

MVO Jaarverslag

2017
2018

Wij geloven dat elk bedrijf een belangrijke rol heeft in het socialer en duurzamer maken van onze samenleving. Dit hoeft helemaal niet ten koste te gaan van de lange termijn financiële resultaten. We geloven dus in de 3P's van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen: People, Planet en Profit, die elkaar ook versterken. Dit MVO jaarverslag geeft een overzicht van onze initiatieven in de afgelopen jaren en van onze ambities en plannen.



De Haan

Trusted since 1777

Inhoudsopgave



MVO Visie en beleid



MVO Ontwikkeling



De Sociale Haan



Over De Haan



De Groene Haan

MVO Visie en beleid

De Haan heeft Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in haar DNA. Daarom zijn wij ook partner van MVO Nederland. Wij onderschrijven van harte de zeven principes van MVO, die wij willen integreren en verankeren binnen onze organisatie. Wij willen daarbij onze inspanningen publiceren.



MVO Visie

De Haan wil vooroplopen op het vlak van MVO omdat:

1. We vinden dat het bedrijfsleven een grote maatschappelijke rol heeft en elk bedrijf mee moet helpen om de wereld beter achter te laten voor de generaties na ons. Bij een familiebedrijf met “protestants Alblasserwaardse” genen is dit natuurlijk.
2. Wij geloven in transparantie, waarbij vanuit een kwetsbare opstelling gewerkt kan worden aan dagelijkse verbeteringen voor duurzame groei.
3. De Haan de ambitie heeft in elk van zijn bedrijven de beste te zijn. Dat betekent automatisch ook een koploper positie op het vlak van MVO. We hebben als ambitie geformuleerd dat wij met onze MVO-aanpak anderen willen inspireren.



MVO Beleid

Het MVO beleid van De Haan heeft 2 pijlers: Planet & People.
Ofwel de “Groene Haan” en de “Sociale Haan”.

In dit verslag besteden wij aandacht aan:

- Onze uitgangspunten, ambities en doelstellingen t.a.v. onderwerpen en kernthema's;
- Onze prestaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's;
- Onze successen of tekortkomingen met daarbij de manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt;
- Onze planning waarin we o.a. hebben opgenomen om in 2017 ISO27001 te implementeren.

PIJLER GROENE HAAN

PIJLER SOCIALE HAAN

De Sociale Haan

Duurzaam ondernemen betekent voor een mens-georiënteerde dienstverlener als De Haan een absolute focus op de mens, in het bedrijf en daarbuiten. Vanuit het principe “behandel de ander zoals je zelf behandeld wilt worden” werken directie en aandeelhouders aan een duurzame samenwerking tussen collega’s en met klanten, partners, leveranciers en andere betrokkenen.



Medewerkers

Onze omgeving geeft aan dat het grote onderscheidend vermogen van De Haan onze mensen zijn. We zijn trots op ons team en hebben de visie om zoveel mogelijk met eigen, goed opgeleide en gemotiveerde medewerkers uit te voeren. Er gebeurt dan ook al veel op dit vlak.

2 “we zijn trots op ons team”

Klanttevredenheid

Duurzaam ondernemen volgt uit hoge tevredenheid bij klanten en medewerkers. Dit meten wij op diverse manieren. De internationale verhuisdiensten worden gemeten met een digitaal enquêteformulier, waarvan de resultaten sinds 2012 transparant op onze internetsite komen. Wij laten de klanttevredenheid inzake projectverhuizingen meten door het onafhankelijke platform www.klantenvertellen.nl. Begin 2017 zijn de resultaten van ons klanttevredenheidsonderzoek:

9,0



> 600 reviews

INTERNATIONAAL
VERHUIZEN

8,7



> 50 reviews

BEDRIJFS-
VERHUIZINGEN



Kwaliteit en veiligheid

Wij werken op een consistente en structurele wijze voor onze klanten. Wij laten dit toetsen door onafhankelijke auditors tijdens de certificeringen conform FAIM, ISO 9001, VCA, ISO 14001, EPV, Erkende Verhuizers, etc. Hierbij streven wij naar certificering conform de nieuwste ontwikkelingen op dit gebied. Denk hierbij aan de overgang van ons kwaliteitscertificaat FAIM 3.0 naar FAIM 3.1 in 2017. Of de certificering van onze organisatie voor informatiebeveiliging conform ISO 27001, gepland voor het tweede kwartaal in 2017.

