de retailmarketingexcellentie van de onderneming uit te bouwen. De komende jaren wordt verder gewerkt aan het verbeteren en uitbreiden van de procedures ter verhoging van de klanttevredenheid. Naast bijvoorbeeld het callcenter in Nederland, waar we klachten en vragen van klanten behandelen en beantwoorden, worden nieuwe methoden toegepast om de tevredenheid van klanten te verbeteren en te waarborgen. Er is sinds begin 2011 gekozen voor een meer proactieve benadering van klanten via internet en sociale media met als doel de klachten sneller en beter op te lossen. Klachten geven de onderneming veel inzicht in de wensen van de klant en waar verbeteringen kunnen worden doorgevoerd. Klachten worden daardoor steeds meer als een kans beschouwd. Het beleid is hier inmiddels op aangepast.

GRI PR5

Ook leidinggevendenden dienen een goed beeld te hebben van wat er speelt bij klanten en van wat er leeft bij de medewerkers. In 2011 is in Nederland een begin gemaakt met het af en toe een dag meelopen door managers en leidinggevendenden bij de levering en montage van producten of bij bezoeken van servicemedewerkers aan klanten. Ook wordt regelmatig aangeschoven bij medewerkers in het callcenter. Dit biedt de mogelijkheid om goed naar klanten en medewerkers te luisteren en de processen efficiënter en beter in te richten. Het geeft uiteindelijk ook een beter inzicht in de sociale aspecten en milieuaspecten die een rol spelen in de bedrijfsvoering.

De klanttevredenheid wordt gemeten aan de hand van zowel het aantal positieve als negatieve ontvangen reacties. Daarnaast worden interne standaarden voor het meten en verhogen van de klanttevredenheid gehanteerd. Een voorbeeld hiervan is het 'first time right'-principe. Dit betekent dat bijgehouden wordt in hoeveel gevallen de levering van producten bij onze klanten in één keer volledig en goed plaatsvindt. Het idee achter dit principe is dat een goede en complete levering de kans op een tevreden klant aanzienlijk groter maakt. De doelstelling is dan ook om het percentage 'first time right' continu op hoog niveau te houden.

Medewerkers

De onderneming heeft de afgelopen jaren hard en succesvol gewerkt om vanuit een sterk kostenbewustzijn een hoge mate van operationele en promotionele excellentie op te bouwen. Als derde pijler is het opbouwen van retailmarketingexcellentie daaraan toegevoegd. Een heldere focus op de klant alsook het principe 'de klant is altijd koning' staan hierbij centraal. De goed opgeleide en toegewijde medewerkers van Beter Bed Holding maken hierbij in elk land, elk jaar opnieuw, het verschil.

Opleiding en ontwikkeling van medewerkers

Een onderdeel van het opbouwen van retailmarketingexcellentie is een nog betere advies- en behoeftengerichte benadering van de klant. Voor het succesvol realiseren van de strategie van de onderneming is diversiteit, opleiding, training en ontwikkeling van alle medewerkers van essentieel belang. In dat licht worden bijvoorbeeld in Nederland de komende jaren alle verkoopmedewerkers gedurende een paar dagen getraind om nog betere adviezen te kunnen geven aan klanten.

GRI LA11

GRI LA10

In samenwerking met het NCOI en het Nationaal Consortium voor Bedrijfsgroepen (NCvB) is de Beter Bed Academie ontwikkeld. De medewerkers van Beter Bed in Nederland wordt hiermee de mogelijkheid geboden om mbo-opleidingen te volgen en een landelijk erkend mbo-diploma te behalen. De opleidingen die de Beter Bed Academie aanbiedt zijn mbo-2 Logistiek Medewerker,

mbo-3 Eerste Verkoper of Logistiek Teamleider en mbo-4 Manager Handel. Vorig jaar zijn 77 medewerkers gefaseerd gestart aan de Beter Bed Academie. De eerste deelnemers hebben in 2011 hun diploma in ontvangst mogen nemen. De voornoemde opleidingen bevorderen de kennis van de medewerkers en de kwaliteit van de onderneming. Ze bieden de medewerkers daarnaast de mogelijkheid tot persoonlijke ontwikkeling, het behalen van (deel)certificaten en het versterken van de positie in de arbeidsmarkt. In de toekomst zullen de opleidingen aan de Beter Bed Academie tevens ingevuld worden door samenwerkingsverbanden met andere bedrijven zoals in het geval van logistieke opleidingen met de Sligro Foodgroep.

In het kader van de ontwikkeling van onze managers worden jaarlijkse bijeenkomsten georganiseerd om het beleid van de onderneming of van de winkelformule te presenteren en kennis en ervaring uit te wisselen. De bedoeling is om tijdens deze bijeenkomsten ook meer aandacht te besteden aan kennis en activiteiten ten aanzien van sociale aspecten en milieuaspecten van de bedrijfsvoering.

Diversiteit

Diversiteit in de samenstelling van (management)teams bepaalt mede het succes van de onderneming. Voor het invullen van vrijgekomen managementposities in de organisatie wordt in principe de voorkeur gegeven aan interne kandidaten. Deze kandidaten worden in de gelegenheid gesteld om via gerichte trainingen de benodigde kennis op te doen. In dit verband wordt er ook actief naar gestreefd om het aantal vrouwen in managementposities te vergroten. Vrouwen blijken, net als mannen, zeer goede inkoop-, verkoop- en managementtalenten te hebben maar ook heel goed te begrijpen wat onze klanten (overwegend vrouwen!) wensen. Er wordt naar gestreefd om in 2016 minimaal 25% vrouwen in managementposities benoemd te hebben.

GRI EC7; LA13

	2011		2010	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
Winkelmanagement	87%	13%	87%	13%
Seniormanagement	88%	12%	92%	8%

In Duitsland zijn in dit kader recentelijk twee vrouwen tot verkoopleider benoemd (25%). In alle landen wordt ernaar gestreefd om de managementposities met lokaal personeel in te vullen omdat zij, naar de overtuiging van de onderneming, het beste weten wat in hun markten relevant is voor hun klanten. De winkelketen El Gigante del Colchón wordt daarom sinds begin 2011 geleid door een Spanjaard. Op dit moment worden alle winkelketens binnen Beter Bed Holding geleid door lokale managers.

