

15/12/2014



VAN OS -
SONNEVELT

VOORUITGANGSVERSLAG 2013-2014

INHOUD:

| | |
|--|-------|
| Statement door de zaakvoerder-eigenaar | p. 3 |
| 1. Over Van Os-Sonnevelt | p. 5 |
| 2. Over mensen en rechten | p. 6 |
| 3. Werken aan werk | p. 8 |
| 4. Beleid met open vizier | p. 10 |
| 5. Producten en service, geen twijfels | p. 11 |
| 6. Kennis delen is kansen creëren | p. 12 |
| 7. Een afdruk die voortdurend krimpt | p. 13 |
| 8. Bedrijfseconomische, sociale en milieukengetallen | p. 15 |
| 9. Slotbemerkingen | p. 16 |

Hoe dit rapport lezen?

Op tal van vlakken voert Van Os-Sonnevelt een beleid dat door duurzaamheidsoverwegingen geïnspireerd is. Veel onderdelen daarvan werden in voorgaande vooruitgangsverslagen uitgebreid besproken en toegelicht.

Voor zover eerder besproken maatregelen en principes ook vandaag nog relevant zijn, werden ze in dit rapport summier en in een kleiner lettertype herhaald. De nieuwe elementen werden toegevoegd in de gangbare fontgrootte 11.



Meer dan eens wordt van de sector Beurzen & Tentoonstellingen gezegd dat het een trage business is. Lange tijd lag het innovatieritme er aanzienlijk lager dan in veel andere communicatiedisciplines, nieuwe media leken nauwelijks een effect van betekenis te hebben op de gang van zaken en na een paar jaar in de business liep je alleen maar bekende, vertrouwde gezichten tegen het lijf. Niks daarvan is gebleven; de afgelopen jaren is de B&T-branche ingrijpend veranderd, vaak ten goede, maar even vaak ook met negatieve gevolgen. Er worden meer zakelijke risico's genomen, de concurrentie is bikkelhard en er heerst een grote nervositeit bij diverse categorieën stakeholders.

Een andere reden waarom de B&T-branche als een trage business getypeerd werd, was haar reactie op de conjunctuur in de markten die ze bedient. Die kwam traditioneel traag op gang - trager dan de reactie in andere media - en was doorgaans ook minder fel. Een vakbeurs

verdubbelde niet in oppervlakte wanneer het haar markt voor de wind ging en ze halveerde niet wanneer haar markt in zwaar water terecht kwam. Ook dat is vandaag ingrijpend anders.

Lange tijd heeft de B&T-branche in België de economische crisis kunnen ontzwichten.

Beursorganisatoren moesten zich tevreden stellen met een zeer bescheiden groei, een nulgroei of een lichte krimp, maar een ravage zoals in de meeste Europese landen werd het niet. Ook dat veranderde bij de aanvang van het nieuwe beursseizoen 2013-2014: in het najaar van 2013 werden heel wat evenementen afgelast of uitgesteld tot een nader te bepalen datum.

Het mag niet verwonderen dat in die woelige omstandigheden ook heel wat exposanten op de rem gingen staan: deelnamebudgetten werden in het beste geval bevroren, maar vaker gehalveerd of zelfs volledig geschrapt; de gereserveerde standoppervlakte krimpt en elke uitgavenpost wordt kritisch onder de loep genomen.

In de hierboven geschetste omstandigheden lag voor Van Os-Sonnevelt in het afgelopen boekjaar de focus volledig op behoud: behoud van de bestaande klanten en projecten, behoud van een gezonde financiële basis, behoud van een hoog serviceniveau en eerlijke prijzen, behoud van het menselijk talent dat we in huis hebben.

De onderneming is erin geslaagd stand te houden in een krimpende en zelfs enigszins labiele markt. Dat is niet in het minst te danken aan een organisatiestructuur en -cultuur die volledig gericht zijn op kwaliteit: door alle inspanningen op kerntaken en kernprocessen te concentreren kon Van Os-Sonnevelt de schade beperken zonder in te leveren op haar principes.

Het terugplooiën op de essentie heeft een aantal gevolgen gehad voor de duurzaamheidsambities die Van Os-Sonnevelt de laatste jaren ontwikkeld heeft: een aantal investeringen in de vernieuwing van het wagenpark werden uitgesteld ; de zoektocht naar en investering in innovatieve, minder milieubelastende verpakkingstechnieken zijn vertraagd ; door een wervingsstop staan de initiatieven rond insluiting op de arbeidsvloer op een laag pitje. Dat betekent evenwel geenszins dat ook onze engagementen tegenover de Global Compact en zijn tien principes verminderd zouden zijn. Die blijven we onverminderd onderschrijven.

