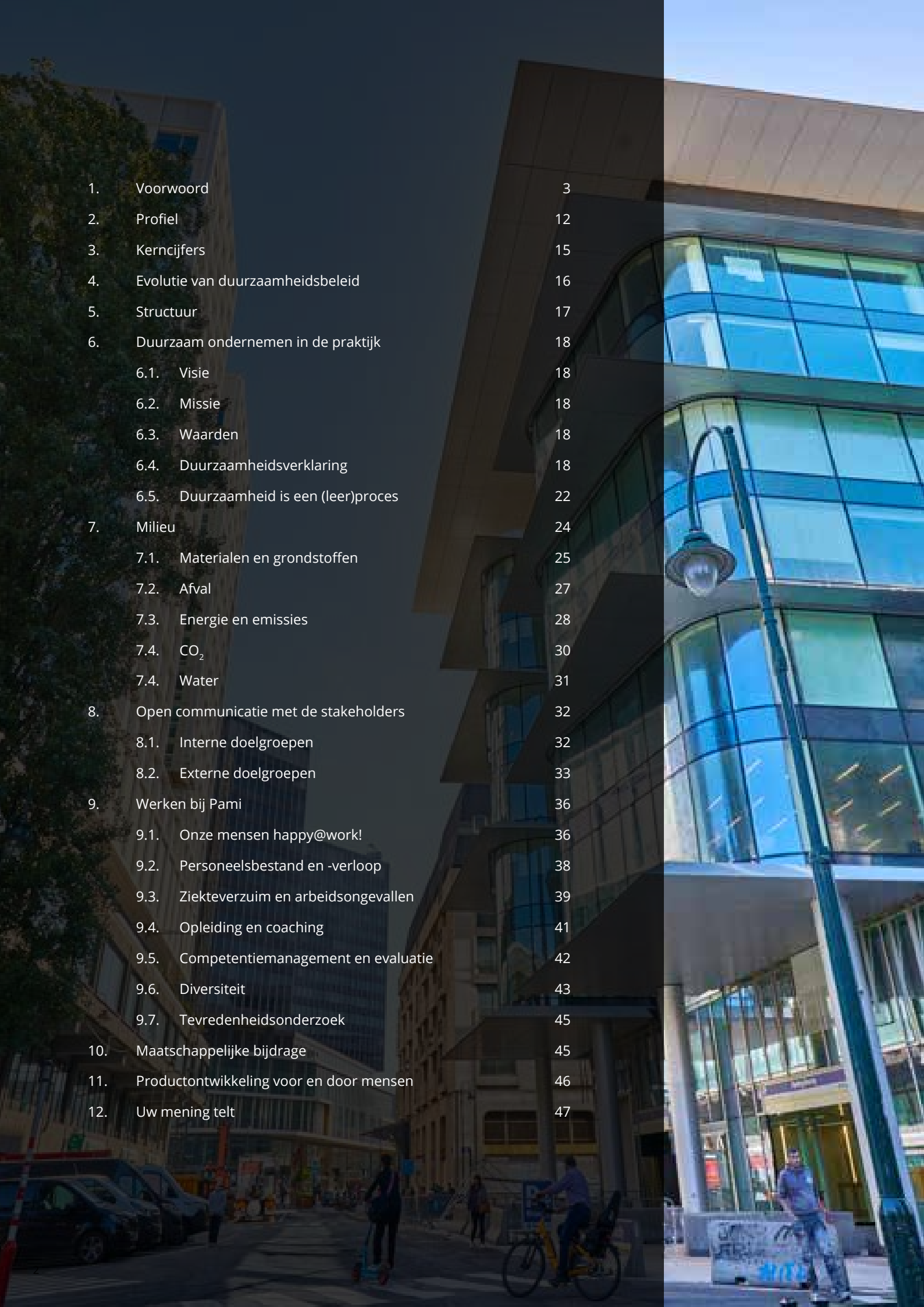


DUURZAAMHEIDSVERSLAG

— 2022 - 2023 —



1.	Voorwoord	3
2.	Profiel	12
3.	Kerncijfers	15
4.	Evolutie van duurzaamheidsbeleid	16
5.	Structuur	17
6.	Duurzaam ondernemen in de praktijk	18
6.1.	Visie	18
6.2.	Missie	18
6.3.	Waarden	18
6.4.	Duurzaamheidsverklaring	18
6.5.	Duurzaamheid is een (leer)proces	22
7.	Milieu	24
7.1.	Materialen en grondstoffen	25
7.2.	Afval	27
7.3.	Energie en emissies	28
7.4.	CO ₂	30
7.4.	Water	31
8.	Open communicatie met de stakeholders	32
8.1.	Interne doelgroepen	32
8.2.	Externe doelgroepen	33
9.	Werken bij Pami	36
9.1.	Onze mensen happy@work!	36
9.2.	Personeelsbestand en -verloop	38
9.3.	Ziekteverzuim en arbeidsongevallen	39
9.4.	Opleiding en coaching	41
9.5.	Competentiemanagement en evaluatie	42
9.6.	Diversiteit	43
9.7.	Tevredenheidsonderzoek	45
10.	Maatschappelijke bijdrage	45
11.	Productontwikkeling voor en door mensen	46
12.	Uw mening telt	47





GRI 1.1

1. VOORWOORD

Maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen zijn bij PAMI belangrijke hoekstenen van onze strategie. Steeds bewuster omgaan met grondstoffen en materialen, met energie en milieu, met onze medewerkers en onze omgeving, met onze klanten en leveranciers, kortom met al onze stakeholders, is in de huidige economische context van essentieel belang.

Al sinds 2013 is PAMI MVO-gecertificeerd, als enige in onze sector. Respectvol omgaan met al onze stakeholders, rekening houdend met de 3 P's (People, Planet en Prosperity), staat dan ook al jaren centraal in ons beleid.

Sterk groeien in een krappe arbeidsmarkt is geen evidentie. Ons personeelsbeleid is er dan ook sterk op gefocust onze medewerkers gemotiveerd en betrokken te houden. Daarnaast zetten wij fors in op het aantrekken van nieuwe medewerkers. Wij staan daarbij volledig open voor diversiteit en inclusie. Een tekenend voorbeeld daarvan is onze recente in-house opstart met een ploeg medewerkers van Bewel (sociale tewerkstelling).

Klanten en leveranciers zijn bij PAMI heel vaak lange termijn partners, waarmee we in vertrouwen duurzame relaties opbouwen. Customisation en flexibiliteit zijn daarbij zeer belangrijk. Onlangs werd hiervoor ook een aparte service afdeling opgezet, waardoor onze dienstverlening nog verder verbetert. Onze lokale nabijheid en enorme reactiviteit zijn daarbij belangrijke troeven.

Ook in onze productie en in onze producten krijgt duurzaamheid een steeds prominentere plaats. Blijvende investeringen in nieuwe technologie maken onze producten steeds duurzamer en milieuvriendelijker. Daarnaast ontstaat er een steeds grotere interesse van overheden en grote bedrijven in circulaire oplossingen. Bestaande producten een nieuw leven geven met een circulaire aanpak (reuse, remanufacture, refurbish, ...) wordt steeds meer ingeburgerd. PAMI speelt daar zeer sterk op in en heeft op dit vlak al diverse concrete toepassingen uitgevoerd. Geen greenwashing, maar reële duurzame oplossingen.

Dankzij eigen transport en eigen installatieteams staan wij ook in voor de terugname, het hergebruik en de duurzame recycling van verpakkingsmaterialen. De vergroening van ons wagenpark gaat ook met rasse schreden vooruit.

In dit verslag krijg je een duidelijk beeld van de duurzaamheidsprestaties van PAMI en de belangrijke verbeteringen die we hierbij gerealiseerd hebben. Het blijft onze ambitie hierin steeds verder te gaan.

Pami engageert zich om duurzaamheid, MVO en circulariteit een steeds prominentere plaats te geven in onze strategie. Wij trachten op deze manier een steentje bij te dragen aan een duurzame toekomst voor ons bedrijf, onze medewerkers en de maatschappij.

*CEO's Lode en Hendrik Essers
Gedelegeerd Bestuurder Goswin Fijen*

An aerial photograph of a city, likely Amsterdam, with a prominent church spire on the left. The entire image is overlaid with a semi-transparent red filter. A white rectangular box is centered in the upper half of the image, containing the text 'OPRECHTE ZORG VOOR 'PEOPLE, PLANET AND PROSPERITY'' in white, uppercase, sans-serif font. The text is arranged in three lines. The background shows a dense urban landscape with various buildings and rooftops.

OPRECHTE ZORG
VOOR 'PEOPLE, PLANET
AND PROSPERITY'

PAMI ENIGE BELGISCHE KANTOORINRICHTER MET EEN

MVO-CERTIFICAAT

De aandacht voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) groeit de jongste jaren exponentieel, zowel vanuit de maatschappij als vanuit de overheid. Op die evolutie heeft Pami niet gewacht, integendeel.

Al sinds 2013 is Pami het enige Belgische bedrijf in zijn sector met een MVO Prestatieladder-certificaat

Als familiale kmo namen we daarmee onze verantwoordelijkheid voor people, planet and prosperity, lang voordat enige wettelijke verplichting op dit domein van toepassing wordt.

Bewust bezig zijn met de impact van onze activiteiten op mens, milieu en bedrijfsvoering zijn voor Pami dan ook geen holle begrippen of slogans. Het is de toekomst. Dat toont - naast onze MVO-certificering door Kiwa - ook ons Duurzaamheidsverslag op een objectieve, meetbare wijze aan.



**MVO
Prestatieladder
Gecertificeerd**

ELEKTRICITEIT



2,05 MkWh

2006



1,26 MkWh

2022

AARDGAS



9,6 GJ

2006



5,6 GJ

2022

CO₂



2321

2006



1269

2022



0

2026

PROCESWATER



2,8

2006



0,8

2022

KARTON



41 T

2006



12 T

2022

KUNSTSTOFFEN



173 T

2006



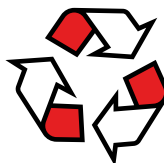
28 T

2022

DUURZAAM BOSBEHEER

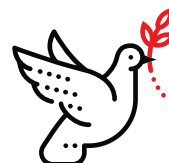


RECYCLEERBAARHEID



100%

ETHISCH ONDERNEMEN



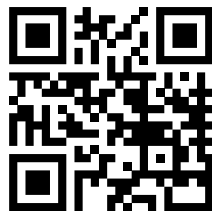
DUURZAAMHEIDSVERSLAG

Jaarlijks leggen we in ons duurzaamheidsverslag verantwoording af voor ons handelen als onderneming.

Naast onderwerpen als milieu, energieprestaties, gebruik van grondstoffen en veiligheid komen daarin ook onze bijzondere aandacht voor handelsethiek aan bod.

Het welzijn van onze medewerkers staat daarin met stip op één, meteen gevolgd door onze integere manier van handelen en onze sociale verantwoordelijkheid als onderneming.

De illustraties hiernaast en de beknopte toelichting op de volgende pagina's geven maar enkele van de indrukwekkende prestaties weer die we de voorbije jaren op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen realiseerden. Surf voor de gedetailleerde info naar pami.be/duurzaam.



Scan om meer te lezen over ons duurzaamheidsbeleid.



2,05 MkWh

2006



1,26 MkWh

2022

ELEKTRICITEIT

Dankzij een efficiëntere benutting van het machinepark en aanzienlijke investeringen in relighting, frequentiegestuurde stofafzuiging en hoogrendementsmotoren, wist Pami zijn elektriciteitsverbruik sinds 2006 stelselmatig terug te dringen. En dat ondanks de omzetgroei van 120% die sindsdien werd gerealiseerd.

Het totale elektriciteitsverbruik daalde in zestien jaar met 38,5%, het verbruik per 100 euro omzet met maar liefst 62,7%!

Van de 1,26 MkWh elektriciteit die we in 2022 nog nodig hadden, produceerden we bovendien maar liefst één derde met eigen zonnepanelen.



9,6 GJ

2006



5,6 GJ

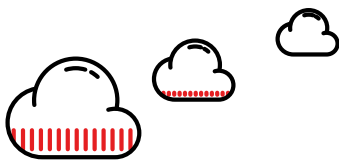
2022

AARDGAS

Ook bij het aardgasverbruik zien we dezelfde consequente daling, in tegenstelling tot wat je zou kunnen verwachten op basis van de groei van het bedrijf.

Hier maken vooral de optimalisatie van de bedrijfsprocessen en de betere sturing van de verwarming in de kantoren het verschil.

Het lagere verbruik resulteert automatisch ook in minder emissies, die we bovendien altijd ruim onder de wettelijk toegestane waarden weten te houden. Beter presteren dan wat strikt genomen gevraagd wordt, ligt ook op dat domein in onze natuur.



2321

2006

1269

2022

0

2026

CO₂

De spectaculaire daling van ons elektriciteits- en gasverbruik resulteerde over de voorbije 16 jaar in meer dan 45% daling aan CO₂-emissies.

Voor de verdere reductie van de CO₂- uitstoot focussen we momenteel vooral op de verdere optimalisatie van de processen die we zelf in de hand hebben, en die we bijgevolg zelf structureel kunnen verbeteren.

Het is onze ambitie om daarmee tegen 2026 CO₂-neutraal te zijn.



2,8
2006



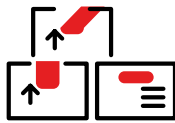
0,8
2022

PROCESWATER

Doorheen de jaren wisten we onze productieprocessen zodanig te optimaliseren dat we vandaag nog maar één derde nodig hebben van het proceswater dat we in 2006 gebruikten.

Aan de basis daarvan ligt een gesofisticeerde ontvettingsinstallatie.

Het water van die installatie wordt na ontvetting ververst en systematisch hergebruikt. Het kleine restant aan afvalwater van het ontvettingsprocédé wordt niet geloosd, maar afgevoerd door een erkende verwerker. Pami is daardoor officieel erkend als 'nullozer' van proceswater.



41 T
2006



12 T
2022

KARTON

In 16 jaar tijd drongen we het verbruik van karton met 71% terug. Bovendien is de 12 ton karton die we jaarlijks nog gebruiken voor 100% gerecycled materiaal.

Karton wordt bij Pami vooral als verpakkings- en beschermingsmateriaal gebruikt. Zo krijgen we goederen zuiver en zonder beschadigingen bij onze klanten. Alle karton dat we hiervoor gebruiken wordt door ons montageteam teruggenomen, gesorteerd en hergebruikt.



173 T
2006



28 T
2022

KUNSTSTOFFEN

Door bewuste productontwikkeling werd de afgelopen jaren het gebruik van kunststoffen sterk teruggedrongen. De thans gebruikte kunststoffen zijn daarenboven voor 100% recyclebaar.

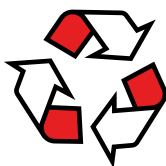


DUURZAAM BOSBEHEER

Sinds 2011 draagt ons beheerssysteem het PEFC-label (Programme for Endorsement of Forest Certification).

Dankzij deze certificering kunnen we onze klanten voortaan houtproducten uit duurzaam beheerde bossen aanbieden zonder meerprijs.

PEFC respecteert en steunt op wereldwijde, internationaal overeengekomen procedures voor certificering en duurzame bosbouw. De controle van de procedures wordt uitgevoerd door onafhankelijke organisaties.



RECYCLING

Door het gebruik van hoogwaardige, kwalitatieve materialen hebben onze producten een zeer lange levensduur en zijn ze bovendien 100% recyclebaar.

Aan het einde van de levenscyclus engageert Pami zich dan ook om zijn producten terug te nemen voor recycling.



ETHISCH ONDERNEMEN

Oprecht streven naar een rechtvaardige, vreedevolle en inclusieve samenleving is ook een hoeksteen van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Daarom onderschrijven we alle zeventien doelstellingen voor duurzame ontwikkeling van de Verenigde Naties.