Binnen de Beter Bed Holding-organisatie is het merendeel van de medewerkers vrouw. Een groot deel hiervan is verkoopmedewerker in onze filialen. Er wordt ook veel parttime gewerkt binnen de verschillende formules. De meeste medewerkers hebben een vast contract. In Nederland en Spanje hebben de formules een eigen logistieke operatie. Hierdoor is het percentage mannelijke medewerkers in die landen relatief iets hoger.

GRI LA1; LA13

	2011		2010	
Aantal FTE's	2.451		2.353	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
	34%	66%	34%	66%
Aantal medewerkers	3.038		2.876	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
Diversiteit	29%	71%	29%	71%
	Fulltime	Parttime	Fulltime	Parttime
Soort contract	25%	75%	27%	73%
	Vast	Flexibel	Vast	Flexibel
Soort contract	91%	9%	91%	9%

GRI LA1; LA13

Gezondheid en tevredenheid van medewerkers

Naast de ontwikkeling en opleiding van onze medewerkers wordt veel waarde gehecht aan goede werkomstandigheden en de tevredenheid van werknemers. Het bevorderen van de gezondheid en tevredenheid van de medewerkers vormen belangrijke uitgangspunten bij het vaststellen, verbeteren en uitbreiden van alle plannen en activiteiten van de onderneming.

Voor het inrichten van de werkomstandigheden bestaan diverse criteria en standaarden. De basis hiervoor is het voldoen aan de wet- en regelgeving in alle landen waar Beter Bed Holding actief is. Daarnaast zijn in onze gedragscode uitgangspunten opgenomen voor de inrichting van de werkomstandigheden (zie voor de gedragscode www.beterbedholding.nl). Alle medewerkers hebben deze gedragscode ontvangen en weten hierdoor wat er van hen verwacht wordt en wat zij van de onderneming kunnen verwachten.

Percentage ondertekende gedragscodes

Ook van alle zakelijke partners wordt verwacht dat zij de gedragscode naleven. In 2011 is de gedragscode daarom naar alle leveranciers gestuurd. Inmiddels heeft 66,5% van de leveranciers van Beter Bed Holding de gedragscode getekend en geretourneerd. In onderstaande tabel wordt het percentage ondertekende gedragscodes van de twee belangrijkste landen benoemd.

GRI HR2; 4.8

	Retour ontvangen
Nederland	70%
Duitsland	63%

Alle medewerkers hebben jaarlijks beoordelings- en functioneringsgesprekken. Dit zijn belangrijke momenten om bijvoorbeeld te toetsen of de werkomstandigheden juist zijn ingericht, of de werknemer tevreden is en wat de eventuele ontwikkel- en verbetermogelijkheden zijn.

GRI LA12

In 2008 is voor het laatst een onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de medewerkers in Nederland. Voor 2012 heeft Beter Bed Holding de intentie dit onderzoek opnieuw uit te voeren in Nederland.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim ligt in alle landen waar Beter Bed Holding actief is onder het lokale landelijke gemiddelde. De ontwikkeling van het ziekteverzuim wordt scherp gevolgd. Er wordt tevens gewerkt aan maatregelen ter voorkoming van ziekte en verzuim van werknemers en aan re-integratie van medewerkers na een ziekte-traject.

GRI LA7

Ziekteverzuimpercentage	2011	2010
Nederland	3,4%	3,8%
Duitsland	3,5%	3,0%

Milieu

Bij alle activiteiten van de onderneming wordt rekening gehouden met het milieu. Er wordt hard gewerkt om, waar mogelijk, energie te besparen, CO₂-uitstoot, gereden kilometers en verpakkingsafval te verminderen, steeds minder milieubelastende stoffen te gebruiken en recycling te bevorderen.

GRI EN18

Verminderen van onze voetafdruk

In het verslagjaar is er begonnen met het verzamelen en bundelen van gegevens over de ecologische voetafdruk van Beter Bed Holding. De rapportage van de gegevens over vliegekilometers, brandstof-, elektriciteits- en gasverbruik in dit verslag dienen als nulmeting om de prestaties voor de komende jaren te toetsen. Op basis van deze rapportage worden het komende jaar zowel korte- als langetermijndoelstellingen geformuleerd. In 2012 wordt geprobeerd de gegevensverzameling verder te verbeteren en, waar mogelijk, te standaardiseren en uit te breiden.

GRI EN7

Gelijktijdig wordt in 2012 ook gekeken naar nieuwe activiteiten, die bijdragen aan het terugdringen van de voetafdruk van de onderneming. Bij alle activiteiten op het gebied van energiebesparing wordt naar een juiste balans gezocht tussen milieuaspecten, kostenaspecten en de tevredenheid van klanten. Er wordt dit jaar bijvoorbeeld concreet gekeken hoe het elektriciteits- en gasverbruik kan worden verminderd door andere verlichting toe te passen, verlichting 's avonds eerder uit te doen, betere isolatie bij verhuurders aan te kaarten etc. Voor het distributiecentrum in Uden en het hoofdkantoor is onlangs een Energie Prestatie Advies-plan opgesteld. Hiervan worden de acties die benoemd zijn met een terugverdientermijn van minder dan vijf jaar uitgevoerd.

Een ander voorbeeld van hoe de onderneming probeert haar impact op het milieu te verkleinen is door logistieke processen beter in te richten. Efficiëntere routes en meer adressen op een route betekenen bijvoorbeeld minder kilometers en daarmee minder brandstof. Dit is goed voor het milieu en het brengt kostenbesparingen met zich mee. Het is een grote uitdaging om hier de komende jaren verdere stappen in te nemen en tegelijkertijd te blijven werken aan een zo snel en flexibel mogelijke levering aan klanten.

	2011	2010
Elektriciteit	32.900 MWh	33.450 MWh
Aardgas	2.220.000 m ³	2.140.000 m ³
Diesel	1.090.000 liter	1.040.000 liter
Benzine	50.000 liter	59.000 liter

Het elektriciteitsverbruik over 2011 was gelijk aan 32.900 MWh. Het elektriciteitsverbruik van de winkels is gelijk aan 76 kWh per vierkante meter winkeloppervlakte.



