





# INHOUD

Over je ding doen	p.	5
Over Van Os-Sonnevelt	p.	7
Over mensen en rechten	p.	15
Over werken aan werk	p.	21
Over een beleid met open vizier	p.	25
Over producten en service, zonder twijfels	p.	29
Over kennis delen en kansen creëren	p.	31
Over een planeet die voorzichtigheid verdient	p.	35
Over 2012 en verder...	p.	39
Bedrijfseconomische, sociale en milieukeurgetallen	p.	41
GRI-Index	p.	42
Colofon	p.	51





## Over je ding doen...

Wie beweringen een beetje extra gezag wil geven, vindt altijd wel een Latijnse spreuk die min of meer van toepassing is. Bij het samenstellen van dit eerste duurzaamheidsverslag had dat bijvoorbeeld 'Age quod agis' kunnen zijn: 'Doe wat je doet' of in iets herkenbaarder Nederlands 'Doe je ding'.

Toen in juli 2010 het idee te berde kwam om de United Nations Global Compact te onderschrijven en de tien principes van het engagement bijgevolg ook actief te promoten, waren de meningen verdeeld. Van Os-Sonnevelt heeft een traditie van voorzichtig omspringen met middelen en mensen die zo oud is als het bedrijf zelf. Welke meerwaarde kon een formeel engagement dan nog bieden? We moeten vooral ons ding blijven doen, was de algemene teneur van de besprekingen.

Anderhalf jaar later zijn de meningen bijgedraaid: het is voor elke organisatie nuttig - en straks wellicht ook nodig - om haar maatschappelijke oriëntatie te vertalen in formele engagementen tegenover derden en die engagementen ook te laten toetsen aan de praktijk van elke dag. Op die manier worden principes, normen en waarden verankerd in een beleid en in de vele tientallen beslissingen die elke dag genomen (moeten) worden.

Dit verslag is een oefening in de omgekeerde richting: een poging om complexe processen en organisch gegroeide 'bedrijfsgewoontes' te vatten in een handvol hoofdstukken en alinea's. Het kan niet anders of daarbij gaan nuances en toelichtingen verloren. Het liefste zou ik bij alle stakeholders individueel op de koffie gaan om een en ander persoonlijk toe te lichten. Dat is om diverse redenen praktisch niet haalbaar; daarom is het goed deze publicatie als een eerste aanzet te hebben.

Dit verslag is een momentopname, - met alle tekortkomingen van dien. Wie duurzaamheid voldoende breed definieert, weet dat elke dag - soms kleine - beslissingen genomen worden waarvan de impact vaak pas veel later aan de oppervlakte komt. Het is dan ook onze ambitie tweejaarlijks te rapporteren over de vooruitgang die de organisatie boekt inzake de drie kernthema's Mensen, Milieu en Middelen. De lezer die nu reeds een nog beter zicht wil krijgen op die manier waarop Van Os-Sonnevelt en zijn medewerkers elke dag proberen om de bedrijfsfilosofie gestalte te geven, nodigen wij graag uit om van dichtbij en in levende lijve de typische Van Os-aanpak mee te maken.



Alain & Alice

## Over Van Os-Sonnevelt

*Een breed assortiment, uitgekiende logistieke procedures, heel veel communicatie en een handvol extra diensten waar zowel de klanten als de branche in haar geheel beter van worden... Met die vier troeven heeft Van Os-Sonnevelt zich een plaats veroverd in een specifiek segment van de below the line communicatie.*

Van Os-Sonnevelt is actief in de kortetermijnverhuur van meubilair en tapijttegels voor beurzen, congressen en evenementen in een straal van 175 kilometer rond Londerzeel: België, het groothertogdom Luxemburg, zuidelijk Nederland en het noorden van Frankrijk. De directe klanten van Van Os-Sonnevelt zijn zowel exposerende bedrijven als organisatoren, standbouw bedrijven en hallenexploitanten. Middels de divisie Expo-id biedt Van Os-Sonnevelt een brede waaier ondersteunende en communicatiediensten voor beursorganisatoren, exposanten en gespecialiseerde pers en trainingsproducten voor diverse spelers op het gebied van exportpromotie.

Van Os-Sonnevelt is de handelsnaam voor drie ondernemingen naar Belgisch recht, alle gevestigd in de Weversstraat 12 in Londerzeel, België. Van Os-Sonnevelt pvba werd opgericht in 1976 en in 1988 omgevormd tot Van Os-Sonnevelt bvba. Deze entiteit beheert de commerciële activiteiten, de administratie en de onder-

steunende diensten. Sonnos bvba beheert sinds 1976 de transport- en magazijnactiviteiten.

Elanos nv is een naamloze vennootschap naar Belgisch recht en levert managementdiensten aan Van Os-Sonnevelt bvba en Sonnos bvba. Door de opdeling van de kernactiviteiten in twee aparte bedrijfsentiteiten en de aansluiting bij het meest aangewezen Paritair Comité PC 218 (Van Os-Sonnevelt) voor de bedienden en 140.03 (Sonnos) voor de arbeiders - kunnen wij onze medewerkers optimale arbeidsvoorwaarden aanbieden die perfect op hun specifieke activiteiten afgestemd zijn.

Wanneer in dit verslag, dat betrekking heeft op de periode 1 juli 2010 tot en met 30 juni 2011, de naam Van Os-Sonnevelt gebruikt wordt, wordt gerefereerd naar de handelsnaam Van Os-Sonnevelt en worden bijgevolg, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, de drie entiteiten bedoeld.



## Van duo naar solo

Tot het voorjaar 2006 voerden Van Os-Sonnevelt bvba en haar onafhankelijke zusteronderneming Van Os-Sonnevelt bv, gevestigd in Berlicum, Nederland, op velerlei gebieden een gezamenlijk beleid. De opbouw van grotendeels parallelle collecties, de publicatie van een gedeelde catalogus, het doorspelen van opdrachten en de collectieve promotieinspanningen gaven beide bedrijven een onmiskenbaar concurrentievoordeel in een markt die gekenmerkt wordt door een steeds grotere internationalisering.

In april 2006 zag Van Os-Sonnevelt bv zich door de moeilijke marktomstandigheden in Nederland genooddakt de activiteiten te staken. De onverwachte liquidatie van de bedrijfsactiva van Van Os-Sonnevelt bv had een grote impact op de bedrijfsvoering van Van Os-Sonnevelt bvba. Om de ongecontroleerde verwerving door derden te vermijden, heeft Van Os-Sonnevelt zowel verhuurartikelen als rollend materiaal van de Nederlandse zusterfirma overgenomen. Bovendien moesten de inspanningen inzake promotie en communicatie opgevoerd worden om de nieuwe situatie aan alle relevante stakeholders te communiceren. Vijf jaar na dato zijn de ergste gevolgen van deze onverwachte

herschikking weggeëbd. De klanten van Van Os-Sonnevelt bvba weten zich van een sterke service en een aantrekkelijk aanbod huurmeubilair verzekerd. In Nederland is Van Os-Sonnevelt opnieuw een sterk merk, zij het dan met een Belgisch randje.