Omdat we ethisch handelen zeer hoog in het vaandel dragen, krijgt ook doelstelling 16, 'Peace, Justice and Strong Institutions' onze bijzondere aandacht. Zo eisen we onder andere van al onze leveranciers dat ze de mensenrechten zoals omschreven door de VN voorstaan en dat ze een anticorruptiebeleid hebben. Al onze medewerkers en onze leveranciers hebben zich hiermee akkoord verklaard.



PAMI EERSTE BELGISCHE KANTOORINRICHTER MET

ISO 14001-CERTIFICAAT

Al in 2003 behaalde Pami, als eerste in de sector in België, het ISO 14001-certificaat. Het ultieme bewijs dat ons engagement om onze impact op het milieu steeds verder te verkleinen diep in onze genen zit.



SAMEN OP WEG NAAR EEN

CIRCULAIRE ECONOMIE

Ook het begrip circulariteit krijgt al geruime tijd een centrale plaats in onze bedrijfsvoering en maakt integraal deel uit van ons duurzaamheidsbeleid. U ontdekt enkele cases op pagina 20-21.

GRI
2.1 - 2.2
2.3 - 2.4
2.5 - 2.6
2.7 - 2.9
3.6 - 3.8

2. PROFIEL

PAMI DOOR DE JAREN HEEN

Pami werd als eenmanszaak opgericht in 1958. Nadien volgde de oprichting van Pami nv in 1982, samen met de vestiging op het industrieterrein Nolimpark in Pelt. De fabriek en het Experience Centre zijn nog steeds gesitueerd op deze locatie, met nog een 2de Experience Centre in de gebouwen van Tour & Taxis in Brussel en in 2023 gevolgd door een derde in Rotterdam (NL). Daarnaast is er een Sales Office in Luxemburg (LU) en Hamburg (DE).

Op 1 juli 1992 nam de familie Essers het bedrijf over. Ze bouwde Pami nv uit tot één van de grootste onafhankelijke fabrikanten van kantoorinrichtingen in België. In maart 2022 werd Pami overgenomen door New Office Invest bv (Goswin Fijen).

De holding, Pami International NV, is op 31/12/2022 als volgt samengesteld:

- Pami nv (productiemaatschappij - verkoopmaatschappij)
- Interpam nv (logistiek - EDP)
- Pami OG bv (vastgoed)
- Pami Lux SA (verkoopfiliaal in Luxemburg)

Pami nv, profileert zich als verkoop-bedrijf, terwijl Interpam nv het plaatsen en monteren van de meubels bij de klanten op zich neemt.



DE GROEP PAMI

Dit duurzaamheidsverslag richt zich essentieel op de resultaten, activiteiten en concrete inspanningen van de groep Pami. De verkoopactiviteit van Pami bestaat enerzijds uit rechtstreekse verkoop en anderzijds uit verkoop via een dealernetwerk.

De rechtstreekse verkoop wordt gegeneerd door een salesteam. Elke accountmanager draagt daarbij de verantwoordelijkheid voor de verkoop binnen een bepaalde regio. De support van een intern salesteam versterkt de professionele werking van het externe salesteam. De rechtstreekse verkoop wordt opgedeeld in de volgende groepen: eindgebruikers, aanbestedingen, postorder en export. Daarnaast is er de verkoop van onze producten via een dealernetwerk. Die speelt zich voornamelijk af op de buitenlandse markten, o.a. in Nederland, Frankrijk .

Pami profileert zich als Workspace Designer, die instaat voor de begeleiding van A tot Z van inrichtingsprojecten. In het strategisch plan Horizon 2025 werd bepaald dat Pami het meest klantgerichte bedrijf in de sector wil zijn met de beste gepersonaliseerde oplossingen. Customer Intimacy staat daarbij centraal.

Pami legt zich ook meer en meer toe op digitale toepassingen en op circulaire economie, 2 trends die passen binnen de duurzame strategie van het bedrijf en die vertaald worden in een MVO-certificering.

ONZE PRODUCTEN

De producten die we maken, zijn duurzaam, kwalitatief hoogstaand en afgewerkt tot in de kleinste details. Bovendien voldoen ze aan de strengste normen op het vlak van milieu en ergonomie. Onze uitgebreide collecties omvatten werktafels, vergadertafels, ladeblokken, rolluikkasten, schuifdeurkasten, draaideurkasten, mobiel archief, scheidingswanden, specifieke elektrificatieoplossingen...).

Dankzij ons brede aanbod kunnen de meeste marktsegmenten bij ons terecht. Samen met Vitra, Alias, Artifort, Fritz Hansen, Viasit, Wilkhahn, Buzzy Space, Viasit,, Hay en vele andere partners slagen we er telkens opnieuw in om innovatieve (kantoor)concepten te creëren.

ONZE PARTNERS:



HYBRIDE WERKEN, OOK BIJ PAMI

'Werken' is al lang niet meer hetzelfde als 'gaan werken'. Werknemers krijgen immers de mogelijkheid om werk en privé anders te combineren en om meer zeggenschap te hebben over de tijd en de plaats van hun werkzaamheden. Steeds langere files bevorderen bv. thuis- of telewerk en voortdurende IT-evoluties maken dit ook effectief mogelijk. Kortom, we leven in een geheel andere wereld als gevolg van diverse technologische en maatschappelijke evoluties. Een nieuwe visie op werken dringt zich zo op, nl. hybride werken. Ook bij Pami hebben we dit begrepen. Hybride werken krijgt bij ons dan ook een duurzaam karakter met aandacht voor flexibele organisatie, dynamisch management, slimmer werken en thuiswerken.

Toch blijft ook werken op kantoor populair omwille van het sociale contact, projectwerken, vergaderen, ... Het kantoor is een ontmoetingsplek geworden, een soort van bindende factor in de organisatie.

Een modern kantoor biedt verschillende types van activiteitsgerelateerde werkomgevingen:

- flexibele werkplekken in open landschap (niet-gepersonaliseerde benches)
- projectwerkplekken voor teamwork
- concentratiewerkplekken
- creatieve brainstormomgevingen
- formele vergaderruimtes (klein en groot)
- informele overlegruimtes (lounge, koffiecorner, ...)
- lockers voor persoonlijke berging (clean desk)
- secundaire werkplekken die steeds belangrijker worden

Een efficiënte werkomgeving:

- is kostenbesparend
- verhoogt de productiviteit tot 10%
- creëert een grotere tevredenheid en betrokkenheid
- zorgt voor een lager verzuim
- brengt lagere infrastructuurkosten mee
- is een inspirerende werkomgeving

Sinds de Covid pandemie heeft het thuiswerken zeker een andere dimensie gekregen. Waar vroeger enkel de 'early adopters' hiermee experimenteerden is dit nu op grote schaal toegepast in vrijwel alle kantoren. Dit is ook mede mogelijk gemaakt door de stand van de digitalisatie in onze werkomgeving. Maar toch heeft deze schaalvergroting ons voor een nieuwe uitdaging geplaatst.

Er is hierdoor een soort hybride markt ontstaan voor thuiswerk kantoormeubelen met professionele specificaties. We hebben hiervoor geïnvesteerd in een toegespitst aanbod en ook een webshop voor dit segment. Het succes hiervan heeft de behoefte eraan meer dan bevestigd.

**DIT IS DUS EEN WIN-WINSITUATIE
VOOR WERKGEVER ÉN WERKNEMER.**

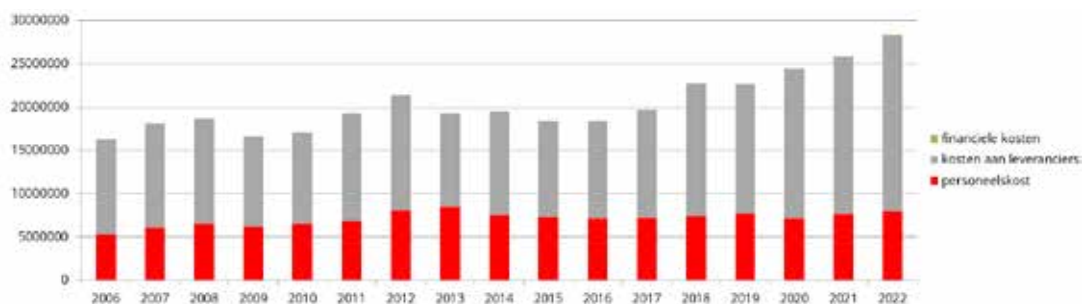


3. KERNCIJFERS

■ omzet



figuur 3.1 omzet verkoopprijs



figuur 3.2 verdeling van de werkingskosten



figuur 3.3 verhouding subsidie/belasting



SDG 1 - geen armoede - een eerste vereiste om armoede uit de wereld te helpen zijn stabiele jobs met een eerlijke verloning

1 NO POVERTY



SDG 8 - eerlijk werk en economische groei - naast het handelen volgens de internationale arbeidsrechten (bannen kinderarbeid, geen gedwongen arbeid, vrijheid van verenigen, ...) is ook de medewerking aan trainings- en opleidingsprogramma's essentieel voor deze doelstelling

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



We zorgen voor stabiele jobs in een economisch gezond bedrijf en waken over de resultaten. Ondanks de wereldwijde crisis die ons de afgelopen jaren bedreigde zijn we erin geslaagd om het hoofd boven water te houden. Intussen hebben we zelfs de meest succesvolle jaren in de geschiedenis van Pami achter de rug.

Al onze leveranciers onderschreven onze gedragscode waarin we de arbeids- en mensenrechten van de United Nations als voorwaarde stellen om zaken te doen met Pami.

In onze productiehal ontvangen we regelmatig studerende jongeren voor een opleiding 'werkplekieren'. Hierdoor krijgt de jeugd toch al een stuk opleiding die voor de verdere carrière zeer waardevol kan zijn. En ook vakantiewerk wordt regelmatig toegepast.

4. EVOLUTIE VAN DUURZAAMHEIDSBELEID

Voordat ons duurzaamheidsverslag het levenslicht zag, verzamelden en analyseerden we ook al heel wat cijfers en gegevens. Dit met het oog op het behalen van de kwaliteitscertificering ISO 9001 en de milieucertificering ISO 14001. Het engagement van deze ISO-certificeringen houdt in dat we steeds op zoek gaan naar betere oplossingen, ook als we een bepaalde methode al toepassen. Het kan immers altijd beter! Deze cijfers communiceerden we intern via kwartaalvergaderingen in het bijzijn van het middenkader en de verslagen waren intern altijd raadpleegbaar.

Door de stijgende aandacht rond duurzaam ondernemen besliste Pami om deze gegevens en analyses ook te bundelen in een duurzaamheidsverslag. Opnieuw maken we nu deze informatie publiek in dit rapport. De gegevens in dit duurzaamheidsverslag hebben deze editie betrekking op een langere horizon. Dit plaatst een aantal cijfers beter in perspectief. Intussen is dit al de 11e keer dat we dit verslag publiceren.

We hebben ook het begrip circulariteit omarmd in onze bedrijfsvoering en beschouwen dit als een integraal deel van ons duurzaamheidsbeleid. We zijn daar al enkele jaren mee aan de slag en realiseren intussen steeds meer mooie projecten in dit verband. Kasten worden her-bestemd, tafels krijgen een nieuw bovenblad, inrichtingen worden aan nieuwe normen aangepast, etc...

Heeft u vragen over dit duurzaamheidsverslag? Neem gerust contact met ons op!

Dhr. Jean Govers
jean.govers@pami.be

PAMI - FACTORY & EXPERIENCE CENTRE

Nolimpark 1408
Industrielaan 20
3900 Pelt (BE)
T +32 11 800 700
F +32 11 800 701

PAMI - EXPERIENCE CENTRE

Tour & Taxis - Showroom B4
Havenlaan 86
1000 Brussel (BE)
T +32 2 475 22 40
F +32 2 475 22 41

PAMI - EXPERIENCE CENTRE

Sonnemerestraat 3-5
3044 EJ Rotterdam (NL)
T +31 88 669 08 88

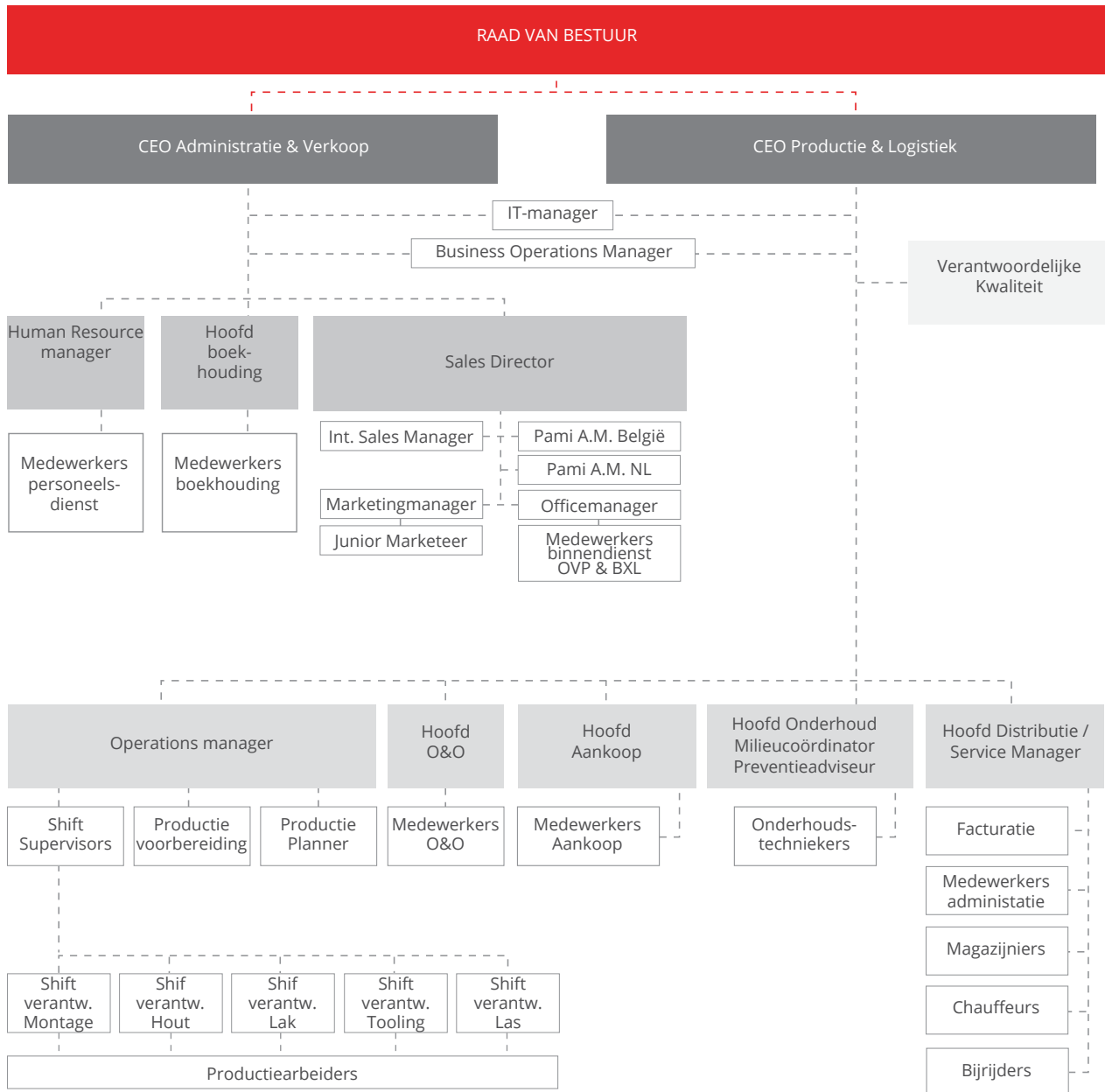
PAMI - SALES OFFICE

Boulevard Prince Henri, 9b
1724 Luxemburg (LU)
T +352 26 200 257

PAMI - SALES OFFICE

Jungfernstieg 7
2034 Hamburg (DE)
T +49 40 99999 3288

5. STRUCTUUR



6. DUURZAAM ONDERNEMEN IN DE PRAKTIJK

6.1. VISIE

Als toonaangevend ontwerper en fabrikant leveren wij kantoormeubelen van hoge kwaliteit tegen concurrentiële prijzen. Wij willen blijvend investeren in productontwikkeling en in ergonomisch, eigentijds design dat beantwoordt aan de strengste normen. Klanten kunnen rekenen op een grote flexibiliteit en een hoog serviceniveau. Bijzondere aandacht gaat naar maatschappelijk verantwoord ondernemen waarbij rekening gehouden wordt met People, Planet en Prosperity.

