



Management Review over 2021

GEÏNTEGREERD MAAS MANAGEMENTSYSTEEM ISO 9001:2015; ISO 14001:2015,
ISO45001:2018 & CO2-PRESTATIELADDER 3.1

Reviewers

Chief Executive Officer	Wouter Fijnaut
Chief Commercial Officer	George Schoof
Chief Operational Officer	Koen Petersen
Chief Information Officer	Herman Braeken
Director CSR, Director Procurement	Marc van Houten

Redactie

Arian van Balen (KAM-FG), Lonneke van Harrewijn (QSN)
Son, 04-04-2022

Inhoud

1	Inleiding en samenvatting	5
1.1	MikoInleiding	5
1.2	Samenvatting	5
1.3	Toepassingsgebied (scope)	6
1.3.1	Maas Managementsysteem scopebepaling	6
1.3.2	CO2 Prestatieladder scopebepaling	6
1.4	Acties naar aanleiding van vorige management review (over 2020)	8
1.5	Algemene uitspraak over de werking van het managementsysteem	8
1.6	Acties	8
2	Realisatie beleid en doelstellingen	9
2.1	Strategie, beleid en inzicht in belanghebbenden (contextanalyse)	9
2.2	Aanpassingen beleid en risicoanalyse	11
2.2.1	IT risico	11
2.2.2	Kansen en risico's: MAAS Long range planning	12
2.2.3	Pandemie risico	13
2.2.4	KAM-beleid en -risicoanalyse	14
2.2.5	CO2 reductie beleid en risicoanalyse	15
2.3	Resultaten MAAS doelstellingen 2021	17
2.3.1	Resultaten doelstellingen Kwaliteit 2021	17
2.3.2	Resultaten milieu- en G&VW doelstellingen 2021	17
2.3.3	Resultaten CO2 reductie doelstellingen 2021	17
2.3.4	Afdeling jaarplannen en afdelingsdoelstellingen 2021	18
2.4	MAAS doelstellingen 2022	18
2.4.1	Kwaliteitsdoelstellingen 2022	19
2.4.2	Milieu- en Gezond & Veilige Werken doelstellingen 2022	19
2.4.3	CO2 reductie en overige MVO/ CSR doelstellingen en indicatoren 2022	19
2.4.4	Afdeling Jaarplannen 2022	19
2.4.5	Projecten 2022	20
2.5	Management of Change	20
3	Communicatie met belanghebbenden	21
3.1	Communicatie, consultatie en participatie eigen medewerkers	21
3.2	Communicatie met klanten	23
3.3	Communicatie met business stakeholders	25
3.4	Communicatie met toezichthouders	25
3.5	Communicatie rond MVO/ CSR	27
3.6	Communicatie CO2 ambities en resultaten	28
3.7	Communicatie rond privacy	29
4	Meetindicatoren	30
4.1	Kwaliteit proces/product indicatoren	30

4.1.1	Klachten	30
4.1.2	Klantentevredenheid	31
4.1.3	Leveranciersbeoordelingen	32
4.1.4	Kritieke kennis binnen de organisatie	33
4.1.5	Inzet van middelen	33
4.2	ARBO indicatoren Gezondheid & Veilig Werken	34
4.3	Milieu meetindicatoren	35
4.4	CO2-bewust beleidsindicatoren	36
4.5	Overige MVO/ CSR indicatoren	37

5	Overige resultaten	38
5.1	Interne audit opzet & resultaten	38
5.1.1	Interne audit opzet	38
5.1.2	Interne audit resultaten MAAS management systeem	39
5.1.3	Interne audit resultaten CO2-Prestatieladder, Niveau 5	40
5.1.4	Externe audit resultaten MAAS Managementsysteem	40
5.1.5	Externe audit resultaten CO2 Prestatieladder	41
5.1.6	Externe audit biologische en sociale keurmerken	41
5.2	Naleving wet- en regelgeving en andere eisen	42
5.2.1	Milieu wet- en regelgeving	44
5.2.2	Gezond en Veilig Werken / Arbo wet- en regelgeving	44
5.2.3	Ondernemings- en Contracten wet- en regelgeving	45
5.2.4	Privacy wet- en regelgeving	46
5.2.5	Food en non Food wet- en regelgeving	47
5.2.6	Ethische wet- en regelgeving	51
5.3	Veranderingen in wet- en regelgeving en andere eisen	52
5.4	Veranderingen die van invloed zijn op het managementsysteem	52
5.5	Corrigerende maatregelen	53