## ...met een lintje

In juni 1994 behaalde Van Os-Sonnevelt als eerste meubelverhuurbedrijf het ISO 9001 kwaliteitscertificaat. De certificatie was tegelijk de erkenning voor doorgedreven inspanningen om kwaliteit te borgen in alle aspecten van de bedrijfsvoering én een stimulans om ook in de toekomst de eigen activiteiten, processen en procedures kritisch door te lichten en te verbeteren.

Hoewel standmeubilair doorgaans een sluitpost is in het beursdeelnameproject van bedrijven en organisaties, haalt Van Os-Sonnevelt systematisch hoge scores in de tevredenheidsonderzoeken die door beursorganisatoren en hallenexploitanten uitgevoerd worden. Door Kortrijk Xpo werd tot twee keer toe een Xcellence Award aan Van Os-Sonnevelt toegekend. Dankzij een uitgekiend preventiebeleid behaalt Van Os-Sonnevelt sinds 2007 elk jaar het Wijs op de Wegcertificaat, bedoeld voor ondernemingen die actief bijdragen aan veiliger wegtransport.





Bart & Barbie



De inspanningen die de onderneming inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen levert, maken sinds het najaar van 2010 het voorwerp van een meer gestructureerde, strategische benadering uit. In het licht daarvan verwierf Van Os-Sonnevelt in mei 2011 het certificaat van het Lerend Netwerk Maatschappelijk Ondernemen Quadrant III. In het najaar van 2011 werd Van Os-Sonnevelt Licenced Service Partner voor het online beheersplatform Expodoc.

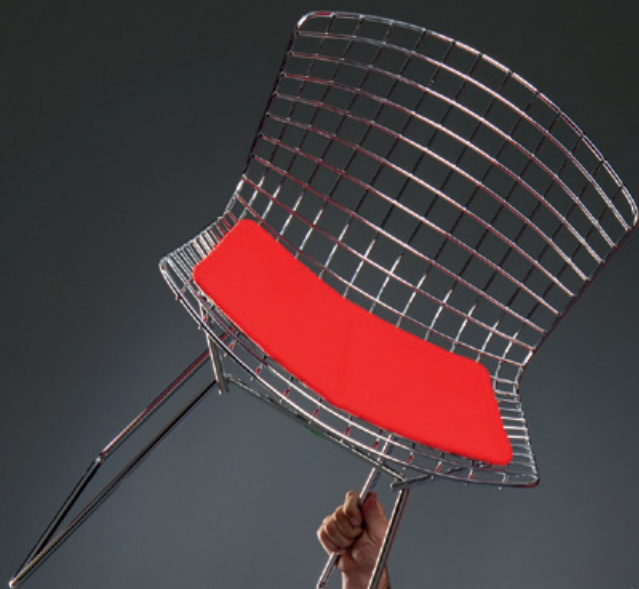
### Uitvaren in zwaar weer

Tijdens het samenstellen van dit duurzaamheidsverslag werden de voorpagina's van de kranten in West-Europa door twee grote thema's beheerst: de monetaire crisis in de Eurozone en de sombere economische vooruitzichten wereldwijd. Het prille optimisme dat na de eerste recessiegolf van 2008 de kop op stak, is vervangen door een zeer grote voorzichtigheid en zelfs argwaan tegenover elke voorspelling die niet pessimistisch is.

In de sector evenementiële communicatie verschijnen economische recessies, crises en crisettes met enige vertraging op de radar. Tot de eerste helft van 2009 was er voor de meeste beurs- en congresorganisatoren geen vuiltje aan de lucht.

Pas midden 2009 begonnen de eerste recessiesymptomen aan de oppervlakte te komen: een aantal beurzen en congressen werden geschrapt, andere uitgesteld, nog andere schakelden over op een low budget-formaat.

Bovenstaande fenomenen vertaalden zich bijna lineair in de prestatie-indicatoren voor Van Os-Sonnevelt. Voor het boekjaar 2010-2011 daalde de omzet met bijna 18% tegenover het boekjaar 2008-2009. De brutomarge ging met meer dan 25% naar beneden en de EBITDA zelfs met 52%. In dezelfde periode verhoogden de werkgeversbijdragen voor de hospitalisatieverzekering met 12.5% en bleven de donaties voor charitatieve projecten nagenoeg stabiel.



Benny & Benita

De onderneming biedt de - tijdelijke - moeilijke economische situatie het hoofd door met nog meer overtuiging vooruit te kijken. De investeringen voor het boekjaar 2010-2011 stegen met 44% ten opzichte van het boekjaar 2008-2009, het aantal uren opleiding en training voor medewerkers zelfs met 660%.

De participatie in innoverende projecten als het online bestelplatform Expodoc en de wereldwijde portaalsite Expopedia en de actieve medewerking aan educatieve projecten van scholen, overheidsinstanties en private organisaties versterken de positie van Van Os-Sonnevelt op de bestaande markten en geven de onderneming de noodzakelijke draagkracht om een leiderspositie in te nemen van zodra

de markt voor evenementiële communicatie opnieuw aantrekt.

De bedrijfsleiding, de medewerkers en de relevante stakeholders zijn zich ervan bewust dat de bedrijfsresultaten sterk afhankelijk zijn van economische factoren die ver buiten hun respectieve beïnvloedingssfeer liggen. Een periode van economische recessie of groeivertraging beschouwen zij daarom eerder als een mogelijkheid om kritisch te reflecteren op activiteiten, procedures en processen, (opnieuw) te focussen op kernactiviteiten en kernwaarden, en de hele organisatie nog sterker te verankeren in een project dat breder, verder en dieper gaat dan het louter creëren van winst.



## Over mensen en rechten

*Van Os-Sonnevelt gaat over meubilair, maar nog veel meer - misschien zelfs in de eerste plaats - over mensen: onze medewerkers maken elke dag de ambities van het bedrijf waar. Daarom hechten we veel belang aan hun fysieke, psychische en morele integriteit. Werken bij Van Os-Sonnevelt is werken in een omgeving die je alle ruimte geeft om jezelf te zijn en te blijven. Dat streven we zowel stroomafwaarts als stroomopwaarts na.*

In een microkosmos als Van Os-Sonnevelt zijn persoonlijke contacten een sleutelbegrip in de vrijwaring, verdediging en versterking van de principes die vastgelegd werden in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Heel wat onderdelen - integriteitsrechten, sociale grondrechten, vrijheid van meningsuiting, ... worden bij wet geregeld op federaal, gewestelijk of gemeenschapsniveau. Ook de aansluiting bij Paritaire Comités - het Paritair Comité voor Wegvervoer en Logistiek (140.03) en het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden (218) - biedt alle werknemers garanties die verder gaan dan de bepalingen die vastgelegd werden in het Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten. Intensieve persoonlijke contacten tussen de werknemers van alle afdelingen onderling en tussen werknemers en directie moeten ervoor zorgen dat mogelijke inbreuken tegen (de geest van) de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens in een vroeg stadium opgespoord en geremedieerd kunnen worden. Diverse vormen van formeel en informeel overleg hebben

expliciet tot doel de sfeer op de werkvloer optimaal te houden en eventuele ontkiemende conflicten snel op te lossen.