6.2. MISSIE

We love to create inspiring and exciting workplaces that improve job satisfaction and work efficiency.

6.3. WAARDEN

- teamwork en collegialiteit
- integriteit
- flexibiliteit
- kwaliteit
- klantgerichtheid
- innovatie
- passie

6.4. DUURZAAMHEIDSVERKLARING

Pami is als dynamische onderneming voortdurend gericht op de toekomst. We hebben dag in, dag uit oog voor belangrijke sleutelwaarden zoals goede kwaliteit, veiligheid, en zorg voor het milieu. We creëren innovatieve en inspirerende werkomgevingen die het welzijn van de mens verhogen en die via ruimteoptimalisatie een positieve impact hebben op het milieu en de maatschappij. Kortom, we helpen onze klanten om duurzame en motiverende oplossingen te vinden voor een goede huisvesting van hun medewerkers als 'human capital'.



SDG 16-vrede, justitie en sterke publieke diensten - ethisch beleid



We eisen van al onze leveranciers dat ze de UN mensenrechten voorstaan en hebben een anti-corruptie beleid. Al onze medewerkers en onze leveranciers hebben zich hiermee akkoord verklaard.



**WIJ STAAN GARANT VOOR DUURZAAMHEID IN DE BREEDSTE ZIN VAN HET WOORD.
HOE REALISEREN WE DIT CONCREET?**

- Door de principes van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen trouw toe te passen. In elke handeling, in elk besluit en in elk plan houden we rekening met de 3 P's van het MVO, nl. People, Planet en Prosperity. Met goed bestuur en aandacht voor innovatie ontwikkelen we niet alleen milieuvriendelijke en duurzame producten met oog voor kwaliteit, maar we creëren ook gezonde en veilige werkplekken. In al onze activiteiten streven we ernaar om de impact op het milieu en de omgeving tot een minimum te beperken. Vanzelfsprekend bovenop het engagement om aan alle wet- en regelgeving te voldoen.
- Door ons te profileren als verantwoord bedrijf, met aandacht en respect voor ethisch gedrag en eerlijk zakendoen. We houden van een duidelijke en glasheldere communicatie met alle betrokkenen en zorgen voor onze medewerkers voor een prettige en veilige werkomgeving. Pami keurt onethisch gedrag (zoals kinderarbeid, dwangarbeid en overige schending van de mensenrechten) resoluut af en we wensen dit in de keten verder toegepast te zien voor het volledige productieproces.
- Door duurzaam bosbeheer te stimuleren, diverse goede doelen te ondersteunen en ons concreet te engageren in diverse maatschappelijke organisaties.
- Door een geïntegreerde aanpak te ontwikkelen die verweven zit in onze gehele organisatie. Daarbij streven we continu naar verbetering aan de hand van gerichte doelstellingen. Ons beleid is gestoeld op een zorgsysteem dat kwaliteit, milieu, veiligheid en duurzaam bosbeheer onlosmakelijk met elkaar verbindt. Pami voldoet hiermee aan de normen ISO9001 en ISO14001 die geverifieerd en gecertificeerd worden door onafhankelijke instanties. Voor een duurzame bedrijfsvoering volgens de ISO26000-richtlijn hebben we onze organisatie laten certificeren volgens de MVO-prestatieladder, hét middel bij uitstek om een ideale balans te vinden tussen People, Planet en Prosperity.
- Door circulariteit al bij het ontwerp in te bouwen en te integreren in ons aanbod. Door het bewustzijn van de eindigheid van grondstoffen en energie gaan we hierop steeds meer inzetten, en middels de bedrijfsdoelstellingen leggen we de lat steeds hoger. We bieden onze klanten reeds een aantal circulaire producten en een aantal circulaire mogelijkheden voor hun gebruikt meubilair en zoeken steeds nieuwe mogelijkheden hiervoor. Ook onze leveranciers stimuleren we om hun niveau van circulariteit voortdurend te verhogen.





SAMEN OP WEG NAAR EEN

CIRCULAIRE ECONOMIE

BOARDROOM REFURBISHING - PROXIMUS

Proximus heeft zich enkele ambitieuze doelstellingen opgelegd. Ze engageerden zich om tegen 2040 een net zero CO₂-uitstoot te behalen en tegen 2030 een daadwerkelijk circulaire onderneming te zijn en om het hun klanten nu al mogelijk te maken hun eigen impact op het milieu te verkleinen. Het circulaire model van Proximus is ingebed in hun volledige ecosysteem: leveranciers, medewerkers & klanten worden bij de ambitie om echt circulair te worden betrokken.

Boardroom

Proximus contacteerde Pami om de boardroom in de iconische tweelingtorens aan het Brusselse Noordstation op te frissen. Na een grondige analyse werd voor beide partijen duidelijk dat enkel het bestaande topblad écht aan vervanging toe was. Vergaderstoelen, kasten, onderstel waarin de AV-technieken verwerkt zaten, etc. waren nog in goede staat.

Vanuit hun ambitieuze doelstellingen beslisten Proximus en Pami om niet alles te vernieuwen, maar om enkel de boardroomtafel te refurbishen. Het nieuwe topblad werd uitgetekend door de interne R&D dienst van Pami en perfect op maat gemaakt met de nodige uitsparingen voor de schermen, bedieningen en micro's. Het Fenix topblad heeft een strakke uitstraling en voelt dankzij de onderscheidende nanotechniek zijdezacht aan.



Situatie vòòr



Situatie na

LOCKER REFURBISHING

Voor de inrichting van hun nieuwe hoofdzetel zocht een grote speler in de Belgische banksector een partner voor de productie en installatie van de lockerkasten voor hun medewerkers. Aangezien circulariteit en duurzaamheid integraal deel uitmaken van hun bedrijfsstrategie en -dna kozen ze om bestaande lockerkasten te refurbishen en aan te vullen met nieuwe exemplaren.

ISO 14001 certificering van het productieproces, de mogelijkheid tot gebruik van PEFC gecertificeerd hout en lokale, duurzame productie op Belgische bodem waren enkele van de vereisten in het lastenboek. Pami won uiteindelijk de opdracht en nam de technische studies, de productie, het transport, de leveringen en de installatie voor zijn rekening. Binnen de afgesproken leveringstermijn refurbishte en produceerde Pami +-800 lockerkasten.



Situatie vòòr

Situatie na

REFURBISHING STAD BRUSSEL - BRUCITY

De voormalige Parking 58-site in Brussel transformeerde tot het nieuwe administratieve centrum van Stad Brussel: Brucity. 1.700 stadsambtenaren kregen eind 2022 een nagelnieuwe thuisbasis - een passief gebouw van 12 verdiepingen (37.000 m2) met BREEAM kwalificatie Very Good.

Stad Brussel wenste met betrekking tot het meubilair de circulaire principes toe te passen. Ze wilden verspilling vermijden door slim om te springen met het materiaal dat er al was en ambieerden een deel van het bestaande meubilair om te bouwen of op te waarderen en zo een nieuwe bestemming te geven. Het bestaande meubilair werd geïnterpreteerd en geanalyseerd. Zo werd duidelijk welke meubels opgefrist of aangepast moesten worden om als 'nieuw' meubilair te worden geïntegreerd in het interieurconcept. De scope omvatte werkplekken, bureaustoelen, vergader- en multifunctionele stoelen.

Pami speelt al jaren in op de toenemende vraag naar duurzame oplossingen en won deze overheidsopdracht na een grondige screening door Stad Brussel. Esthetische en circulaire, duurzame doelen werden tijdens het proces continu op elkaar afgestemd. Nieuw en gereviseerd meubilair vullen elkaar perfect aan op vlak van kleurgebruik t.e.m. materialen. Binnen het interieurconcept vormen ze een echte eenheid. Bovendien wordt het positieve imago van de Stad Brussel voor haar milieuaanpak versterkt.



Situatie vòòr

Situatie na



6.5. DUURZAAMHEID IS EEN (LEER)PROCES

Met onze kwaliteits- en milieucertificering tonen we dat wij kwaliteit en milieu reeds lange tijd hoog in het vaandel dragen. In functie van het begrip duurzaam ondernemen, dat steeds meer aan belang wint, hebben we onze missie aangepast. En in onze duurzaamheidsverklaring leggen we uit hoe we dit in de praktijk brengen. Ondanks de reeds geleverde inspanningen blijft duurzaam ondernemen echter een continu proces, vol nieuwe uitdagingen. We moeten ons er als bedrijf op toeleggen, elke dag opnieuw. In wat volgt, wordt duidelijk hoe we dit bij ons concreet verwezenlijken...

Ergonomie staat bovenaan het lijstje

Tijdens het ontwerp- en ontwikkelingsproces van ons kantoormeubilair houden we de geldende (Europese) normen continu in het achterhoofd. Zo houden we o.a. rekening met de (individuele) hoogte-instelbaarheid en de toegelaten reflectiefactor van het kantoormeubilair. De attesten die we behaalden, bewijzen dat we steeds tegemoetkomen aan de meest recente eisen op dit vlak. Ook hebben we een aantal specifieke producten uitgewerkt voor thuiswerkplekken.

Kwaliteit is een obsessie

Ons intern kwaliteitsproces garandeert dat onze producten kwalitatief hoogstaand zijn en tot in de kleinste details afgewerkt worden. Ook de aankoop van grondstoffen, halffabricaten en handelsgoederen gebeurt via een systeem waarbij we zowel de leveranciers als de te leveren goederen streng controleren. In ons centrale systeem houden we beoordelingen over de aankoop bij (o.m. inzake leverbetrouwbaarheid, correcte hoeveelheden, onbeschadigde producten, ...) die we op regelmatige basis analyseren en in rapporten gieten.

Wat we zelf doen, doen we beter

Wij zijn een verticaal geïntegreerd bedrijf. Dit betekent dat we al onze processen in eigen beheer hebben, van productontwikkeling tot productie en van verkoop tot installatie. Dit impliceert ook dat we alle processen kunnen opvolgen en controleren. Het ISO 9001-certificaat bevestigt dat we dit zorgsysteem goed coördineren, mede dankzij de implementatie van interne en externe audits.

Milieu en omgeving

In 2003 behaalde Pami, als eerste in de sector, het ISO 14001-certificaat. Dit is het ultieme bewijs van ons engagement op het vlak van milieu en omgeving.

Daarnaast laten we ons op regelmatige basis door externe organisaties screenen op het gebied van milieu en energie en onze inspanningen hierrond. We schenken de nodige aandacht aan de conclusies die hieruit voortkomen en zorgen voor haalbare investeringen, bv. de nieuwe verwarming bij Interpam nv (*zie 7.3 Energie en emissies*), een grondige relighting in de fabriekshallen en showroom, een energiezuinige compressor, een frequentiegestuurde afzuiging in de schrijnwerkerij, enz.... Doorheen de jaren hebben we onze doelen steeds scherper gesteld. Er werden optimalisaties gedaan ivm verwarming, verlichting, transportmiddelen worden tijdig aan de stand der techniek aangepast etc...

Investeren in mensen

Het is belangrijk om als bedrijf te investeren in mensen, een ROI-verhaal waarvan de impact vaak onderschat wordt. Het creëren van goede werkomstandigheden, een nauwe betrokkenheid en heldere communicatie is hierbij essentieel. Duidelijk afgelijnde verantwoordelijkheden en verwachtingen die tijdens regelmatige (evaluatie)gesprekken besproken worden, geven inhoud en betekenis aan een job.

Hoe ervaren en beoordelen onze medewerkers het gevoerde beleid? Dat proberen we al enkele jaren structureel te onderzoeken aan de hand van een tevredenheidsonderzoek bij onze arbeiders en bedienden (*zie 9.7*).

Pami en de samenleving

Pami stelt zichzelf tot doel om actief bij te dragen aan de maatschappij. Daarom steunen we plaatselijke verenigingen, jeugdbewegingen, sportclubs, enz. door hen bij evenementen goederen ter beschikking te stellen voor tombola's, spelavonden, enz.

Daarnaast vragen we bij events steevast om geen cadeaus te geven, maar financieel een goed doel te sponsoren. Zo steunden we bijvoorbeeld reeds het fonds 'Move to Improve', dat zich inzet voor kinderen met neuromotorische (bewegings)problemen, en verschillende acties van 'Een hart voor Limburg' (vb. Eendjesrace...).

Net als de vorige jaren hebben we deelgenomen aan het project 'Techniekpromotie' (zie § 10) als bijdrage aan de groei van de welvaart in de regio.

Verder zijn onze CEO's actief in werkgeversverenigingen die getuigen van sociale betrokkenheid in het werkgeverslandschap. Hendrik Essers is oud voorzitter van de Rotary Pelt - Noord-Limburg en vice-voorzitter van Voka - KvK Limburg. En Lode Essers is erevoorzitter, lid van het bestuurscomité en de raad van bestuur van VKW Limburg, lid van de Raad van Bestuur van Agoria en lid van het directiecomité van het VBO.

GRI
2.10
EN1 - EN3
EN4 - EN6
EN8 - EN16
EN17 - EN18
EN20 - EN21
EN22 - EN23
EN24 - EN27
- EN28

7. MILIEU

Ons bedrijfsterrein strekt zich uit over ongeveer 6 ha en de productieplant is 35.000 m² groot. De overige oppervlakte is onbebouwd en groen aangelegd. Alle gebouwen op het terrein werden gerenoveerd of zijn in nieuwbouwstaat, waardoor ze goed geïsoleerd en dus energievriendelijk zijn. Intussen zijn er nieuwe regels van kracht ivm onkruidbestrijding die we vanzelfsprekend ook toepassen op onze terreinen.

De productiehallen voldoen aan de **EPB-normen** en zijn dus conform de energieprestatieregelgeving. Verder wordt er een 10-jarlijks oriënterend bodemonderzoek uitgevoerd, zoals voorgeschreven door Vlarebo. Ook worden er 5-jarlijks emissiemetingen gedaan op alle stookinstallaties.

In onze productie werken we met de meest moderne machines die een enorme diversiteit aan materialen kunnen verwerken. Ze is zo ingericht dat de processen optimaal verlopen en de machines op hun efficiëntst draaien. Uiteraard staan veiligheid en energie- en grondstofverbruik hierbij centraal. De productieplant is ingedeeld als Klasse 1-inrichting met een geldige milieuvergunning. We beschikken ook over een strikt preventief onderhoudsschema dat door onze eigen technici wordt uitgevoerd. Intussen is de relighting naar LED-verlichting volop lopende.

De productie bestaat uit de volgende afdelingen:

- tooling
- lasafdeling
- lakafdeling
- schrijnwerkerij
- montage en inpak

Deze afdelingen garanderen de continue aflevering van kwalitatief hoogstaande producten. In elk productieproces trachten we de impact op het milieu steeds tot een minimum te herleiden.

Een van de actiepunten waarrond we zeker nog blijven werken, is de reductie van onze CO₂-uitstoot.



25,6% VAN ONZE GRONDSTOFFEN
KOMT UIT GERECYCLEERD MATERIAAL.

ONZE PRODUCTEN ZIJN **100%** RECYCLEERBAAR.



7.1. MATERIALEN EN GRONDSTOFFEN

De belangrijkste grondstof die we verwerken binnen de productie is **staal**, gevolgd door **hout** en PVC.

