

MAAT- SCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)

MVO bij Beter Bed Holding

Binnen Beter Bed Holding N.V. en haar werkmaatschappijen gaan maatschappelijk verantwoord ondernemen en gezond ondernemerschap hand in hand. De visie van Beter Bed Holding N.V. is dat haar dochterbedrijven een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij waarin zij opereren. Op deze wijze vormt maatschappelijk verantwoord ondernemen een integraal onderdeel van het dagelijks handelen en gaat het samen met een verantwoorde financiële bedrijfsvoering.

Ton Anbeek: "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."

MVO wordt bij Beter Bed Holding binnen het reguliere managementoverleg geagendeerd. De platte, "lean"-structuur maakt directe aansturing mogelijk. De open houding van het management maakt dat initiatieven op het gebied van MVO eenvoudig en snel hun weg kunnen vinden in de organisatie.

In 2012 heeft de onderneming zich gecommitteerd aan de Global Compact Code van de Verenigde Naties. De hierin opgesomde tien principes zijn de basis voor al het handelen. Deze zijn verwoord in de gedragscodes voor het eigen personeel en de strategische leveranciers, die op www.beterbedholding.nl te vinden zijn.

Net als in vorige jaren wordt dit verslag door MVOplossingen, extern deskundige op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen, getoetst. Aan het einde van dit hoofdstuk worden de bevindingen van MVOplossingen over dit verslag beschreven.

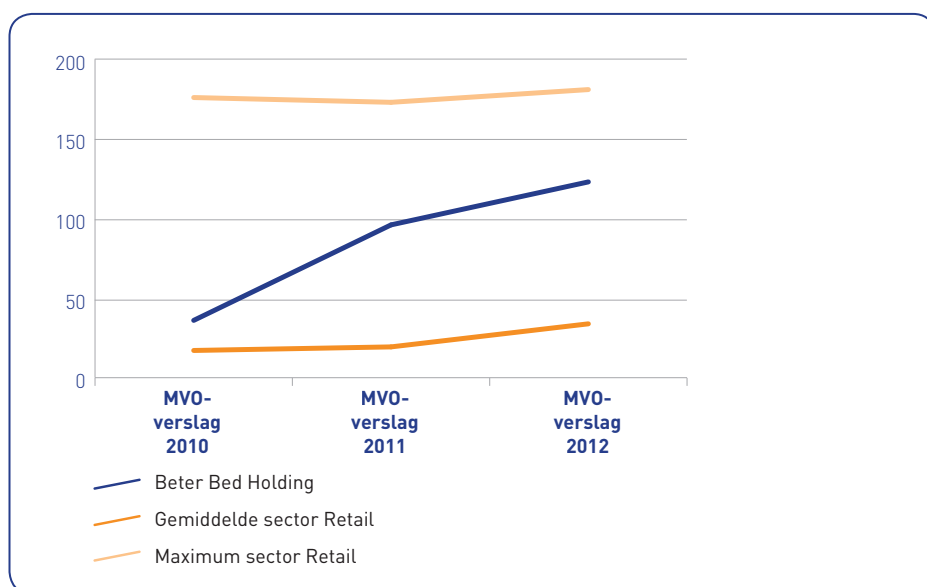
Voor een succesvolle MVO-strategie is het belangrijk ambitieuze doelen te stellen in een bescheiden context: ze dienen relevant te zijn, een positieve bijdrage te leveren en met eigen middelen haalbaar te zijn in een doorlooptijd van drie jaar.

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de in 2013 ondernomen MVO-activiteiten en behaalde resultaten in het licht van de in 2012 geformuleerde (niet-financiële) langetermijndoelstellingen. De tabel toont wat Beter Bed Holding N.V. in 2013 op de diverse gebieden gerealiseerd heeft.