Gezien het gewijzigde sociaal-politieke klimaat in Vlaanderen, besteedt Van Os-Sonnevelt sinds enkele jaren bijzondere aandacht aan verdraagzaamheid, diversiteit en non-discriminatie.

- **verdraagzaamheid:** Een langlopende sensibiliseringscampagne maakt werknemers attent op bewust en onbewust geweld in woorden, attitudes en daden en spoort hen aan tot kritische zelfreflectie over de wijze waarop ze met anderen omgaan.

- **diversiteit:** In januari 2007 ondertekende Van Os-Sonnevelt de Diversiteitsverklaring van Jobkanaal, een gemeenschappelijk initiatief van VOKA, Unizo, Verso en VKW. Dit document bevat 5 basisprincipes en 5 engagementen inzake een geobjectiveerd personeelsbeleid dat focust op competenties en groeikansen, respect en non-discriminatie op de werkvloer en een niet-discriminerend loonbeleid.





Christine & Christine



- **non-discriminatie:** Een non-discriminatieclausule werd opgenomen in het arbeidsreglement en in de onthaalbrochure die aan alle nieuwe medewerkers overhandigd wordt.

In de periode waarop dit rapport betrekking heeft, werden geen incidenten inzake discriminatie of racisme gemeld.

Twee factoren remmen de diversiteitsambities van Van Os-Sonnevelt enigszins af: de ligging van het bedrijf en de seizoensgebonden werklust. Het industriepark van Londerzeel wordt relatief zwak bediend door het openbaar vervoer. Dat maakt het bedrijf moeilijker toegankelijk voor kandidaatwerknemers uit de bredere regio en in het bijzonder het Brussels Gewest die niet over eigen vervoer beschikken. Door de onregelmatige en wisselende werkuren is het niet altijd mogelijk om met het openbaar vervoer van en naar het werk te geraken. Hoewel door diverse overheden initiatieven genomen worden inzake multimodale mobiliteit van werknemers, is het effect op de effectieve tewerkstelling en de instroom van kandidaten voorlopig nagenoeg onbestaande.

Om de toegankelijkheid te optimaliseren is Van Os-Sonnevelt sinds maart 2009 een actieve partner in het Fietspunt Londerzeel. In dit fietsatelier annex uitleenpost nabij het station van Londerzeel kunnen werkne-

mers van het industrieterrein hun bedrijfsfiets in verzekerde bewaring geven. De fietsen worden in optimale conditie gehouden door medewerkers uit kansengroepen die er een opleiding tot fietshersteller krijgen.

De seizoensgebonden werklust maakt een aantal jobs bij Van Os-Sonnevelt minder aantrekkelijk voor werknemers die behoefte hebben aan regelmaat en routine. Beurzen, congressen en evenementen vermijden steeds uitdrukkelijker schoolvakantieperiodes en concentreren zich in het voorjaar en het najaar. Die concentratietendens heeft een onmiddellijke impact op de werklustverdeling: medewerkers van Van Os-Sonnevelt presteren in drukke periodes boven gemiddeld en recupereren hun prestatie-goeden in de kalme periodes.

Ook in drukke periodes blijven de bij wet voorziene en door Van Os-Sonnevelt vrijwillig onderschreven maatregelen ter bescherming van de werknemer onverminderd van toepassing.

### Leveranciers in kaart

Van Os-Sonnevelt betreft diverse goederen, waaronder onder meer meubilair, onderdelen voor hulpmiddelen en kantoormaterialen, bij groothandelaren en fabrikanten zonder een goed zicht te



Christophe & Claudine

hebben op de productieomstandigheden waarin de goederen tot stand kwamen. Het grootste risico op inbreuken tegen de Universele Verklaring van de Rechten van De Mens zit aan de leverancierszijde. Om aan deze lacune te verhelpen, werd in maart 2011 een leveranciersenquête georganiseerd. 84 van de 220 aangeschreven leveranciers gingen op onze uitnodiging in en beantwoordden de vragenlijst. In de vragenlijst werd onder meer gepolst naar kwaliteitsmanagementsystemen, milieucertificaties, lidmaatschap van nationale en internationale organisaties, vertegenwoordigde vakbonden, inbreuken op fiscale, sociale en milieuwetgeving...

Op dit ogenblik beschikt een derde van de respondenten over een kwaliteitsmanagementsysteem, terwijl 46.8% aangeeft niet over een dergelijk systeem te beschikken. Voor ongeveer één op vijf respondenten is een kwaliteitsmanagementsysteem niet relevant. In deze gevallen gaat het vrijwel altijd om plaatselijke leveranciers en eenpersoonsbedrijven in de ambachtelijke en dienstensfeer. Voor de grotere bedrijven wensen wij het aandeel leveranciers met een kwaliteitsmanagementsysteem de komende jaren stelselmatig op te drijven. Van de leveranciers die de goederen niet zelf produceren, verklaart 38,4 % geen audits te (laten) doen naar de arbeidsomstandigheden bij de leverancier. Ook hier is ruimte voor verbetering. Op middellange termijn willen wij op basis

van diverse duurzaamheidsoverwegingen een classificatie van leveranciers ontwikkelen, waarbij een betere score toegekend wordt aan bedrijven die op een zorgzame manier omgaan met mensen en het milieu en een duurzaamheidspolitiek in hun bedrijfsbeleid geïntegreerd hebben.

Om de hele supply chain te sensibiliseren rond de problematiek zoals geformuleerd in de Conventions 029, 087, 098, 105, 111, 138 en 182 van de International Labor Organization (ILO), zullen alle leveranciers voor het einde van 2012 uitgenodigd worden om een convenant te ondertekenen waarin zij zich engageren om de 10 principes van de UN Global Compact, waaronder de bepalingen over arbeidsomstandigheden, te respecteren en de verspreiding van de Global Compact te ondersteunen.

#### **Aandachts- en actiepunten voor de komende rapporteringsperiode met betrekking tot mensenrechten:**

- leveranciersclassificatie
- opmaken en verspreiden leveranciersconvenant
- verhoging aandeel leveranciers met een duidelijk MVO-beleid
- verderzetting sensibiliseringsactie medewerkers



Diarro & Diana

## Over werken aan werk

*Aan de slag zijn bij Van Os-Sonnevelt is meer dan zomaar opgelegde taken uitvoeren. Ons kwaliteitsmanagementsysteem voorziet tal van maatregelen die ervoor zorgen dat je stem gehoord wordt. Op die manier draagt iedereen bij aan een voortdurende verbetering van de arbeidsomstandigheden en een betere werk-leven-balans.*

In België wordt de vertegenwoordiging van werknemers in bestuursorganen van bedrijven bij wet geregeld. Voor bedrijven met minder dan 50 voltijdse werknemers is een dergelijke vertegenwoordiging niet verplicht. Toch probeert Van Os-Sonnevelt middels diverse maatregelen de stem van de werknemer te laten doorklinken in de diverse overlegorganen, waarvan de samenstelling, de bevoegdheden en de frequentie in het kwaliteitssysteem werden vastgelegd

- **Staf & Kern:** De Staf & Kern vergadering bestaat uit het management en de medewerkers die voor de diverse staf- en operationele diensten verantwoordelijk zijn. De staf & Kern vergadering bespreekt strategische opties en marktontwikkelingen en hun impact op de werking van het bedrijf, de personeelsbezetting en de werkverdeling.