Sinds 2011 draagt ons beheerssysteem het **PEFC-label** (*Programme for Endorsement of Forest Certification*). Dankzij deze certificering kunnen we onze klanten voortaan houtproducten uit duurzaam beheerde bossen aanbieden zonder meerprijs, op eenvoudig verzoek. PEFC respecteert en steunt op wereldwijde, internationaal overeengekomen procedures voor certificering en duurzame bosbouw. De controle van de procedures wordt uitgevoerd door onafhankelijke organisaties.



SDG 15 - leven op het land - stimuleer duurzame bosbouw

Voor een verantwoord beheer van één van onze hoofd grondstoffen, nl. hout promoten we het gebruik van PEFC hout. PEFC is het belangrijkste Europese label voor duurzaam hout. Het garandeert dat het ge oogste hout opnieuw aangeplant wordt, dat het niet uit conflictgebieden komt, enz... We zijn hiervoor al sinds 2011 gecertificeerd als een van de eersten in onze branche.

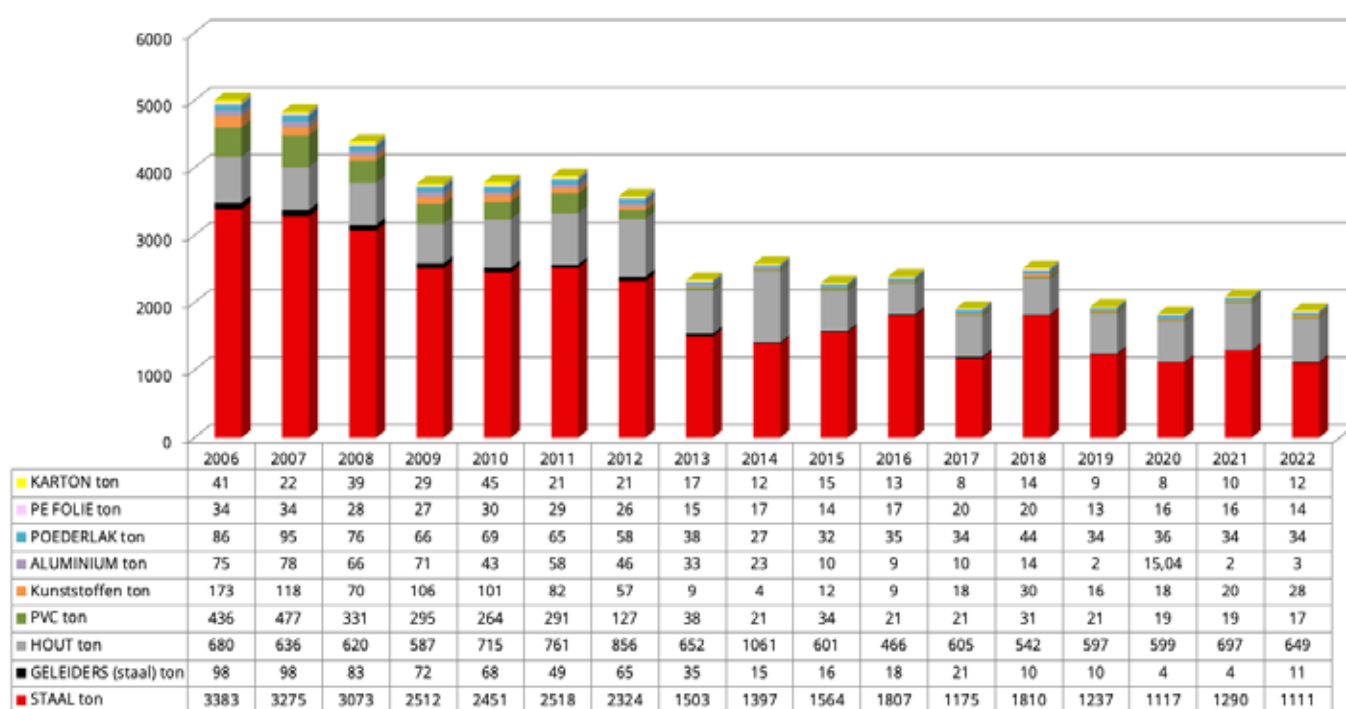
Verder gebruiken we **poederlak** als afwerkingslaag van metalen onderdelen. In de lakafdeling groeperen we opdrachten per kleur, aangezien kleurwissels veel tijd kosten en een verlies van poeder en vooral van energie meebrengen.

Het **spiegelwater** om onderdelen te ontvetten, wordt systematisch verversd en herbruikt (*zie 7.4 Water*).

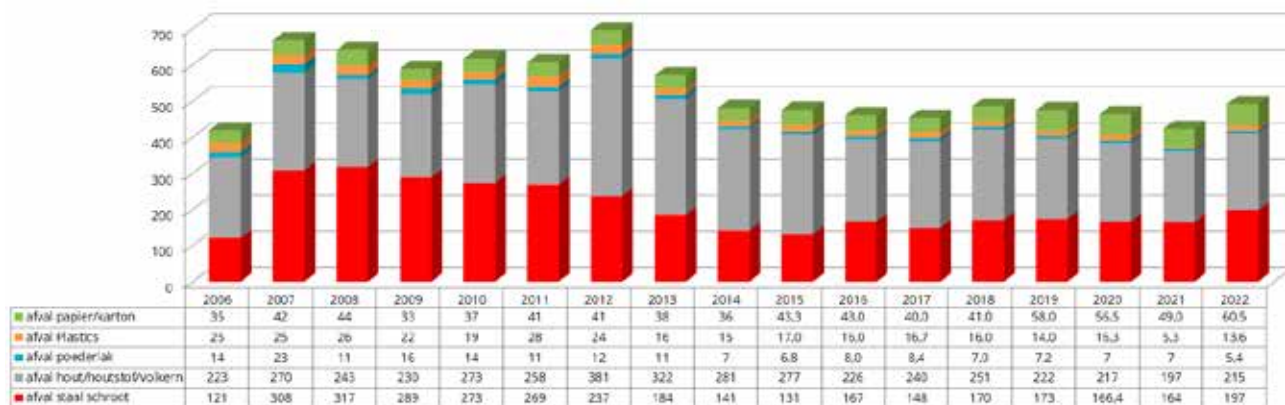
De aangekochte **halfabricaten** die we verwerken, zijn vaak geleiders en kunststof onderdelen. Voor de productie van onze roldeurlamellen gebruiken we PVC. Dit is een 'gedwongen' keuze aangezien de M1 norm inzake brandvertragende eigenschappen enkel met dit materiaal kan gehaald worden. Toch zijn we ons bewust van de milieuonvriendelijke eigenschappen van het materiaal. Daarom proberen we, samen met onze leverancier, kort op de bal te spelen om indien mogelijk snel over te schakelen op waardige alternatieven met de juiste eigenschappen.

Qua **verpakkingsmaterialen** werken we voornamelijk met karton en polyethyleenfolie. We gebruiken deze verpakking om de goederen stofvrij en zonder beschadigingen bij de eindgebruiker af te leveren. Het materiaal is deels recycleerbaar en deels herbruikbaar en wordt door ons montageteam ook teruggenomen en gesorteerd. Voor het overige verpakkingsmateriaal doen we een beroep op de erkende instelling VAL-I-PAC.

Op onze website staat nu een informatief luik waar milieurelevante informatie over de producten te raadplegen is voor iedereen.



figuur 7.1. gebruikt materiaal en grondstoffen (ton)



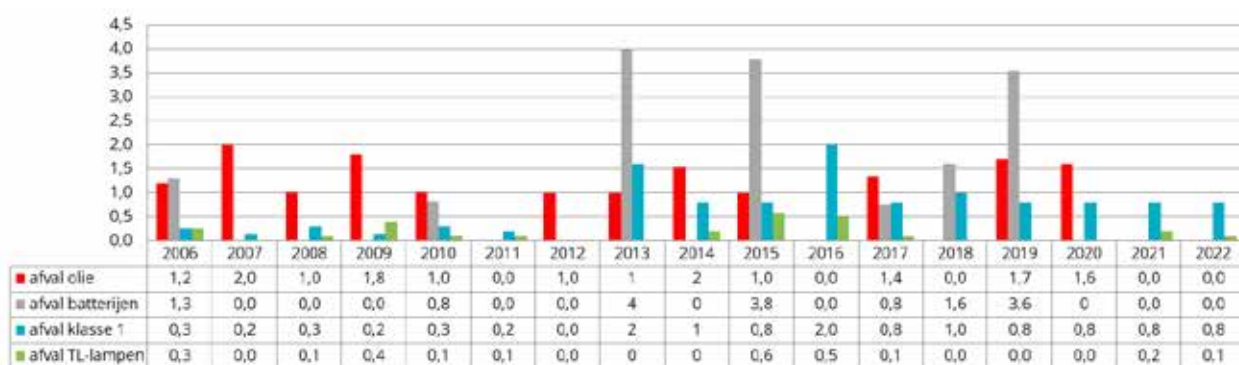
figuur 7.2 afval grondstoffen (ton)

7.2. AFVAL

Aangezien we bij de productie van kantoormeubilair voornamelijk werken met de grondstoffen staal en hout is het logisch dat van deze materialen ook het meeste afval voortkomt.

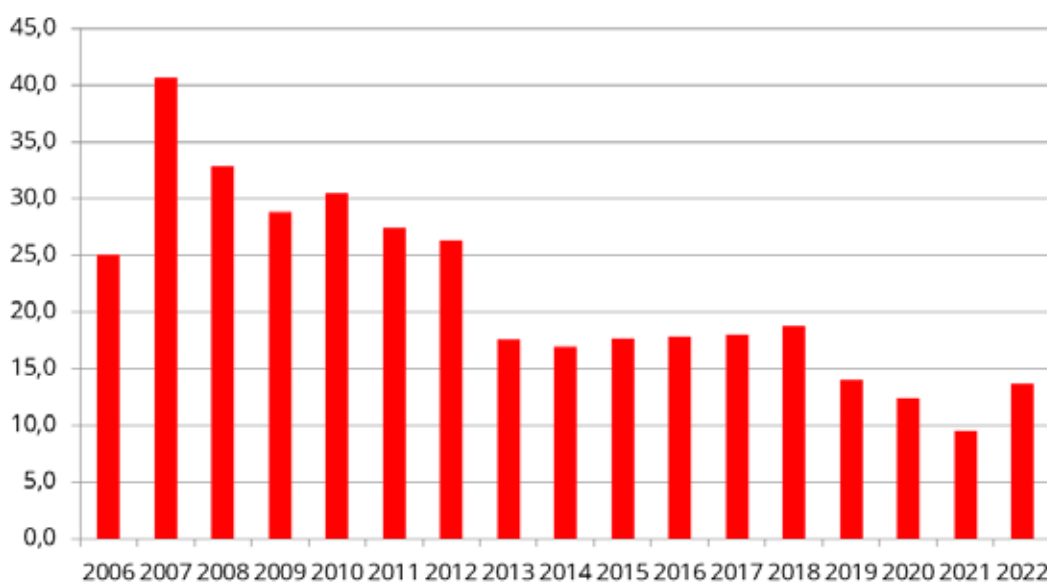
De vermindering van afval is in de productieprocessen onlosmakelijk verbonden met de productontwikkeling. De optimalisatie van het staal- en houtgebruik gaan m.a.w. gepaard met afvalvermindering, voor zover de producteigenschappen dit toelaten. Onderstaande grafieken staan in relatie met elkaar.

We verzamelen het afval en werken samen met de erkende verwerker Renewi voor de ophaling. Die laatste staat in voor de recyclage tot herbruikbaar materiaal onder het motto 'afval bestaat niet'.



figuur 7.3 afval nevenstromen (ton)

Afval ontstaat niet alleen tijdens het productieproces, maar ook tijdens de verpakking. Zoals reeds gezegd, gebruiken we vooral karton en polyethyleenfolie als functioneel verpakkingsmateriaal dat recycleerbaar en/of herbruikbaar is. Onze eigen montageploegen nemen de verpakkingsmaterialen na installatie ook terug. Binnen Pami beheren we zelf de afvalstromen door teruggenomen verpakkingsmaterialen te sorteren en indien mogelijk opnieuw te gebruiken (zie hieronder de tabel met het totaal aan opnieuw gebruikte verpakking). Waarom zien we dit als een triomf? We zien een aanzienlijke vermindering in het verbruik van karton (grafiek op vorige pagina) gepaard gaan met een gestage vermindering van het volume aan hergebruikte verpakking in deze grafiek. Dit is eenvoudig doordat we verpakkingen regelmatig tegen het licht houden en dus steeds "leaner" worden in onze verpakkingsmethode.



figuur 7.4 herbruikte kartonnen verpakking (in ton)

We ijveren er ook voor om de handelsgoederen bij projecten rechtstreeks bij de klant te leveren. Omdat de goederen niet gestockeerd moeten worden en minder onderhevig zijn aan beschadigingen tijdens transport en laadmanoeuvres, wordt er zo minder verpakkingsmateriaal verbruikt. Jaarlijks dienen we bij OVAM een integraal milieujaarverslag in.



SDG 12 - verantwoorde consumptie - hoewel deze SDG vooral over voedsel gaat is het tegengaan van alle verspilling een goede zaak



We hebben steeds een jaardoelstelling in het bedrijf om de afvalproductie te verminderen. Het begint eigenlijk bij het sorteren van afval, waarna de vermindering een logisch vervolg is.

7.3. ENERGIE EN EMISSIES

Pami kiest voor milieuvriendelijk **aardgas** voor de verwarming van de gebouwen en het sanitair water (waar nodig), als brandstof voor de poederlakovens en voor het drogen van de stukken na ontvetting. Ook het proceswater wordt met aardgas verwarmd. Aardgas impliceert in principe geen emissies van zwaveloxides en kleinere emissies van stikstofoxides. Koolstofdioxide zorgt voor de grootste emissiefraction. Jaarlijks worden onze branders gecontroleerd op het vlak van emissies en ook dit jaar voldeden alle gemeten waarden vanzelfsprekend weer aan de toegelaten grenswaarden.

Het gasverbruik gerelateerd aan de omzet is globaal gezien nog steeds dalend. Ook absoluut en gerelateerd aan de graaddagen is het verbruik dalend. Een betere sturing van de verwarming in de kantoren werpt vanaf dit jaar zijn vruchten af. Ook voor de sturing van de ketels in de fabriek wordt naar een betere oplossing gezocht.



figuur 7.5.a gasverbruik Pami (megajoule/jaar)



figuur 7.5.b gasverbruik Interpam (megajoule/jaar)

Ondanks het feit dat de verhouding maak/koop gestegen is, is het **elektriciteitsverbruik** t.o.v. de omzet wederom gedaald. Dit is een gevolg van de investeringen die we de laatste jaren gedaan hebben in relighting, frequentiegestuurde stofafzuiging, hoogrendementsmotoren, e.d.

Ook de betere benutting van het machinepark door de gestegen omzet is een positief element. Het in acht genomen verbruik behelst zowel de aangekochte stroom als het gedeelte van onze zonnestroom dat we zelf verbruikt hebben.

Door de stralende zon heeft onze PV-installatie een super opbrengst gehaald. Er werd in 2022 405.679 kWh aan groene stroom geproduceerd waarvan 2/3 zelf werd gebruikt.



SDG 7 - duurzame energie - het aandeel hernieuwbare energie in de mix verhogen

SDG 13 - klimaatactie - hanteer circulaire businessmodellen en stimuleer energiezuinig vervoer

SDG 9 - inzet op circulariteit - inzet op circulariteit



Sinds 2011 zijn onze daken optimaal benut met zonnepanelen. In 2022 brachten deze 405.679 kWh op. Daarvan hebben we 2/3 zelf verbruikt en de rest op het net geplaatst.