Volgens Milieu Centraal is het elektriciteitsverbruik van een Nederlands gezin gelijk aan 3.500 kWh. Het verbruik van Beter Bed Holding is daarmee gelijk aan het verbruik van 9.400 gezinnen of alle inwoners van de plaats Castricum in de provincie Noord-Holland.

GRI EN3

Het gasverbruik over 2011 was gelijk aan 2.220.000 m³. Het gasverbruik van de winkels is gelijk aan 5 m³ per vierkante meter winkeloppervlakte.



Volgens Milieu Centraal is het gasverbruik van een Nederlands gezin gelijk aan 1.600 m³. Het verbruik van Beter Bed Holding is daarmee gelijk aan het verbruik van 1.400 gezinnen of alle inwoners van de plaats Baarle-Nassau in de provincie Noord-Brabant.

GRI EN4

De CO₂-uitstoot van Beter Bed Holding over 2011 was gelijk aan 22,7 miljoen kilo. De CO₂-uitstoot van de winkels is gelijk aan 55 kilo per vierkante meter winkeloppervlakte.



Volgens Milieu Centraal is de CO₂-uitstoot van een Nederlands gezin gelijk aan 9.000 kilo CO₂. De uitstoot van Beter Bed Holding is daarmee gelijk aan het verbruik van 2.500 gezinnen of alle inwoners van de plaats Ruurlo in de provincie Gelderland.

GRI EN16

	2011	2010
Uitstoot CO ₂	22.700 ton	22.600 ton
Scope 1: Directe emissies		
Gasverbruik	4.000 ton	3.900 ton
Vrachtverkeer	1.500 ton	1.500 ton
Scope 2: Indirecte emissies		
Elektriciteit	15.000 ton	15.200 ton
Scope 3: Overige emissies		
Vliegverkeer	70 ton	70 ton
Woon-werkverkeer	2.100 ton	2.000 ton

Meenemen en recycling van verpakkingsmateriaal

In veel van de landen waar Beter Bed Holding actief is, nemen klanten zelf de producten van de winkel mee naar huis (cash & carry-formule). In Nederland en Spanje worden de producten bij de klanten thuis afgeleverd. De verpakkingsmaterialen worden op dit moment meestal bij de klant achtergelaten. De onderneming heeft recentelijk besloten om hier verandering in te brengen en het afval mee te gaan nemen na levering. Hierdoor ontstaat meer controle over waar het afval, voornamelijk plastic en karton, naar toe gaat en hebben we de mogelijkheid om het afval te scheiden. Daarnaast, en zeker niet onbelangrijk, zullen veel klanten het prettig vinden als het verpakkingsmateriaal wordt meegenomen.

GRI EN22

GRI EN27

De doelstelling, voor Nederland en Spanje, is om in 2015 100% van de verpakkingsmaterialen na levering mee te nemen en te scheiden. Dit zal gevolgen hebben voor hoe de logistieke processen worden ingericht. De mogelijke extra kosten wegen hierbij echter niet op tegen het resultaat; betere afvalscheiding, recycling en een hogere klanttevredenheid.

	2011	2010
Papier en karton	2.600 ton	2.500 ton
Overig afval	3.500 ton	3.400 ton
Afval dat gerecycled wordt	30%	31%

GRI EN22

De komende jaren zal de onderneming tevens rapporteren over de vooruitgang op het gebied van afvalinzameling en recycling. Daarnaast selecteren we een afvalverwerkingsbedrijf, dat kan garanderen dat een zo groot mogelijk deel van het materiaal daadwerkelijk gerecycled wordt.

De onderneming wil de komende jaren groeien van het milieu ontzien naar milieuverbetering.

Verslaggevingsrichtlijnen

Met dit verslag rapporteert Beter Bed Holding voor de eerste keer over haar activiteiten en vorderingen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Net zoals dat geldt voor het MVO-beleid en de MVO-prestaties is de onderneming ook op rapportagegebied een lerende organisatie. In dit verslag wordt gerapporteerd over zowel kwalitatieve als kwantitatieve informatie over het kalenderjaar 2011. Waar mogelijk wordt de informatie geïntegreerd in de financiële hoofdstukken. Om de inhoud te structureren en het onderwerp meer samenhang te geven, is gekozen een belangrijk deel van de informatie te consolideren in het hoofdstuk Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

GRI 3.5

Het verslag wordt aangevuld met extra informatie op www.beterbedholding.nl. Hier staan ook de gedragscode van Beter Bed Holding en de GRI-tabel.

GRI 4.8

Aansluiting bij de GRI-richtlijnen

Beter Bed Holding heeft ervoor gekozen om jaarlijks te gaan rapporteren volgens de Global Reporting Initiative (GRI). Hiermee wordt aangesloten op de wereldwijd meest gehanteerde standaard van dit moment GRI G3. Beter Bed Holding wil op een organische en praktische manier groeien in rapporteren over MVO. Op verzoek van de onderneming heeft adviesbureau MVO oplossingen verklaard dat het MVO-verslag op applicatieniveau C rapporteert. In het volgende hoofdstuk wordt de grondslag beschreven waarop controle door derden heeft plaatsgevonden.

