



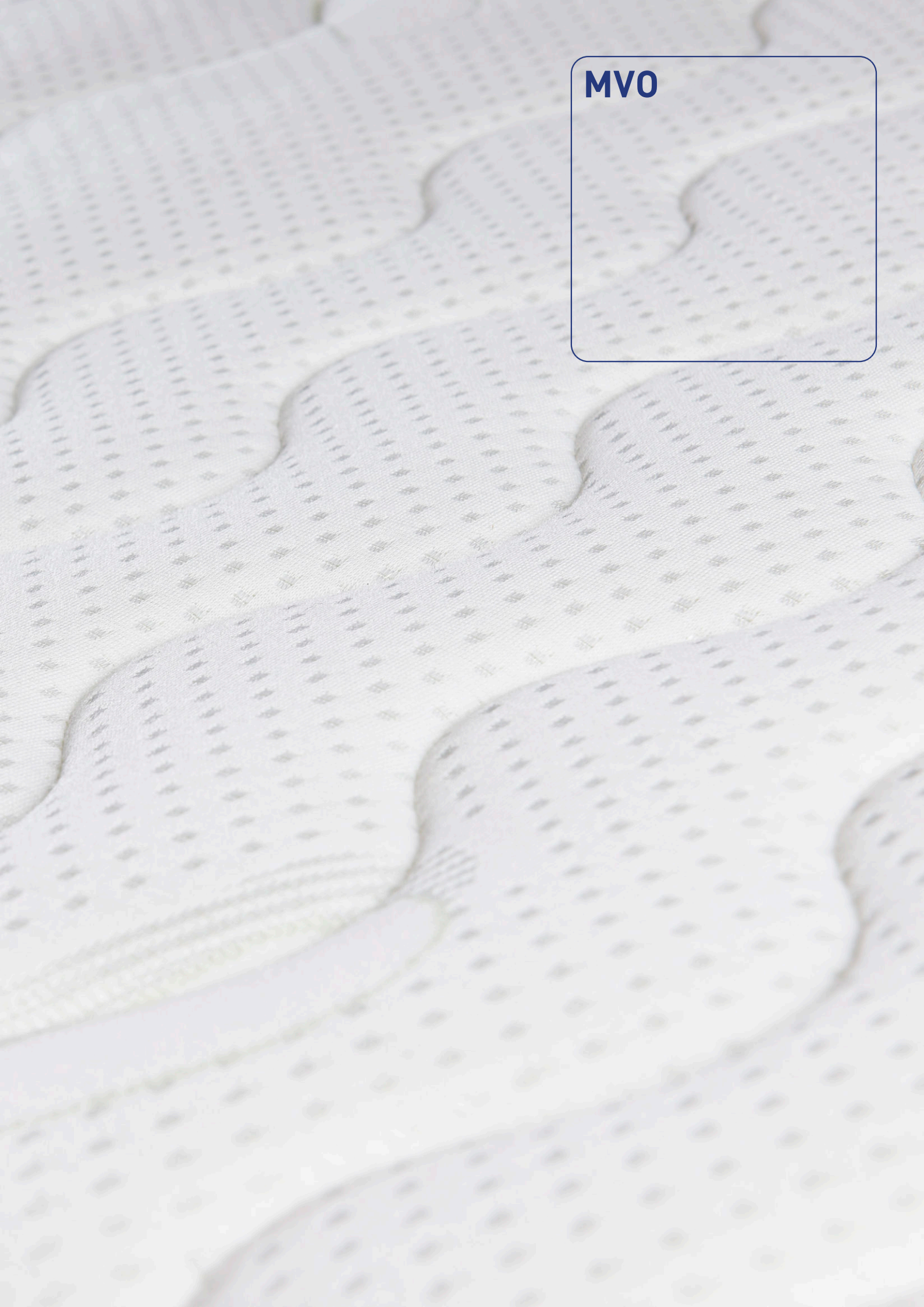
Beter Bed Holding



HARD AT WORK ON A
GOOD NIGHT'S REST

JAARVERSLAG 2014

MVO



MVO BIJ BETER BED HOLDING

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

Als specialist op het gebied van slapen en als marktleider in meerdere landen in Europa streeft Beter Bed Holding ernaar haar klanten een goede, gezonde nachtrust te bezorgen. Kwaliteitsproducten, goed getraind personeel en een uitstekende service vormen hierbij de basis.

MVO is werk in uitvoering

In 2010 is de visie op verantwoord ondernemen gelanceerd: 'Wij willen in elk land waar we actief zijn op een maatschappelijk verantwoorde wijze marktleider worden in het 'value for money'-segment in de bedden- en matrassenmarkt.' In de algemene gedragscode is gedefinieerd wat verantwoord ondernemen is voor Beter Bed Holding.