- **Bediendenvergadering:** De Bediendenvergadering is samengesteld uit alle werknemers met een bediendenstatuut en bespreekt aangelegenheden die te maken hebben met (de organisatie van) kantoorwerk, de informaticaomgeving, de website en diverse marketingacties.

- **Werkoverleg Buitendienst:** Het Werkoverleg Buitendienst wordt geleid door de ploegverantwoordelijke van de buitendienst en handelt over de dagdagelijkse werking van de buitendienst, de werkverdeling, planning en afspraken, bijzondere aandachtspunten voor het wegverkeer enz. Dit overleg wordt bijgewoond door alle medewerkers van de buitendienst.

- **Werkoverleg Binnendienst:** Het Werkoverleg Binnendienst wordt geleid door de ploegverantwoordelijke van de binnendienst en bespreekt de dagelijkse werking en taakverdeling voor de ploegleden: schoonmaak, verpakking, magazijnbewegingen, onderhoud enz. Dit overleg wordt bijgewoond door alle medewerkers van de binnendienst.

- **Werkoverleg Planning:** Wekelijks bespreken de ploegverantwoordelijken van de buitendienst en de binnendienst met de verantwoordelijken van de planning de projecten en taken voor de komende periode.

- **Personeelsvergadering:** Drie maal per jaar vindt een algemene personeelsvergadering plaats die geleid wordt door de zaakvoerder en waaraan alle medewer-







kers deelnemen. De agenda voor de personeelsvergadering is vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem en omvat onder meer marktontwikkelingen, een beknopt financieel verslag, een overzicht van te verwachten investeringen, preventieve en corrigerende maatregelen, personeelsontwikkelingen en alle onderwerpen die door medewerkers aangebracht worden.

De loon- en arbeidsvoorwaarden bij Van Os-Sonnevelt worden geregeld via de sectorale overeenkomsten van het Paritair Comité voor Wegvervoer en Logistiek (140.03) en het Aanvullend Nationaal Paritair Comité voor Bedienden (218) en, waar wenselijk, na overleg aangepast aan de specifieke situatie van het bedrijf.

Alle medewerkers genieten van bij aanvang van hun contract van een invaliditeitsverzekering, een individueel aanvullend pensioen- en overlijdensplan, een hospitalisatieverzekering voor zichzelf na een jaar dienst en een tussenkomst in de hospitalisatieverzekering voor hun gezinsleden. Alle extralegale voordelen worden periodiek aan een revisie onderworpen en getoetst aan het best-in-market principe.

Medewerkers van de binnendienst kunnen, indien gewenst en voor zover de werkorganisatie niet in het gedrang komt, hun arbeidstijd concentreren in vier werkdagen en zo een extra vrije dag vrijwaren. Deminimumleeftijd om bij Van Os-Sonnevelt aan de slag te gaan bedraagt 18 jaar.

Begin 2011 werd een interne preventiedienst opgericht die systematisch alle veiligheidsrisico's in kaart brengt, beschermende maatregelen voorstelt en de medewerkers op diverse manieren sensibiliseert rond veiligheids- en gezondheidsrisico's.

Ook voor wat de respectering van de ILO Core Conventions betreft, liggen de grootste risico's hogerop in de supply chain. Zoals in vorig hoofdstuk aangegeven, kan voor een gedeelte van de door Van Os-Sonnevelt aangekochte goederen geen uitsluitel gegeven worden over de mate waarin de principes van de ILO Core Conventions gerespecteerd worden. Dit vraagstuk is het voorwerp van een uitgebreide concertatie .

In de periode waarop dit rapport betrekking heeft, werden in de onderneming geen incidenten inzake arbeidsrelaties, arbeidsomstandigheden of syndicale rechten gemeld.

**Aandachts- en actiepunten voor de komende rapporteringsperiode met betrekking tot arbeidsrelaties, arbeidsomstandigheden en syndicale rechten:**

- uitbreiding sensibiliseringsacties interne preventiedienst
- bewaken en verbeteren ergonomie via preventieve en corrigerende maatregelen



Jan & Jan

## Over een beleid met open vizier

*Van Os-Sonnevelt draagt transparantie hoog in het vaandel. Alle procedures werden schriftelijk vastgelegd in het kwaliteitshandboek. Afspraken en conventies worden gedocumenteerd en schriftelijk meegedeeld aan alle betrokkenen. Op die manier werpen we een dam op tegen tal van oneigenlijke praktijken.*

Hoewel de bedrijfsleiding van Van Os-Sonnevelt uitstekende relaties heeft met politieke mandatarissen op lokaal, regionaal en nationaal vlak, voert de onderneming een strikte neutraliteitskoers. De onderneming steunt geen politieke partijen, noch met giften, noch in natura, en laat geen politieke propaganda door partijleden of -mandatarissen toe intra muros. De richtlijnen over neutraliteit werden opgenomen in de onthaalbrochure die elke nieuwe werknemer bij de aanwerving ontvangt. Periodiek of wanneer daar aanleiding toe is, worden alle werknemers aan de geldende richtlijnen herinnerd tijdens de algemene personeelsvergadering.

De contacten met mandatarissen hebben in eerste plaats tot doel een gunstig ondernemingsklimaat te creëren en te bestendigen. Waar nodig worden, in overleg met onder meer VOKA Kamer van Koophandel Halle-Vilvoorde en de Ondernemers Groep Londerzeel, contacten aangesproken over dossiers die van belang zijn voor de plaatselijke of nationale ondernemersgemeenschap. Dit soort lobbyïng gebeurt in alle openheid en transpa-

rantie, zonder dat van de aangesproken mandatarissen tegenprestaties kunnen of mogen verwacht worden. Overigens is de steun aan politieke partijen door ondernemingen in België bij wet verboden.

### Transparant en gedocumenteerd

Bij Van Os-Sonnevelt houden we van duidelijke afspraken. Daarom zetten we alles zwart op wit: leverings- en betalingsvoorwaarden, tijdstippen van levering en ophaling, hoeveelheden, supplementen en kortingen, commissies... Schriftelijke afspraken vormen de beste bescherming tegen oneigenlijke handelspraktijken. De bestel-, betaal- en leveringsprocedures bij Van Os-Sonnevelt zijn transparant en gedocumenteerd. Alle afspraken en/of afwijkingen van de procedure worden schriftelijk vastgelegd en onafhankelijk intern gevalideerd door de afdelingen planning en boekhouding en door de bedrijfsleiding. Deze drievoudige controle biedt voldoende garanties voor een correcte transactie.

