

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Waarom Beter Bed Holding N.V. maatschappelijk verantwoord wil ondernemen

Beter Bed Holding wil met haar bedrijvigheid een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij. Wat we doen, moet goed zijn voor mens, dier en planeet en dus ook voor onze klanten, medewerkers en zakenpartners. Groei is voor ons veel meer dan alleen maar investeren in meer omzet. We zijn ervan overtuigd dat deze visie niet alleen gunstig is voor onze resultaten en reputatie, maar ook meer voldoening geeft bij ons werk. We willen niet alleen de dingen goed doen, maar juist ook de goede dingen doen en wel op een financieel verstandige wijze.

Hoe MVO georganiseerd wordt

De organisatie van Beter Bed Holding kenmerkt zich door twee aspecten. Allereerst is de managementorganisatie zeer “lean and mean”. Het personeelsbestand van ruim 3.100 medewerkers wordt aangestuurd door 25 managers. De organisatie van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) vraagt binnen Beter Bed Holding daarom geen MVO-raad, maar wordt gestuurd via de agenda van het reguliere managementoverleg. Daarnaast heeft het management een open houding naar het personeel toe. Dit maakt dat voorstellen uit de organisatie eenvoudig komen boven drijven. Beter Bed Holding organiseert haar MVO met concrete doelstellingen en een kleine en open overlegstructuur.

Ontwikkeling MVO vanaf 2010

Voordat inhoudelijk wordt gerapporteerd over wat we het afgelopen jaar hebben bereikt, wordt onderstaand in het kort beschreven welke stappen wij de afgelopen jaren achtereenvolgens genomen hebben in de vormgeving van ons MVO-beleid.

In het jaarverslag over 2010 werd 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.

Over 2011 is, voor het eerst, in een gecombineerd rapport verantwoording afgelegd over de wijze waarop MVO in de onderneming wordt geïmplementeerd. Dit is gebeurd door zowel de prestaties over 2011 en 2010 als onze niet-financiële doelstellingen op het gebied van mens en milieu voor de komende jaren te rapporteren volgens de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI) op applicatieniveau C.

In dit jaarverslag rapporteren we over onze MVO-activiteiten en -resultaten in het licht van de in 2012 geformuleerde (niet-financiële) langetermijndoelstellingen. Hierna volgt een korte beschrijving van wat we in 2012 gerealiseerd hebben op het gebied van gezondheid en tevredenheid van consumenten en medewerkers, leveranciers, stakeholders, milieu en recycling. Vermeldenswaardig is dat wij in 2012 participant zijn geworden van de UN Global Compact. Wij ondersteunen van harte de tien regels die door de Verenigde Naties opgesteld zijn in de Global Compact, zoals deze gepubliceerd zijn op <http://www.gcnetherlands.nl/>. Sterker nog, onze interne en externe gedragscode gaan verder dan de Global Compact.

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. In dat licht hebben we in 2011 doelstellingen geformuleerd die de kwaliteit en veiligheid van onze producten en de klanttevredenheid verbeteren.

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.

In 2012 is het aantal op schadelijke stoffen geteste en gecertificeerde matrassen in Duitsland toegenomen van 68% naar 78%. In Nederland is dit toegenomen van 34% naar 58% van de verkochte matrassen. Voor 2013 wordt voor de hele onderneming naar een percentage van 70% gestreefd. Het ultieme doel is dat in 2016 80% van de matrassen in het totale assortiment en bij alle formules van Beter Bed Holding getest en gecertificeerd is.

Klanttevredenheid als sleutel tot succes

De klanttevredenheid binnen Beter Bed Holding wordt gemeten aan de hand van zowel het aantal positieve als negatieve ontvangen reacties. In 2012 is het aantal positieve reacties toegenomen en het aantal negatieve reacties afgenomen. Ook is het aantal klanten dat, na acties van de onderneming tevreden is, opnieuw toegenomen.



In Duitsland hebben we in 2012 de kwaliteit van onze service opnieuw laten testen door Tüv Saarland. De uitslag was dat wij een goede service leveren aan onze Duitse klanten.

De andere doelstelling, om het percentage “first time right”-leveringen continu op hoog niveau te houden, is ook in 2012 gerealiseerd. Dit betekent dat in Nederland het aantal in één keer volledig en goed uitgeleverde orders bij onze klanten opnieuw ruim boven de 95% lag.

Medewerkers

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.

Opleiding en ontwikkeling van medewerkers

Het opleiden van onze medewerkers staat bij Beter Bed Holding hoog in het vaandel. In samenwerking met het NCOI en het Nationaal Consortium voor Bedrijfsgroepen (NCvB) is daarom in 2010 de Beter Bed Academie ontwikkeld. Vorig jaar zijn opnieuw 251 medewerkers (31% van het totaal)

gefaseerd met een opleiding gestart aan de Beter Bed Academie in Nederland. 41 medewerkers hebben in 2012 een diploma of deelcertificaat behaald. Dat is een slagingspercentage van 100%.

Diversiteit

Diversiteit in de samenstelling van (management)teams bepaalt mede het succes van de onderneming. In dit verband wordt er actief naar gestreefd om het aantal vrouwen in managementposities te vergroten. De doelstelling is om in 2016 minimaal 25% vrouwen in managementposities benoemd te hebben. In 2012 hebben we ons op dit terrein weer iets verbeterd ten opzichte van 2011. Bij Beter Bed Holding wordt per 1 april 2013 een vrouwelijke Controller benoemd.

Diversiteit	2012		2011	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
Winkelmanagement	83%	17%	87%	13%
Seniormanagement	89%	11%	88%	12%

	2012	2011
Aantal FTE's	2.495	2.451
Man	33%	34%
Vrouw	67%	66%

	2012	2011
Aantal medewerkers	3.133	3.038
Man	28%	29%
Vrouw	72%	71%



Diversiteit naar soort contract

	2012		2011	
	Fulltime	Parttime	Fulltime	Parttime
Aantal medewerkers	25%	75%	25%	75%
Man	60%	40%	60%	40%
Vrouw	12%	88%	11%	89%

	2012		2011	
	Vast	Flex	Vast	Flex
Aantal medewerkers	94%	6%	91%	9%
Man	86%	14%	82%	18%
Vrouw	96%	4%	95%	5%

Gezondheid en tevredenheid van onze medewerkers

In 2012 is het tweejaarlijkse medewerker tevredenheidsonderzoek gehouden. Beter Bed is in Nederland als beste werkgever op plaats nummer 30 in de top 50 bedrijven geëindigd met meer dan 1.000 medewerkers. Van de twaalf retailers die hieraan meededen is Beter Bed op de achtste plaats geëindigd. Zie ook <http://www.beste-werkgevers.nl/winnaars-2012>.

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. In dat licht zijn in 2012 in Nederland steekproefsgewijs de distributiecentra en laadruimtes van de vrachtauto's opnieuw op schadelijke stoffen getest. Tot onze tevredenheid zijn er opnieuw geen schadelijke stoffen geconstateerd.

Ziekteverzuim

In 2012 is het verzuim in Nederland toegenomen mede door een toename van het aantal langdurig zieken. Het aantal niet aan het werk gerelateerde, langdurige ziektegevallen bedroeg in Nederland 70% van het totaal. In Nederland is in 2012 een nieuwe externe verzuimbegeleider gekozen. Enerzijds om het werkgerelateerde verzuim nog effectiever te begeleiden, teneinde onze medewerkers weer snel gezond aan het werk te krijgen. Anderzijds om de privacy van de gegevens van onze medewerkers nog beter te garanderen.

	2012	2011	2010
Nederland	4,8%	3,4%	3,8%
Duitsland	3,2%	3,5%	3,0%

Leveranciers

De gedragscode van Beter Bed Holding is gebaseerd op de wereldstandaard van de Verenigde Naties, de Global Compact. Wij hebben de gedragscode uitgebreid ten behoeve van specifieke eisen die wij als bedrijf in onze branche aan onze leveranciers stellen.

Bij de selectie van onze leveranciers zijn zowel de commerciële als de ethische kant van de relatie van belang. De manier van zaken doen moet verenigbaar zijn met onze normen en waarden. Ook met

onze zakelijke partners willen we een langdurige relatie onderhouden. Voorwaarde hiervoor is dat zowel de leverancier als zijn toeleverancier zich houdt aan de geldende wetten en regels van zijn land. Daarnaast dienen al onze strategische zakenpartners, dit zijn leveranciers met een inkoopwaarde boven € 100.000, onze gedragscode te ondertekenen. Onze gedragscode is gepubliceerd op www.beterbedholding.nl.

Getekende gedragscodes

In 2012 is het aantal leveranciers dat de gedragscode heeft ondertekend naar bijna 100% gestegen. Onze doelstelling met betrekking tot leveranciers is tweeledig. Allereerst willen wij in 2013 dat 80% van de matrassen bestaat uit gecertificeerde producten. Daarnaast wil Beter Bed Holding dat in 2013 alle leveranciers de gedragscode getekend hebben. Met de leveranciers die dan nog steeds niet getekend hebben, wordt de relatie in 2013 beëindigd.

