



Duurzaam ondernemen bij SD Worx

Verslag maatschappelijk verantwoord
ondernemen 2017

INHOUD

Voorwoord	3	1.2. Ten dienste van onze maatschappij	19
I SD Worx in een notendop	4	a) SD Worx fonds	19
II Over dit verslag	6	b) Voetbalclub city pirates antwerpen	20
a) Global compact	6	c) Karel de Grote Hogeschool	20
b) GRI zet standaard voor duurzaamheid	6	d) SD Worx for society:	
c) De sustainable development goals	7	werken aan duurzaam HRM	21
		e) Liefde voor kunst	22
III Maatschappelijk verantwoord ondernemen bij SD Worx	8	1.3. SD Worx community: deel van de maatschappij	25
a) Wendbare organisatie in een snel veranderende markt	8	a) De SD Worx-collega's in actie	25
b) Breed aanbod op maat van de klant	8	b) goed doel vindt warm onderdak bij SD Worx	27
c) Bestuur	8	c) Sponsoring	29
d) Onze stakeholders	9		
IV Uitdagingen en doelstellingen	10	2 PLANET	30
a) People	10	2.1 Bronnen van vervuiling	30
b) Planet	10	a) energie	30
c) Profit	10	b) mobiliteit	31
		c) afval	32
V Bedrijfscultuur, ethiek en compliance	12	d) water	32
a) Constructief samenwerken	12		
b) Strategie met duurzame focus	12	3 PROFIT	33
c) Ethische code	12	3.1 Winst en welvaart	33
VI De mvo-initiatieven van SD Worx in 2017	14	Addendum 1	34
1 PEOPLE	14	De 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen	
1.1 Ons menselijk kapitaal	14	Addendum 2	38
a) Werken bij SD Worx	14		
b) Leveranciers en partners van SD Worx	18		

VOORWOORD

Verslag maatschappelijk verantwoord ondernemen 2017

Als HR-speler beseffen we als geen ander de kracht van samenwerking. Met medewerkers, klanten, partners, leveranciers, maar evengoed met politici, academici, de pers, het grote publiek en tal van middenveldspelers. Kortom, met de volledige samenleving. We weten dat we een deel van onze welvaart als bedrijf danken aan de omgeving waarin we actief zijn.

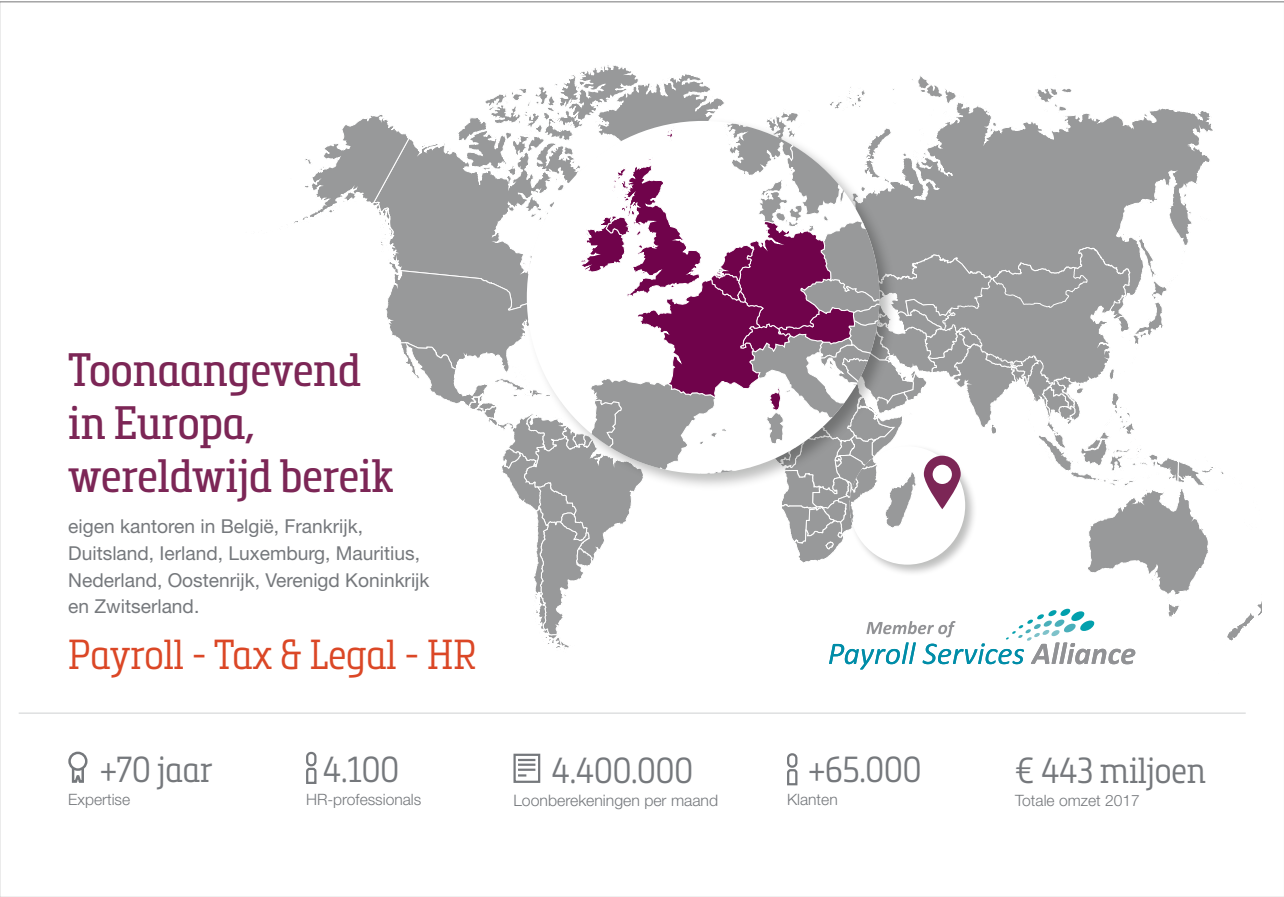
Daarom zijn maatschappelijke betrokkenheid, deugdelijk bestuur en maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) een evidentie in alle activiteiten van SD Worx. Altijd en overal gaan we correct en respectvol om met onze stakeholders. Daarnaast zetten we structureel onze schouders onder vele projecten, in binnen- en buitenland. Want we willen op onze beurt graag iets teruggeven aan die maatschappij. Hierover communiceren we open, intern en extern, onder meer via dit duurzaamheidsverslag.

In onze mvo-ambitie staan we niet alleen: we worden sterk geruggensteund door onze medewerkers. Meer zelfs, vaak liggen zij aan de basis van onze mvo-initiatieven. Het spreekt voor zich dat die enorme betrokkenheid ons erg trots en blij maakt. We kunnen hun acties en voorstellen daarom niet genoeg waarderen, stimuleren en actief ondersteunen.



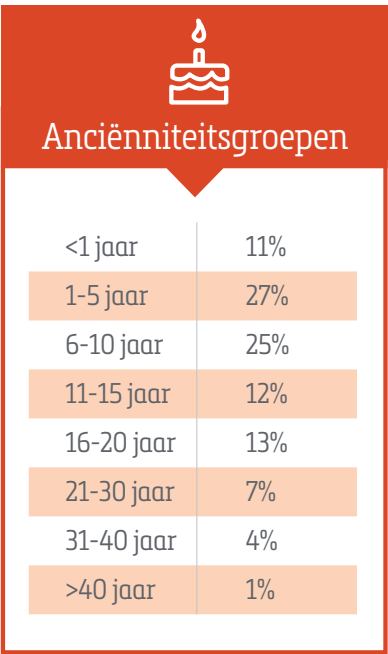
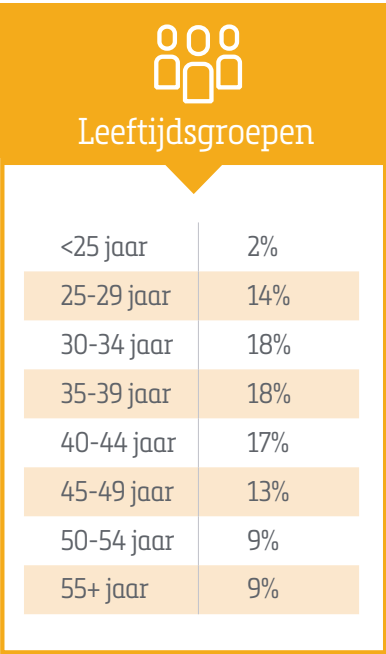
Steven Van Hoorebeke,
CEO van SD Worx Group

I SD Worx in een notendop



SD Worx biedt wereldwijd een volledige dienstverlening op het vlak van Payroll, HR en Tax & Legal. Ruim 3900 medewerkers bedienen meer dan 63.000 klanten in de privé- en publieke sector, van kmo's tot zeer grote organisaties. Zij bieden loonberekening en -administratie, opleiding, HR-research, sociaal-juridische, fiscale en HR consultancy, gespecialiseerde software voor personeelsdiensten en ondersteuning ter plaatse.

De groep is actief in 10 landen, maar dit duurzaamheidsrapport brengt voornamelijk verslag uit voor de SD Worx-vestigingen in België. Daar staat niet alleen de wieg van ons bedrijf, maar ook ons hoofdkantoor in Antwerpen, al 72 jaar lang.



II Over dit verslag

Dit verslag focust op de duurzame aanpak van de SD Worx-processen en -activiteiten in 2017. We willen hiermee onze stakeholders nog meer inzicht geven in onze duurzame strategie en operationele werking. Het vorige verslag dateert van 2016. SD Worx rapporteert jaarlijks over zijn mvo-inspanningen, conform de vereisten van

Global Compact (zie hieronder). In de periode van verslaggeving vonden geen significante veranderingen plaats ten opzichte van vorige rapporteringen.