Professionele klanten van Van Os-Sonnevelt kunnen aanspraak maken op



Maggy & Maggy

een per kwartaal aanpasbare professionele korting, in functie van de huur-omzet die zij in een voorgaande refer-teperiode gegenereerd hebben. De berekeningswijze voor het kortingspercentage werd schriftelijk vastgelegd in het kwaliteitshandboek. Het kortingspercentage dat van toepassing is, wordt schriftelijk aan de klanten meegedeeld.

Voor projecten van charitatieve, educatieve of sociale aard kunnen, na goedkeuring van de aanvraag door de directie, bijzondere tarieven gehanteerd worden. Ook in deze gevallen worden de afspraken schriftelijk vastgelegd en gearchiveerd. Een vergelijkbare regeling werd vastgelegd voor medewerkers die voor eigen gebruik meubilair wensen te lenen.

Voor het aankopen van goederen en diensten werd een procedure vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem. Jaarlijks worden de leveranciers door alle betrokken medewerkers geëvalueerd op kwaliteit, prijs, stiptheid en duurzaamheid.

### Beschermende maatregelen

Om medewerkers te beschermen tegen pogingen tot corruptie of omkoping, werden in het arbeidsreglement en de onthaalbrochure voor nieuwe medewerkers specifieke bepalingen opgenomen die het team helpen beschermen tegen

niet-deontologische zakelijke praktijken.

- **Nultolerantie:** Voor diefstal en onrechtmatige verwerving geldt een nultolerantie. Dit criterium is expliciet in het arbeidsreglement opgenomen en wordt ook tijdens de opleidingsfase in herinnering gebracht.

- **Geschenken:** Alle (relatie)geschenken die medewerkers ontvangen, en voor zover ze de wettelijke gelimiteerde waarde niet overschrijden, worden centraal verzameld, geregistreerd en één keer per jaar bij loting onder de medewerkers verdeeld. Van de schenkende firma's wordt telkens een lijst bijgehouden.

- **Achtergelaten goederen:** Wanneer goederen onbeheerd werden achtergelaten in of op meubilair dat door medewerkers van de buitendienst opgehaald moet worden, volgen de medewerkers een specifieke procedure. Eerst worden de verantwoordelijken en/of vermoedelijke eigenaars telefonisch op de hoogte gesteld. Indien dit niet mogelijk is, wordt het meubilair met inhoud weggenomen in het bij zijn van een zaalverantwoordelijke. De verantwoordelijke of vermoedelijke eigenaar wordt de volgende werkdag op de hoogte gesteld. De goederen worden in bewaring gehouden tot ze door de eigenaar afgehaald worden. Goederen die na 6 maanden niet afgehaald werden, worden vernietigd of naar een kringloopcentrum gebracht.





Martine & Martine



## Over producten en service, zonder twijfels

*In een steeds globaler wordende economie wil Van Os-Sonnevelt dicht bij zijn klanten blijven staan. Een uitgebalanceerde combinatie van gebruiksgemak, bereikbaarheid en menselijke nabijheid zorgen ervoor dat klanten zich voluit op hun kerntaken kunnen concentreren en zich over het meubilair alvast geen zorgen hoeven te maken.*

Van Os-Sonnevelt levert voortdurend inspanningen om het assortiment toegankelijk, veilig en gebruiksvriendelijk te maken. Zowel voor het online en offline bestellen, het eigenlijke gebruik van toestellen als de terugname werden specifieke maatregelen genomen.

- **bestellen:** Medewerkers van de verhuurdienst controleren elke bestelling op haar consistentie. Bij twijfel nemen ze contact op met de klant om zich te vergewissen van zijn of haar bedoelingen. Ook bestellingen die via het platform Expodoc gegenereerd worden, worden aan een soortgelijke verificatie onderworpen.

- **gebruik:** Wanneer complexere toestellen in het assortiment worden opgenomen, wordt een aangepaste, viertalige gebruiksaanwijzing gemaakt waarin de nadruk ligt op het veilig gebruik van het toestel. Deze gebruiksaanwijzing wordt mee verpakt met het toestel.

- **terugname:** Alle artikelen worden bij terugname gecontroleerd op hun integriteit. Bij terugkeer van toestellen wordt na het schoonmaken de correcte werking van elk toestel gecontroleerd. Kleine defecten worden in eigen atelier hersteld.

Klanten van Van Os-Sonnevelt kunnen elke werkdag tussen 8 en 18 uur telefonisch terecht op het centrale telefoonnummer dat in alle gedrukte communicatie vermeld staat. De gesprekken worden naar keuze in het Nederlands, het Frans, het Engels of het Duits gevoerd. Berichten die naar het centrale e-mailadres gestuurd worden, worden uiterlijk na één werkdag beantwoord.

Op verzoek van de klant kan Van Os-Sonnevelt een permanentie voorzien die ook buiten de kantooruren beschikbaar is en die op elk moment telefonisch gecontacteerd kan worden.



Nathalie & Nathalie

## Over kennis delen en kansen creëren

*Bij Van Os-Sonnevelt is de hele organisatie erop gericht de kennis en kunde te vergroten. Maar die nieuwe vaardigheden en inzichten houden we niet voor onszelf. Via diverse kanalen delen we wat we kennen en wat we kunnen met anderen. Kennis delen is immers kansen creëren.*

Via de divisie Expo-id heeft Van Os-Sonnevelt een unieke expertise opgebouwd op het gebied van efficiënte beurscommunicatie. Die expertise houden we niet voor onszelf maar delen we graag met de aanstormende generaties professionals. Daarom spelen zowel Van Os-Sonnevelt als Expo-id een actieve rol in de ontwikkeling van diverse onderwijs- en vormingsprogramma's voor scholieren, studenten en volwassenen.

- **Arteveldehogeschool:** Van Os-Sonnevelt en Expo-id waren actief betrokken bij de postgraduaatsopleiding Business Event Management, die in september 2008 van start ging. Bij de samenstelling van het curriculum deden de opleidingsverantwoordelijken op ons een beroep om geschikte gastsprekers te vinden en een concrete invulling voor de sessies te vinden. Elk jaar nemen wij deel aan de Expertenadviesraad om het afgelopen academiejaar te evalueren en goeie raad te geven voor de inhoudelijke invulling van het volgende. Zowel

voor het dagprogramma als het avondprogramma worden gastcolleges gegeven en ook voor de begeleiding van eindwerken of groepsopdrachten kunnen studenten steeds bij Van Os-Sonnevelt terecht.

- **CBI:** In opdracht van het Nederlandse overheidsagentschap CBI (Centrum voor Bevordering van de Import) ontwikkelt en implementeert Expo-id in diverse landen met een economie in ontwikkeling workshops over efficiënte beurscommunicatie. De deelnemers aan deze workshops kunnen ook na afloop kostenloos een beroep blijven doen op de expertise van de consultants. Waar mogelijk, worden alumni tijdens de vakbeurs bezocht voor een korte Meet & Greet.

