


pami
office furniture

duurzaamheidsverslag ►
2012

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. Onze 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	34
10.	Maatschappelijke bijdrage	34
11.	Productontwikkeling voor en door mensen	35
12.	Uw mening telt	36



GRI 1.1.

1. VOORWOORD

Maatschappelijk verantwoord ondernemen met respect voor mens, milieu en omgeving zit al jaren in de genen van Pami. Dat resulteerde vorig jaar in onze MVO-certificering en daar zijn we best fier op. Uiteraard willen én moeten we op dit vlak elk jaar een stapje vooruitzetten en resultaten boeken. De bevraging van onze stakeholders leverde alvast een aantal aandachtspunten op. Die zullen we als basis gebruiken om in de nabije toekomst duidelijke doelstellingen en concrete actieplannen uit te werken.

Zo streeft Pami er onder andere naar om het personeel beter op de hoogte te houden van gerealiseerde projecten en opleidingskansen. Onze klanten willen we dan weer beter informeren over de inspanningen die we leveren op het vlak van recyclage en hergebruik van materialen. Zo houdt onze O&O-afdeling bijvoorbeeld rekening met de reductie van materiaalgebruik in ontwikkelingstrajecten, we nemen het brandstofverbruik van ons wagenpark onder de loep, enz.

Ook in economisch moeilijker omstandigheden willen we onze focus absoluut blijven leggen op duurzaam ondernemen. Dankzij de overnames van Mibra/Staalinterieur en Mewaf midden 2012 zijn we erin geslaagd om extra omzet te genereren. Dit laat ons toe om zoveel mogelijk medewerkers aan boord te houden en onze bedrijven doordacht verder te ontwikkelen. De nieuwe collega's die we er zo bijkregen, maken momenteel een versnelde leercurve door. Wij staan er nu eenmaal op om de lat ook voor hen even hoog te leggen, zodat al onze klanten kunnen rekenen op dezelfde garanties en een onberispelijk serviceniveau.

Om onze competitieve en maatschappelijk verantwoorde positie te behouden en verder te versterken, zullen we onze prestaties permanent moeten verbeteren. Dat beseffen we bij Pami maar al te goed. Dat is dan ook de uitdaging voor de toekomst waarvoor we ons ten volle willen inzetten, samen met onze medewerkers...

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. Intussen hebben we meerdere showrooms, waaronder één in de gebouwen van Tour & Taxis in Brussel en één in Gent.

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. Medio 2012 nam Pami de Nederlandse firma Mibra en het aanverwante Staalinterieur over. In die periode werd ook het handelsfonds van de firma Mewaf overgenomen.

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)
- Mibra Office BV
- Staalinterieur BV



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. Het merk Mibra blijft voortbestaan, de producten worden geproduceerd en geleverd door Pami en Interpam. Vooral het schaalvoordeel bij de aankoop van grondstoffen, halffabricaten en handelsgoederen is hierin een belangrijk pluspunt.

De groep Pami

Dit duurzaamheidsverslag richt zich essentieel op de resultaten, activiteiten en concrete inspanningen van de groep Pami NV, Mibra BV, Staalinterieur BV en Interpam NV als geïntegreerde 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. Onze uitgebreide collecties omvatten werktafels, vergadertafels, ladeblokken, rolluikkasten, schuifdeurkasten, draaideurkasten, oplossingen voor mobiel archief, ...

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

onze partners:



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 heel 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 van 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

Kortom, het gaat om een **win-winsituatie** voor werkgever én werknemer.

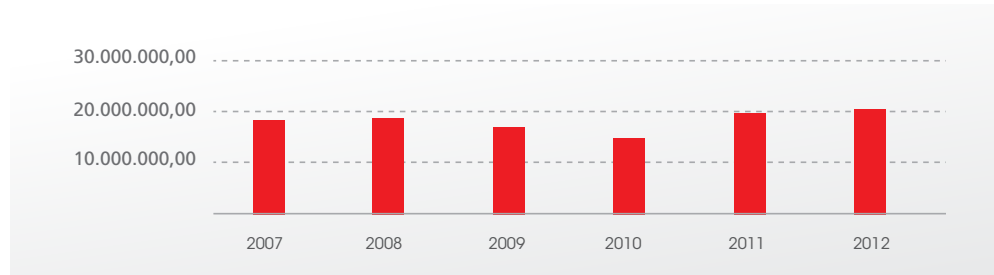


GRI 2.8.

3. KERNCIJFERS

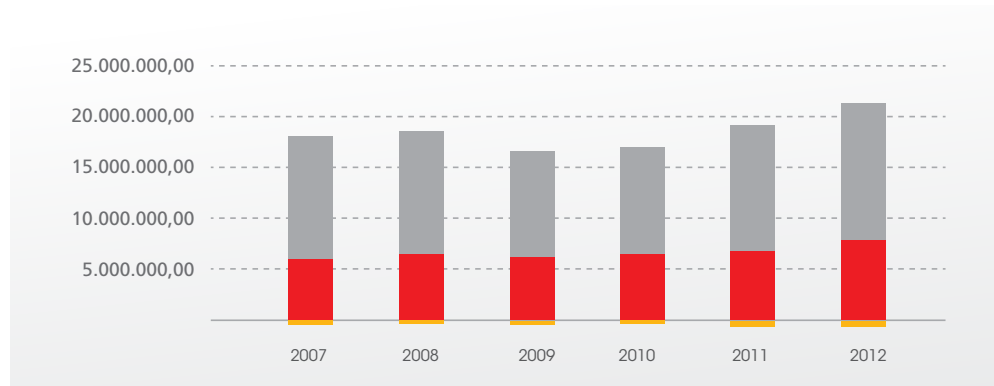
figuur 3.1 omzet verkoopprijs

■ omzet



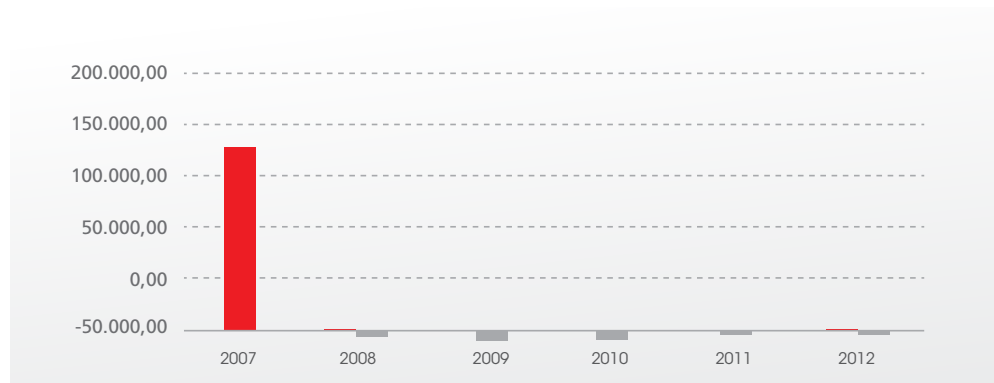
figuur 3.2 verdeling van de werkingskosten

■ kosten aan leveranciers
■ personeelskosten
■ financiële kosten



figuur 3.3 verhouding subsidie/belasting

■ belasting
■ subsidies



4. EVOLUTIE VAN DUURZAAMHEIDSBELEID

Voordat ons duurzaamheidsverslag het levenslicht zag, verzamelden en analyseerden we heel wat cijfers en gegevens. Het doel? De kwaliteitscertificering ISO 9001 en milieucertificering ISO 14001 behalen. 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 zijn 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 nu de tweede keer dat we dergelijke informatie publiekelijk bekendmaken in een rapport en het is onze bedoeling om dit jaarlijks te doen. De gegevens in dit duurzaamheidsverslag slaan op de periode vanaf 2007 tot en met 2012.