Met vragen over dit verslag kunt u terecht bij annemarie.cootjans@sdworx.com.

a) Global Compact

Op 1 januari 2013 trad SD Worx toe tot het Global Compact Network. Global Compact (GC), opgericht in 2000, is een initiatief van de Verenigde Naties (VN). Doelstelling is om bedrijven, vakbonden, academici, het sociale middenveld en VN-organisaties samen te brengen ter bevordering van de 10 VN-beginselen op het vlak van mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieubescherming en corruptiebestrijding.

Vandaag telt het GC bijna 13.000 deelnemers uit meer dan 160 landen. Tegen 2020 wil GC de kaap van 20.000 participanten ronden. Leden moeten jaarlijks een vooruitgangsrapport opstellen, maar ze kunnen bogen op een mvo-beleid dat mondiaal en door de VN wordt ondersteund en erkend. Ook kunnen ze lokaal en internationaal best practices uitwisselen, partnerschappen aangaan en commerciële contacten leggen.

b) GRI zet standaard voor duurzaamheid

Dit rapport is geïnspireerd door de rapporteringprincipes van het Global Reporting Initiative (GRI). Deze non-profitorganisatie biedt bedrijven en organisaties een internationaal erkend raamwerk voor duurzaamheidsverslaggeving op bestuurlijk, economisch, sociaal en ecologisch vlak. Overeenkomstig de G4-rapporteringprincipes van GRI beantwoordt dit verslag aan het Core-niveau van duurzaamheidsverslaggeving. De GRI-referentietabel werd opgenomen in een addendum.

c) De Sustainable Development Goals

In 2015 bepaalde de VN 17 nieuwe doelstellingen voor een duurzame ontwikkeling van de wereld tot 2030: de Sustainable Development Goals (SDG) of Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen. Het zijn ontwikkelingsopdrachten die we naar onze eigen organisatie moeten vertalen. Samenwerking is het codewoord: tussen de ontwikkelingslanden en ontwikkelde landen, maar evenzeer tussen overheden, bedrijven, vakbonden, ngo's, onderwijsinstellingen en burgers.

Als HR-provider draagt SD Worx vooral bij tot SDG 8 'Degelijk werk en economische groei'. Daarnaast kunnen we uiteraard nog een impact hebben op andere SDG's. Doorheen dit verslag zullen we dat illustreren. In een addendum beschrijven we hoe SD Worx deze doelstellingen wil behalen.



III Maatschappelijk verantwoord ondernemen bij SD Worx

a) Wendbare organisatie in een snel veranderende markt

Dankzij onze flexibele organisatiestructuur is SD Worx is een dynamisch bedrijf. Dat is nodig in een snel veranderende en steeds complexere markt. De vele wijzigingen in wetgeving, de stijgende internationale tewerkstelling, groeiende digitalisering, globalisering en de individualisering van de maatschappij vormen daarbij de grootste uitdagingen. Door onze wendbare structuur kunnen we ons aanbod van producten en diensten continu aanpassen aan die voortdurend veranderende markt, en er idealiter zelfs op anticiperen.

Loonberekening en personeelsbeleid vormen al vele decennia onze corebusiness. Daarnaast ontwikkelen we een breed totaalaanbod in human resources management (HRM), de centrale drijfveer voor elk bedrijf. Want een organisatie die een uitgebalanceerd en stimulerend HR-beleid voert, haalt het beste uit zijn medewerkers.

b) Breed aanbod op maat van de klant

Met een waaier van diensten en producten mikt SD Worx op verschillende marktsegmenten: van starters over kmo's tot grote multinationals en de publieke sector. Voor elke doelgroep staan gespecialiseerde medewerkers paraat met aangepaste tools en methoden.

Onze HRM-oplossingen combineren onderzoek, dienstverlening, opleiding, automatisering en outsourcing op maat van de klant. Ze integreren professionele ervaring met gedegen vakkennis en worden ondersteund door onze HR- en juridische kenniscentra.

c) Bestuur

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| - Algemene vergadering | - Afgevaardigd bestuurder |
| - Raad van bestuur | - Executive Committee |
| - Comités | |
| - Auditcomité | |
| - Remuneratie- en benoemingscomité | |
| - Strategisch comité | |
| - CSR-comité | |

Meer gedetailleerde info vindt u op **onze website**.



d) Onze stakeholders

De belangrijkste belanghebbenden van SD Worx zijn onze medewerkers, klanten en leveranciers, de buurt en de overheid. Daarnaast zijn nog meer individuen en organisaties verbonden met SD Worx: bondgenoten, tegenstanders, samenwerkingspartners, concurrenten, regelgevers, toezichthouders en andere organisaties, zoals socioculturele verenigingen.

Elk type stakeholder koestert specifieke verwachtingen tegenover SD Worx. Via een mappingmethode is een matrix opgesteld die alle belanghebbenden rangschikt volgens hun invloed en de interesse die ze tonen voor onze organisatie. De grootste verwachting van onze prioritaire stakeholders is de continuïteit van onze dienstverlening. Via regelmatige contacten met alle betrokkenen blijven we op de hoogte van recente ontwikkelingen. In het kader van de mvo-verslaggeving loopt een structurele stakeholdersdialoog.



IV Uitdagingen en doelstellingen

People

Als HR-provider wil SD Worx een voorbeeldfunctie vervullen voor klanten en de standaard zetten op het vlak van inclusief HR-beleid. We zorgen voor een optimale, stimulerende werkomgeving en omkadering voor onze medewerkers. Ook dragen we bij aan concrete maatschappelijke projecten. Daarbij hebben onze werknemers een beslissende stem in welke organisaties en acties we ondersteunen.

Planet

Als dienstenleverancier heeft SD Worx een eerder beperkte ecologische voetafdruk. Onze gebouwen (elektriciteit, water en afval) en ons wagenpark zijn de posten met de grootste milieu-impact. Daarop ligt dan ook de focus van onze ecologische inspanningen. Via jaarlijkse metingen en gerichte acties verlagen we ons verbruik en onze uitstoot zoveel mogelijk.

Profit

SD Worx groeit en maakt winst op een duurzame en ethische manier. Een deel daarvan herinvesteren we in de samenleving (onder meer via sociale projecten en kunsttentoonstellingen) en in de best mogelijke omkadering voor onze werknemers.

V Bedrijfscultuur, ethiek en compliance

a) Constructief samenwerken

Deugdelijk bestuur is een kernwaarde van SD Worx. Daarbij onderschrijven we de principes van de Belgische Corporate Governance Code. Concreet houden we ons aan de duidelijke richtlijnen voor de samenstelling en structuur van de beleidsorganen, de manier van vergaderen en de omgang op de werkvloer. Kernwoorden zijn: vertrouwen, een kritische maar positieve ingesteldheid, integriteit en het voortdurend streven naar ethisch verantwoord ondernemen. Nog kenmerkend voor SD Worx zijn openheid, ruimte voor dialoog en de wil om constructief samen te werken op alle niveaus.

b) Strategie met duurzame focus

De overkoepelende strategie van SD Worx beoogt een duurzame rentabiliteit en de groei van de groep, met respect voor alle stakeholders. Zowel in België als in de andere landen waar we actief zijn, hebben we concrete afspraken met de beleidsorganen over de sturing en de implementatie van deze strategie.

Daarbij streeft SD Worx naar een efficiënte en effectieve werking. Ook respecteren we altijd de principes van deugdelijk bestuur. Kortom, onze beslissingsprocessen en -structuren houden rekening met verantwoord ondernemen. Centraal daarin staan: verantwoordingsplicht, transparantie, ethisch gedrag, respect voor belanghebbenden, respect voor de wet, internationale gedragsnormen en mensenrechten.

c) Ethische code

Naast een bedrijfscultuur die rekening houdt met alle stakeholders, volgt SD Worx een ethische code. Die geldt voor onze medewerkers en beschrijft de normen voor goed bestuur die we onszelf opleggen.

Binnen SD Worx liggen de InSPIRe-waarden aan de basis van de organisatie en uitvoering van onze business en voor onze manier van werken:

- Integriteit
- Samenwerken
- Passie
- Innovatie
- Resultaatgerichtheid

inspire
integrity smart cooperation
passion innovation result driven

Het ethische charter schept duidelijkheid rond de dagelijkse toepassing van deze waarden in de praktijk. Onze vijf basisprincipes om succesvol te opereren nemen onze waarden als vertrekpunt:

- 1 | De top van het bedrijf moet het verwachte gedrag van medewerkers zelf uitdragen.
- 2 | De strategie moet de ethische omgang met klanten en relaties waarborgen.
- 3 | SD Worx waakt over een evenwicht tussen 'de letter van de wet' en de individuele beoordeling in specifieke situaties.
- 4 | Op de vervagende grens tussen werk en privé moet een antwoord worden geboden.
- 5 | Voor leidinggevendenden is een cruciale rol weggelegd.

VI De mvo-initiatieven van SD Worx in 2017

1 | PEOPLE

SD Worx is een HR-provider met een breed aanbod aan producten en diensten. Ons menselijk kapitaal is en blijft onze grootste kracht. Daarvoor werven we competente medewerkers aan, met een grote diversiteit aan talent,

achtergrond en ervaring. In die mix respecteren we alle sociale rechten en verplichtingen. Ook creëren we optimale voorwaarden voor kansen, ontwikkeling en diversiteit.