- **Vlajo:** Van Os-Sonnevelt is actief betrokken in een aantal projecten van Vlajo. Dit overheidsproject wil komende generatie van jongs af aan vertrouwd maken met en aanzetten tot ondernemingszin, via initiatieven die een brug slaan tussen onder-



Patrick & Patricia

wijs en bedrijfsleven, voor meer welzijn en welvaart in Vlaanderen. Van Os-Sonnevelt neemt deel aan de projecten 'Ondernemers voor de klas' en 'Bedrijvendag voor leraars'.

- **Flanders DC:** Flanders DC, of voluit Flanders District of Creativity, is de Vlaamse organisatie voor ondernemingscreativiteit, opgericht door de Vlaamse regering. Flanders DC heeft als missie om ondernemend Vlaanderen creatiever te maken en creatief Vlaanderen ondernemender. Het project richt zich tot ondernemers en aspirantondernemers, maar ook uitdrukkelijk tot leerkrachten, leerlingen en het grote publiek. Zaakvoerder Gerard van Os is één van de 50 Fellows van Flanders DC. Deze creatieve ondernemers trekken de hort op om met leerlingen en studenten in dialoog te gaan over ondernemerschap, innovatie, marketing, communicatie en creativiteit.

### Aandacht voor het zuiden

Via het Corporate Funding Programme (CFP) helpt Van Os-Sonnevelt ook in het zuiden kansen creëren. Via de Noord-Zuidorganisatie van de socialistische beweging in Vlaanderen FOS patroneert CFP een ontwikkelingsproject in Chitima, Mozambique. Inwoners leren er gebruik maken van ossentractie om de opbrengst van hun kleine landbouwwarealen te verbeteren. In de lokale gemeenschapscentra krijgen ze voorlichting over AIDS en andere gezondheidsrisico's. Sinds 2004 doneert Van Os-Sonnevelt jaarlijks een bedrag van minimaal 6.000 euro voor de verdere uitbouw van dit project.





René & Corvee

## Over een planeet die voorzichtigheid verdient

*Blijf na afloop van een beurs of congres even rondhangen en zie hoe snel de afvalcontainers gevuld worden. Vloerbekleding, meubilair, conferentiemateriaal...het eindigt allemaal roemloos op een afvalberg.*

Van Os-Sonnevelt heeft er van meet af aan voor gekozen om spullen niet te verkopen, maar te verhuren. Dat wil zeggen: om spullen te hergebruiken, niet één keer of twee keer, maar vele tientallen keren. Elk huurartikel dat u in de catalogus van Van Os-Sonnevelt vindt, wordt gemiddeld 30 à 50 keer verhuurd, net zo lang tot het niet meer aan onze strenge kwaliteitsstandaarden voldoet. Dan wordt het artikel uit het programma gehaald; de onderdelen worden gescheiden afgevoerd en krijgen een herbestemming als grondstof.

### Mooi, niet meedogenloos

Gebruiken en hergebruiken is mooi, maar klanten eisen - terecht - dat het meubilair dat ze bij Van Os-Sonnevelt huren als nieuw is. Na elke verhuurbeurt wordt het meubilair in eigen ateliers schoongemaakt. En uiteraard doen we dat met het grootst mogelijke respect voor het milieu. Voor elk artikel bestaat een geoptimaliseerde schoon-

maakwijze waarbij het verbruik van water en biologisch afbreekbare schoonmaakmiddelen tot een minimum beperkt wordt.

Kleine beschadigingen worden in eigen atelier en met eenvoudige middelen hersteld. In het geval van ernstiger schade worden de artikelen tijdelijk uit het programma genomen en indien mogelijk hersteld in een beschermde werkplaats in de buurt. De schoongemaakte artikelen worden in groep verpakt en gestockeerd tot een volgende uitleenbeurt.

### Samen uit, samen thuis

In het boekjaar 2010-2011 werden in totaal 286.509 kilometer afgelegd. Het gros daarvan zijn leveringen met vrachtwagens en bestelwagens in België, Luxemburg, zuidelijk Nederland en het noorden van Frankrijk. Voor beurzen en congressen worden zoveel mogelijk leveringen via een gegroepeerd transport verzorgd. Leverin-



Romina & Ramona

gen en ophalingen bij standbouwbedrijven worden uitgezet in een uitgekiend ritten-schema langs de kortste routes.

Hoewel Van Os-Sonnevelt een ontra-dende prijsstrategie hanteert voor indivi-duele leveringen van (laattijdige) bestellin-gen, komt het vooral bij nieuwe projecten regelmatig voor dat te elfder ure artikelen bijbesteld worden. Om het aantal trans-portbewegingen tot een minimum te be-perken wordt daarom waar mogelijk met de organisator afgesproken om ter plaatse reserve-artikelen op voorraad te houden.

Het wagenpark van Van Os-Sonnevelt bestaat uit 2 trekkers uit de milieuklasse Euro 2, drie vrachtwagens uit de milieu-klasse Euro 3, drie bestelwagens uit de milieuklasse Euro 4 of 5 en 8 personen-wagens. Een geleidelijke upgrade naar hogere milieuklassen werd geïntegreerd in het aankoopbeleid voor de volgende jaren.

Het brandstofverbruik is over de afgelopen drie boekjaren met slechts 4% gedaald, ondanks een duidelijk grotere daling van de omzet. Dat beide geen gelijke tred hou-den, kan worden verklaard door het gro-tere aantal halve en gedeeltelijke vrachten dat nodig was om klanten te beleveren. Ook het grotere aantal klantenbezoeken,

nodig om in een krimpende markt vol-doende marktaandeel te behouden, heeft een impact gehad op het brandstofver-bruik.

### Laat de zon schijnen

Midden 2008 investeerde Van Os-Son-nevelt in een gloednieuwe inpakmachine. Hoewel het toestel toelaat om meubilair sneller en met gebruik van minder ver-pakkingsmateriaal van een beschermen-de folie te voorzien, is de impact van de investering op het elektriciteitsverbruik aanzienlijk. De machine heeft een elek-trisch vermogen van 45 KVA en geldt als een energieveelvraat ; daarom worden artikelen gegroepeerd verpakt, waardoor de machine slechts enkele dagen per maand in werking moet gesteld worden.

Om het relatief hoge elektriciteitsverbruik te compenseren werd onmiddellijk na het afsluiten van het boekjaar 2010-2011 ge-investeerd in een fotovoltaïsche installatie die sinds eind september 2011 volledig operationeel is. Op het dak van de maga-zijnen leveren 246 zonnepanelen op jaar-basis naar verwachting goed 50.000 kilo-wattuur, ruim voldoende om in de eigen behoeften te voorzien en nog een portie groene stroom terug in het net te brengen.