Wij creëren een veilige werkomgeving en werken met veilige en goede hulpmiddelen om optimaal te kunnen functioneren als vakman. Deze hulpmiddelen worden aangeschaft of ontwikkeld in nauwe samenspraak en met input van de medewerkers, die ermee werken.

FAIM

VCA

**ERKENDE
PROJECT-
VERHUIZERS**

**ERKENDE
VERHUIZERS**

**ISO
9001**

**ISO
14001**

**ISO
27001**

AEO

Vitaliteitsbevordering

- Wij stimuleren op een positieve wijze gezond leven;
- Bij de aanschaf of vervanging van bedrijfsmiddelen betrekken wij onze medewerkers en kijken we naar de preventieve werking op lichamelijke of geestelijke gebruiksrisico's;
- Wij stimuleren een positieve sfeer door het vieren van successen, oprechte aandacht voor elkaar en investeringen in positieve initiatieven, zoals een levendige personeelsvereniging en evenementen, waarbij we alle medewerkers betrekken;
- Wij hanteren een persoonlijke aanpak in ons re-integratiebeleid, zodat bij ziekte of tegenslag de draad weer snel kan worden opgepakt. Hierdoor is ons ziekteverzuim met 30% gedaald;
- Wij geloven in het totaal-mens principe, waarbij de vitaliteit en motivatie van de medewerker mede tot stand komt door een tevreden achterban. Daarom betreft De Haan actief de partner en andere gezinsleden bij evenementen en successen.

2

Sociale betrokkenheid

De Haan is sociaal zeer betrokken. Soms gaat het om financiële ondersteuning, maar vaak ook om een bijdrage in praktische ondersteuning.

Wij hebben in 2011 gekozen voor focus op de Stichting Waterpas, die door middel van het ter beschikking stellen van gezond drinkwater een belangrijke bijdrage levert aan de opleidingskansen voor kinderen in Kenia.

Wij ondersteunen van harte het principe dat investeren in opleiding leidt tot een duurzaam zelfvoorzienende samenleving.

Dichter bij huis ondersteunen wij vele verenigingen, kerken, sportclubs, de voedselbank, de huisraadbank, vluchtelingenwerk en andere kleine en grote initiatieven. Niet onvermeld mag de traditionele deelname van enkele van onze medewerkers met onze verhuishagens aan de ROPA-run blijven.



De Groene Haan

Wij spannen ons in om onze impact op het milieu te verlagen. De basis is opgenomen in ons ISO 14001 milieuzorgsysteem. In 2018 willen wij onze CO2 footprint meten en ons laten certificeren volgens de CO2 prestatieladder en hieraan doelstellingen koppelen voor reductie. Het gaat daarbij om mobiliteit, huisvesting en afval, met drie doelgroepen: medewerkers, leveranciers en klanten.

**ISO
14001**

3

EURO-NORM 6



Milieuvriendelijke mobiliteit

Gerealiseerd

- Nieuw aangeschafte vrachtauto's zijn altijd zuiniger en schoner, voldoen aan de hoogst mogelijke emissie-eisen;
- Onze chauffeurs hebben allen de cursus Het Nieuwe Rijden gevolgd;
- Kantoormedewerkers met auto van de zaak rijden uitsluitend A/B norm auto's;
- Onze directie en accountmanagers rijden volledig hybride;
- Fietsgebruik stimuleren door fietsplan en de plaatsing van een goede fietsenstalling.
- Personeelsbeleid op lokale werving vermindert woon-werkverkeer;
- In 2016 hebben wij 4 oplaadpunten geïnstalleerd voor elektrische auto's bij de parkeerplaatsen op ons terrein.

