

Beter Bed Holding



HARD AT WORK ON A
GOOD NIGHT'S REST

MVO-VERSLAG 2015

PROFIEL

Beter Bed Holding is een Europese retailorganisatie die haar klanten op betaalbare wijze elke dag opnieuw zo comfortabel en gezond mogelijk wil laten slapen. Dit doet de onderneming via winkels en eigen webshops met de formules:

- Matratzen Concord, gevestigd in Duitsland, Zwitserland en Oostenrijk.
- Beter Bed, gevestigd in Nederland en België.
- Beddenreus, gevestigd in Nederland.
- El Gigante del Colchón, gevestigd in Spanje.
- Literie Concorde, gevestigd in Frankrijk.

De winkelformules staan voor producten van goede kwaliteit, een beter advies aan klanten dan de concurrenten en altijd de best mogelijke deal.

Verder heeft Beter Bed Holding een groothandel in merkartikelen in de slaapkamerbranche via haar dochter DBC International. Het internationale merk M Line wordt verkocht in de landen Nederland, Duitsland, België, Spanje, Oostenrijk, Zwitserland en Frankrijk.

In 2015 behaalde de onderneming met in totaal 1.159 winkels een netto-omzet van € 385,4 miljoen. Hiervan wordt 70,1% buiten Nederland gerealiseerd.

Beter Bed Holding N.V. is sinds december 1996 genoteerd aan Euronext Amsterdam. Het aandeel Beter Bed (BBED NL0000339703) is opgenomen in de AScX.

Meer informatie vindt u op www.beterbedholding.nl.

An English language version of the annual report is available on www.beterbedholding.com.

INHOUD

MVO-verslag

Inleiding	3
Organogram	4
Visie en missie	5
Strategie en doelstellingen	6
MVO Governance	8
Materialiteit	12
Stakeholders	16
Milieu	25
Voortgang in MVO	34
Nawoord externe deskundige	36
Definities	38

OVER ONS

INLEIDING

De maatschappelijke waarde van een gezonde nachtrust wordt alom erkend. Goed uitgeslapen mensen zijn gelukkiger en gezonder. Daaraan een positieve bijdrage te kunnen leveren, is wellicht de belangrijkste contributie van Beter Bed Holding aan de samenleving. Deze bijdrage wordt vormgegeven door een breed assortiment van kwalitatief hoogwaardige producten met passend advies tegen een scherpe prijs aan te bieden, hetgeen in de missie als volgt is omschreven: *'niets inspireert en motiveert ons meer, elke dag opnieuw, dan te zorgen dat al onze klanten op een betaalbare wijze, heerlijk, comfortabel en gezond kunnen slapen'*.

In 2015 zijn verdere stappen gezet bij de vertaling van de visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen ('MVO') naar gericht beleid. Nadat in 2014 de stakeholderdialoog plaatsvond, is in 2015 de MVO-stuurgroep ingesteld, die op managementniveau opdracht heeft gekregen voor de periode 2016-2020 nieuwe doelstellingen op het gebied van MVO te definiëren en te realiseren, met inachtneming van de visie zoals verwoord door Ton Anbeek: *'Wat we doen, moet goed zijn voor mens, dier en planeet en dus ook voor onze klanten, medewerkers en zakenpartners. Groei is voor ons veel meer dan alleen maar investeren in meer omzet. We zijn ervan overtuigd dat deze visie niet alleen gunstig is voor onze resultaten en reputatie, maar ook meer voldoening geeft bij ons werk. We willen niet alleen de dingen goed doen, maar juist ook de goede dingen doen en wel op een financieel verstandige wijze.'*

Het MVO-verslag dient als aanvulling op het jaarverslag. Met dit verslag rapporteert Beter Bed Holding N.V. voor de vijfde keer over haar activiteiten en vorderingen op het gebied van MVO volgens de richtlijnen van de Global Reporting Initiative (GRI). In de stakeholderdialoog is vastgesteld over welke onderwerpen de onderneming dient te rapporteren. Door MVOplossingen, een extern adviseur van de onderneming, is vastgesteld dat het onderhavige verslag tevens grotendeels voldoet aan het applicatieniveau G4 CORE. Met ingang van 2013 rapporteert de onderneming volgens de G4-rapportagerichtlijnen en heeft hierbij gekozen voor de basisverslaggevingsvorm, ofwel CORE (dit in tegenstelling tot de uitgebreide verslaggevingsvorm COMPREHENSIVE). Deze en andere definities zijn terug te vinden in de lijst met definities.

Met ingang van dit jaar introduceert Beter Bed Holding op haar jaarverslag- en MVO-verslagwebsite een eco-versie van beide verslagen.

ORGANOGRAM

Matratzen Concord

Duitsland
Oostenrijk
Zwitserland



Beter Bed

Nederland
België



El Gigante del Colchón

Spanje



Beddenreus

Nederland



DBC International

Nederland Oostenrijk Frankrijk
Duitsland Zwitserland
België Spanje



Literie Concorde

Frankrijk



Beter Bed Holding



HARD AT WORK ON A
GOOD NIGHT'S REST

STRATEGIE

VISIE EN MISSIE

Dat MVO in de kern deel uitmaakt van het handelen van Beter Bed Holding, blijkt uit de visie, missie, strategie en doelstellingen van de onderneming waarin de maatschappelijke verantwoordelijkheid expliciet tot uitdrukking komt.

Visie

Beter Bed Holding is als omnichannel retailer actief in de detail- en groothandel van bedden en matrassen. Europa in de breedste zin van het woord is haar speelveld. Alle winkelformules hebben in meer of mindere mate een 'value for money'-positionering ondersteund door uitgebreide service aan klanten ongeacht de markt waarin de individuele ketens opereren. De groep streeft naar marktleiderschap in alle landen waar ze actief is.

Kernachtig geformuleerd luidt de visie als volgt:

Wij willen in elk land waar we actief zijn op een maatschappelijk verantwoorde wijze marktleider worden in het 'value for money'-segment in de bedden- en matrassenmarkt.

Missie

Het bestaansrecht en de drijfveren van Beter Bed Holding zijn verwoord in de volgende missie:

Niets inspireert en motiveert ons meer, elke dag opnieuw, dan te zorgen dat al onze klanten op een betaalbare wijze heerlijk, comfortabel en gezond kunnen slapen:

'Hard at work on a good night's rest'

STRATEGIE EN DOELSTELLINGEN

MVO-doelstellingen 2015

In dit verslag worden voor de laatste keer de prestaties ten aanzien van de huidige doelstellingen, zoals vastgesteld in 2012, gerapporteerd:

Onderwerp ¹	2015	2014	2013	2012	Doelstelling		
Ketenbeheer	100%	100%	100%	97%	2013	100%	Getekende gedragscodes
Diversiteit management	25%	22%	22%	16%	2016	30%	Vrouwen in management
Ziekteverzuim	3,4%	2,6%	3,5%	3,2%	2016	3,0%	Duitsland
Ziekteverzuim	4,9%	4,2%	4,3%	4,8%	2016	3,5%	Nederland
Veilige producten	83%	82%	81%	78%	2016	80%	Gecertificeerde matrassen
Energieverbruik (TJ)	231	238	277	268	2016	235	
Gerecycled afval	52%	48%	46%	46%	2016	75%	

¹ De in dit MVO-verslag gerapporteerde hoeveelheden zijn afgeronde cijfers. Berekende ratio's en percentages zijn gebaseerd op de exacte, onafgeronde cijfers.

Beter Bed Holding hecht er waarde aan om MVO te rapporteren in een economische context. Deze keuze wordt gereflecteerd door een beknopte rapportage over MVO op te nemen in het jaarverslag. MVO is een belangrijke pijler voor de strategische bedrijfsvoering, waarbij de belangen van mens, milieu en financiële doelen op de langere termijn elkaar dienen te versterken. In de kerncijfers in het jaarverslag worden tevens standaard de belangrijkste MVO-onderwerpen gerapporteerd.

Strategie en ambitie 2016-2020

Voortbouwend op de resultaten van de in de afgelopen jaren getroffen maatregelen zullen stappen worden gezet om de like-for-like groei te continueren en de formules eigentijds te houden. Daartoe is in 2015 onder de naam 'From good to great' een nieuw strategisch plan opgesteld voor de periode 2016-2020. In dat plan zal de focus primair gericht zijn op innovatie en maximale klanttevredenheid in een omnichannel omgeving. Daarnaast zal expansie hoog op de agenda staan, teneinde de positie van onze formules in de diverse landen verder te versterken. Dit alles in een maatschappelijk verantwoorde context.

In het jaarverslag heeft Beter Bed Holding de doelstellingen voor de periode 2016-2020 opgenomen, die deel uitmaken van het strategisch plan '*From good to great*'. Specifiek ten aanzien van MVO is het volgende geformuleerd:

Beter Bed Holding en haar dochterbedrijven gaan bewust en op een gewetensvolle wijze om met de belangen van hun stakeholders. Gezond ondernemerschap gaat hierbij samen met respect voor mens en milieu.

Beter Bed Holding is zich van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid bewust, getuige de bestaande rapportages inzake compliance, de door haar gevoerde stakeholderdialoog en de in de organisatie ingebodde structurele aanpak van het onderwerp MVO. Uit de stakeholderdialoog is naar voren gekomen dat van Beter Bed Holding wordt verwacht, dat zij inzicht heeft in en geeft over de herkomst (en milieudruk) van door leveranciers gebruikte grondstoffen en (half)fabrikaten. Naast de standaardeis van ondertekening van de gedragscode door alle leveranciers moet bezien worden hoe Beter Bed Holding in een proactieve rol kan treden om zeker te stellen dat door leveranciers gebruikte materialen (ook) vanuit MVO-perspectief voldoen aan de eraan te stellen eisen.

Voor de komende jaren spreekt Beter Bed Holding de ambitie uit binnen de branche en in samenspraak met strategische leveranciers initiatieven op het gebied van bevordering van 'circulaire economie' te willen starten.

Een van de initiatieven waarin Beter Bed Holding in 2016 van plan is te participeren, is EMBED ('European Models for Bedding End-of-life Decisions'). EMBED is een initiatief van de EBIA (Europese brancheorganisatie van matras- en schuimproducten) als reactie op het actieplan voor circulaire economie van de Europese Commissie en de EU-richtlijn met betrekking tot recycling in het bijzonder.

In 2016 zal de onderneming tevens MVO-doelstellingen 2016-2020 formuleren die aansluiten op de eerdergenoemde strategie en ambitie.