MVO-doelstellingen in één oogopslag

Onderwerp	2013	2012	2011	Doelstelling		
Ketenbeheer	100%	97%	52%	2013	100%	Getekende gedragscodes
Diversiteit management	22%	16%	13%	2016	30%	Vrouwen in management
Ziekteverzuim	3,5%	3,2%	3,5%	2016	3%	Duitsland
Ziekteverzuim	4,3%	4,8%	3,4%	2016	3,5%	Nederland
Veilige producten	77%	62%	49%	2016	80%	Gecertificeerde matrassen
Energieverbruik	275.000 GJ	270.000 GJ	255.000 GJ	2016	235.000 GJ	
Gerecycled afval	46%	46%	45%	2016	75%	

Beter Bed Holding heeft in de afgelopen drie jaar forse stappen gezet op het gebied van MVO-rapportage, getuige de scores ten opzichte van de transparantiebenchmark zoals hieronder weergegeven.



Met dit verslag wordt deze eerste periode van drie jaar communiceren over MVO afgesloten en voorgesorteerd op de nieuwe richtlijn G4. Dit betekent dat het jaarverslag zich meer dan voorheen beperkt tot de hoofdzaken. De detail- en achtergrondinformatie is opgenomen in de GRI-Index op www.beterbedholding.nl. De daadwerkelijke overstap naar G4 wordt in 2014 gemaakt. De onderneming zal dan actief de dialoog aangaan met haar stakeholders omtrent de nieuw te rapporteren onderwerpen en bijbehorende doelstellingen.



Consumenten

De gezondheid en tevredenheid van de klanten van de diverse winkelformules van Beter Bed Holding is het belangrijkste uitgangspunt voor het beleid en handelen van de onderneming. Daarom heeft de organisatie in 2011 doelstellingen geformuleerd die de kwaliteit en veiligheid van haar producten en daarmee de klanttevredenheid verbeteren.

Kwaliteit en veiligheid van producten

In 2013 is het percentage op schadelijke stoffen geteste en gecertificeerde matrassen voor de twee belangrijkste markten Duitsland en Nederland samen toegenomen van 62 naar 77. Het 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.

De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) heeft een systeemininspectie Productveiligheid en Audit bij Beter Bed verricht. De NVWA heeft vertrouwen in de wijze waarop Beter Bed haar productveiligheidsproces heeft ingericht en in de praktijk brengt. De uitkomst van de systeemininspectie en audit heeft ertoe geleid dat Beter Bed voor de komende drie jaar slechts onder beperkt toezicht van de NVWA is geplaatst.

De test op de kwaliteit van de service heeft in 2012 uitgewezen dat de Duitse consument de service van Matratzen Concord heeft gewaardeerd met een 1,9 (GUT). Deze tweejaarlijkse test zal door Tüv Saarland in 2014 opnieuw worden verricht.

Beter Bed wordt door haar klanten al 30 jaar buitengewoon gewaardeerd. De uitstraling van de winkels, de prijs-kwaliteitverhouding, de kennis van de verkopers, de garanties en de aftersaleservices scoren stuk voor stuk hoog. Met name het nabellen van klanten binnen enkele weken na aankoop van een matras wordt als zeer klantvriendelijk ervaren. Ook gebruikt Beter Bed Holding de signalen, die haar via social media bereiken, voor het verbeteren van de service.

De doelstelling om het percentage "first time right"-leveringen (leveringen in één keer volledig en naar tevredenheid van de klant) boven de 95% te houden, is ook in 2013 gerealiseerd.

In Nederland worden de goederen thuisbezorgd. Sinds februari 2013 worden na levering alle verpakkingsmaterialen standaard meegenomen. Tegen een kleine vergoeding worden ook oude matrassen ingenomen en gerecycleerd door milieu-partner Van Gansewinkel.

Medewerkers

Opleiding en ontwikkeling van medewerkers

Beoordelings- en functioneringsgesprekken met de individuele medewerkers vinden jaarlijks plaats. Het opleiden van de 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. In 2013 zijn 128 medewerkers gefaseerd met een opleiding gestart aan de Beter Bed Academie in Nederland. 171 medewerkers hebben in 2013 een diploma of deelcertificaat behaald. Dat is een slagingspercentage van 81%.