In 2011 heeft Beter Bed Holding voor het eerst uitgebreid gerapporteerd over MVO, volgens de G3-richtlijn van GRI. De focus op onderwerpen en de rapportage heeft Beter Bed Holding geholpen om het onderwerp MVO handen en voeten te geven binnen de organisatie.

In 2012 heeft de onderneming zich gecommitteerd aan de Global Compact Code van de Verenigde Naties. De hierin opgesomde tien principes sluiten naadloos aan op de gedragscodes voor zowel het eigen personeel als de strategische leveranciers. Daarnaast heeft de organisatie zichzelf middellange doelstellingen opgelegd. 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 2013 is de rapportage aangepast aan de vierde generatie richtlijnen van GRI. Dit heeft met name invloed gehad op de gedetailleerde rapportage in de GRI-Index. Hier is gestart met het definiëren van visies op de brede selectie aan onderwerpen van MVO. Ook is een eerste aanzet gedaan om de prioriteitstelling te verbeteren door een materialiteitsonderzoek in de branche.

In 2014 heeft de organisatie actief de dialoog gevoerd met haar stakeholders. De dialoog is uitgevoerd door vooraf te vragen welke prioriteiten Beter Bed Holding dient te stellen. In een drietal sessies hebben de stakeholders uitgebreid de tijd gekregen om hun visie op MVO bij Beter Bed Holding te formuleren.

De drie belangrijkste conclusies zijn:

1. De rapportagestructuur van een compact jaarverslag met een uitgebreide GRI-Index wordt gewaardeerd.
2. Beter Bed Holding heeft de eigen bedrijfsvoering prima op orde en dient nu meer prioriteit te geven aan de verantwoordelijkheid in de keten.
3. De pragmatische aanpak heeft een goede basis gelegd voor MVO binnen de organisatie. Het is nu belangrijk om dit onderwerp beter te beleggen in de organisatie.

De prioriteiten die voortvloeien uit de stakeholderdialoog zijn terug te vinden in de GRI-Index bij indicator G4-19.

MVO-DOELSTELLINGEN IN ÉÉN OOGOPSLAG

De MVO-activiteiten en de behaalde resultaten in 2014 worden gerapporteerd in de tabel hieronder:

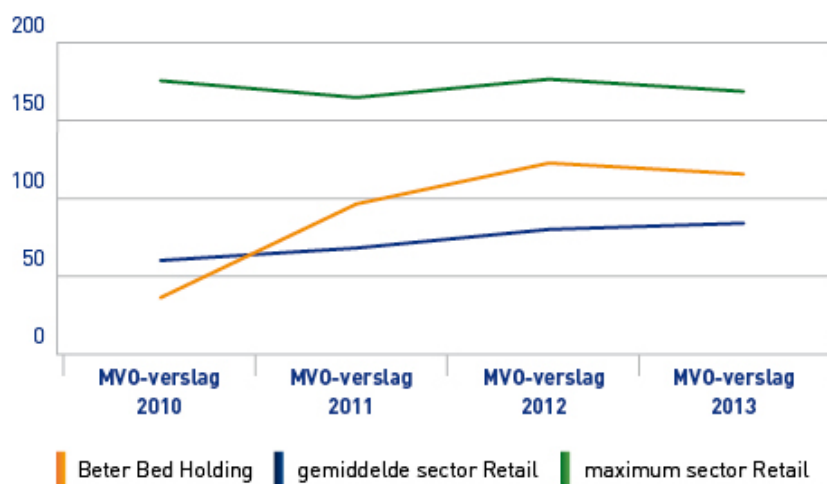
Onderwerp	2014	2013	2012	Doelstelling		
Ketenbeheer	100%	100%	97%	2013	100%	Getekende gedragscodes
Diversiteit management	22%	22%	16%	2016	30%	Vrouwen in management
Ziekteverzuim	3,6%	3,5%	3,2%	2016	3%	Duitsland
Ziekteverzuim	4,2%	4,3%	4,8%	2016	3,5%	Nederland
Veilige producten	82%	81%	78%	2016	80%	Gecertificeerde matrassen
Energieverbruik (GJ)	240.000	275.000	270.000	2016	235.000	
Gerecycled afval	48%	46%	46%	2016	75%	

Wat ging goed

- De leveranciers met wie de organisatie een langdurige relatie heeft, hebben allen de gedragscode ondertekend. Bij een viertal nieuwe leveranciers is het ondertekenen van de code nog in behandeling.
- Het energieverbruik is uitgekomen op 240.000 gigajoule. De daling is het gevolg van de daling van het aantal winkels en de continue aandacht voor energiebesparing. De daling in gebruik van aardgas en stookolie is groot met een daling van 22% ten opzichte van vorig jaar. Deze daling is grotendeels het gevolg van de relatief zachte winter in West-Europa.