MVO GOVERNANCE

STONE AT THE TOP

Maatschappelijk verantwoord ondernemen betekent voor Beter Bed Holding en haar dochterondernemingen dat zij een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij waarin zij opereren. Deze bijdrage wordt onder meer vormgegeven door het te allen tijde naleven van wet- en regelgeving en door altijd bewust en op een respectvolle manier om te gaan met de belangen van alle stakeholders.

In de algemene gedragscode is nader gedefinieerd wat verantwoord ondernemen betekent voor Beter Bed Holding. Deze uitgangspunten, die tot uiting komen in de cultuur binnen de onderneming (normen en waarden, en gedragingen), zijn waar mogelijk procedureel verankerd in de organisatie. Alle medewerkers dienen zich te committeren aan de regels vastgelegd in deze gedragscode. De gedragscode leveranciers is een nadere uitwerking van de algemene gedragscode. Beide gedragscodes sluiten aan op de Global Compact Code van de Verenigde Naties.

De algemene uitgangspunten luiden als volgt:

- Beter Bed Holding houdt zich aan de regels en wetten die gelden in alle landen waar zij opereert.
- Wij ondersteunen en eerbiedigen de mensenrechten volgens de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.
- Wij werken niet samen met organisaties die de mensenrechten schenden of die kinderen arbeid laten verrichten.
- Ook van onze zakelijke partners verwachten wij dat zij hun werknemers belonen volgens de in het land geldende regels en wetten. Werknemers mogen in geen geval worden gediscrimineerd of uitgebuit, noch gedwongen arbeid verrichten. Vrijheid van (vak)vereniging voor personeel moet mogelijk zijn.
- Onze partners zorgen voor gezonde werkplaatsen en een gezonde werksfeer.
- Rechtvaardigheid, eerlijkheid, integriteit en openheid zijn de kenmerken van alle relaties die wij met anderen aangaan.

De Raad van Commissarissen en de Directie onderschrijven de principes voor goed ondernemingsbestuur, zoals die zijn opgenomen in de Nederlandse Corporate Governance Code. In de Corporate Governance Code worden de bestpracticebepalingen uit de Code Tabaksblat beschreven. Per bestpracticebepaling wordt aangegeven of Beter Bed Holding hieraan voldoet. Indien de onderneming niet of gedeeltelijk voldoet aan de bestpracticebepaling, wordt (in de laatste kolom) toegelicht wat hiervoor de reden is.

Beter Bed Holding heeft een klokkenluidersregeling beschikbaar voor het personeel. Tevens zijn er binnen de onderneming verschillende klachtenprocedures voor de diverse formules (zowel intern voor medewerkers als extern voor klanten en/of andere stakeholders).

STUURGROEP MVO

In navolging op de conclusies uit de stakeholderdialoog is met ingang van oktober 2015 de stuurgroep MVO geïnstalleerd. De stuurgroep bestaat uit diverse medewerkers van Beter Bed B.V., Matratzen Concord GmbH en de Ondernemingsraad. De stuurgroep komt ieder kwartaal bijeen en heeft als belangrijkste taken tot nieuwe doelstellingen op middellange termijn te komen, verbeteringen op het gebied van MVO uit te zetten en MVO door de gehele organisatie heen te stroomlijnen en consistent te maken.

De Directie van Beter Bed Holding is eindverantwoordelijk voor zowel het definiëren als de uitvoering van het MVO-beleid. De Financieel Directeur is voorzitter van de stuurgroep, die begeleid wordt door adviesbureau MVOplossingen. De Raad van Bestuur, bestaande uit Directievoorzitter en Financieel Directeur, legt aan de Raad van Commissarissen verantwoording af over het gevoerde beleid, waarvan MVO deel uitmaakt. De specifieke MVO-doelstellingen worden op voordracht van de stuurgroep MVO door de Raad van Bestuur aan de Raad van Commissarissen voorgelegd. Over prestaties ten opzichte van doelstellingen in het algemeen wordt periodiek gerapporteerd aan de Raad van Commissarissen.

STAKEHOLDERDIALOOG

Eind 2014 heeft de organisatie actief de dialoog gevoerd met haar stakeholders. In overleg met adviesbureau MVOplossingen zijn de categorieën stakeholders ten behoeve van de stakeholderdialoog bepaald. In samenspraak is gekozen om die stakeholders uit te nodigen, die in de afgelopen jaren actief contact hebben gezocht met de onderneming om het MVO-beleid te beïnvloeden.

De stakeholders die intensief bij de dialoog betrokken zijn geweest, zijn:

- **Medewerkers**, waaronder een lid van de Ondernemingsraad en twee managers van de formule Matratzen Concord uit Duitsland.
- **Klanten**: de klanten zijn met zorg geselecteerd op basis van hun diepgaande kennis van MVO.
- **Aandeelhouders**: twee grootaandeelhouders hebben ieder twee medewerkers afgevaardigd naar de dialoog, waaronder een specialist op het gebied van MVO.
- **Branchegenoten uit de sector Retail**, waaronder een MVO-manager van een collega-retailbedrijf en de secretaris van de Raad Nederlandse Detailhandel.
- **Leveranciers**, waaronder een producent uit België.
- **Non-gouvernementele organisaties (NGO's)**: specialisten van VBDO en Eumedion.

De dialoog heeft plaatsgevonden door de stakeholders vooraf via een enquête te bevragen welke prioriteiten Beter Bed Holding volgens hen dient te stellen. Vervolgens hebben de stakeholders in een drietal sessies van ieder drie uur met niet meer dan vijf genodigden uitgebreid hun visie op MVO bij Beter Bed Holding gegeven, alsmede de resultaten van de enquête besproken. Namens de onderneming waren de Financieel Directeur en een medewerker van Group Controlling partij in de dialoog. Enerzijds om te horen wat de belangen van de stakeholders zijn, anderzijds om door het beantwoorden van vragen inzicht te verschaffen aan de stakeholders. De stakeholders hebben de gelegenheid gekregen om hun in de enquête geformuleerde prioriteiten ten aanzien van MVO bij Beter Bed Holding bij te stellen tijdens de dialoogsessie. Het proces is begeleid door adviesbureau MVOplossingen, specialist in communicatie over MVO in jaarverslagen.

Tijdens de dialoog zijn de volgende onderwerpen en vraagstukken geïnterpreteerd en bediscussieerd:

- **Selectie van onderwerpen:** de uitgebreide lijst van onderwerpen van GRI G4 is besproken, waarbij stakeholders hebben aangegeven welke onderwerpen zij belangrijk vinden en waarom. Zodoende is de onderneming tot de conclusie gekomen bepaalde onderwerpen te combineren (zie Materialiteit).
- **Stijl van rapporteren:** er is besproken of stakeholders de tone of voice waarderen en in welke mate de inhoud past bij het beeld van de organisatie.
- **Rapportagestrategie:** de onderneming wil een kort en leesbaar jaarverslag publiceren. Daarom rapporteert Beter Bed Holding kort en bondig over MVO in haar jaarverslag en uitgebreid in het MVO-verslag. De onderneming is van mening dat zij zo aan de informatiebehoeften van al haar stakeholders voldoet.

De drie belangrijkste conclusies van de stakeholderdialoog zijn:

- De pragmatische aanpak heeft een goede basis gelegd voor MVO binnen de organisatie. Het is nu belangrijk om dit onderwerp verder te verankeren in de organisatie.
- Beter Bed Holding heeft de eigen bedrijfsvoering prima op orde en dient nu meer prioriteit te geven aan de verantwoordelijkheid in de keten.
- De rapportagestructuur van een compact jaarverslag met een uitgebreid MVO-verslag (inclusief GRI-Index) wordt gewaardeerd.

De prioriteiten die voortvloeien uit de stakeholderdialoog zijn terug te vinden in het hoofdstuk Materialiteit.

Stakeholders kunnen de onderneming benaderen per e-mail via bbholding@beterbed.nl. Afhankelijk van het onderwerp c.q. de vraag neemt de juiste persoon binnen de onderneming contact op met de stakeholder. Daarnaast is het mogelijk om via de website www.beterbedholding.nl een contactformulier in te zenden. Ten slotte is er sprake van direct contact met aandeelhouders en NGO's vanuit een Investor Relations-perspectief. Dit wordt voornamelijk verzorgd door de Directie. In 2015 heeft de onderneming geen nieuwe dialoogsessies geïnitieerd gezien de recent (ultimo 2014) gevoerde dialoog, waarvan de bevindingen momenteel uitgewerkt worden en het feit dat zich in 2015 geen significante ontwikkelingen hebben voorgedaan in de (aard van de) organisatie. Derhalve is er geen aanleiding geweest voor een herijking van de materiële onderwerpen zoals gepresenteerd in het hoofdstuk Materialiteit.

STANDAARDEN EN SAMENWERKINGSVERBANDEN

Beter Bed Holding ondertekent c.q. ondersteunt de volgende extern ontwikkelde economische, milieu- en sociale handvesten, principes of andere initiatieven:

- Beter Bed Holding is participant van de Global Compact Code van de Verenigde Naties. De tien principes van de Global Compact Code zijn opgenomen in zowel de algemene gedragscode als de gedragscode voor leveranciers van de onderneming.
- De CO₂-uitstoot wordt berekend met behulp van de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol.
- Het MVO-verslag en de GRI-Index zijn opgesteld volgens de G4-rapportagerichtlijnen voor rapportage over MVO van de Global Reporting Initiative.
- Beter Bed Holding heeft het Charter Talent naar de Top getekend en zich zo gecommitteerd aan de principes van het Charter. Het Charter Talent naar de Top is een publiek commitment, een code met heldere afspraken voor het realiseren van diversiteit (m/v) aan de (sub)top. Ondertekening van het Charter is vrijwillig maar niet vrijblijvend.

Daarnaast is Beter Bed Holding aangesloten bij Branchevereniging INretail en onder meer lid van de Raad Nederlandse Detailhandel.

MATERIALITEIT

MATERIËLE ONDERWERPEN

In 2013 heeft Beter Bed Holding een materialiteitsanalyse uit laten voeren door adviesbureau MVOoplossingen dat gespecialiseerd is in rapportage over MVO. In 2014 heeft een dialoog plaatsgevonden met 14 stakeholders, waaronder personeel, aandeelhouders, leveranciers, branchegenoten en NGO's. De dialoog heeft niet geleid tot significante aanpassingen aan de lijst met materiële onderwerpen.