Verslag Toepassingsniveau		C	C+	B	B+	A	A+
Standaardonderdelen van informatievoorziening	G3 Profiel informatievoorziening UITKOMST	Inhoud van verslag: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Inhoud van verslag: Criteria voor niveau C en 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Dezelfde criteria als voor niveau B	
	G3 Managementbenadering informatievoorziening UITKOMST	Niet nodig		Managementbenadering informatievoorziening voor elke indicator categorie		Managementbenadering informatievoorziening voor elke indicator categorie	
	G3 prestatie-indicatoren en prestatie-indicatoren van aanvullende sectorspecifieke richtlijnen UITKOMST	Geef informatie over minimaal 10 prestatie-indicatoren, inclusief minstens een van elke categorie: Economische aspecten, Milieu-aspecten en Sociale aspecten		Geef informatie over minimaal 20 prestatie-indicatoren, inclusief minstens een van elke categorie: Economische aspecten, Milieu-aspecten, Arbeidsomstandigheden, Mensenrechten, Maatschappij, Productverantwoordelijkheid		Geef informatie over alle G3 kern prestatie-indicatoren en prestatie-indicatoren van aanvullende sectorspecifieke richtlijnen* en houd rekening met het materialiteits-principe bij a) geef informatie over de indicator of b) leg uit waarom er geen informatie gegeven is	
			Externe verificatie van het verslag		Externe verificatie van het verslag		Externe verificatie van het verslag

* Definitieve versie van aanvullende sectorspecifieke richtlijnen

Selectie van de onderwerpen

Voor dit eerste verslag is ervoor gekozen om de selectie van de prestatie-indicatoren op een pragmatische manier uit te voeren. Dit betekent dat de beschikbaarheid van gegevens een uitgangspunt is geweest voor de selectie van de prestatie-indicatoren. In het komende jaar zal dit verslag met diverse groepen van belanghebbenden besproken worden waaronder aandeelhouders, Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) en eigen managementteams. In gesprekken met deze stakeholders zal duidelijk worden of de selectie uitgebreid dient te worden.

GRI 4.14; 4.15

GRI 4.16; 4.17

Reikwijdte en afbakening van het verslag

In dit verslag over het kalenderjaar 2011 rapporteert Beter Bed Holding over alle formules in Nederland, Duitsland, Zwitserland, Spanje, Oostenrijk en België. Daar waar van deze grondslag afgeweken wordt, worden de betreffende onderdelen expliciet benoemd in het verslag.

GRI 2.9; 3.1;
3.6; 3.7

Externe beoordeling van het verslag door MVOplossingen

MVOplossingen is van mening dat het verslag van Beter Bed Holding ruimschoots voldoet aan applicatieniveau C. In de GRI-tabel (zie www.beterbedholding.nl) is te zien waar de profiel- en prestatie-indicatoren gerapporteerd worden. In deze tabel is door MVOplossingen aangegeven of de betreffende indicator volledig of deels gerapporteerd wordt. Ook verwijst de GRI-tabel naar de bladzijde waar de informatie te vinden is. Ten slotte wordt in het rapport aangegeven waar in de tekst de indicator behandeld wordt. In totaal zijn door Beter Bed Holding 22 prestatie-indicatoren gerapporteerd, waarvan 15 volledig en 7 ten dele. Naast deze test op transparantie en kwantiteit heeft MVOplossingen het verslag kwalitatief beoordeeld op relevantie en materialiteit.

Relevantie

De relevantie van de informatie wordt bepaald door de behoefte van belanghebbenden aan de verstrekte informatie. Beter Bed Holding heeft voorafgaand aan haar eerste geïntegreerde verslag geen dialoog gevoerd met belanghebbenden.

GRI 4.14; 4.15

Het onderzoek naar relevantie concentreert zich daarom op een vergelijking van de rapportage met jaarverslagen van andere Nederlandse retailorganisaties. Daarnaast zijn de onderwerpen, zoals deze door de VBDO gepubliceerd zijn op het internet, meegenomen in het onderzoek. Op basis van deze informatie worden de volgende onderwerpen het meest relevant bevonden:

- Het belang van veilige producten en goede dienstverlening aan klanten.
- Opleiding en ontwikkelingsmogelijkheden van de medewerkers inclusief het onderwerp diversiteit.
- Gezondheid en tevredenheid van de medewerkers.
- De ecologische voetafdruk, weergegeven als de CO₂-uitstoot van de organisatie.
- Naleving van de gedragscode, zoals deze gepubliceerd staat op www.beterbedholding.nl.

GRI 4.8

MVOplossingen is daarom van mening dat Beter Bed Holding over alle relevante onderwerpen rapporteert.

MVOplossingen heeft nadrukkelijk geadviseerd om bij de diverse groepen van belanghebbenden, met name de aandeelhouders, de VBDO en het personeel het gesprek aan te gaan over de onderwerpen in het jaarverslag.

GRI 4.16; 4.17

Materialiteit

De materialiteit van de informatie wordt bepaald door het belang van de verstrekte informatie voor de organisatie als geheel. Organisatorisch kan vastgesteld worden dat alle belangrijke bedrijfsonderdelen opgenomen zijn in het verslag. Alleen de activiteiten van Polen, met een verwaarloosbaar aandeel in de omzet, zijn buiten beschouwing gelaten.

Voor het voortbestaan van de organisatie op langere termijn is het voor Beter Bed Holding van cruciaal belang dat haar producten geen schade toebrengen aan haar klanten. Het onderwerp consumentenveiligheid wordt daarom zowel beschreven als van een doelstelling voorzien.

De ecologische voetafdruk, de impact van de organisatie op het milieu, van een winkelketen bestaat voornamelijk uit het elektriciteits- en gasverbruik. Over beide energiedragers wordt gerapporteerd. In Nederland en Spanje heeft Beter Bed Holding een eigen logistieke operatie. In beide landen wordt eveneens over de liters brandstof gerapporteerd.



MVOoplossingen is van mening dat het verslag van Beter Bed Holding voldoet aan de materialiteits-eisen die aan een GRI-verslag op applicatieniveau C gesteld kunnen worden.

Arnhem, 1 maart 2012

Menno Kuiper,
Specialist in duurzaamheidsverslaglegging van het adviesbureau MVOoplossingen

GRI Index

Legenda

	Volledig gerapporteerd
	Deels gerapporteerd
N.g.	Niet gerapporteerd
N.v.t.	Niet van toepassing
→	Verwijzing naar hoofdstuk of paragraaf in het jaarverslag
www	










Strategie en analyse

Rapportage

1.1	Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie. → Voorwoord → Introductie hoofdstuk Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen		35 5
1.2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.	N.g.	