1.1 | ONS MENSELIJK KAPITAAL

a) Werken bij SD Worx

Binnen onze organisatie neemt elke medewerker een centrale plaats in. Zijn of haar expertise en ervaring vormen de garantie voor blijvend succes. Want alleen als onze werknemers groeien, bloeit ook SD Worx. Daarom telt het welzijn van iedere collega op de werkvloer.

‘Erwelzijn’: een geïnspireerde aanpak voor het welzijn van onze medewerkers

We streven naar een optimaal stimulerende werkomgeving, waar onze medewerkers elke dag in de best mogelijke omstandigheden hun job uitoefenen. Als werkgever zorgt SD Worx ervoor dat veiligheid, gezondheid en welzijn deel uitmaken van het dagelijkse beleid. Directie, management en leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor de praktische uitvoering ervan. Die ambitie noemen we erwelzijn. Aan de basis liggen onze InSPIRe-waarden.

Deze aanpak betekent dat alle medewerkers en leidinggevendenden hun verantwoordelijkheden nemen. Daarbij zorgen we voor:

- ondersteuning en waardering van de medewerkers;
- actieve opvolging en ondersteuning van zieke medewerkers;
- bevorderen van re-integratie van (langdurig) zieke medewerkers;
- vermijden van hervall in ziekte.

Op het vlak van verzuim streven we naar een maximum van 3%. We stellen onszelf als doel om hiervoor tot de best presterende bedrijven van België te behoren.

Voorts ondersteunen de preventieadviseur, het comité voor preventie en bescherming op het werk (CPBW) en de externe preventiedienst ons beleid. Naast het ter beschikking stellen van een arbeidsgeneesheer, adviseert de externe preventiedienst ook over ergonomie, veiligheid, gezondheid en hygiëne op de werkvloer.

In het SD Worx Community-verhaal kunnen werknemers zelf initiatieven lanceren rond gezondheid, sport, cultuur en maatschappij. De goedgekeurde voorstellen krijgen dan financiële en/of logistieke ondersteuning van SD Worx.

Vitale medewerkers

SD Worx promoot al jaren een gezonde levensstijl, onder meer door een bedrijfsfitness aan te bieden. Om een totaalpakket te kunnen bieden, gingen we op 1 januari 2017 in zee met De Gezonde Zaak. Dat Nederlandse bedrijf draagt al 25 jaar bij aan de inzetbaarheid en vitaliteit van werknemers. Zij doen dat onder het motto: **MOVESMART. EATFRESH! MINDSWITCH?** Want ze geloven dat je pas optimaal functioneert als je goed in je vel zit. En dan vormen bewegen, gezond eten en de juiste energiebalans de cruciale driehoek. De Gezonde Zaak geeft hiervoor leefstijl- en beweegadvies en begeleiding.

Vanaf hun 40e kunnen werknemers om de 2 jaar deelnemen aan een medische check-up, in samenwerking met het Universitair Ziekenhuis Antwerpen.

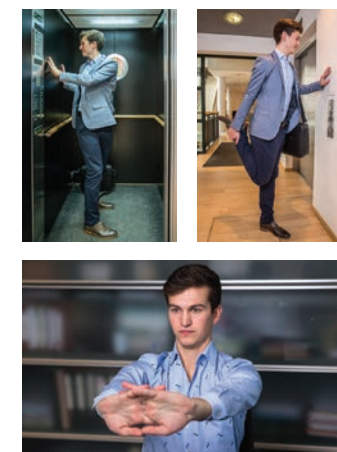
Om werkposten te optimaliseren en lichamelijke klachten te voorkomen worden, zowel proactief als op aanvraag, ergonomische werkpostanalyses uitgevoerd. En in de automaat zorgen we ook voor een gezond en voedzaam aanbod van snacks en dranken, zoals rijstwafels, notenzakjes en gearomatiseerd water.

Move@work!

Vele medewerkers zitten urenlang aan een bureau, elke werkdag opnieuw. Nochtans weten we dat lang zitten aan de bron ligt van gezondheidsklachten zoals nek- en rugproblemen, overgewicht, osteoporose, diabetes en hart- en vaatandoeningen. In het najaar van 2016 lanceerden we de Move@work-campagne waarmee we medewerkers uitnodigen om meer te bewegen op het werk. Ook in 2017 liep Move@work verder.

Zo organiseerden we de workshops 'Zet je team in beweging' en 'MoveMixMinute' om al die beweegtips zoals staand vergaderen en wandelmeetings, in de werkdag te integreren. Daarvoor kwam een beweegcoach van IDEWE, de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk, langs bij de teams voor een brainstorm. Samen werden plannen uitgewerkt om elke dag meer te bewegen op de werkvloer.

Meer bewegen hoeft niet altijd een werk van lange adem te zijn, integendeel. Amper 10 minuten volstaan, bewees de ergonoom van IDEWE tijdens een beweegpauze. Daarin doorloopt ze 4 eenvoudige en veilige oefeningen. De ideale break om het zitten te doorbreken.



MOVE@WORK

Wie sport, focust doorgaans vooral op de fysieke voorbereiding en training. Toch zijn ook de juiste voeding en dranken belangrijk. SD Worx organiseerde op 18 april een infosessie rond sportvoeding. Een diëtiste bij het sportmedisch centrum van het UZ Antwerpen beantwoordde de vragen als: 'Wat eet ik het best voor, tijdens en na de inspanning?', 'Hoeveel moet ik drinken en wat?' en 'Wanneer zet ik koolhydraten op het menu en wanneer eiwitten?'

Diversiteit is een evidentie

Bij SD Worx kan iedereen aan de slag. Geen enkele vorm van discriminatie krijgt bij ons een kans. Elke sollicitant doorloopt hetzelfde beoordelingsproces, met de capaciteiten en motivatie als beslissende criteria. Ons medewerkersbestand kent een goede spreiding volgens leeftijd, afkomst, geslacht en overtuiging. Maar de tewerkstelling van kansengroepen blijft traditioneel laag. Bij SD Worx ligt het minimumdiploma op niveau A1, een niveau waarop zich doorgaans maar een beperkt aantal kandidaten uit kansengroepen aandient.

Ons engagement op dat vlak is oprecht en sterk. Om dat kracht bij te zetten, ondertekende ook SD Worx het charter Decent Work for All. Samen met zo'n 50-tal andere bedrijven en tewerkstellingsorganisaties verbinden we ons om meer oog te hebben voor kwetsbare personen. Zo willen we samenwerken aan een inclusief rekruteringsbeleid, zodat de diversiteit in de maatschappij wordt vertaald naar de werkvloer.

Respect voor basisrechten en wetgeving

Mensenrechten zijn de basisrechten die voor iedereen gelden: burger- en politieke rechten, vrijheid van meningsuiting, sociale en culturele rechten, het recht op gezondheid en onderwijs enzovoort. SD Worx waakt over het waarborgen van de mensenrechten binnen de eigen organisatie. Alle wetgeving, nationaal en internationaal, leven we nauwgezet na. Zo voorkomen we medeplichtigheid aan schendingen van de mensenrechten, vermijden we discriminatie en beschermen we kwetsbare groepen. Bij SD Worx worden burger-, politieke, economische, sociale en culturele rechten overal en altijd gerespecteerd.

Onze arbeidsomstandigheden als voorbeeld

Bepalend voor de werkomstandigheden binnen SD Worx zijn:

- werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen;
- arbeidsomstandigheden en sociale zekerheid;
- sociale dialoog;
- gezondheid en veiligheid;
- persoonlijke ontwikkeling.

Als HR-provider spreekt het voor zich dat we ook zelf de HR-principes die we bij onze klanten voeren, ook zelf in de praktijk toepassen. We investeren voluit in onze medewerkers en zorgen ervoor dat ze zich kunnen ontplooiën tot de best mogelijke versie van zichzelf.

Groter team van vertrouwenspersonen

Medewerkers die moeilijkheden ervaren op de werkvloer, kunnen altijd terecht bij een van onze zes vertrouwenspersonen. Die luistert onbevooroordeeld, stelt de juiste vragen en werkt mee een oplossing uit. In 2017 vulden we ons team van vertrouwenspersonen aan met Carole Coulon, teamleader bij KMO en Franstalig.

Future of Work, ook bij SD Worx

Als HR-dienstverlener heeft SD Worx een duidelijke en sterke visie over hoe de werkplek van de toekomst er zal uitzien. Onze Future of Work-filosofie bestaat uit drie basisprincipes:

- 1 | **autonomie:** plaats- en tijdonafhankelijk werken vervult een belangrijke rol in Future of Work;
- 2 | **samenwerking:** dankzij digitalisering kunnen medewerkers onderling en met klanten samenwerken of kennis delen, met een betere klantenservice tot gevolg;
- 3 | **werken vanuit eigen sterktes:** werknemers renderen optimaal als hun jobinhoud wordt afgestemd op hun individuele sterktes en kwaliteiten.

Met die aanpak inspireren we ook andere bedrijven. Uiteraard passen we deze principes ook in eigen huis toe, bij SD Worx kan al sinds 2012 plaatsonafhankelijk worden gewerkt. Jaarlijks stijgt het aantal werknemers dat thuiswerkt, in 2017 werkte 44% thuis. Daarnaast kiest SD Worx voor activity-based workplaces (ABW). Daarin hebben werknemers geen vast bureau meer, maar nemen ze naargelang hun taken die dag plaats in een aangepast type werkplek. Zo kunnen ze terecht in onder meer een stille ruimte, groepsruimte of lounge.