De lijst met onderwerpen van GRI G4 is dusdanig gedetailleerd dat de onderneming in enkele gevallen een aantal gerelateerde onderwerpen heeft samengevoegd. Stakeholders zijn akkoord met deze consolidatieslag, hetgeen geresulteerd heeft in de onderstaande onderwerpen en weging.

Onderwerp	Effect	Relevantie	Totaal
Veiligheid klanten	5	4	9
Materialen	4	4	8
Veiligheid medewerkers	4	4	8
Naleving	4	4	8
Inkoopomstandigheden	4	4	8
Klachtenprocedures	4	4	8
Energie	4	4	8
Emissies	3	4	7
Producten & Diensten	4	3	7
Eerlijke communicatie	4	3	7
Diversiteit	3	4	7
Verhouding werkgever - werknemer	4	3	7
Economische prestaties	4	3	7
Mensenrechten	4	3	7
Afval	3	4	7
Training & Opleiding	4	3	7
Werkgelegenheid	3	3	6
Eerlijk ondernemen	3	3	6
Marktaanwezigheid	3	3	6
Transport	2	3	5
Lokale gemeenschappen	3	2	5
Milieubescherming	3	2	5
Indirecte economische effecten	3	2	5
Water	2	2	4
Biodiversiteit	1	2	3

Onderwerpen zijn gewaardeerd op een schaal van twee tot tien, waarbij aan de kenmerken effect ('effect van het onderwerp op de organisatie of omgekeerd') en relevantie ('relevantie van het onderwerp voor de organisatie') ieder één tot vijf punten toegekend kunnen worden. Wanneer een indicator een gecombineerde score van effect en relevantie heeft van vijf punten of minder, is deze indicator niet materieel bevonden door de stakeholders (onbelangrijk). Wanneer de indicator een gecombineerde score heeft van meer dan vijf is de indicator wel materieel, ofwel belangrijk of cruciaal:

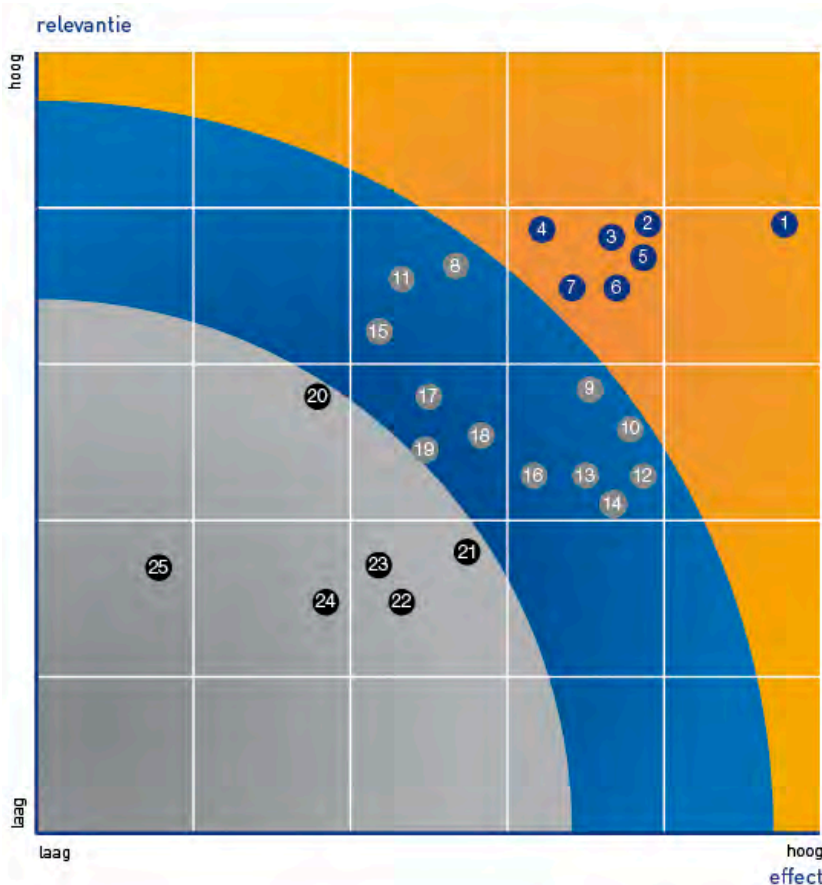
- Belangrijk: de gecombineerde score van effect en relevantie is zes of zeven punten.
- Cruciaal: de gecombineerde score van effect en relevantie is acht punten of meer.

In het jaarverslag worden alle onderwerpen met een gezamenlijke weging van zeven of meer toegelicht. Onderwerpen met een weging van zes of meer worden gerapporteerd in dit MVO-verslag. Onderwerpen die niet materieel bevonden zijn, worden enkel gerapporteerd indien de informatie eenvoudig voorhanden is. Van ieder onderwerp dat materieel (cruciaal of belangrijk) bevonden is, wordt de organisatie (volgens GRI) geacht minimaal een indicator te rapporteren.

MATERIALITEITSMATRIX

De matrix, gebaseerd op de materialiteitsanalyse, is in het verslag over 2013 gerapporteerd en bepaalt voor 50% de materialiteitsmatrix, zoals gepresenteerd in 2014 en 2015. Het belang dat de stakeholders geven aan de onderwerpen telt voor de overige 50% van de huidige materialiteitsmatrix mee. Er hebben zich in 2015 geen significante ontwikkelingen voorgedaan in de (aard van de) organisatie en er is derhalve geen aanleiding geweest voor een herijking van de materiële onderwerpen.

Eerdergenoemde onderwerpen worden als volgt weergegeven in de materialiteitsmatrix.



Hoog

1. Veiligheid klanten
2. Materialen
3. Veiligheid medewerkers
4. Naleving
5. Inkoopomstandigheden
6. Klachtenprocedures
7. Energie

Medium

8. Emissies
9. Producten & Diensten
10. Eerlijke communicatie
11. Diversiteit
12. Verhouding werkgever - werknemer
13. Economische prestaties
14. Mensenrechten
15. Afval
16. Training & Opleiding
17. Werkgelegenheid
18. Eerlijk ondernemen
19. Marktaanwezigheid

Laag

20. Transport
21. Lokale gemeenschappen
22. Milieubescherming
23. Indirecte economische effecten
24. Water
25. Biodiversiteit

REIKWIJDTE

In het verslag wordt gerapporteerd over Beter Bed Holding in het geheel met uitzondering van de activiteiten in Frankrijk. Daar waar wordt afgeweken van dit principe, wordt dit uitdrukkelijk gecommuniceerd. Er wordt voor de relevantie of het effect van de materiële onderwerpen geen onderscheid gemaakt tussen de bedrijfsonderdelen, aangezien de formules sterk op elkaar lijken.

Beter Bed Holding is een handelsonderneming en heeft geen eigen productie in huis. Voor de keuze van (duurzame) materialen is de onderneming sterk afhankelijk van haar leveranciers. Beter Bed Holding is derhalve in gesprek met haar (strategische) leveranciers om (meer) invloed uit te oefenen op de keuzes inzake grondstoffengebruik en zodoende de verkochte producten duurzamer te maken. Om misstanden in de leveranciersketen tegen te gaan, is in de gedragscode voor leveranciers (onder andere) opgenomen dat bedrijven de mensenrechten dienen te respecteren. Ook bij de keuze van dienstverleners (zoals afvalverwerkingsbedrijven) draagt de onderneming er zorg voor dat duurzaamheid deel uitmaakt van de dienstverlening (zoals duurzame verwerking van afval en recycling).

STAKEHOLDERS

CONSUMENTEN

Het vertrouwen van klanten is van cruciaal belang voor de reputatie en het bestaansrecht van Beter Bed Holding. Klanten mogen erop vertrouwen dat de verkochte producten veilig zijn en dat advies en nazorg eerlijk en correct zijn.

Gezondheid en veiligheid klanten

De gezondheid en tevredenheid van de klanten van de diverse winkelformules van Beter Bed Holding zijn de belangrijkste uitgangspunten voor het beleid en handelen van de onderneming. Het doel is dat in 2016 80% van de matrassen in het totale assortiment en bij alle formules van Beter Bed Holding getest en gecertificeerd is. In 2015 is 83% van de omzet aan matrassen getest op schadelijke stoffen en gecertificeerd. De doelstelling zal verder worden aangescherpt.

Om het proces van testen en certificering verder te professionaliseren en de betrouwbaarheid van de uitkomst te vergroten, heeft Beter Bed Holding een contract afgesloten met TÜV Saarland.

Klanttevredenheid

In Duitsland is de kwaliteit van de service bij Matratzen Concord door TÜV Saarland getest. De keuringsdienst heeft consumenten gevraagd de service te waarderen. Met een score van 1,9 (GUT) is Matratzen Concord als beste winkel in de sector van slaapmeubilair naar voren gekomen.

In Nederland wordt klanttevredenheid sinds medio 2014 gemeten met de Net Promotor Score (NPS), waarbij klanten gevraagd wordt de service van Beter Bed te beoordelen. Ook worden zij uitgenodigd hun bevindingen in korte reviews kenbaar te maken.

Beter Bed hecht zeer veel waarde aan eerlijke communicatie in het verkoopproces. Goed gemotiveerd en getraind personeel geeft deskundig advies. Ook de uitstraling van de winkels, de goede prijs-kwaliteitverhouding, de service en garanties worden door de klant bijzonder gewaardeerd.

In Nederland is Beter Bed er ook in 2015 in geslaagd haar service op hoog niveau te houden. Meer dan 98% van de leveringen heeft in één keer en naar tevredenheid van de klant plaatsgevonden. Verpakkingsmaterialen worden na levering meegenomen en tegen een kleine vergoeding worden oude matrassen ingenomen en gerecycled door Van Gansewinkel.

Hoe beter het advies, het product en de nazorg aan de klant, des te kleiner de kans op klachten. Wanneer ondanks alle inspanningen een klant toch niet volledig tevreden is, kan de klant een klacht indienen bij de servicedesk van de formule (telefonisch, via e-mail of Facebook). Alle klachten worden door de formules van Beter Bed Holding serieus in behandeling genomen. Er zijn geen klachten geweest over inbreuk op privacy, aangezien Beter Bed Holding geen vertrouwelijke informatie over klanten aan derden verstrekt zonder toestemming van de klant.

MEDEWERKERS

Eerlijk en correct advies aan de klant door onze medewerkers is een belangrijke sleutel voor klanttevredenheid en bedrijfssucces. De juiste medewerkers duurzaam aan de onderneming te binden, vereist een goed arbeidsvoorwaardenbeleid.