Klimaatinspanningen kunnen zich laten samenvatten als 'steeds verminderen van grondstof, energie en afval'. Naast afval en circulariteit hoort ons energieverbruik ook tot de jaardoelstellingen.



Voor het transport van onze producten gebruiken we de vrachtwagens die op het ogenblik van aankoop de meest energiezuinige uitvoering zijn. We hebben ook enkele van de meest energiezuinige bestelwagens in gebruik genomen voor de 'last mile' delivery in lage emissie zones. Overigens zijn we gestart met ons volledig wagenpark te vervangen door full electric bedrijfswagens. De eerste lichter van +10 personenwagens is al in gebruik genomen.



figuur 7.6 elektriciteitsverbruik Pami/Interpam (kWh/jaar)

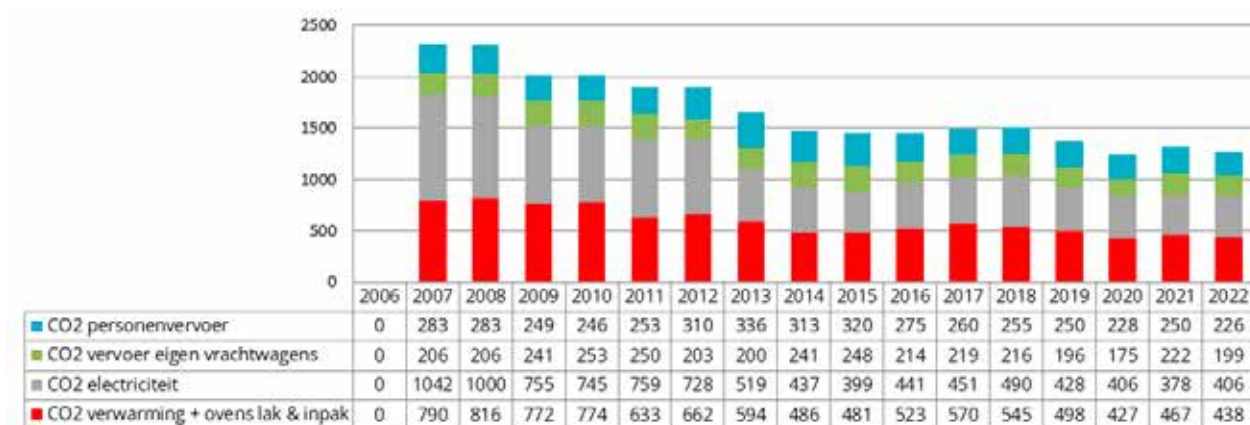
TRANSPORT

Aangezien onze productie in België gebeurt en we beschikken over een bijhorende logistieke afdeling met wagenpark, zijn de te overbruggen afstanden relatief kort. Dit heeft minder vervuiling tot gevolg. Ook wanneer we installeren bij de klant opteren we bij voorkeur voor totaallevering om de emissie tot een minimum te herleiden.

Wat onze firmawagens betreft, is 'duurzaamheid' een punt waaraan we voortdurend werken. Ons volledig wagenpark wordt stelselmatig vervangen door full electric bedrijfswagens. De eerste lichter van +10 personenwagens werd in 2022 in gebruik genomen. Bij gegroepeerde verplaatsingen (beurzen, opleidingen, ...) moedigen we onze medewerkers wel aan om zich samen te verplaatsen (4 personen per wagen). Wegens geen of slechte verbindingen is het openbaar vervoer vaak geen optie, al kan een combinatie met de wagen wel voor een waardig alternatief zorgen. Onze vrachtwagenchauffeurs hebben een opleiding eco-driving gekregen, die uiteraard periodiek opgefrist wordt. Ook wordt vanuit het bedrijf het thuiswerk sterk aangemoedigd. Ook in het thuiswerken van onze klanten spelen we een rol door het aanbieden van specifieke thuiswerk meubelen.

7.4. CO₂

De gemeten emissies zijn scope 1- en scope 2-emissies, respectievelijk directe en indirecte emissies. Ze zijn het gevolg van het verbruik van elektriciteit en ontstaan ook tijdens de omzetting van fossiele brandstoffen in elektriciteit (met uitzondering van woon- en werkverkeer). We hebben bij de reductie van de CO₂-uitstoot momenteel vooral aandacht voor de optimalisatie van processen die we zelf in de hand hebben, die we zelf kunnen controleren en die we bijgevolg zelf kunnen verbeteren.



figuur 7.7 totale CO₂-uitstoot op jaarbasis



SDG 11 - duurzame steden en gemeenschappen - werk dicht bij huis / Kantoren in beschermde panden

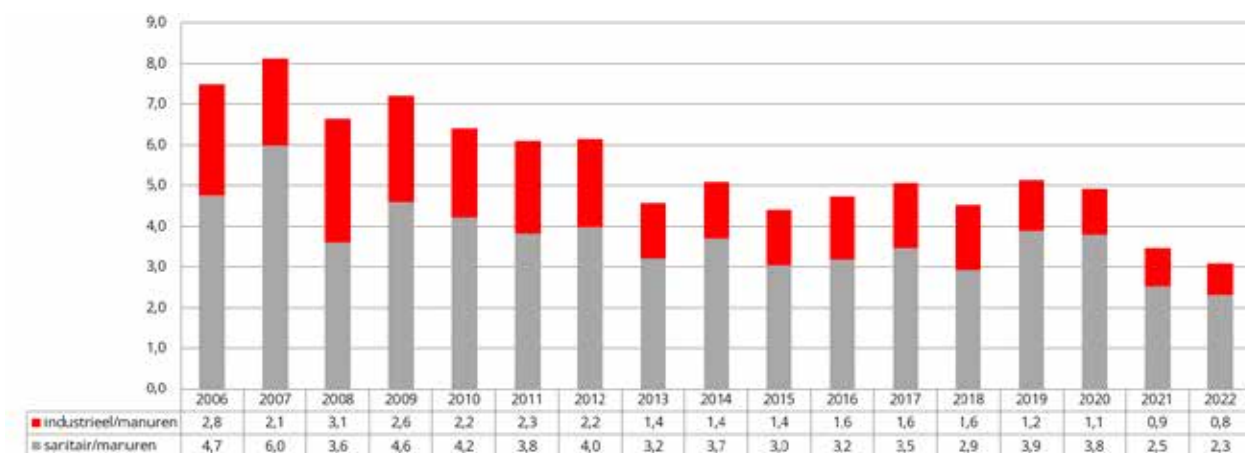
Onze medewerkers wonen gemiddeld dicht bij ons bedrijf. Veel van onze mensen komen dan ook per fiets naar het werk. Ons fiets-lease-plan moedigt dit verder aan. Onze lobby om openbaar vervoer te voorzien naar dit industrieterrein bleef voorlopig nog vruchteloos, maar in samenwerking met onze industriegroep blijven we hiervoor ijveren.



Toen in Brussel een plaats beschikbaar kwam in het gerenoveerde Tour&Taxis gebouw hebben we ook niet getwijfeld om daar onze Brusselse showroom in te vestigen.

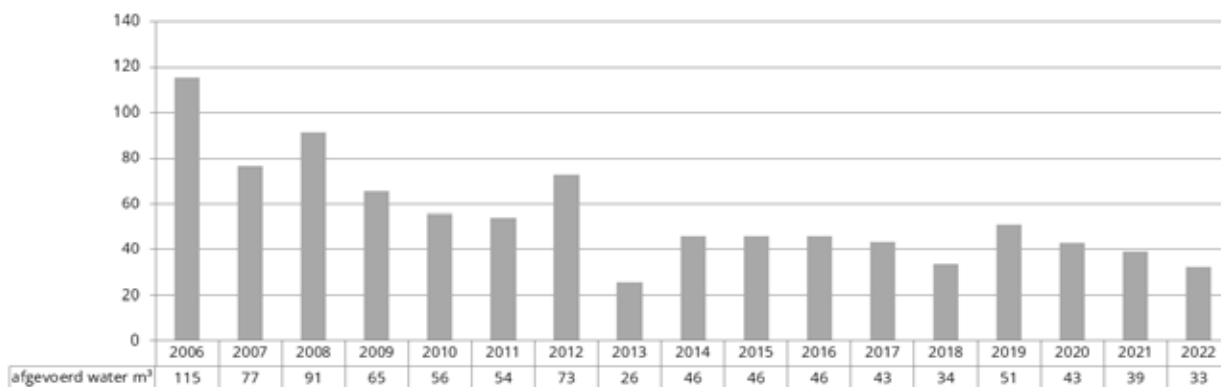
7.5. WATER

Ons **verbruik van water** is deels van sanitaire aard en deels het resultaat van industriële behandeling, vooral door de voorbehandeling voorafgaand aan het lakproces. In 2008 hebben we een nieuw ontvettingsprocedé in gebruik genomen en de optimalisatie van de installatie heeft wel enige tijd in beslag genomen. Sinds 2009 zien we echter een gestage daling in het industrieel waterverbruik (*ondanks enkele schommelingen*).



figuur 7.8 waterverbruik

Zoals reeds vermeld, genereert de ontvettingsinstallatie het meeste industriële afvalwater. Het water wordt na ontvetting ververst en systematisch herbruikt. We lozen dus totaal geen proceswater. Al het gebruikte water voert Pami af via een erkend verwerker, waardoor we officieel erkend zijn als 'nullozer'. Enkel het sanitaire afvalwater lozen we via de riolering. Het regenwater wordt opgevangen in 4 bezinkbekkens op het bedrijfsterrein.



figuur 7.9 afgevoerd proceswater



SDG 6 - schoon water - watergebruik beperken

SDG 14 - leven in het water - verminder systematisch het waterverbruik



We zijn zeer zuinig met proceswater en stimuleren bij onze medewerkers ook het doordacht omspringen met sanitair water. Door de jaren heen hebben we ons proces zo geoptimaliseerd dat we een minimum aan verbruik hebben. Uiteraard heeft COVID19 wel heel wat handenwassen meegebracht.



Ons waterverbruik wordt al jaren gemonitord en systematisch verminderd. Ons proceswater is met de huidige stand der techniek uiterst minimaal en we laten ook ons afvalwater verwerken door een erkende verwerker. Hierdoor hebben we een nullozingsattest.

8. OPEN COMMUNICATIE MET DE STAKEHOLDERS

Duurzaam ondernemen gebeurt bij ons steeds in een open dialoog met de relevante stakeholders. Deze manier van communicatie sluit nauw aan bij de principes van de MVO-prestatieladder. Daarmee lossen we de verwachtingen van de **ISO 26000-richtlijnen** in.

Jaarlijks actualiseren we de lijst van stakeholders en beoordelen we hem op een aantal aspecten. Enerzijds heeft iedere stakeholder andere belangen in ons bedrijf en andere interesses. Anderzijds heeft iedere stakeholder ook op ons bedrijf een specifieke invloed. Daarom voorzien we voor elk van hen een op maat gesneden aanpak en communiceren we met hen via een uiteenlopend aantal kanalen. Hierna volgt een verklaring van onze benadering van de meest relevante stakeholders.

8.1. INTERNE DOELGROEPEN

8.1.1. WERKNEMERS

Aangezien MVO start bij elke individuele medewerker, vertegenwoordigt deze doelgroep één van de belangrijkste stakeholders in de grafiek. Het is dan ook noodzakelijk om ze actief te betrekken bij het MVO-beleid.

We vinden het erg belangrijk om onze medewerkers inspraak te geven en ze de kans te geven om te communiceren over eigen, nieuwe ideeën en wensen. Ze moeten hun job immers gemotiveerd en gepassioneerd kunnen uitvoeren. Door onze mensen correct en tijdig te informeren, willen we hun betrokkenheid nog verder verhogen.

De communicatie met onze medewerkers verloopt op verschillende manieren en via uiteenlopende kanalen. Hierbij slechts een greep uit het volledige aanbod: een toffe personeelskrant (Pamirazzi), digitale nieuwsbrieven, een onthaalbrochure en bedrijfsbezoek voor nieuwe medewerkers, coaching- en opleidingsmomenten, tevredenheidsonderzoeken, afdelingsvergaderingen, kwartaalvergaderingen met achteraf een informeel moment, ...

Bij elke belangrijke beslissing of wijziging en bij de lancering van nieuwe projecten of veranderingen op de werkvloer staan we er stellig op om tussentijdse informatiemomenten te organiseren zodat iedereen perfect op de hoogte blijft. Jaarlijks lassen we ook 2 uitgebreide personeelsvergaderingen in.

De vakbonden worden vertegenwoordigd door onze eigen werknemers. Zij zijn een aanspreekpunt voor zowel arbeiders als bedienden. Bij het maandelijkse overleg op de OR (ondernemingsraad) zijn steeds 2 directieleden aanwezig.



8.2. EXTERNE DOELGROEPEN

8.2.1. KLANTEN EN PROSPECTS

Deze groep van stakeholders delen we op in de volgende categorieën:

- rechtstreekse verkoop met de groepen:
 - eindgebruikers
 - aanbestedingen
 - postorder
 - export
- verkoop via een dealernetwerk, voornamelijk op buitenlandse markten zoals Nederland en Frankrijk.

Onze klanten bevinden zich hoofdzakelijk in het (hogere) middensegment. We richten ons vooral op co-creatie, op producten die duurzaam, veilig en conform strenge ergonomische normeringen zijn. De rechtstreekse communicatie gebeurt via de accountmanagers die elk hun eigen klantenbestand per regio opvolgen. Over het algemeen communiceren we met hen via de website, digitale nieuwsbrieven, corporate en productbrochures, video's, beurzen, events, advertenties, sociale media (Facebook, LinkedIn, Twitter, Pinterest, Instagram) en persberichten. We vragen ook naar de mening van de klanten na elk gescoord project via een tevredenheidsenquête.

De prospects worden vertegenwoordigd door hen die, zowel op korte als lange termijn, klant kunnen worden bij ons. De gebruikte communicatiemiddelen komen sterk overeen met die van de effectieve klanten. Ze beïnvloeden zeker ook de beslissing om al dan niet zaken te doen met ons.

8.2.2. LEVERANCIERS

We kunnen onze leveranciers onderverdelen in 2 grote groepen, nl. leveranciers van grondstoffen en halffabricaten voor de fabriek en leveranciers van handelsgoederen.

Bij de keuze en de selectie van onze leveranciers houden we rekening met verschillende factoren, waaronder ook het duurzaamheidsbeleid. We verwachten van onze leveranciers immers dat zij dezelfde standpunten inzake duurzaam ondernemen onderschrijven als wij.

8.2.3. OMGEVING EN MAATSCHAPPIJ

Deze groep van stakeholders omvat iedereen die als buitenstaander met onze groep in contact komt, zonder enig rechtstreeks verband. Zij vertegenwoordigen de publieke opinie. De industriezone waarin de fabriek zich bevindt, zorgt alvast voor minder overlast aangezien we ons in quasi onbewoond gebied bevinden.



8.2.4. PROFESSIONELE RELATIES

Architecten, prescriptoren en facilitaire bureaus bepalen mee de trends in de kantoorwereld. Het is dus belangrijk voor Pami om als leverancier met de juiste profilering naar buiten te komen in elke communicatie die aan hen gericht is. We communiceren met hen o.a. via de website, digitale nieuwsbrieven, corporate en productbrochures, ... Het persoonlijk contact van onze accountmanagers met deze groep is ook van groot belang om onze positie te verstevigen.

Duurzaamheid is een aspect dat ook zij voortdurend evalueren. Daarom zetten we de evoluties hierrond extra in de verf via de gekende communicatiemiddelen.

We beoordelen deze stakeholders op uiteenlopende vlakken, gaande van de betrokkenheid bij de organisatie tot de invloed van en het belang voor ons als bedrijf.





9. WERKEN BIJ PAMI

9.1. Onze mensen happy@work!

De missie die we uitdragen bij onze klanten is 'We love to create inspiring and exciting workplaces that improve jobsatisfaction and work efficiency'. Dit willen we uiteraard ook realiseren voor onze eigen medewerkers. Al draait het dan niet enkel om de werkplekken, maar om de volledige werkomkadering.