Wat kan beter

- De diversiteit, gedefinieerd als het percentage vrouwen in managementposities, is gelijk gebleven. In Nederland zijn twee vrouwen op topposities benoemd. In Duitsland en Zwitserland is het aantal vrouwelijke regioleiders gedaald. In 2015 wordt opnieuw en nadrukkelijk gestreefd naar een groter aantal vrouwen op managementposities.
- De hoeveelheid afval is gestegen met 240 ton. Dit is een gevolg van de verbouwingen van de formule Beter Bed in 2014. Het percentage gerecycleerd afval is licht gestegen.
- 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 in de volgende grafiek weergegeven. In het voorgaande verslag over 2013 is de score achtergebleven. De daling wordt echter niet veroorzaakt door gewijzigd beleid van Beter Bed Holding, maar door een andere weging van diverse componenten in de benchmark. Beter Bed Holding gaat ervan uit dat de score over 2014, door de grotere rol van stakeholders bij het bepalen van Beter Bed Holding's MVO-doelstellingen, de stijgende lijn weer zal oppakken.



Wat gaat er in 2015 gebeuren

- Beter Bed Holding zal bezien op welke wijze het advies van stakeholders om MVO verder te veranderen in de organisatie kan worden vormgegeven. Gedacht wordt aan een MVO-beleidsteam dat periodiek bijeenkomt, acties initieert en de voortgang van reeds lopende activiteiten bewaakt.
- Uit de stakeholderdialoog is naar voren gekomen dat bepaalde doelstellingen een andere (hogere) prioriteit zouden moeten krijgen. Zo vinden stakeholders bijvoorbeeld de gezondheid en veiligheid van de klant (lees: kwaliteit van het product) prioriteit nummer één. Beter Bed Holding zal op basis van deze nieuwe prioritering nieuwe doelstellingen formuleren voor de middellange termijn.

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. 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. In 2014 is 82% van de omzet aan matrassen getest op schadelijke stoffen en gecertificeerd. Vanaf 2014 wordt dit percentage bepaald op basis van omzet; in 2013 en eerder op basis van aantallen.

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 de NVWA tot en met 2016 op deze aspecten slechts in beperkte mate toezicht zal houden op Beter Bed.

De test op de kwaliteit van de service heeft in 2014 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 2016 opnieuw worden verricht.

Klanttevredenheid wordt sinds medio 2014 in Nederland gemeten met de Net Promotor Score, waarbij klanten gevraagd wordt de service van Beter Bed te beoordelen. Ook worden zij uitgenodigd hun bevindingen in korte reviews kenbaar te maken.

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

In Nederland is Beter Bed er ook in 2014 in geslaagd haar service op hoog niveau te houden; meer dan 95% van de leveringen heeft in één keer en naar tevredenheid van de klant plaatsgevonden. Verpakkingsmaterialen worden na levering meegenomen en tegen een kleine vergoeding worden oude matrassen ingenomen en gerecycleerd door Van Gansewinkel.

LEVERANCIERS

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



Stakeholders hebben aangegeven dat ze verwachten dat grote marktpartijen als Beter Bed Holding een proactieve rol spelen bij het ketenbeheer en daarbinnen met name focus op de gebruikte, of te gebruiken materialen (hout, ijzer, dons, katoen). Hiertoe zal Beter Bed Holding het gesprek aangaan met brancheorganisaties zoals het Initiatief voor Duurzame Handel (IDH).

MEDEWERKERS

De medewerkers zijn het visitekaartje van het bedrijf. Zij zorgen voor een eerlijke dienstverlening en een prettige winkelomgeving. Om de kwaliteit van de medewerkers te waarborgen, vinden jaarlijks beoordelings- en functioneringsgesprekken plaats. Training en opleiding vindt gestructureerd plaats; in 2014 is in Nederland training 'on the job' met elektronische ondersteuning (e-learning en e-training) ingevoerd voor de medewerkers in de winkels en in de logistiek. In 2014 is door Effectory de medewerkerstevredenheid bij Beter Bed Nederland onderzocht. Met een score van 7,4 eindigde Beter Bed op de derde plek in de sector Retail en mag zich hiermee een jaar lang 'Beste Werkgever' noemen.