Getekende gedragscodes	2012	2011
Nederland	97%	70%
Duitsland	100%	63%

Stakeholders

In 2012 heeft Beter Bed actief contact gezocht met haar stakeholders om te luisteren hoe deze belanghebbenden het MVO-beleid en de -prestaties waarderen. Wij hebben waardering voor ons verslag mogen ontvangen van belangrijke externe stakeholders, waaronder ook veel aandeelhouders. Enkele belangrijke aanbevelingen hebben wij overgenomen. Eumedion, dat namens institutionele beleggers bedrijven aanspoort beter te presteren op het gebied van Corporate Governance en duurzaamheid, heeft ons erop aangesproken dat de duurzaamheidsprestaties beter met de financiële prestaties geïntegreerd kunnen worden. Als een eerste aanzet zal in dit verslag aan enkele duurzaamheidsprestaties een financiële waardering toegevoegd worden. Wij zijn van plan MVO verder te integreren in het verslag over 2013.



VBDO, de Vereniging van Beleggers in Duurzame Ontwikkeling, heeft Beter Bed Holding gevraagd heldere doelstellingen voor haar duurzaamheidsprestaties te rapporteren. Dit is mede reden geweest waarom wij een overzicht met prestaties en doelstellingen in dit verslag hebben opgenomen. Ook heeft de VBDO ons gevraagd deel te nemen aan het Carbon Disclosure Project. Deze aanbeveling nemen wij niet over, omdat wij met onze inspanningen voor de meerjarenafspraken dezelfde doelen bereiken. Een nieuw forum levert ons thans nog te weinig op. Wel hebben wij besloten om voortaan de CO₂-uitstoot te rapporteren met behulp van het Greenhouse Gas Protocol. Ten slotte heeft de VBDO ons aanbevolen om duurzaamheid op te nemen in het remuneratiebeleid. De Raad van Commissarissen zal dit in 2013 met de Directie bespreken.

Minstens zo belangrijk is het enthousiasme waarmee onze medewerkers onze MVO-ambities opgepakt hebben. Uit alle lagen van de onderneming zijn voorstellen gekomen om onze prestaties te verbeteren. Deze voorstellen hebben niet alleen veel energiebesparing, maar ook een kostenbesparing van enkele tonnen opgeleverd. Enkele van de ingebrachte en uitgevoerde verbeteringen zijn:

- Invoeren van teleconferentiemiddelen om het aantal vervoersbewegingen te reduceren.
- Installeren van bewegingssensoren in openbare ruimtes.
- De verlichting van de reclamebakken op de industrieterreinen zijn sterk gereduceerd door de verlichting gedurende de avond uit te zetten.
- Investerings in verbruiksvriendelijkere verlichting ondanks de lange terugverdientijd.
- Slimme energiemeters om ons te helpen ook een lerende organisatie op het gebied van milieuefficiëntie te worden.
- In navolging op de campagne van de warmetruiendag sluiten wij de voordeuren in de winter.
- Levering van online aankopen via de winkels (met bestaand en dus geen extra vervoer) etc.

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.

Verminderen van onze voetafdruk

In 2012 hebben wij onze mensen gevraagd om actief mee te werken om energie te besparen. Dit past bij ons streven om het milieu meer te ontzien. Ook past het bij onze reputatie als winkelier met een scherpe prijs om te sturen op kostenbesparing.

Daarnaast heeft de vergrote aandacht op het energieverbruik ervoor gezorgd dat de kwaliteit van de gerapporteerde cijfers verbeterd zijn. Verder heeft onze interne inspectie opgeleverd dat wij een belangrijke bron van energie extra kunnen rapporteren. In Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en België worden onze winkels deels verwarmd met stookolie.

Met ingang van dit jaar zijn alle vervoersbewegingen en 91% van het elektriciteitsverbruik gemeten. Het is nog niet mogelijk om voor alle filialen het gasverbruik en de stookolie te rapporteren op basis van eigen meters en nota's, omdat in een aantal gevallen dit via de verhuurder plaatsvindt. In deze gevallen is het verbruik geschat op basis van winkels met vergelijkbare eigenschappen. Er zijn

diverse acties uitgezet, waaronder het in eigen beheer nemen van energie- en gasmeters, om volgend jaar een nog beter beeld van onze energiecijfers te krijgen.

Uit alle lagen van het bedrijf hebben wij verbetervoorstellen ontvangen. En ook in dit geval geldt, dat vele kleine besparingen een aanzienlijke reductie hebben opgeleverd. Het elektriciteitsverbruik per vierkante meter verkoopoppervlakte is in de afgelopen drie jaar met 18% en het gasverbruik met 15% gedaald.

Geïmplementeerde milieubesparende maatregelen:

- Installatie van bewegingssensoren voor de verlichting.
- Doven van de reclamebakken na sluitingstijd.
- Doven van de binnenverlichting in de periode van juni tot en met september.
- Installatie van energiebesparende tl-buizen.
- Verminderen van het aantal tl-buizen per winkeloppervlak.
- Teleconferentie ter vervanging van verkeersbewegingen.

Kengetallen energie	2012	2011	2010
Elektriciteit in kWh per m ²	78	82	95
Ontwikkeling ten opzichte van 2010	82%	86%	100%
Gas in m ³ per m ²	6,7	6,7	7,9
Ontwikkeling ten opzichte van 2010	85%	84%	100%
Stookolie in liters per m ²	2,6	2,2	2,7
Ontwikkeling ten opzichte van 2010	96%	81%	100%

De voetafdruk van Beter Bed Holding

De ecologische voetafdruk van een organisatie is te berekenen door de energiebronnen te verrekenen naar CO₂. De cijfers tonen aan dat de CO₂-uitstoot in 2012 2% hoger is dan in 2010. Dit wordt veroorzaakt doordat het aantal winkels in de afgelopen jaren met 17% is gegroeid (170 winkels). De winkeloppervlakte is in dezelfde periode zelfs met 21% toegenomen. De voetafdruk per m² winkeloppervlakte is in drie jaar met 16% afgenomen.

Kengetallen CO ₂ -uitstoot	2012	2011	2010
CO ₂ -uitstoot in kg per m ²	55	56	65
Ontwikkeling ten opzichte van 2010	84%	85%	100%

De CO₂-uitstoot van Beter Bed Holding over 2012 was gelijk aan 27 miljoen kilo. 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 2.658 gezinnen vergelijkbaar met alle inwoners van de vestingstad Muiden in de provincie Noord-Holland.

	2012	2011	2010
Totale CO₂-uitstoot	23.925	23.129	23.546
Scope 1 – Totaal directe emissies	9.945	8.912	9.234
CO ₂ uit gasverbruik	5.497	5.219	5.359
CO ₂ uit stookolie	3.060	2.454	2.626
CO ₂ uit vrachtverkeer	1.389	1.239	1.249
Scope 2 – Totaal indirecte emissies	12.122	12.368	12.595
CO ₂ uit elektriciteit	12.122	12.368	12.595
Scope 3 – Overige emissies	1.858	1.850	1.716
CO ₂ uit vliegverkeer	35	38	31
CO ₂ uit woon-werkverkeer	1.823	1.811	1.686

Met ingang van dit jaar rapporteert Beter Bed Holding volgens de internationale standaard van het Greenhouse Gas Protocol. Dit heeft tot gevolg dat de cijfers sterk afwijken van de cijfers die wij vorig jaar gerapporteerd hebben met behulp van de methodiek van SKAO (Stichting Klimaat Vriendelijk Aanbesteden & Ondernemen).

Energieverbruik

Verbruikscijfers	2012	2011	2010
Elektriciteit	33.800 MWh	34.000 MWh	34.200 MWh
Aardgas	2.900.000 m ³	2.800.000 m ³	2.800.000 m ³
Stookolie	1.100.000 liter	900.000 liter	1.000.000 liter
Diesel	1.200.000 liter	1.100.000 liter	1.100.000 liter
Benzine	19.000 liter	26.000 liter	24.000 liter
Vliegkilometers	310.000 km	370.000 km	230.000 km

Het elektriciteitsverbruik over 2012 was gelijk aan 33.800 MWh. Dit is een daling van 0,4% ten opzichte van 2011, terwijl ons winkelloppervlakte gestegen is met 4%. Het elektriciteitsverbruik is in de afgelopen drie jaar gedaald van 95, naar 82, naar 78 kWh per vierkante meter winkelloppervlakte. 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 9.660 gezinnen of alle inwoners van het dorp Heiloo in de provincie Noord-Holland.

Het gasverbruik over 2012 is met 5% gestegen tot 2.900.000 m³. Het gasverbruik van de winkels is in de afgelopen drie jaar gedaald van 7,9 m³ naar 6,7 m³ per vierkante meter winkelloppervlakte. 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 1.822 gezinnen of alle inwoners van de plaats Renswoude in de provincie Utrecht.

Als langetermijndoelstelling wil Beter Bed Holding in de komende drie jaar het elektriciteits-, olie- en gasverbruik met gemiddeld 3% per jaar verlagen.

Recycling

De doelstelling voor Nederland is om in 2015 100% van de verpakkingsmaterialen na levering mee terug te nemen, te scheiden en te hergebruiken. Deze doelstelling wordt vrijwel geheel gerealiseerd in 2013.