Diversiteit

Diversiteit in de samenstelling van (management)teams is een grote wens van Beter Bed Holding. De inspanningen op dit gebied hebben ertoe geleid dat het aantal vrouwen in managementposities in 2013 is gestegen van 19 naar 28.

Medewerkers	2013	2012	2011
Man	819	864	881
Vrouw	2.196	2.220	2.111
Totaal	3.015	3.084	2.992

Management	2013	2012	2011
Man	99	103	106
Vrouw	28	19	16
Totaal	127	122	122

Veiligheid

Naast een hoge veiligheids- en kwaliteitsstandaard voor producten van de onderneming wordt veel waarde gehecht aan de veiligheid en gezondheid van de mensen die voor de logistieke afhandeling zorgen. Dit is de reden waarom in 2013 in Nederland steekproefsgewijs de distributiecentra en laadruimtes van de vrachtauto's opnieuw op schadelijke stoffen zijn getest. Conform verwachting en tot tevredenheid van Beter Bed Holding zijn er wederom geen schadelijke stoffen geconstateerd.

Ziekteverzuim

In 2013 is het verzuim bedrijfsbreed licht gedaald van 3,7% naar 3,6%. In de cijfers over 2013 zijn voor het eerst verzuimcijfers voor Oostenrijk en Zwitserland meegenomen. De daling is mede bereikt door een intensievere en effectievere begeleiding van werkgerelateerd verzuim en minder langdurig zieken in Nederland. In Duitsland is het ziekteverzuim licht gestegen door een groter aantal langdurig zieken.

Leveranciers

Bij de selectie van leveranciers is zowel de commerciële als de ethische kant van de relatie van belang. De manier van zaken doen moet verenigbaar zijn met de normen en waarden van Beter Bed Holding, waarbij wordt gestreefd naar langdurige relaties met haar zakelijke partners. Voorwaarde hiervoor is dat zowel de leverancier als zijn toeleveranciers zich houden aan de geldende wetten en regels van hun land. In 2013 is afscheid genomen van één leverancier, omdat deze niet in staat bleek de gedragscode te ondertekenen. Verder hebben alle leveranciers in 2013 de gedragscode ondertekend. In 2013 zijn bij twee leveranciers audits uitgevoerd, waarbij geen overtredingen van de gedragscode zijn geconstateerd.

De gedragscode is gepubliceerd op de website, www.beterbedholding.nl, onder MVO.



Overige Stakeholders

Diverse stakeholders hebben in 2013 contact gezocht met Beter Bed Holding met betrekking tot het MVO-beleid en de rapportage daarover. De van hen ontvangen aanbevelingen zijn goeddeels overgenomen.

VBDO, de Vereniging van Beleggers in Duurzame Ontwikkeling, heeft het verzoek neergelegd actief de dialoog met stakeholders aan te gaan. Dit sluit naadloos aan op het beleid om te gaan rapporteren volgens de nieuwe GRI-richtlijn G4, waarin bedrijven geadviseerd wordt deze dialoog aan te gaan met personeel, klanten, aandeelhouders, leveranciers en NGO's. In 2014 zal Beter Bed Holding stakeholders uitnodigen voor een dialoogsessie over zowel de onderwerpen die gerapporteerd worden als de doelstellingen die bijgesteld zullen worden.