Trots op ons personeel

De medewerkers zijn het visitekaartje van het bedrijf. Zij zorgen niet alleen voor een eerlijke dienstverlening, maar ook voor een prettige winkelomgeving. De formule Matratzen Concord heeft er mede daarom voor gekozen haar medewerkers uit te nodigen om te figureren in de marketingcampagnes.

Beter Bed heeft een uitstekende relatie met haar medewerkers, hetgeen zich onder andere kenmerkt door een actieve Ondernemingsraad.

Omdat lokale mensen de lokale markt het best kunnen bedienen, streeft de onderneming ernaar in alle landen de managementposities met lokaal personeel in te vullen. Zowel in het huidige verslagjaar als in 2014 en 2013 zijn alle managementposities door lokale mensen ingevuld.

Kwaliteit van onze medewerkers

De betrokkenheid en kwaliteit van de medewerkers bepaalt in hoge mate het succes van de onderneming; persoonlijke advisering van hoog niveau heeft een direct effect op de hoogte van de omzet. Om de kwaliteit van de medewerkers te waarborgen, vinden jaarlijks beoordelings- en functioneringsgesprekken plaats. Alle medewerkers hebben deze jaarlijkse evaluatiemomenten om te toetsen of de werkomstandigheden goed zijn, de werknemer tevreden is en wat de eventuele ontwikkelmogelijkheden zijn.

Training en opleiding vinden gestructureerd plaats. In samenwerking met het NCOI en het Nationaal Consortium voor Bedrijfsgroepen (NCvB) is daarom in 2010 de Beter Bed Academie ontwikkeld. In 2014 is in Nederland voor de medewerkers in de winkels en in de logistiek training 'on the job' met elektronische ondersteuning (e-learning en e-training) ingevoerd.

In 2014 is de medewerkerstevredenheid bij Beter Bed Nederland door Effectory onderzocht. Met een score van 7,4 eindigde Beter Bed op de derde plek in de sector Retail en mocht zich hiermee in 2015 'Beste Werkgever' noemen. Beter Bed Holding is van plan dit onderzoek eenmaal per twee jaar te laten plaatsvinden.

Veiligheid en gezondheid medewerkers

De onderneming hecht veel waarde aan de veiligheid en gezondheid van alle medewerkers. Het beleid is erop gericht het werkgerelateerde verzuim (verder) terug te dringen door zorg te dragen voor een veilige en gezonde werkomgeving en intensieve begeleiding van medewerkers.

Gezien de aard van de beroepsrisico's wordt speciale aandacht besteed aan de medewerkers die voor de logistieke afhandeling zorgen. Dit is de reden waarom in 2015 in Nederland steekproefsgewijs de distributiecentra en laadruimtes van de vrachtauto's opnieuw op schadelijke stoffen zijn getest. Conform verwachting en tot tevredenheid van Beter Bed Holding zijn er wederom geen schadelijke stoffen geconstateerd. Bepaalde logistieke werkzaamheden zijn fysiek zwaar. Beter Bed Holding neemt als werkgever haar verantwoordelijkheid ten aanzien van de gezondheid van haar logistieke medewerkers door zich in te spannen de door- en uitstroom van deze medewerkers te optimaliseren. Dat wil zeggen, dat werknemers in een fysiek veeleisende logistieke functie tijdig worden begeleid naar een andere functie binnen of buiten Beter Bed Holding die minder fysieke inspanning vraagt van de medewerker.

In 2015 is het ziekteverzuim gestegen. De stijging van het aantal verzuimdagen heeft voornamelijk in Duitsland plaatsgevonden als gevolg van een wijd verspreid griepvirus. Het aandeel langdurig zieken is licht gestegen. Het beleid is erop gericht het werkgerelateerde verzuim verder terug te dringen door intensievere begeleiding van de betrokken medewerkers.

Ziekteverzuim	2015	2014	2013	2012
Uitvaldagen	28.163	21.394	26.701	24.565
Ziekteverzuim	3,7%	3,5%	3,6%	3,7%
Dekkingsgraad ¹	98%	98%	97%	87%

¹ De dekkingsgraad betreft het percentage van de medewerkers waarvan het ziekteverzuim gerapporteerd wordt in dit MVO-verslag. In 2015 en 2014 ontbreken de verzuimcijfers van België; in 2015 zijn tevens de verzuimcijfers van het overgenomen BettenMax niet meegenomen.

Er is geen sprake van werkgerelateerde sterfgevallen en er zijn tevens geen bijzondere beroepsziekten te rapporteren.

Werkgelegenheid

Beter Bed Holding levert werkgelegenheid. Werk is niet alleen een inkomstenbron, maar ook een manier voor mensen om zich te ontwikkelen en een bijdrage te leveren aan de samenleving.

Per 31 december 2015 zijn er 2.513 medewerkers (FTE) werkzaam binnen de groep. Eind 2014 waren er 2.369 medewerkers (FTE). De toename wordt veroorzaakt door de overname van BettenMax en de autonome groei bij met name Matratzen Concord en Beter Bed. Gemiddeld heeft Beter Bed Holding over 2015 2.427 werknemers (FTE) in dienst (2014: 2.388).

In dit MVO-verslag wordt nadere informatie verstrekt over het aantal medewerkers in dienst per 31 december 2015 alsmede de samenstelling van het personeelsbestand op deze datum en het verloop ervan over het kalenderjaar. De medewerkers in Frankrijk zijn niet in deze kengetallen meegenomen.

In- en uitstroom

Het personeelsverloop in 2015 ziet er als volgt uit:

In- en uitstroom ¹	In		Uit	
naar geslacht				
Mannen	158	20%	147	18%
Vrouwen	399	18%	355	16%
naar leeftijdscategorie				
Jonger dan 30	123	52%	89	38%
Van 30 tot 50	305	20%	240	16%
Ouder dan 50	129	10%	173	14%
naar origine				
Binnenlands	510	18%	448	16%
Buitenlands	47	31%	54	35%
Totaal	557	19%	502	17%

¹ In- en uitstroom betreft de daadwerkelijke indienst- en uitdiensttredingen. Deze worden uitgedrukt als percentage van de beginstand. De toename van het aantal medewerkers als gevolg van de overname van BettenMax betreft geen instroom. Bewegingen tussen categorieën bij een indeling (bijv. door verjaren of door contractswijzigingen) zijn tevens niet meegenomen. Hierdoor, alsmede door wijzigingen in de dekkingsgraad en door definitiewijzigingen is er geen sprake van een sluitend verloop en derhalve wordt geen beginstand en eindstand weergegeven. Oproepkrachten (in Nederland) zijn niet in deze aantallen meegenomen.

In het jaarverslag van Beter Bed Holding wordt het gemiddeld aantal FTE over het verslagjaar toegelicht alsook het aantal FTE per einde verslagjaar. In dit MVO-verslag wordt voornamelijk additionele informatie verstrekt inzake aantallen personeelsleden.

In het rapportagejaar bestaat 19% van het personeel uit nieuwe medewerkers en is 17% van het personeel uit dienst gegaan. De opzegtermijn in arbeidscontracten is verschillend van land tot land (in lijn met de lokale wetgeving) en is soms ook afhankelijk van functie(categorie).

Hieronder worden enkele dwarsdoorsneden van het personeelsbestand ultimo verslagjaar weergegeven.

Medewerkers naar aard contract

Aard contract	2015			2014		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
Fulltime	480	291	771	469	270	739
Parttime	352	1.985	2.337	327	1.907	2.234
Personeel - vast contract	619	1.828	2.447	624	1.742	2.366
Personeel - tijdelijk contract	213	448	661	172	435	607
Uitzendkrachten	<i>niet gerapporteerd</i>			<i>niet gerapporteerd</i>		
Totaal	832	2.276	3.108	796	2.177	2.973

Medewerkers naar land

Land	2015			2014		
	Mannen	Vrouwen	Totaal	Mannen	Vrouwen	Totaal
Duitsland	357	1.665	2.022	346	1.642	1.988
Nederland	404	310	714	384	295	679
Oostenrijk	14	173	187	14	128	142
Zwitserland	29	84	113	29	75	104
Spanje	25	35	60	20	31	51
België	3	9	12	3	6	9
Totaal	832	2.276	3.108	796	2.177	2.973

Diversiteit

Diversiteit in de samenstelling van (management)teams is een grote wens van Beter Bed Holding. De onderneming is van mening dat een evenwichtige samenstelling van (management)teams een positieve bijdrage levert aan het functioneren van de organisatie. Bovendien is Beter Bed Holding van mening dat vrouwen de doorslaggevende stem hebben bij aankoopbeslissingen. Beter Bed Holding heeft in 2014 het Charter 'Talent naar de Top' ondertekend. Dit initiatief is een code met heldere afspraken en een publiek commitment voor het realiseren van diversiteit in de top van de onderneming.

Diversiteit op basis van geslacht

In het vorig jaarverslag heeft de organisatie aangegeven dat het extra inspanningen zal verrichten om het aantal vrouwen in managementposities te vergroten. Als resultaat is het aantal vrouwelijke managers in Nederland in 2015 gestegen van 27 naar 32 (+19%). In Duitsland is een vrouwelijke marketingmanager toegetreden tot het management. Daarnaast zijn er in Duitsland drie vrouwen aan het verkoopmanagement toegevoegd.

Diversiteit	2015			2014		
	Man	Vrouw	♀	Man	Vrouw	♀
Raad van Commissarissen	3	1	25%	3	1	25%
Management	97	32	25%	98	27	22%
Medewerkers	832	2.276	73%	796	2.177	73%

Diversiteit op basis van leeftijd

De onderneming maakt waar mogelijk geen onderscheid op basis van leeftijd; dat wil zeggen dat iedere medewerker ongeacht leeftijd en gegeven dezelfde capaciteiten dezelfde kansen krijgt. De gezondheid en veiligheid van medewerkers staat hierbij voorop: bepaalde logistieke werkzaamheden zijn fysiek zwaarder als gevolg waarvan de onderneming voor deze functies wel rekening houdt met leeftijd. Werknemers in een dergelijke logistieke functie worden tijdig begeleid naar een andere functie binnen of buiten Beter Bed Holding, die minder fysieke inspanning vraagt van de medewerker.

Leeftijdopbouw	2015	2014
Jonger dan 30	288	237
Van 30 tot 50	1.479	1.500
Ouder dan 50	1.341	1.236
Totaal	3.108	2.973

Diversiteit op basis van afkomst

Beter Bed Holding maakt geen onderscheid op basis van afkomst c.q. het behoren tot een bepaalde maatschappelijke minderheid. Juist omdat afkomst, geloof of anderszins geen onderwerp is in het aannamebeleid, wordt hierover niets geregistreerd en derhalve ook niet gerapporteerd.