	2012	2011	2010
Papier en karton	2.300 ton	2.600 ton	2.500 ton
Overig afval	2.900 ton	3.500 ton	3.400 ton
Afval dat gerecycled wordt	46%	30%	31%

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 het milieu verbeteren.



MVO in een oogopslag

Kort samengevat zien de prestaties van de onderneming op de belangrijkste MVO-doelstellingen er als volgt uit:

MVO	Prestatiecriterium		Langetermijn- doelstelling			
			2012	2011	2010	
Consument	Aantal gecertificeerde matrassen	D	80% in 2016	78%	68%	-
		NL	80% in 2016	58%	34%	-
Medewerker	Aantal vrouwen in managementposities		25% in 2016	16%	13%	-
	Ziekteverzuim	D	3,0% in 2016	3,2%	3,5%	3,0%
		NL	3,5% in 2016	4,8%	3,4%	3,8%
Leverancier	Ondertekende gedragscodes		100% in 2013	97%	52%	-
Milieu	Besparing op gas, olie en elektriciteit		9% in 2016	-	-	-
Recycling	Papier, plastic en overig afval		75% in 2016	46%	30%	31%

Externe beoordeling van het verslag door MVO oplossingen

Verslaggevingsrichtlijnen

Met dit verslag rapporteert Beter Bed Holding voor de tweede keer over haar activiteiten en vorderingen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) volgens de richtlijnen van de Global Reporting Initiative (GRI). Hiermee wordt aangesloten op de wereldwijd meest gehanteerde standaard van dit moment, namelijk GRI G3. In dit verslag wordt gerapporteerd over zowel kwalitatieve als kwantitatieve informatie over het kalenderjaar 2012. Voor de leesbaarheid is gekozen om dit jaar de GRI-indicatoren niet meer in het jaarverslag op te nemen. Om de vindbaarheid van de informatie te garanderen, worden de indicatoren daarom uitgebreider dan vorig jaar in de GRI-Index gepubliceerd. Waar mogelijk is de verklarende informatie in de tabel opgenomen en wordt verwezen naar de informatie op het internet, of de plek in het verslag waar de tabel of grafiek te vinden is. Het verslag wordt aangevuld met extra informatie op www.beterbedholding.nl. Hier staan ook de gedragscode van Beter Bed Holding en de GRI-tabel.

Reikwijdte en afbakening van het verslag

In dit verslag over het kalenderjaar 2012 rapporteert Beter Bed Holding over alle formules in Nederland, Duitsland, Zwitserland, Spanje, Oostenrijk en België. De informatie over MVO in dit verslag heeft een dekkingsgraad van 99% van de totale FTE, dat is twee procentpunt meer dan het vorige verslag. Daar waar van deze grondslag afgeweken wordt, worden de betreffende onderdelen expliciet benoemd in het verslag.

Consistentie in het rapportageproces

In 2012 hebben zich twee belangrijke herzieningen voorgedaan, die terug te vinden zijn in de gewijzigde getallen. Allereerst is het rapportageproces van elektriciteit en gas sterk verbeterd. Het aandeel van de schatting in elektriciteitsverbruik is teruggebracht tot 9% en bij gas tot 7%. De

methode van schatten is ook aangepast. Ditmaal is er een steekproef gedaan voor de landen Zwitserland en Oostenrijk om te achterhalen welk deel van de winkels verwarmd wordt door stookolie respectievelijk gas. Daarnaast hebben wij de winkelkenmerken, land en oppervlakte, meegenomen in de schattingen.

Ook heeft het concern zich aangesloten aan de internationale standaard van het Greenhouse Gas Protocol. Dit protocol maakt gebruik van andere calculatiefactoren dan de SKAO, die wij vorig jaar gebruikt hebben. De rapportage van CO₂ is daarmee onvergelijkbaar met de vorig jaar gerapporteerde cijfers.

Selectie van de onderwerpen

Voor dit tweede verslag is er opnieuw voor gekozen om de selectie van de prestatie-indicatoren op een organische en pragmatische manier te laten groeien. Dit betekent dat de beschikbaarheid van gegevens bij aanvang in 2011 het uitgangspunt is geweest voor de selectie van de prestatie-indicatoren. In 2012 is met diverse groepen van belanghebbenden, waaronder aandeelhouders, de Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling en het eigen personeel, gesproken. In gesprekken met deze stakeholders is duidelijk geworden dat de huidige doelstellingen en rapportage aan de verwachtingen voldoen. Het verslag over 2011 was aanleiding voor het personeel om tal van initiatieven om energie te besparen aan te dragen. Daarom is Beter Bed Holding dit jaar in staat om ook de vergelijkbare indicatoren EN7 en EN18 te rapporteren.

Gezien de problematiek in de financiering van de pensioenen is extra aandacht besteed aan de rapportage over pensioenen. Indicator EN3 wordt daarom in dit verslag volledig gerapporteerd, waar dat vorig jaar nog deels gerapporteerd werd.

Relevantie

De relevantie van de informatie wordt bepaald door de behoefte van belanghebbenden aan de verstrekte informatie. Beter Bed Holding heeft voorafgaand aan haar tweede geïntegreerde verslag een dialoog gevoerd met belanghebbenden, zowel binnen als buiten de organisatie. Dit heeft naast relevante informatie, ook extra draagvlak binnen de organisatie opgeleverd.



Het onderzoek naar relevantie concentreert zich naast de uitkomst van de gesprekken met stakeholders 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.

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

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 bedrijfs-onderdelen opgenomen zijn in het verslag. De informatie over MVO in dit verslag heeft een dekking-grad van 99% van de totale FTE, dat is twee procentpunt meer dan het vorige verslag.

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 verbruik van elektriciteit en verbruik van brandstoffen voor verwarming. Over beide energiedragers wordt gerapporteerd. In Nederland heeft Beter Bed Holding een eigen logistieke operatie. Hier wordt eveneens over de liters brandstof van het vrachtvervoer gerapporteerd. Alle bedrijfsonderdelen rapporteren het verbruik van diesel en benzine van de leasevloot.

Conclusie

MVOoplossingen is van mening dat het verslag van Beter Bed Holding ruimschoots voldoet aan applicatieniveau C. In de GRI Index is door MVOoplossingen aangegeven of de betreffende indicator volledig of deels gerapporteerd wordt. In totaal zijn door Beter Bed Holding 22 prestatie-indicatoren gerapporteerd, waarvan zestien volledig en vijf ten dele.

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, 7 maart 2013

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

GRI Index

Leeswijzer

Omschrijving van de indicator, opgesteld door GRI in de Nederlandse vertaling van de GRI Guidelines.

Beschrijving van de indicator door Beter Bed Holding.

Wordt de indicator volledig of deels gerapporteerd.

Beter Bed Holding rapporteert een indicator als **volledig** gerapporteerd, indien het overgrote merendeel van de indicator beschreven wordt.

GRI

Wij zijn ons ervan bewust dat GRI voor de volledigheid eist dat alle compilatiepunten gerapporteerd worden. Het is niet altijd mogelijk en ons inziens ook niet altijd nodig om alle compilatiepunten te rapporteren om een volledig beeld te geven van een indicator.

Beter Bed Holding rapporteert een indicator als **deels** gerapporteerd, indien slechts een deel van de indicator gerapporteerd wordt. Het kan zijn dat wij bijvoorbeeld een indicator wel kwalitatief beschrijven, maar niet kwantitatief kunnen rapporteren. Ook kan het zijn dat er geen vastgesteld beleid is, maar dat de werkelijkheid een goed beeld geeft van de indicator.

GRI

Beter Bed Holding rapporteert op applicatieniveau C. Derhalve worden ook indicatoren **niet gerapporteerd**.

Beter Bed Holding is een retailorganisatie. Dit heeft tot gevolg dat bijvoorbeeld de indicatoren m.b.t. biodiversiteit niet van **toepassing** zijn. De organisatie verschaft geen beleid, of informatie die niet ter zake doet.

Legenda



Volledig gerapporteerd



Deels gerapporteerd



Verwijzing naar hoofdstuk, paragraaf of alinea in het jaarverslag 2012 of link naar website

Strategie en analyse

Rapportage

Pag.

- 1.1 Een verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.

De verklaring moet de algemene visie en strategie voor de korte, middellange (bijv. drie tot vijf jaar) en lange termijn weergeven, waarbij de nadruk moet liggen op de wijze waarop wordt omgegaan met belangrijke uitdagingen ten aanzien van economische, milieugerelateerde en sociale prestaties. De verklaring moet uit de volgende elementen bestaan.

Beter Bed Holding wil met haar bedrijvigheid een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij. Wat we doen, moet goed zijn voor mens, dier en planeet en dus ook voor onze klanten, medewerkers en zakenpartners. Groei is voor ons veel meer dan alleen maar investeren in meer omzet. We zijn ervan overtuigd dat deze visie niet alleen gunstig is voor onze resultaten en reputatie, maar ook meer voldoening geeft bij ons werk. We willen niet alleen de dingen goed doen, maar juist ook de goede dingen doen en wel op een financieel verstandige wijze.