Nieuwe initiatieven

Ook dit jaar zijn vanuit de organisatie voorstellen gekomen om de prestaties op het gebied van MVO te verbeteren. Enkele van de ingebrachte en uitgevoerde verbeteringen zijn:

- Invoering van de Net Promotor Score-methode ten behoeve van meting van klanttevredenheid.
- Start met het in beheer nemen van energiemeters teneinde energieverbruik beter te kunnen sturen.
- Gebruik van ledverlichting in de lichtreclame van de filialen.
- Aanschaf nieuwe vrachtauto's met hoogste Euronormering (Euro6).
- Vanaf begin 2013 worden alle verpakkingsmaterialen in geval van bezorging en installatie bij de klant retourgenomen door de medewerkers van Beter Bed.
- Vanaf oktober 2013 kunnen klanten tegen een kleine vergoeding hun oude matras(sen) laten innemen door medewerkers van Beter Bed. De onderneming zorgt vervolgens voor verwerking via Van Gansewinkel.

Milieu

Milieubewust handelen, dat wil zeggen "het verminderen van onze voetafdruk", wordt organisatiebreed gestimuleerd. Dit handelen is erop gericht, waar mogelijk, energie te besparen en CO₂-uitstoot, gereden kilometers en verpakkingsafval te verminderen, minder milieubelastende stoffen te gebruiken en recycling te bevorderen. Ook in 2013 heeft de organisatie hard gewerkt om de beschikbaarheid en kwaliteit van de gerapporteerde cijfers te verbeteren. Desondanks is het nog niet in alle gevallen mogelijk om exacte cijfers inzake gas- en stookolieverbruik, alsmede het afval op basis van nota's van de leveranciers te rapporteren. Deze zijn deels geschat.

Druk op het milieu

	2013	2012	2011
CO ₂ -uitstoot (ton)	24.286	24.389	23.507
Energieverbruik (GJ)	275.000	270.000	255.000
Afval (ton)	4.400	5.200	6.100

Detailinformatie is te vinden in de GRI-Index op www.beterbedholding.nl

De ecologische voetafdruk van Beter Bed Holding

In 2013 is de CO₂-uitstoot gelijk aan 24.286 ton, dat is 1,5% hoger dan de uitstoot in 2010. Deze stijging wordt vrijwel geheel veroorzaakt door het gestegen energie-verbruik als gevolg van de koude winter. De CO₂-uitstoot per FTE is gelijk aan 10,2 ton, wat 21% meer is dan de CO₂-uitstoot van een gemiddeld Nederlands gezin.

Beter Bed Holding legt de focus op het terugdringen van het elektriciteitsverbruik en heeft in 2013:

- slimme energiemeters geïntroduceerd om het verbruik beter te kunnen sturen;
- continu overlegd met specialisten om locatiespecifieke maatregelen te nemen;
- besparende verlichtingssystemen toegepast.

Sinds 2010 is het verbruik van elektriciteit per FTE met 10% teruggedrongen.

Een andere belangrijke oorzaak van de CO₂-uitstoot is het verwarmen van kantoren en winkels. Het terugdringen van het verbruik aan aardgas blijft als gevolg van de weersomstandigheden in 2013 achter bij de doelstellingen. Het verbruik aan aardgas per m² winkeloppervlak is ten opzichte van 2010 gedaald met 1%.

In de volgende tabel is de CO₂-uitstoot verbijzonderd naar bron van emissie:

	2013	2012	2011
Aardgas	7.935	7.013	6.458
Stookolie	2.055	2.007	1.592
Diesel	1.261	1.389	1.239
Elektriciteit	11.307	12.122	12.369
Vliegverkeer	24	35	38
Woon-werkverkeer	1.704	1.823	1.811
Totaal	24.286	24.389	23.507

Recycling

De doelstelling voor Nederland is om in 2015 100% van de verpakkingsmaterialen na levering mee terug te nemen, te scheiden en te hergebruiken. De doelstelling met betrekking tot inname en scheiding van verpakkingsmaterialen is in 2013 geheel gerealiseerd.