LEVERANCIERS

Bij de selectie van leveranciers is zowel de commerciële als de ethische kant van de relatie van belang. Absolute voorwaarde hierbij is dat zowel de leverancier als zijn toeleveranciers zich houden aan de geldende wetten en regels van hun land. De manier van zaken doen moet verenigbaar zijn met de normen en waarden van Beter Bed Holding, die gebaseerd zijn op de Global Compact Code van de Verenigde Naties.

Van strategische leveranciers wordt gevraagd om de 'Gedragscode Leveranciers' te ondertekenen. De leveranciers van alle formules van Beter Bed Holding met wie de organisatie een langdurige relatie heeft, hebben allen de gedragscode ondertekend. Alle strategische leveranciers zijn afkomstig uit Europa. Jaarlijks wordt bij minimaal twee leveranciers getoetst of het bedrijf zich conformeert aan de leveranciersvoorwaarden van Beter Bed Holding.

Stakeholders hebben aangegeven dat ze verwachten dat grote marktpartijen als Beter Bed Holding een proactieve rol spelen bij het ketenbeheer en daarbinnen met name focussen op de gebruikte, of te gebruiken materialen (hout, ijzer, dons en katoen). De voorliggende stap op weg naar een circulaire economie is dat de schadelijke stoffen in met name de matrassen uitgefaseerd dienen te worden. Leveranciers worden hier in reguliere gesprekken op aangesproken. Beter Bed Holding hecht er bovendien belang aan dat er respectvol met dieren wordt omgegaan. Voor de organisatie betekent dit bijvoorbeeld dat ten behoeve van het bedtextiel de schapen op een diervriendelijke manier geschoren worden en dat het dons niet van levende pluk is.

Een van de strategische doelstellingen 2016-2020 is het realiseren van minder (maar meer strategische) leveranciers met minder sku's ('stock keeping units'). Het verdiepen van de relatie met de strategische leveranciers heeft ten doel om te komen tot een betere samenwerking en daarmee het behalen van gezamenlijke doelstellingen onder meer op het gebied van duurzaamheid. Het beheersen van de keten zal een gezamenlijke inspanning van de onderneming en haar toeleveranciers zijn hetgeen de strategische allianties met de leveranciers van een dermate groot belang maakt. Zo is Beter Bed Holding van plan te participeren in EMBED (zie 'Strategie en doelstellingen'), een initiatief van de EBIA dat gelieerd is aan een van de strategische leveranciers van de onderneming.

OVERHEID

Wet- en regelgeving

Beter Bed Holding wil op een eerlijke manier succesvol ondernemen. Dit betekent dat corruptie niet wordt toegestaan, niet-naleving van wet- en regelgeving niet geaccepteerd wordt, overheden niet beïnvloed worden en de concurrentie niet onheus bejegend wordt: 'Eerlijk ondernemen' in de materialiteitsmatrix.

In 2015 heeft Beter Bed Holding besloten de OESO-richtlijnen nadrukkelijker te gaan volgen. Hiermee speelt de onderneming in op aanstaande, verscherpte wet- en regelgeving op het gebied van rapportage omtrent het thema MVO. De richtlijn verplicht 'bedrijven van maatschappelijk belang' transparant te zijn over niet-financiële prestaties, zoals de strategie, prestaties en risico's op het gebied van milieu, arbeidsomstandigheden, mensenrechten, corruptie en diversiteit aan de top.

Het te allen tijde naleven van wet- en regelgeving, dat deel uitmaakt van het handelen van de onderneming, komt tevens tot uiting in het feit dat er in 2015 geen sprake is geweest van boetes en sancties wegens het niet-naleven van wet- en regelgeving (waaronder op het gebied van milieu, arbeidsomstandigheden en productverantwoordelijkheid).

Eerlijk bijdragen

In 2015 is er in de media veel geschreven over belastingontwijking. Daarnaast is de OESO in najaar 2015 gekomen met een serie maatregelen gericht tegen 'Base Erosion and Profit Shifting' (BEPS). Dit was voor Beter Bed Holding mede aanleiding haar belastingbeleid expliciet(er) te formuleren. De basisgedachte daarbij is dat de organisatie op een eerlijke manier belasting wil betalen in de landen waar zij actief is. Ook verklaart de organisatie dat zij geen constructies zal toepassen om belasting te ontwijken.

Beter Bed Holding is van mening dat zij op een eerlijke manier bijdraagt aan de landen waar zij actief is, onder meer door middel van het betalen van diverse belastingen en afdracht van sociale premies. Deze bijdragen kunnen als volgt gespecificeerd worden (in € 1.000):

	2015	2014
Winstbelasting	7.945	6.038
Belasting toegevoegde waarde	35.246	32.604
Loonbelasting en sociale premies	35.006	32.705
Dividendbelasting	1.427	441
Overige belastingen	450	358
Totaal	80.074	72.146

Bovenstaande bedragen zijn gebaseerd op de daadwerkelijk betaalde bedragen. Dat wil zeggen dat de hierboven vermelde winstbelasting de aan de lokale overheden betaalde bedragen (op basis van fiscaal bepaalde nettowinst) betreffen. De belasting toegevoegde waarde betreft de netto afgedragen belasting (minus voorheffing) en de loonbelasting en sociale premies betreffen de door de groepsmaatschappijen afgedragen (voorheffing) loonbelasting en werkgevers- en werknemerspremies. De dividendbelasting betreft tevens enkel de 15% voorheffing, die Beter Bed Holding bij de uitkering van het dividend heeft ingehouden.

Er worden geen bijdragen geleverd aan politieke partijen, politici en gerelateerde instellingen; medewerkers mogen geen bijdrage uit fondsen, eigendommen of diensten van Beter Bed Holding leveren aan een politieke partij of vertegenwoordiger daarvan, noch zal de onderneming druk uitoefenen om medewerkers te bewegen politieke of financiële steun te verlenen.

Toezicht en vertrouwen

Vertrouwen in de producten en adviezen is essentieel voor het bestaansrecht van Beter Bed Holding. Reguliere controles van overheidsdiensten en andere instanties worden gebruikt om processen daar waar mogelijk aan te scherpen.

De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) voert systeeminspecties productveiligheid en audits uit bij Beter Bed. De NVWA heeft vertrouwen in de wijze waarop Beter Bed haar productveiligheidsproces heeft ingericht en in de praktijk brengt. De uitkomst van de systeeminspectie en de audit heeft ertoe geleid dat de NVWA tot en met 2016 op deze aspecten slechts in beperkte mate toezicht zal houden op Beter Bed. Dit is het hoogste predicaat van vertrouwen dat de overheid op het gebied van productveiligheid aan een organisatie kan toewijzen.

Wat de concurrentie betreft, gaat Beter Bed Holding ervan uit dat deze op eerlijke en ethische wijze plaatsvindt. Medewerkers van de onderneming is het verboden om een concurrent in diskrediet te brengen of om deze met ongeoorloofde middelen nadeel toe te brengen. De onderneming maakt geen misbruik van een eventuele machtspositie, noch maakt Beter Bed Holding (geheime) afspraken met anderen die in strijd zijn met de geldende mededingingsregels.

MILIEU

ALGEMEEN

Het verminderen van de ecologische voetafdruk is één van de speerpunten van het MVO-beleid van Beter Bed Holding en betreft een breed spectrum: energiebesparing, vermindering van de CO₂-uitstoot, minder verpakkingsmateriaal, minder milieubelastende stoffen in de verkochte producten en bevordering van circulaire economie.

In aansluiting op de ambities geformuleerd op de klimaatop in Parijs en het Ambitierapport 2020 van MVO Nederland, zal in dit verslag uitgebreid aandacht worden geschonken aan de thema's 'energie en klimaat' en 'circulaire economie'.

DE ECOLOGISCHE VOETAFDruk

De organisatie is zich er al jaren van bewust dat de ecologische voetafdruk van Beter Bed Holding bijdraagt aan de opwarming van de aarde. Beter Bed Holding maakt er al jaren met succes werk van om de ecologische voetafdruk te verminderen. In 2015 heeft een energie-audit plaatsgevonden bij Matratzen Concord in Duitsland. Lessen uit deze audit zullen worden doorgevoerd in de rest van de organisatie. Na implementatie van de *lessons learned* zullen deze audits in de overige bedrijfsonderdelen uitgevoerd worden.

Sinds 2012 zijn vanuit de organisatie voorstellen gekomen om de prestaties op het gebied van MVO te verbeteren. Enkele van de ingebrachte en uitgevoerde verbeteringen die ondersteunen bij besparing van de energiebehoefte, zijn:

- Het centraal en tijdgebonden bedienen van de verlichting.
- Het in beheer nemen van energiemeters om locatiespecifieke maatregelen te nemen.
- Het gebruik van ledverlichting in de lichtreclame van filialen.
- De aanschaf van nieuwe vrachtwagens met de hoogste Euronormering (Euro 6).

Beter Bed Holding meet niet de directe effecten van besparingsprojecten of de investeringen in energiezuinige apparatuur.

De belangrijkste energiebronnen zijn elektriciteit en aardgas met een verbruik van respectievelijk 105 terajoule (2014: 111) en 102 terajoule (2014: 102). Het verloop van het energieverbruik over de afgelopen jaren is als volgt weergegeven:

Energieverbruik (TJ)	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Elektriciteit	105	111	114	121	122	123
Aardgas	102	102	133	118	109	113
Stookolie	24	25	30	29	23	24
Totaal	231	238	277	268	254	260

Elektriciteit

Aansluiten op Europese doelstellingen

Het Europees Parlement heeft tot doel gesteld dat in 2030 30% van de energie opgewekt wordt uit duurzame energiebronnen. In oktober 2015 is Matratzen Concord in Duitsland overgestapt op groene stroom. Aangezien Duitsland voor bijna 70% bijdraagt aan het energieverbruik van de organisatie, wordt het door het Europees Parlement gestelde doel ruimschoots gehaald.

Elektriciteitsverbruik

Het elektriciteitsverbruik vertoont al jaren een dalende trend als gevolg van tal van energiebesparende maatregelen. Het verbruik is uitgekomen op 29.000 megawattuur (MWh), dit is 85% van de 34.200 MWh in 2010. Een belangrijke bijdrage aan de besparing is toe te schrijven aan de verbouwing van de winkels van Beter Bed Nederland in 2015. Tijdens de verbouwing zijn energiebesparingsmaatregelen getroffen, zoals het plaatsen van tijdschakelaars in de winkels en slimme energiemeters die centraal kunnen worden beheerd. De organisatie heeft in het afgelopen jaar het energieverbruik met ruim 1.600 megawatt kunnen terugdringen.