GRI

33

Strategische prioriteiten en belangrijke onderwerpen voor de korte/middellange termijn ten aanzien van duurzame ontwikkeling, waaronder naleving van internationaal overeengekomen standaarden en het verband hiervan met de strategie en het succes van de organisatie op de lange termijn.

MVO	Prestatiecriterium		Langetermijn- doelstelling			GRI
			2012	2011	2010	
Consument	Aantal gecertificeerde matrassen	D	80% in 2016	78%	68%	-
		NL	80% in 2016	58%	34%	-
Medewerker	Aantal vrouwen in managementposities		25% in 2016	16%	13%	-
	Ziekteverzuim	D	3,0% in 2016	3,2%	3,5%	3,0%
		NL	3,5% in 2016	4,8%	3,4%	3,8%
Leverancier	Ondertekende gedragscodes		100% in 2013	97%	52%	-
Milieu	Besparing op gas, olie en elektriciteit		9% in 2016	-	-	-
Recycling	Papier, plastic en overig afval		75% in 2016	46%	30%	31%

42

Trends in bredere zin (bv. macro-economische of politieke) die van invloed zijn op de organisatie en op duurzaamheidsprioriteiten.

2012 was voor Beter Bed Holding opnieuw een jaar met tegengestelde trends in de belangrijkste markten. Aan de ene kant zagen we een relatief solide prestatie van de formule Matratzen Concord in Duitsland na het zeer succesvolle jubileumjaar 2011. Het consumentenvertrouwen en de koopbereidheid bleven zich hier, ondanks de eurocrisis, op een relatief hoog niveau ontwikkelen.

Aan de andere kant zagen we in Nederland het consumentenvertrouwen en de koopbereidheid verder dalen door de bezuinigingsmaatregelen als gevolg van de eurocrisis, de aanhoudende crisis op de woningmarkt en de crisis in het Nederlandse pensioenstelsel met het afstempelen van pensioenen in april 2013 tot gevolg. Dit heeft opnieuw, ondanks een relatief gemakkelijke vergelijkingsbasis vanaf augustus 2012, tot sterk dalende bezoekersaantallen en omzetten in Nederland geleid.

In Duitsland was de vergelijkingsbasis vanaf september 2012 ongunstiger wat ook zichtbaar werd in de negatieve ontwikkeling in omzetten in vergelijkbare winkels ondanks een zeer sterke en succesvolle expansie in 2012. Ondanks deze zeer uitdagende omstandigheden is het jaar opnieuw afgesloten met een nettowinst van € 22,2 miljoen exclusief afwaardering Spanje en eenmalige lasten). Ook het marktaandeel van de onderneming is opnieuw in alle markten toegenomen.

Belangrijke gebeurtenissen, successen en mislukkingen tijdens de verslagperiode.

Als gevolg van de negatieve marktontwikkelingen in Nederland en Spanje zijn reorganisaties, kostenbesparingen en winkelsluitingen doorgevoerd in beide landen. De winkels van de formules Matratzen-AbVerkauf (MAV) in Duitsland en Matratzen Concord in Polen zijn in de tweede helft van 2012 gesloten wegens gebrek aan succes door respectievelijk een te kleine markt en een te hoge kostenbasis. In Duitsland is net voor de zomer een test met vier winkels gestart met het nieuwe concept Schlafberater.com, dat enigszins boven de formule Matratzen Concord is gepositioneerd. Medio 2013 zal een evaluatie plaatsvinden.

4

4

Na een succesvolle test in de tweede helft van 2012 is in Spanje de formule El Gigante del Colchón omgebouwd van een full service- naar een cash & carry-retailformat. Hiermee is de logistieke operatie in Spanje beëindigd. Als gevolg van de aanhoudende onzekerheid over de Spaanse markt, die sinds 2008 met ruim 50% is gedaald, alsook de genoemde ombouw van de formule heeft de onderneming eind 2012 besloten om een afwaardering van in totaal € 6,0 miljoen af te boeken op de activa en belastingvorderingen in Spanje. Deze bijzondere waardeverminderingen hebben geen invloed op de liquiditeitspositie. De onderneming blijft tevens ruimschoots voldoen aan de met de financiers afgesproken convenanten.

GRI

4

Meningen over prestaties in relatie tot doelen.

Op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) hebben we wederom een aantal belangrijke stappen gezet. Een daarvan is dat we bij alle klanten in Nederland waar we onze goederen thuis bezorgen vanaf februari 2013 al het karton en plastic niet meer achterlaten, maar retour nemen, scheiden en laten hergebruiken. Ook op het gebied van energie zijn in Duitsland en Nederland besparingen in het elektriciteitsgebruik gerealiseerd. Voor de komende drie jaar is een doelstelling voor de onderneming gedefinieerd om 3% per jaar op elektriciteit, gas en (stook)olie te besparen. Met diverse stakeholders zijn verder gesprekken gevoerd over het MVO-beleid van de onderneming. De suggestie om aan te sluiten bij internationale standaarden hebben wij omarmd. In 2012 is Beter Bed Holding participant geworden van de UN Global Compact en berekenen wij de CO₂-uitstoot met behulp van het Greenhouse Gas Protocol.

GRI

4

5

In 2012 is Beter Bed in Nederland als beste werkgever op plaats nummer 30 geëindigd in de top 50 van de categorie bedrijven met meer dan 1.000 medewerkers. Van de twaalf retailers die hieraan meededen is Beter Bed op de achtste plaats geëindigd. Zie ook: <http://www.beste-werkgevers.nl/winnaars-2012>.

In januari 2013 heeft de onderneming ten slotte, na voor de tweede maal te zijn genomineerd, de Dutch Investor Relations Awards 2013 gewonnen.

Vooruitzichten voor de belangrijkste uitdagingen en doelen van de organisatie voor het komende jaar en doelen voor de komende drie tot vijf jaar.

De onderneming verwacht dat vooral de economische situatie in Nederland en Spanje in 2012 niet zal verbeteren. De focus zal zowel in Nederland als in Spanje sterk gericht blijven op verdergaande kostenverlaging, sluiting van slecht presterende filialen en een verdere verhoging van de conversie, service en klanttevredenheid. De onderneming verwacht bovenop de in 2012 reeds doorgevoerde kostenbesparingen ter grootte van ruim € 1,3 miljoen in 2012 nog eens een bedrag van € 2,2 miljoen te kunnen besparen.

GRI

5

Voor het eerste kwartaal van 2013 verwacht de onderneming een duidelijke daling van de omzet die, ondanks de gerealiseerde kostenbesparingen en een stabiele brutomarge, zal leiden tot een aanzienlijk lager bedrijfsresultaat dan in het eerste kwartaal van 2012. Dit wordt veroorzaakt door een lagere orderportefeuille eind 2012 in Nederland, een historisch laag consumentenvertrouwen in Nederland en lagere bezoekersaantallen als gevolg van de winterse omstandigheden in januari en februari in Nederland en Duitsland. Andere aspecten ten aanzien van de strategische benadering van de organisatie.

Niet gerapporteerd.

1.2	<p>Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.</p> <p>De verslaggevende organisatie moet twee korte omschrijvende verslaggedeelten wijden aan belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.</p> <p>Deel 1 moet gericht zijn op de voornaamste gevolgen van de organisatie voor de duurzame ontwikkeling en de effecten op belanghebbenden, met inbegrip van rechten conform nationale wetgeving en relevante internationaal overeengekomen standaarden. Hierbij moet rekening worden gehouden met de redelijke verwachtingen en belangen van de belanghebbenden van de organisatie. Dit deel moet het volgende omvatten:</p> <p>Een beschrijving van de significante gevolgen die de organisatie heeft op de duurzame ontwikkeling en daarmee samenhangende uitdagingen en mogelijkheden. Dit omvat het effect op de rechten van belanghebbenden conform nationale wetgeving en de verwachtingen die voortkomen uit internationaal overeengekomen standaarden en normen.</p> <p>Beter Bed Holding heeft voor zowel haar personeel als haar leveranciers een gedragscode ontwikkeld, die aansluit op de UN Global Compact.</p> <p>Gedragscode http://bit.ly/13t5xT1</p> <p>Leverancierscode http://bit.ly/UFz2vO</p> <p>Een uitleg van de benadering van de prioritering van deze uitdagingen en mogelijkheden.</p>	GRI	
	<p>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. In dat licht hebben we in 2011 doelstellingen geformuleerd die de kwaliteit en veiligheid van onze producten en de klanttevredenheid verbeteren.</p>	GRI	34
	<p>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.</p>	GRI	38
	<p>Belangrijke conclusies over de voortgang.</p> <p>Beter Bed Holding hecht veel waarde aan de gezondheid in 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.</p> <p>In 2012 is het aantal op schadelijke stoffen geteste en gecertificeerde matrassen in Duitsland toegenomen van 68% naar 78%. In Nederland is dit toegenomen van 34% naar 58% van de verkochte matrassen. Voor 2013 wordt voor de hele onderneming naar een percentage van 70% gestreefd. Het ultieme doel is dat in 2016 80% van de matrassen in het totale assortiment en bij alle formules van Beter Bed Holding getest en gecertificeerd is.</p> <p>De klanttevredenheid binnen Beter Bed Holding wordt gemeten aan de hand van zowel het aantal positieve als negatieve ontvangen reacties. In 2012 is het aantal positieve reacties toegenomen en het aantal negatieve reacties afgenomen. Ook is het aantal klanten dat, na acties van de onderneming tevreden is, opnieuw toegenomen.</p>	GRI	34