Organisatieprofiel

Rapportage

2.1	Naam van de organisatie. Beter Bed Holding		Omslag
2.2	Voornaamste merken, producten en/of diensten. → Formules		Omslag 10-12
2.3	Operationele structuur van de organisatie, met inbegrip van divisies, werkmaatschappijen, dochterondernemingen en samenwerkingsverbanden.		13 22
2.4	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.		Omslag
2.5	Het aantal landen waar de organisatie actief is met de namen van landen met ofwel grootschalige activiteiten, ofwel met specifieke relevantie voor de duurzaamheidskwesties die in het verslag aan de orde komen.		Omslag 13
2.6	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm.		Omslag
2.7	Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren die worden bediend en soorten klanten/begunstigden).		13 10-12
2.8	Omvang van de verslaggevende organisatie.		9 26-30
2.9	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom.		43 4 13 14 17
2.10	Onderscheidingen die tijdens de verslagperiode worden toegekend.	N.g.	

Verslagparameters		Rapportage	
3.1	Verslagperiode (bijvoorbeeld fiscaal jaar of kalenderjaar) waarop de verstrekte informatie betrekking heeft. Kalenderjaar 2011	GRI	Omslag
3.2	Datum van het meest recente voorgaande verslag (indien van toepassing). 17-03-2011	GRI	Omslag
3.3	Verslaggevingscyclus (jaarlijks, tweejaarlijks, etc.) Jaarlijks	GRI	5
3.4	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan.	GRI	Omslag
3.5	Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag. → Verslaggevingsrichtlijnen		42
3.6	Afbakening van het verslag (bijv. landen, divisies, dochterondernemingen, gehuurde faciliteiten, samenwerkingsverbanden, leveranciers) → Reikwijdte en afbakening van het verslag	GRI	43
3.7	Vermeld eventuele specifieke beperkingen voor de reikwijdte of afbakening van het verslag. → Reikwijdte en afbakening van het verslag	GRI	43
3.8	Basis voor verslaggeving over samenwerkingsverbanden, dochterondernemingen in gedeeltelijke eigendom, gehuurde faciliteiten, uitbestede activiteiten of andere entiteiten die de vergelijkbaarheid tussen verschillende verslagperiodes of verslaggevende organisaties aanzienlijk beïnvloeden.	N.v.t.	
3.9	De technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmetingen, waaronder de voor schattingen gebruikte aannames en de technieken die zijn toegepast op de samenstelling van de indicatoren en overige informatie in het verslag.	N.g.	
3.10	Uitleg van de gevolgen van eventuele herformulering van eerder verstrekte informatie (bijv. fusies, overnames, verandering van referentiejaar en verslaggevingsperiode en veranderingen met betrekking tot de aard van de activiteiten of de meetmethoden).	N.v.t.	
3.11	Significante veranderingen van de vorige rapportageperiodes ten aanzien van reikwijdte, afbakening of meetmethoden die voor het verslag zijn toegepast.	N.v.t.	
3.12	Tabel waarin staat waar in het verslag de standaardonderdelen van de informatievoorziening te vinden zijn. www.beterbedholding.nl	GRI Index www	
3.13	Beleid en huidige praktijk met betrekking tot het betrekken van externe assurance van het verslag.	N.v.t.	

Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid		Rapportage	
4.1	De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die vallen onder het hoogste bestuursorgaan en verantwoordelijk zijn voor specifieke taken, zoals het bepalen van de strategie of het organisatorische toezicht. → Personalia	GRI	49-52 24-25
4.2	Geef aan of de voorzitter van het hoogste bestuursorgaan eveneens een leidinggevende functie heeft (en, zo ja, zijn/haar functie binnen het kader van de organisatie en de redenen voor deze situatie). De Raad van Commissarissen heeft een onafhankelijke en geen leidinggevende functie binnen Beter Bed Holding. www.beterbedholding.nl	GRI	49-52 24-25 www

Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid		Rapportage	
4.3	Voor organisaties met een enkelvoudige bestuursstructuur: vermeld het aantal onafhankelijke en/of niet-uitvoerende leden van het hoogste bestuurslichaam.		N.v.t.
4.4	Mechanismen die aandeelhouders en medewerkers de gelegenheid geven om aanbevelingen te doen aan of medezeggenschap uit te oefenen op het hoogste bestuurslichaam. → Investor Relations beleid → Corporate Governance www.beterbedholding.nl	GRI	51 17 www
4.5	Een koppeling tussen vergoedingen voor leden van het hoogste bestuurslichaam, topmanagers en leidinggevendenden (met inbegrip van vertrekregelingen) en de prestaties van de organisatie (met inbegrip van milieugerelateerde en sociale prestaties). Remuneratierapport	GRI	53-55
4.6	Processen waarmee het hoogste bestuurslichaam waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden. → Corporate Governance www.beterbedholding.nl	GRI	46-47 www
4.7	Proces voor het bepalen van de kwalificaties en expertise van de leden van het hoogste bestuurslichaam voor het sturen van de strategie van de organisatie aangaande economische, milieugerelateerde en sociale onderwerpen. www.beterbedholding.nl	GRI	49-52 www
4.8	Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten die van belang zijn voor de economische, milieugerelateerde en sociale prestaties, met vermelding van de mate van invoering ervan. www.beterbedholding.nl	GRI	35 19 21 42 39 44 www
4.9	Procedures van het hoogste bestuurslichaam voor het overzien van de inventarisatie en het beheer door de organisatie van economische, milieugerelateerde en sociale prestaties, met inbegrip van relevante risico's en mogelijkheden en naleving van of conformiteit met internationaal overeengekomen standaarden, gedragscodes en principes.		N.g.
4.10	Processen voor het evalueren van de eigen prestaties van het hoogste bestuurslichaam, in het bijzonder betreffende economische, milieugerelateerde en sociale prestaties. → Bericht van de Raad van Commissarissen	GRI	48
4.11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie.		N.g.
4.12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft.		N.g.
4.13	Lidmaatschap van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en/of nationale/internationale belangenorganisaties.		N.g.

Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid		Rapportage	
4.14	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken.	GRI	43 44 17
	Aandeelhouders, VBDO, Management Beter Bed Holding		
4.15	Basis voor inventarisatie en selectie van belanghebbenden die moeten worden betrokken.	GRI	43 44
	Pragmatische selectie, met controle na rapportage via dialoog.		
4.16	Benadering van het betrekken van belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden.	GRI	43 44
	→ Selectie van de onderwerpen		
4.17	De voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar voren zijn gekomen door de betrokkenheid van belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd, onder meer via haar verslaggeving.	GRI	43 44
	→ Selectie van de onderwerpen		

Economische prestatie-indicatoren		Rapportage	
EC1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd, waaronder inkomsten, operationele kosten, personeelsvergoedingen, donaties en overige maatschappelijke investeringen, ingehouden winst en betalingen aan kapitaalverstrekkers en overheden.	GRI	9 8 48
	→ Jaarrekening		
EC2	Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering.	N.g.	
EC3	Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringenplan van de organisatie.	GRI	70
	→ Jaarrekening		
EC4	Significante financiële steun van een overheid.	N.g.	
EC5	Spreiding in de verhouding tussen het standaard aanvangssalaris en het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties.	N.g.	
EC6	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties.	N.g.	
EC7	Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties.	GRI	38 31
	→ Medewerkers – Diversiteit		
EC8	Ontwikkeling en gevolgen van investeringen in infrastructuur en diensten die voornamelijk ten behoeve van het algemeen nut worden geboden door middel van verplichtingen van commerciële aard, dan wel in natura of pro bono.	N.v.t.	
EC9	Inzicht in en beschrijving van significante indirecte economische gevolgen, waaronder de omvang ervan.	N.g.	

Milieuprestatie-indicatoren		Rapportage
EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume.	N.g.
EN2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval uit externe bronnen.	N.g.
EN3	Direct energieverbruik door primaire energiebron. Gas: 2.220.000 m ³ Diesel: 1.090.000 liter Benzine: 50.000 liter	GRI 41
EN4	Indirect energieverbruik door primaire bron. Elektriciteit: 32.900 MWh	GRI 41
EN5	Energie die bespaard is door besparingen en efficiëntieverbeteringen.	N.g.
EN6	Initiatieven ten behoeve van energie-efficiëntie of op duurzame energie gebaseerde producten en diensten, evenals verlagingen van de energie-eisen als resultaat van deze initiatieven.	N.g.
EN7	Initiatieven ter verlaging van het indirecte energieverbruik en reeds gerealiseerde verlaging.	GRI 40 35 20 21
→ Milieu – Verminderen van onze voetafdruk		
EN8	Totale wateronttrekking per bron.	N.v.t.
EN9	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking niet significante gevolgen heeft.	N.v.t.
EN10	Percentage en totaal volume van gerecycled en hergebruikt water.	N.g.
EN11	Locatie en oppervlakte van land dat eigendom is, gehuurd wordt, beheerd wordt in of grenst aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.	N.g.
EN12	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.	N.g.
EN13	Beschermde of herstelde habitats.	N.v.t.
EN14	Strategieën, huidige maatregelen en toekomstige plannen voor het beheersen van de gevolgen van de biodiversiteit.	N.v.t.
EN15	Aantal op de rode lijst van de IUCN vermelde soorten en soorten op nationale beschermingslijsten met habitats in gebieden binnen de invloedssfeer van bedrijfsactiviteiten, ingedeeld naar de hoogte van het risico van uitsterven.	N.v.t.
EN16	Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht. Totale CO ₂ -uitstoot 22.700 ton CO ₂ Scope 1: 5.500 ton CO ₂ Scope 2: 15.000 ton CO ₂ Scope 3: 2.170 ton CO ₂	GRI 41
EN17	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht.	N.g.
EN18	Initiatieven ter verlaging van de emissie van broeikasgassen en gerealiseerde verlagingen. → Milieu – Verminderen van voetafdruk	GRI 40
EN19	Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht.	N.g.
EN20	NO, SO en andere significante luchtmissies naar type en gewicht.	N.g.

Milieuprestatie-indicatoren		Rapportage
EN21	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming.	N.g.
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode. Afval = 6.100 ton, waarvan 2.600 ton bestaat uit papier en karton 30% van het afval wordt gerecycled	GRI 41-42
EN23	Totaal aantal en volume van significante lozingen.	N.v.t.
EN24	Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt op grond van bijlage I, II, III en VIII van de Conventie van Bazel en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd.	N.v.t.
EN25	Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en -afvloeiing van de verslaggevende organisatie.	N.g.
EN26	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie.	N.g.
EN27	Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld, naar categorie. → Milieu – Meenemen en recycling van verpakkingsmateriaal	GRI 41 5
EN28	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieu wet- en regelgeving.	N.g.
EN29	Significante milieugevolgen van het transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden.	N.g.
EN30	Totale uitgaven aan en investeringen in milieubescherming naar type.	N.g.

Arbeidsomstandigheden en indicatoren voor volwaardig werk		Rapportage
LA1	Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio. → Medewerkers – Diversiteit	GRI 38-39
LA2	Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.	N.g.
LA3	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers die niet beschikbaar zijn voor deeltijdmedewerkers, per grootschalige activiteit.	N.g.
LA4	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	N.g.
LA5	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten.	N.g.
LA6	Percentage van het totale personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke arbocommissies van werkgevers en werknemers die bijdragen aan de controle op en advies over arboprogramma's.	N.g.
LA7	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio. → Medewerkers – Ziekteverzuim	GRI 40
LA8	Opleidings-, trainings-, advies-, preventie- en risicobeheersingsprogramma's ten behoeve van personeelsleden, hun families of omwonenden in verband met ernstige ziekten.	N.g.
LA9	Afspraken over arbo-onderwerpen vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden.	N.g.

Arbeidsomstandigheden en indicatoren voor volwaardig werk		Rapportage	
LA10	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie. → Medewerkers – Opleiding en ontwikkeling van onze medewerkers	GRI	37 30
LA11	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van medewerkers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan. → Medewerkers – Opleiding en ontwikkeling van onze medewerkers	GRI	37-38
LA12	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling. 100%	GRI	39
LA13	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit. Raad van Commissarissen 24, 48 Management 25, 38 Medewerkers 38-39	GRI	24-25 48 38-39
LA14	Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie.	N.g.	

