

A close-up photograph of a green leaf with numerous water droplets of various sizes. The droplets are in sharp focus, reflecting light and showing the texture of the leaf. The background is a soft, out-of-focus green.

**MONDIAL MOVERS**

**Verhuisbedrijf Henneken**

Duurzaamheidsverslag 2013

## Onze missie

Wij willen particulieren en bedrijven maximaal ontzorgen met hun verhuizing. Wij bieden onze klanten een vast contactpersoon, die vanaf het begin meedenkt en proactief adviseert. Tijdens de verhuizing krijgen onze klanten te maken met nette, beleefde en vakkundige verhuizers, die zorgvuldig met hun eigendommen omgaan. Henneken streeft ernaar om het huidige hoge kwaliteitsniveau vast te houden.





## Duurzaamheidsdoelen van Henneken

1. Duurzame bedrijfsvoering
  - Milieubarometer per omzet en CO<sub>2</sub>-uitstoot per omzet vanaf 2012 met 3% per jaar laten dalen
  - Uitstoot van fijn stof door verhuishagens verlagen door het vervangen van alle wagens met Euro-2 tot en met-4 motoren door verhuishagens met Euro-5 en -6 motoren; te bereiken in 2019
  - Verlagen van het brandstofgebruik per kilometer van de verhuishagens met 3% per jaar
  - Beperken van het energieverbruik van het bedrijfsgebouw door onderzoek naar de oorzaken van het gasverbruik voor verwarming te doen en maatregelen ter besparing van het stroomverbruik te nemen
  - Bevorderen hergebruik kantoormeubilair van klanten door onderzoek doen naar de mogelijkheid van reparatie en hergebruik
2. Veiligheid, gezondheid en welbevinden van medewerkers
  - Verminderen van risico's voor eigen verhuizers door hen cursussen en trainingen te laten volgen zoals basisveiligheid, VCA en BHV
  - Verminderen van risico's voor inhuurmedewerkers door tilcursus verplicht te stellen bij leveranciers van tijdelijk verhuispersoneel
3. Consumentenbelang
  - Handhaven van de hoge klanttevredenheidsscore
4. Maatschappelijke inzet
  - Verzamelen van afvalpapier en -karton voor katholieke jongerenvereniging WESP
  - Sponsoren van de maatschappelijke stichting Perron 28 in Zoetermeer
  - Sponsoren van Wijzelf Zorgcoöperatie in Zoetermeer
5. Economische prestatie
  - Besparen op energie en afval om de klant een redelijke prijs te kunnen bieden en te investeren in de kwaliteit van het verhuisproduct.

**VOORWOORD**

Verhuisbedrijf Henneken is opgericht in 1870 en daarmee een van de oudste verhuisbedrijven in de regio. Vanaf de eerste dag hebben we een eenvoudige filosofie, waar we heilig in geloven: “doe je werk goed, dan komt de klant terug”. Het is niet voor niets dat wij zoveel trouwe klanten hebben die steeds weer graag met ons verhuizen.

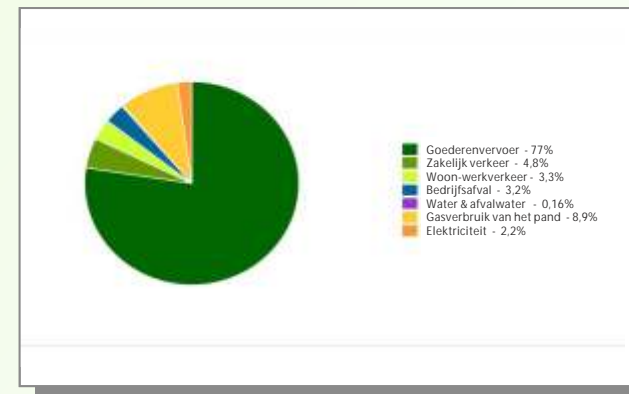
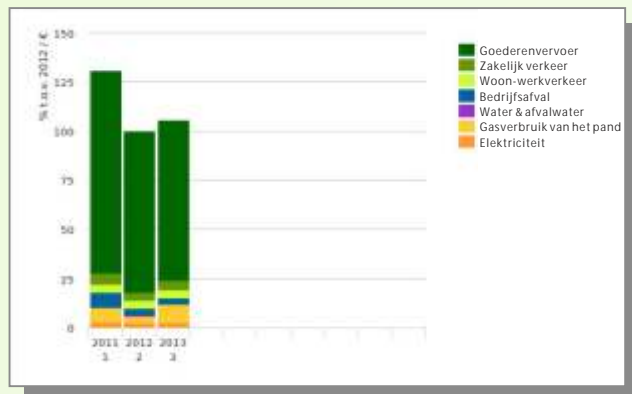
De wensen van onze klanten zijn intussen wel veranderd. Zij verwachten van ons dat we meedenken en hen ontzorgen. Maar ook dat we rekening houden met het milieu en goed omgaan met alle andere betrokkenen. Met dit verslag laten we zien hoe we dat anno 2013 doen. Daarbij maken we gebruik van de Milieubarometer en MVO-balans op basis van ISO 26000.