Strategie en analyse	Rapportage	Pag.
<p>Uit alle lagen van het bedrijf hebben wij verbetervoorstellen ontvangen. En ook in dit geval geldt, dat vele kleine besparingen een aanzienlijke reductie hebben opgeleverd. Het elektriciteitsverbruik per vierkante meter verkoopoppervlakte is in de afgelopen drie jaar met 18% en het gasverbruik met 15% gedaald.</p>	GRI	39
<p>Bij de aanpak van deze onderwerpen en de desbetreffende prestaties in de verslagperiode. Deze dienen beoordelingen te omvatten van de redenen voor onder- of bovengemiddelde prestaties.</p>		
<p>Beter Bed Holding heeft rapportages van haar branchegenoten onderzocht om de eigen prestaties te benchmarken. De gegevens worden zo divers gerapporteerd, dat wij geen oordeel hebben kunnen vellen.</p>	GRI	
<p>Een beschrijving van de voornaamste processen die worden gehanteerd om met prestaties en/of relevante veranderingen om te gaan.</p>		
<p>De organisatie van Beter Bed Holding kenmerkt zich door twee aspecten. Allereerst is de managementorganisatie zeer “lean and mean”. Het personeelsbestand van ruim 3.100 medewerkers wordt aangestuurd door 25 managers. De organisatie van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) vraagt binnen Beter Bed Holding daarom geen MVO-raad, maar wordt gestuurd via de agenda van het reguliere managementoverleg. Daarnaast heeft het management een open houding naar het personeel. Dit maakt dat voorstellen uit de organisatie eenvoudig komen boven drijven. Beter Bed Holding organiseert haar MVO met concrete doelstellingen en een kleine en open overlegstructuur.</p>	GRI	33
<p>Deel 2 moet gericht zijn op de gevolgen van duurzaamheidstrends, risico's en mogelijkheden op de vooruitzichten voor de lange termijn en financiële prestaties van de organisatie. Dit deel moet specifiek gericht zijn op informatie die relevant is voor (eventueel toekomstige) financiële belanghebbenden. Deel 2 moet de volgende elementen omvatten.</p>		
<p>Een beschrijving van de voornaamste risico's en mogelijkheden voor de organisatie die voortkomen uit duurzaamheidstrends.</p>		
<p>Beter Bed Holding wil met haar bedrijvigheid een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij. Wat we doen, moet goed zijn voor mens, dier en planeet en dus ook voor onze klanten, medewerkers en zakenpartners. Groei is voor ons veel meer dan alleen maar investeren in meer omzet. We zijn ervan overtuigd dat deze visie niet alleen gunstig is voor onze resultaten en reputatie, maar ook meer voldoening geeft bij ons werk. We willen niet alleen de dingen goed doen, maar juist ook de goede dingen doen en wel op een financieel verstandige wijze.</p>	GRI	33
<p>Prioritering van de belangrijkste duurzaamheidsonderwerpen als risico's en mogelijkheden conform hun relevantie voor de strategie, concurrentiepositie, kwalitatieve en (indien mogelijk) kwantitatieve financiële waardebepalende factoren van de organisatie op de lange termijn.</p>		
<p>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.</p>	GRI	17

Tabel(len) waarin de volgende informatie wordt samengevat:

Doelstellingen, hieraan afgemeten prestaties en de lering die hieruit getrokken is betreffende de huidige verslagperiode.

Doelstellingen voor de volgende verslagperiode en doel(stellingen) voor de middellange termijn (drie tot vijf jaar) met betrekking tot de voornaamste risico's en mogelijkheden.

MVO	Prestatiecriterium		Langetermijn- doelstelling	2012	2011	2010	GRI
Consument	Aantal gecertificeerde matrassen	D	80% in 2016	78%	68%	-	
		NL	80% in 2016	58%	34%	-	
Medewerker	Aantal vrouwen in managementposities		25% in 2016	16%	13%	-	
	Ziekteverzuim	D	3,0% in 2016	3,2%	3,5%	3,0%	
		NL	3,5% in 2016	4,8%	3,4%	3,8%	
Leverancier	Ondertekende gedragscodes		100% in 2013	97%	52%	-	
Milieu	Besparing op gas, olie en elektriciteit		9% in 2016	-	-	-	
Recycling	Papier, plastic en overig afval		75% in 2016	46%	30%	31%	

42

Beknopte beschrijving van bestuurlijke mechanismen die worden gehanteerd om deze risico's en mogelijkheden te beheersen en inventarisatie van andere gerelateerde risico's en mogelijkheden.

De organisatie van Beter Bed Holding kenmerkt zich door twee aspecten. Allereerst is de managementorganisatie zeer "lean and mean". Het personeelsbestand van ruim 3.100 medewerkers wordt aangestuurd door 25 managers. De organisatie van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) vraagt binnen Beter Bed Holding daarom geen MVO-raad, maar wordt gestuurd via de agenda van het reguliere managementoverleg. Daarnaast heeft het management een open houding naar het personeel. Dit maakt dat voorstellen uit de organisatie eenvoudig komen boven drijven. Beter Bed Holding organiseert haar MVO met concrete doelstellingen en een kleine en open overlegstructuur.

GRI

33

2.1	Naam van de organisatie. Beter Bed Holding N.V.	GRI	11
2.2	Voornaamste merken, producten en/of diensten. Beter Bed is actief in de Europese markt voor slaapcomfort. De activiteiten omvatten detailhandel via de onderstaande ketens: Matratzen Concord BeddenREUS Beter Bed Slaapgenoten El Gigante del Colchón Schlafberater.com	GRI	(omslag) 10
2.3	Operationele structuur van de organisatie, met inbegrip van divisies, werkmaatschappijen, dochterondernemingen en samenwerkingsverbanden. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Organogram.	GRI	20

	Naam	Statutaire zetel	Belang %	GRI	
	BBH Beteteiligungs GmbH	Keulen, Duitsland	100		64
	BBH Services GmbH & Co K.G.	Keulen, Duitsland	100		
	Bedden & Matrassen B.V.	Uden, Nederland	100		
	Beter Bed B.V.	Uden, Nederland	100		
	Beter Bed Holding N.V. y Cia S.C.	Barcelona, Spanje	100		
	Beter Beheer B.V.	Uden, Nederland	100		
	Concord Polska Sp. Z.o.o. (in liquidatie)	Warschau, Polen	100		
	DBC International B.V.	Uden, Nederland	100		
	DBC Nederland B.V.	Uden, Nederland	100		
	DBC Deutschland GmbH	Moers, Duitsland	100		
	DFC Comfort B.V.	Heelsum, Nederland	100		
	Dormaël Slaapkamers B.V.	Soesterberg, Nederland	100		
	El Gigante del Colchón S.L.	Barcelona, Spanje	100		
	Linbomol S.L.	Barcelona, Spanje	100		
	M Line Bedding S.L.	Barcelona, Spanje	100		
	Matratzen Concord (Schweiz) AG	Frauenfeld, Zwitserland	100		
	Matratzen Concord GmbH	Keulen, Duitsland	100		
	Matratzen Concord GesmbH	Wenen, Oostenrijk	100		
	Meubelgroothandel Classic Heerlen B.V.	Kerkrade, Nederland	100		
	M-T-M Nederland B.V.	Uden, Nederland	100		
	Procomiber S.L.	Barcelona, Spanje	100		
	Schlafberater.com GmbH	Keulen, Duitsland	100		
2.4	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.				
	Linie 27, 5405 AR Uden, Nederland.				GRI (omslag)
2.5	Het aantal landen waar de organisatie actief is en namen van landen met ofwel grootschalige activiteiten ofwel met specifieke relevantie voor de duurzaamheidskwesties die in het verslag aan de orde komen.				
	Nederland	Beter Bed, BeddenREUS, Matratzen Concord, Slaapgenoten, DBC International		GRI	10 77
	Duitsland	Matratzen Concord, DBC International, Schlafberater.com			
	Spanje	El Gigante del Colchón, DBC International			
	Oostenrijk	Matratzen Concord, DBC International			
	Zwitserland	Matratzen Concord, DBC International			
	België	Beter Bed, Matratzen Concord, DBC International			
	Turkije	DBC International			
	Verenigd Koninkrijk	DBC International			
2.6	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm.				
	N.V.				GRI
	Zie hoofdstuk in jaarverslag: Het aandeel.				11 - 15
2.7	Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren die worden bediend en soorten klanten/begunstigden).				
	Beschrijving van de formules in jaarverslag: Matratzen Concord, Beter Bed, El Gigante del Colchón, BeddenREUS, Slaapgenoten, Schlafberater.com, DBC International.				GRI 24-28