Met onze waarden in het achterhoofd (zie 6.3) waaraan we sterk vasthouden, streven we voor onze medewerkers naar een uitdagende job, een prettige en veilige werkomgeving en een oprechte, sociale houding. Ons personeelsbeleid staat garant voor **open en eerlijke communicatie** en informatie (zie ook 8.1.1) met aandacht voor medewerker, gezin en arbeid. We betrekken onze medewerkers bij alle voor ons bedrijf **belangrijke evenementen** zodat ze voelen dat ze écht deel uitmaken van het geheel (o.a. bij de opening van de nieuwe showroom, de deelname aan beurzen door tickets ter beschikking te stellen en bussen in te leggen). Verder zorgen we voor regelmatige personeelactiviteiten (zoals de nieuwjaarsreceptie, een barbecue net voor de vakantie...) voor een vrolijke noot en een aangename werksfeer onder de collega's.

We beschouwen onze medewerkers als echte bedrijfsambassadeurs. Samen vormen we een team dat meer dan 60 jaar kennis, ervaring, vakmanschap en creativiteit bundelt en dag na dag unieke kantoorprojecten realiseert. Zowel in onze kantoor- als productieruimtes streven we naar goede, **ergonomische werkomstandigheden** en besteden we de nodige aandacht aan veiligheid.

Daarnaast beseffen we maar al te goed dat **opleiding en coaching** (zie 9.4) de ontplooiing en groei van de medewerkers bevorderen. Door opleidingsmogelijkheden te voorzien en doordacht te investeren in competenties, nemen mensen vol zelfvertrouwen hun verantwoordelijkheden op en voeren hun job met de grootste voldoening uit. We proberen onze medewerkers dan ook steeds een werkomgeving te bieden waarin ze het beste van zichzelf kunnen geven. Uiteindelijk is het immers ook dat wat van hen verwacht wordt. Dankzij vastgelegde competentieprofielen (zie 9.5) weten onze arbeiders en bedienden ook perfect wat er van hen verwacht wordt. Voor onze bedienden organiseren we jaarlijks **evaluatiegesprekken**. De evaluatiecyclus hebben we vernieuwd naar een meer open dialoog tussen leidinggevende en medewerker met de focus op sterktes en ruimte voor het opsporen van talenten die (nog) niet voldoende ingezet worden. Deze nieuwe aanpak werd zowel door leidinggevendenden als bij de medewerkers positief onthaald. Voor onze arbeiders hanteren we een constante en open feedbackcultuur. Leidinggevendenden evalueren de competenties van hun medewerkers aan de hand van onze competentiematrix. Zowel op initiatief van de leidinggevende als de medewerker kan hierover een gesprek gevoerd worden.

De **balans tussen werk en privé** in evenwicht houden, is eveneens een aandachtspunt dat bij ons bewust op de agenda staat. Zo proberen we bv. steeds tegemoet te komen aan de vragen van onze medewerkers om deeltijds te werken. Want een menselijke touch vinden we belangrijk. Met een persoonlijke attentie of een blijk van medeleven geven we de ingrijpende gebeurtenissen in het leven van onze medewerkers (zoals geboortes, huwelijken en overlijdens) de plaats die ze verdienen in een regime dat bij hen past. Met de invoering van structureel telewerk gaan we hier nog een stap verder mee. Het kader rond het hybride werken is ook samen met onze medewerkers tot stand gekomen en wordt periodiek geëvalueerd.



Kortom, we leveren heel wat inspanningen om onze medewerkers happy@work te houden. Maar hoe staan onze medewerkers zelf tegenover dit beleid? Dit toetsen we intern af via een driejaarlijks **tevredenheidsonderzoek** (zie 9.7). Dat wordt apart opgesteld voor arbeiders en bedienden aangezien hun belangen kunnen verschillen.



SDG 2 – geen honger/malnutritie - de beschikbaarheid van gezonde voeding (drinkwater)

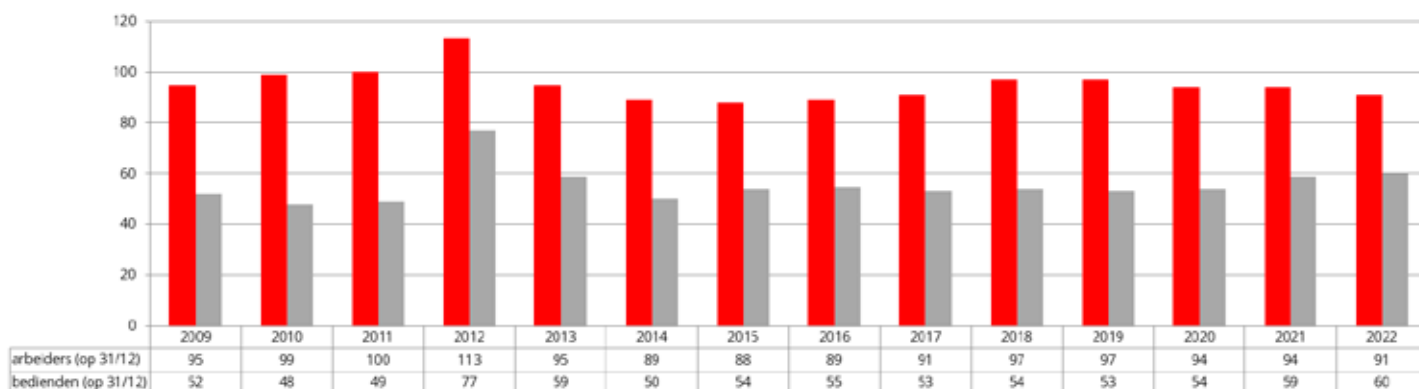
SDG 3 - gezondheid & welzijn - niet enkel fysieke maar ook psychische gezondheid



De gezondheid en veiligheid van onze medewerkers is voor ons bedrijf erg belangrijk. We bieden voor iedereen gekoeld drinkwater aan. Er worden in onze faciliteiten geen producten gebruikt met schadelijke effecten op de gezondheid van onze mensen. Buiten veilige en ergonomische werkplekken doen we ook actief mee aan het fiets-lease plan dat door onze overheid mogelijk wordt gemaakt. Hiervan wordt uitgebreid gebruik gemaakt waardoor we onze fietsstalling zelfs moesten verdubbelen. Voor het psychisch welzijn hebben we een anti-pest beleid.



Tenslotte wordt ook de veiligheid van onze consumenten gewaarborgd doordat onze producten voldoen aan de laatste Europese productnormen. Diezelfde normen staan ook in voor ergonomie van onze producten.



figuur 9.1 werknemers in dienst bij Pami



9.2. PERSONEELSBESTAND EN -VERLOOP

Het **personeelsbestand** wordt opgesplitst in arbeiders en bedienden:

We proberen steeds om met zowel klanten als leveranciers een 'long-term partnership' op te bouwen. Dit levert voor beide partijen immers een hoog rendement op. Maar ook met ons personeel willen we een relatie op lange termijn opbouwen. En het bewijs van onze inspanningen leeft effectief op de werkvloer, want we hebben mensen in dienst die al vele jaren actief zijn binnen ons bedrijf!

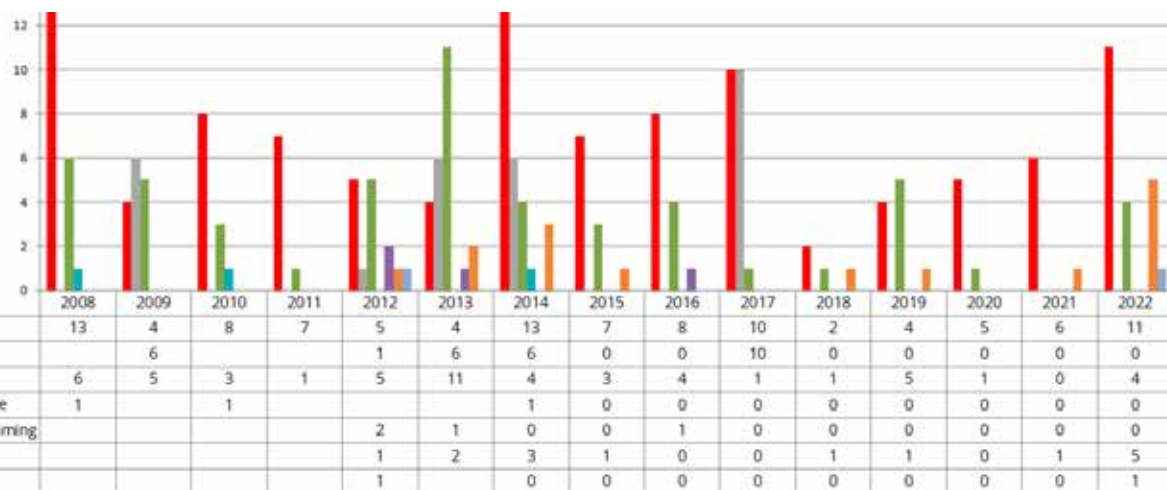
In onze groep gaan we vrij flexibel om met uurroosters. Alle mogelijke vormen worden toegestaan, waaronder ook deeltijds werken, tijdskrediet of loopbaanvermindering.



SDG 10 - ongelijkheid verminderen - zorg ervoor dat alle kandidaten bij rekrutering gelijke kansen krijgen door neutrale selectieprocedure.



We hebben erg weinig verloop van personeel, maar bij selectie hanteren we enkel functionele criteria. Steeds worden vacatures opgevuld door interim werknemers die kunnen doorgroeien tot vaste medewerkers.



figuur 9.2 uitdiensttredingen

9.3. ZIEKTEVERZUIM EN ARBEIDSONGEVALLEN

Na de Corona-pandemie stelden we vast dat er in 2022 een redelijke toename is van het ziekteverzuim (*in gans de sector overigens*), die intussen gelukkig terug aan het verbeteren is. We hebben een **verzuimbeleid** waarbij door middel van gesprekken bij veelverzuimers achterhaald wordt wat de reden van het verzuim is en of er door het bedrijf hierin iets kan gedaan worden.

Een goede werking van ons comité VGV heeft er ook dit jaar voor gezorgd dat het aantal arbeidsongevallen zeer beperkt is gebleven. Er gebeurden in 2022 7 kleine arbeidsongevallen met beperkt werkverlet. Met affichecampagnes en duidelijke instructies aan alle machines wordt veiligheid steeds weer onder de aandacht gebracht. Nieuwe machines worden ook steeds veiliger.



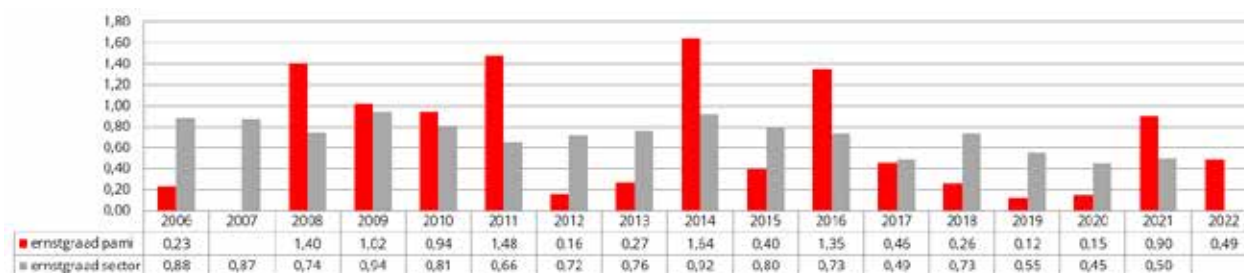
figuur 9.3 absenteïsmecijfer



figuur 9.4 werkverlet door arbeidsongeval (dagen)



figuur 9.5 werkverlet door arbeidsongeval - frequentiegraad (aantal ongevallen x 1.000.000 / gewerkte uren)



figuur 9.6 werkverlet door arbeidsongeval - ernst (aantal dagen werkverlet x 1.000 / gewerkte uren)





9.4. OPLEIDING EN COACHING

Wij besteden veel aandacht aan de ontplooiing van onze medewerkers op alle niveaus door gerichte coaching en opleidingskansen te voorzien.

Onze **arbeiders** worden in samenspraak met de medewerkers zoveel mogelijk intern opgeleid. Hoe meer taken en handelingen een werknemer kent, hoe interessanter voor het bedrijf, maar ook hoe boeiender voor de persoon zelf. Ons loonbeleid voor arbeiders hebben we intussen volledig afgetoetst aan de marktconformiteit en grondig herzien met een interne classificatie en loontabel. Verder hebben we een beleid ontwikkeld waarbij we de flexibiliteit van onze medewerkers extra belonen. Hoe meer jobs een medewerker binnen zijn afdeling kent, hoe hoger zijn loon kan zijn. Zo boosten we de ontwikkeling van onze mensen en stimuleren we hen om gemotiveerd opleidingen te volgen...

Onze interne opleidingen worden geregistreerd in een HR software pakket. Hierdoor hebben we een goed inzicht in alle inspanningen die op dit vlak al geleverd worden in de diverse afdelingen met het oog op optimalisatie.

We focussen sterk op het opleiden en coachen van onze **leidinggevenden**. Nieuwe leidinggevenden volgen een intensieve externe opleiding om medewerkers efficiënt en enthousiast te leren aansturen in functie van een optimaal rendement en een fijne werksfeer. Na deze opleiding worden ze verder intern gecoacht. In 2017 zijn we gestart met een intensief leiderschapstraject met een grondige basisopleiding voor onze beginnende leidinggevenden en workshops en intervisies voor de rest van de leidinggevenden. In 2018 hebben we dit traject voortgezet met extra workshops rond evaluatie, waarderend leiderschap en individuele coaching. Dit met behulp van een mix van interne expertise en externe partners. In 2019 zijn we nog een stapje verder gegaan en hebben we de start gemaakt met een zelfsturend team in productie. Dit team wordt wel nog steeds begeleid en gecoached, maar kan vrij beslissen over een aantal vooraf bepaalde topics (werkwijze en -regelingen, verlof,..). De betrokken teamleden kregen een training in communicatie en worden verder begeleid

en opgevolgd. De eerste evaluaties tonen ons dat dit project goed onthaald werd en zeker verder gezet zal worden in de toekomst.

Verder hebben wij als bedrijf een actief aandeel in verschillende netwerkgroepen waarbij opleiding gestimuleerd wordt, zowel intern als extern. Ook externe expertise roepen we regelmatig in om bijstand te leveren. We laten onze eigen mensen zo proeven van nieuwe ervaringen en methodes en ze krijgen de gelegenheid om te groeien en te leren zonder bedrijfsblind te worden (consultancy bij O&O, HR, IT, marketing, ...).

Sinds 2011 zijn we lid van Agoria, de federatie voor de technologische industrie. Via deze weg willen we nog meer gespecialiseerde kennis in huis halen in de toekomst.



SDG 4 - kwaliteitsonderwijs - levenslang en levensbreed leren op de werkvloer



Ons opleidingsplan hebben we niet opgezet als korte-termijn plan maar veeleer als 'levenslang leren'. We bieden in samenwerking met Syntra allerlei opleidingen aan onze mensen aan. De mogelijkheid tot bijscholen en de behoefte aan extra opleidingen komen uit de evaluaties naar boven. Ook hebben we een samenwerkingsverband met technische scholen dat 'Techniekpromotie' heet, een soort werkplekleren.