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

Dhr. Jean Govers
jean.govers@pami.be

Pami NV - fabriek & showroom

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

info@pami.be
www.pami.be

Mibra Office BV - showroom

Jan Hilgersweg 7
5657 ES Eindhoven (NL)
T +31 40 711 74 11
F +31 40 711 74 10

info@mibra.nl
www.mibra.nl

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

Staalinterieur BV - showroom

Jan Hilgersweg 7
5657 ES Eindhoven (NL)
T +31 40 711 74 20

info@staalinterieur.nl
www.staalinterieur.nl

Pami NV - showroom

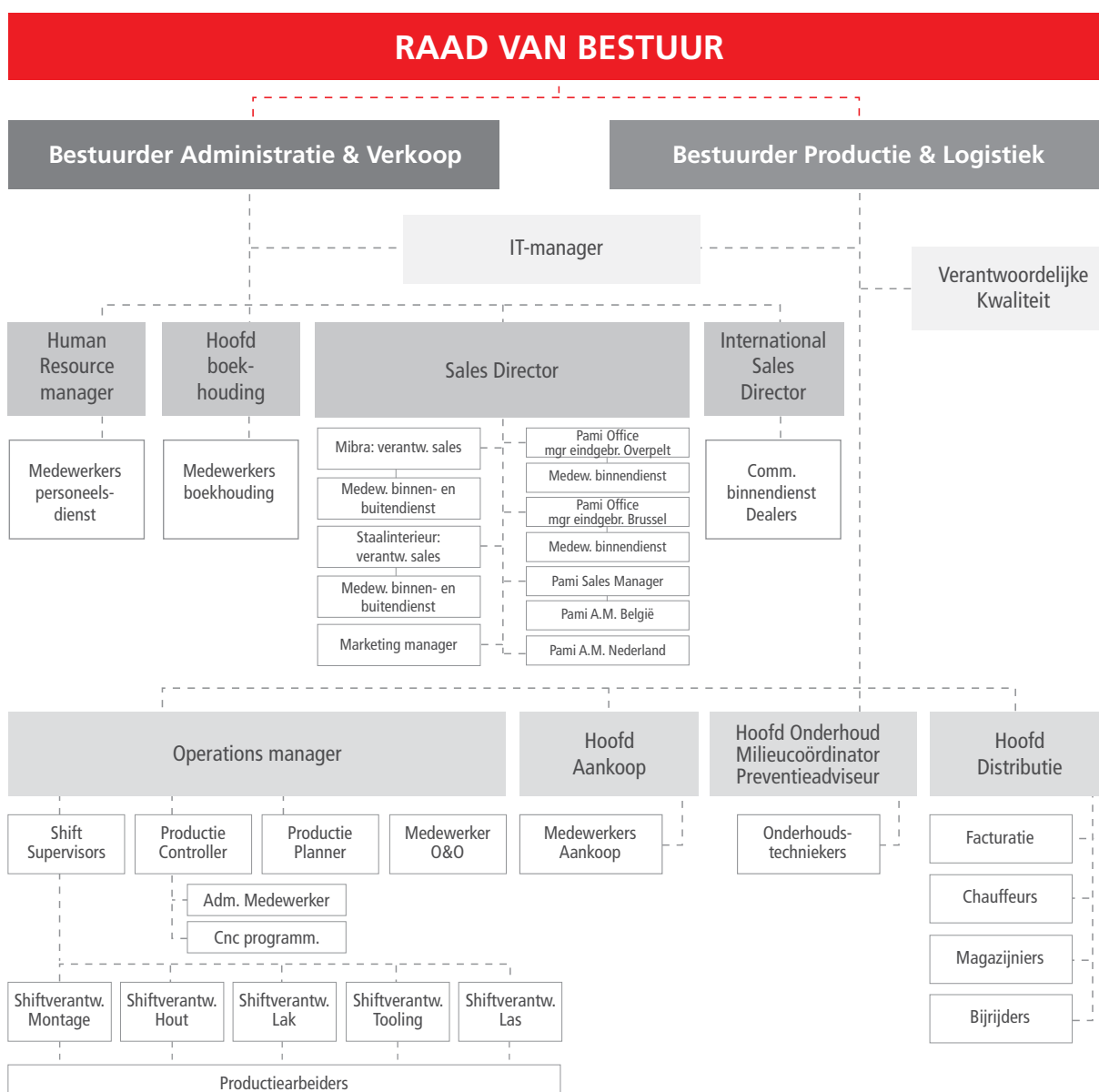
Overzet 16/A
9000 Gent
T +32 9 222 44 32
F +32 9 221 30 51

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

6.2. Missie

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

6.3. Waarden

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

6.4. Duurzaamheidsverklaring

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



**Wij staan garant voor duurzaamheid in de breedste zin van het woord.
Hoe realiseren we dit concreet?**

- Door de principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen trouw toe te passen. In elke handeling, in elk besluit en in elk plan houden we rekening met de 3 P's van het MVO, nl. People, Planet en Prosperity. Met goed bestuur en aandacht voor innovatie ontwikkelen we niet alleen milieuvriendelijke en duurzame producten met oog voor kwaliteit, maar we creëren ook gezonde en veilige werkplekken. In al onze activiteiten streven we ernaar om de impact op het milieu en de omgeving tot een minimum te beperken.
- 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. Wij keuren 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. Wij voldoen 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 Prosperity.



6.5. Duurzaamheid is een (leer)proces

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

Ergonomie staat bovenaan het lijstje

Tijdens het ontwerp- en ontwikkelingsproces van ons kantoormeubilair houden we de geldende (Europese) normen continu in het achterhoofd. Zo houden we o.a. rekening met de (individuele) hoogte-instelbaarheid en de toegelaten reflectiefactor van het kantoormeubilair. De attesten die we behaalden, bewijzen dat we steeds tegemoetkomen aan de meest recente eisen (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

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

Milieu en omgeving

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

Daarnaast laten we ons op regelmatige basis door externe organisaties screenen op het gebied van milieu en energie en onze inspanningen hierrond. We schenken de nodige aandacht aan de conclusies die hieruit voortkomen en zorgen voor haalbare investeringen, bv. de nieuwe verwarming bij Interpam nv (zie 7.3. *Energie en emissies*).

Investeren in mensen

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

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

Pami en de samenleving

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

Daarnaast vragen we bij events steevast om geen cadeaus te geven, maar financieel een goed doel te sponsoren. In 2008 steunden we zo het fonds 'Move to Improve' dat zich inzet voor kinderen met neuromotorische (bewegings)problemen. In 2010 steunden we '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

Ons bedrijfsterrein strekt zich uit over ongeveer 6 ha en de productieplant is 35.000 m² groot. De overige oppervlakte is onbebouwd en groen aangelegd. Alle gebouwen op het terrein werden gerenoveerd of zijn in nieuwbouwstaat, waardoor ze goed geïsoleerd en dus energievriendelijk zijn.