Organisatieprofiel		Rapportage	Pag.
2.8	Omvang van de verslaggevende organisatie, waaronder: Aantal werknemers. Netto-omzet. Totaal van het vermogen, onderverdeeld in schulden en eigen vermogen. Hoeveelheid geleverde producten of diensten. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Kerncijfers.	GRI	9
2.9	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom, waaronder: De locatie van of veranderingen in bedrijfsactiviteiten, waaronder het openen, sluiten en uitbreiden van accommodatie. Zie hoofdstuk in jaarverslag: 2012 in het kort.	GRI	8
	Veranderingen in het aandelenkapitaal en andere kapitaalvorming, onderhoud en wijzigingsactiviteiten. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Kerncijfers.	GRI	9
2.10	Onderscheidingen die tijdens de verslagperiode werden toegekend. 1. Winnaar Dutch IR Awards 2013: http://bit.ly/14coXrm . Deze prijs wordt gegeven op basis van toegankelijkheid, actief communiceren met de investmentcommunity/media, toegevoegde waarde, kennis en transparantie, continuïteit en best practice. 2. Het jaarverslag van Beter Bed Holding is met een 8,12 tweede geworden op de publieksprijs voor haar leesbaarheid: http://www.closecontact.nl/rapport.pdf .	GRI	14

Verslagparameters		Rapportage	Pag.
3.1	Verslagperiode (bijvoorbeeld fiscaal jaar of kalenderjaar) waarop de verstrekte informatie betrekking heeft. Kalenderjaar 2012.	GRI	97 (omslag)
3.2	Datum van de meest recente voorgaande verslagen. 2012 07-03-2013. 2011 07-03-2012. 2010 09-03-2011.	GRI	97 (omslag)
3.3	Verslaggevingscyclus. Jaarlijks.	GRI	7
3.4	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan. Voor vragen kunnen onze stakeholders ons mailen via bbholding@beterbed.nl . Binnen onze organisatie zoeken wij vervolgens naar de juiste persoon om met u contact op te nemen.	GRI	
3.5	Proces voor het bepalen van inhoud van het verslag: Bepalen relevantie. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Verslaggevingsrichtlijnen. Prioritering van de onderwerpen binnen het rapport. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Selectie van de onderwerpen.	GRI	42 43
	Vaststellen welke belanghebbenden het verslag naar verwachting zullen gebruiken. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Stakeholders.	GRI	37-38
3.6	Afbakening van het verslag. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Reikwijdte en afbakening van het verslag.	GRI	42

Verslagparameters		Rapportage	Pag.
3.7	Vermeld eventuele specifieke beperkingen voor de reikwijdte of afbakening van het verslag. Dekkingsgraad van het verslag is 99% van de FTE. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Reikwijdte en afbakening van het verslag.	GRI	42
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. Niet van toepassing.		
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. Voor het verslag zijn standaard berekenmethodes gebruikt, met als bijzonderheden: CO ₂ -uitstoot is berekend met behulp van het GHG-Protocol. Deze organisatie heeft ons geen conversiefactor voor groene stroom kunnen geven, waardoor wij alle stroom als grijs berekend hebben. Schattingen van het verbruik van gas en stookolie zijn op basis van verbruikcijfers van winkels met vergelijkbare eigenschappen.	GRI	40 38
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). Niet van toepassing.		
3.11	Significante veranderingen van de vorige rapportageperiodes ten aanzien van reikwijdte, afbakening of meetmethoden die voor het verslag zijn toegepast. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Reikwijdte en afbakening van het verslag.	GRI	42
3.12	Tabel waarin staat waar in het verslag de standaardonderdelen van de informatievoorziening te vinden zijn. http://www.beterbedholding.nl/mvo/mvo+rapport/gri+index .	GRI	
3.13	Beleid en huidige praktijk m.b.t. het betrekken van externe assurance van het verslag. Niet van toepassing voor de informatie over MVO.		

Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid		Rapportage	Pag.
4.1	De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die vallen onder het hoogste bestuurslichaam en verantwoordelijk zijn voor specifieke taken, zoals het bepalen van de strategie of het organisatorische toezicht. Beter Bed Holding heeft een tweekoppige Directie en een Raad van Commissarissen bestaande uit vier personen. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Personalia.	GRI	21-22
4.2	Geef aan of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam 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 maar geen leidinggevende functie binnen Beter Bed Holding. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Bericht van de Raad van Commissarissen http://www.beterbedholding.nl/corporate+governance .	GRI	47-51
4.3	Voor organisaties met een enkelvoudige bestuursstructuur; vermeld het aantal onafhankelijke en/of niet-uitvoerende leden van het hoogste bestuurslichaam. Niet van toepassing.		

Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid		Rapportage	Pag.
4.4	<p>Mechanismen die aandeelhouders en medewerkers de gelegenheid geven om aanbevelingen te doen aan of medezeggenschap uit te oefenen op het hoogste bestuurslichaam.</p> <p>Het gebruik van moties van aandeelhouders of andere mechanismen die aandeelhouders met minderheidsbelangen in staat stellen om hun standpunten aan het hoogste bestuurslichaam kenbaar te maken.</p> <p>Zie hoofdstuk in jaarverslag: Investor Relations beleid. GRI</p>		14
	<p>Het inlichten en raadplegen van medewerkers over de betrekkingen met formele vertegenwoordigingen als 'ondernemingsraden' op organisatieniveau en vertegenwoordiging van medewerkers in het hoogste bestuurslichaam.</p> <p>Zie hoofdstuk in jaarverslag: Corporate Governance GRI</p> <p>http://www.beterbedholding.nl/corporate+governance.</p>		29-32 45-46
	<p>Inventariseer de onderwerpen die verband houden met economische, milieugerelateerde en sociale prestaties die via deze mechanismen aan de orde worden gesteld tijdens de verslagperiode.</p> <p>Zie hoofdstuk in jaarverslag: Stakeholders. GRI</p>		37-38
4.5	<p>Een koppeling tussen vergoedingen voor leden van het hoogste bestuurslichaam, topmanagers en leidinggevenden (met inbegrip van vertrekregelingen) en de prestaties van de organisatie (met inbegrip van sociale en milieugerelateerde prestaties).</p> <p>Zie hoofdstuk in jaarverslag: Remuneratierapport. GRI</p>		52-54
4.6	<p>Processen waarmee het hoogste bestuurslichaam waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden.</p> <p>Zie hoofdstuk in jaarverslag: Corporate Governance GRI</p> <p>http://www.beterbedholding.nl/corporate+governance.</p>		45 46
4.7	<p>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.</p> <p>Zie hoofdstuk in jaarverslag: Corporate Governance GRI</p> <p>http://www.beterbedholding.nl/corporate+governance.</p>		29-32 45 46
4.8	<p>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.</p> <p>http://www.beterbedholding.nl/mvo/gedragscode. GRI</p> <p>Geef uitleg over de mate waarin deze worden toegepast binnen de organisatie als geheel in verschillende regio's en afdelingen/eenheden.</p> <p>97% van de Nederlandse en 100% van de Duitse leveranciers heeft de gedragscode ondertekend. GRI</p> <p>Geef uitleg over de mate waarin deze verband houden met internationaal overeengekomen standaarden.</p> <p>De gedragscode van Beter Bed Holding is gebaseerd op de UN Global Compact, specifiek gemaakt voor het bedrijf en de branche. GRI</p>		37 36

Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid		Rapportage	Pag.
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. Niet gerapporteerd.		
4.10	Processen voor het evalueren van de eigen prestaties van het hoogste bestuurslichaam, in het bijzonder betreffende economische, milieugerelateerde en sociale prestaties. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Bericht van de Raad van Commissarissen.	GRI	47-51
4.11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie. Niet gerapporteerd.		
4.12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft. Niet gerapporteerd.		
4.13	Lidmaatschap van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en/of (inter)nationale belangenorganisaties. Niet gerapporteerd.		
4.14	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken. 1. Aandeelhouders. 2. VBDO. 3. Medewerkers Beter Bed. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Stakeholders.	GRI	37 38
4.15	Basis voor inventarisatie en selectie van belanghebbenden die moeten worden betrokken. Pragmatische selectie. Jaarverslag is met diverse stakeholders besproken.	GRI	37 38
4.16	Benadering van het betrekken van belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Stakeholders.	GRI	37 38
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. Eumedion: geïntegreerde rapportage. VBDO: aansluiten bij standaarden; remuneratie. Medewerkers: energiebesparing. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Stakeholders.	GRI	37 38

Economische prestatie-indicatoren		Rapportage	Pag.
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. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Kerncijfers. Zie hoofdstuk in jaarverslag: Jaarrekening.	GRI	9 55-95