Elektriciteit ¹	2015	2014	2013	2012	2011	2010
MWh	29.163	30.771	31.747	33.809	33.953	34.208
t.o.v. 2010	85%	90%	93%	99%	99%	100%

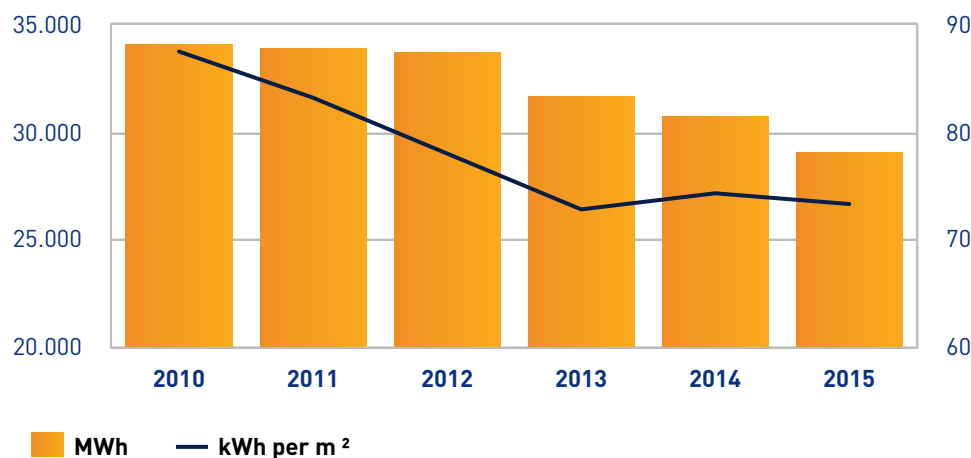
¹ Het elektriciteitsverbruik wordt gemeten.

Energie-intensiteit elektriciteit

Een belangrijk cijfer is het relatieve elektriciteitsverbruik per m² winkeloppervlak. Sinds 2010 is het verbruik van elektriciteit per m² met 16% teruggedrongen van 87,5 kWh tot 73,3 kWh.

Elektriciteit	2015	2014	2013	2012	2011	2010
kWh per m ²	73,3	74,3	72,8	78,0	83,2	87,5
t.o.v. 2010	84%	85%	83%	89%	95%	100%

Bovenstaande kan als volgt weergegeven worden.



Aardgas

Aardgasverbruik

Een andere relevante energiebron is aardgas, dat wordt gebruikt voor het verwarmen van de winkels en de kantoren. De afgelopen jaren is gebleken, dat het verbruik van aardgas voornamelijk afhankelijk is van de weersomstandigheden en dat de organisatie de ontwikkeling van het verbruik slechts in beperkte mate kan beïnvloeden. Het gasverbruik is in 2015 gelijk gebleven op 3,2 miljoen m³, dit is 91% van het verbruik in 2010.

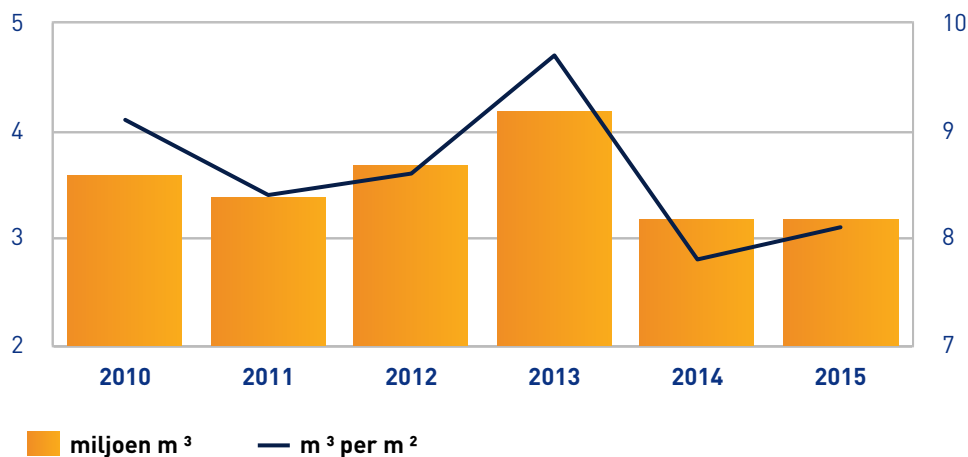
Aardgas	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Miljoen m ³	3,2	3,2	4,2	3,7	3,4	3,5
t.o.v. 2010	91%	91%	119%	105%	97%	100%

Energie-intensiteit aardgas

Belangrijker is dat het relatieve aardgasverbruik per m² winkeloppervlak sinds 2010 met 11% is teruggedrongen tot 8,1 m³.

Aardgas	2015	2014	2013	2012	2011	2010
m ³ per m ²	8,1	7,8	9,7	8,6	8,4	9,1
t.o.v. 2010	89%	86%	106%	95%	93%	100%

Bovenstaande kan als volgt weergegeven worden.



Transport

Beter Bed Holding wil het transport van goederen en personeel zo gering mogelijk (relatief ten opzichte van de omzet) houden om daarmee het milieu te ontzien. Bij de selectie van vrachtwagens en leaseauto's wordt het verbruik als selectiecriteria gehanteerd. Nieuwe vrachtwagens hebben in de regel de hoogste Euronormering, thans Euro 6.

Beter Bed Holding heeft een vloot van meer dan 50 vracht- en bestelauto's (in Nederland). Het brandstofverbruik is als volgt gespecificeerd:

Brandstofverbruik (x 1.000 liters)	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Benzine	1	6	4	19	26	24
Diesel	1.138	1.129	1.104	1.184	1.118	1.076
Totaal	1.139	1.135	1.108	1.203	1.144	1.100

Nieuw geselecteerde, zware bedrijfsauto's worden ingedeeld in Euroklassen, waarmee ook de emissienormen worden vastgelegd. Het wagenpark van Beter Bed Holding had in 2015 de volgende kenmerken:

Bedrijfsauto's	2015	2014	2013
Euro 6	34%	18%	0%
Euro 5	40%	46%	60%
EEV	16%	23%	27%
Niet geregistreerd	10%	13%	13%
Totaal	100%	100%	100%

Het vliegverkeer over de jaren kan als volgt worden weergegeven:

Vliegverkeer (x 1.000 km)	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Lokaal	99	42	45	76	70	47
Continentaal	214	232	168	210	165	132
Intercontinentaal	12	9	13	24	135	51
Totaal	325	283	226	310	370	230

Water

Beschikbaarheid van schoon water is een groeiende zorg in de samenleving. Daarom zal Beter Bed Holding het watergebruik zo veel mogelijk beperken. Gezien het geringe verbruik van water zal de onderneming prioriteit geven aan andere onderwerpen.

Het verbruik van water is beperkt tot het normale gebruik in de winkels en op het hoofdkantoor. In Nederland wordt tevens water gebruikt om vrachtwagens te wassen. Het water in de wasstraat van de vrachtwagens in Uden wordt hergebruikt. Beter Bed Holding gebruikt uitsluitend leidingwater en onttrekt geen water uit andere bronnen.

Biodiversiteit

De winkels en kantoren van Beter Bed Holding liggen niet in (de buurt van) natuurgebieden met een hoge waarde aan biodiversiteit. Derhalve rapporteert de onderneming niet over dit onderwerp.

DE CO₂-VOETAFDruk

Aansluiting op klimaatop Parijs

Tijdens de klimaatop in Parijs hebben de politieke leiders in mondiaal verband de afspraak gemaakt, dat de uitstoot van broeikasgassen in 2030 met 40% teruggedrongen moet zijn. Daarbij hebben regeringsleiders en de Verenigde Naties aangegeven dat juist het bedrijfsleven een belangrijke taak heeft om deze doelen te halen.

Beter Bed Holding streeft ernaar de uitstoot van broeikasgassen te beperken door zuinig om te gaan met de energiebronnen die nodig zijn voor de bedrijvigheid. De uitstoot van broeikasgassen wordt berekend met behulp van indicatoren van het GHG Protocol; broeikasgassen worden gerapporteerd in kilo CO₂. Aangezien de tabellen met conversiefactoren uit het GHG Protocol alleen compleet zijn voor het broeikasgas CO₂, kiest de onderneming ervoor niet te rapporteren over de overige broeikasgassen, waaronder CH₄ en N₂O.

CO₂-uitstoot

In 2015 is de CO₂-uitstoot uitgekomen op 19.964 ton, een daling van ruim 11% ten opzichte van 2014. De daling wordt met name bereikt door de inspanningen op het gebied van elektriciteit. De voornaamste bijdrage wordt geleverd door Matratzen Concord die in Duitsland in oktober 2015 is overgestapt op groene stroom als gevolg waarvan de CO₂-uitstoot in Duitsland met 24% daalt. De tweede belangrijke bijdrage wordt geleverd door Beter Bed Nederland, waar de CO₂-uitstoot in 2015 in de winkels teruggedrongen is met 574 ton als gevolg van de eerder genoemde verbouwingen.

CO₂-uitstoot (ton)	2015	2014	2013	2012
Aardgas	6.087	6.090	7.935	7.013
Stookolie	1.638	1.703	2.055	2.007
Diesel	1.275	1.361	1.261	1.389
Elektriciteit	9.153	11.741	12.066	12.731
Vliegverkeer	38	29	24	35
Woon-werkverkeer	1.773	1.672	1.704	1.823
Totaal	19.964	22.596	25.045	24.998

CO₂-uitstoot (ton)	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Directe emissies (scope 1)	9.000	9.154	11.251	10.409	9.289	9.625
Indirecte emissies (scope 2)	9.153	11.741	12.066	12.731	12.819	13.053
Overige emissies (scope 3)	1.811	1.701	1.728	1.858	1.849	1.717
Totaal	19.964	22.596	25.045	24.998	23.957	24.395

Scope 1: Directe emissies

De directe uitstoot van CO₂ door Beter Bed Holding is 9.000 ton. Dit is ongeveer 45% van de totale uitstoot. De directe uitstoot wordt voornamelijk veroorzaakt door het verwarmen van gebouwen met aardgas.