**1. Duurzame bedrijfsvoering**

Het vervoeren van goederen is een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Terugdringen van het milieueffect van de gereden verhuiskilometers biedt dan ook de grootste kans op verduurzaming. Opslag van de goederen vindt plaats onder de juiste klimaatcondities. Dit brengt gasverbruik met zich mee. Overtollig meubilair van klanten voeren we als gescheiden afval af. In het kantoor handhaven we een comfortabel leefklimaat en gebruiken we de gangbare kantoorbenodigdheden.

Met de Milieubarometer hebben we de milieubelasting door onze bedrijfsactiviteiten in beeld gebracht.

[Hoe lager de barometerscore, hoe lager de milieubelasting.](#)



Daaruit volgen de onderwerpen voor duurzame bedrijfsvoering:

- Beperking van milieueffecten door onze verhuishagens
- Beperking van energiegebruik op onze bedrijfslocatie
- Vergroening van het resterende energiegebruik op onze bedrijfslocatie
- Hergebruik van overtollig meubilair van onze klanten.

In onze aanpak gaan we altijd uit van een benadering in twee stappen:

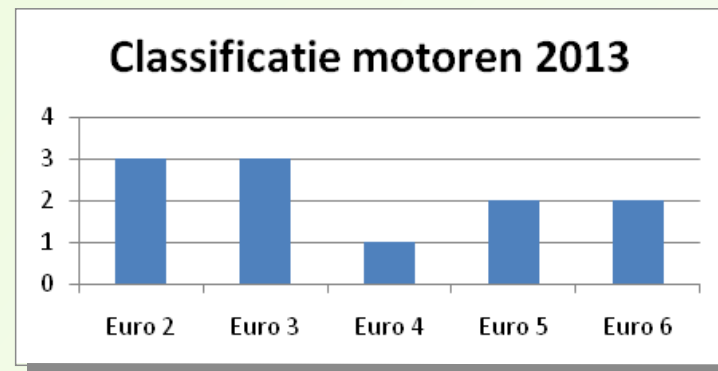
1. Bronmaatregelen: beperking van het gebruik van energie en grondstoffen
2. Effectmaatregelen: beperking van het effect van het resterend gebruik.

Beperking milieueffecten verhuishagens

- Luchtkwaliteit

Met onze verhuishagens verzorgen we verhuizingen voor particulieren en bedrijven in stedelijke gebieden, waar de kwaliteit van de buitenlucht onder druk staat. De gezondheid van stedelingen vraagt om beperking van de uitstoot van fijn stof door vrachtwagens. In de periode van 2011 tot 2013 hebben we al een deel van het wagenpark voorzien van de meest schone motoren. Hoe hoger de euro-klasse, hoe schoner de motor.

Verdeling schone motoren verhuishagenpark 2013



Ons streven is om in 2019 alleen nog verhuiscamionnen in te zetten met de meest schone motoren, klasse Euro-5 en Euro-6. Daarmee liggen we goed op schema, zoals blijkt uit onderstaande grafiek.