Ruud & Ruth



## Over 2012 en verder...

Elke kleine organisatie ontmoet specifieke uitdagingen op de weg naar een betere integratie van duurzaamheidsambities in de strategie, het beleid en de activiteiten van elke dag. Dat is voor Van Os-Sonnevelt niet anders. Concrete maatregelen - waarvan sommige al in voege zijn sinds de allereerste dag van de oprichting - krijgen plotseling een ander genoom wanneer ze onderdeel worden van een politiek of een strategie. Niet hun objectieve betekenis verandert, niet hun impact, maar wel hun rol als uitdrukking van een organisatiebreed gedragen en volgehouden engagement om voortdurend beter te scoren op de tripple bottom line People - Planet - Profit. Lange tijd bleef dat engagement onuitgesproken: het was nooit eerder op een beargumenteerde manier onder de aandacht van externe stakeholders gebracht.

Duurzaamheidsambities mogen dan al een essentieel fundament zijn van een groeiend aantal kleine ondernemingen, zelden of nooit vormen investeringen in duurzaamheid een afzonderlijke begrotingspost. Dat is goed, want daardoor kunnen duurzaamheidsoverwegingen beter doorsijpelen tot in de kern van alle activiteiten zonder opgesloten te zitten in een aparte divisie of discipline. Tegelijk is het jammer: weinig kleine ondernemingen kunnen vooraf correct inschatten welke kosten aan

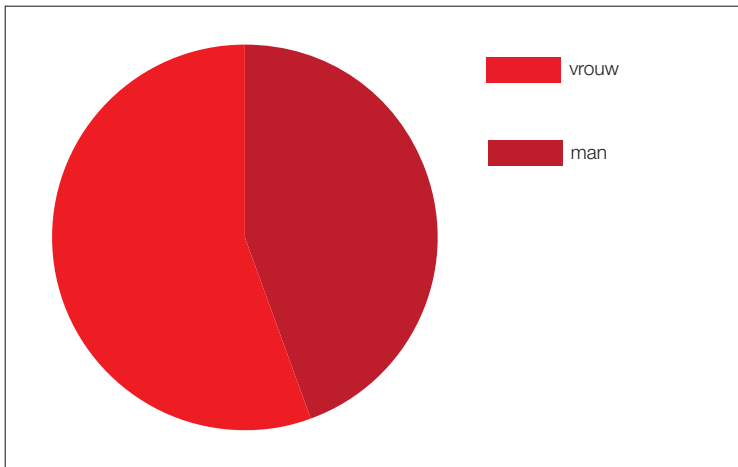
de ontwikkeling van en rapportering over een duurzaamheidsbeleid verbonden zijn.

Ook Van Os-Sonnevelt heeft onderweg beslissingen moeten nemen die de aard, de omvang, de diepgang, de timing en de materialiteit van dit duurzaamheidsverslag beïnvloed hebben.

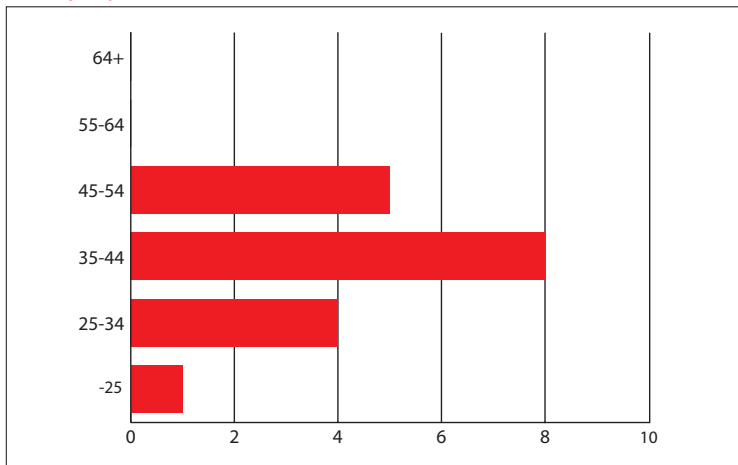
De beperkingen van dit eerste duurzaamheidsverslag doen evenwel geen afbreuk aan het motiverende effect van dit project. Voor alle medewerkers was het een vruchtbare oefening die het belang van duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen nog prominenter op de voorgrond brengt.

Voor 2012 heeft Van Os-Sonnevelt een aantal doelstellingen geformuleerd die een nog sterkere verankering zullen geven aan de beleidsopties die in dit verslag toegelicht worden. Concrete maatregelen en acties moeten onder meer werknemers, klanten en leveranciers nog dichter bij de duurzaamheidsambities van de onderneming betrekken. De meertalige website en de elektronische nieuwsbrief blijven de belangrijkste instrumenten om periodiek te communiceren over nieuwe MVO-initiatieven en over de vooruitgang die de onderneming inzake duurzaamheid boekt.

## Genderverdeling medewerkers



## Leeftijdopbouw medewerkers



## Bedrijfseconomische, sociale en milieukengetallen

Boekjaar	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Bruto marge	1.088.298 €	1.321.822 €	1.454.926 €
EBITDA	165.803 €	275.842 €	378.584 €
Investerings	215.758 €	92.373 €	149.207 €
Personeelsvergoedingen	900.967 €	1.021.902 €	1.039.893 €
Werkgeversbijdragen RSZ	203.275 €	234.651 €	228.471 €
Werkgeversbijdragen Groepsverzekering	19.097 €	24.954 €	24.547 €
Werkgeversbijdragen Hospitalisatieverzekering	4.148 €	4.094 €	3.683 €
Aantal FTE	18,20	22,30	24,60
Aantal uren opleiding	239	165	36
Ziekteverzuim <sup>1</sup>	4,6 %	4%	4,3%
Elektriciteit	61.848 kWh	73.292 kWh	77.809 kWh
Water	130,85 m³	245,30 m³	276,21 m³
Diesel	30.000 liter	32.000 liter	29.400 liter
Gas	(15.172 m³)	38.226 m³	35.002 m³
Restfractie afval	2.865 kg.	3.795 kg.	5.163 kg.
Recuperatiehout	3.540 kg.	12.440 kg. <sup>2</sup>	3.120 kg.
Verpakkingsplastic	720 kg.	1.000 kg.	630 kg.

<sup>1</sup> Inclusief langdurig zieken met sterk verminderde perspectieven voor wederindiensttreding.

<sup>2</sup> Inclusief liquidatie vlottende activa Van Os-Sonnevelt bv.

## GRI index

We hebben ons duurzaamheidsverslag opgesteld op basis van de GRI richtlijnen. De GRI index hieronder geeft een overzicht van de gekozen GRI indicatoren, en verwijst naar de plaats waar we deze indicatoren behandelen. Onze rapportering vindt plaats op B-niveau.