Veiligheid en gezondheid medewerkers

De onderneming hecht veel waarde aan de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers. Gezien de aard van de beroepsrisico's wordt speciale aandacht besteed aan de medewerkers die voor de logistieke afhandeling zorgen. Dit is de reden waarom in 2014 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.

In 2014 is het verzuim gelijk gebleven. Het aandeel langdurig zieken is licht gestegen. Het beleid is erop gericht het werkgerelateerd verzuim verder terug te dringen door intensievere begeleiding van de betrokken medewerkers.

Diversiteit

Diversiteit in de samenstelling van (management)teams is een grote wens van Beter Bed Holding. Beter Bed Holding is van mening dat vrouwen de doorslaggevende stem hebben bij aankoopbeslissingen. De inspanningen op dit gebied hebben ertoe geleid dat het aantal vrouwen in managementposities in 2013 is gestegen van 19 naar 28. Het aantal vrouwen in managementposities is in 2014 met per saldo één gedaald. Tegenover het aanstellen van twee vrouwelijke topmanagers in Nederland, de Directeur Inkoop en de Manager Klanttevredenheid, staat het vertrek van twee vrouwelijke regioleiders in Duitsland en één in Zwitserland. In 2015 zal extra aandacht worden geschonken aan het aantrekken van nieuwe, vrouwelijke managers. Beter Bed heeft in 2014 het Charter 'Talent naar de Top' ondertekend. Dit initiatief is een code met heldere afspraken en een publiek commitment voor het realiseren van diversiteit in de top van de onderneming.

MILIEU

Het verminderen van de ecologische voetafdruk is één van de speerpunten van het MVO-beleid van Beter Bed Holding en betreft een breed spectrum: energiebesparing, vermindering CO₂-uitstoot, lager gebruik aan verpakkingsmateriaal, minder milieubelastende stoffen en bevordering van recycling.

De ecologische voetafdruk van Beter Bed Holding

Het elektriciteitsverbruik vertoont al jaren een dalende trend als gevolg van tal van energiebesparende maatregelen. Het verbruik is uitgekomen op 30.800 megawattuur (MWh), dit is 90% van de 34.200 MWh in 2010. Een belangrijk kerncijfer is het relatieve elektriciteitsverbruik per m². Sinds 2010 is het verbruik van elektriciteit per m² met 15% teruggedrongen van 87,5 kWh tot 74,3 kWh.

Een andere belangrijke energiebron is het aardgas dat gebruikt wordt voor het verwarmen van kantoren en winkels. De afgelopen jaren is duidelijk geworden dat het verbruik van aardgas voornamelijk afhankelijk is van de winterse weersomstandigheden. Aangezien het relatief warm was in 2014 is het gasverbruik teruggelopen tot 3,2 miljoen m³, dit is 91% van het verbruik in 2010. Een belangrijk kerncijfer is het relatieve aardgasverbruik per m² winkeloppervlak dat sinds 2010 met 14% is teruggedrongen tot 7,8 m³.

In 2014 is de CO₂-uitstoot uitgekomen op 22.224 ton; een daling ten opzichte van 2013 met bijna 10%. De daling wordt met name bereikt door lager gas- en elektriciteitsverbruik als gevolg van een zachte winter, het gevolgde energiebesparingsprogramma en de daling van het aantal winkels.

In de volgende tabel is de CO₂-uitstoot verbijzonderd naar bron van emissie (vergelijkende cijfers 2013 aangepast zoals nader is toegelicht in de GRI-Index bij indicator EN16).

	2014	2013	2012
Aardgas	6.090	7.935	7.013
Stookolie	1.703	2.055	2.007
Diesel	1.361	1.261	1.389
Elektriciteit	11.369	11.674	12.122
Vliegverkeer	29	24	35
Woon-werkverkeer	1.672	1.704	1.823
Totaal	22.224	24.653	24.389

Materialen en circulaire economie

Uit de dialoog met stakeholders is naar voren gekomen dat van Beter Bed Holding wordt verwacht dat zij inzicht heeft (en geeft) in de herkomst (en de milieudruk) van door leveranciers gebruikte grondstoffen en (half)fabricaten. Naast de standaard eis van ondertekening van de gedragscode door alle leveranciers moet bezien worden hoe Beter Bed Holding in een proactieve rol kan treden om zeker te stellen dat door leveranciers gebruikte materialen (ook) vanuit MVO-perspectief voldoen aan de eraan te stellen eisen. Beter Bed Holding zal hiertoe in 2015 eerste stappen zetten.