De ervaringen zijn unaniem positief. Ook de voordelen zijn legio. Zo krijgen werknemers meer autonomie en voelen ze zich nauwer betrokken bij hun klanten. Medewerkers winnen ook tijd, waardoor een beter evenwicht tussen werk en privéleven ontstaat. Ze kunnen zich beter concentreren en zijn zich bewuster van hun taken en activiteiten. Hun productiviteit stijgt, ze werken beter samen, delen meer ideeën en vaardigheden. Tot slot genieten ze meer van hun job. Bovendien verminderen we dankzij telewerk de CO₂-uitstoot in het woon-werkverkeer.

Stem van de medewerkers

Als snelgroeïende organisatie probeert SD Worx elke medewerker en afdeling te betrekken bij onze duurzame manier van ondernemen. Bij het stimuleren van de betrokkenheid spelen leidinggevenden een cruciale rol. Daarom besteden we in de HR-opleidingen voor leidinggevenden veel aandacht aan de sensibilisering van teams voor het bedrijfsbeleid en het beleid rond duurzaam ondernemen.



Balance@Work

Het aantal Belgische werknemers dat langdurig afwezig is door een burn-out, stijgt zienderogen. De uitdaging om alles sneller en beter te doen, komt terug in tal van jobs. Ook bij SD Worx ligt de verwachting hoog. Toch willen we dat het voor iedereen in onze organisatie duidelijk is dat er voldoende steun voorhanden is. Daarom riepen we het uitgebreide Balance@Work-programma in het leven om signalen van burn-out of negatieve stress bij de medewerker op te pikken. En die negatieve stress te leren omzetten in positieve spanning. Om zo de veerkracht opnieuw op te krikken

b) Leveranciers en partners van SD Worx

We beogen een open en eerlijke samenwerking met betrouwbare en integere partners, leveranciers en klanten. Systematisch risicoanalyses uitvoeren voor bijna 61.000 klanten in verschillende landen is onmogelijk. Wel vragen we structurele partners om een uitgebreide vragenlijst in te vullen vooraleer we samenwerken. Met belangrijke leveranciers sluiten we partnerships. Via een voorafgaande grondige screening zijn we ervan verzekerd dat ze onze sociale principes delen.

Voor alle (potentiële) klanten en leveranciers geldt: zodra er een vermoeden is dat de partij een wettelijke verplichting naast zich legt of onachtzaam omspringt met de fundamentele principes en rechten op het werk, is (verdere) samenwerking uitgesloten.

In het buitenland opereren we via vaste partnerbedrijven, die stuk voor stuk grondig gescreend zijn door SD Worx.

1.2 | TEN DIENSTE VAN ONZE MAATSCHAPPIJ

a) SD Worx Fonds

Via het SD Worx Fonds, opgericht in 1999, verlenen we financiële en professionele steun aan concrete projecten van organisaties die:

- kansarmen rechtstreeks of onrechtstreeks voorbereiden op tewerkstelling;
- zorgen dat kansarmen actief blijven op de arbeidsmarkt;
- ervoor zorgen dat kansarmen na uitval kunnen terugkeren naar de arbeidsmarkt

Zo kunnen ze volwaardig deelnemen aan het economische leven.

Drie structurele partners voor SD Worx Fonds

1/ Mission Locale pour l'Emploi de Bruxelles-Ville: richt zich op laaggeschoolden, langdurig werklozen en mensen zonder de juiste middelen om werk te vinden. Doelstelling is om hen sociaal en professioneel te helpen re-integreren in de maatschappij. De organisatie doet dit via individuele begeleiding, doelgerichte prospectie en relevante opleidingen voor de lokale arbeidsmarkt.

www.missionlocalebxlville.be

2/ Cortigroupe (Luik): een integratiebedrijf dat mensen helpt in hun zoektocht naar huisvesting, opleiding en werk. Een van hun initiatieven, het restaurant 'Le Treize et Vous', startte in juni 2017 en streeft naar kwalitatieve sociaal-professionele integratie voor kansarmen door hen een vaste job aan te bieden. Bovendien wordt enkel met lokale producten gewerkt, waardoor ambachtelijke productie in de kijker staat.

www.cortigroupe.be/le-treize-et-vous

3/ Azimut (Monceau-sur-Sambre): stimuleert nieuw ondernemerschap. Ze bieden ondersteuning in de ontwikkeling van de competenties van kandidaat-ondernemers. De helft daarvan is laaggeschoold en ouder dan 40 jaar. Nadien kunnen ze aan de slag als zelfstandige, maar ook als werknemer binnen een samenwerkingsvennootschap. Azimut zorgt mee voor een duurzame basis waaruit een jong bedrijf zich verder kan ontwikkelen.

www.azimut.cc

4/ Levanto (Antwerpen): een sociale onderneming die streeft naar een inclusieve arbeidsmarkt. Ze helpen werkzoekenden en werknemers om hun arbeidskansen te ontdekken en ontwikkelen via begeleiding, opleiding, werkervaring en bemiddeling.

www.levanto.be

Sinds 2006 werkt Levanto met jongeren uit het deeltijds onderwijs. Vaak kampen ze met schoolmoeheid of studieproblemen, een moeilijke thuissituatie ... Dankzij Levanto herwinnen ze hun zelfvertrouwen. Al ruim drie jaar – mede met ondersteuning van SD Worx – maken ze designmeubels uit gerecycleerd hout. De jongeren halen veel voldoening uit het afleveren van een concreet, mooi en verkoopbaar product.

b) Voetbalclub City Pirates Antwerpen

Sinds 2016 sponsoren we met het SD Worx Fonds ook City Pirates Antwerpen, een maatschappelijk geëngageerde voetbalclub, actief in verschillende wijken van de stad. City Pirates Antwerpen telt ruim 1000 jeugdspelers met meer dan 80 verschillende nationaliteiten. Veelal komen ze uit kansarme gezinnen en kampen ze met een leerachterstand.

Naast aandacht voor het spel, investeert de voetbalclub ook in sociale impact via onder meer pleinwerking, huis- en schoolbezoeken en gerichte huiswerkbegeleiding. Zo kunnen de jongeren zich voorbereiden voor de arbeidsmarkt. Op die manier is City Pirates Antwerpen veel meer dan louter een voetbalclub. Het is een sociaal platform waar kinderen én ouders, medewerkers, vrijwilligers en sponsors samenwerken aan een betere maatschappij.

c) Karel de Grote Hogeschool

Het SD Worx Fonds steunt de **Karel de Grote Hogeschool (KdG)** bij de begeleiding van de zogeheten pioniersstudenten. Die zetten als eerste in het gezin de stap om hogere studies aan te vangen en hebben bijgevolg thuis geen referentiekader.

We steunen daarbij verschillende initiatieven:

- ‘Schrijf ze naar succes’, een sociaalpsychologische interventie gericht op het tonen van rolmodellen en het verhogen van het studiesucces van de doelgroep.
- Een 5-daagse zomercursus vóór de start van het academiejaar. Doelstelling: informeren over de verwachtingen van het hoger onderwijs en werken aan onder meer studievaardigheden, zelfvertrouwen en sociale netwerk.
- Tijdens enkele focusgroepen wordt gepeild naar de obstakels die de studenten ervaren. Hieruit komen niet alleen actiepunten voor KdG maar ook aandachtspunten die met bedrijven zoals SD Worx kunnen worden gedeeld. Bijvoorbeeld: hoe profileert een onderneming zich als aantrekkelijke werkomgeving voor deze jongeren?

Algemene doelstelling is om studenten beter te begeleiden. SD Worx biedt daarbij ondersteuning en zet zijn expertise in met bijvoorbeeld het opstellen van vragenlijsten en de analyse.

Governance van het SD Worx Fonds	
<p>CSR-comité (niveau raad van bestuur):</p> <p>Opdracht: algemene opvolging werking CSR Stuurgroep en goedkeuring nieuwe structurele partnerships</p> <p>Frequentie: twee maal per jaar</p> <p>Samenstelling: leden van de raad van bestuur</p>	<p>CSR-stuurgroep (SD Worx-medewerkers):</p> <p>Opdracht: voorstellen nieuwe projecten aan het CSR-comité (grote projecten); voorstelling nieuwe projecten aan ExCom (kleine projecten); contacten met de structurele partners; KPI's opstellen in samenwerking met de sociale ondernemingen en de vooruitgang van de projecten opvolgen; budgetcontrole.</p>

Jaarlijks ondersteunt het SD Worx Fonds tot 500.000 euro aan projecten. Een Vlaams, Brussels en 2 Waalse projecten krijgen dan elk maximaal 150.000 euro, de rest wordt verdeeld over kleinere initiatieven die door medewerkers worden aangebracht.

d) SD Worx for Society: werken aan duurzaam HRM

We hebben SD Worx for Society opgericht om mvo te bevorderen, vooral op het ruime domein van HRM. Ons wetenschappelijke kenniscentrum stelt daarvoor informatie ter beschikking aan onze stakeholders en stimuleert actief kennisuitwisseling. Daarnaast is SD Worx stichtend lid van Business & Society. Dat netwerk verbindt organisaties die mvo actief in hun beleid integreren en deelnemen aan mvo-initiatieven. In samenwerking met Business & Society lanceerde SD Worx in 2012 Engage, een project dat kanszoekende jongeren laat kennismaken met het bedrijfsleven. Jongeren uit tal van sociale organisaties ontdekken zo ‘de bedrijfsvloer’.



LIEFDE VOOR KUNST

Als toonaangevende HR-speler kent SD Worx de waarde van talent en verwelkomt dat graag met open armen. Daarom stellen we regelmatig de inkomhal van ons hoofdkantoor op de Brouwersvliet 2 ter beschikking als kunstexpositieruimte. Buurtbewoners, bezoekers en medewerkers ontdekken er zo de creaties van nieuw en gevestigd talent.