	2013	2012	2011
Papier en karton (ton)	1.900	2.300	2.600
Overig afval (ton)	2.500	2.900	3.500
Afval dat gerecycled wordt	46%	46%	45%

Ten aanzien van het recyclen van afval heeft Beter Bed Holding zich ten doel gesteld in 2016 75% van het afval te (laten) recyclen. Uit gesprekken met afvalverwerkers

blijkt dat het voor hen ondoenlijk is de afvalstroom van individuele klanten te monitoren. Wel kunnen deze bedrijven de eigen verwerkingspercentages rapporteren. Daarom zal deze doelstelling in 2014 opnieuw geformuleerd worden.

De komende jaren zal de onderneming haar doelstellingen formuleren ten aanzien van hergebruik en recycling van materialen door de leveranciers (inclusief matrassen). Het is daarbij de ambitie expliciete afspraken te maken over het daadwerkelijk recyclen van alle ingenomen materialen.

Externe Beoordeling

Verslaggevingsrichtlijnen

Met dit verslag rapporteert Beter Bed Holding voor de derde keer over haar activiteiten en vorderingen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) volgens de richtlijnen van de Global Reporting Initiative (GRI). Met dit verslag en de bijbehorende GRI-Index wordt voorgesorteerd op de nieuwe rapportagerichtlijn G4. De feitelijke overstap naar G4 zal volgend jaar plaatsvinden.

Op www.beterbedholding.nl zijn de gedragscodes en de GRI-Index inclusief de gebruikte definities beschikbaar.

Reikwijdte en afbakening van het verslag

In dit verslag over het kalenderjaar 2013 rapporteert Beter Bed Holding over alle formules in Nederland, Duitsland, Zwitserland, Spanje, Oostenrijk en België. De informatie over MVO in dit verslag heeft net als vorig jaar een dekkingsgraad van 99% van de totale FTE. Bij detailinformatie in de GRI-Index kan afgeweken worden van deze grondslag. In dat specifieke geval wordt de afwijking van de dekkingsgraad expliciet benoemd.

Consistentie in het rapportageproces

De in dit verslag gepresenteerde cijfers zijn op basis van consistente definities tot stand gekomen en daarmee vergelijkbaar met die van eerdere jaren.

Tevens is de concern controlling staf nadrukkelijk betrokken geweest bij de totstandkoming van en controle op het cijfermateriaal.

Selectie van de onderwerpen

Zoals gebruikelijk laat de organisatie haar MVO-beleid en verslaglegging daarover op een organische en pragmatische manier groeien. Beter Bed Holding heeft bepaald welke onderwerpen voor haar materieel zijn op basis van een materialiteitsonderzoek bij branchegenoten. In de GRI-Index staat een uitgebreide versie van de verslaggevingsrichtlijnen inclusief de materialiteitsmatrix van Beter Bed Holding.

Bij de selectie van onderwerpen zijn de conclusies uit de branche niet een-op-een overgenomen. Daar waar Beter Bed Holding denkt dat de bedrijfsspecifieke materialiteit afwijkt van de branche wordt de keuze inzichtelijk gemaakt en uitgelegd. De keuze van onderwerpen zal besproken worden in een stakeholderdialoog in 2014. In deze dialoog zal Beter Bed Holding haar stakeholders vragen de selectie van MVO-onderwerpen kritisch te beoordelen. Ook zal het bedrijf dan haar nieuwe

doelstellingen ter evaluatie voorleggen. Met dit proces wordt de waarborg gelegd voor de verslaglegging voor de komende periode van drie jaar.

Conclusie

MVOplossingen is van mening dat het verslag van Beter Bed Holding een goed en accuraat beeld geeft van het bedrijf en haar bedrijfsvoering op het gebied van MVO. Waar het verslag zich beperkt tot de hoofdzaken, kenmerkt de rapportage in de GRI-Index zich door een hoge mate van detaillering.

MVOplossingen is ervan overtuigd dat dit verslag in combinatie met de MVO-informatie in de GRI-Index op www.beterbedholding.nl de juiste basis is om de dialoog aan te gaan met de stakeholders.

Arnhem, 13 maart 2014

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