De productiehallen voldoen aan de **EPB-normen** en zijn dus conform de energieprestatie-regelgeving. Verder wordt er een 10-jaarlijks 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. Eén 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 ook PVC omdat we enkel met dit materiaal de brandnorm M1 kunnen halen. Toch kijken we samen met onze leveranciers voortdurend uit naar alternatieve producten en materialen die minder belastend zijn voor het milieu. Dit uiteraard zonder in te boeten aan degelijkheid en kwaliteitsnormen.

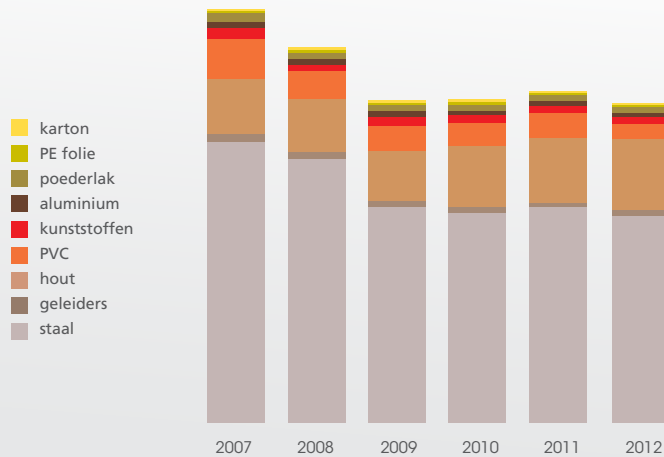
Qua **verpakkingsmaterialen** werken we voornamelijk met karton en polyethyleenfolie. We gebruiken deze verpakking om de goederen stofvrij en zonder beschadigingen bij de eindgebruiker af te leveren. Het materiaal is recycleerbaar en herbruikbaar en wordt door ons montageteam ook teruggenomen en gesorteerd.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

7.2. Afval

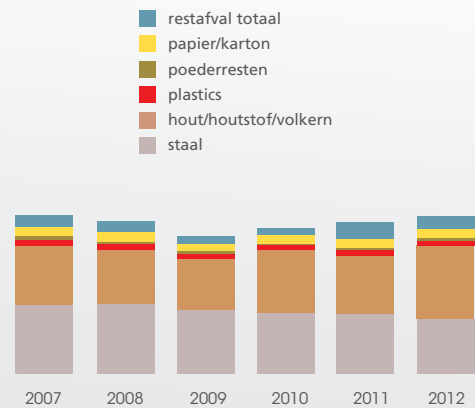
Aangezien we bij de productie van kantoormeubilair voornamelijk werken met de grondstoffen staal en hout is het logisch dat deze materialen ook het meeste afval creëren.

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. De onderstaande grafieken staan in relatie met elkaar.

figuur 7.1. gebruikt materiaal en grondstoffen (ton)



figuur 7.2. afval grondstoffen (ton)



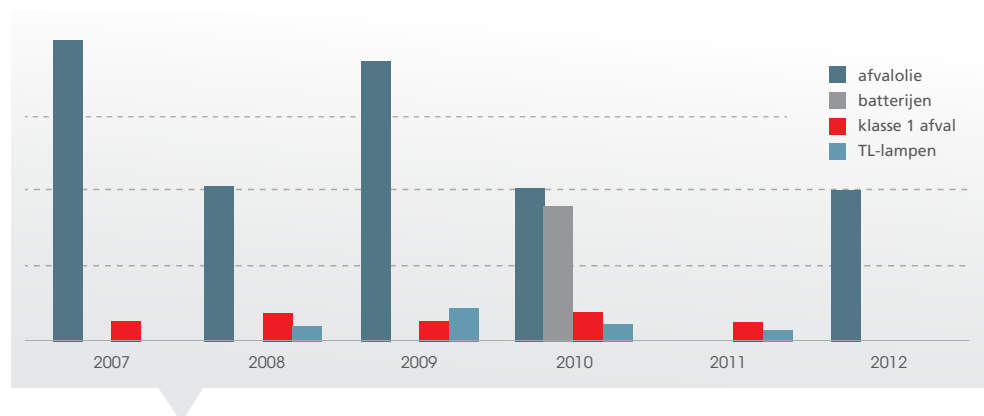
7.1. (ton)	2007	2008	2009	2010	2011	2012
karton	22	39	29	45	21	21
PE folie	34	28	27	30	29	26
poederlak	95	76	66	69	65	58
aluminium	78	66	71	43	58	46
kunststoffen	118	70	106	101	82	57
PVC	477	331	295	264	291	127
hout	636	620	587	715	761	856
geleiders	98	83	72	68	49	65
staal	3.275	3.073	2.512	2.451	2.518	2.324

7.2. (ton)	2007	2008	2009	2010	2011	2012
restafval	51	48	35	30	76	47
papier/karton	42	44	33	37	41	41
poederresten	23	11	16	14	11	12
plastics	25	26	22	19	28	24
hout(stof)/volkern	270	243	230	273	258	381
staal	308	317	289	273	269	237

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'.

Ook de fractie 'restafval' wordt door hen volgens de stand der techniek maximaal gevalideerd.

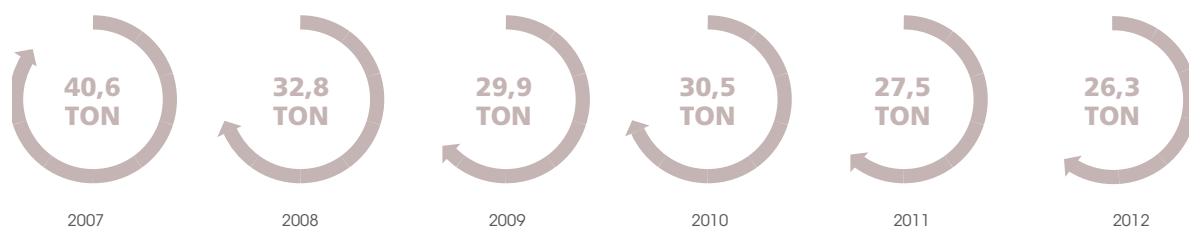
figuur 7.3. afval nevenstromen (ton)



afval (ton)	2007	2008	2009	2010	2011	2012
afvalolie	2,00	1,02	1,82	1,02	0,00	1,00
batterijen	0,00	0,00	0,00	0,84	0,00	0,00
klasse 1 afval	0,15	0,30	0,15	0,30	0,20	0,00
TL-lampen	0,00	0,094	0,40	0,104	0,10	0,00

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 terug genomen verpakkingsmaterialen te sorteren en indien mogelijk opnieuw te gebruiken (zie hieronder de tabel met het totaal aan opnieuw gebruikte verpakking).

figuur 7.4. herbruikte kartonnen verpakking (in ton)

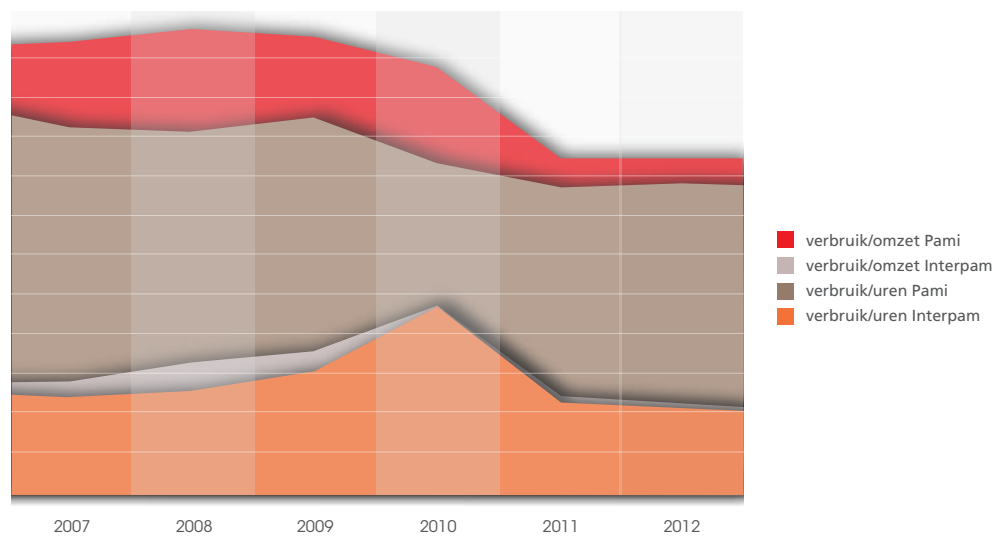


We ijveren er ook voor om de handelsgoederen bij projecten rechtstreeks bij de klant te leveren. Omdat de goederen niet gestockeerd moeten worden en minder onderhevig zijn aan beschadigingen tijdens transport en laadmanoeuvres, wordt er zo minder verpakkingsmateriaal verbruikt. Jaarlijks dienen we bij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

7.3. Energie en emissies

Pami kiest voor milieuvriendelijk **aardgas** voor de verwarming van de gebouwen en het sanitair water (waar nodig), als brandstof voor de poederlakovens en voor het drogen van de stukken na ontvetting. Ook het proceswater wordt met aardgas verwarmd. Aardgas impliceert in principe geen emissies van zwaveloxides en kleinere emissies van stikstofoxides. Koolstofdioxide zorgt voor de grootste emissiefraction. Jaarlijks worden onze branders gecontroleerd op het vlak van emissie en ook in 2012 voldeden alle gemeten waarden aan de toegelaten grenswaarden.

figuur 7.5. gasverbruik Pami/Interpam (megajoule/jaar)



	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Pami						
gasverbruik (GJ)	10.221	10.543	9.641	8.740	7.936	8.426
verbruik (MJ)/uur	46,68	46,33	47,99	43,08	38,04	38,55
verbruik (MJ)/omzet	0,55	0,56	0,57	0,55	0,41	0,41
Interpam						
gasverbruik (GJ)	2.750	2.864	3.023	3.970	2.382	2.282
verbruik (MJ)/uur	12,56	12,58	15,05	19,57	11,42	10,44
verbruik (MJ)/omzet	0,15	0,15	0,18	0,25	0,12	0,11

In 2010 noteerden we een **daling van het gasverbruik** in ons lakproces 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...

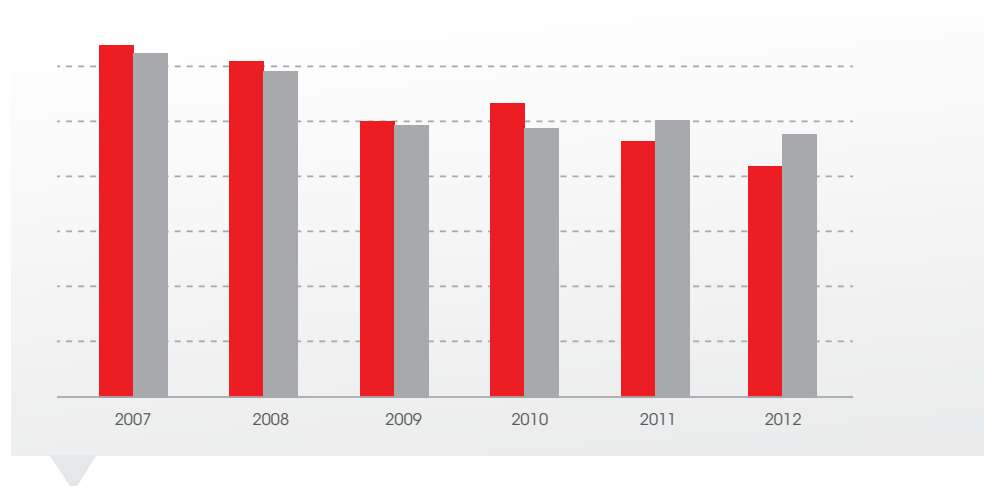
Op het vlak van **relatief gasverbruik** zitten we voor 2012 weer op hetzelfde lage niveau als in 2011. Dit is het gevolg van een optimale kettingbezetting in de lakstraat. Het effectieve verbruik is evenwel gestegen omwille van de strenge wintermaanden zowel in het begin als op het eind van het jaar. Bij Interpam NV is het effect van de nieuwe verwarming nog steeds goed zichtbaar, want het verbruik is er gedaald ondanks de zeer strenge wintermaanden.

Het **relatieve elektriciteitsverbruik** is ook in 2012 opnieuw gedaald. Bij elke aankoop en vervanging van machines is het energieaspect voor ons een belangrijk criterium geworden:

- wanneer we motoren vervangen, kiezen we steevast voor 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 7.6. elektriciteitsverbruik Pami/Interpam (kWh/jaar)

■ kWh/omzet
■ kWh/uur



	2007	2008	2009	2010	2011	2012
kWh	2.394.609	2.297.690	1.735.659	1.712.376	1.779.446	1.780.105
kWh/omzet	0,13	0,12	0,10	0,11	0,09	0,09
kWh/uur	10,94	10,10	8,64	8,44	8,53	8,14

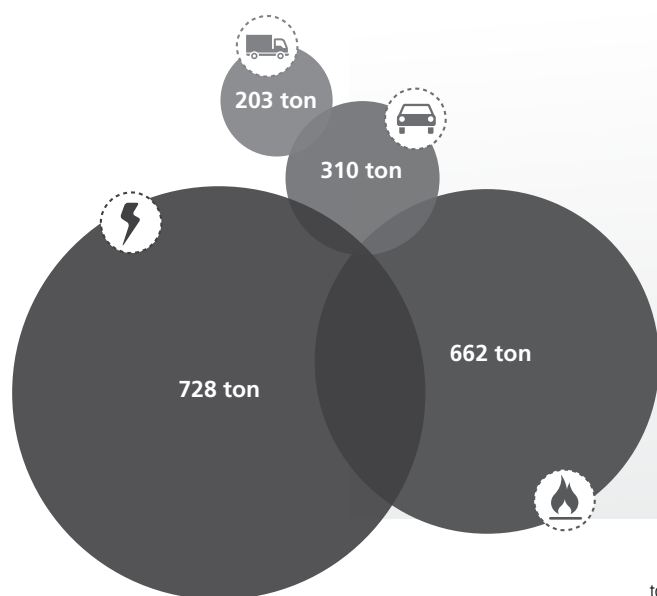
Met ons **zonnepanelenpark** hebben we in 2012 jaar een opbrengst behaald van 372.097 kWh. Hiervan hebben we in totaal 248.308 kWh zelf gebruikt. De overige 123.789 kWh werden geproduceerd buiten de productie-uren en verkocht aan Luminus.

En hoe zit het met **transport** bij Pami? 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 gaan installeren bij de klant opteren we bij voorkeur voor totaallevering om de emissie tot een minimum te herleiden.

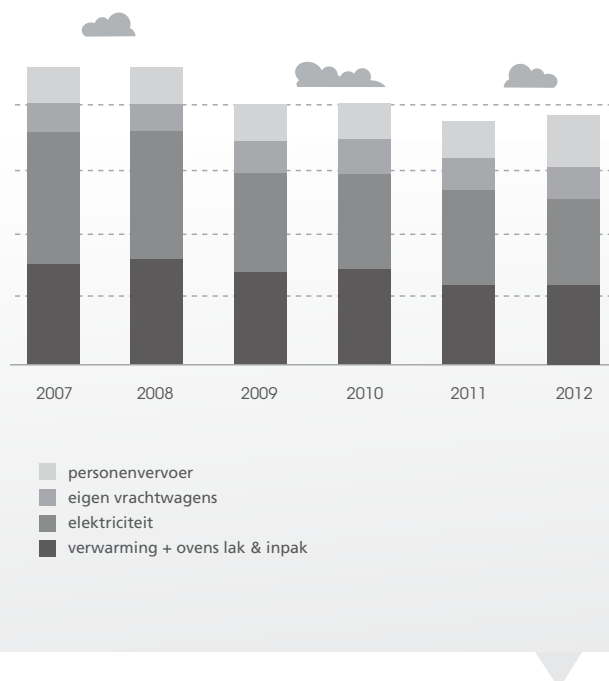
Wat onze **firmawagens** betreft, is 'duurzaamheid' zeker nog een punt waaraan we moeten werken. We hebben wel oog voor de CO₂-uitstoot van de wagens, maar tot nu toe hebben we geen extra acties gedaan of maatregelen genomen om de uitstoot verder te beperken. Bij gegroepeerde verplaatsingen (beurzen, 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. Verder kiezen we in geval van vervanging van wagens steeds voor lichtere motoren (de ecoversies).

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

figuur 7.7. carbon footprint 2012



figuur 7.8. totale CO₂-uitstoot op jaarbasis

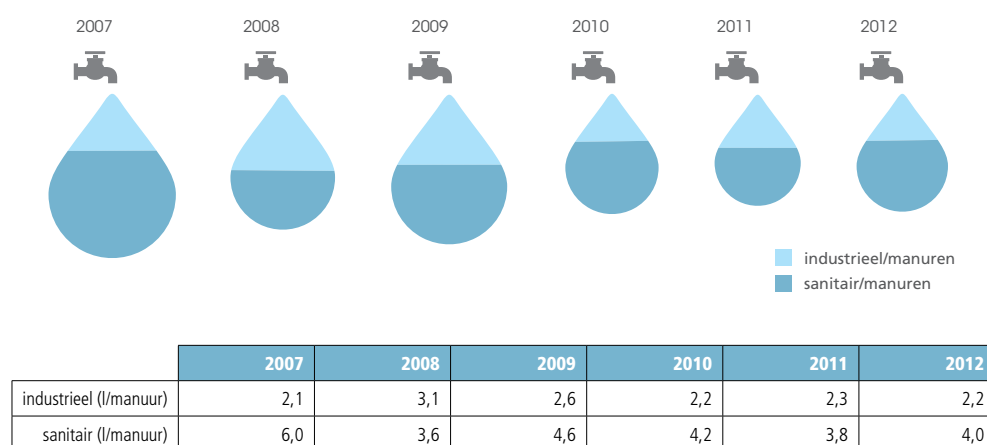


ton CO ₂ /jaar	2007	2008	2009	2010	2011	2012
personenvervoer	283	283	249	246	253	310
vervoer eigen vrachtwagens	206	206	241	253	250	203
elektriciteit	1.042	1.000	755	745	759	728
verwarming + ovens lak & inpak	790	816	772	774	633	662

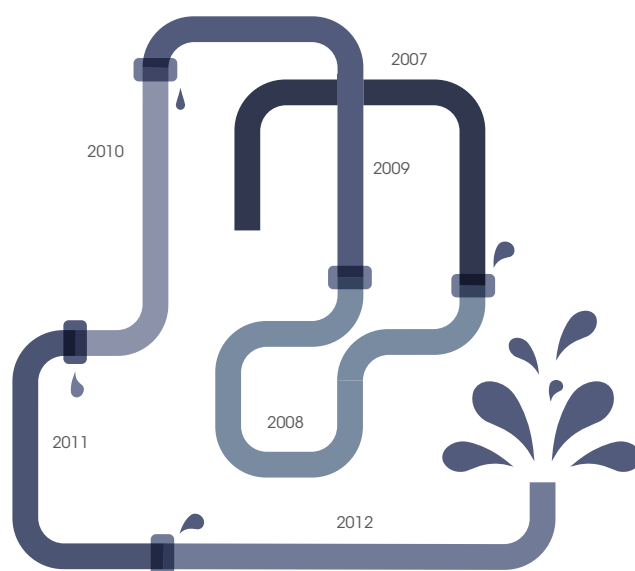
7.4. Water

Ons **waterverbruik** 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.

figuur 7.9. waterverbruik



figuur 7.10. afvalwater



Sinds 2009 zien we echter een duidelijke daling in het industrieel waterverbruik. Zoals reeds vermeld, genereert de ontvettingsinstallatie het meeste industriële afvalwater. Het water wordt na ontvetting ververst en systematisch herbruikt. We lozen dus totaal geen proceswater. Al het gebruikte water voert Pami af via een erkend verwerker, waardoor we officieel erkend zijn als **'nullozer'**. Enkel het sanitaire afvalwater lozen we via de riolering. Het regenwater wordt opgevangen in 4 bezinkbekkens op het bedrijfsterrein.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
afvalwater (m ³)	77	91	65	56	54	73

GRI
4.14. - 4.15.
4.16. - 4.17.

8. OPEN COMMUNICATIE MET DE STAKEHOLDERS

Duurzaam ondernemen gebeurt bij ons steeds in een open dialoog met 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 onthaalbrochure en bedrijfsbezoek voor nieuwe medewerkers, coaching- en opleidingsmomenten, tevredenheidsonderzoeken, kwartaalvergaderingen met achteraf een informeel moment, ...



IVO PELLENS (B)

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 en persberichten. We vragen ook naar de mening van de klanten na elk gescoord project via een tevredenheidsenquête.



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

8.2.2. Leveranciers

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

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



8.2.3. Omgeving en maatschappij

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

8.2.4. Professionele relaties

Architecten, prescriptoren en facilitaire bureaus bepalen mee de trends in de kantoorwereld. Het is dus belangrijk voor Pami om als leverancier met de juiste profilering naar buiten te komen in elke communicatie die aan hen gericht is. We communiceren met hen o.a. via de website, digitale nieuwsbrieven, 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 ons als bedrijf.



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

9. WERKEN BIJ PAMI

9.1. Onze mensen? Happy@work!

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

Met onze waarden in het achterhoofd (zie 6.3.) waaraan we sterk vasthouden, streven we voor onze medewerkers naar een uitdagende job, een prettige en veilige werkomgeving en een oprechte, sociale houding. Ons personeelsbeleid staat garant voor **open en eerlijke communicatie** en informatie (zie ook 8.1.1.) met aandacht voor medewerker, gezin en arbeid. We betrekken onze medewerkers bij alle belangrijke **bedrijfsevenementen** zodat ze voelen dat ze écht deel uitmaken van het geheel (o.a. bij de opening van de nieuwe showroom, de deelname aan beurzen door tickets ter beschikking te stellen en bussen in te leggen). Verder zorgen **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 bedrijfsambassadeurs. 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 beseffen we maar al te goed dat **opleiding en coaching** (zie 9.4.) de ontplooiing en groei van de medewerkers bevorderen. Door opleidingsmogelijkheden te voorzien en doordacht te investeren in competenties, nemen mensen vol zelfvertrouwen hun verantwoordelijkheden op en voeren hun job met de grootste voldoening uit. We proberen onze medewerkers dan ook steeds een werkomgeving te bieden waarin ze het beste van zichzelf kunnen geven. Uiteindelijk is het immers ook dat wat van hen verwacht wordt. Dankzij vastgelegde competentieprofielen (zie 9.5.) weten onze arbeiders en bedienden ook perfect wat er van hen verwacht wordt. Tijdens de jaarlijkse **evaluatiegesprekken** wijzen we de medewerkers op hun goede prestaties. Tegelijk geven we aan waar ze nog kunnen bijsturen en groeien.



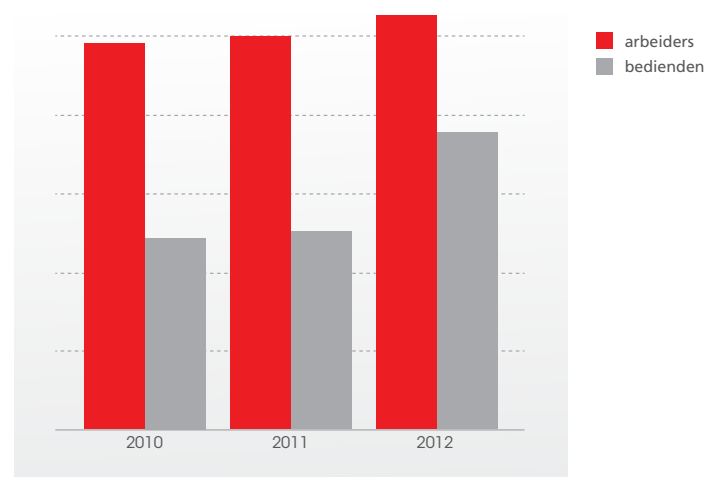
De **balans tussen werk en privé** in evenwicht houden, is eveneens een aandachtspunt dat bij ons bewust op de agenda staat. Zo proberen we bv. steeds tegemoet te komen aan de vragen van onze medewerkers om deeltijds te werken in het kader van ouderschapsverlof, tijdskrediet of op vrijwillige basis. 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 intern 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 9.1. werknemers in dienst bij Pami, Mibra en Staalinterieur

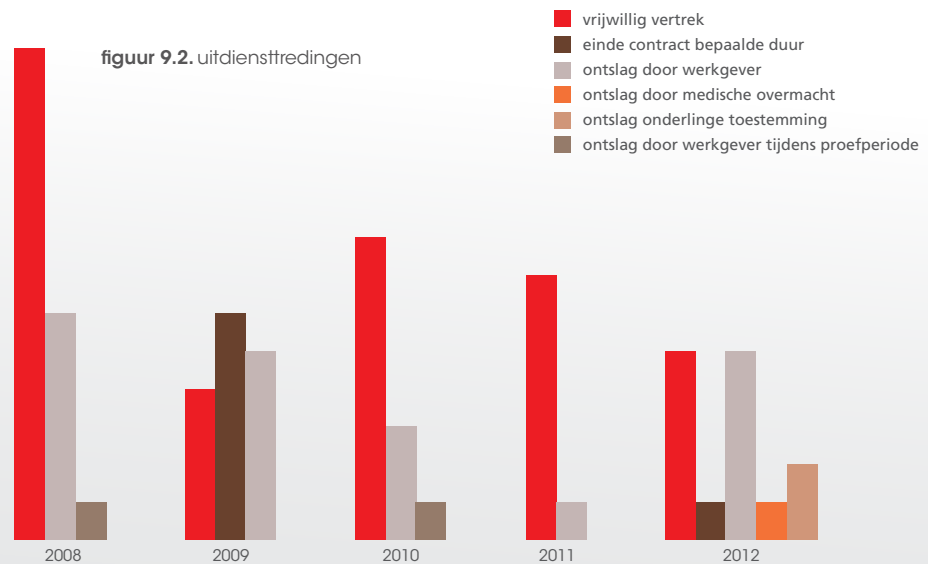


	2010	2011	2012
arbeiders	99	100	113
bedienden	48	49	77
totaal	147	149	190



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

Onze groep kent over het algemeen een **laag personeelsverloop**. In 2007 en 2008 was het verloop vooral bij de (jongere) technische profielen wat hoger. Dit 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.



	2008	2009	2010	2011	2012
vrijwillig vertrek	13	4	8	7	5
einde contract bepaalde duur	0	6	0	0	1
ontslag door werkgever	6	5	3	1	5
ontslag door medische overmacht	0	0	0	0	1
ontslag onderlinge toestemming	0	0	0	0	2
ontslag door werkgever tijdens proefperiode	1	0	1	0	0

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

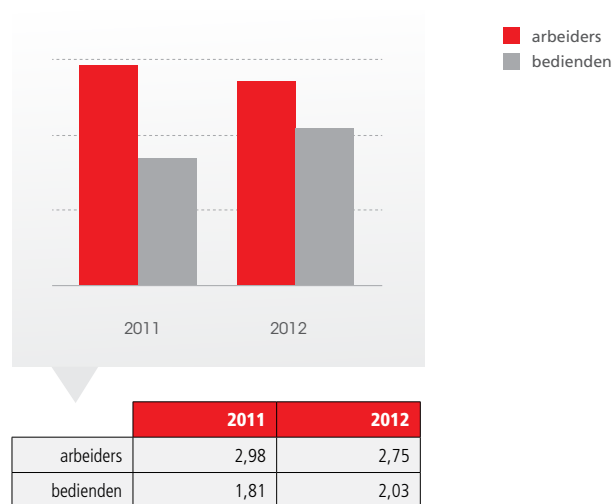
In de jaren 2009 en 2010 zat de economie in het slop en ook bij ons gingen de zaken op dat moment wat minder vlot. Daarom sloten we een CAO om loopbaanvermindering met 4/5 toe te passen en een overbruggingsuitkering van de Vlaamse overheid te kunnen genieten. Nadien pasten we het systeem van crisiswerkloosheid 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

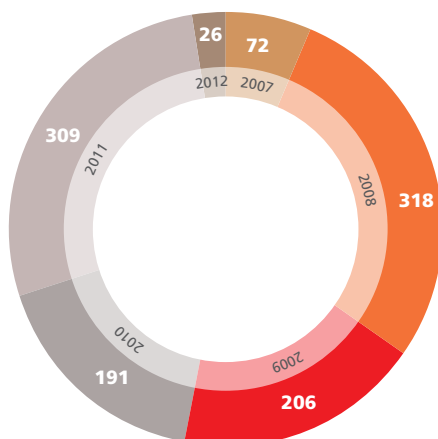
We hebben een concreet **verzuimbeleid** ontwikkeld waarbij we door middel van gesprekken trachten te achterhalen wat de precieze reden is voor het verzuim en of we er zelf concreet iets aan kunnen doen.

In april 2012 werd er een overeenkomst gesloten met de arbeiders om op basis van CAO 90 een premie toe te kennen, waarbij het ziektecijfer en het **aantal arbeidsongevallen** bepalend zijn voor de omvang van de premie. Door de spectaculaire daling van het ziekteverzuim en de arbeidsongevallen behaalden we effectief de vooropgestelde doelstellingen in 2012, waardoor de premie uitgekeerd werd.

figuur 9.3. Absenteïsme



figuur 9.4. werkverlet ongevallen (dagen/jaar)



Ook is er een **werkgroep veiligheid** opgericht die maandelijks acties onderneemt (organisatie van een rondgang over veiligheid, affichecampagnes, ...) om het aantal arbeidsongevallen te doen dalen. En dat met resultaat, want de cijfers mogen gezien worden!

De acties kaderen steeds binnen specifieke thema's:

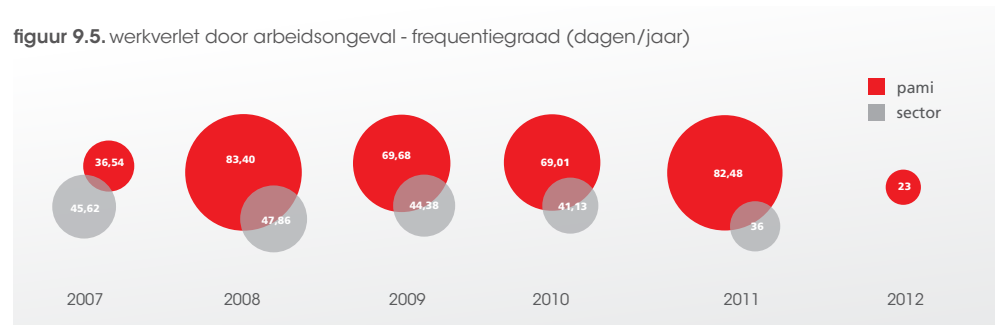
- Snijwonden
- Oogletsels
- Struikelgevaar
- Heftruckverkeer
- Heffen en tillen

Elke 2 maanden komt er een ander thema aan bod waarbij de nodige uitleg - en een affiche - voorzien wordt. Onze medewerkers worden hierin steeds actief betrokken, want ze kunnen onveilige situaties via meldingsbronnen doorgeven of zelf voorstellen doen om ze in de toekomst te vermijden.

Verder is er in ons personeelskrantje Pamirazzi een vaste veiligheidsrubriek voorzien waarin de behaalde resultaten en ondernomen acties (bv. met foto's van een veilige werknemer die een veiligheidsbril draagt) in de verf gezet worden.

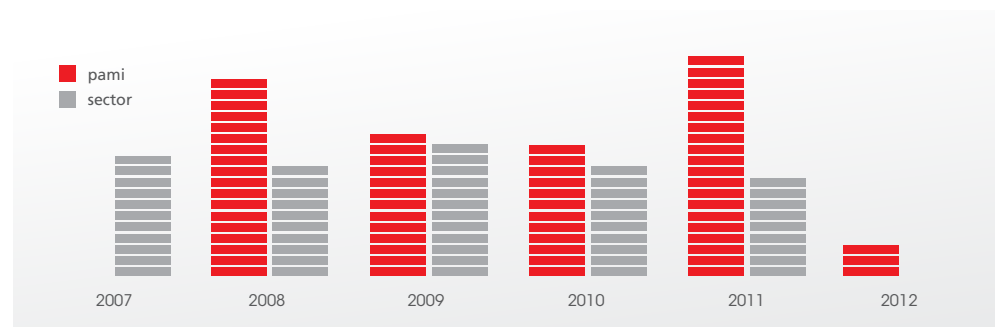
Maandelijks houden we ook een audit rond veiligheid en ergonomie waarbij we eventuele verbeterpunten bepalen.

figuur 9.5. werkverlet door arbeidsongeval - frequentiegraad (dagen/jaar)



	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Pami	36,54	83,40	69,68	69,01	82,48	23
sector	45,62	47,86	44,38	41,13	36	

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



	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Pami	-	1,397	1,020	0,940	1,480	0,160
sector	0,870	0,740	0,940	0,810	0,660	



9.4. Opleiding en coaching

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

Onze **arbeiders** worden in samenspraak met de medewerkers zoveel mogelijk intern opgeleid. Hoe meer taken en handelingen een werknemer kent, hoe interessanter voor het bedrijf, maar ook hoe boeiender voor de persoon zelf. Ons loonbeleid voor arbeiders hebben we intussen volledig afgetoetst aan de marktconformiteit en 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 werden echter nog steeds niet geregistreerd. Om dit aan te pakken, hebben we het HR-softwarepakket Core van Agoria aangeschaft. Hiermee verwachten we 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 coachingtraject lopen. Nieuwe leidinggevenden kunnen bv. een externe opleiding volgen 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 hebben wij als bedrijf een actief aandeel in verschillende netwerkgroepen waarbij opleiding gestimuleerd wordt, zowel intern als extern. Ook externe expertise roepen we regelmatig in om bijstand te leveren. We laten onze eigen mensen zo proeven van nieuwe ervaringen en methodes en ze krijgen de gelegenheid om te groeien en te leren zonder bedrijfsblind te worden (consultancy bij O&O, HR, IT, marketing, ...).

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

9.5. Competentiemanagement en evaluatie

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

Het competentiemodel dat we ontwikkelden, bouwt verder op onze bestaande visie, waarden, bedrijfscultuur en evaluatieprocessen (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 het geheel.

Bij rekrutering zijn we zo in staat om kandidaat-medewerkers objectief te beoordelen op basis van deze vastgelegde algemene en specifieke competenties. Het is immers perfect mogelijk om de vereisten voor een functie te vergelijken met het profiel van de sollicitant. Het 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, willen we als bedrijf een meerwaarde bieden aan de gevoerde HR-politiek en een gemeenschappelijke taal creëren. We willen iedereen naar een hoger niveau tillen en boven zichzelf laten uitstijgen. Zo kunnen we samen bouwen aan een doeltreffend loopbaanbeleid voor al onze **medewerkers**. In 2011 hebben we deze werkwijze voor het eerst toegepast en we kunnen uit de gesprekken afleiden dat flexibiliteit, passie en collegialiteit zeer sterke kerncompetenties zijn in onze organisatie. We scoorden wel iets minder goed op het vlak van innovatie. Daarom hebben we er ook onmiddellijk een jaardoelstelling voor 2012 van gemaakt. Het afgelopen jaar was echter redelijk turbulent waardoor we weinig hebben kunnen realiseren op dit vlak. We zijn dan ook vastbesloten om in de loop van 2013 deze belofte wél waar te maken.

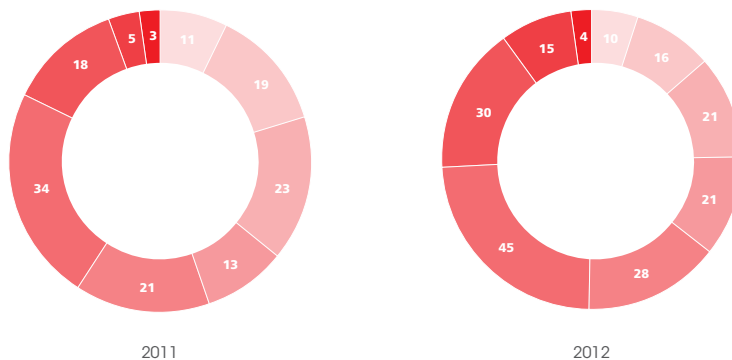
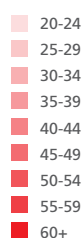
9.6. Diversiteit

figuur 9.7. verdeling man/vrouw



	2011	2012
man	120	147
vrouw	27	43

figuur 9.8. leeftijdsverdeling



	2011	2012
-20	0	0
20-24	11	10
25-29	19	16
30-34	23	21
35-39	13	21
40-44	21	28
45-49	34	45
50-54	18	30
55-59	5	15
60+	3	4

In het kader van CAO 104 die stelt dat elke onderneming een werkgelegenheidsplan moet opstellen voor 45-plussers, hebben wij ervoor gekozen om dit plan open te trekken naar alle werknemers. De voornaamste focus ligt daarbij op 'duurzame inzetbaarheid'. Een leeftijdsbewust personeelsbeleid start volgens onze visie niet op de leeftijd van 45 jaar, maar reeds bij het begin van de loopbaan.

Onze doelstellingen hebben we in een vierjarenplan gegoten met de volgende actiepunten:

1. **Ontwikkelen van competenties en kwalificaties van werknemers, o.a. door ze de kans te geven opleidingen te volgen**
 - Leidinggevend en opleiden om leeftijdsgericht te coachen, loopbaangesprekken te voeren en waarderend leiding te geven (en ze hierop beoordelen)
 - Verhogen van de flexibele inzetbaarheid van werknemers door taakverruiming en horizontale jobrotatie
 - Kennisoverdracht organiseren via de invoering van mentorships, lerende netwerken en werkplekleren
2. **Loopbaanontwikkeling en -begeleiding binnen de onderneming introduceren**
 - Organiseren van loopbaangesprekken bij arbeiders en bedienden
3. **Gezondheid van de werknemer centraal stellen door aan preventie te doen en fysieke en psychosociale belemmeringen weg te werken om aan het werk te blijven**
 - Focus op ergonomie: werkplekorganisatie, onderzoek naar hulpmiddelen om te heffen en te tillen
 - Ontwikkelen van lichter materiaal en eenvoudigere montage
4. **Introduceren van systemen voor erkenning van verworven competenties**
 - Software aanschaffen voor betere registratie en opvolging van opleidingen
5. **Verhogen van plezier en betrokkenheid op de werkplek**
 - Waarderend coachen
 - Innovatiewerkshops
 - Oprichten van thematische werkgroepen

Onze groep heeft zeer trouwe medewerkers. Ons personeelsbestand bestaat momenteel bijna voor 50% uit 45-plussers. In het diversiteitsplan willen we echt inzoomen op duurzame inzetbaarheid en een leeftijdsbewust personeelsbeleid. In een eerste fase willen we extra informatie genereren bij onze medewerkers door loopbaangesprekken te voeren. Om deze gesprekken professioneel en resultaatgericht te laten verlopen, zullen onze leidinggevenden hierin opgeleid en gecoacht worden. We streven ernaar om acties te formuleren om de werkbaarheid, het werkvermogen en de werkgoesting te verhogen.

9.7. Tevredenheidsonderzoek

Hoe happy@work zijn onze medewerkers eigenlijk? Wij proberen constant de vinger aan de pols te houden, zaken in vraag te stellen en hieruit nuttige lessen te trekken. Daarom 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 bevraagd: 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

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

Pami geeft plaatselijke verenigingen, jeugdbewegingen en sportclubs een duwtje in de rug door ze financieel te steunen en te sponsoren in natura. Ook Hendrik en Lode Essers, de bedrijfsleiders van Pami, getuigen van grote sociale betrokkenheid dankzij hun actieve rol in diverse werkgeversverenigingen.

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

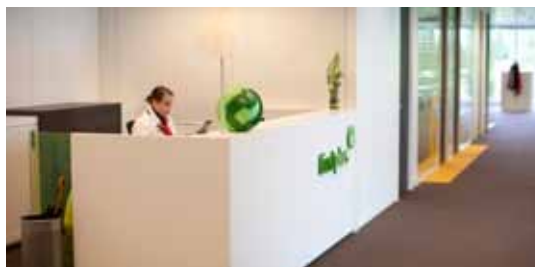
11. PRODUCTONTWIKKELING VOOR EN DOOR MENSEN

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

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

- **concept:** bedrijven groeien, medewerkers evolueren en kantoren veranderen. Door de jaren heen hebben we geleerd dat het beste kantoormeubilair flexibel is. Daarom ontwerpen wij enkel producten die aanpasbaar zijn aan het Nieuwe Werken en de veranderende noden van hun eigenaars.
- **kwaliteit:** alleen de beste grondstoffen en halffabricaten komen onze productieplant binnen. Alleen de meest geavanceerde, hoogtechnologische machines mogen deze topmaterialen verwerken. Het vakmanschap van onze mensen doet de rest. Een systeem van integrale kwaliteitszorg garandeert dat elk product met glans slaagt voor de testen inzake 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, zitelementen, schuifdeurkasten en achterwanden. De absorberende eigenschappen brengen het geluid naar een acceptabel niveau.
- **totaaloplossing:** dankzij een breed aanbod van doordachte producten kunnen de meeste marktsegmenten bij ons terecht. Met onze partners slagen we er telkens opnieuw in unieke werk-, vergader- en ontmoetingsplekken te creëren.

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



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 strikt 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 prominent actiepunt!

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.

Uit het laatste onderzoek is gebleken dat we een algemene tevredenheidsscore van 81% behalen bij de deelnemers. Uit de enquête konden we bovendien afleiden dat alle ondervraagden opnieuw voor Pami zouden kiezen. Uniformiteit, algemene tevredenheid en kwaliteit kwamen hierbij als sterkste troeven naar voren.

Wat kunnen we nog méér beter doen?

We organiseren ook bevragingen over specifieke onderwerpen, zoals bv. maatschappelijk verantwoord ondernemen, omdat we merken dat dit thema erg leeft bij onze stakeholders. Iedereen is begaan met een betere toekomst en het is evident dat er ook van onze organisatie inspanningen verwacht worden. Op volgende vlakken werd er concreet gevraagd naar extra actie:

- onze medewerkers gaven aan dat ze graag nog meer opleidingen willen volgen en beter geïnformeerd willen worden over lopende projecten
- onze klanten gaven aan dat ze beter geïnformeerd willen worden over de mogelijkheden tot hergebruik en recyclage van onze producten
- onze leveranciers gaven aan dat ze erg begaan zijn met mensenrechten

Wat gaan we concreet doen?

Uiteraard streven we ernaar om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan deze wensen. We hebben ons dan ook de volgende concrete doelstellingen opgelegd:

- De interne opleidingsmogelijkheden worden verbeterd en we willen het aanbod transparanter maken
- We zullen ervoor zorgen dat onze medewerkers meer betrokken worden bij lopende projecten
- We zullen op onze website een informatief luik voorzien waar milieurelevante informatie over onze producten raadpleegbaar is
- We zullen het transportgerelateerd brandstofverbruik proberen terug te dringen

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



MVO prestatieblad

pami

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

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
Overzet 16/A | B-9000 Gent | T +32 9 222 44 32 | F +32 9 221 30 51
BTW BE 0434.820.019 | info@pami.be | www.pami.be