Economische prestatie-indicatoren		Rapportage	Pag.
EC2	Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering. Niet gerapporteerd.		
EC3	Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringenplan van de organisatie. Het Bedrijfstakpensioenfonds Wonen heeft een dekkingsgraad van 100,0% per ultimo 2012 (ultimo 2011: 94,9%). Per 31 december 2012 heeft de onderneming geen additionele verplichting. Toelichting:	GRI	83
	Binnen de onderneming zijn verschillende pensioenregelingen van toepassing. In Nederland is het grootste deel van de werknemers aangesloten bij het Bedrijfstakpensioenfonds Wonen. Dit is een middelloonregeling waarbij er maximaal pensioen wordt opgebouwd over het SV-loon. Deze regeling wordt op basis van de huidige inzichten gezien als "defined benefit"-regeling. Dit pensioenfonds is echter niet in staat om gegevens te verschaffen die een zuivere toepassing van IAS 19 mogelijk maken. Betreffende pensioenregeling wordt dientengevolge behandeld als zijnde een toegezegde bijdrageregeling. Vrijwel alle overige regelingen zijn op basis van een systeem van beschikbare premie. De betaalde premies aan het Bedrijfstakpensioenfonds Wonen respectievelijk aan verzekeraars worden als lasten opgenomen in het jaar waarop zij betrekking hebben. In de overige landen is er geen sprake van bedrijfseigen pensioenregelingen.	GRI	68
EC4	Significante financiële steun van een overheid. Niet van toepassing.		
EC5	Spreiding in de verhouding tussen het standaard aanvangssalaris en het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties. Niet van toepassing.		
EC6	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties. Niet van toepassing.		
EC7	Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties. Beleid. De onderneming vult managementposities in alle landen in met lokaal personeel, omdat de Directie ervan overtuigd is dat zij het beste weten wat in hun markten relevant is voor hun klanten. Status.	GRI	28
EC8	Binnen Beter Bed Holding worden alle managementposities door lokaal personeel bezet. 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. Niet van toepassing.	GRI	28
EC9	Inzicht in en beschrijving van significante indirecte economische gevolgen, waaronder de omvang ervan. Niet van toepassing.		

Milieuprestatie-indicatoren		Rapportage	Pag.
EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume. Niet gerapporteerd.		
EN2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval uit externe bronnen. Niet gerapporteerd.		
EN3	Direct energieverbruik door primaire energiebron.		
	Stookolie 1.100.000 liter	GRI	40
	Diesel 1.200.000 liter		
	Benzine 19.000 liter		
	Gas 2.900.000 m ³		
	Kolen Niet van toepassing		
	Hernieuwbare energiebronnen Niet van toepassing		
EN4	Indirect energieverbruik door primaire bron.		
	Elektriciteit 33.800 MWh	GRI	40
EN5	Energie die bespaard is door besparingen en efficiëntieverbeteringen. Deze voorstellen hebben niet alleen veel energiebesparing, maar ook een kostenbesparing van enkele tonnen opgeleverd.	GRI	38
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.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Alle vrachtwagens aangeschaft na april 2008 hebben een euronormering van 5 of beter: EEV. • Slimme energiemeters om ons te helpen ook een lerende organisatie op het gebied van milieu-efficiëntie te worden. 	GRI	38
EN7	Initiatieven ter verlaging van het indirecte energieverbruik en reeds gerealiseerde verlaging.		
	Enkele van de ingebrachte en uitgevoerde verbeteringen zijn:	GRI	38
	<ul style="list-style-type: none"> • Investeren in verbruiksvriendelijkere verlichting ondanks de lange terugverdientijd. • Doven van de reclamebakken na sluitingstijd. • Installatie van energiebesparende tl-buizen. • Doven van de binnenverlichting in de periode van juni tot en met september. • Verminderen van het aantal tl-buizen per winkeloppervlak. 		39
	Status: Het elektriciteitsverbruik per m ² winkeloppervlak is in de periode van 2010 tot 2012 teruggebracht naar 82%. Het verbruik per vierkante meter winkeloppervlak is gedaald van 95 naar 78 kWh.	GRI	39
EN8	Totale wateronttrekking per bron. Niet van toepassing.		
EN9	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking niet significante gevolgen heeft. Niet van toepassing.		
EN10	Percentage en totaal volume van gerecycled en hergebruikt water. Niet van toepassing.		
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. Niet van toepassing. Onze winkels zitten op bedrijventerreinen en in de binnenstad.		

EN12	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteits-waarde buiten beschermde gebieden. Niet van toepassing. Onze winkels zitten op bedrijventerreinen en in de binnenstad.		
EN13	Beschermde of herstelde habitats. Niet van toepassing. Onze winkels zitten op bedrijventerreinen en in de binnenstad.		
EN14	Strategieën, huidige maatregelen en toekomstige plannen voor het beheersen van de gevolgen van de biodiversiteit. Niet van toepassing.		
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. Niet van toepassing. Onze winkels zitten op bedrijventerreinen en in de binnenstad.		
EN16	Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht. Totale CO ₂ -uitstoot 23.925 ton. Scope 1: 9.945 ton CO ₂ Scope 2: 12.122 ton CO ₂ Scope 3: 1.858 ton CO ₂ Gebruik van metingen in de rekenmethodiek. Met ingang van dit jaar zijn alle vervoersbewegingen en 91% van het elektriciteitsverbruik gemeten. Er zijn diverse acties uitgezet, waaronder het in eigen beheer nemen van energie- en gasmeters, om volgend jaar een nog beter beeld van onze energiecijfers te krijgen. Berekeningen gemaakt op basis van locatiespecifieke informatie. De berekeningen zijn niet gemaakt op basis van de energiemix van de leverancier. Wellicht is dit een optie voor volgend jaar wanneer een groter deel van de energie centraal ingekocht gaat worden. Voor dit verslag zijn voor elektriciteitsverbruik wel de landelijke energiemixen gebruikt van het GHG-Protocol. Berekeningen gemaakt op basis van standaardinformatie. De berekeningen zijn uitgevoerd met behulp van conversiefactoren uit het GHG-Protocol. Gebruik van schattingen in de rekenmethodiek. Het is nog niet mogelijk om voor alle filialen het gasverbruik en de stookolie te rapporteren op basis van eigen meters en nota's, omdat dit in een aantal gevallen via de verhuurder plaatsvindt. In deze gevallen is het verbruik geschat op basis van winkels met vergelijkbare eigenschappen.	GRI	40
EN17	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht. Niet gerapporteerd.		
EN18	Initiatieven ter verlaging van de emissie van broeikasgassen en gerealiseerde verlagingen. Enkele van de ingebrachte en uitgevoerde verbeteringen zijn: • Invoeren van teleconferentiemiddelen om het aantal vervoersbewegingen te reduceren.	GRI	39
EN19	Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht. Niet gerapporteerd.		

Milieuprestatie-indicatoren		Rapportage	Pag.
EN20	NO _x , SO _x en andere significante luchtmissies naar type en gewicht. Niet gerapporteerd.		
EN21	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming. Niet gerapporteerd.		
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode. Toxisch afval. Niet van toepassing. Beter Bed Holding is een retailorganisatie en produceert daarom geen toxisch afval. Wel heeft het concern in haar leverancierscode de veiligheid van haar goederen en personeel vastgelegd. Leverancierscode http://bit.ly/UFz2vO Gewoon afval. Afval = 5.200 ton, waarvan 2.300 ton bestaat uit papier en karton. Geschatte hoeveelheid afval. Onze afvalverwerker rapporteert wel het aantal kilo's opgehaalde afval, maar niet per soort. De onderverdeling is gedaan op basis van schattingen van onze dienstverleners. Onderverdeling van afvalverwerking naar methode. 46% van het afval wordt gerecycled. Beter Bed Holding is een retailorganisatie. Daarom maakt het geen gebruik van composteren, herwinnen van grondstoffen, injecteren of het storten op locatie. Beleid. Beter Bed Holding wil een afvalverwerkingsbedrijf selecteren, 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 het milieu verbeteren. Methode van rapportage. Onze afvalverwerker rapporteert wel het aantal kilo's opgehaalde afval, maar niet per soort.	GRI GRI GRI GRI GRI GRI	41
EN23	Totaal aantal en volume van significante lozingen. Niet van toepassing.		
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 Bazil en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd. Niet van toepassing.		
EN25	Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en -afvloeiing van de verslaggevende organisatie. Niet gerapporteerd.		
EN26	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie. Niet gerapporteerd.		
EN27	Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld, naar categorie. Doelstelling is dat we bij alle klanten in Nederland waar we onze goederen thuis bezorgen vanaf februari 2013 al het karton en plastic niet meer achterlaten, maar retour nemen, scheiden en laten hergebruiken. De doelstelling voor Nederland is om in 2015 100% van de verpakkingsmaterialen na levering terug te nemen. Deze doelstelling wordt vrijwel geheel gerealiseerd in 2013.	GRI	4 41

Milieuprestatie-indicatoren		Rapportage	Pag.
EN28	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwet- en -regelgeving. Niet gerapporteerd.		
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. Niet gerapporteerd.		
EN30	Totale uitgaven aan en investeringen in milieubescherming naar type. Niet gerapporteerd.		