Scope 1 (ton CO₂)	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Aardgas	6.087	6.090	7.935	7.013	6.458	6.690
Stookolie	1.638	1.703	2.055	2.007	1.592	1.686
Diesel	1.275	1.361	1.261	1.389	1.239	1.249
Totaal	9.000	9.154	11.251	10.409	9.289	9.625

In Duitsland, Oostenrijk en Zwitserland worden winkels in enkele gevallen verwarmd met stookolie. De informatie over stookolie is een ruwe schatting. Dit komt enerzijds doordat de winkels de stookolie niet zelf afnemen, omdat deze opgenomen is in de huurprijs. Anderzijds is het periodieke verbruik moeilijk meetbaar omdat de olie in grote tanks zonder meters wordt bijgevuld. Voor de volledigheid is er wel voor gekozen om de CO₂-uitstoot als gevolg van het geschatte stookolieverbruik te rapporteren.

De CO₂-uitstoot van diesel is het gevolg van de bezorging van goederen in Nederland.

Scope 2: Indirecte emissies gerelateerd aan elektriciteit

De indirecte uitstoot van CO₂, waar de organisatie verantwoordelijk voor is maar niet zelf uitstoot, bestaat uit de CO₂-uitstoot door de elektriciteitsleveranciers. Het verbruik van elektriciteit is verantwoordelijk voor 9.153 ton CO₂, wat gelijk staat aan 45% van de totale CO₂-voetafdruk.

Scope 2 (ton CO ₂)	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Elektriciteit	9.153	11.741	12.066	12.731	12.819	13.053

Bij de berekening van de CO₂-uitstoot is in de voorgaande jaren ten onrechte het verbruik van het hoofdkantoor in Uden niet meegenomen. Hierdoor zijn de scope 2 emissies over de afgelopen vijf jaar ondergewaardeerd.

Correctie CO ₂ -uitstoot (ton)	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Gerapporteerd in 2014	n.v.t.	11.369	11.674	12.297	12.368	12.595
Gerapporteerd in 2015	n.v.t.	11.741	12.066	12.731	12.819	13.053
Correctie	n.v.t.	372	392	434	451	458

Scope 3: Overige indirecte emissies broeikasgassen

De overige indirecte uitstoot wordt veroorzaakt door de vervoersbewegingen van het personeel. De vervoersbewegingen zijn verantwoordelijk voor 1.811 ton CO₂, dat gelijk staat aan 9% van de totale CO₂-voetafdruk.

Scope 3 (ton CO ₂)	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Vliegverkeer	38	29	24	35	38	31
Woon - werkverkeer	1.773	1.672	1.704	1.823	1.811	1.686
Totaal	1.811	1.701	1.728	1.858	1.849	1.717

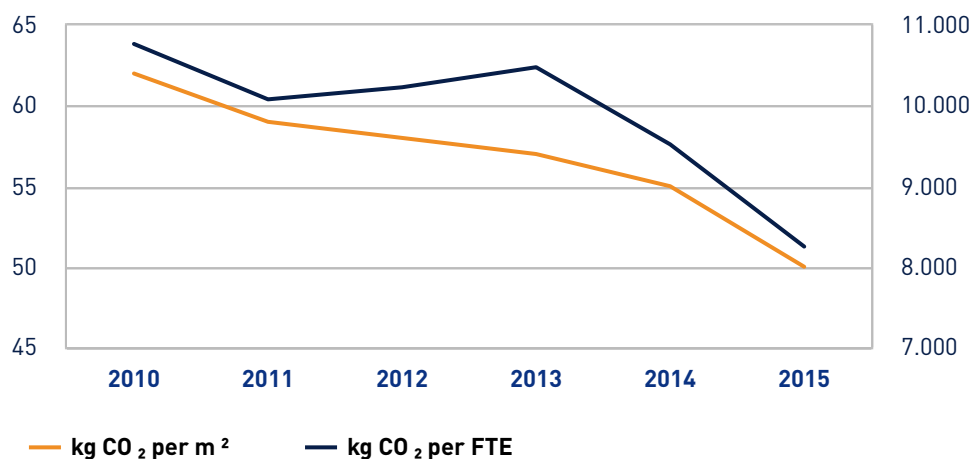
CO₂-intensiteit

De CO₂-uitstoot per fulltime medewerker is in de afgelopen vijf jaar met 24% gedaald, van 10.767 kilo tot 8.179 kilo per FTE. De uitstoot per FTE is gelijk aan 98% van de CO₂-uitstoot door een gemiddeld Nederlands huishouden.

De CO₂-uitstoot per m² vloeroppervlak (in de winkels) is sinds 2010 met 19% gedaald, van 62 kilo tot 50 kilo per m².

CO ₂ -intensiteit	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Kg CO ₂ per FTE	8.251	9.520	10.478	10.229	10.079	10.767
Kg CO ₂ per m ²	50	55	57	58	59	62

Het voorafgaande kan als volgt weergegeven worden.



MATERIALEN EN CIRCULAIRE ECONOMIE

Visie op circulaire economie

Circulaire economie is een onderwerp dat hoog op de agenda van Beter Bed Holding staat. Het is echter een thema waarop niet snel succes te melden zal zijn. Matrassen in de 'mainstream'-markt worden gemaakt op basis van chemische producten en aardolie. Daarnaast vindt de inzameling van matrassen lokaal en per land op geheel verschillende manieren plaats. Dit maakt het voor de organisatie lastig een stempel te drukken op de retourstroom van matrassen en ander slaapmeubilair.

De belangrijkste stap die gezet dient te worden, is het uitfaseren van de schadelijkste grondstoffen. Beter Bed Holding voert continu gesprekken met haar strategische leveranciers om de matrassen minder belastend te maken voor het milieu. In de komende periode zal de organisatie zelf nadrukkelijk aangeven welke stoffen met welke prioriteit vervangen dienen te worden door milieuvriendelijke componenten.

Afval

De onderneming hecht er waarde aan de hoeveelheid afval te verminderen en waar mogelijk te hergebruiken.

De totale hoeveelheid afval is in het afgelopen jaar met 18% gedaald tot 3.800 ton. De daling is het gevolg van de relatief grote hoeveelheid afval in het voorgaande jaar, waarin veel winkelverbouwingen hebben plaatsgevonden bij Beter Bed. De cijfers passen in de trend; sinds 2010 is de hoeveelheid afval verminderd met 35%. De doelstelling om in Nederland alle verpakkingsmaterialen na levering mee terug te nemen, te scheiden en te hergebruiken, is ook in 2015 behaald. Ten behoeve van het leveren van een betere bijdrage aan circulaire economie zal de organisatie in gesprek blijven met haar afvalverwerkers en leveranciers om een oplossing te vinden, waarbij gebruikte matrassen verwerkt kunnen worden in nieuwe producten.

Afval (ton)	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Karton en papier	1.500	1.700	1.900	2.300	2.600	2.500
Overig afval	2.300	3.000	2.500	2.900	3.500	3.400
Totaal	3.800	4.700	4.400	5.200	6.100	5.900

Voor de daadwerkelijke verwerking van afval is Beter Bed Holding afhankelijk van dienstverleners. In de aanbesteding van de afvalverwerking is de garantie meegenomen een zo groot mogelijk deel van het afval te recyclen. Beter Bed Holding heeft zich ten doel gesteld om in 2016 75% van het afval te recyclen. Ten aanzien van het percentage gerecycled afval is een lichte stijging gerealiseerd. De doelstelling lijkt zonder gerichte acties door de afvalverwerkende industrie niet op korte termijn haalbaar. Uit gesprekken met afvalverwerkingsbedrijven blijkt dat het voor hen ondoenlijk is om de afvalstroom van individuele klanten te monitoren. Dientengevolge rapporteert het bedrijf het verwerkingspercentage van het gehele afvalverwerkingsbedrijf aan Beter Bed Holding. De onderneming is van mening dat de recyclingcijfers daarom weinig waarde hebben. De MVO-stuurgroep zal met een voorstel komen op welke manier het in de toekomst op een zinvolle manier kan rapporteren over afval.

Toepassing van het voorzorgsprincipe

Stoffen die volgens Europese normen en regelgeving niet toegestaan zijn, mogen niet worden toegepast in producten die Beter Bed Holding verkoopt. Indien en zodra vaststaat dat een stof niet voldoet aan de Europese normen en regelgeving, dient het gebruik daarvan door leveranciers gestaakt te worden. Alsdan zal de organisatie met de leverancier in overleg treden om gezamenlijk actief op zoek te gaan naar betere alternatieven. Leveranciers dienen zich bij de productie van goederen te conformeren aan de voorschriften van REACH. Een kenmerk van REACH is, dat als er een ingreep plaatsvindt of plaats gaat vinden waarvoor sterke aanwijzingen bestaan dat deze ernstige effecten heeft op het milieu, er maatregelen moeten volgen ook al is er nog sprake van wetenschappelijke onzekerheid.

OVERIGE INFORMATIE

VOORTGANG IN MVO

Historie

Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit impliciet in het DNA van Beter Bed Holding. Sinds 2010 is deze verantwoordelijkheid steeds meer expliciet gemaakt door de woordelijke verwerking in de visie en vervolgens te rapporteren over de prestaties op dit gebied. Ieder jaar probeert de onderneming voortgang te boeken op het gebied van MVO.

In **2010** is de visie op verantwoord ondernemen gelanceerd: *‘Wij willen in elk land waar we actief zijn op een maatschappelijk verantwoorde wijze marktleider worden in het ‘value for money’-segment in de bedden- en matrassenmarkt’*. In de algemene gedragscode zijn de uitgangspunten van MVO nader gedefinieerd zoals deze tot uiting komen in de cultuur binnen de onderneming (normen en waarden, en gedragingen) en de basis zijn voor het zakendoen door en met Beter Bed Holding.

In **2011** heeft Beter Bed Holding voor het eerst uitgebreid gerapporteerd over MVO, volgens de G3-richtlijn van GRI.

In **2012** heeft de onderneming zich gecommitteerd aan de Global Compact Code van de Verenigde Naties. De hierin opgesomde tien principes sluiten naadloos aan op de gedragscode binnen Beter Bed Holding. Daarnaast heeft de onderneming zichzelf doelstellingen met een middellange termijn opgelegd.

In **2013** is de MVO-rapportage aangepast aan de vierde generatie richtlijnen van GRI. Dit heeft met name invloed gehad op de gedetailleerde rapportage die aanvullend op het jaarverslag is uitgebracht (GRI-Index). In 2013 is tevens gestart met het definiëren van visies op de brede selectie aan onderwerpen van MVO. Ook is een eerste aanzet gedaan om de prioriteitstellingen te verbeteren door een materialiteitsonderzoek in de branche.