SD Worx beschikt over drie kunstcollecties. Dat is niet alleen een vorm van investeren, we willen zo ook iets teruggeven aan de maatschappij.

- In onze eerste collectie staat de beeldende westerse kunst tussen 1850 en 1980 centraal. Ze kwam tot stand dankzij Jozef Van den Eede, de Stichter-Voorzitter van SD Worx. Regelmatig leent SD Worx werken uit aan binnen- en buitenlandse tentoonstellingen.

Zo hebben we voor de expo Tussen eb en vloed. Marines, dijk- en strand perspectieven het werk 'Strand' uitgeleend aan het jonge Spilliaert Huis in Oostende. Deze expositie liep van 19 mei tot en met 8 oktober 2017. Ook het jaar voordien hadden we het Spilliaert Huis 3 meesterwerken in bruikleen gegeven, toen bestemd voor de openingstentoonstelling.

- Jozef Van den Eede legde ook de basis voor onze iconencollectie: religieus geïnspireerde kunstvoorwerpen uit 5 eeuwen en een geografisch gebied dat zich uitstrekt van de poolcirkel tot Afrika. Ondertussen is deze collectie uitgegroeid tot de op 1 na grootste collectie orthodoxe iconen in West-Europa. Sinds juni 2015 heeft SD Worx zijn iconencollectie uitgeleend aan het Ikonenmuseum van Kampen in de Nederlandse provincie Overijssel. Medewerkers en oud-medewerkers van SD Worx kunnen de collectie gratis bewonderen.
- Kunst Integratie, een derde kunstcollectie geïnitieerd in 1995 door voormalig CEO, Jan Van Nieuwenhuijzen, legt een ander accent. Voor elk nieuw kantoor dat SD Worx koopt, nodigen we een kunstenaar uit om er kunst in te integreren.

ART@work

Ook onder de collega's is er ontzettend veel creatief talent aanwezig. Daarom riepen we in het voorjaar van 2016 op om daarmee naar buiten te treden. Tijdens een unieke expo ART@work zetten we van januari tot midden februari 2017 talent uit eigen huis in de schijnwerpers. Twaalf collega's gingen graag in op deze uitnodiging. Het werk was erg divers: van schilderijen over installaties tot columns en verhalen.

De medewerkers konden stemmen op hun favoriete werk. Véronique Dumont en Ingrid Baeyens eindigden met slechts één stem verschil. Daarom kregen ze allebei een waardebon van 150 euro bij Schleiper, de speciaalzaak voor creatievelingen.



Kunstige drager

SD Worx zet niet alleen zijn deuren open voor kunst, we maken er zelfs onze muren voor vrij. In het kader van het project Muurvast/Antwerp comic murals schilderde de Nederlandse kunstenaar Joost Swarte een stripmuur op onze gevel aan de Rouaanse Kaai.



Kunst voor het goede doel

Omdat we geloven dat kunst echt helpt om de wereld beter te maken, zetten we het ook in voor het goede doel. Zo veilden we 45 kunstwerken uit onze eigen collectie ten voordele van Hongersnood 12-12. Daarnaast schonken 4 collega-kunstenaars die hadden deelgenomen aan ART@work ook een eigen creatie. SD Worx verdubbelde het hoogste bod op elk werk. In totaal veilden we 49 werken voor een totaalbedrag van 750 euro. Zo konden we 1500 euro schenken aan Hongersnood 12-12.

1.3 | SD WORX COMMUNITY: DEEL VAN DE MAATSCHAPPIJ

Duurzaamheid zit ook in het DNA van onze medewerkers. Geregeld stellen ze zelf acties voor. Een ingesteldheid die we volop stimuleren en ontzettend waarderen. Dat creëert immers een breder draagvlak en een grotere bewustwording van onze duurzame initiatieven doorheen de hele organisatie. De mvo-suggesties van collega's vallen niet in dovemansoren. SD Worx helpt waar mogelijk bij de uitvoering.

Belangrijk is dat iedereen op de hoogte is van deze initiatieven. Via het intranet kunnen ze zich inschrijven om hierover meer informatie te krijgen. Zo vermijden we dat het niet-werkgerelateerde mailverkeer toeneemt. Ook in atworx, ons interne magazine geschreven voor en door medewerkers, zetten we de evenementen in de schijnwerpers.

a) De SD Worx-collega's in actie

Bibberen voor de Belgische Cardiologische Liga

2017 begon bijzonder fris voor 10 SD Worx-medewerkers. Zij namen namelijk een winterduik in het Antwerpse Boekenbergpark. Een hartverwarmende actie: ze zamelden hiermee ongeveer 1500 euro in voor de Belgische Cardiologische Liga.



Roparun: estafetteloop van Parijs en Hamburg naar Rotterdam

In 2017 nam SD Worx voor het 9e jaar op rij deel aan de Roparun, goed voor een looptraject van 530 kilometer. De opbrengst van deze sportieve prestatie gaat naar organisaties die de levenskwaliteit van kankerpatiënten verbeteren.

SD Worx sponsort, maar ook klanten geven financiële en materiële steun. Daarnaast zorgen we elk jaar zelf voor fondsenwerving via onder meer een wafelverkoop en quiz. In 2017 gaf Sige Mariën, onze Managing Director Large Enterprises & Consulting, maar liefst 17 yogasessies. Ruim 230 collega's stonden zo op de yogamat en zamelden 2410 euro in. In totaal mocht het SD Worx-team in 2017 25.000 euro bijdragen aan dit goede doel.



De Antwerp 10 Miles & Marathon

Op zondag 23 april liepen 180 SD Worx-medewerkers de Antwerp 10 Miles & Marathon. Ook partners en kinderen van medewerkers namen deel. Deze editie koppelden we daar een kleine wedstrijd aan. Wie de meeste SD Worx-medewerkers herkende en fotografeerde, won een restaurantbon ter waarde van 40 euro. Onze collega's vielen op met het 'Worx hard, runs hard'-shirt.

Lunch for Life – de Warmste week

Op maandag 18 december startte de 12e editie van de Warmste Week van Music for Life, de jaarlijkse benefietactie van radiozender Studio Brussel en Rode Kruis-Vlaanderen. Collega's Veerle Verdick en Debby De Laet zamelden geld in met de verkoop van heerlijke lunchpakketten voor de Antwerpse vzw Zenith. Deze organisatie zet zich in voor armoedebestrijding. De actie zelf bracht 735 euro op en SD Worx verdubbelde dat bedrag. Zo ontving Zenith 1470 euro. Een warm gebaar!

Kom op tegen Kanker (KOTK)

In 2017 fietsten 2 SD Worx-teams de 1000 km voor Kom op tegen Kanker. SD Worx sponsorde de helft van het totale inschrijvingsgeld: 5000 euro. Daarnaast leverden ook verschillende bedrijven en organisaties een mooie bijdrage, samen goed voor ongeveer 2500 euro. Beide teams organiseerden nog acties om het resterende bedrag in te zamelen. Zo konden de collega's in april 3 dagen kiezen voor de KOTK-lunch in ons bedrijfsrestaurant. Deze maaltijd kostte 1 euro extra, dat integraal naar dit goede doel ging.

Andere initiatieven

Daarnaast waren er nog initiatieven van en door onze medewerkers, zoals de traditionele deelname aan de 20 km door Brussel om de Vredeseilanden te steunen en de fietsbeklimming van de Mont Ventoux.

b) Goed doel vindt warm onderdak bij SD Worx

Bloedinzameling voor het Rode Kruis

Al 10 jaar doneren onze medewerkers bloed aan het Rode Kruis, een jubileum waar we trots op zijn. Naar goede gewoonte houden we deze actie tweemaal per jaar in onze Antwerpse kantoren. Op 22 juni gaven 94 collega's bloed, voor 24 van hen was het de eerste keer. Ook op 23 oktober zaten er nieuwkomers bij: 10 van de 83 donors om precies te zijn.

Traditionele chocoladeverkoop voor MS Liga Vlaanderen

Multiple sclerose is een ongeneeslijke chronische ontstekingsziekte die het centrale zenuwstelsel aantast. Jaarlijks stelt SD Worx ruimte ter beschikking voor de vrijwilligers van de MS Liga Vlaanderen. De collega's steunen mee door elk jaar in september chocolade te kopen. In 2017 haalden we zo 1322 euro op.

Kleren inzamelen voor 'De Collectie'

De oude containers voor textielinzameling verdwijnen uit het straatbeeld, maar 5 non-profitorganisaties – De Kringwinkel Antwerpen, Oxfam, Wereld Missie Hulp, Kindervriend en Mensenzorg – brengen met 'De Collectie' een warm initiatief. Dit stedelijke samenwerkingsverband plaatst containers bij bedrijven, haalt ze ook op en zorgt ervoor dat de spullen in de juiste handen terechtkomen. Bij SD Worx hebben we 3 'Collectiepunten' in onze Antwerpse kantoren. Zo geven we kleding, schoenen en textiel een tweede leven en helpen we mensen die het minder goed hebben.



Close the Gap

De internationale vereniging Close the Gap dicht de digitale kloof tussen de ontwikkelingslanden en de westerse wereld. Toegang tot informatie en ICT is immers cruciaal om de kwaliteit van het onderwijs en het economische potentieel te verhogen. Daarvoor zoekt Close the Gap naar goede maar afgeschreven pc's voor organisaties die actief zijn in de medische sector, het onderwijs, microfinanciering en sociale projecten. Als het materiaal kapot is, wordt het gerecycleerd in Worldloop, een project van Close the Gap. Alle afgeschreven pc's en ander IT-materiaal van SD Worx schenken we aan Close the Gap.