In ontwikkeling

- Periodiek het verbruik van de wagens zichtbaar maken en stimuleringsmaatregelen ontwikkelen (zoals een prijs voor de zuinigste rijder);
- Brandstofbesparing door regelmatige controle van bandenspanning, de inzet van snelheidsbegrenzers en mogelijke toevoegingen;
- Reductie CO2 middels optimale ritplanning en minimaliseren lege kilometers door samenwerking

Energiezuinige huisvesting

Gerealiseerd

- Gebruiksreductie van gas en elektra door o.a. vervanging van zonwering, focus op gesloten deuren, lagere loodstemperatuur, aanschaf van HR verlichting en bewegingssensoren en het opnieuw instellen van airco- en luchtbehandelingsinstallaties;
- Vervanging servers door efficiëntere en zuinigere nieuwe servers;
- Onderzoek naar overgang op Groene Stroom en gas.

In ontwikkeling

- Uitwerken “CO2 neutraal verhuizen”;
- In 2017 staat een nieuwe HR CV-ketel gepland.



Vermindering afval

Gerealiseerd

- 'Ontpapieren' in onze commerciële uitingen door van 28 soorten fysieke folders naar 5 stuks te gaan. De klanten ontvangen onze informatie op een USB stick;
- Zo veel mogelijk digitaal versturen van offertes, facturen en presentaties;
- Ontwikkeling nieuwe verpakkinglijn zorgt voor lager gebruik;
- Bestaand pakmateriaal vervangen door gemakkelijker te scheiden materiaal;
- Hergebruiken van verhuisdozen en ander materiaal in onze dienstverlening;
- Interne communicatie bijna volledig digitaal laten verlopen via onze email nieuwsbrief of onze schermen in de kantine;
- Afval scheiden in het hele bedrijf met speciale afvalbakken;
- Doneren van nog bruikbare overtallige goederen - na akkoord van klanten - aan de Huisraadbank;
- Vernietiging fysieke archieven voor klanten conform CA+ norm met recycle garantie;
- Overgang van plastic naar recyclebare kartonnen koffiebekers;
- Implementatie nieuw ICT systeem stimuleert digitaal werken, zodat papiergebruik jaarlijks met 10% daalt.

In ontwikkeling

- Meten van papiergebruik om hier op vermindering te sturen.

Duurzaam werken

Onze medewerkers leveren een belangrijke bijdrage aan ons duurzaam ondernemerschap. Zo zijn er afspraken en doelstellingen met betrekking tot zuinig rijden, papiergebruik, bewust gebruik van verwarming en airco, verlichting en drinkwater en toepassing van recyclebare verbruiksartikelen. Wij stimuleren dat medewerkers hun eigen verantwoordelijkheid nemen op het gebied van duurzaamheid. Binnen De Haan is een projectgroep actief, die bestaat uit medewerkers uit de volle breedte van De Haan. Doelstelling van de projectgroep is het betrekken van alle medewerkers om gezamenlijk initiatieven te (blijven) ontwikkelen om MVO koploper te worden en te blijven.

3

Onze omgeving

Duurzame leveranciers

Wij kiezen ervoor de inkoop van onze materialen zoveel mogelijk te bundelen om de logistieke stromen te minimaliseren. Hierin kiezen wij bij voorkeur voor regionale partners, waarbij de vervoersbelasting voor het milieu lager is. Dit stimuleert de regionale economie en scheelt logistieke stromen en dus CO² uitstoot.

Duurzame klanten

De Haan werkt actief mee aan oplossingen om de internationale verhuizingen voor onze klanten zo duurzaam mogelijk uit te voeren. Wij geloven hierbij in strategische partnerships om de vervoerscapaciteit in de verhuismarkt optimaal te benutten. En zo overbodige transportkilometers te minimaliseren. Bij de projectverhuizingen gaan wij in een vroeg stadium in overleg met onze (potentiële) klanten om te praten over duurzame inrichting van de nieuwe organisatie. Duurzame inrichting gaat uit van het benutten van de mogelijkheden van digitaal werken, zodat er geen overbodige verhuistransporten hoeven te worden uitgevoerd. Op deze wijze bespaart onze klant zowel op kosten als op milieubelasting.