Nagestreefd aandeel vrachtwagens met Euro-5 en -6 motoren



- Brandstofgebruik per kilometer

De afstand waarover onze klanten verhuizen is een gegeven, waaraan we niets kunnen veranderen. Het verbruik van brandstof over die afstand beperken we door:

- De snelheid van onze verhuiscamionnen te begrenzen op 85 km/uur
- Onze chauffeurs een cursus zuinig rijden te laten volgen.



We streven ernaar om in volgende jaren het brandstofverbruik per kilometer jaarlijks met 3% terug te dringen.

Nagestreefde vermindering dieselvebruik per verhuiskilometer



### Beperking energieverbruik bedrijfslocatie

#### - Stroomgebruik op onze bedrijfslocatie

Het energiegebruik van het kantoorgedeelte brengen we terug door:

- LED-verlichting te installeren op diverse plaatsen in het pand en als buitenverlichting
- Aanwezigheidsschakelaars te installeren in ruimtes met verlichting
- Screensavers te installeren op alle computers.

We streven ernaar om het netto stroomgebruik jaarlijks met 3% terug te brengen.

Stroomgebruik bedrijfspand (kWh/jaar)



#### - Gasverbruik

Het gasverbruik voor verwarming van het bedrijfsgebouw blijkt jaarlijks sterk te variëren. In het gebouw bevinden zich het kantoor en de opslagruimte voor meubelen. De reden van die schommelingen is nog onduidelijk. Nader onderzoek moet aantonen wat de oorzaak is, zodat we het gasverbruik met effectieve bronmaatregelen kunnen terugdringen. Wel is duidelijk dat strenge vorst veel invloed heeft op het gasverbruik.



- Grondstoffenverbruik

Het verbruik van kantoorpapier en water brengen we terug doordocumenten digitaal op te slaan in plaats van af te drukken.

- Resterend gebruik energie en grondstoffen

Het milieueffect van het resterende gebruik van energie en papier beperken we door duurzame inkoop van:

- Elektriciteit: Groene stroom (GreenChoice)
- Gas: groen gas (GreenChoice)
- Koffiebekers: recyclebaar materiaal
- Papier: gebruik van FSC-papier.

Hergebruik van vertollig meubilair van onze klanten

Krimpende organisaties en invoering van Het Nieuwe Werken zorgen voor een overschot aan kantoormeubilair bij verhuizing van kantoren. De hoeveelheid is door ons niet te beïnvloeden. Het hergebruik wel. Daarom proberen we om hoogwaardig hergebruik van de kantoormeubelen te bereiken door:

- onderzoek naar lokale mogelijkheden voor reparatie en afzet te doen
- partners te vinden om invulling aan deze mogelijkheden te geven.

In 2015 willen we dit afronden.





## 2. Gezondheid, veiligheid en welzijn van medewerkers

We onderkennen onze verantwoordelijkheid voor onze medewerkers. Het is een dooddouner, maar zij zijn inderdaad ons kapitaal. Juist een bedrijf als Henneken, met een sterke focus op kwaliteit, is gebaat bij ervaren en betrokken medewerkers. Omdat verhuizen een vak is waarbij niet snel het door ons gewenste niveau wordt behaald, duurt het relatief lang om medewerkers goed op te leiden. Het is daarom extra belangrijk om medewerkers aan ons te binden en de investeringen in mensen niet verloren te laten gaan door een hoog personeelsverloop. Het beroep verhuizer is echter, ondanks alle moderne hulpmiddelen, nog steeds een fysiek pittig beroep. Slijtage ligt altijd op de loer. Juist als we mensen langdurig aan ons willen binden is het daarom van belang om goed om te gaan met gezondheid, veiligheid en welzijn van onze medewerkers.

We hebben daarom onder andere de volgende maatregelen genomen:

- Alle eigen medewerkers van Henneken volgen de cursus fysieke belasting
- Ook aan ingehuurde medewerkers zal de cursus fysieke belasting ons verplicht worden gesteld. Zo bevorderen we maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen
- Alle eigen medewerkers zijn minimaal VCA Basisveiligheid gediplomeerd
- Diverse medewerkers hebben wij het diploma bedrijfshulpverlening (BHV) laten behalen
- Henneken neemt deel aan Arbo-onderzoek door Sectorinstituut Transport en Logistiek (Gezond Transport), deels in samenwerking met de Organisatie voor Erkende Verhuizers en TNO
  
- Henneken is OHSAS 18001 (2007) gecertificeerd. OHSAS is het kwaliteitssysteem voor Welzijn en gezondheid. Met dit kwaliteitssysteem worden risico's in kaart gebracht en worden maatregelen getroffen om de risico's te vermijden of te verkleinen
  
- Voor risicovolle werken maken we aparte taak-risicoanalyses
- Minimaal 4 keer per jaar houden we toolboxmeetings, waarin we met de medewerkers spreken over aspecten van veiligheid, gezondheid en milieu.