SD Worx verwelkomt blokbeesten

Study360 is een project van Gate 15, een platform opgericht door de Stad Antwerpen, de Associatie Universiteit & Hogescholen Antwerpen en het Antwerps studentenoverleg. Met Study360 willen ze studenten 'in de blok' helpen: door samen te studeren, delen en verlichten studenten hun examenstress. Daarvoor zoeken ze bedrijven en organisaties met een markante locatie die daarvoor de ruimte willen ter beschikking stellen. Sinds 2015 zet SD Worx hiervoor de 8e verdieping van de Brouwersvliet open. In 2017 kwamen opnieuw heel wat studenten blokken in onze tijdelijke studiezaal.

c) Sponsoring

MAS

SD Worx is al van bij de oprichting sponsor van het MAS, Museum aan de Stroom in Antwerpen.

Leerstoel met de Antwerp Management School

Met de Antwerp Management School (AMS) werken we al samen sinds 2011. Onder meer voor de SD Worx Leerstoel 'Next Generation work: Creating sustainable careers'. Met prof. Ans De Vos voeren we een longitudinaal onderzoek over het actuele en toekomstige loopbaanbeleid in België. Hoe richten bedrijven hun loopbaanbeleid in en welke aanbevelingen kunnen dat toekomstgericht maken? Doelstelling is werkgevers en werknemers klaarstomen voor de arbeidsmarkt van de toekomst. Eind 2016 hebben we onze samenwerking opnieuw verlengd.

Duo for a Job

De vzw Duo for a Job startte in 2017 een project in Antwerpen waarbij 50-plussers werkloze jongeren van allochtone origine begeleiden naar een job. In Brussel, waar het project al 3 jaar eerder liep, had meer dan de helft van de 500 jongeren binnen het jaar een job. Een geweldig resultaat, waar ook SD Worx graag zijn schouders onder zet.

Zorgen voor een veilige Haven

Haven ondersteunt ondernemers tussen 18 en 30 jaar die vanuit een jeugdhuiscontext hun ondernemersdroom willen waarmaken. Deze coöperatie biedt de jongeren de kans om hun project 2 jaar lang te testen op levensvatbaarheid. Een coach, verbonden aan hun lokaal jeugdhuis, zorgt voor een intensieve begeleiding. De starters kunnen aan- en verkopen onder het ondernemingsnummer van Haven. In 2017 schonk SD Worx 5000 euro aan dit initiatief.

ArmenTeKort

In België leeft 15% van de bevolking onder de armoedegrens, een ontstellend hoog percentage. Vaak zijn ze werkloos, kampen ze met gezondheidsproblemen en vinden ze minder snel een degelijke woning. Daardoor lijkt de situatie uitzichtloos. ArmenTeKort wil hen opnieuw perspectief geven. Daarom zoekt de vzw vrijwilligers of buddy's die kanszoekenden willen leren kennen, begeleiden en helpen groeien. SD Worx trekt graag mee aan die kar en lanceerde een oproep onder de medewerkers om zich hiervoor in te schrijven. Een 30-tal medewerkers kwamen naar de infosessie, 4 collega's startten effectief met het buddytraject. ArmenTeKort is een lovenswaardig initiatief, dat SD Worx in 2017 sponsorde met 9000 euro.



2 | PLANET

2.1 | BRONNEN VAN VERVUILING

Het energieverbruik en het afval van onze kantoren en de CO₂-uitstoot van ons wagenpark wegen het zwaarst op onze ecologische voet-

afdruk. We respecteren de milieuwetgeving en stimuleren een milieubewuste aanpak in onze bedrijfsvoering.

a) Energie

Onze datacentra, de verwarming- en klimaatregeling, de verlichting en het transport zijn onze grootste energievreters. We stimuleren actief een bewuste omgang met energie, waarbij we het verbruik monitoren en inzetten op een zo laag mogelijk resultaat. Ook bij vervangingsinvesteringen speelt de reductie van het energiegebruik een belangrijke rol.

Trend naar energiezuiniger gebouwen

We brengen het energieverbruik van onze kantoren in kaart. Daarbij registreren we zowel de evolutie als de verdeling tussen volle uren en daluren, en kwartuurverbruikspieken. Zo kunnen we opvallende verbruikers spotten. Waar mogelijk pakken we de oorzaak van het overmatige energieverbruik aan. En waar we kunnen, kiezen we voor een duurzame oplossing. Zo hebben we in 2017 samen met de mede-eigenaars zonnepanelen geïnstalleerd op ons kantoorgebouw in Brugge.

b) Mobiliteit

SD Worx hanteert een duurzaam mobiliteitsbeleid. Voor korte afstanden bij woon-werkverkeer en dienstverplaatsingen, moedigen we duurzame alternatieven voor de auto aan zoals wandelen, de fiets of het openbaar vervoer. Met ons flexibel verloningspakket, het Flex Income Plan™, kunnen onze medewerkers een deel van hun verloning zelf invullen. Daarbij ruilen velen hun bedrijfswagen in voor duurzamere alternatieven.

Vanuit het comité voor preventie en bescherming op het werk vertrokken nog initiatieven om de alternatieven voor de wagen in het woon-werkverkeer te promoten.

Move Smart!

09.05.2017



Move Smart Day

Zo namen we opnieuw deel aan de Move Smart Day. Op dinsdag 9 mei dag lieten 200 medewerkers in Antwerpen en 15 regionale kantoren de auto thuis. Creatieve transportmiddelen genoeg: fietsen, skateboards, rollerblades ... Alle deelnemers werden beloond met een uitgebreid ontbijt.

Die dag traptten we ook onze volgende mobiliteitsactie af: wie tussen 9 mei en 16 juni zijn auto 10 keer thuis liet, kreeg een handig gadget. 124 slimme collega's slaagden met vlag en wimpel. Zij wonnen opvallende fietslichten of een gsm-hoes. En gratis koffie om weer krachten op te doen. De 30 doorbijters die hun auto het meest aan de kant lieten staan, kregen daarbovenop nog een toffe drinkbus.

Mobilotheek van Slim naar Antwerpen

In 2017 kwam het geveesde moment: de knip in de Leien, waardoor onze hoofdkantoren in Antwerpen plots nog een pak moeilijker bereikbaar werden. Daarom juicht SD Worx initiatieven toe als de Mobilotheek van Slim naar Antwerpen. Zij willen pendelaars de kans geven om een ander vervoersmiddel dan de auto te testen voor hun woon-werkverkeer. SD Worx liet 100 medewerkers 2 weken lang een fiets van de stad uitproberen. En dat werd gesmaakt!

c) Afval

Papier blijft voor SD Worx een belangrijke afvalbron. Een gecertificeerde partner vernietigt onze vaak confidentiële documenten, waarna ze integraal worden gerecycleerd. Dankzij de digitalisering en het dalende aantal prints volgde ons volume opgehaald afvalpapier ook in 2017 de neerwaartse lijn.

d) Water

Ons residentieel waterverbruik gaat vooral naar sanitaire voorzieningen en schoonmaakactiviteiten. Op het vlak van waterverbruik hanteren we geen structureel beleid, maar waar zich opportuniteiten aandienen, nemen we die te baat. Zo gebruiken onder meer het bedrijfsrestaurant in Antwerpen en enkele kantoren oppervlaktewater voor het spoelen van de toiletten.



3 | PROFIT

Gedetailleerde informatie over de financiën van SD Worx vindt u terug in ons jaarverslag. We

beperken ons in dit rapport tot de principes die we naleven op het vlak van financiële prestaties.

3.1 | WINST EN WELVAART

Continuïteit van dienstverlening kan alleen als rendabel bedrijf (profit). Maar SD Worx wil ook maatschappelijke welvaart (prosperity) creëren. Daarom kiezen we al sinds onze oprichting voor een ethische aanpak. Een focus op groei – zowel op korte als op lange termijn – stabiliteit en een strategische bedrijfsvoering zijn de

hoofdingrediënten van ons financiële beleid. Daarbij volgen we proactief financiële prestatie-indicatoren op en zijn we ons bewust van de businessgerelateerde risico's. Ook de groeiende aandacht voor kostenbewustzijn helpt ons om onze financiële doelstellingen te realiseren.

ADDENDUM 1

De 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen

De Verenigde Naties stelden 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals of kortweg SDG's) op.

Dat zijn de meest dringende en universele behoeften in de wereld die we tegen 2030 moeten zien te realiseren.



Beëindig **armoede** overal en in al haar vormen.



Beëindig **honger**, bereik **voedselzekerheid** en verbeterde **voeding** en promoot duurzame **landbouw**.



Verzeker een goede **gezondheid** en promoot **welzijn** voor alle leeftijden.



Verzeker gelijke toegang tot kwaliteitsvol **onderwijs** en bevorder **levenslang leren** voor iedereen.



Bereik **gendergelijkheid** en **empowerment** voor alle **vrouwen** en **meisjes**.



Verzeker toegang en duurzaam beheer van **water** en **sanitatie** voor iedereen.



Verzeker toegang tot betaalbare, betrouwbare, duurzame en moderne **energie** voor iedereen.



Bevorder aanhoudende, inclusieve en duurzame **economische groei**, volledige en productieve **tewerkstelling** en **waardig werk** voor iedereen.



Bouw veerkrachtige **infrastructuur**, bevorder inclusieve en duurzame **industrialisering** en stimuleer **innovatie**.



Dring **ongelijkheid** in en tussen landen terug.



Maak **steden** en menselijke **nederzettingen** inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam.



Verzeker duurzame **consumptie-** en **productiepatronen**.



Neem dringend actie om de **klimaatverandering** en haar impact te bestrijden.



