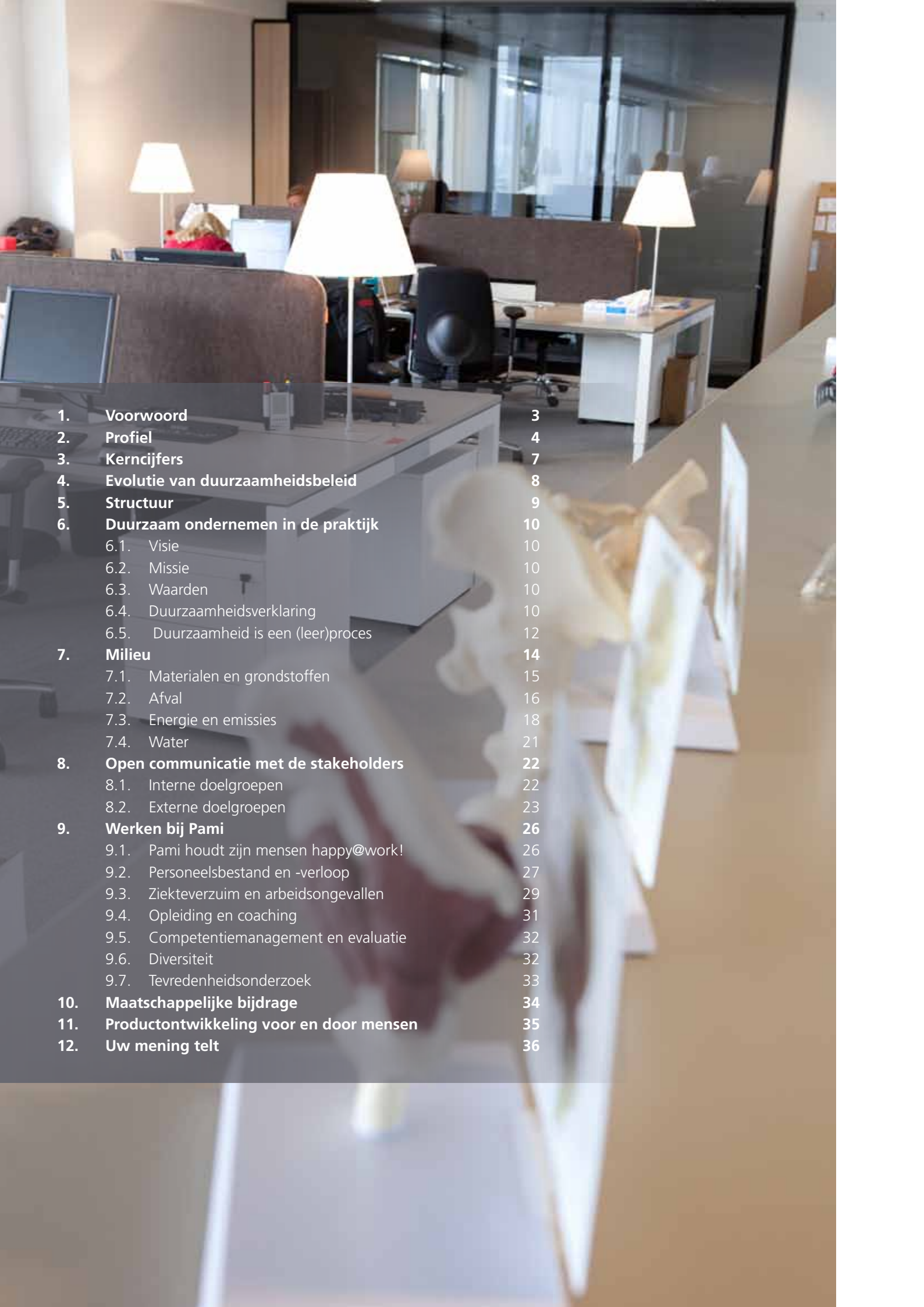


pami
office furniture

duurzaamheidsverslag ►
2011

for the love of work





1.	Voorwoord	3
2.	Profiel	4
3.	Kerncijfers	7
4.	Evolutie van duurzaamheidsbeleid	8
5.	Structuur	9
6.	Duurzaam ondernemen in de praktijk	10
	6.1. Visie	10
	6.2. Missie	10
	6.3. Waarden	10
	6.4. Duurzaamheidsverklaring	10
	6.5. Duurzaamheid is een (leer)proces	12
7.	Milieu	14
	7.1. Materialen en grondstoffen	15
	7.2. Afval	16
	7.3. Energie en emissies	18
	7.4. Water	21
8.	Open communicatie met de stakeholders	22
	8.1. Interne doelgroepen	22
	8.2. Externe doelgroepen	23
9.	Werken bij Pami	26
	9.1. Pami houdt zijn mensen happy@work!	26
	9.2. Personeelsbestand en -verloop	27
	9.3. Ziekteverzuim en arbeidsongevallen	29
	9.4. Opleiding en coaching	31
	9.5. Competentiemanagement en evaluatie	32
	9.6. Diversiteit	32
	9.7. Tevredenheidsonderzoek	33
10.	Maatschappelijke bijdrage	34
11.	Productontwikkeling voor en door mensen	35
12.	Uw mening telt	36



GRI 1.1.

1. VOORWOORD

Maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen staat bij Pami al jaren hoog op de prioriteitenagenda. We zijn opgetogen dat we onze prestaties aan u kunnen voorstellen in de vorm van een eerste officieel duurzaamheidsverslag volgens de internationaal aanvaarde GRI-richtlijnen.

Pami besteedt bijzonder veel aandacht aan kwaliteit, milieuvriendelijkheid en een goed evenwicht tussen mens, milieu en gezonde beleidsvoering. We trachten onszelf steeds in vraag te stellen en continu onze processen en producten te verbeteren. Dit leidt jaarlijks tot nieuwe doelstellingen. In het verleden hebben we alle inspanningen op dit vlak intern geregistreerd. Zo zijn we stap voor stap opgeklimmen op de prestatieladder van het MVO.

Dit duurzaamheidsverslag is een volgende belangrijke stap in deze ontwikkeling. We willen hiermee verantwoording afleggen aan onze belangrijkste stakeholders over onze prestaties op het vlak van MVO. Het beste bewijs dat Pami zwaar inzet op duurzaam ondernemen? Dat is ongetwijfeld de bijhorende certificering. Die sleepten we als één van de eerste bedrijven in België in de wacht. Een resultaat waar wij als bedrijf terecht trots op mogen zijn en waarvoor wij al onze medewerkers van harte willen bedanken!

Duurzame ontwikkeling... We willen er een concrete en meetbare invulling aan geven vanuit onze maatschappelijke betrokkenheid. Ons respect voor mens, milieu en omgeving doet ons steeds meer nadenken over herbruikbare materialen en duurzame productontwikkelingen. Ook onze inspanningen op het vlak van energiebesparing en investeringen in groene energie sluiten hier naadloos bij aan.

Dit eerste duurzaamheidsverslag en de MVO-certificering zijn echter zeker geen doel of eindpunt op zich. Zelfs integendeel: Pami wil zich blijvend engageren om duurzaam te ondernemen via een duidelijke visie. We streven ernaar om steeds betere prestaties neer te zetten en optimaal informatie te verstrekken. Pami is in elk geval klaar voor de toekomst en wil dit maar al te graag bewijzen!

Lode en Hendrik Essers
Gedelegeerd bestuurders Pami

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 Overpelt. De fabriek en de showroom zijn nog steeds gesitueerd op deze locatie. Pami opende een tweede showroom in de gebouwen van Tour & Taxis in Brussel.

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 2009 wijzigde de groepsstructuur door de overname van TDS Office Design.

De holding, Pami International nv, die daarna ontstond, is als volgt samengesteld:

- Pami nv (productiemaatschappij - verkoop aan dealers)
- Interpam nv (logistiek - EDP)
- Pami Project BVBA (technische afdeling)
- Office Développement nv (TDS nv)



Pami nv, Interpam nv en Pami Project bvba profileren zich vooral als één bedrijf, terwijl TDS nv (Office Développement nv) eerder beschouwd kan worden als een aparte entiteit. Vooral het schaalvoordeel bij de aankoop van grondstoffen, halffabricaten en handelsgoederen is hierin een belangrijk pluspunt.

Focus op Pami nv

Dit duurzaamheidsverslag richt zich essentieel op de resultaten, activiteiten en concrete inspanningen van Pami nv als aparte entiteit inzake duurzaam ondernemen.