**3. Consumentenbelang**

Als Henneken BV bieden we onze klanten professionele verhuisdiensten door nette en beleefde medewerkers. Desgewenst krijgt onze klant hulp van een verhuisconsulente bij de voorbereiding en het regelen van praktische zaken. Zo wordt de klant maximaal ontzorgd. Door de waardering van klanten te meten blijkt in welke mate wij daarin slagen.

**Klanttevredenheid**

Om onze dienstverlening steeds te kunnen verbeteren, volgen onze medewerkers cursussen en vragen we om de ervaringen van onze klanten.

**- Klantscore**

Wij nodigen onze klanten uit om hun waardering over de diensten van Henneken BV uit te spreken.

Klantscores periode 2011 - 2013



**- Predikaat 'zorgverhuizer 2013'**

In 2013 kreeg Henneken BV het predikaat 'zorgverhuizer 2013' uitgereikt door MondialMovers, nadat medewerkers de cursus voor zorgverhuizer hadden afgerond en er enkele grote 'Zorgverhuizingen' waren uitgevoerd. Dit stelt onze verhuizers in staat om in te spelen op situaties die specifiek zijn voor de zorgsector.

#### 4. Maatschappelijke inzet

Als bedrijf ondersteunen we verschillende goede doelen:

Inzameling papier en karton voor WESP

Het papier en karton dat vrijkomt uit verpakkingsmateriaal of kantoorwerk wordt bewaard voor jongerenvereniging WESP, die daarmee een extraatje verdient om haar activiteiten te bekostigen

Ondersteuning Perron 28

Perron 28 is een ontmoetingscentrum in de wijk Oosterheem in Zoetermeer. Vanuit een gezellig rijtjeshuis aan de Maasstroom 28 biedt Perron 28 inwoners van Zoetermeer gelegenheid om elkaar te ontmoeten. Activiteiten zijn er voor jonge kinderen, tieners en volwassenen. Henneken draagt daaraan bij.

Wijzelf Zorgcoöperatie

Wijzelf helpt mensen om zelf online hun hulp of zorg te regelen, veilig en zonder juridische of fiscale risico's. Door dit lokaal te organiseren maakt zij hulp en zorg weer bereikbaar, betaalbaar en betrouwbaar. Wijzelf is er voor vragers, aanbieders en vrijwilligers. De vrijwilligers vormen het bestuur van de lokale coöperatie. De opbrengsten worden weer in de maatschappij geïnvesteerd.

#### 5. Economische prestatie

Het verhogen van omzet en winst is geen MVO-doel van Henneken BV. Wel proberen we verspilling van energie, grondstoffen, tijd en geld zoveel mogelijk tegen te gaan. Met de bereikte besparing kan personeel een eerlijke beloning blijven ontvangen en kunnen we blijvend investeren in de kwaliteit van de dienstverlening voor onze klanten.

6. MVO-balans

De MVO-balans geeft een overzicht van:

- de duurzaamheidsthema's, die ons bedrijf heeft benoemd
- de ambities die wij voor ons bedrijf hebben geformuleerd
- de mate waarop wij anno 2013 aan deze ambities voldoen en welke thema's de komende jaren extra aandacht krijgen

MVO-balans Henneken 2013





**NAWOORD**

Wij vinden duurzaamheid en MVO belangrijke thema's. Graag zouden wij uw terugkoppeling krijgen, en horen waar u kansen ziet om ons verder te ontwikkelen op gebied van deze thema's of nieuwe thema's toe te voegen. Uw inbreng is van harte welkom.

Bij voorbaat hartelijk dank,



Lauwrens de Jong  
directeur