Behoud en maak duurzaam gebruik van de **oceanen**, de **zeeën** en de **maritieme hulpbronnen**.



Bescherm, herstel en bevorder het duurzame gebruik van **ecosystemen**, beheer bossen duurzaam, bestrijd **woestijnvorming** en **landdegradatie** en draai het terug, en roep het verlies aan **biodiversiteit** een halt toe.



Bevorder **vreedzame** en **inclusieve samenlevingen** met het oog op duurzame ontwikkeling, verzek **toegang tot justitie** voor iedereen en creëer op alle niveaus doeltreffende, **verantwoordelijke** en open **instellingen**.



Versterk de **implementatiemiddelen** en revitaliseer het **wereldwijd partnerschap** voor duurzame ontwikkeling.

How SD Worx ensures that these goals are implemented:

- SD Worx believes that human rights are a basic right for every person. These rights include, amongst others, civil and political rights, freedom of speech, social and cultural rights and the right for health and education. All national and international laws and regulations are continuously adhered to in this respect. At all times, SD Worx aims to avoid complicity in human rights abuses;
- SD Worx aims to grow and realize profit in a sustainable and ethical way. Part of this profit is invested in the community and the well-being of our employees. SD Worx aims to protect vulnerable groups in our society by selecting good causes with a particular focus on less fortunate young people to give them a chance to find a job. The program 'SD Worx Community' encourages our employees to actively contribute to our Corporate Social Responsibility policy;
- At SD Worx, our 'InSPIRe' values are the basis for our organisation and the way of doing business. 'InSPIRe' stands for: Integrity, Working together, Passion, Innovation and Result-driven;
- SD Worx has an ethical charter (broadly known as a 'code of conduct') containing a number of general but also specific principles, guidelines and circumstances where our employees are expected to demonstrate ethical behavior, thereby respecting human rights at all times. For the 5 basic principles detailed by the ethical charter, refer to the SD Worx Corporate Sustainability Report;
- There are 5 dedicated confidential advisors available to employees to raise complaints or issues with regards to unfair treatment. Actions to be taken will be determined together with the confidential advisor;
- The dedicated SD Worx prevention advisor regularly assesses the adequacy of the measures to avoid, report and handle actions of bullying, aggression, discrimination, overload of stress, etc;
- Potential strategic partners are requested to fill out an extensive questionnaire prior to the cooperation. By this thorough screening process, SD Worx aims to ensure that future partners share the same social and ethical principles;
- When a client (or a prospect during the client in-take process) appears to violate human rights, the process will be discontinued and no services will be provided to this client or prospect.
- Trade unions protect and promote the interests of its members at SD Worx. Employees are free to join the union of their choice and are encouraged to participate in the voting process to elect union representatives;
- SD Worx has formally stated the right for collective bargaining;
- During the last couple of years, SD Worx has introduced a number of Human Resource policies and procedures supporting the Labour principles;
- There are 5 dedicated confidential advisors available to employees to raise complaints or issues with regards to labour violations. Actions to be taken will be determined together with the confidential advisor;
- A dedicated prevention advisor has been appointed to reduce labour risks and ensure that all health and safety measures are adequately installed and operating effectively. The prevention advisor advises

management on measures to be taken to assure an acceptable level of comfort (with regards to heath, ventilation, airco, lighting) and to optimize the working environment, performance and satisfaction;

- SD Worx ensures a balanced spread in the different types of employee characteristics (age, sex, religion, etc.) There is no room for discrimination. SD Worx has also taken measures to ensure comparable pay for comparable work;
- Several consultation mechanisms exist within our organisation (top-down and bottom-up), as well as towards our stakeholders;
- All employees are entitled to medical insurance. Furthermore, all employees are invited to a regular medical check-up in order to strengthen general health of the SD Worx' staff;
- At our head office a gym is permanently available and employees are encouraged to practice exercise;
- A regular employee satisfaction survey measures the well-being of the SD Worx' employees;
- When a client (or a prospect during the client in-take process) violates labour rights or appears to involve in illegitimate practices (e.g. child labour, compulsory labour, etc.) the process will be discontinued and no services will be provided to this client or prospect.
- As a service provider, SD Worx' environmental footprint is rather limited. Nevertheless, continuous efforts are made to reduce the consumption of resources (e.g. energy, water, etc.);
- On a recurring basis, an environmental footprint, and more specifically a carbon footprint, is conducted. Results are analyzed and actions to minimize the SD Worx footprint are executed, for instance a reduction

of the upper limit of our fleet cars' carbon emission. Furthermore, employees are encouraged to use environmentally friendly transport means wherever possible;

- SD Worx encourages its clients to reduce the paper consumption by promoting electronic output wherever possible;
- The prevention advisor advises management on measures to be taken to assure an acceptable level of a healthy and safe working environment;
- When building or refurbishing offices, SD Worx ensures to use energy efficient materials and systems and to limit the consumption of resources (water, electricity, etc.) wherever possible.
- SD Worx is committed to be in compliance with all relevant laws towards our stakeholders, but also in our service provisioning towards clients. For this purpose, SD Worx has a legal knowledge centre which closely monitors any changes in laws and regulations and subsequently informs the affected internal and external parties. In the past, SD Worx has not been involved in any legal cases, rulings or other events related to corruption and bribery;
- SD Worx has a zero-tolerance policy for corruption, bribery and extortion;
- A whistleblowing channel and follow-up mechanism have been installed;
- SD Worx' books and accounts are subject to a yearly statutory external audit. Furthermore, a team of independent Internal Auditors continuously reviews all corporate and operational processes, thereby reporting to the Audit Committee (a sub-committee of the Board of Directors);
- Where relevant, SD Worx has installed policies to prevent internal fraud (e.g. with expense notes);

ADDENDUM 2

GRI-referentietabel	
Profiel	
1. Strategie en analyse	
Profiel	Omschrijving
G4-1	Verklaring over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie
G4-2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden
2. Organisatieprofiel	
Profiel	Omschrijving
G4-3	Naam van de organisatie
G4-4	Voornaamste merken, producten en/of diensten
G4-5	Locatie van het hoofdkantoor
G4-6	Het aantal landen waar de organisatie actief is
G4-7	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm
G4-8	Afzetmarkten
G4-9	Omvang van de verslaggevende organisatie
G4-10	Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio
G4-11	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt
G4-12	Beschrijving van supply chain
G4-13	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode
Organisatieprofiel: betrokkenheid bij externe initiatieven	
Profiel	Omschrijving
G4-14	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie
G4-15	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft
G4-16	Lidmaatschap van verenigingen en/of nationale of internationale belangenorganisaties
Geïdentificeerde materiële aspecten en afbakeningen	
Profiel	Omschrijving
G4-17	Operationele structuur
G4-18	Proces voor het bepalen van de inhoud
G4-19	Oplijsting alle geïdentificeerde materiële aspecten
G4-20	Bepaling van afbakening voor elk materieel aspect binnen de organisatie
G4-21	Bepaling van afbakening voor elk materieel aspect buiten de organisatie
G4-22	Uitleg over de gevolgen van eventuele herformuleringen van eerder verstrekte informatie
G4-23	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes
Stakeholderengagement	
Profiel	Omschrijving

G4-24	Lijst van betrokken groepen belanghebbenden
G4-25	Basis voor inventarisatie en selectie van betrokken belanghebbenden
G4-26	Benadering van het betrekken van belanghebbenden
G4-27	Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar voren zijn gekomen door de betrokkenheid van de belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd
3. Verslagparameters	
Profiel	Omschrijving
G4-28	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft
G4-29	Datum van het meest recente verslag
G4-30	Verslaggevingscyclus
G4-31	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud
Verslagparameters: GRI-inhoudstafel	
Profiel	Omschrijving
G4-32	Tabel die de standaardonderdelen van de informatievoorziening opsomt
Verslagparameters: assurance	
Profiel	Omschrijving
G4-33	Beleid en huidige praktijk op het vlak van externe assurance van het verslag
4. Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid	
Profiel	Omschrijving
G4-34	Bestuursstructuur van de organisatie
G4-35	Proces voor delegeren van gezag voor economische, ecologische of sociale topics
G4-36	Aanwezigheid executive-verantwoordelijke voor economische, ecologische of sociale topics
G4-37	Proces voor dialoog tussen stakeholders en hoogste bestuurslichaam voor economische, milieugerelateerde en sociale onderwerpen
G4-38	Voor organisaties met een eenvoudige bestuursstructuur: vermeld het aantal onafhankelijke en/of niet-leidinggevende leden van het hoogste bestuurslichaam
G4-39	Eventuele leidinggevende functie van de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam
G4-40	Proces voor het bepalen van de kwalificaties en expertise van de leden van het hoogste bestuurslichaam voor het sturen van de strategie van de organisatie aangaande economische, milieugerelateerde en sociale onderwerpen
G4-41	Processen waarmee het hoogste bestuurslichaam waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden
G4-42	Rollen van hoogste bestuurslichaam en senior executives bij aanpassen economische, milieugerelateerde of sociale onderwerpen
G4-43	Maatregelen ter verhoging van de kennis van het hoogste bestuurslichaam rond economische, milieugerelateerde of sociale onderwerpen
G4-44	Processen voor het evalueren van de eigen prestaties van het hoogste bestuurslichaam, in het bijzonder betreffende economische, milieugerelateerde en sociale prestaties
G4-45	Rol van het hoogste bestuurslichaam bij identificatie en management van economische, milieugerelateerde of sociale onderwerpen, en mogelijke stakeholderconsultatie
G4-46	Rol van het hoogste bestuurslichaam in het beoordelen van de effectiviteit van de risico-managementprocessen voor economische, milieugerelateerde of sociale onderwerpen