Dit rapport hoort een vooruitgangsrapport te zijn. Door de zeer moeilijke economische omstandigheden waarin ons bedrijf opereert, is het feitelijk eerder een 'stilstandrapport' of een 'niet-achteruitgangsrapport' geworden. Wie enige affiniteit met ondernemerschap heeft, weet hoe zwaar het een ondernemer valt om dat te moeten toegeven. Wie een heldere blik heeft op de gezondheidstoestand van de Belgische economie, weet dat voor de referentieperiode juli 2013-juni 2014 elke vorm van niet-achteruitgang minstens het respect verdient dat in normale omstandigheden aan vooruitgang toekomt.

Gerard van Os

Zaakvoerder

1. Over Van Os-Sonnevelt

Van Os-Sonnevelt is actief in de kortetermijnverhuur van meubilair en tapijttegels voor beurzen, congressen en evenementen. Middels de divisie Expo-id biedt Van Os-Sonnevelt een brede waaier ondersteunende en communicatiediensten voor beursorganisatoren, exposanten en gespecialiseerde pers. Van Os-Sonnevelt is de handelsnaam voor drie ondernemingen naar Belgisch recht. Van Os-Sonnevelt bvba werd opgericht in 1988 en beheert de commerciële activiteiten, de administratie en de ondersteunende 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. Wanneer in dit verslag 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.

In het kader van een diversificatiestrategie investeert Van Os-Sonnevelt in twee nevenprojecten voor de B&T-branche: Expoprojects en Passport/Expopedia.

Expoprojects ontwikkelt en commercialiseert het online bestel- en beheerplatform Expodoc. Expodoc is het papierloze alternatief voor het exposantenhandboek en optimaliseert de informatie- en opdrachtuitwisseling tussen beursorganisatoren, exposanten en dienstenleveranciers. Voor alle betrokken gebruikers levert Expodoc een aanzienlijke besparing in tijd, administratieve verhandeling en papier op. Door de ingebouwde controlemechanismen zorgt Expodoc bovendien voor minder vergissingen en bijgevolg minder naleveringen.

Expopedia is een internationale portaalsite in ontwikkeling. De belangrijkste missie van Expopedia is internationale beurs- en congrescentra te ontsluiten door het lokale dienstenpakket toegankelijk te maken voor buitenlandse gebruikers. Expopedia repertorieert alle erkende dienstverleners en rangschikt ze op geografische basis ; daardoor worden transporten van goederen over lange afstanden vermeden en kunnen internationale beurzen en congressen met lokale dienstverleners gerealiseerd worden.

Door een reeks onvoorziene verwikkelingen werd de verdere ontwikkeling van Expopedia sterk afgeremd. Hoewel Van Os-Sonnevelt onverminderd blijft geloven in de mogelijkheden van de portaalsite, wordt binnen het samenwerkingsverband Passport op dit ogenblik overleg gepleegd over de mogelijkheden om in een eerste fase met een enigszins gewijzigd platform online te gaan en de functionaliteiten van het platform geleidelijk verder uit te bouwen zodra voldoende gebruikers gegenereerd zijn..

Expodoc wordt ondertussen gebruikt door beursorganisatoren in België, Nederland, Duitsland en China en wordt nu ook in het Midden-Oosten actief gepromoot. Sinds de lancering werden vele honderden evenementen met behulp van Expodoc georganiseerd, goed voor meerdere tienduizenden exposanten en evenveel gedigitaliseerde exposanten-dossiers.

Een meer gedetailleerde berekening van het ecologisch effect van Expodoc zal in een later stadium het voorwerp van een studie uitmaken, maar nu al is duidelijk dat Expodoc de juiste oplossing op het juiste moment bood en dat de duurzaamheidswinst voor alle betrokken gebruikers groot is.

2. Over mensen en rechten

Persoonlijke contacten zijn 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, 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.

In de verslagperiode waarop dit rapport betrekking heeft, werden bij Van Os-Sonnevelt geen inbreuken vastgesteld of gerapporteerd tegen de principes die vervat zijn in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, het Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten of de ILO Conventions 029, 087, 098, 105, 111, 138 en 182. Desondanks zijn we voortdurend waakzaam voor signalen en proberen we het respect voor individuele en collectieve rechten met een breed maatschappelijk draagvlak zowel stroomopwaarts als stroomafwaarts te propageren.



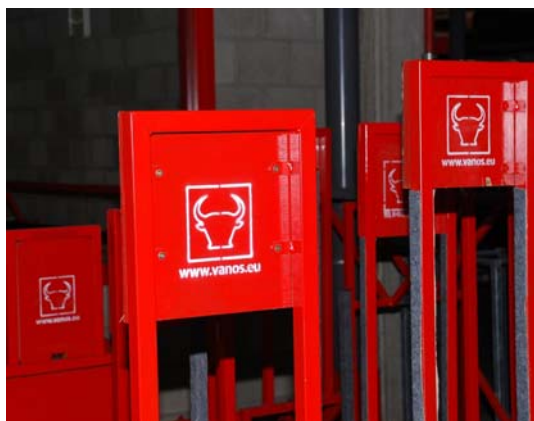
Van oudsher legt Van Os-Sonnevelt in de communicatie met (prospectieve) klanten de nadruk op een aantal elementen van toegevoegde waarde die van op afstand minder zichtbaar zijn maar toch een belangrijke invloed op het eindresultaat hebben. Met name duurzaamheidsaspecten blijken vanuit het perspectief van de (prospectieve) klant in een markt onder druk aan belang in te moeten winnen. Daarmee vormt de specifieke niche verhuur van meubilair voor beurzen, congressen en evenementen geen uitzondering op de rest van de economie. Toch is er ook positief nieuws te melden. Onder impuls van de duurzaamheidsoverwegingen die in het gunningstraject voor de Olympische Spelen van 2012 gemaakt werden, hebben een aantal Belgische beurs- en congresgebouwen het duurzaamheidsthema ter harte genomen. Daardoor tekent zich bij belangrijke zakenpartners van Van Os-Sonnevelt een duidelijke tendens naar duurzaam ondernemen af. Ook al wordt het concept duurzaamheid niet bij alle partners op dezelfde manier ingevuld, toch lijkt deze tendens een nieuwe impuls te zullen geven aan het opbouwen van een stabiele, langdurige relatie met belangrijke klanten en stakeholders.

Door in diverse communicatie-uitingen expliciet naar de UN Global Compact en de 10 principes te verwijzen, willen wij onze bijdrage leveren aan het bewustmakingsproces en andere bedrijven ertoe aanzetten om zich aan te sluiten bij de Global Compact of toch minstens kennis te maken met de 10 principes.

Leveranciersvraagstuk

Zoals in het eerste en tweede vooruitgangsrapport aangegeven, hadden en hebben wij geen duidelijk zicht op de mate waarin de principes van de United Nations Global Compact ook door onze leveranciers onderschreven en ondersteund worden. Hoewel wij goede redenen hebben om aan te nemen dat de overgrote meerderheid van hen ter goeder trouw is en op een ethisch verantwoorde manier zaken doet, beschikken wij op dit moment niet over documenten die deze aannames kunnen staven.

Een leveranciersenquête die in 2010-2011 werd uitgevoerd, leverde enigszins teleurstellende resultaten op: de responsratio was eerder laag, slechts een minderheid van de bedrijven bij wie we producten en diensten betrekken heeft een uitgewerkt duurzaamheidsbeleid en kan adequate informatie verschaffen over de diverse mvo-aspecten van de geleverde goederen en diensten. Een leveranciersconvenant, met wederzijdse rechten en plichten, blijkt vooralsnog geen haalbare kaart gezien de geringe volumes die Van Os-Sonnevelt afneemt. Ook bij onze belangrijkste leveranciers is ons aandeel in de jaaromzet slechts enkele procenten.



Om het 'leveranciersvraagstuk' voorlopig en gedeeltelijk te remediëren, hebben wij ervoor geopteerd zoveel mogelijk lokaal in te kopen. In aankoopbeslissingen heeft het criterium nabijheid een groter gewicht gekregen.

Bovendien is het met nabije leveranciers makkelijker communiceren over onze verwachtingen inzake op maatschappelijk verantwoorde wijze geproduceerde goederen en diensten.

Deze optie is op dit ogenblik - en tot er bij meer bedrijven een kentering komt inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen en produceren - de meest haalbare op korte termijn.

Naast het nabijheidsprincipe werd ook een ecologische optie aan het aankoopbeleid toegevoegd: waar mogelijk kiezen we voor het ecologisch

meest verantwoorde alternatief. Met name voor de schoonmaakmiddelen die voor het reinigen van meubilair gebruikt worden, wordt waar mogelijk geopteerd voor producten met een ecolabel.

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.

Een deel van de problemen die we ervaren om stroomopwaarts en stroomafwaarts meer duurzaamheid te bewerkstelligen, werd en wordt door externe factoren opgelost. Incidenten in confectieproductiecentra in Bangladesh hebben wereldwijd voor reactie gezorgd, eerst bij verontwaardigde consumenten en relatief snel ook bij internationale producenten van confectiekledij. Daardoor wordt het wat makkelijker om bedrijfskledij in te kopen die op een duurzame en faire manier werd vervaardigd.

Bij een aantal organisaties en bedrijven sippelt de initiële verontwaardiging geleidelijk aan door in de bedrijfscultuur en worden strategische opties genomen die nauw(er) aansluiten bij de waarden die in de Global Compact ingebed liggen. Hoewel er nog een lange weg af te leggen is, en niet tegenstaande onze relatief beperkte impact, lijkt het erop dat het in de nabije toekomst wat makkelijker zal worden om stroomopwaarts en stroomafwaarts partners actief in onze duurzaamheidsambities te betrekken.

3. Werken aan werk

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. 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. Een uitgebreid pakket extralegale voordelen worden periodiek aan een revisie onderworpen en getoetst aan het best-in-market principe.

Sinds haar oprichting hanteert Van Os-Sonnevelt het principe om medewerkers bij voorkeur een vaste en voltijdse betrekking aan te bieden. Het grootste obstakel hierbij zijn de belangrijke seizoensschommelingen die typerend zijn voor de sector beurzen & tentoonstellingen: in de drukste maanden is de werklast tot 600% hoger dan in de kalmste maanden. Om de extra belasting in drukke periodes te kunnen opvangen werd in overleg met een lokaal uitzendkantoor een wervingsreserve van werkstudenten aangelegd. Deze nieuwe methode van werken biedt meerdere voordelen voor alle betrokken partijen: de tijdelijke medewerkers beschikken reeds over enige ervaring, ze hoeven slechts één keer een veiligheidsbriefing te krijgen en ze kunnen zich schikken naar periodes met een verhoogde vraag naar extra mankracht; voor het uitzendkantoor en voor de werkgever verlaagt de administratieve en intake-last.

Het beursseizoen 2013-2014, dat samenvalt met de referentieperiode van dit vooruitgangsverslag, werd andermaal gekenmerkt door twee ontwikkelingen die een grote impact hebben op de activiteiten van Van Os-Sonnevelt:

- netto krimp in het segment live communicatie: Live communicatie-evenementen (vak- en publieksbeurzen) vormen de primaire markt waarin Van Os-Sonnevelt opereert. Voor het vijfde seizoen op rij werd in België een daling vastgesteld, zowel wat het aantal evenementen betreft als wat hun omvang betreft. Sommige evenementen zijn verdwenen, andere zijn voor onbepaalde tijd verdaagd. Op enkele uitzonderingen na, rapporteren alle evenementen een daling van het aantal exposanten, een daling van de netto verhuurde vierkante meters of beide.

- voortschrijdende concentratietendens: Nadat eerder al de schoolvakantieperiodes angstvallig gemedend werden door de organisatoren van live communicatie-evenementen, worden nu ook de aanloop naar en de uitloop van die periodes ontweken. De precieze data fluctueren in België in functie van katholieke feestdagen, maar naast de traditionele vakantiemaanden juli en augustus zijn nu ook mei en juni, de eerste helft van september en de periode van midden december tot midden januari nagenoeg zonder activiteit.

Het grote contrast tussen de - steeds korter wordende - drukke periodes en de - steeds langer wordende - kalme periodes stellen bijzonder eisen aan het personeelsbeleid. In kalme periodes vormt het een bijzondere uitdaging om iedereen aan boord te houden. In drukke periodes vergt het bijzonder overleg om de werkdruk zo te verdelen dat niemand eronder bezwijkt.

In de vertaling van de principes van de Global Compact naar operationele bedrijfsaspecten wordt meer dan eens verwezen naar het presteren van overuren als potentieel conflicterend met het Principe 4 van de Global Compact. In het verleden is Van Os-Sonnevelt erin geslaagd overuren steeds op vrijwillige basis te laten presteren, waarbij opdrachten buiten de reguliere werkuren zoveel mogelijk gelijkmatig verdeeld worden op basis van het urensaldo van de individuele kandidaten.

Ook in de afgelopen verslagperiode heeft Van Os-Sonnevelt een beroep moeten doen op het stelsel van tijdelijke economische werkloosheid om de rustige periodes te overbruggen. In totaal werd tussen 1 juli 2013 en 30 juni 2014 voor 408 mandagen economische werkloosheid ingepland, tegenover 16 in het vorige boekjaar.

Het afgelopen boekjaar werden bovenop een uitgebreid pakket preventieve en beschermende maatregelen, een aantal nieuwe initiatieven genomen om de veiligheid en gezondheid van de werknemers te verbeteren:

- bovenop de preventieve en corrigerende maatregelen, die een permanent karakter hebben en systematisch besproken worden in de Staf & Kern-vergaderingen, werd een Globaal Preventie Plan (GPP) ontwikkeld dat richtinggevend is voor alle afzonderlijke maatregelen. In het kader van het GPP werden alle risico's waaraan werknemers in normale omstandigheden blootgesteld worden, geïnterpreteerd en opgenomen in een dynamisch risicobeheerssysteem;
- op 10 oktober 2013 werd een brandoefening georganiseerd onder toezicht van het plaatselijke brandweerkorps van Londerzeel. De aanwezige brandweerofficier gaf alle aanwezigen onmiddellijke feedback over verbeterpunten voor de evacuatie in geval van nood. Zijn commentaren werden eveneens overgenomen in diverse documenten en procedures m.b.t. veiligheid;
- op een aantal plaatsen in het magazijn en de werkplaatsen werden bijkomende brand- en rookmelders geplaatst om in alle delen van het bedrijfsgebouw een optimale dekking te hebben;
- voor het rijdende personeel werd op 26 mei een cursus Opfrissing Wegcode georganiseerd. De cursus kadert in de permanente vorming en bijscholing voor medewerkers met een rijbewijs C/CE. Hoewel een dergelijk programma pas vanaf 2016 verplicht is, wordt het sinds 2013 geïmplementeerd voor alle chauffeurs met een rijbewijs C/CE.

Hoewel zich in de referentieperiode geen ernstige arbeidsongevallen hebben voorgedaan, is het ziekteverzuim vervijfvoudigd in vergelijking met de periode 2012-2013. De stijging is voor het grootste deel toe te schrijven aan ongevallen in de private sfeer, waardoor drie medewerkers van Van Os-Sonnevelt voor een langere periode afwezig waren. Worden deze incidenten buiten de berekening gehouden, dan ligt het percentage ziekteverzuim, zoals voorheen, rond de 2 procent. Tijdens het huidige boekjaar zal gerichte actie ondernomen worden om alle medewerkers te sensibiliseren omtrent veiligheid in de thuisomgeving.

4. **Beleid met open vizier**

Van Os-Sonnevelt onderhoudt contacten met iedereen die kan bijdragen aan een gunstig ondernemersklimaat, maar vaart een politiek neutrale koers en verwacht ook van de medewerkers intra muros een zekere mate van politieke neutraliteit.

Alle afspraken met klanten en andere stakeholders worden schriftelijk vastgelegd. 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.

Verder bouwend op de uitgeschreven richtlijnen wordt sinds het boekjaar 2011-2012 een nieuwe procedure gehanteerd voor verhuur aan verenigingen met een sociaal, caritatief of cultureel doel en voor verhuur aan de eigen medewerkers. Voor dergelijke projecten wordt dezelfde administratieve weg gevolgd als voor commerciële verhuurprojecten. Voor de gewenste goederen wordt een gedetailleerde bestelbon opgemaakt. Daarna wordt, volgens de vastgelegde criteria, een korting toegekend ter waarde van een gedeelte of het volledige bedrag.

Door deze nieuwe werkwijze krijgen zowel de huurder als Van Os-Sonnevelt een duidelijker beeld van de waarde van de tegemoetkoming en kunnen zowel de aard, de totale waarde als de bestemming van donaties en sponsoring op een objectieve manier berekend worden.

Sinds 2010 is Van Os-Sonnevelt major sponsor van VEPEC, Vereniging voor Promotie & Communicatie. Deze vereniging probeert het brede domein van de zakelijke communicatie te vernieuwen en toegankelijker te maken door middel van maandelijkse evenementen rond een actueel communicatie thema. VEPEC besteedt bijzondere aandacht aan jonge professionals en aan studenten uit diverse communicatiedisciplines, die de evenementen aan een sterk gereduceerd tarief kunnen bijwonen. Voor het boekjaar 2012-2013 stelde Van Os-Sonnevelt diverse meubilair ter beschikking voor de diverse VEPEC-evenementen.

Ook het jaarlijkse evenement Jump Forum kan op de blijvende steun van Van Os-Sonnevelt rekenen. Deze conferentie heeft tot doel de positie van vrouwen in het bedrijfsleven te versterken en op een structurele manier allerhande vormen van genderongelijkheid weg te werken. Van Os-Sonnevelt stelt voor de jaarlijkse conferentie meubilair en uitrusting ter beschikking.

Van alle vormen van sponsoring, hetzij financieel hetzij in natura, is ongeveer 18 procent bestemd voor evenementen met een cultureel of sociaal-cultureel karakter of evenementen omtrent de noord-zuid problematiek.

Ongeveer 25 procent van alle sponsoring komt de lokale gemeenschap in Londerzeel ten goede. In het afgelopen boekjaar waren dat onder meer het lokale brandweerkorps, het buurtcomité Meerstraat, het centrum Zonneliëd, het Gemeentelijk Technisch Instituut, Theater Creatie en lokale Chiro-afdelingen.

5. Producten en service, geen twijfels

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 die het de klant of gebruiker zo makkelijk mogelijk maken. Alle medewerkers streven ernaar klanten zoveel mogelijk in hun moedertaal te woord te staan.

Eind 2011 werden een reeks ingrijpende aanpassingen doorgevoerd op de website www.vanos.eu, die voor veel klanten het belangrijkste oriëntatie-instrument is. Om de toegankelijkheid van ons assortiment te vergroten, worden bij elk artikel in een aparte balk de bijhorende artikelen getoond. Het gaat daarbij zowel om andere meubelstukken uit eenzelfde collectie als om artikelen van dezelfde ontwerper en compatibele accessoires. Artikelen die qua stijl of gebruikscontext bij elkaar horen, worden als gegroepeerd pakket gepresenteerd in het luik Thema Specials. Geregistreerde gebruikers-klanten die al eerder online een bestelling geplaatst hebben, kunnen met een muisklik de historie van hun bestellingen raadplegen en desgewenst eerdere bestellingen dupliceren. Klanten die hulp nodig hebben bij het navigeren door het aanbod en liever niet de telefoon gebruiken, kunnen via de knop Live Support live chatten met één van de verhuurspecialisten en hen kostenloos al hun vragen voorleggen.



In het kader van de hercertificering ISO 9001: 2008 werden alle kwaliteitsprocedures en -maatregelen grondig doorgelicht door een onafhankelijk bureau. Er werden geen kanttekeningen gemaakt of opmerkingen geformuleerd en het kwaliteitscertificaat werd zonder enig voorbehoud verlengd.

Toch blijft Van Os-Sonnevelt uiterst waakzaam met betrekking tot verwachtingen van haar stakeholders en klantentevredenheid. Daarom werd een nieuwe procedure ontwikkeld om klanten systematisch te bevragen over diverse aspecten van onze dienstverlening. Aan het eind van elk beursseizoen wordt aan diverse types klanten een specifieke lijst vragen voorgelegd. De feedback wordt verzameld, geanalyseerd en besproken tijdens een staf- en kernvergadering. Waar nodig, worden preventieve en corrigerende maatregelen ontwikkeld.

6. Kennis delen is 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.

Sinds de opstart van de programma's Business Event Management (graduaatsopleiding) en het postgraduaat met dezelfde naam zijn Van Os-Sonnevelt en de divisie Expo-id actief betrokken bij de samenstelling, bijsturing en aanpassing van het curriculum en bij de concrete invulling van de lessen en contactmomenten. Ook voor het begeleiden en jureren van eindverhandelingen en scripties kunnen docenten en studenten op ons een beroep doen.

De duurzame engagementen jegens Arteveldehogeschool in Gent werden aangevuld met andere opdrachten en uitnodigingen in onder meer de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven in Aalst, Handelsschool Visitatie in Mariakerke, Xios Hogeschool in Diepenbeek, Katho in Kortrijk, Damiaaninstituut in Aarschot en ICHEC in Brussel.

Een aantal van deze gratis gastcolleges en presentaties worden gecoördineerd via Vlajo, een overheidsinitiatief dat gecreëerd werd om de ondernemingsgeest bij jongeren te stimuleren. Daartoe werden diverse formules ontwikkeld waar Van Os-Sonnevelt actief in participeert: Vlajo Ondernemers voor de klas en Vlajo Bedrijvendag voor leerkrachten.



Ook binnen het project Flanders District of Creativity speelt Van Os-Sonnevelt een actieve rol. Zaakvoerder Gerard van Os is een fellow van Flanders District of Creativity en wordt in die hoedanigheid regelmatig uitgenodigd om voor een groep jongeren of volwassenen te spreken over creatief ondernemerschap.

Wat ook het centrale thema van het hoorcollege of de spreekbeurt is, steeds worden duurzaamheidsoverwegingen en een duidelijke visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen in de thematiek geïntegreerd. Een respectvolle omgang met mensen en met middelen, transparantie en klantgerichtheid zijn kernwaarden van de onderneming die ook door alle medewerkers gedeeld worden.

Overigens wordt ook in de betalende kennisgerichte opdrachten steeds meer aandacht besteed aan duurzaamheid. In de lespakketten en workshops die door Expo-id ontwikkeld worden, maakt het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen onlosmakelijk deel uit van het aangeboden programma. Meer bepaald wordt met de deelnemers dieper ingegaan op de sociale, ecologische en economische gevolgen van internationale handel, de milieu-impact van beurzen en tentoonstellingen en een duurzaam leveranciersbeleid.

7. Een afdruk die voortdurend krimpt

Zorgzaam omspringen met materialen en middelen zit in het DNA van de onderneming ingebakken. Alle procedures en instructies die in ons kwaliteitssysteem gedocumenteerd werden, zijn erop gericht met niet meer middelen dan strikt nodig een maximaal resultaat te bereiken. Deze sterke focus op efficiëntie maakt het moeilijk om in de kernprocessen bij Van Os-Sonnevelt nog belangrijke duurzaamheidswinst te boeken. De meeste maatregelen die in de verslagperiode genomen werden, leiden tot kleine verbeteringen in de performantie die evenwel moeilijk te kwantificeren zijn. Zo laat bijvoorbeeld de voortdurende evaluatie van biologisch afbreekbare reinigingsproducten toe om af en toe een bestaand conventioneel poetsmiddel te vervangen door een milieuvriendelijker alternatief.



De meest ingrijpende verbetering inzake het gebruik van energiebronnen is de installatie van fotovoltaïsche panelen op het dak van het gebouw. De 256 vierkante meter panelen zijn sinds oktober 2011 operationeel.

Wat het energieverbruik betreft, hebben twee factoren een belangrijke impact gehad: de uitzonderlijk milde winter 2013-2014, met een gemiddelde temperatuur van 6.3°C ; en de relatief lage activiteitsgraad tijdens het afgelopen boekjaar, met 96.372 verhuurde artikelen tegenover 98.543 het jaar daarvoor.

Dankzij de milde temperaturen in de winterperiode is het gasverbruik gedaald van ruim 45.000 m³ in 2012-2013 tot 24.274 m³ in 2013-2014, een daling met bijna 45 procent. Ook het elektriciteitsverbruik is met meer dan 20% gedaald, tot 35.065 kWh. Een soortgelijke evolutie tekent zich af bij het waterverbruik, van 177 m³ in 2012-2013 tot 151 m³ voor de periode 2013-2014, goed voor een daling van bijna 15%. Die daling is groter dan op basis van de gekrompen activiteit verwacht kon worden en wijst erop dat er tijdens het afgelopen boekjaar efficiënter en zuiniger met water werd omgesprongen.

Ongunstig is de ontwikkeling van het diesilverbruik, dat het afgelopen boekjaar met 3,57 procent steeg tot 29.000 liter. Afgezet tegen een omzet die met 7.73% gedaald is, betekent dit dat de efficiëntie van het transport ingeboet heeft. In een poging de huidige crisis in de B&T-branche het hoofd te bieden, heeft Van Os-Sonnevelt er bewust voor gekozen de dienstverlening aan de klanten op het hoogst mogelijke niveau te behouden. Dit heeft onder meer gevolgen voor het aantal gereden kilometers en voor de ratio gegenereerde brutomarge/brandstofverbruik, die nu op 36,15 euro per liter ligt.

Twee factoren kunnen de bovenstaande ratio gunstig beïnvloeden: een aantrekkende markt, die ons toelaat onze transportefficiëntie te vergroten en de aanschaf van nieuwe, energie-efficiënte voertuigen. Gezien de onzekere economische situatie werden belangrijke investeringen in de vernieuwing van het wagenpark uitgesteld. Wel werden structurele maatregelen genomen om de transportefficiëntie te verhogen ; sinds eind september 2014 wordt structureel samengewerkt met een in het Groothertogdom gevestigd bedrijf dat de collecties van Van Os-Sonnevelt op de lokale markt te huur aanbiedt. Daardoor hoeven Luxemburgse klanten niet meer individueel vanuit Londerzeel bediend te worden, wat een positieve impact heeft op de transportefficiëntie.

Afvalbeleid

Al sinds zijn oprichting combineert Van Os-Sonnevelt het dubbele principe van afval maximaal beperken door hergebruik en het ontstane afval maximaal scheiden voor recyclage. Naast gescheiden afvalstromen voor hout, ijzer en non-ferro, glas, papier en karton, verpakkingsplastic en klein gevaarlijk afval organiseren we sinds juli een gescheiden afvalstroom voor de categorie PMD, die sinds juli 2013 afzonderlijk opgehaald wordt op het industrieterrein van Londerzeel. Hoewel het om een kleine fractie gaat, die uitsluitend door de medewerkers wordt gegenereerd tijdens hun pauzes, hebben we met het sorteren van PMD toch een nieuwe stap kunnen zetten in de reductie van (recycleerbare) afvalstromen en de sensibilisering van medewerkers om ook thuis afval te scheiden.

Wat de afvalstromen betreft die al eerder gescheiden en gerecycleerd werden, beschikken we enkel over adequate cijfers voor recuperatiehout (0 kg.) en verpakkingsplastic (1.140 kg.). De restfractie wordt opgehaald door een afvalverwerkingsbedrijf waarvan de vrachtwagens niet met een meetsysteem zijn uitgerust. Onze eigen extrapolaties geven aan dat het volume restfractie onder de 2 ton zit.

8. Bedrijfseconomische, sociale en milieukengetallen

| | <i>Boekjaar 2013-2014</i> | <i>2012-2013</i> | <i>2011-2012</i> | <i>2010-2011</i> | <i>2009-2010</i> | <i>2008-2009</i> |
|---|---------------------------|------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|------------------|
| Bruto marge | 1.048.327 € | 1.113.107 | 1.185.045 | 1.088.298 | 1.321.822 | 1.454.926 |
| EBITDA | 170.304 € | 187.990 | 255.386 | 165.803 | 275.842 | 378.584 |
| Investerings | 7.994 € | 108.812 | 430.498 | 215.758 | 92.373 | 149.207 |
| | | | | | | |
| Personeelsvergoedingen | 809.951 € ¹ | 858.913 | 857.754 | 900.967 | 1.021.902 | 1.039.893 |
| Werkgeversbijdragen RSZ | 188.496 € | 198.361 | 196.038 | 203.275 | 234.651 | 228.471 |
| Werkgeversbijdragen Groepsverzekering | 19.830 € | 17.563 | 16.992 | 19.097 | 24.954 | 24.547 |
| Werkgeversbijdragen Hospitalisatieverzekering | 3.224 € | 3.151 € | 3.278 € | 4.148 € | 4.094 € | 3.683 € |
| | | | | | | |
| Aantal FTE | 16 ² | 16,10 | 17,50 | 18,20 | 22,30 | 24,60 |
| Aantal uren opleiding | 75 | 117,50 | 172,55 | 239 | 165 | 36 |
| Ziekteverzuim | 10,04 % | 2,00 | 2,58 | 4,6 | 4 | 4,3 |
| | | | | | | |
| Elektriciteit | 35.065 kWh | 44.350 | 46.965 | 61.848 | 73.292 | 77.809 |
| Water | 151,00 m ³ | 177,00 | 187,00 | 130,85 | 245,30 | 276,21 |
| Diesel | 29.000 liter | 28.000 | 34.600 | 30.000 | 32.000 | 29.400 |
| Gas | 24.274 m ³ | 45.005 | 35.790 | (36.800) ³ | 38.226 | 35.002 |
| | | | | | | |
| Restfractie afval | / ⁴ | / | (2.187) ⁵ | 2.865 | 3.795 | 5.163 |
| Recuperatiehout | 0 kg. | 840 | 1.020 | 3.540 | 12.440 ⁶ | 3.120 |
| Verpakkingsplastic | 1.140 kg. | 1.540 | 660 | 720 | 1.000 | 630 |

¹ Inclusief uitzendarbeid

² Inclusief uitzendarbeid

³ Door een herschikking van het contract met de gasleverancier zijn geen exacte verbruiksgegevens beschikbaar voor het derde en vierde kwartaal van 2010.

⁴ De afvalverwerker waarmee Van Os-Sonnevelt een contract heeft, werd overgenomen door een bedrijf waarvan de wagens (nog) niet met een automatisch weegsysteem zijn uitgerust.

⁵ In juni 2012 werd overgeschakeld naar een andere afvalverwerker die (nog) niet over een gedetailleerd weegsysteem beschikt.

⁶ Inclusief liquidatie vlottende activa Van Os-Sonnevelt bv.

9. Slotbemerkingen

De versterkte focus op kernprocessen heeft ervoor gezorgd dat een aantal concrete MVO-acties die voor de huidige rapporteringsperiode gepland waren, naar een latere datum zijn verschoven. Met name voor acties die, op een of andere manier, inzet en engagement van meerdere medewerkers vergen, zijn de mogelijkheden op de kalender op dit ogenblik eerder beperkt. Dat betekent echter geenszins dat we ze van de agenda afgevoerd hebben. En het betekent evenmin dat onze duurzaamheidsambities in de organisatie te weinig draagvlak hebben.

Wat de externe stakeholders betreft, hebben wij meermaals moeten vaststellen dat andere aspecten voorrang krijgen op duurzaamheidsoverwegingen en in een aantal gevallen het perspectief verschuift van de lange en middellange naar de kortere termijn. Veel ondernemingen zijn tot nader order in overlevingsmodus en daardoor minder vatbaar voor argumenten die de dingen in een breder perspectief zetten. Dat vertraagt onze plannen en beperkt onze manoeuvreerruimte aanzienlijk. Wij gaan er evenwel van uit dat we binnen afzienbare tijd - en wellicht al binnen de grenzen van het eerstvolgende vooruitgangsverslag - belangrijke stappen kunnen zetten in de ontwikkeling van een volwaardige stakeholderdialoog die mee de duurzaamheidskoers van de onderneming bepaalt.

Ook in de beste gezinnen komt wel eens een 'annus horribilis' voor. Wanneer een bedrijf zo'n moeilijk jaar heeft, waarin de vooropgestelde doelen niet worden gehaald en de obstakels talrijker zijn dan de nieuwe kansen, moet het zich nog sterker dan voorheen focussen op wat reeds gerealiseerd werd, op de bijna-zekerheden die het heeft, op de essentiële processen en op de wensen en verwachtingen van de meest betrokkenen, c.q. meest invloedrijke stakeholders. Dat die verwachtingen niet altijd volledig sporen met onze eigen ambities, is een aandachtspunt, maar geen breekpunt.