Prestatie-indicatoren voor mensenrechten		Rapportage	
HR1	Percentage van en totaal aantal aanmerkelijke investeringsovereenkomsten waarin clauses over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan de naleving van de mensenrechten is getoetst.	N.g.	
HR2	Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen. 60% van de leveranciers heeft de gedragscode ondertekend.	GRI	39
HR3	Totaal aantal uren personeelstraining over beleid en procedures betreffende aspecten van mensenrechten die relevant zijn voor de activiteiten, met inbegrip van het percentage van het personeel dat de trainingen gevolgd heeft.	N.g.	
HR4	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen.	N.g.	
HR5	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden voor het recht op de uitoefening van de vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen alsmede de maatregelen die zijn getroffen ter ondersteuning van deze rechten.	N.g.	
HR6	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van kinderarbeid alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning van kinderarbeid.	N.g.	
HR7	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van gedwongen of verplichte arbeid alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning van gedwongen of verplichte arbeid.	N.g.	
HR8	Percentage van het beveiligingspersoneel dat training heeft gevolgd in het beleid of de procedures van de organisatie betreffende aspecten van de mensenrechten die relevant zijn voor de activiteiten.	N.v.t.	
HR9	Totaal aantal gevallen van overtreding van de rechten van de inheemse bevolking alsmede de getroffen maatregelen.	N.v.t.	

Maatschappelijke prestatie-indicatoren		Rapportage
S01	Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek.	N.g.
S02	Percentage van en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's.	N.g.
S03	Percentage van het personeel dat training in anticorruptiebeleid en -procedures van de organisatie heeft gevolgd.	N.g.
S04	Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van corruptie.	N.g.
S05	Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen. → Gedragscode – Hoe gaan we om met politieke kwesties?	GRI www
S06	Totale waarde van financiële en in natura bijdragen aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen per land. € 0 → Gedragscode – Hoe gaan we om met politieke kwesties?	GRI www
S07	Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, anti-kartel-, en monopolistische praktijken alsmede de resultaten van deze rechtszaken.	N.g.
S08	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet en -regelgeving.	N.g.

Prestatie-indicatoren voor productverantwoordelijkheid		Rapportage
PR1	Levensduurstadia waarin de gevolgen van producten en diensten voor gezondheid en veiligheid worden beoordeeld met het oog op verbetering en het percentage van belangrijke product- en dienstencategorieën die aan dergelijke procedures onderhevig zijn. → Consumenten – Kwaliteit van onze producten	GRI 36 33 20 35 5
PR2	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende gevolgen voor gezondheid en veiligheid van producten en diensten gedurende de levensduur, naar type resultaat.	N.g.
PR3	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten dat onderhevig is aan dergelijke informatie-eisen. 68% van de matrassen in Duitsland zijn getest en gecertificeerd. 34% van de matrassen in Nederland zijn getest en gecertificeerd. Doel: 80% in 2016	GRI 36 35
PR4	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten naar type resultaat.	N.g.
PR5	Beleid ten aanzien van klanttevredenheid met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar de klanttevredenheid.	GRI 37 4 5 35
PR6	Programma's voor de naleving van wetten, standaarden en vrijwillige codes met betrekking tot marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring.	N.g.

Prestatie-indicatoren voor productverantwoordelijkheid		Rapportage
PR7	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring naar type resultaat.	N.g.
PR8	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens.	N.g.
PR9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten.	N.g.

Gedragscode

Gedragscode

Wat zijn onze uitgangspunten?

- Beter Bed Holding N.V. houdt zich aan de regels en wetten die gelden in alle landen waar wij opereren.
- Wij ondersteunen en eerbiedigen de mensenrechten volgens de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.
- Wij werken niet samen met organisaties die de mensenrechten schenden of die kinderen arbeid laten verrichten.
- Ook van onze zakelijke partners verwachten wij 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.
- Onze partners zullen zorgen voor gezonde werkplaatsen en een gezonde werksfeer.
- Rechtvaardigheid, eerlijkheid, integriteit en openheid zijn de kenmerken van alle relaties die wij met anderen aangaan.

Wat verwachten wij van onze medewerkers en wat mogen zij van ons verwachten?

- Wij streven ernaar onze medewerkers te laten werken in een sfeer van continue verbetering, betrokkenheid, flexibiliteit, vertrouwen en ondernemerschap.
- Alle medewerkers moeten in een veilige en gezonde omgeving werken en de kans krijgen zich te ontwikkelen.
- Ieder individu telt en wordt gerespecteerd.
- Iedereen heeft toegang tot informatie en overlegprocedures.
- Wij respecteren de privacy wet- en regelgeving. Persoonlijke informatie van onze medewerkers wordt zorgvuldig behandeld. Hetzelfde verwachten wij van onze medewerkers ten aanzien van de privacy van hun collega's of werkgevers.
- Onze medewerkers dienen zich op de werkvloer eerlijk, integer en rechtvaardig te gedragen, passend bij de geldende wetten, regels en de normale fatsoensnormen.
- Onze producten, merken en onze bedrijfsnaam worden dagelijks in de sociale media besproken, ook op netwerken waarop onze medewerkers actief zijn. Ook daar verwachten we dat zij de algemene fatsoensnormen respecteren en zich online net zo gedragen als op de werkvloer. Bedrijfskritische en vertrouwelijke informatie mag niet worden gedeeld. Klanten, aandeelhouders, collega's en concurrenten mogen niet door informatie van onze medewerkers in verlegenheid worden gebracht.
- Leiderschap, ondernemerschap, vertrouwen en excellentie zijn de kernwaarden van de Beter Bed-cultuur.

Wat kan de consument van ons verwachten?

- Wij willen graag met zoveel mogelijk klanten een duurzame en persoonlijke relatie opbouwen, gebaseerd op een eerlijk en degelijk advies. Onze producten hebben altijd de juiste prijs-kwaliteitverhouding. We mogen onze klanten niet teleurstellen voor wat betreft de duurzaamheid, bruikbaarheid en veiligheid van onze producten.
- Service, flexibiliteit en maatwerk staan bij ons hoog in het vaandel. Etiketten, labels, reclameuitingen en onze communicatie over onze producten en diensten mogen niet misleidend zijn. Beter Bed houdt zich daarom aan de regels die de reclamecode voorschrijft.
- Mochten er klachten zijn dan zijn wij altijd bereid om met onze klanten de dialoog aan te gaan, en we zullen in alle redelijkheid en billijkheid hiermee omgaan om tot een oplossing te komen.