9.5. COMPETENTIEMANAGEMENT EN EVALUATIE

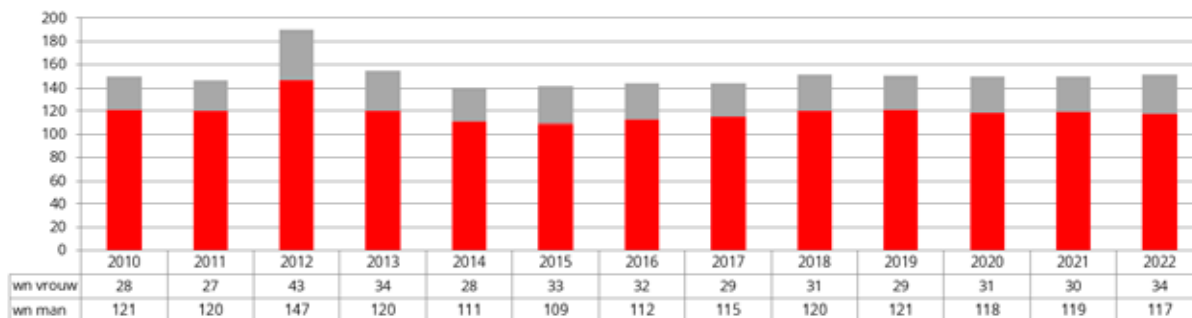
Als organisatie hebben we een uitgesproken visie en ambitie over wat we willen betekenen in de kantoormarkt. Om dit te realiseren, zijn goed ontwikkelde competenties een echte must, voor al onze medewerkers. Aan de hand van een concreet competentiemodel willen we ervoor zorgen dat de profielen en competenties die we aantrekken, ontwikkelen en belonen ook naadloos aansluiten bij onze bedrijfsambities.

Het **competentiemodel** dat we ontwikkelden, bouwt verder op onze bestaande visie, waarden, bedrijfscultuur en evaluatieprocessen. Na een brede bevraging van het management hebben we dit samengebracht in een beperkte en samenhangende set van competenties die voor iedereen van belang is. Het gaat om teamwerk, flexibiliteit, klantgerichtheid, gedrevenheid, inzet, kwaliteit, ethisch handelen, leiding geven, enz. Het spreekt vanzelf dat het belang van de competenties varieert volgens de rol en de functie die de medewerker vervult binnen het geheel.

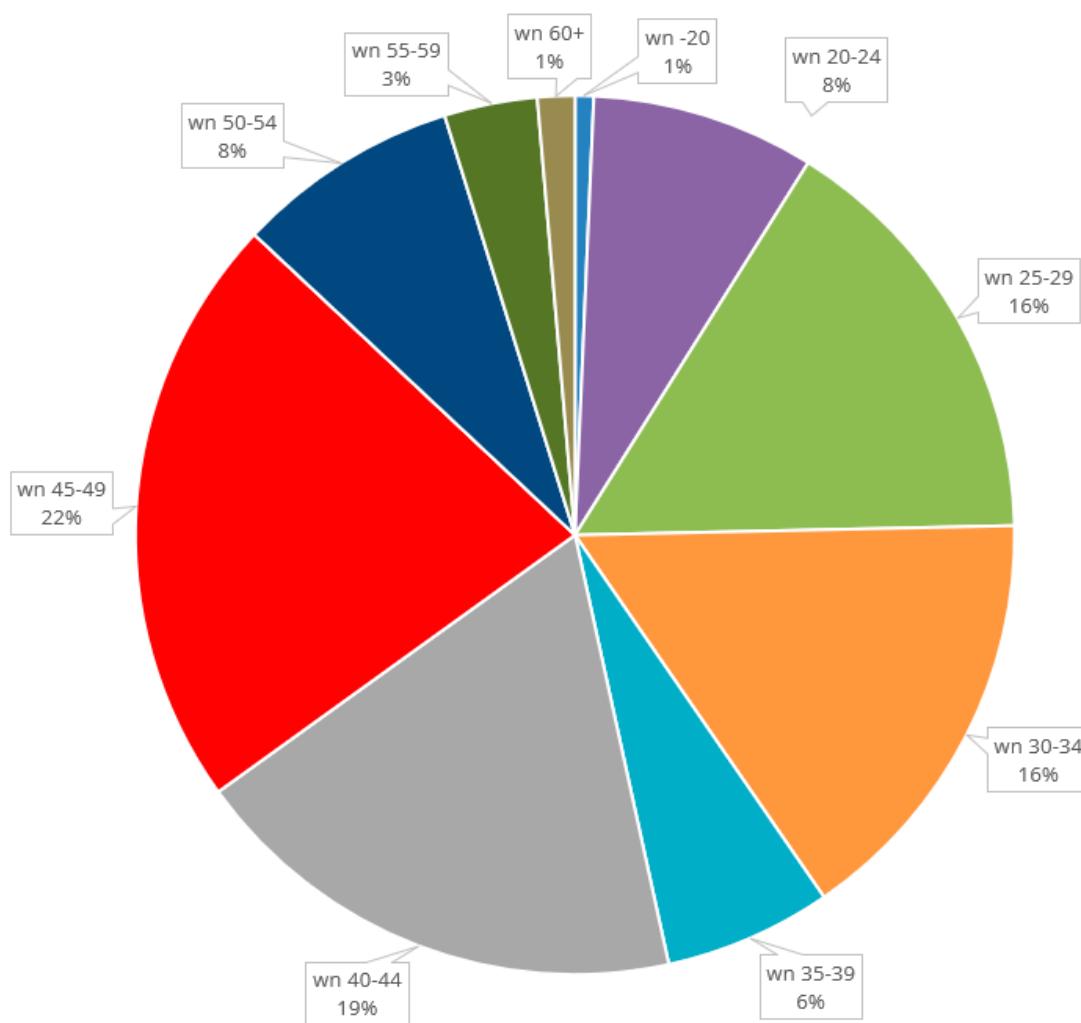
Bij rekrutering zijn we zo in staat om kandidaat-medewerkers objectief te beoordelen op basis van deze vastgelegde algemene en specifieke competenties. Het is immers perfect mogelijk om de vereisten voor een functie te vergelijken met het profiel van de sollicitant. Het competentie model maakt het mogelijk om de vormingsbehoeften voor een specifieke functie te bepalen en de persoonlijke groei te stimuleren.

Door op een gestructureerde manier om te gaan met competentie management binnen dit vaste kader, willen we als bedrijf een meerwaarde bieden aan de gevoerde HR-politiek en een gemeenschappelijke taal creëren. We willen iedereen naar een hoger niveau tillen en boven zichzelf laten uitstijgen. Zo kunnen we samen bouwen aan een doeltreffend loopbaanbeleid voor al onze medewerkers.

9.6. DIVERSITEIT



figuur 9.8 leeftijdsverdeling 2021



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
wn -20	1				0	0	1	0	2	0	0	0	0
wn 20-24	12	11	10	4	4	3	4	5	10	12	10	10	5
wn 25-29	23	19	16	14	10	12	8	7	7	6	6	4	9
wn 30-34	23	23	21	18	19	21	19	17	12	15	15	14	11
wn 35-39	9	13	21	16	15	16	19	18	20	22	22	23	19
wn 40-44	27	21	28	20	14	14	14	14	16	18	17	18	21
wn 45-49	32	34	45	30	30	27	22	25	24	13	14	16	18
wn 50-54	12	18	30	31	30	33	34	31	21	24	23	20	20
wn 55-59	5	5	15	15	14	14	19	19	31	31	32	31	29
wn 60+	2	3	4	6	3	2	4	8	8	9	10	17	15

In het kader van de CAO 104 die stelt dat iedere onderneming een werkgelegenheidsplan dient op te stellen voor 45-plussers, hebben wij hier gekozen om dit plan open te trekken naar alle werknemers met als voornaamste focus en doelstelling 'duurzame inzetbaarheid'. Leeftijdsbewust personeelsbeleid start in onze visie niet op de leeftijd van 45, maar aan het begin van de loopbaan.

PLAN 2021-2024

1. Selectie en indienstneming van nieuwe werknemers:

- Generiek onboardingplan voor nieuwe werknemers uitbreiden en opvolging vanuit HR intensifiëren en verder formaliseren

2. Ontwikkelen van competenties en kwalificaties van werknemers

- Invoeren Digitale vaardigheden versterken door sensibiliseringsacties en opleiding
- Flexibele inzetbaarheid van werknemers verhogen door taakverruiming en horizontale jobrotatie
- Kennisoverdracht organiseren via invoeren van mentorship, lerende netwerken, werkpleklers

3. Loopbaanontwikkeling en loopbaanbegeleiding binnen de organisatie

- Voeren van loopbaangesprekken bij arbeiders en bedienden
- In kaart brengen van eindloopbaanlandschap en voeren van eindloopbaangesprekken.

4. Gezondheid van de werknemer, preventie en het wegwerken van fysieke en psychosociale belemmeringen om aan het werk te blijven

- Focus op ergonomie: werkplekorganisatie, onderzoek naar hef- en til hulpmiddelen
- Ontwikkeling van lichter materiaal en eenvoudigere montage

5. Mogelijkheden bekijken voor aanpassing van arbeidstijden en arbeidsorganisatie

Onze groep heeft zeer trouwe medewerkers. Ons personeelsbestand telt heden ten dage meer dan 50% 45-plussers. In het **diversiteitsplan** willen we echt inzoomen op duurzame inzetbaarheid en leeftijdsbewust personeelsbeleid. In een eerste fase willen we extra informatie genereren bij onze medewerkers door middel van het voeren van loopbaangesprekken. Om deze gesprekken op een professionele en resultaatgerichte wijze te laten verlopen, zijn onze leidinggevenden opgeleid en gecoacht worden in het voeren van deze gesprekken. Er zullen acties geformuleerd worden om de werkbaarheid, het werkvermogen en -goesting te verhogen.

Ondertussen hebben we onze jonge leidinggevenden op cursus gestuurd, worden er regelmatig coachingsgesprekken gevoerd en houden we interviewsessies om de opgedane kennis te actualiseren en praktijkvoorbeelden met elkaar te bespreken.

Ook deze informele opleidingen worden geregistreerd in een softwareprogramma, zodat we beter kunnen opvolgen wie welke competenties verworven heeft.



SDG 5 - *gendergelijkheid - gelijke kansen voor vrouwen*



We hebben wel een ongelijkheid inzake verdeling man/vrouw maar we hebben vrouwen in al onze afdelingen inclusief het management team.

9.7. TEVREDENHEIDSONDERZOEK

Hoe happy@work zijn onze medewerkers eigenlijk? Wij proberen constant de vinger aan de pols te houden, zaken in vraag te stellen en hieruit nuttige lessen te trekken. Daarom houden we regelmatig een tevredenheidsonderzoek bij onze mensen. De resultaten van de bevraging brengen we in kaart in functie van eventuele concrete acties en maatregelen. We plannen om de paar jaar een grondige bevraging naar de tevredenheid van onze werknemers. Zo is dit onder meer gebeurd in 2014 en in 2016. De laatste peiling dateert van 2020. Toen werd er besloten om er een rubriek m.b.t. de COVID-19 situatie en maatregelen aan toe te voegen. Uit deze bevraging werd duidelijk dat het thuiswerk echt wel een blijver is. Na een bijkomende bevraging over dit onderwerp in 2021 werd het structureel telewerk ingevoerd. De volgende peiling wordt voorzien in 2023 – 2024.

GRI 4.13.

10. MAATSCHAPPELIJKE BIJDRAGE

Onze organisatie streeft ernaar om op elk vlak een positief steentje bij te dragen aan de samenleving. Waar we kunnen, zetten we onze faciliteiten en menskracht dan ook constructief in voor maatschappelijke doelen (zie 6.5 Pami en de samenleving).

De Kamer van Koophandel Limburg en de provincie Limburg zetten zich met het project “Techniekpromotie” in om het tekort aan technisch geschoold personeel aan te pakken. Onze industrie staat of valt immers met de aanwezigheid van technische en wetenschappelijke professionals. Vandaar de missie om de instroom in studierichtingen met wetenschappen en techniek op te trekken door zowel leerlingen, ouders als leerkrachten te enthousiasmeren. Daarnaast willen ze besluitvormers overtuigen van het brede maatschappelijke belang van techniek. Via de organisatie van de FIRST® LEGO® League willen ze samen met Limburgse bedrijven, waaronder Pami, talentontwikkeling bij kinderen van 11 tot 12 jaar stimuleren en een positieve attitude creëren tegenover techniek. Onze welvaart is immers afhankelijk van de industrie. Bedrijven zorgen voor werkgelegenheid. Innoverende en creatieve bedrijven trekken nieuwe investeringen aan en bieden onze jeugd een toekomst.

Rotary Pelt - Noord-Limburg

Hendrik Essers, uittredend voorzitter

Voka - KvK Limburg

Hendrik Essers, vice voorzitter

VKW Limburg

Lode Essers, erevoorzitter, lid van het bestuurscomité en raad van bestuur

VBO

Lode Essers, lid van het directiecomité

Agoria

Lid van Raad van Bestuur

11. PRODUCTONTWIKKELING VOOR EN DOOR MENSEN

Samen met onze klanten ontwerpen onze binnenhuisinrichters het perfecte werkklimaat op maat van elk bedrijf. Motiverend voor de medewerkers, bevorderlijk voor de resultaten en positief voor de sfeer. Dit doen we met hedendaags meubilair, maatwerk, innovatieve oplossingen en slimme designs. Steeds doordacht en duurzaam. Samen met onze klant rond de werktafel.

We bieden onze klanten zowel een standaardgamma van kantoormeubilair als maatwerk. Het verschil mag duidelijk zijn, maar beide hebben toch heel wat eigenschappen gemeen:

- **concept:** bedrijven groeien, medewerkers evolueren en kantoren veranderen. Door de jaren heen hebben we geleerd dat het beste kantoormeubilair flexibel is. Daarom ontwerpen wij enkel producten die aanpasbaar zijn aan het Nieuwe Werken en de veranderende noden van hun eigenaars.
- **kwaliteit:** alleen de beste grondstoffen en halffabricaten komen onze productieplant binnen. Alleen de meest geavanceerde, hoogtechnologische machines mogen deze topmaterialen verwerken. Het vakmanschap van onze mensen doet de rest. Een systeem van integrale kwaliteitszorg garandeert dat elk Pami product met glans slaagt voor de testen rond afmetingen, veiligheid, sterkte en duurzaamheid.
- **ergonomie:** we hebben aandacht voor een comfortabele en ergonomische werkhouding voor iedereen. Daarom voldoet ons meubilair aan de strengste Europese normen wat betreft hoogteverstelling, brandklasse, reflectie, vrije beenruimte, ...
- **akoestiek:** klinkt het niet, dan werkt het. Kantoormeubilair dat optimaal geluid absorbeert, bevordert de concentratie van medewerkers. Denk aan akoestische scheidingswanden, zit elementen, schuifdeurkasten en achterwanden. De absorberende eigenschappen brengen het geluid naar een acceptabel niveau.
- **totaaloplossing:** dankzij een breed aanbod van doordachte producten kunnen de meeste marktsegmenten bij ons terecht. Met onze partners slagen we er telkens opnieuw in unieke werk-, vergader- en ontmoetingsplekken te creëren.

Samen streven we continu naar duurzaamheid. Daarom worden al onze producten ontworpen en geproduceerd met oog voor People, Planet en Prosperity.



SDG 9 - innovatie en inzet op circulariteit - industrie, innovatie en infrastructuur

Onze producten lenen zich perfect tot de circulaire principes waardoor herbestemming van gebruikte meubels automatisch voor een vermindering van de milieu impact zorgt. We voerden in de afgelopen jaren meerdere projecten uit waarbij de functie van meubels werd omgevormd zodat we een aanzienlijke hoeveelheid grondstoffen bespaarden.



Ook spelen we een pioniersrol in de innovatie binnen het kantoorleven dat sinds de COVID19 pandemie steeds meer hybride werd. Onder andere met de Home Office producten en diensten speelden we erg kort op de bal.