3

MVO ontwikkeling

4

2008-2010

- Vernietigd archiefpapier wordt gerecycled
- Fietsenplan geïntroduceerd
- Archiefbeheer start met Scanning On Demand om fysiek transport te verminderen
- 1ste contract afgesloten voor klimaatcompensatie
- Cursus Persoonlijke Effectiviteit vergroot werkplezier

Klik op een jaartal voor meer informatie



MVO ontwikkeling

4

2011

- Temperatuur loods aangepast
- 80% reductie foldermateriaal door implementatie iPad presentaties
- Introductie digitaal factureren archiefbeheer

2012

- Het Nieuwe Rijden
- Nulmeting (footprint) milieu



MVO ontwikkeling

4

2013

- Installatie aanwezigheidsmelders
- Vervanging verlichting archiefruimten door energiezuinige verlichting
- Reductie gebruik verpakkingsmaterialen door nieuw inkoopbeleid
- Uitvoeren energieonderzoek
- Aanschaf EURO 6 verhuishagens
- Deelname cursus Duurzaam Ondernemen (MVO)
- Lid geworden MVO Nederland



4

2014

- Stand op MVO nieuwjaarsevent Ambitie 2020
- Digitale back office Archiefbeheer
- Installatie lichtstraat nieuwe en bestaande containerhal
- Installatie energiezuinige verlichting in combinatie met aanwezigheids-sensoren nieuwe containerhal
- Dakconstructie nieuwe containerhal voorbereid op installatie zonnecollectoren
- Opzet registratiesysteem milieu incidenten
- Vervanging koffieautomaat door energiezuinige automaat
- ISO14001 certificaat behaald
- Geïntegreerd KAM systeem bespaart 75% papier
- Installatie nieuwe serveromgeving



MVO ontwikkeling

4

2015

- Vervanging 2 personenwagens door hybride plug-in auto's
- Implementatie nieuw ERP pakket om te komen tot papierloos werken
- Reductie verbruik pakmateriaal
- Plaatsing 2 oplaadpunten op parkeerplaatsen
- Vervanging verlichting timmerloods door energiezuinige verlichting
- Start plastic inzameling



MVO ontwikkeling

4

2016

- Plaatsing 2 extra oplaadpunten op parkeerplaatsen
- Aanschaf verhuishwagen en motorlift met Euro6
- Vervanging oude lichtkoepels door dakpanelen met hoge isolatiewaarde
- Aanschaf energiezuinige compressor met slimme elektrische schakeling
- Verdere professionalisering plastic inzameling



MVO ontwikkeling

4

2017-2018

- Certificering CO2 prestatieladder
- Vervanging CV installatie kantoren en opslagloodsen
- Uitwerken concept "CO2 neutraal verhuizen"
- Investeringsonderzoek plaatsing zonnepanelen op dak
- Vermindering CO2 belasting door strategische allianties op Europees vervoer
- Certificering ISO 27001



5



Adriaan Abrahamz. de Haan
1757 - 1837



Abraham de Haan
1783 - 1865



Adriaan de Haan
1815 - 1871



Willem de Haan
1848 - 1919



Adriaan De Haan
1870 - 1940



Gilles Dignus de Haan
1908 - 1972



Over De Haan

In mei 1777 is Abraham de Haan gestart met de logistieke dienstverlening. Het 240 jaar oude familiebedrijf is nu eigendom van de 8ste generatie De Haan. Anno 2017 is het familiebedrijf gespecialiseerd in hoogwaardige dienstverlening op het gebied van internationaal verhuizen, bedrijfsverhuizingen en state of the art opslag.

Klik op het scherm voor onze bedrijfsfilm



5

Continuïteit

Met ca. 100 medewerkers werken wij vanuit de basisgedachte van continuïteit voor alle belanghebbenden binnen de context van onze maatschappelijke rol. Een bedrijfsvoering die niet puur gericht is op korte termijn financiële waarden, maar op duurzame continuering van de gespecialiseerde bedrijven van De Haan:

Klik op de schermen voor de video's



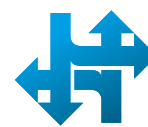
A group of five children are running joyfully through a field of yellow dandelions under a clear blue sky. The children are dressed in casual summer clothing. The scene is bright and cheerful, conveying a sense of freedom and future.

Toekomst

Als aandeelhouders en directie van De Haan geloven we dat De Haan een belangrijke rol heeft te spelen in het socialer en duurzamer maken van onze samenleving. Het is onze ambitie om ons hier steeds verder in te ontwikkelen. Zodat we dit door kunnen geven aan onze kinderen en kleinkinderen.

www.dehaan.nl

www.dehaan-projectverhuizingen.nl



De Haan

Trusted since 1777