In **2014** heeft de organisatie actief de dialoog gevoerd met haar stakeholders.

In **2015** heeft Beter Bed Holding de stuurgroep MVO in het leven geroepen, die zich actief bezighoudt met MVO-vraagstukken en MVO-doelstellingen.

Vooruitzichten

In 2016 zal de onderneming MVO-doelstellingen 2016-2020 formuleren. Deze doelstellingen zullen in lijn liggen met de ambitie om binnen de branche en in samenspraak met strategische leveranciers initiatieven op het gebied van bevordering van circulaire economie te starten.

Een van de initiatieven waarin Beter Bed Holding in 2016 van plan is te participeren is EMBED (‘European Models for Bedding End-of-life Decisions’). EMBED is een initiatief van de EBIA (Europese brancheorganisatie van matras- en schuimproducten) als reactie op het actieplan voor circulaire economie van de Europese Commissie en de EU-richtlijn met betrekking tot recycling in het bijzonder.

Naast de standaard eis van ondertekening van de gedragscode door alle leveranciers moet bezien worden hoe Beter Bed Holding in een proactieve rol kan treden om zeker te stellen dat door leveranciers gebruikte materialen (ook) vanuit MVO-perspectief voldoen aan de eraan te stellen eisen. Het verdiepen van de relatie met de strategische leveranciers heeft ten doel om te komen tot een betere samenwerking en daarmee het behalen van gezamenlijke doelstellingen onder meer op het gebied van duurzaamheid. Het beheersen van de keten zal een gezamenlijke inspanning van de onderneming en haar toeleveranciers zijn, hetgeen de strategische allianties met de leveranciers van dermate belang maakt.

Daarnaast is, in aansluiting op de wens van stakeholders om meer verantwoordelijkheid te nemen in de keten, besloten het testen van de verkochte producten steeds meer in eigen handen te nemen. De organisatie heeft daarvoor een contract afgesloten met TÜV/LGA.

GRI-INDEX

De GRI-Index met verwijzingen naar de standaardinformatie en de specifieke informatie is alleen online beschikbaar.

NAWOORD EXTERNE DESKUNDIGE

Verlaggevingrichtlijnen

Met dit verslag rapporteert Beter Bed Holding voor de vijfde keer over haar activiteiten en vorderingen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) volgens de richtlijnen van de Global Reporting Initiative (GRI). In de stakeholderdialoog is vastgesteld dat het verslag grotendeels voldoet aan de G4-richtlijnen.

Het verslag wordt gerapporteerd in een heldere, compacte en leesbare rapportagestructuur. Detailinformatie wordt in een uitgebreider MVO-verslag gerapporteerd. Het MVO-verslag bevat eveneens de GRI-Index alsmede een lijst met gebruikte definities. Op de website www.beterbedholding.nl staan de gedragscodes van Beter Bed Holding.

Reikwijdte en afbakening van het verslag

In dit verslag over het kalenderjaar 2015 rapporteert Beter Bed Holding over alle formules in Nederland, Duitsland, Zwitserland, Spanje en Oostenrijk. De informatie uit België is summier. Gezien de geringe omvang van de operatie in België beschouwt MVOplossingen dit niet als materieel. De informatie over MVO in dit verslag heeft net als vorig jaar een dekkingsgraad van 99% van de totale FTE. Bij detailinformatie in het MVO-verslag kan afgeweken worden van deze grondslag. In dat specifieke geval wordt de afwijking van de dekkingsgraad expliciet benoemd.

Consistentie in het rapportageproces

De in dit verslag gepresenteerde cijfers zijn op basis van consistente definities tot stand gekomen en daarmee vergelijkbaar met die van eerdere jaren. Deze definities zijn in het MVO-verslag opgenomen.

De informatievoorziening vanuit de formules wordt uitgevoerd door een vast team van medewerkers. Deze consistentie heeft gezorgd voor een snellere en betere rapportage. MVOplossingen is uitermate tevreden dat alle rapporteurs, met uitzondering van Spanje, opgenomen zijn in de stuurgroep MVO. Dit zal niet alleen de kwaliteit van de reguliere rapportage verbeteren, maar ook meer informatie opleveren over de ontwikkelingen bij de formules.

Group Controlling is nadrukkelijk betrokken geweest bij de totstandkoming van en controle op het cijfermateriaal. Hierbij heeft MVOplossingen de taak de brede stroom aan informatie te verzamelen uit het concern. De aggregaties van cijfers en de ontwikkeling van getallen zijn besproken met en gecontroleerd door Group Controlling.

Conclusie

Beter Bed Holding heeft in 2014 met het voeren van de stakeholderdialoog een grote stap voorwaarts gezet. De uitkomsten van de dialoog hebben bevestigd dat de gekozen rapportagestructuur en de selectie van onderwerpen correct is. In 2015 is MVO verder geïnstitutionaliseerd binnen de Beter Bed Holding-organisatie.

Wat gaat goed

- In dit jaarverslag worden het beleid en de ontwikkelingen gekoppeld aan belangrijke trends in MVO, zoals de klimaatconferentie in Parijs en het Rapport Ambitie 2020 van MVO Nederland.
- Initiatieven komen in toenemende mate 'bottom up' vanuit de formules. Een voorbeeld daarvan is het besluit om de winkels in Duitsland vanaf oktober van groene stroom te voorzien.
- Er zijn enkele grafieken aan het jaarverslag toegevoegd, wat helpt de ontwikkeling over de jaren heen beter te interpreteren.
- De uitvoering van de stakeholderdialoog heeft helder gemaakt dat zowel de rapportagestrategie als de selectie van onderwerpen conform de verwachtingen is.
- De heldere en consistente taakverdeling tussen de Group Controlling-staf en MVOplossingen zorgt ervoor dat de kwaliteit van informatie wederom verbeterd is.

Wat zijn de te nemen stappen

- Enkele standaardindicatoren zijn niet gerapporteerd, wat wel verwacht wordt van een rapportage conform G4 op het niveau CORE.
- De MVO-stuurgroep is in november voor het eerst bijeengekomen. Daardoor heeft de stuurgroep nog geen stempel kunnen drukken op het jaarverslag, waardoor de geformuleerde doelstellingen nog niet zijn vernieuwd. MVOplossingen heeft de organisatie aanbevolen om de stuurgroep vanaf heden ieder kwartaal te laten samenkomen.
- De rapportage over klachtenprocedures en incidenten is per formule verschillend. MVOplossingen is van mening dat de MVO-stuurgroep ervoor dient te zorgen, dat dit onderwerp consistentier wordt gemanaged en gerapporteerd.

MVOplossingen is van mening dat het verslag van Beter Bed Holding een goed en accuraat beeld geeft over haar bedrijfsvoering op het gebied van MVO. Het MVO-verslag inclusief GRI-Index kenmerkt zich door een hoge mate van detaillering en transparantie, die het voor stakeholders mogelijk maakt het gesprek met het bedrijf op een gedegen manier aan te gaan.

Arnhem, 10 maart 2016

Menno Kuiper,
Specialist in communicatie over MVO in jaarverslagen van het adviesbureau MVOplossingen

DEFINITIES

Begrip	Definitie
Anti-corruptie	Acties en maatregelen om corruptie te bestrijden. Corruptie is volgens www.corruptie.org het misbruik maken van toevertrouwde macht voor privaat gewin.
Aspect	Onderwerp uit de richtlijnen van GRI. Aspecten kunnen opgebouwd zijn uit verschillende indicatoren.
CO ₂ -uitstoot	De uitstoot van broeikasgassen als gevolg van de verbranding van fossiele energiebronnen.
CORE	Standaardapplicatieniveau van G4, waarbij voor alle materiële aspecten minimaal één indicator gerapporteerd wordt.
COMPREHENSIVE	Uitgebreid applicatieniveau van G4, waarbij voor alle materiële aspecten minimaal alle indicatoren gerapporteerd worden.
Diversiteit	Beschrijft de samenstelling van personeel, management en bestuurslichamen onderverdeeld naar medewerkerscategorie, op basis van geslacht, leeftijdsgroep en minderheid.
Effect	Mate waarin een aspect volgens specialisten en algemeen aanvaarde richtlijnen invloed heeft op economische, milieu- en sociale effecten.
GHG-protocol	Het Greenhouse Gas Protocol is een hulpmiddel om inzicht te krijgen in het kwantificeren en beheren van broeikasgasemissies.
GRI	Het Global Reporting Initiative is de organisatie die de mondiale richtlijn voor rapportage over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen uitgeeft.
G4	<u>G4 is de vierde generatie richtlijnen</u> van GRI die in 2013 is gepubliceerd.
Indicator	Onderdeel uit de richtlijnen van GRI, waarover op een gedefinieerde manier gerapporteerd kan worden.
Materiële aspecten	Materiële aspecten zijn onderwerpen waarvan de combinatie van 'effect' en 'relevantie' zo groot is, dat de onderneming over dit onderwerp besluit te rapporteren.
NGO	Niet-gouvernementele organisatie is een organisatie die onafhankelijk is van de overheid en die zich op een of andere manier richt op een maatschappelijk belang.
Relevantie	Mate waarin stakeholders belang hechten aan een aspect ten aanzien van beoordelingen en beslissingen.
Stakeholders	Organisaties of groepen van personen waarvan met redelijkheid kan worden verwacht dat ze significante gevolgen ondervinden van de activiteiten en producten van Beter Bed Holding. Stakeholders zijn onder andere medewerkers, aandeelhouders, leveranciers, overheid en NGO's. Een beschrijving van de stakeholders van de organisatie is te vinden in de sectie Stakeholderdialoog.
Training & Opleiding	Heeft betrekking op: a) alle beroepsopleidingen en -instructies; b) educatief verlof voor medewerkers betaald door de onderneming; c) externe trainingen en opleidingen geheel of gedeeltelijk betaald door de onderneming.
Uitstoot	Emissies van broeikasgassen.

Dit MVO-verslag is een uitgave van

Beter Bed Holding N.V.

Linie 27
5405 AR Uden
Nederland

Postbus 716
5400 AS Uden
Nederland

T: +31 413 338 819

E: bbholding@beterbed.nl

W: www.beterbedholding.nl

W: www.mvo.jaarverslagbeterbedholding.nl

Tekst

Beter Bed Holding N.V., Uden

Concept vormgeving

Monter, Amsterdam

Productie en coördinatie

Tangelo Software BV, Zeist

MVOplossingen, Arnhem

Rapportage

Periode: kalenderjaar 2015

Publicatie MVO-verslag: mei 2016

Publicatie vorig MVO-verslag: april 2015