STRATEGIE EN ANALYSE			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
1.1	Verklaring van de directie over relevantie van duurzame ontwikkeling voor Van Os-Sonnevelt en haar strategie.	Volledig	5
1.2	Beschrijving belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden	Volledig	9-11

ORGANISATIEPROFIEL			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
2.1	Naam van de organisatie	Volledig	7
2.2	Belangrijkste producten en diensten	Volledig	7
2.3	Operationele structuur	Volledig	7
2.4	Locatie hoofdkantoor	Volledig	7
2.5	Aantal landen waar de organisatie actief is	Volledig	7
2.6	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm	Volledig	7
2.7	Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren en soorten klanten)	Volledig	7
2.8	Omvang van de verslaggevende organisatie	Volledig	41
2.9	Veranderingen wat betreft omvang, structuur of eigendom	nvt	
2.10	Onderscheidingen in verslagperiode		9-11

VERSLAGPARAMETERS			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
3.1	Verslagperiode	Volledig	7
3.2	Datum van het meest recente verslag	Eerste verslag	
3.3	Verslaggevingscyclus (jaarlijks, tweejaarlijks, etc.)	tweedejaarlijks	
3.4	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan	zie colofon	

VERSLAGPARAMETERS			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
3.5	Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag	Volledig	5-39
3.6	Afbakening van het verslag	Volledig	
3.7	Beperkingen voor reikwijdte of afbakening van verslag	nvt	
3.8	Entiteiten die vergelijkbaarheid verslagperioden/ verslaglegging beïnvloeden	nvt	
3.9	Technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmetingen	Gedeeltelijk gefactureerd verbruik	
3.10	Herformulering van eerder verstrekte informatie	nvt	
3.11	Veranderingen van invloed op vergelijkbaarheid met vorige verslagperiodes	nvt	
3.12	GRI inhoudsopgave	Volledig	42
3.13	Beleid en huidige praktijk met betrekking tot externe assurance van het verslag	nvt	41

BESTUUR, VERPLICHTINGEN, BETROKKENHEID			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
4.1	Bestuursstructuur van de organisatie	Volledig	7
4.2	Heeft voorzitter van hoogste bestuurslichaam een leidinggevende functie?	Volledig - Ja zaakvoerder is eigenaar	5
4.3	Aantal onafhankelijke en/of niet-leidinggevende leden van hoogste bestuurslichaam	nvt	
4.4	Mechanismen om aanbevelingen/medezeggenschap uit te oefenen op hoogste bestuurslichaam	Volledig	21-23
4.5	Koppeling tussen vergoedingen en prestaties van de organisatie	nvt	
4.6	Processen waarborging vermijden strijdige processen	nvt	



BESTUUR, VERPLICHTINGEN, BETROKKENHEID			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
4.7	Bepalen kwalificaties en expertise van leden hoogste bestuurslichaam	zaakvoerder is eigenaar	
4.8	Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten	Volledig	15-17 25-27
4.9	Procedures hoogste bestuurslichaam om economische, milieugerelateerde en sociale prestaties te overzien	Volledig vastgelegd in kwaliteitshandboek	
4.10	Evaluatie processen ter evaluatie eigen prestaties van hoogste bestuurslichaam	nvt	
4.11	Toepassing voorzorgsprincipe	nvt	
4.12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale initiatieven	Volledig	13-15 33-35 37
4.13	Lidmaatschap van verenigingen en/of internationale belangenorganisaties	website	
4.14	Groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	Volledig	17-19 21-23
4.16	Benadering van belanghebbenden	Volledig	39
4.17	Onderwerpen en vraagstukken n.a.v. betrokkenheid belanghebbenden	Volledig	19-23 25-27 39

ECONOMISCHE PRESTATIES			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
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	Volledig	11 13 41

MILIEUPRESTATIE-INDICATOREN			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume	nvt	
EN3	Direct energieverbruik door primaire energiebron	Volledig	41

MILIEUPRESTATIE-INDICATOREN			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
EN5	Energie die bespaard is door besparingen en efficiëntieverbeteringen	Niet materieel	
EN6	Initiatieven t.b.v. energie-efficiënte/duurzame energie producten en diensten + verlaging energie-eisen als resultaat van deze initiatieven	Volledig	35-37
EN16	Totale directe en indirecte emissie van broeikasgasen naar gewicht		
EN18	Initiatieven en realisatie emissie van broeikasgassen		
EN21	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming	nvt	
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode	Volledig	41
EN23	Totaal aantal en volume van significante lozingen	nvt	
EN24	Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt op grond van bijlage I, II, III en VIII van de Conventie van Bazel en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd	Nihil	
EN28	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwetgeving en - regelgeving	Nihil	
EN29	Significante milieugevolgen van transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden		

ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN EN INDICATOREN VOOR VOLWAARDIG WERK			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
LA1	Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio	Volledig	41
LA2	Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio		
LA4	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	100%	7-15

ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN EN INDICATOREN VOOR VOLWAARDIG WERK			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
LA7	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio	Volledig	41
LA9	Afspraken over arbeidsveiligheid vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden	vastgelegd via paritaire comités	
LA12	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling	100 % vastgelegd in kwaliteitshandboek	
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		
LA14	Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie	nvt	

MENSENRECHTEN			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
HR2	Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten.	Volledig	17 19 23
HR4	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	Geen incidenten	

MAATSCHAPPIJ			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
S04	Percentage van het personeel dat training in anti-corruptieprocedures heeft gevolgd.	Volledig	27
SO5	Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen	Volledig	25

MAATSCHAPPIJ			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
SO7	Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentie-belemmerend gedrag, anti-kartel-, en monopolistische praktijken, alsmede de resultaten van deze rechtszaken	Geen rechtszaken	
SO8	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en -regelgeving	Geen boetes	

PRODUCTVERANTWOORDELIJKHEID			
Indicator	Omschrijving	Rapporteringsniveau	Blz.
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	Volledig	
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	Geen incidenten	
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	Volledig	29
PR4	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat	Geen incidenten	
PR5	Beleid ten aanzien van klanttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar de klanttevredenheid	Volledig	11









## Over de foto's

Gaat het over meubilair? Natuurlijk wel! Daar verdienen we ons brood mee. Maar het gaat ook over zoveel meer. Het gaat in de eerste plaats over mensen. Daar gaat dit eerste duurzaamheidsverslag over. En daar gaan ook de foto's van Bart Vercammen over: hij fotografeerde alle medewerkers van Van Os-Sonnevelt samen met een meubelstuk uit de verhuurcollectie dat (bijna) dezelfde naam draagt. Zijn foto's gaan, net als deze publicatie, over meubilair, over mensen en over de band daartussen.



## Colofon

Teksten: Christophe Landuyt  
Foto's: Bart Vercammen  
Opmaak: De Duurzame Drukker  
Coverontwerp: PDB - Dirk De Ridder  
Verantwoordelijke uitgever: Gerard van Os

Binnenbladzijden: Maco Silk 115 g.  
Kaft: Maco Silk 250 g.

© 2012 - alle rechten voorbehouden





Van Os-Sonnevelt bvba  
Industriepark,  
Weversstraat 12  
BE - 1840 Londerzeel  
Tel. +32 (0) 52 30 36 36  
Fax +32 (0) 52 30 36 38  
E-mail [info@vanos.be](mailto:info@vanos.be)  
Web [www.vanos.eu](http://www.vanos.eu)