12. UW MENING TELT

De mening en ervaring van onze klanten kan onze eigen service nog verbeteren. Via onze accountmanagers die dagelijks met klanten in contact komen, worden ervaringen vaak onrechtstreeks meegedeeld. Foutjes die tussen de plooiën vallen worden strikt geregistreerd en opgevolgd. Bovendien streeft ons verkoopsteam ernaar om vragen en eventuele opmerkingen zo snel mogelijk te behandelen en op te lossen. In ons beleid is de verlagings van tekortkomingen steeds een prominent actiepunt!

Ook nodigen wij onze klanten uit om vrijwillig deel te nemen aan onze tevredenheidsenquêtes. Elk kwartaal contacteren we klanten van geïnstalleerde projecten via telefoon met de vraag om deel te nemen aan ons klantentevredenheidsonderzoek.

Om op een eenduidige en gemakkelijk te interpreteren manier een klantentevredenheidsscore te bepalen, werken we met de Netto Promotor Score (NPS). Concreet wordt aan de respondent de volgende vraag gesteld: in welke mate zou u Pami aanraden aan vrienden/familie/collega's?

- Ambassadeurs (score 9 of 10): bevelen een leverancier actief aan bij anderen;
- Apathen (score 7 of 8): bevelen een leverancier vooral passief aan
- Afvalligen (score 0 tot 6): zullen een leverancier niet snel aanbevelen.

NPS = het % Ambassadeurs - het % Afvalligen. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal. De onderzoeken van 2022 resulteerden in een NPS van 45 (tov 45 in 2021).

Wat moeten we nog meer beter doen?

Ook inzake de specifieke onderwerpen betreffende Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen zijn bevragingen gehouden. Hieruit bleek dat deze onderwerpen zoals we verwacht hadden onze stakeholders sterk bezighouden. Iedereen is wel begaan met een betere toekomst en er worden ook van ons blijvende inspanningen verwacht.

Onze klanten geven geen uitgesproken wensen aan, algemeen geven ze goede scores. De belangrijkste bekommernis situeert zich op het vlak van consumentenzaken. Niet verwonderlijk want dat is het meest concrete onderwerp voor deze doelgroep.

De leveranciers geven ons ook een goede score, met nergens pijnpunten of wensen op het gebied van de MVO onderwerpen waarmee ze raakpunten hebben.

Onze medewerkers zijn ook bevraagd en daar blijken nog steeds de bekommernissen te spelen van vorige bevragingen. De nood aan ontwikkelingsmogelijkheden binnen Pami kwam duidelijk terug naar boven en de vraag naar nog betere informatie over het reilen en zeilen van het bedrijf getuigt van een grote betrokkenheid met Pami.

Wat doen we eraan?

Aan deze wensen proberen we uiteraard zo goed mogelijk tegemoet te komen. We hebben onder andere aan volgende zaken gewerkt:

- Op vraag van enkele mensen hebben we extra opleiding voorzien en de mogelijkheid gecreëerd om intern breder inzetbaar te zijn. Daarnaast hebben we zowel voor onze leidinggevenden in productie als bij de bedienden een intensief opleidingstraject voorzien bestaande uit workshops en coaching.
- Onze medewerkers worden beter en breder betrokken bij de lopende projecten via allerhande kanalen. De resultaten zullen later geëvalueerd worden.
- De effecten van het 'ECO-driving' door onze vrachtwagenchauffeurs zullen ook verder opgevolgd worden.

Wat moeten we nog meer doen?

Om te beginnen gaan we een aantal wensen die uit de bevestigingen komen verder uitdiepen. Consumentenzaken voor de klanten, ontwikkelmogelijkheden bij de medewerkers.

Verder willen we de economische toekomst verzekeren door het strategisch plan uit te rollen voor nieuwe markten.

GRI-INHOUDSOPGAVE

STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING DEEL I: Profiel		Behandeld in
1. Strategie en Analyse		
§	Omschrijving	
1.1	Een verklaring van raad van bestuur over relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.	4
1.2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.	1
2. Organisatieprofiel		
2.1	Naam van de organisatie.	2
2.2	Voornaamste merken, producten en/of diensten.	2
2.3	Operationele structuur van de organisatie, met inbegrip van divisies, dochterondernemingen en samenwerkingsverbanden.	2
2.4	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	2
2.5	Het aantal landen waar de organisatie actief is (met relevantie voor de duurzaamheidskwesties).	2
2.6	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm.	2
2.7	Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren en soorten klanten).	2
2.8	Omvang van de verslaggevende organisatie.	2
2.9	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom.	2
2.10	Onderscheidingen die tijdens de verslagperiode werden toegekend.	2
3. Verslagparameters		
3.1	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.	4
3.2	Datum van het meest recente verslag.	-
3.3	Verslaggevingscyclus (jaarlijks, tweejaarlijks, etc.).	-
3.4	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan.	4
3.5	Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag, met inbegrip van: relevantie, materialiteit en stakeholders.	-
3.6	Afbakening van het verslag.	-
3.7	Specifieke beperkingen voor de reikwijdte of afbakening van het verslag.	-
3.8	Basis voor verslaggeving over samenwerkingsverbanden, dochterondernemingen in gedeeltelijk eigendom, gehuurde faciliteiten, uitbestede activiteiten of andere entiteiten.	-
3.9	De technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmetingen, waaronder de voor schattingen gebruikte aannames.	-
3.10	Uitleg over de gevolgen van eventuele herformuleringen van eerder verstrekte informatie.	-
3.11	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van reikwijdte, afbakening of meetmethoden van het verslag.	2
3.12	Inhoudsopgave.	index
3.13	Beleid en huidige praktijk met betrekking tot het verstrekken van externe assurance van het verslag.	-

4. Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid		
4.1	De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die vallen onder het hoogste bestuurslichaam.	5
4.2	Geef aan of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam eveneens een leidinggevende functie heeft.	5
4.3	Voor organisaties met een enkelvoudige bestuursstructuur: vermeld het aantal onafhankelijke en/of niet-leidinggevende leden van het hoogste bestuurslichaam.	5
4.4	Overlegorganen voor aandeelhouders en medewerkers voor aanbevelingen of medezeggenschap op het hoogste bestuurslichaam.	8
4.5	Een koppeling tussen vergoedingen voor leden van raad van bestuur en (top)managers en de (MVO)-prestaties van de organisatie.	-
4.6	Processen waarmee de raad van bestuur waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden.	-
4.7	Proces voor het bepalen van de kwalificaties en expertise van de leden van de raad van bestuur voor het sturen van de MVO-strategie.	-
4.8	Intern ontwikkelde missieverklaringen en gedragscodes die van belang zijn voor de MVO-prestaties, met de mate van invoering ervan.	6
4.9	Procedures van de raad van bestuur voor het overzien van de MVO-prestaties, met inbegrip van relevante risico's en kansen en naleving van internationaal overeengekomen standaarden en principes.	-
4.10	Processen voor het evalueren van de eigen prestaties van de raad van bestuur in het bijzonder betreffende MVO-prestaties.	-
4.11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe.	-
4.12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of standaarden die de organisatie onderschrijft.	6
4.13	Lidmaatschap van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en (inter)nationale belangenorganisaties.	6
4.14	Lijst van relevante groepen belanghebbenden voor de organisatie.	8
4.15	Basis voor inventarisatie en selectie van stakeholders.	8
4.16	Benadering van stakeholders en de frequentie van contacten.	8
4.17	Reactie organisatie op de voornaamste onderwerpen en vraagstukken naar voren gekomen in contact met stakeholders.	12
STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING DEEL II: Managementbenadering		
G3 DMA	Omschrijving	
DMA EC	Managementbenadering EC	
DMA EN	Managementbenadering EN	
DMA LA	Managementbenadering AL	
DMA HR	Managementbenadering HR	
DMA SO	Managementbenadering SO	
DMA PR	Managementbenadering PR	
STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING DEEL III: Prestatie-indicatoren		
Economisch		
EC1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd, waaronder inkomsten, operationele kosten, personeelsvergoedingen, donaties en overige maatschappelijke investeringen, ingehouden winst en betalingen aan kapitaalverstrekkers en overheden.	3
EC2	Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering.	-

EC3	Dekking van de verplichtingen in verband met het vastgestelde uitkeringsplan van de organisatie.	-
EC4	Significante financiële steun van de overheid.	3
EC5	Spreiding in de verhouding tussen het standaard aanvangssalaris en het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties.	-
EC6	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocaties.	-
EC7	Procedures voor lokale personeelswerving en aandeel van het topkader dat afkomstig is uit de lokale gemeenschap op belangrijke bedrijfslocaties.	-
EC8	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.	-
EC9	Inzicht in en beschrijving van significante indirecte economische gevolgen waaronder de omvang ervan.	10
Milieu		
EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume.	7
EN2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval van externe bronnen.	7
EN3	Direct energieverbruik door primaire energiebron.	7
EN4	Indirect energieverbruik door primaire bron.	7
EN5	Energie die bespaard is door besparingen en efficiëntieverbeteringen.	7
EN6	Initiatieven ten behoeve van energie-efficiëntie of op duurzame energie gebaseerde producten en diensten, evenals verlagingen van de energie-eisen als resultaat van deze initiatieven.	7
EN7	Initiatieven ter verlaging van het indirecte energieverbruik en reeds gerealiseerde verlaging.	7
EN8	Totale wateronttrekking per bron.	7
EN9	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking significante gevolgen heeft.	-
EN10	Percentage en totaal volume van gerecycleerd en hergebruikt water.	7
EN11	Locatie en oppervlakte van het land dat eigendom is, gehuurd wordt, beheerd wordt in of grenst aan beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.	-
EN12	Beschrijving van significante gevolgen van activiteiten, producten en diensten op de biodiversiteit in beschermde gebieden en gebieden met een hoge biodiversiteitswaarde buiten beschermde gebieden.	-
EN13	Beschermde of herstelde habitats.	-
EN14	Strategieën, huidige maatregelen en toekomstige plannen voor het beheersen van de gevolgen van de biodiversiteit.	-
EN15	Aantal op de rode lijst van de IUCN vermelde soorten en soorten op nationale beschermingslijsten met habitats in gebieden binnen de invloedssfeer van bedrijfsactiviteiten, ingedeeld naar hoogte van het risico van uitsterven.	-
EN16	Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht.	7.4
EN17	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen naar gewicht.	-
EN18	Initiatieven ter verlaging van de emissie van broeikasgassen en gerealiseerde verlagingen.	-
EN19	Emissie van ozonafbrekende stoffen naar gewicht.	-
EN20	NO, SO en andere significante luchtmissies naar type en gewicht.	-
EN21	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming.	7.5
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode.	7.2
EN23	Totaal aantal en volume van significante lozingen.	7.5
EN24	Gewicht van getransporteerd, geïmporteerd, geëxporteerd of verwerkt afval dat als gevaarlijk geldt op grond van bijlage I, II, III en VIII van de Conventie van Bazel en het percentage afval dat internationaal is getransporteerd.	7.2

EN25	Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en gerelateerde habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en afvloeiing van de verslaggevende organisaties.	-
EN26	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van producten en diensten en de omvang van deze compensatie.	-
EN27	Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld, naar categorie.	7.3
EN28	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwet- en regelgeving.	-
EN29	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.	-
EN30	Totale uitgaven aan en investeringen in milieubescherming naar type.	-
Sociaal: arbeidsomstandigheden en volwaardig werk		
LA1	Totale personeelsbestand naar type werk, arbeidsovereenkomst en regio.	9
LA2	Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.	9
LA3	Uitkeringen/voordelen aan voltijdse medewerkers die niet beschikbaar zijn voor tijdelijke of deeltijdmedewerkers per grootschalige activiteit.	-
LA4	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	-
LA5	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten.	-
LA6	Percentage van het totale personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke commissies van werkgevers en werknemers die bijdragen aan de controle op en advies over arbeidsgezondheidsprogramma's.	8
LA7	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio.	9
LA8	Opleidings-, trainings-, advies-, preventie- en risicobeheersprogramma's ten behoeve van personeelsleden, hun families of omwonenden in verband met ernstige ziekten.	-
LA9	Afspraken over arbeidsveiligheid vastgelegd in formele overeenkomsten met vakbonden.	9
LA10	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen, onderverdeeld naar werknemerscategorie.	-
LA11	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van werknemers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan.	9
LA12	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling.	9
LA13	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van medewerkers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep, het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid en andere indicatoren van diversiteit.	-
LA14	Verhouding tussen basissalarissen van mannen en vrouwen per medewerkerscategorie.	-
Sociaal: mensenrechten		
HR1	Percentage van en totaal aantal aanmerkelijke investeringsovereenkomsten waarin clausules over mensenrechten zijn opgenomen of waarvan de naleving van de mensenrechten is getoetst.	6
HR2	Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen.	6
HR3	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.	-
HR4	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen.	-
HR5	Activiteiten 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.	-
HR6	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat er een aanzienlijk risico is van gevallen van kinderarbeid, alsmede de maatregelen die zijn getroffen gericht op de uitbanning van kinderarbeid.	-
HR7	Activiteiten 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 van gedwongen of verplichte arbeid.	-
HR8	Percentage van beveiligingspersoneel dat training heeft gevolgd in het bedrijf of de procedures van de organisatie betreffende aspecten van de mensenrechten die relevant zijn voor de activiteiten.	-

HR9	Totaal aantal gevallen van overtreding van de rechten van de inheemse bevolking, alsmede de getroffen maatregelen.	-
Sociaal: maatschappelijke indicatoren		
SO1	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.	-
SO2	Percentage van en totaal aantal bedrijfseenheden geanalyseerd op corruptiegerelateerde risico's.	-
SO3	Percentage van het personeel dat training in anti-corruptiebeleid en -procedures van de organisatie heeft gevolgd.	-
SO4	Maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van gevallen van corruptie.	-
SO5	Standpunten betreffende publiek beleid en deelname aan de ontwikkeling ervan, evenals lobbyen.	-
SO6	Totale waarden van financiële en in- natura- bijdragen aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen per land.	-
SO7	Totaal aantal rechtszaken vanwege concurrentiebelemmerend gedrag, antikartel-, en monopolistische praktijken, alsmede de resultaten van deze rechtszaken.	-
SO8	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet- monetaire sancties wegens het niet naleven van wet- en regelgeving.	-
Sociaal: productverantwoordelijkheid		
PR1	Levensduurstadia waarin de gevolgen van producten en diensten voor gezondheid en veiligheid worden beoordeeld met het oog op verbetering en het percentage van belangrijke product- en dienstencategorieën die aan dergelijke procedures onderhevig zijn.	-
PR2	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende gevolgen voor gezondheid en veiligheid van producten en diensten gedurende de levensduur, naar type resultaat.	-
PR3	Type informatie over producten en diensten dat verplicht wordt gesteld door procedures en het percentage van belangrijke producten en diensten die onderhevig zijn aan dergelijke informatie-eisen.	-
PR4	Totaal aantal gevallen van niet- naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende informatie over en etikettering van producten en diensten, naar type resultaat.	-
PR5	Beleid ten aanzien van klanttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar klanttevredenheid.	12
PR6	Programma's voor de naleving van wetten, standaarden en vrijwillige codes met betrekking tot marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring.	-
PR7	Totaal aantal gevallen van niet- naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring, naar type resultaat.	-
PR8	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens.	-
PR9	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet-naleven van wet- en -regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten.	-

GLOSSARIUM

ROHS: Het begrip RoHS komt van het Engelse Restriction of Hazardous Substances.

Het moet het gebruik van 6 stoffen, waaronder lood, in de elektronische industrie verminderen.

REACH: REACH is een systeem voor registratie, evaluatie en toelating van chemische stoffen die in de Europese Unie geproduceerd of geïmporteerd worden. De naam 'REACH' betekent Registration, Evaluation and Authorisation of CHemicals. De regelgeving is vanaf 1 juni 2007 van kracht geworden.

VITO: Vlaamse Instelling voor Technologisch Onderzoek

CPBW: Comité Preventie en Bescherming op het Werk

GRI: Global Reporting Initiative

WORKSPACE DESIGNERS