De verkoopactiviteit van Pami bestaat enerzijds uit rechtstreekse verkoop en anderzijds uit verkoop via een dealernetwerk.

De *rechtstreekse verkoop* wordt gegenereerd 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 en Engeland.

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. Hierbij een greep uit onze uitgebreide collecties: i.box, i.work, b.long, o.frame, d4u, t.four, choreo, u.form en archivering (ladeblokken, rolluikkasten, schuifdeurkasten, draaideurkasten, mobiel archief, ...).

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

Het Nieuwe Werken, ook bij Pami

'Werken' is allang 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 ook op, nl. het Nieuwe Werken. Ook bij Pami hebben we dit begrepen. Het Nieuwe Werken krijgt bij ons dan ook een duurzaam karakter met aandacht voor flexibele organisatie, dynamisch management en slimmer werken.

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 activiteitsgerelateerde werkomgevingen:

- flexibele werkplekken in open landschap (niet gepersonaliseerde benches)
- projectwerkplekken voor teamwork
- concentratiewerkplekken
- creatieve brainstormomgevingen
- formele vergaderruimtes (klein en groot)
- informele overleg ruimtes (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

Dit is dus een **win-winsituatie** voor werkgever en werknemer.

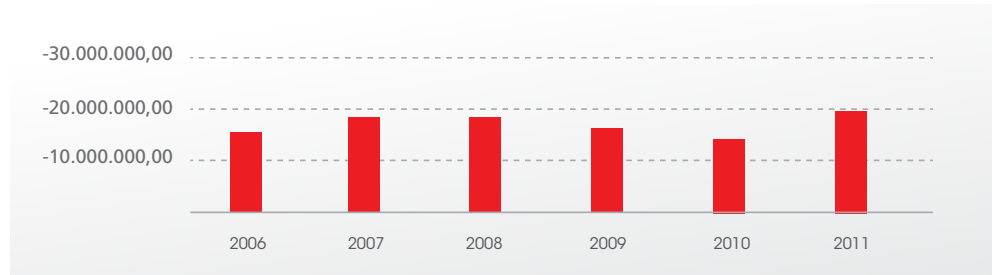


GRI 2.8.

3. KERNCIJFERS

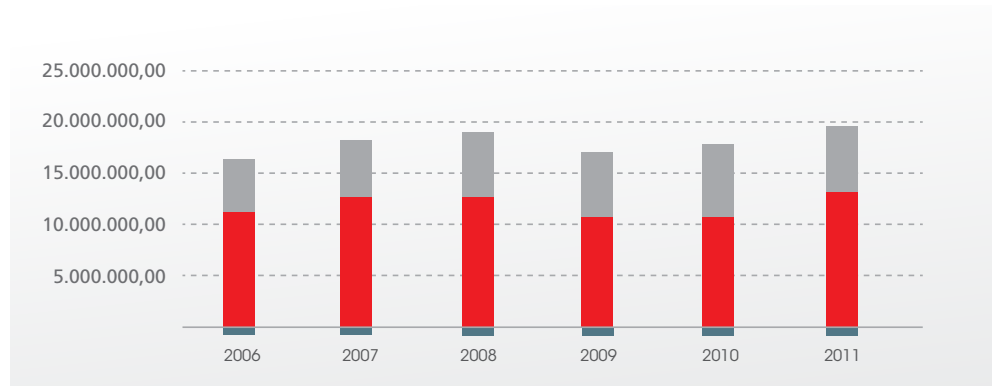
figuur 3.1 omzet

■ omzet



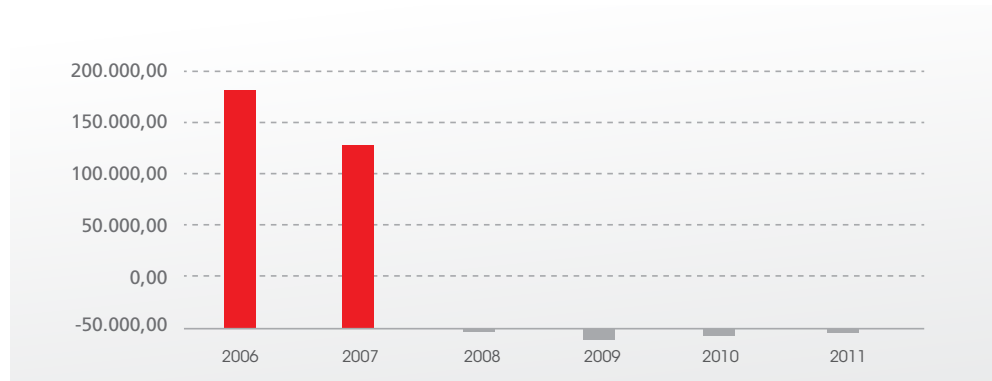
figuur 3.2 verdeling van de werkingskosten

■ leveranciers
■ personeelskosten
■ financiële kosten



figuur 3.3 verhouding subsidie/belasting

■ belasting
■ subsidies



GRI
3.1. - 3.3.
3.4.

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. Het is de eerste keer dat we dergelijke informatie publiekelijk bekendmaken in een rapport. Het is de bedoeling om dit jaarlijks te voorzien. De gegevens in dit duurzaamheidsverslag slaan op de periode vanaf 2006 tot en met 2011.

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

Pami nv - fabriek & showroom
Nolimpark 1408
Industrielaan 20
3900 Overpelt
T +32 11 800 700
F +32 11 800 701

Dhr. Jean Govers
jean.govers@pami.be

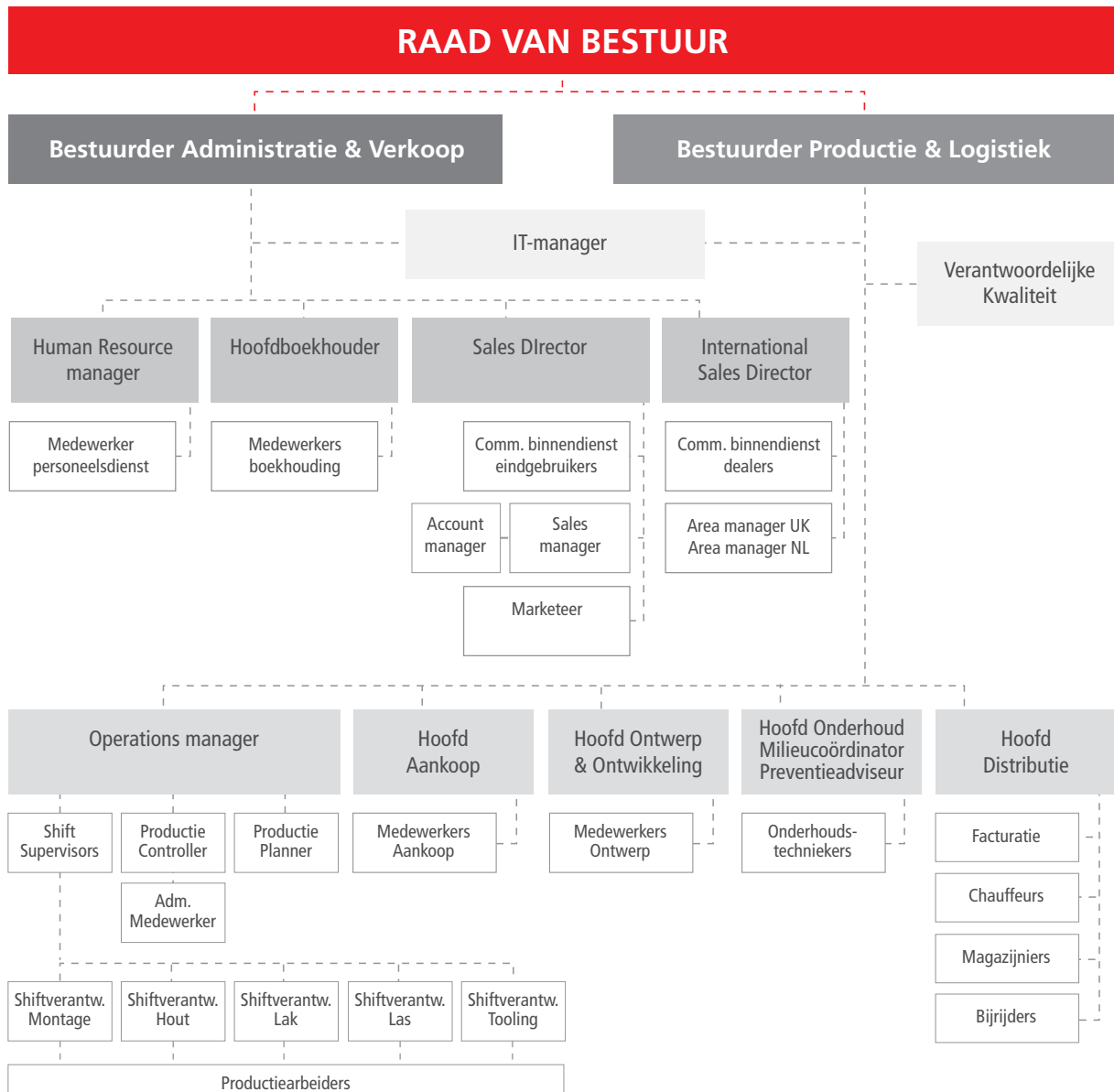
Pami nv - showroom
Tour & Taxis - showroom B4
Havenlaan 86
1000 Brussel
T +32 2 475 22 40
F +32 2 475 22 41

info@pami.be
www.pami.be

5. STRUCTUUR

GRI
4.1. - 4.2.

Als organisatie kent Pami de volgende structuur:



De gedelegeerd bestuurders, Hendrik en Lode Essers - die ook de 'Raad van Bestuur' vormen - zijn respectievelijk actief als 'Bestuurder Productie en Logistiek' en 'Bestuurder Administratie en Verkoop'.

De directe en nauwe samenwerking tussen beide broers werkt een vlotte en snelle communicatie en een kort beslissingstraject in de hand.

6. DUURZAAM ONDERNEMEN IN DE PRAKTIJK

6.1. Visie

'Als toonaangevend ontwerper en fabrikant levert Pami kantoormeubelen van hoge kwaliteit tegen concurrentiële prijzen. Pami wil 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 Profit.'

6.2. Missie

'We love to create inspiring and exciting workplaces that improve jobsatisfaction 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'.



**Pami staat 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 Profit. 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.
- 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 ISO 9001 en ISO 14001 die geverifieerd en gecertificeerd worden door onafhankelijke instanties. Voor een duurzame bedrijfsvoering volgens de ISO 26000-richtlijn zien we de MVO-prestatieladder als hét middel bij uitstek om een ideale balans te vinden tussen People, Planet en Profit.'



6.5. Duurzaamheid is een (leer)proces

Uit onze kwaliteits- en milieucertificering blijkt dat Pami kwaliteit en milieu reeds lange tijd hoog in het vaandel draagt. 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 Pami 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 Pami tegemoetkomt aan de meest recente eisen (2011) op dit vlak.

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

Pami is 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*).

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 Pami 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. In 2008 steunden we zo het fonds 'Move to Improve' dat zich inzet voor kinderen met neuromotorische (bewegings)problemen. In 2010 steunde Pami 'Een hart voor Limburg' via de Eendjesactie van de Lionsclub Brueghel.

Verder zijn onze bestuurders actief in werkgeversverenigingen die getuigen van sociale betrokkenheid in het werkgeverslandschap. Hendrik Essers is uittredend voorzitter van de Rotary Overpelt - Noord-Limburg en ondervoorzitter van Voka - KvK Limburg. En Lode Essers is erevoorzitter, lid van het bestuurscomité en de raad van bestuur van VKW Limburg en ondervoorzitter van het VBO.

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

7. MILIEU

Het bedrijfsterrein van Pami 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 energie-vriendelijk zijn.

De productiehallen voldoen aan de **EPB-normen** en zijn dus conform de energieprestatieregeling. Verder wordt er een 10-jarlijks oriënterend bodemonderzoek uitgevoerd, zoals voorgeschreven door Vlarebo.

In de 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 recentelijk vernieuwde milieuvergunning (maart 2004).

We beschikken ook over een strikt preventief onderhoudsschema dat door onze eigen technici wordt uitgevoerd.

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.

Algemeen kunnen we stellen dat de brand van augustus 2010 in ons magazijn een hoger energieverbruik, extra verbruik van grondstoffen, meer afval en extra personeelskosten heeft teweeggebracht. De tabellen/grafieken (p. 16 en 17) geven dit ook visueel weer. Een van de actiepunten waarrond we zeker nog zullen werken, is de reductie van onze CO₂-uitstoot.



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 bieden we onze klanten voortaan houtproducten uit duurzaam beheerde bossen. PEFC respecteert en steunt op wereldwijde, internationaal overeengekomen procedures voor certificering en duurzame bosbouw. De controle van de procedures wordt uitgevoerd door onafhankelijke organisaties.

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

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

De aangekochte **halffabricaten** die we verwerken, zijn vaak geleiders en PVC. Voor de productie van onze roldeurlamellen gebruiken we PVC. Dit is een 'gedwongen' keuze aangezien we brandnorm M1 enkel met dit materiaal kunnen halen. Toch zijn we ons bewust van de milieuvriendelijke 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.

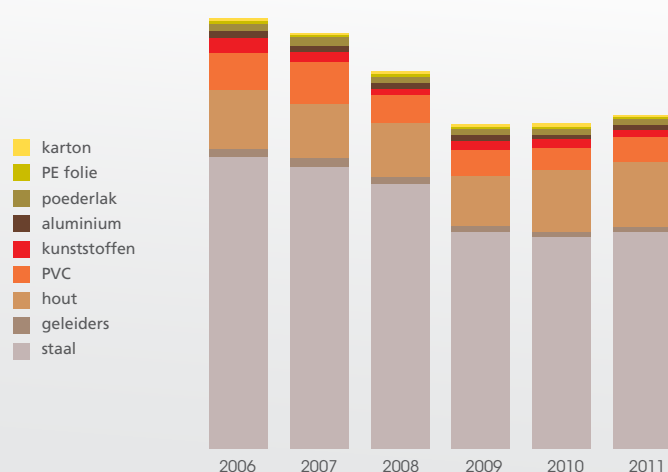
Qua **verpakkingsmaterialen** werken we voornamelijk met karton en polyethyleenfolie. We gebruiken deze verpakking om de goederen stofvrij en zonder beschadigingen bij de eindgebruiker af te leveren. Het materiaal is recycleerbaar en herbruikbaar en wordt door ons montageteam ook teruggenomen en gesorteerd.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

7.2. Afval

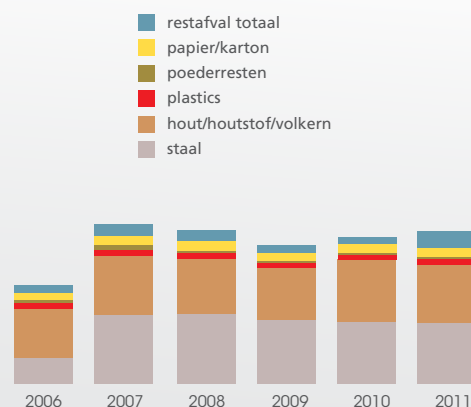
Aangezien we bij de productie van kantoormeubilair voornamelijk werken met de grondstoffen staal en hout is het logisch dat deze materialen ook het meeste afval creëren.

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.

figuur 7.1. gebruikt materiaal en grondstoffen (ton)



figuur 7.2. afval grondstoffen (ton)



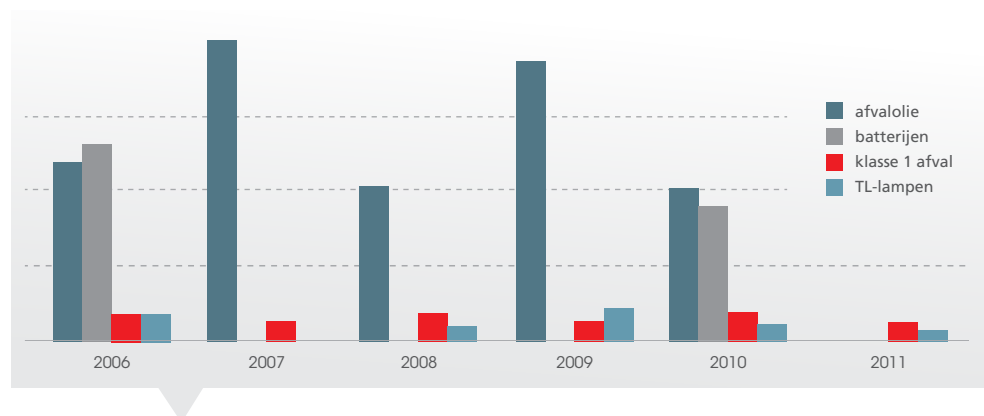
7.1. (ton)	2006	2007	2008	2009	2010	2011
karton	41	22	39	29	45	21
PE folie	34	34	28	27	30	29
poederlak	86	95	76	66	69	65
aluminium	75	78	66	71	43	58
kunststoffen	173	118	70	106	101	82
PVC	436	477	331	295	264	291
hout	680	636	620	587	715	761
geleiders	98	98	83	72	68	49
staal	3.383	3.275	3.073	2.512	2.451	2.518

7.2. (ton)	2006	2007	2008	2009	2010	2011
restafval	33	51	48	35	30	76
papier/karton	35	42	44	33	37	41
poederresten	14	23	11	16	14	11
plastics	25	25	26	22	19	28
hout(stof)/volkern	223	270	243	230	273	258
staal	121	308	317	289	273	269

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

Er is ook een fractie 'restafval' dat door erkende verwerkers wordt opgehaald.

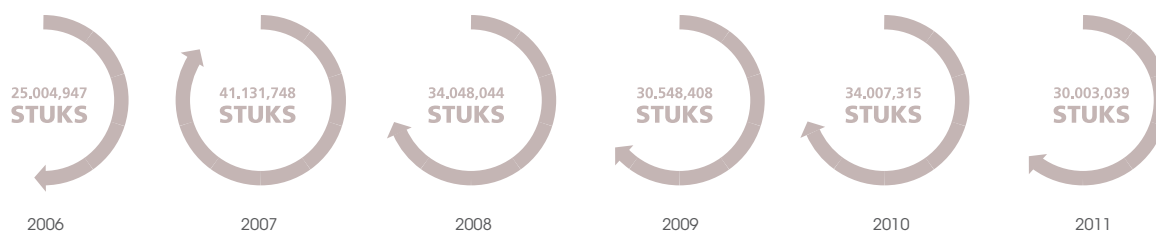
figuur 7.2. afval nevenstromen (ton)



afval (ton)	2006	2007	2008	2009	2010	2011
afvalolie	1,20	2,00	1,02	1,82	1,02	0,00
batterijen	1,30	0,00	0,00	0,00	0,84	0,00
klasse 1 afval	0,25	0,15	0,30	0,15	0,30	0,20
TL-lampen	0,25	0,00	0,094	0,40	0,104	0,10

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 aantal opnieuw gebruikte verpakkingen).

figuur 7.2. herbruikte verpakkingen (stuks)

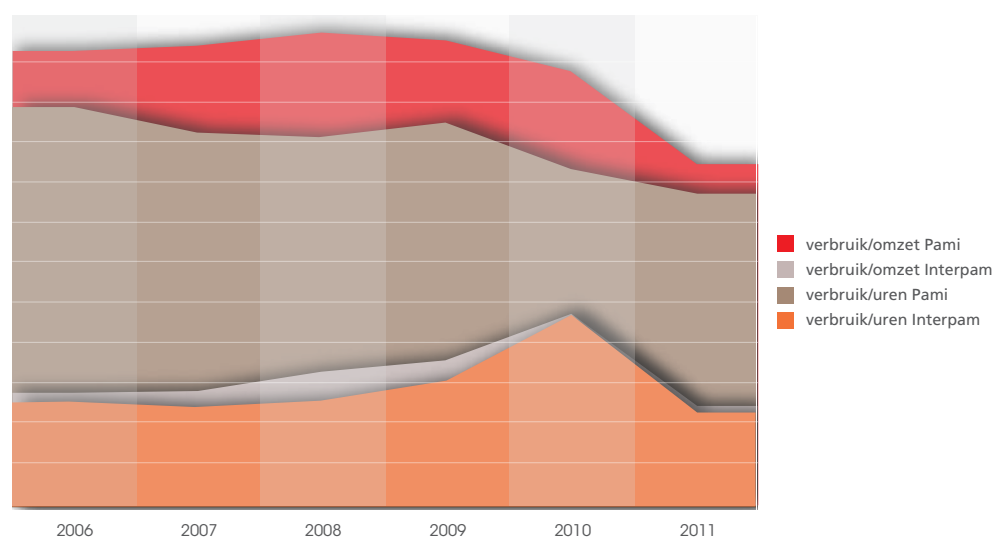


We ijveren er ook voor om de handelsgoederen bij projecten rechtstreeks bij de klant te leveren. Omdat de goederen niet gestockeerd moeten worden en minder onderhevig zijn aan beschadigingen tijdens transport en laadmanoeuvres, wordt er zo minder verpakkingsmateriaal verbruikt. Jaarlijks dienen we bij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

7.3. Energie en emissies

Pami kiest voor milieuvriendelijk **aardgas** voor de verwarming en het sanitair van de gebouwen (waar nodig), als brandstof voor de poederlakovens en voor het drogen na ontvetting. Aardgas impliceert in principe geen emissies van zwaveloxides en kleinere emissies van stikstofoxides. Koolstofdioxide zorgt voor de grootste emissiefraction. Op 3 februari 2011 heeft Eurofins onze branders gecontroleerd op het vlak van emissie en alle gemeten waarden voldeden aan de toegelaten grenswaarden.

figuur 7.3. gasverbruik Pami/Interpam (megajoule/jaar)



	2006	2007	2008	2009	2010	2011
omzet (€)	17.428.286	18.472.469	18.472.470	17.026.837	16.177.559	18.786.848
uren	192.435	218.960	227.583	200.891	202.874	208.644
Pami						
gasverbruik (GJ)	9.619	10.221	10.543	9.641	8.740	7.936
verbruik (MJ)/uur	49,986	46,680	46,326	47,991	43,081	38,036
verbruik (MJ)/omzet	0,5519	0,5533	0,5707	0,5662	0,5403	0,4224
Interpam						
gasverbruik (GJ)	2.546	2.750	2.864	3.023	3.970	2.382
verbruik (MJ)/uur	13,2304	12,5594	12,5844	15,0480	19,5688	11,4166
verbruik (MJ)/omzet	0,1461	0,1489	0,1550	0,1775	0,2454	0,1268

In 2010 noteerden we een **daling van het gasverbruik** als gevolg van een betere benutting van de lakstraat. We schroefden de luchtverversing van de ovens tot een minimum terug en verbeterden de bezetting van de lakketting aanzienlijk. Uiteraard gaat de zoektocht naar verbeteringen intussen onverminderd voort...

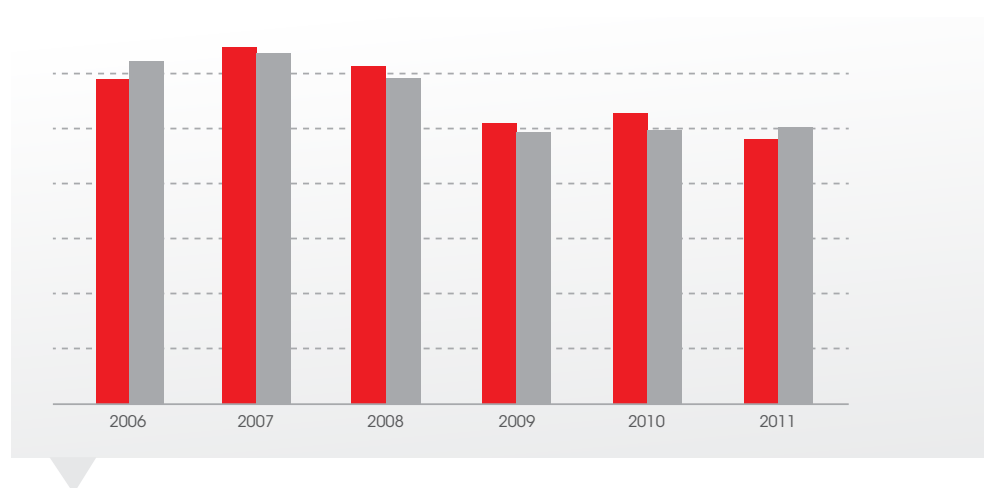
Ook met de **nieuwe verwarming** bij Interpam nv boeken we de gewenste resultaten, ondanks de zware wintermaanden van begin 2011. De luchtverwarming die het gehele volume van het magazijn opwarmde, werd vervangen door plaatselijke straalverwarming. Zo wordt enkel de werkplek nog verwarmd waar nodig. Na de brand en de bijhorende natte reiniging in augustus 2010 hebben we wel 'met de deuren open' verwarmd om het magazijn droog te krijgen.

Ons **relatieve elektriciteitsverbruik** daalt trouwens nog steeds. Bij elke aankoop en vervanging van machines is het energieaspect immers een belangrijk criterium geworden:

- motoren die vervangen worden, zijn steeds efficiënte klasse 1-motoren;
- we vervangen verlichtingsbronnen door spaarlampen;
- we organiseren acties voor het personeel rond slim omgaan met energie, zowel bij het gebruik van machines als bij verlichting en trachten zo een mentaliteitswijziging op gang te brengen.

figuur 7.3. elektriciteitsverbruik Pami/Interpam (kwh/jaar)

■ kw/omzet
■ kw/uren



	2006	2007	2008	2009	2010	2011
kwh	2.053.317	2.394.609	2.297.690	1.735.659	1.712.376	1.779.446
omzet (€)	17.428.286	18.472.469	18.472.470	17.026.837	16.177.559	18.786.848
uren	192.435	218.960	227.583	200.891	202.874	208.644
kw/omzet	0,12	0,13	0,12	0,10	0,11	0,09
kw/uur	10,67	10,94	10,10	8,64	8,44	8,53

Voor de elektriciteitproductie rekt Pami sinds 2011 op de milieuvriendelijke elektriciteit uit **zonnepanelen**. Met een installatie van ca. 408 kWatt/piek op de daken van de productiehallen en het magazijn verwachten we hiermee zo'n 1/3 van onze elektriciteitsbehoefte in te vullen. In de huidige grafiek is de invloed van de zonnepanelen nog te verwaarlozen, aangezien onze aansluiting pas op 19 september 2011 plaatsvond.

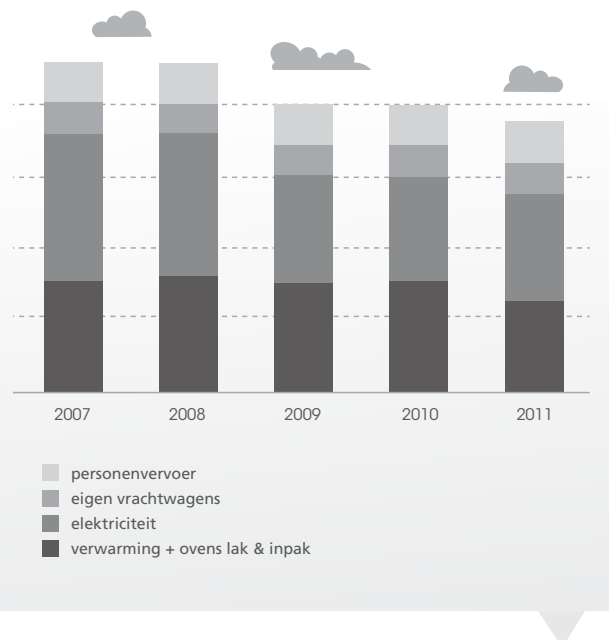
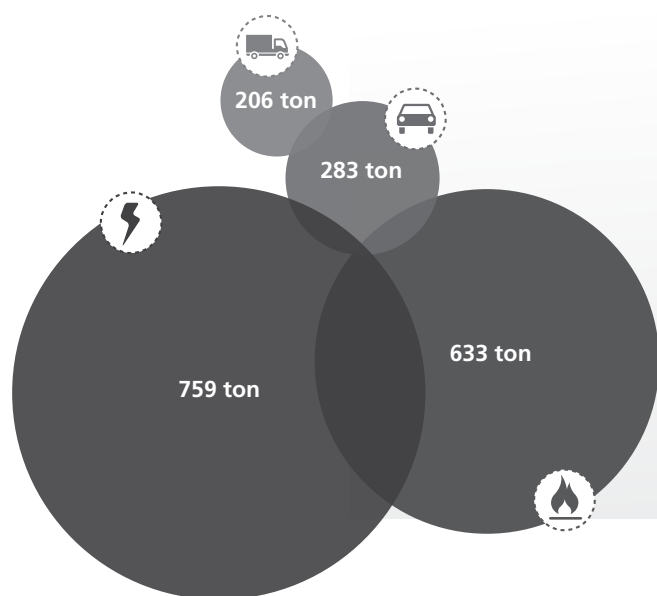
Aangezien onze productie in België gebeurt en we beschikken over een bijhorende logistieke afdeling met wagenpark, zijn de te overbruggen afstanden relatief kort. Dit heeft minder vervuiling tot gevolg. Ook wanneer we installeren bij de klant opteren we bij voorkeur voor totaallevering om de emissie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

Wat onze **firmawagens** betreft, is 'duurzaamheid' zeker nog een punt waaraan we moeten werken. We hebben wel oog voor de CO₂-uitstoot van de wagens, maar tot nu toe hebben we geen extra acties gedaan of maatregelen genomen om de uitstoot verder te beperken. 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.

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 7.3. totale CO₂-uitstoot op jaarbasis

figuur 7.3. carbon footprint 2011

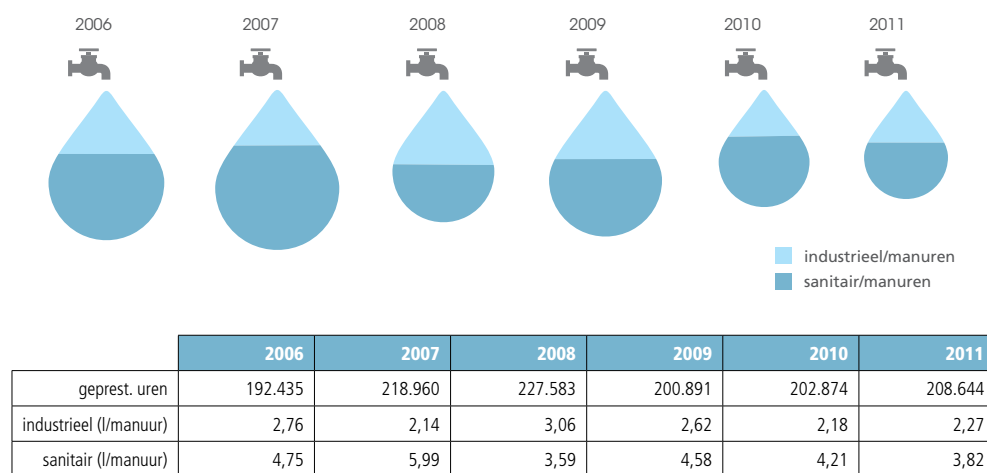


ton CO ₂ /jaar	2007	2008	2009	2010	2011
personenvervoer	283	283	283	283	283
vervoer eigen vrachtwagens	206	206	206	206	206
elektriciteit	1.042	1.000	755	745	759
verwarming + ovens lak & inpak	790	816	772	774	633

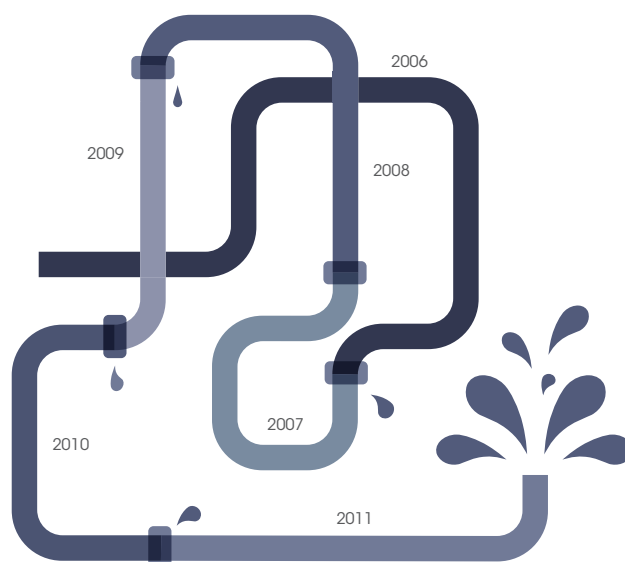
7.4. Water

Ons **verbruik van water** is deels van sanitaire aard en deels het resultaat van industriële behandeling, vooral door de ontvettingsprocedure. 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 duidelijke daling in het industrieel waterverbruik.

figuur 7.4. waterverbruik



figuur 7.4. afvalwater



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 riole-ring. Het regenwater wordt opgevangen in 4 bezinkbekkens op het bedrijfsterrein.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
afvalwater (m ³)	115,18	76,54	91,32	65,28	55,64	54,15

8. OPEN COMMUNICATIE MET DE STAKEHOLDERS

Duurzaam ondernemen gebeurt bij Pami 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

De communicatie met onze medewerkers gaat op voor zowel arbeiders als bedienden. 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), een Pamizine met nieuws en nieuwe producten, digitale nieuwsbrieven, een ont-haalbrochure en bedrijfsbezoek voor nieuwe medewerkers, coaching- en opleidingsmomenten, tevredenheidsonderzoeken, 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. In geval van sociaal overleg zijn steeds 2 directieleden aanwezig op de besprekingen.

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, Frankrijk en Engeland

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, het Pamizine, digitale nieuwsbrieven, corporate en productbrochures, beurzen, events, advertenties, sociale media (LinkedIn) 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 Pami. 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 Pami.

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 Pami in contact komt, zonder enig rechtstreeks verband. Zij vertegenwoordigen de publieke opinie. De industriezone waarin Pami 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, ons Pamazine, 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 hier rond 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 Pami.



GRI
LA1 - LA2
LA3 - LA4
LA5 - LA6
LA7 - LA10
LA11 - LA12

9. WERKEN BIJ PAMI

9.1. Pami houdt zijn mensen happy@work!

DeDe missie die we uitdragen bij onze klanten is *'We love to create inspiring and exciting work-places 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 Pami 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 belangrijke **Pami evenementen** zodat ze voelen dat ze écht deel uitmaken van ons bedrijf (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 **talrijke personeelactiviteiten** (zoals de nieuwjaarsreceptie, een barbecue net voor de vakantie, de deelname aan het teambuildingevent Chambers Trophy, ...) voor een vrolijke noot en een aangename werksfeer onder de collega's.

We beschouwen onze medewerkers als echte Pami ambassadeurs. Samen vormen we een team dat meer dan 50 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 beseft Pami 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. Tijdens de jaarlijkse **evaluatiegesprekken** wijzen we de medewerkers op hun goede prestaties. Tegelijk geven we aan waar ze nog kunnen bijsturen en groeien.



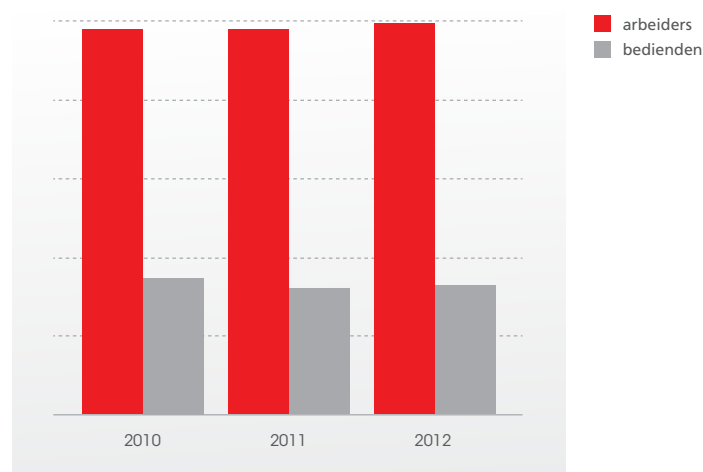
De **balans tussen werk en privé in evenwicht** houden, is eveneens een aandachtspunt dat Pami bewust op de agenda zet. Zo proberen we bv. steeds tegemoet te komen aan de vragen van onze medewerkers om deeltijds te werken in het kader van ouderschapsverlof, tijdskrediet of op vrijwillige basis. Maar ook 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.

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 bij Pami af via een driejaarlijks **tevredenheidsonderzoek** (zie 9.7.). Dat wordt apart opgesteld voor arbeiders en bedienden aangezien hun belangen soms verschillen.

9.2. Personeelsbestand en -verloop

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

figuur 9.2. werknemers in dienst



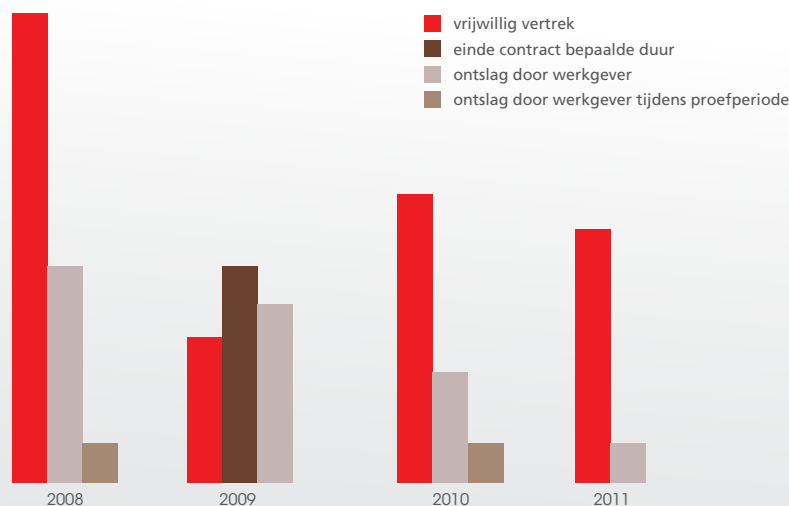
	2010	2011	2012
arbeiders	95	99	100
bedienden	52	48	49
totaal	147	147	149



Pami probeert 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!

Pami kent over het algemeen een laag **personeelsverloop**. In 2007 en 2008 was het verloop vooral bij de (jongere) technische profielen wat hoger. Dit kwam vooral door de schaarste op de arbeidsmarkt en door de grote concurrentie en uitbreiding van Hanssen Transmission. Dit bedrijf kon toen aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden bieden aan technici die geen enkel bedrijf in de regio kon evenaren.

figuur 9.2. uitdiensten



	2008	2009	2010	2011
vrijwillig vertrek	13	4	8	7
einde contract bepaalde duur	0	6	0	0
ontslag door werkgever	6	5	3	1
ontslag om dringende redenen	0	0	0	0
ontslag onderlinge toestemming	0	0	0	0
ontslag door werkgever tijdens proefperiode	1	0	1	0

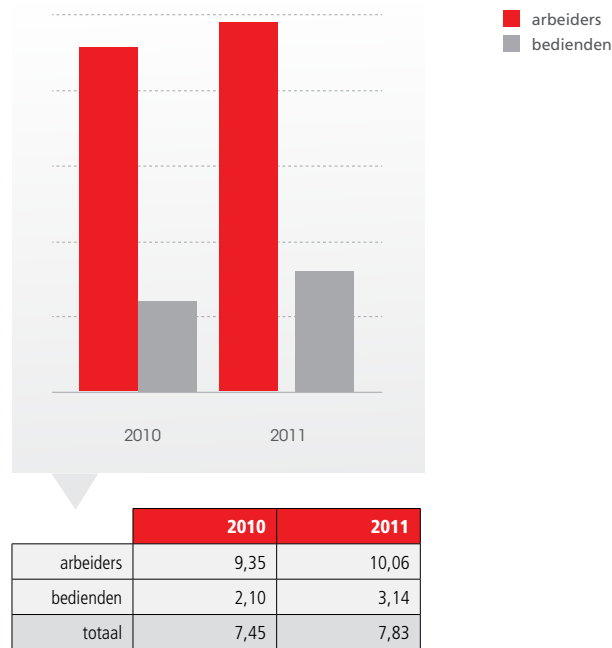
Bij Pami gaan we vrij flexibel om met uurroosters. Alle mogelijke vormen worden toegestaan, waaronder ook deeltijds werken, tijdskrediet of loopbaanvermindering.

In de jaren 2009 en 2010 zat de economie in het slop en ook bij Pami gingen de zaken op dat moment wat minder vlot. Daarom sloten we een CAO om loopbaanvermindering met 4/5 toe te passen en een overbruggingsuitkering van de Vlaamse overheid te genieten. Nadien pasten we het systeem van crisiswerkloosheid voor bedienden nog in beperkte mate toe. Deze niet te onderschatten maatregelen stelden ons in staat om al onze mensen - en dus ook de aanwezige knowhow - aan boord te houden, de werkgelegenheid te bestendigen en naakte ontslagen te vermijden...