G4-47	Frequentie van de beoordeling van economische, milieugerelateerde of sociale impact, risico's en opportuniteiten
G4-48	Hoogste bestuurslichaam of positie die het duurzaamheidsverslag goedkeurt en verzekert dat alle materiële aspecten worden gecoverd
G4-49	Proces voor het communiceren van kritische bezorgdheden naar het hoogste bestuurslichaam
G4-50	Soort en aantal kritische bezorgdheden die aan het hoogste bestuurslichaam werden overgemaakt en mechanismes om ze te beantwoorden
G4-51	Koppeling tussen vergoedingen voor leden van het hoogste bestuurslichaam, topmanagers en leidinggevenden en de prestaties van de organisatie
G4-52	Proces voor het bepalen van verloning.
G4-53	Proces om visie van stakeholders op verloning te leren kennen en er rekening mee te houden
G4-54	Ratio van jaarlijkse totale verloning voor meeste betaalde individu in de organisatie, per land waar significante activiteit plaatsvindt, in verhouding tot de mediaan van de jaarlijkse totale verloning voor alle medewerkers
G4-55	Ratio van stijgingspercentage jaarlijkse totale verloning voor meeste betaalde individu in de organisatie, per land waar significante activiteit plaatsvindt, in verhouding tot de mediaan van het stijgingspercentage van de jaarlijkse totale verloning voor alle medewerkers
Ethiek en integriteit	
Profiel	Omschrijving
G4-56	Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten die van belang zijn voor de economische, milieugerelateerde en sociale prestaties, met vermelding van de mate van invoering ervan
G4-57	Interne en externe mechanismen voor advies op ethisch vlak, wettelijk vlak en op het vlak van integriteit
G4-58	Interne en externe mechanismen om bezorgdheden te rapporteren op ethisch vlak, wettelijk vlak en op het vlak van integriteit

Prestatie-indicatoren	
Economische prestatie-indicatoren	
Prestatie-indicator	Omschrijving
G4-EC 1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd
G4-EC 2	Financiële implicaties en andere risico's en andere mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering
G4-EC 3	Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringenplan van de organisatie
G4-EC 4	Significante financiële steun van een overheid
G4-EC 5	Spreiding in de verhouding tussen het standaard aanvangssalaris en het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties
G4-EC 6	Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties
G4-EC 7	Ontwikkeling en gevolgen van investeringen in infrastructuur en diensten die voornamelijk ten behoeve van het algemeen nut worden geboden door middel van verplichtingen van commerciële aard, dan wel in natura of pro bono

G4-EC 8	Inzicht in en beschrijving van significante indirecte economische gevolgen, waaronder de omvang ervan
G4-EC 9	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties

Milieuprestatie-indicatoren	
Prestatie-indicator	Omschrijving
G4-EN 1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume
G4-EN 2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval uit externe bronnen
G4-EN 3	Energieverbruik binnen de organisatie
G4-EN 4	Energieverbruik buiten de organisatie
G4-EN 5	Energie-intensiteit
G4-EN 6	Verlaging van energieverbruik
G4-EN 7	Verlaging van energiebehoeften van producten en diensten
G4-EN 8	Totale wateronttrekking per bron
G4-EN 9	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking significante gevolgen heeft
G4-EN 10	Percentage en totaal volume van gerecycled en hergebruikt water
G4-EN 11	Locatie en oppervlakte van land dat eigendom is, gehuurd wordt, beheerd wordt in of grenst aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden
G4-EN 12	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden
G4-EN 13	Beschermde of herstelde habitats
G4-EN 14	Aantal op de rode lijst van IUCN vermelde soorten en soorten op nationale beschermingslijsten met habitats in gebieden binnen de invloedssfeer van bedrijfsactiviteiten
G4-EN 15	Directe emissie van broeikasgassen
G4-EN 16	Energie-indirecte emissie van broeikasgassen
G4-EN 17	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen
G4-EN 18	Intensiteit van broeikasgassen
G4-EN 19	Verlaging van de emissie van broeikasgassen
G4-EN 20	Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht
G4-EN 21	NOx, SOx en andere significante luchtmissies
G4-EN 22	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming
G4-EN 23	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode
G4-EN 24	Totaal aantal en volume van significante lozingen
G4-EN 25	Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt op grond van bijlage I, II, III en IV van de Conventie van Bazel en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd
G4-EN 26	Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en -afvloeiing van de verslaggevende organisatie

G4-EN 27	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie
G4-EN 28	Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld, naar categorie
G4-EN 29	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwetgeving
G4-EN 30	Significante milieugevolgen van het transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden
G4-EN 31	Totale uitgaven aan en investeringen in milieubescherming naar type
G4-EN 32	Percentage nieuwe leveranciers gescreend op gebruik milieugerelateerde criteria
G4-EN 33	Significante actuele en potentieel negatieve milieu-impact in de supply chain en ondernomen acties
G4-EN 34	Aantal klachten over milieugerelateerde impact geregistreerd, beantwoord en opgelost

Arbeidsomstandigheden en indicatoren voor volwaardig werk	
Prestatie-indicator	Omschrijving
G4-LA 1	Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio
G4-LA 2	Uitkeringen aan voltijdmedewerkers die niet beschikbaar zijn voor deeltijdmedewerkers, per grootschalige activiteit
G4-LA 3	Terugkeer en retentie na ouderschapsverlof
G4-LA 4	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten
G4-LA 5	Percentage van het totale personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in informele gezamenlijke arbo-commissies van werkgevers en werknemers die bijdragen aan de controle op en advies over arbo-programma's
G4-LA 6	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio en geslacht
G4-LA 7	Personeelsleden met hoog aantal gevallen van of hoog risico op ziekte, gelinkt aan de job
G4-LA 8	Afspraken over arbo-onderwerpen vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden
G4-LA 9	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie
G4-LA 10	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van medewerkers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan
G4-LA 11	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling
G4-LA 12	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijk minderheid en andere indicatoren van diversiteit
G4-LA 13	Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie en volgens locatie
G4-LA 14	Percentage nieuwe leveranciers gescreend op arbeidsomstandigheden
G4-LA 15	Significante actuele en potentieel negatieve arbeidsomstandigheden in de supply chain en ondernomen acties
G4-LA 16	Aantal klachten over arbeidsomstandigheden geregistreerd, beantwoord en opgelost

Prestatie-indicatoren voor mensenrechten	
Prestatie-indicator	Omschrijving
G4-HR 1	Percentage van en totaal aantal aanmerkelijke investeringsovereenkomsten waarin clausules over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan de naleving van de mensenrechten is getoetst
G4-HR 2	Totaal aantal uren personeelstraining over beleid en procedures betreffende aspecten van mensenrechten die relevant zijn voor de activiteiten, met inbegrip van het percentage van het personeel dat de trainingen gevolgd heeft
G4-HR 3	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen
G4-HR 4	Activiteiten en leveranciers waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden voor het recht op de uitoefening van de vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen, alsmede de maatregelen die zijn getroffen ter ondersteuning van deze rechten
G4-HR 5	Activiteiten en leveranciers waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van kinderarbeid, alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning ervan
G4-HR 6	Activiteiten en leveranciers waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van gedwongen of verplichte arbeid, alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning ervan
G4-HR 7	Percentage van het beveiligingspersoneel dat training heeft gevolgd in het beleid of de procedures van de organisatie betreffende aspecten van de mensenrechten die relevant zijn voor de activiteiten
G4-HR 8	Totaal aantal gevallen van overtreding van de rechten van de inheemse bevolking, alsmede de getroffen maatregelen
G4-HR 9	Aantal en percentage activiteiten gecontroleerd op het vlak van mensenrechten of door impact assessments
G4-HR 10	Percentage nieuwe leveranciers en aannemers getoetst op naleving van de mensenrechten
G4-HR 11	Significante actuele en potentieel negatieve impact op mensenrechten in de supply chain en ondernomen acties
G4-HR 12	Aantal klachten over mensenrechten geregistreerd, beantwoord en opgelost

Maatschappelijk prestatie-indicatoren	
Prestatie-indicator	Omschrijving
G4-SO 1	Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek
G4-SO 2	Activiteiten met significante actuele en mogelijk negatieve impact op lokale gemeenschappen
G4-SO 3	Percentage van en totaal aantal activiteiten geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's
G4-SO 4	Communicatie en training in anticorruptiebeleid en -procedures
G4-SO 5	Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van bevestigde gevallen van corruptie
G4-SO 6	Totale waarde van bijdragen aan politieke partijen, per land en per ontvanger
G4-SO 7	Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, anti-kartel-, en monopolistische praktijken, alsmede de resultaten van deze rechtszaken
G4-SO 8	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving
G4-SO 9	Percentage nieuwe leveranciers gescreend volgens criteria voor de impact op de samenleving

G4-SO 10	Significante actuele en potentieel negatieve impact op de samenleving in de supply chain en ondernomen acties
G4-SO 11	Aantal klachten over impact op de samenleving geregistreerd, beantwoord en opgelost

Prestatie-indicatoren voor productverantwoordelijkheid	
Prestatie-indicator	Omschrijving
G4-PR 1	Percentage van belangrijke product- en dienstencategorieën onderhevig aan procedures ter beoordeling van gezondheid en veiligheid
G4-PR 2	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
G4-PR 3	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en percentages van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen
G4-PR 4	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat
G4-PR 5	Resultaten van onderzoeken naar de klanttevredenheid
G4-PR 6	Verkoop van geweerde of gecontesteerde producten
G4-PR 7	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring, naar type resultaat
G4-PR 8	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens
G4-PR 9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten