

22/10/2013



**VAN OS -
SONNEVELT**

VOORUITGANGSVERSLAG 2012-2013

United Nations Global Compact | Verslag nr. 3

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. 9
5. Producten en service, geen twijfels	p. 10
6. Kennis delen is kansen creëren	p. 11
7. Een afdruk die voortdurend krimpt	p. 12
8. Bedrijfseconomische, sociale en milieukengetallen	p. 14
9. Slotbemerkingen	p. 15

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.

Zelden was het economisch klimaat in West-Europa slechter dan in de periode waarop dit vooruitgangsrapport betrekking heeft. De economische crisis die in 2008 begon en jaar na jaar internationaler en dieper werd, treft sinds midden 2012 ook die landen die in eerste instantie de dans leken te kunnen ontsnappen. Voor de sector beurzen en tentoonstellingen heeft de aanhoudend moeilijke economische situatie een aantal gevolgen die ook hun vertaling vinden in de economische prestaties van Van Os-Sonnevelt.

Beurzen die zich tot het algemene publiek richten en zich richten tot de nationale, regionale of lokale markt, hielden in de periode juli 2012 tot juni 2013 relatief goed stand. Of beter: zij kenden een kleinere krimp dan de meeste vakevenementen in dezelfde periode. Op enkele uitzonderingen na, moesten de meeste publieksbeurzen een daling in het aantal verhuurde vierkante meter laten optekenen, al dan niet gekoppeld aan een daling van het aantal exposanten. Ook anderszins stonden de beursdeelnamedbudgetten van exposerende bedrijven onder druk. Voor Van Os-Sonnevelt betekent dat een milde daling van het aantal klanten, maar een significante daling van het volume en de waarde per klant. Exposanten kiezen vaker voor goedkopere oplossingen en laten de duurdere artikelen links liggen.

Ook in het business-to-business segment doet zich een vergelijkbaar fenomeen voor, al is de daling daar vooral toe te schrijven aan internationale exposanten die beursdeelnames uit hun communicatie- en marketingplan schrappen. Instabiliteit en economische zekerheid waren al voor midden 2012 in veel Europese landen legio, maar in veel gevallen zorgden contractuele verplichtingen ervoor dat de annuleringen pas vanaf de tweede helft van 2012 een bepalende factor werden. Veel beursorganisatoren maken een moeilijke periode door; dat wordt ook bevestigd door een studie die de vakorganisatie Febelux liet uitvoeren: tussen 2008 en 2013 daalde het gemiddelde beursdeelnamedbudget met ruim 4 procent.

Tegen de markttendens in, is Van Os-Sonnevelt er het afgelopen boekjaar in geslaagd alle medewerkers aan boord te houden. In vergelijking met het boekjaar 2011-2012 daalde het aantal voltijdsequivalenten weliswaar van 17.50 naar 16.10, maar er werden geen gedwongen ontslagen doorgevoerd. De daling is uitsluitend te wijten aan het minder intensieve gebruik van uitzendkrachten om in piekperiodes een voldoende grote getalsterkte te hebben. De brutomarge die per voltijdsequivalent gegenereerd wordt, steeg van 67.717 naar 69.137. Deze kleine, maar significante groei wijst erop dat Van Os-Sonnevelt goed weerstand heeft kunnen bieden tegen een veelheid aan braderingspraktijken die op de krimpende B&T-markt steeds vaker voorkomen.

De sterkere focus op de core business - het beantwoorden aan tijdelijke bemeubelingsbehoeften in een straal van 175 kilometer rond de vestigingsplaats Londerzeel, en in dat specialisme excelleren -

vergt veel van de organisatie en van de medewerkers. Bovendien beperkt het de manoeuvreerruimte die Van Os-Sonnevelt heeft om een aantal van haar duurzaamheidsambities op korte(re) termijn te realiseren. Een deel van dit *vooruitgangsrapport* gaat dan ook over het feit dat voor een aantal duurzaamheidsindicatoren geen achteruitgang geboekt werd. In normale economische omstandigheden zouden wij daar hoegenaamd geen vrede mee nemen ; zoals de zaken er nu voor staan, is er helaas weinig keuze.

Mocht dat al nodig zijn, dan willen wij bij deze de stakeholders van Van Os-Sonnevelt geruststellen: dat er het afgelopen boekjaar inzake duurzaamheid slechts een marginale winst geboekt werd, betekent geenszins dat wij onze duurzaamheidsambities naar beneden zouden willen bijstellen. Integendeel, de overtuiging dat een financieel gezond, transparant opererend bedrijf met gelukkige en gemotiveerde medewerkers en tevreden klanten, dat voortdurend probeert zijn ecologische impact te verkleinen de beste garantie biedt op stabiele welvaart, willen wij blijven uitdragen, in de hoop steeds meer medewerkers, leveranciers en klanten daarin als bondgenoot te vinden.

Veel van de waarden en principes die Van Os-Sonnevelt in de omgang met mensen en middelen hanteert, vinden wij vertaald in de 10 principes van de Global Compact van de Verenigde Naties. Het is onze uitdrukkelijke wil en intentie om ook in de toekomst de principes actief te onderschrijven en hun verdere verspreiding te promoten.



Londerzeel, 22 oktober 2013

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.

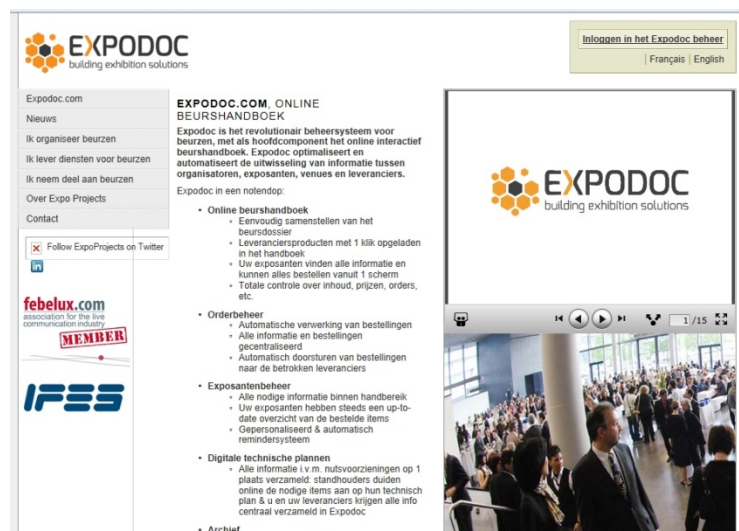
In het kader van een diversificatiestrategie investeert Van Os-Sonnevelt in twee nevenprojecten voor de B&T-branche: Expoprojects en Passport/Expopedia.

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 verwickelingen 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 opties voor de toekomst van het platform.

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.

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.

In het verleden werd gedurende langere periodes een beroep gedaan op het systeem van tijdelijke, economische werkloosheid om het teveel aan mankracht tijdens de rustige periodes op te vangen. Dankzij deze door de overheid gesubsidieerde regeling kunnen werknemers gedurende een beperkte periode thuisblijven, zonder dat dit een te grote weerslag op hun inkomen heeft.

Van Os-Sonnevelt heeft voor het boekjaar 2012-2013 aanzienlijk minder gebruik hoeven te maken van de economische werkloosheidsregeling. Alle medewerkers hebben hun vakantie en de compensatie voor gepresteerde overuren op het door hen gekozen tijdstip kunnen plannen, maar voor het overige waren er nauwelijks manuren/vrouwuren op overschot. De regeling van tijdelijke economische werkloosheid was slechts van toepassing voor één enkele werknemer, tijdens de maand juni van 2013.

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.

In de periode waarop dit verslag betrekking heeft, werd slechts in zeer beperkte mate een beroep gedaan op interim-arbeid. Het principe blijft echter van toepassing voor de toekomst.

Knelpunt overuren

Ondanks diverse maatregelen en een doorgedreven werkorganisatie, blijft het presteren van overuren een heikel thema waarbij Van Os-Sonnevelt voortdurend zoekt naar een evenwicht tussen een beperkende overheid enerzijds en vragende medewerkers anderzijds. Het fiscaal regime dat voor overuren van toepassing is, moet een ontradend effect hebben voor zowel de werknemer als de werkgever. Tegelijk blijft de sector Beurzen & Tentoonstellingen gekenmerkt door een ongewoon hoge concentratie in specifieke periodes, met aanzienlijk wat avond-, nacht- en weekendwerk tot gevolg. Tot nu toe slagen wij erin overuren uitsluitend op vrijwillige basis, na collegiaal overleg en binnen de wettelijk opgelegde beperkingen te laten presteren.

Het verwachtingsprofiel van de meeste medewerkers - in het bijzonder die van Sonnos nv - is afgestemd op intensief presteren gedurende de drukke periodes en royaal recupereren tijdens de rustige periodes. In het aanwervingsbeleid confronteren wij kandidaten uitdrukkelijk met dit (risico op) onevenwicht, met het doel frustraties en ontevredenheid over te presteren overuren tot een minimum te beperken.

In de periode waarop dit rapport betrekking heeft, werden geen incidenten inzake arbeidsrelaties, arbeidsomstandigheden of syndicale rechten gemeld. Alle medewerkers van de buitendienst kregen een specifieke opleiding ergonomie om beter om te gaan met fysieke belasting tijdens hun taken.

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.

De totale waarde voor materiële en financiële sponsoring in het boekjaar 2012-2013 bedraagt 51.600 euro. Daarvan ging zowat 6 procent naar materiële sponsoring voor diverse projecten van de eigen medewerkers.

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 Zonnepark, 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 historiek 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 begin 2013 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 en hebben bijgevolg gedurende de verslagperiode waarop dit rapport betrekking heeft voor het eerst de hele tijd gewerkt. Tussen 1 juli 2012 en 30 juni 2013 werd meer dan 57.000 kWh groene elektriciteit geproduceerd. Daarvan werd 34.670 kWh terug in het elektriciteitsnet geïnjecteerd. Het eigen verbruik daalde in deze periode met nog eens 3.500 kWh tot 44.350 kWh.



Minder gunstig daarentegen is de evolutie van het aardgasverbruik, dat met ruim een kwart steeg tegenover het voorliggende boekjaar en nu 45.005 m³ bedraagt. De uitzonderlijk strenge winter 2012-2013 en de aanhoudende vriesperiodes verklaren het aanzienlijke meerverbruik. Toch blijft de efficiënte verwarming van kantoren en werkplaatsen een belangrijk aandachtspunt voor de nabije toekomst. Het gebouw is in zijn huidige vorm weinig energie-efficiënt. Er wordt dan ook uitgekeken naar economisch verantwoorde maatregelen om de energieprestaties van het gebouw te verbeteren zonder het comfort voor de gebruikers in gevaar te brengen.

Om het gebruik van fossiele brandstoffen te verminderen, wordt het wagenpark voortdurend vernieuwd waarbij stelselmatig voor zuiniger modellen gekozen wordt. Zo werd in januari 2012 een nieuwe bestelwagen in gebruik genomen die beantwoordt aan het Euro 5 milieukeurmerk en slechts 243 gram CO₂ per afgelegde kilometer uitstoot. In april 2012 werd een Renault Clio vervangen door een Renault Clio Grandtour die eveneens voldoet aan het Euro 5 milieukeurmerk en een CO₂-uitstoot van 104 gram per afgelegde kilometer heeft.

Nog in het kader van de verkleining van de ecologische voetafdruk werden voor alle in hoofdzaak rijdende medewerkers vormings sessies Eco-Driving georganiseerd. Tijdens dit dagvullend opleidingsprogramma worden zowel theoretische inzichten als praktische oefeningen aangereikt om het brandstofverbruik te verminderen zonder aan snelheid en efficiëntie in te boeten.

Ook in de nabije toekomst blijft het efficiënt gebruik van fossiele brandstoffen een belangrijk aandachtspunt. Zo werd kort voor het afsluiten van dit vooruitgangsrapport een nieuwe transportregeling ontwikkeld die op substantiële wijze kan bijdragen tot minder brandstofverbruik: voor niet-gegroepede leveringen en afhalingen wordt de deelname in de transportkosten door de klant gevoelig verhoogd. Tegelijkertijd werd voor gegroepede leveringen en afhalingen in erkende beurs- en congrescentra de deelname in de transportkosten verlaagd. De maatregelen moeten een ontradend effect hebben tegenover klanten die relatief kleine hoeveelheden meubilair willen laten leveren of ophalen op plekken en tijdstippen die niet optimaal in een rittenschema ingepast kunnen worden. Tegelijk biedt de regeling een financiële incentive aan wie zijn of haar bestelling op de locatie laat leveren waar de goederen uiteindelijk terecht horen te komen.

Hoewel in het boekjaar 2012-2013 aanzienlijk minder diesel verbruikt werd - 28.000 liter tegenover 34.600 liter, of een daling met 19% - is de relatie tussen brandstofverbruik en gegenereerde brutomarge niet significant veranderd. In het boekjaar 2011-2012 was voor een euro brutomarge 0,029 liter brandstof nodig, in het boekjaar 2012-2013 is dat 0,025 liter. Deze kleine verbetering ligt nog ver van het niveau van topjaren zoals 2008-2009, toen voor elke euro brutomarge slechts 0,020 liter brandstof verbruikt werd. Dit wijst er wellicht op dat de nieuwe transportregeling, waarbij voor individuele transporten een afracend tarief gehanteerd wordt, slechts moeizaam door klanten geaccepteerd wordt. De regeling beoogt dan ook een mentaliteitsverandering, waarbij de bestelde goederen niet langer geleverd en opgehaald worden bij de klant die ze besteld heeft, maar wel op de plaats waar ze gebruikt zullen worden. Wij achten het nuttig en nodig de nieuwe regeling te behouden, maar bij de afsluiting van elk boekjaar kritisch te evalueren.

Afvalbeleid

Bij de milieukengetallen verderop in dit rapport dienen twee belangrijke opmerkingen geplaatst te worden. Voor de periode juli 2012-juni 2013 zijn geen cijfers beschikbaar over de gegenereerde fractie restafval. Als gevolg van de overname van Veolia door Van Gansewinkel Groep werd een nieuw contract voor de ophaling van restfractie



onderhandeld. Het contract wordt evenwel uitgevoerd met vrachtwagens die niet voorzien zijn van een automatisch weegstelsel. Een alternatief is niet onmiddellijk voorhanden. Zodra dat wel het geval mocht zijn, zullen wij alles in het werk stellen om de restfractie opnieuw adequaat te meten.

In de rapporteringsperiode is het aandeel verpakkingsplastic meer dan verdubbeld: van 660 kilogram naar 1.540 kilogram, terwijl het aantal verhuurde artikelen afnam. De stijging met 133% dient integraal toegeschreven te worden aan een nieuwe afvalpolitiek die in de meeste beurs- en congrescentra opgeld maakt. Dienstenpartners worden geacht alle verpakkingsafval bij levering zelf terug mee te nemen en te (laten) verwerken. Sinds meer dan 15 jaar scheidt Van Os-Sonnevelt het verpakkingsplastic van de andere afvalstromen. De samengeperste balen worden door een gespecialiseerd bedrijf verwerkt tot nieuwe grondstoffen.

Sinds juli 2013 wordt in het industrieterrein waar Van Os-Sonnevelt gevestigd is ook een gescheiden ophaling van PMD georganiseerd. De resultaten van deze gescheiden ophaling zullen in het volgende vooruitgangsverslag vermeld kunnen worden.

8. Bedrijfseconomische, sociale en milieukengetallen

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

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

Van Os-Sonnevelt heeft stand kunnen houden tot juni 2012 - en in die periode zelfs een lichte groei kunnen realiseren - in een voor het overige duidelijk krimpende markt. Het bestendigen en versterken van de marktpositie heeft aanzienlijke inspanningen gevergd in alle geledingen van de onderneming. Om deze groei te kunnen verenigen met de kwaliteitseisen die wij onszelf opleggen, investeren wij voortdurend in de verdere automatisering van processen en procedures. Hoewel deze investeringen primair bedoeld zijn om een efficiencywinst op te leveren, houden ze ook een kleine maar stabiele duurzaamheidsbonus op: ze leiden tot minder papierverbruik bij gelijke of toenemende activiteit. Deze boni zijn bescheiden van aard en omvang - vaak glippen ze door de mazen van het rapporteringsnet - maar ze dragen wel bij aan de verankering van duurzaamheidsambities in alle geledingen van de onderneming.

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 stakeholderdialog 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 betrokken, c.q. meest invloedrijke stakeholders. Dat die verwachtingen niet altijd volledig sporen met onze eigen ambities, is een aandachtspunt, maar geen breekpunt.