Arbeidsomstandigheden en volwaardig werk		Rapportage	Pag.
LA1	Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio. Aantal medewerkers aan het einde van het jaar.		
	3.133	GRI	35
	Medewerkers met full- en parttime contract gerapporteerd op landelijk niveau.		36
	Nederland 56% fulltime, 44% parttime	GRI	
	Duitsland 83% fulltime, 17% parttime		
	Spanje 84% fulltime, 16% parttime		
	Oostenrijk 64% fulltime, 36% parttime		
	Zwitserland 78% fulltime, 22% parttime		
	België 85% fulltime, 15% parttime		
	Medewerkers met full- en parttime contract gerapporteerd op mondiaal niveau. 25% fulltime, 75% parttime.	GRI	
Aandeel inhuurkrachten als onderdeel van het totale personeelsbestand. Niet gerapporteerd.			
Aandeel ZZP'ers ingehuurd door de organisatie, indien substantieel aandeel van het werk uitbestede wordt. Niet van toepassing.			
Aantal medewerkers met vast of een tijdelijk contract. 94% van de medewerkers heeft een vast contract. 6% heeft een tijdelijk contract.	GRI		
Medewerkers onderverdeeld naar land. Het gemiddeld aantal medewerkers in 2012 was:	GRI	78	
Nederland 1.480			
Duitsland 692			
Spanje 116			
Oostenrijk 112			
Zwitserland 72			
België 11			
Polen 9			
LA2	Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio. Niet gerapporteerd.		
LA3	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers die niet beschikbaar zijn voor deeltijdmedewerkers, per grootschalige activiteit. Niet gerapporteerd.		

LA4	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt. Niet gerapporteerd.		
LA5	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten. Niet gerapporteerd.		
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. Niet gerapporteerd.		
LA7	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werk-gerelateerde sterfgevallen per regio. Regionale onderverdeling van de ziektecijfers. Ziekteverzuim in de twee grootste landen: Duitsland: 3,2% Nederland: 4,8%. Aantal kleine incidenten (EHBO). Niet gerapporteerd. Gemiste werkdagen als gevolg van verzuim respectievelijk ongevallen. 24.565 verzuimdagen 561 gemiste werkdagen als gevolg van ongevallen. Aantal sterfgevallen onder werktijd. 0. Gehanteerde regels voor het meten en monitoren van ongelukken. Beter Bed Holding volgt in alle landen de nationale wettelijke regels.	GRI	36
LA8	Opleidings-, trainings-, advies-, preventie- en risicobeheersingsprogramma's ten behoeve van personeelsleden, hun families of omwonenden in verband met ernstige ziekten. Niet gerapporteerd.	GRI	
LA9	Afspraken over arbo-onderwerpen vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden. Niet gerapporteerd.		
LA10	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie. Vorig jaar zijn opnieuw 251 medewerkers (31% van het totaal) gefaseerd met een opleiding gestart aan de Beter Bed Academie in Nederland. 41 medewerkers hebben in 2012 een diploma of deelcertificaat behaald. Dat is een slagingspercentage van 100%.	GRI	34 35
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. Het opleiden van onze medewerkers staat bij Beter Bed Holding hoog in het vaandel. In samenwerking met het NCOI en het Nationaal Consortium voor Bedrijfsgroepen (NCvB) is daarom in 2010 de Beter Bed Academie ontwikkeld.	GRI	34
LA12	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling. 100% van de medewerkers van Beter Bed Holding heeft jaarlijks beoordelings- en functioneringsgesprekken.	GRI	

Arbeidsomstandigheden en volwaardig werk		Rapportage	Pag.
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.		
	Beter Bed Holding registreert slechts de diversiteit in geslacht. Afkomst van onze medewerkers wordt niet geregistreerd.	GRI	
	Samenstelling Raad van Commissarissen.		
	De Raad van Commissarissen bestaat uit 4 personen, 3 mannen en 1 vrouw, waarvan 3 personen ouder dan 50 en 1 persoon jonger dan 50.	GRI	21
	Samenstelling Management.		
	De Directie van Beter Bed Holding bestaat uit 2 mannen, waarvan 1 jonger dan 50. Van het senior management is 89% man en 11% vrouw.	GRI	22
	Van het winkelmanagement is 83% man en 17% vrouw.		35
	Beleid met betrekking tot diversiteit.		
LA14	Diversiteit in de samenstelling van (management)teams bepaalt mede het succes van de onderneming. In dit verband wordt er ook actief naar gestreefd om het aantal vrouwen in managementposities te vergroten. Er wordt naar gestreefd om in 2016 minimaal 25% vrouwen in managementposities benoemd te hebben.	GRI	
	Samenstelling Medewerkers.		
	Diversiteit in FTE: 33% man, 67% vrouw.	GRI	
	Diversiteit in medewerkers: 28% man, 72% vrouw.		
Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie.			
Niet gerapporteerd.			

Prestatie-indicatoren voor de mensenrechten		Rapportage	Pag.
HR1	Percentage van en totaal aantal aanmerkelijke investeringsovereenkomsten waarin clauses over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan de naleving van de mensenrechten is getoetst.		
	Niet gerapporteerd.		
HR2	Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen.		
	97% van de leveranciers aan Nederland en 100% van de leveranciers aan Duitsland hebben de gedragscode ondertekend.	GRI	37
	Rapporteer het aantal contracten dat ontbonden is als gevolg van de toetsing op de gedragscode.		
	Met de leveranciers die dan nog steeds niet getekend hebben, wordt de relatie in 2013 beëindigd.	GRI	
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.		
	Niet gerapporteerd.		
HR4	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen.		
	Niet gerapporteerd.		
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.		
	Niet gerapporteerd.		

Prestatie-indicatoren voor de mensenrechten

Rapportage Pag.

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. Niet gerapporteerd.
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. Niet gerapporteerd.
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. Niet van toepassing.
HR9	Totaal aantal gevallen van overtreding van de rechten van de inheemse bevolking, alsmede de getroffen maatregelen. Niet van toepassing.

Sociale prestatie-indicatoren

Rapportage Pag.

SO1	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. Niet gerapporteerd.	
SO2	Percentage van en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's. Niet gerapporteerd.	
SO3	Percentage van het personeel dat training in anticorruptiebeleid en -procedures van de organisatie heeft gevolgd. Niet gerapporteerd.	
SO4	Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van corruptie. Niet gerapporteerd.	
SO5	Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen. Beter Bed Holding houdt zich in beginsel afzijdig van de politiek en spreekt geen waardeoordeel uit over politieke systemen, partijen of opvattingen.	GRI
SO6	Volledige tekst van de gedragscode van Beter Bed Holding: http://bit.ly/13t5xT1 . Totale waarde van financiële en in natura bijdragen aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen per land. €o. Medewerkers mogen geen bijdrage uit fondsen, eigendommen of diensten van Beter Bed Holding 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. Volledige tekst van de gedragscode van Beter Bed Holding: http://bit.ly/13t5xT1 .	GRI

Sociale prestatie-indicatoren		Rapportage	Pag.
-------------------------------	--	------------	------

S07 Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, anti-kartel-, en monopolistische praktijken alsmede de resultaten van deze rechtszaken.

Niet gerapporteerd.

S08 Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving.

Niet gerapporteerd.

Prestatie-indicatoren voor productverantwoordelijkheid		Rapportage	Pag.
--	--	------------	------

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.

Niet gerapporteerd.

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.

Niet gerapporteerd.

PR3 Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen.

78% van de matrassen in Duitsland zijn getest en gecertificeerd. (2011: 68%).

54% van de matrassen in Nederland zijn getest en gecertificeerd. (2011: 34%).

Doel: 80% in 2016.

GRI

34

PR4 Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat.

Niet gerapporteerd.

PR5 Beleid ten aanzien van klanttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar de klanttevredenheid.

Rapporteer organisatiebreed de gebruikte methoden om klanttevredenheid te meten en te onderhouden.

Frequentie van meten van klanttevredenheid.

Jaarlijks voeren al onze formules klanttevredenheidsonderzoeken uit.

GRI

Standaardeisen en -methoden van de onderzoeken.

De klanttevredenheid binnen Beter Bed Holding wordt gemeten aan de hand van zowel het aantal positieve als negatieve ontvangen reacties. In 2012 is het aantal positieve reacties toegenomen en het aantal negatieve reacties afgenomen. Ook is het aantal klanten dat, na acties van de onderneming tevreden is, opnieuw toegenomen.

GRI

34

Mechanismen voor klanten om feedback te geven.

Zowel via het internet als via het callcenter kunnen klanten feedback geven.

GRI

Rapporteer de resultaten of belangrijkste uitkomsten over de kwaliteit van de organisatie
In Nederland is het doel om het percentage "first time right"-leveringen continu op hoog niveau te houden ook in 2012 gerealiseerd; het aantal in één keer volledig en goed uitgeleverde orders bij onze klanten lag opnieuw ruim boven de 95%.

Zijn er onderzoeken te rapporteren?

In Duitsland hebben we in 2012 de kwaliteit van onze service opnieuw laten testen door TÜV Saarland. De uitslag was dat wij een goede service leveren aan onze Duitse klanten.

GRI

34

PR6	Programma's voor de naleving van wetten, standaarden en vrijwillige codes met betrekking tot marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring. Niet gerapporteerd.
PR7	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring, naar type resultaat. Niet gerapporteerd.
PR8	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens. Niet gerapporteerd.
PR9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten. Niet gerapporteerd.