Hoe doen wij graag zaken?

- Beter Bed heeft internationale leveranciers. Bij de keuze hiervan zijn voor ons zowel de commerciële als de ethische kant van de relatie van belang. De manier van zaken doen moet verenigbaar zijn met onze waarden en normen.
- Ook met onze zakelijke partners willen we een langdurige relatie onderhouden. Voorwaarde hiervoor is dat zowel de leverancier als zijn toeleverancier zich houden aan de geldende wetten en regels van hun land.
- Wij geven noch ontvangen steekpenningen of andere oneigenlijke voordelen om er zakelijk beter van te worden. Geen enkele medewerker mag een gift of betaling aanbieden die als smeergeld kan worden geïnterpreteerd. Ieder verzoek of aanbod van smeergeld moet aan het management worden gerapporteerd.
- Het is voor ons belangrijk dat alle transacties nauwkeurig, volledig en tijdig worden vastgelegd in overeenstemming met de door ons gebruikte waarderingsgrondslagen. Dit komt de transparantie door de hele organisatie heen ten goede. Alle gelden en bedrijfsmiddelen dienen correct te zijn geadministreerd.
- Ook wat onze concurrentie betreft gaan we ervan uit dat deze op eerlijke en ethische wijze plaatsvindt. Medewerkers van Beter Bed is het daarom verboden om een concurrent in diskrediet te brengen of om hem met ongeoorloofde middelen nadeel toe te brengen.
- Wij maken geen misbruik van een eventuele economische machtspositie, noch maken wij (geheime) afspraken met anderen die in strijd zijn met de geldende mededingingsregels.
- We streven ernaar onze jaarrekening zo transparant mogelijk op te stellen, onze verantwoording aan de Raad van Commissarissen telkens te verbeteren en respecteren de zeggenschap en bescherming van aandeelhouders. Wij leggen in ons jaarverslag verantwoording af over onze toepassing van de Nederlandse Corporate Governance Code.

Welke eisen stellen we aan de fabricage en het transport van onze producten?

- Bij de import en transport van onze producten houden we ons aan strenge regels. Zo moeten producten van overzee getransporteerd worden in containers die in de haven van bijvoorbeeld Rotterdam gasvrij worden verklaard door een onafhankelijke instantie. Wij accepteren geen enkele container die niet officieel gasvrij is verklaard. Daarnaast testen we regelmatig producten uit deze containers op aanwezigheid van schadelijke stoffen.
- Wij streven er altijd naar om veilige producten en diensten te leveren. Dit betekent dat van alle producten een volledige beschrijving van de toegepaste materialen en productie- en transportprocessen beschikbaar moet zijn. Wij streven ernaar om voor alle producten testen te hebben die de veiligheid bevestigen.
- Als vaststaat dat een stof de gezondheid of het milieu schaadt, weren we deze meteen en gaan we samen met onze leveranciers actief op zoek naar betere alternatieven. Stoffen die in Europa verboden zijn, mogen niet worden gebruikt. Daarbij houden we de standpunten en ontwikkelingen van niet-gouvernementele organisaties goed in de gaten, zodat we de regelgeving voor kunnen zijn.
- Onze producten liggen pas in de winkel als ze uitgebreid door ons en onze leveranciers zijn getest op veiligheid (waaronder volksgezondheid en constructie) en duurzaamheid en voldoen aan de Europese regelgeving. Voor deze tests werken wij samen met onze leveranciers en in toenemende mate met onafhankelijke instellingen. Voldoet een product niet, dan zoeken we naar aanvaardbare alternatieven.

Hoe houden wij rekening met het milieu?

- Bij al onze activiteiten houden we rekening met het milieu. Dat geldt voor de fabricage en voor onze producten zelf. We doen ons best om waar mogelijk energie te besparen, CO₂-uitstoot, gereden kilometers en verpakkingsafval te verminderen, steeds minder milieubelastende stoffen te gebruiken en recycling (op basis van biologisch afbreekbare en technisch herbruikbare stoffen) te bevorderen.
- Het hout dat wij verwerken is legaal en de herkomst ervan is gedocumenteerd. We kopen geen houtsoorten die in de bijlage I van de CITES lijst (Convention on International Trade in Endangered Species) voorkomen.
- We verwachten ook van onze leveranciers dat zij op een positieve wijze een bijdrage leveren aan mens, milieu en dier. Elke vorm van schending van het dierenwelzijn wordt door ons te allen tijde verworpen. We verwerken alleen dons en veren van dieren die dood zijn voordat ze worden geplukt. Tevens gebruiken we geen producten van leveranciers die grondstoffen gebruiken van dieren die zijn misbruikt voor de productie van 'foie gras'.

Hoe gaan we om met politieke kwesties?

- Wij respecteren de politieke opvattingen van onze medewerkers. Hun mening mag echter nooit worden gepresenteerd als de mening van Beter Bed als organisatie.
- Beter Bed houdt zich in beginsel afzijdig van de politiek en spreekt geen waardeoordeel uit over politieke systemen, partijen of opvattingen.
- Medewerkers mogen geen bijdrage uit fondsen, eigendommen of diensten van Beter Bed leveren aan een politieke partij of vertegenwoordigers daarvan. Van onze kant zullen wij nooit druk uitoefenen om medewerkers te bewegen politieke of financiële steun te verlenen aan een politieke partij of vertegenwoordigers daarvan.

De naleving van onze Gedragscode

De Gedragscode bevat algemene regels en kan niet voorzien in elke situatie. Van iedere medewerker, maar ook van onze zakelijke relaties verwachten wij dat ze in staat zijn hun eigen verantwoordelijkheid te nemen en overeenkomstig deze Gedragscode te handelen. Steekproefsgewijs voeren wij controles uit en we vragen onze zakelijke relaties om onaangekondigde controles toe te laten. De eventueel noodzakelijke aanpassingen worden na twee maanden gecontroleerd en als na hercontrole blijkt dat zij niet voldoen, beëindigen wij de samenwerking.