De totale hoeveelheid afval is met 5% gestegen tot 4.700 ton. Deze stijging (van 240 ton) is toe te schrijven aan de winkelverbouwingen bij Beter Bed. In Nederland is de hoeveelheid afval daardoor toegenomen met 730 ton, terwijl in de rest van de organisatie de hoeveelheid afval is afgenomen met 490 ton. De doelstelling om in Nederland alle verpakkingsmaterialen na levering mee terug te nemen, te scheiden en te hergebruiken, is ook in 2014 gehaald.

Ten aanzien van het percentage gerecycled afval is een lichte stijging gerealiseerd, maar de doelstelling (75%) lijkt zonder gerichte acties door de afvalverwerkende industrie niet op korte termijn haalbaar.

Met enkele strategische partners zal Beter Bed Holding vanaf 2015 initiatieven ontplooiën om op termijn te komen tot de ontwikkeling van matrassen die 100% recycleerbaar zijn, als stap op weg naar de ultieme oplossing van het cradle-to-cradle matras.

EXTERNE BEOORDELING

Verlaggevingrichtlijnen

Met dit verslag rapporteert Beter Bed Holding voor de vierde keer over haar activiteiten en vorderingen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) volgens de richtlijnen van de Global Reporting Initiative (GRI). Als gevolg van de uitvoering van de stakeholdersdialoog kan vastgesteld worden dat het verslag grotendeels voldoet aan de G4 richtlijnen.

Het verslag wordt gerapporteerd met een heldere rapportagestructuur, waarbij het verslag compact en leesbaar is. Detailinformatie wordt in een uiterst transparante GRI-Index gerapporteerd. De index bevat eveneens een lijst met de gebruikte definities. Op de website www.beterbedholding.nl staan de gedragscodes van Beter Bed Holding.

Reikwijdte en afbakening van het verslag

In dit verslag over het kalenderjaar 2014 rapporteert Beter Bed Holding over alle formules in Nederland, Duitsland, Zwitserland, Spanje en Oostenrijk. De informatie uit België is door de reorganisatie summier, maar is gezien de geringe omvang van de operaties daar niet materieel. De informatie over MVO in dit verslag heeft net als vorig jaar een dekking 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 dekking 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. Deze definities worden in een separate bijlage in de GRI-Index gerapporteerd.

Group Controlling is nadrukkelijk betrokken geweest bij de totstandkoming van en controle op het cijfermateriaal. Hierbij heeft MVO oplossingen de taak de brede stroom aan informatie te verzamelen uit het concern. De aggregaties van cijfers en de ontwikkeling van getallen zijn besproken met en gecontroleerd door Group Controlling.

Selectie van de onderwerpen

In een stakeholderdialoog eind 2014 heeft de selectie van onderwerpen plaatsgevonden. Via een enquête is de stakeholders vooraf gevraagd wat naar hun oordeel het belang van de diverse onderwerpen uit GRI G4 is voor Beter Bed Holding. Deze enquête is uitgebreid besproken in de dialoog en heeft tot kleine aanpassingen in prioritering geleid. Het aantal materiële onderwerpen is als gevolg van dit proces toegenomen met zes. Meer informatie over de dialoog en de selectie van onderwerpen is te vinden in de GRI-Index.

Conclusie

Beter Bed Holding heeft in 2014 met de uitvoering van de stakeholderdialoog een grote stap voorwaarts gezet. De uitkomsten van de dialoog hebben bevestigd dat de gekozen rapportagestructuur en de selectie van onderwerpen correct is.

Wat gaat goed

- Het team van medewerkers dat informatie aanlevert is constant, wat de kwaliteit van rapportage bevordert.
- De uitvoering van de stakeholderdialoog heeft helder gemaakt dat zowel de rapportagestrategie als de selectie van onderwerpen conform de verwachtingen is.
- De heldere en consistente taakverdeling tussen de Group Controlling staf en MVO oplossingen zorgt ervoor dat de kwaliteit van informatie wederom verbeterd is.

Wat kan beter

- Enkele standaardindicatoren zijn niet gerapporteerd, wat wel verwacht wordt van een rapportage conform G4 op het niveau CORE.
- De rapportage over klachtenprocedures behoeft verbetering, omdat de verschillen per formule te groot zijn. Onderzocht dient te worden of er een bedrijfsbrede aanpak en rapportage mogelijk is.
- Stakeholders adviseren de organisatie om MVO te organiseren in een speciale werkgroep. Dit zou een belangrijke verbetering opleveren van zowel de ontwikkeling van beleid als het verzamelen van informatie.

MVO oplossingen 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. De GRI-Index kenmerkt zich door een hoge mate van detaillering en transparantie, die het voor stakeholders mogelijk maakt om het gesprek met het bedrijf op een gedegen manier aan te gaan.

Arnhem, 12 maart 2015

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