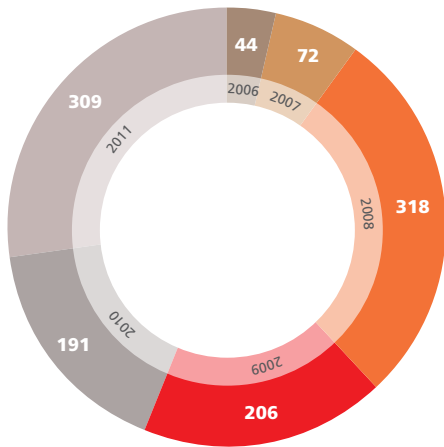
9.3. Ziekteverzuim en arbeidsongevallen

Pami heeft door de jaren heen een concreet **verzuimbeleid** in het leven geroepen (*het integrale document in kwestie ligt ter inzage op de personeelsdienst en kan steeds opgevraagd worden*). Via deze aanpak willen we het absentiepercentage doen dalen en 'zwart' verzuim zoveel mogelijk uitschakelen. We besteden hierbij positieve aandacht aan de (zieke) werknemer én aan eventueel werkgerelateerde oorzaken. In dit kader kunnen er zgn. verzuimgesprekken plaatsvinden tussen de directe leidinggevende en de zieke medewerker, steeds met respect voor de privacy en vanuit een menselijke benadering. Zo kan Pami met de medewerker eventuele afspraken maken omtrent aangepast werk, tekortkomingen bespreken en/of alternatieven bieden om afwezigheid in de toekomst te vermijden.

figuur 9.3. ziekte en arbeidsongevallen

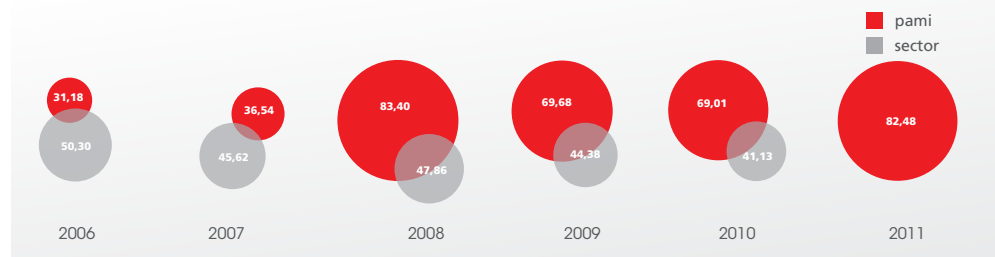


figuur 9.3. werkverlet door arbeidsongeval (dagen/jaar)



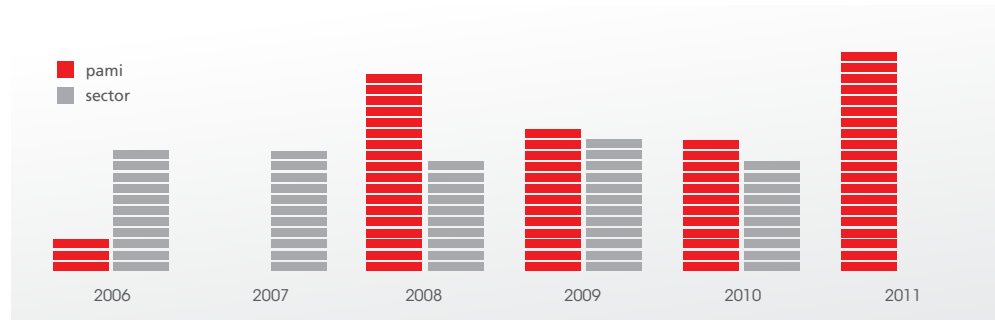
Ook de veiligheid op de werkvloer verdient extra aandacht, zo blijkt uit onze cijfers van het afgelopen jaar. De arbeidsongevallen bij Pami zijn vooral productiegebonden. In 2011 telden we 17 arbeidsongevallen met werkverlet, 3 arbeidsongevallen zonder werkverlet en 1 arbeidsongeval op weg naar het werk. Dit brengt het totaal aantal dagen van werkonbekwaamheid op 302, waarvan 127 bij Interpam nv. Het terugdringen van de arbeidsongevallen en de daaruit voortkomende afwezigheden is dus zeker een actiepunt voor 2012!

figuur 9.3. werkverlet door arbeidsongeval - frequentiegraad (dagen/jaar)



	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pami	31,18	36,54	83,40	69,68	69,01	82,48
sector	50,30	45,62	47,86	44,38	41,13	-

figuur 9.3. werkverlet door arbeidsongeval - ernst (aantal dagen werkverlet x 1.000 gewerkte uren)



	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pami	0,229	-	1,397	1,020	0,940	1,480
sector	0,880	0,870	0,740	0,940	0,810	-



9.4. Opleiding en coaching

Pami besteedt veel aandacht aan de ontplooiing van zijn 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 Pami, maar ook hoe boeiender voor de persoon zelf. Ons loonbeleid voor arbeiders hebben we intussen volledig afgetoetst aan de marktconformiteit en in 2008 ook 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...

Veel van onze interne opleidingen worden echter nog steeds niet geregistreerd. Vandaar dat Pami besloten heeft om in de toekomst een HR Solutions pakket aan te schaffen. Dit moet het mogelijk maken om een beter inzicht te krijgen in alle inspanningen die op dit vlak al geleverd worden in de diverse afdelingen met het oog op optimalisatie.

Ook voor **leidinggevenden** hebben we op de werkvloer een coachingstraject lopen. Nieuwe leidinggevenden volgen bv. een externe opleiding om medewerkers efficiënt en enthousiast te leren aansturen in functie van een optimaal rendement en een fijne werksfeer. Ook de oprichting van een strategisch comité kadert hierin: mensen die een strategische rol spelen in onze organisatie, hebben immers specifieke opleidingsbehoeften.

Verder heeft Pami 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, ...).

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

9.5. Competentiemanagement en evaluatie

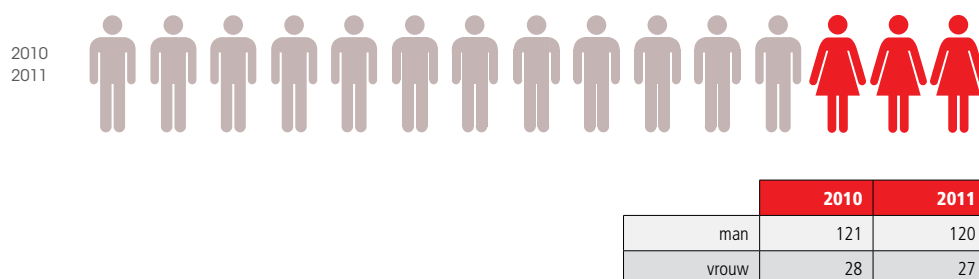
Pami heeft een uitgesproken visie en ambitie over wat we willen betekenen in de kantoormarkt. Om dit te realiseren, zijn goed ontwikkelde competenties een echte must, zowel voor Pami als onze medewerkers. Aan de hand van een concreet **competentiemodel** willen we ervoor zorgen dat de profielen en competenties 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 (*het document in kwestie ligt ter inzage op de personeelsdienst en kan steeds opgevraagd worden*). 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 o.a. 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 Pami. 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 competentiemodel maakt het mogelijk om de vormingsbehoeften voor een specifieke functie te bepalen en de persoonlijke groei te stimuleren. Tegelijk is het een ideale leidraad voor **evaluatiegesprekken**, want het laat toe om taakgerichte en gedragsmatige vaardigheden in kaart te brengen en te beoordelen.

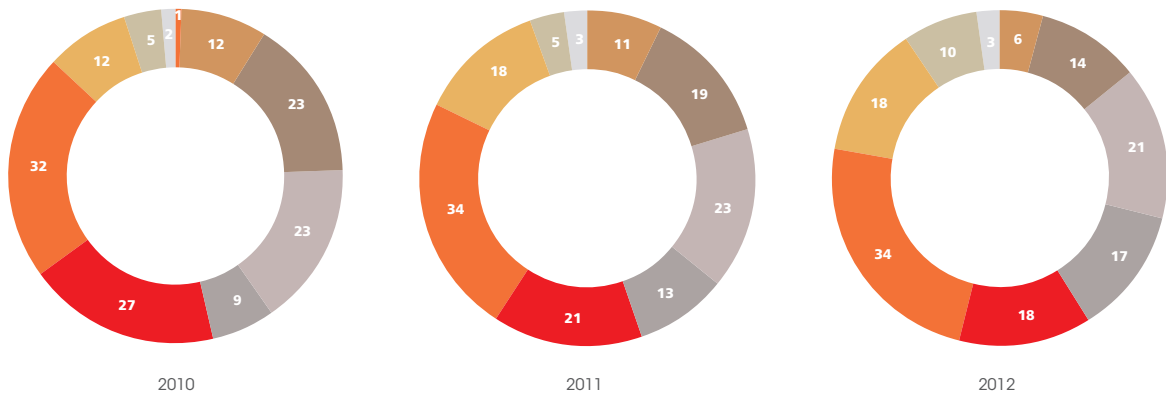
Door op een gestructureerde manier om te gaan met competentie-management binnen dit vaste kader, wil Pami een meerwaarde bieden aan de gevoerde HR-politiek en een gemeenschappelijke taal creëren. We willen iedereen naar een hoger niveau tillen en boven zichzelf laten uitstijgen. Zo kunnen we samen bouwen aan een doeltreffend loopbaanbeleid voor al onze medewerkers. In 2011 hebben we deze werkwijze voor het eerst toegepast en we kunnen uit de gesprekken alvast afleiden dat flexibiliteit, passie en collegialiteit zeer sterke kerncompetenties zijn bij Pami. We scoorden wel iets minder goed op het vlak van innovatie. Daarom hebben we er ook onmiddellijk een jaardoelstelling voor 2012 van gemaakt.

9.6. Diversiteit

figuur 9.6. verdeling man/vrouw



figuur 9.6. leeftijdsverdeling



	2010	2011
-20	1	0
20-24	12	11
25-29	23	19
30-34	23	23
35-39	9	13
40-44	27	21
45-49	32	34
50-54	12	18
55-59	5	5
60+	2	3

Op dit moment heeft Pami nog geen concreet beleid ontwikkeld of acties ondernomen om de diversiteit in de organisatie op positieve en gestructureerde manier te benaderen. We beseffen echter wel dat diversiteit een echte meerwaarde kan bieden voor een bedrijf en een interessante kruisbestuiving garandeert. Daarom hebben we dit thema alvast op de agenda geplaatst voor het komende jaar als actiepunten.

9.7. Tevredenheidsonderzoek

Hoe happy@work zijn onze medewerkers eigenlijk? Pami probeert constant de vinger aan de pols te houden, zaken in vraag te stellen en hieruit nuttige lessen te trekken. Daarom besloten we ook om regelmatig een tevredenheidsonderzoek uit te voeren bij onze mensen. De bedoeling is om dit driejaarlijks te doen en de resultaten in kaart te brengen in functie van eventuele concrete acties en maatregelen. Het vorige onderzoek dateerde al van 2008, dus het was tijd om eind 2011, begin 2012 een nieuw tevredenheidsonderzoek te lanceren. Alle thema's die te maken hebben met 'werken bij Pami' komen aan bod en worden bevestigd: loonbeleid, communicatie, jobzekerheid, omgeving, sfeer, opleiding, betrokkenheid, motivatie, ... Aangezien de wensen, behoeften en vereisten voor arbeiders en bedienden grondig kunnen verschillen, voorzien we voor beide groepen telkens een andere vragenlijst. Ten opzichte van 2008 is gebleken dat we een lichte vooruitgang boeken qua algemeen tevredenheidscijfer voor beide groepen (*de gedetailleerde resultaten, bevindingen en geplande acties kunnen opgevraagd worden bij de personeelsdienst*).

GRI 4.13.

10. MAATSCHAPPELIJKE BIJDRAGE

Pami 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*).

Rotary Overpelt - Noord-Limburg

Hendrik Essers, uittredend voorzitter

Voka - KvK Limburg

Hendrik Essers, ondervoorzitter

VKW Limburg

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

VBO

Lode Essers, ondervoorzitter

11. PRODUCTONTWIKKELING VOOR EN DOOR MENSEN

Pami ontwerpt 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.

Pami streeft continu naar duurzaamheid. Daarom worden al onze producten ontworpen en geproduceerd met oog voor People, Planet en Profit.



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. Klachten worden zeker geregistreerd en opgevolgd. Bovendien streeft ons verkoopsteam ernaar om vragen en eventuele klachten zo snel mogelijk te behandelen en op te lossen. In ons beleid is de verlaging van de klachten steeds een actiepun!

Ook nodigen wij onze klanten uit om vrijwillig deel te nemen aan onze tevredenheidsenquêtes. Elke maand contacteren we de klanten van geïnstalleerde projecten via een digitale nieuwsbrief met de vraag om onze enquête in te vullen. Per kwartaal belonen we één deelnemer met een tof bureau-accessoire als cadeau.

Uit het onderzoek van 2010 is gebleken dat we een algemene score van 81% halen. Dit is de score waarmee de deelnemers ons algemeen beoordelen. We merken wel uit de enquête dat meer dan de helft van de deelnemers klachten hebben bij de levering. De gerichte en efficiënte aanpak van de klachten zorgt dat het vertrouwen in Pami behouden blijft en de klant in de toekomst opnieuw voor Pami zal kiezen.



EDUTEL (NL)

GRI-INHOUDSOPGAVE

STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING DEEL I: Profiel	
1. Strategie en Analyse	
§	Omschrijving
1.1	Een verklaring van raad van bestuur over relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.
1.2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.
2. Organisatieprofiel	
2.1	Naam van de organisatie.
2.2	Voornaamste merken, producten en/of diensten.
2.3	Operationele structuur van de organisatie, met inbegrip van divisies, dochterondernemingen en samenwerkingsverbanden.
2.4	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.
2.5	Het aantal landen waar de organisatie actief is (met relevantie voor de duurzaamheidskwesties).
2.6	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm.
2.7	Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren en soorten klanten).
2.8	Omvang van de verslaggevende organisatie.
2.9	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom.
2.10	Onderscheidingen die tijdens de verslagperiode werden toegekend.
3. Verslagparameters	
3.1	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.
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.
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, itbestede 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.
3.12	Inhoudsopgave.
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.
4.2	Geef aan of de voorzitter van het hoogste bestuurslichaam eveneens een leidinggevende functie heeft.
4.3	Voor organisaties met een enkelvoudige bestuursstructuur: vermeld het aantal onafhankelijke en/of niet-leidinggevende leden van het hoogste bestuurslichaam.
4.4	Overlegorganen voor aandeelhouders en medewerkers voor aanbevelingen of medezeggenschap op het hoogste bestuurslichaam.
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.
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.
4.13	Lidmaatschap van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en (inter)nationale belangenorganisaties.
4.14	Lijst van relevante groepen belanghebbenden voor de organisatie.
4.15	Basis voor inventarisatie en selectie van stakeholders.
4.16	Benadering van stakeholders en de frequentie van contacten.
4.17	Reactie organisatie op de voornaamste onderwerpen en vraagstukken naar voren gekomen in contact met stakeholders.

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.
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 uitkeringenplan van de organisatie.
EC4	Significante financiële steun van de overheid.
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.
Milieu	
EN1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen naar gewicht of volume.
EN2	Percentage van de gebruikte materialen dat bestaat uit afval van externe bronnen.
EN3	Direct energieverbruik door primaire energiebron.
EN4	Indirect energieverbruik door primaire bron.
EN5	Energie die bespaard is door besparingen en efficiëntieverbeteringen.
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.
EN7	Initiatieven ter verlaging van het indirecte energieverbruik en reeds gerealiseerde verlaging.
EN8	Totale wateronttrekking per bron.
EN9	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking significante gevolgen heeft.
EN10	Percentage en totaal volume van gerecycleerd en hergebruikt water.
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.
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.
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode.
EN23	Totaal aantal en volume van significante lozingen.
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.
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.

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.
LA2	Totaal aantal en snelheid van personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio.
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.
LA7	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio.
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.
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.
LA12	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht omtrent prestatie- en loopbaanontwikkeling.
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.
HR2	Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen.
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.
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



pami

Pami streeft continu naar duurzaamheid.
Daarom worden al onze producten ontworpen en geproduceerd met oog voor people, planet en profit.

for the love of work

Industrielaan 20 | Nolimpark 1408 | B-3900 Overpelt | T +32 11 800 700 | F +32 11 800 701

Havenlaan 86 | Showroom B4 | B-1000 Brussels | T +32 2 475 22 40 | F +32 2 475 22 41

Jubellaan 74 | B-2800 Mechelen | T +32 15 42 36 56 | F +32 15 44 88 68

Overzet 16/A | B-9000 Gent | T +32 9 222 42 32 | F +32 9 221 30 51

BTW BE 0434.820.019 | info@pami.be | www.pami.be

pami
office furniture