6	CO2 Prestatieladder	55
6.1	Wijzigingen context MAAS International B.V.	55
6.2	Evaluatie energie prestaties, emissies en energiebeoordeling	55
6.3	Evaluatie resultaten Energieactieplan, -doelstellingen en maatregelen	58
6.4	Conclusie	61
6.5	Communicatie en initiatieven	62
6.6	Update status van acties uit voorgaande management reviews, interne en externe audits CO2 Prestatieladder	62
6.7	Conclusie management t.a.v. effectiviteit en doeltreffendheid CO2-reductie management systeem	62

7	Jaarplanning kwaliteit, G&VW, milieu & CO2	63
----------	---	-----------

1 Inleiding en samenvatting

1.1 Mikolnleiding

In deze Management Review over 2021 wordt de evaluatie uitgevoerd van het geïntegreerde MAAS Managementsysteem voor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015; ISO45001:2018 en de CO2-Prestatieladder 3.1, niveau 5. Hierbij wordt beoordeeld of het geïntegreerde MAAS Managementsysteem doeltreffend bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen die MAAS zichzelf heeft gesteld. Over de behaalde resultaten van de afgelopen periode wordt in dit verslag gerapporteerd.

De verslagperiode bestrijkt de tijd van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021.

Deze directiebeoordeling is een reflectie van het hoogste management over hoe de organisatie en het geïntegreerde management systeem functioneert. De KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming is facilitator bij deze bijeenkomst van het hoogste management. De onderwerpen van de normen vormen de agenda en tevens de inhoud van dit rapport.

Details voor kwaliteit, milieu, CO2-prestaties en gezond & veilig werken zijn aangegeven in het jaarlijkse MAAS MVO verslag. Dit verslag is een vaste – ook geheel zelfstandig en openbaar te gebruiken - bijlage bij de MAAS Management Review.

1.2 Samenvatting

Het managementsysteem van MAAS is in 2021 gecontinueerd. In juni 2021 vond bij MAAS de periodieke audit van ISO9001:2015, ISO14001:2015 ISO45001:2018 plaats. De initiële certificatie voor CO2-Prestatieladder trede 5 vond eind juni 2021 plaats.

In 2021 is de strategie voor Duurzaam Ondernemen binnen MAAS verder geïmplementeerd. De Covid-19 pandemie en de specifiek de effecten in Nederland gaven net als in 2020 een grote impact op de business in 2021.

Tijdens voorbereiding en de bespreking van de management review zijn een aantal Verbetermaatregelen naar voren gekomen die de komende periode zullen worden opgevolgd. De follow-up van deze punten zal worden geverifieerd tijdens de reguliere overlegstructuur. De effectiviteit van deze maatregelen zal worden getoetst tijdens de interne en externe audits.

1.3 Toepassingsgebied (scope)

1.3.1 *Maas Managementsysteem scopebepaling*

Het toepassingsgebied van het MAAS Managementsysteem betreft alle activiteiten op de locaties van MAAS hoofdkantoor, de depots en de storage locations op klantlocatie. De juridische grens bestaat uit de hoofdvestiging in Son en Breugel; KvK-nummer 17038548, samen met de volgende nevenvestigingen met eigen vestigingsnummer:

- LC Elsloo (Beek);
- LC Elst;
- LC Groningen;
- LC Nieuwegein;
- LC Rotterdam;
- LC Zwolle

Juridisch wordt de werkmaatschappij MAAS International B.V. bestuurd door een andere rechtspersoon, de MAAS Holding B.V. De holding wordt op haar beurt door meerdere bestuurders bestuurd. Door de holding en eventuele andere rechtspersoon-bestuurders kan als het ware worden 'heengekeken', totdat de (uiteindelijke) natuurlijke personen zijn bereikt.¹ Deze bestuurders staan op het organogram van Maas International B.V.

Inkoop van producten en diensten maakt onderdeel uit van het MAAS managementsysteem. Er vindt een strenge selectie plaats van de in te kopen producten met betrekking tot de oorsprong en de wijze van transport naar MAAS toe. Transport van bulk ingrediënten en machines is uitbesteed. Dit transport valt voor zover de invloed reikt, ook onder het MAAS managementsysteem. Dit betekent dat, het beleid van de externe transporteurs wordt beoordeeld en er met de transporteurs afspraken worden gemaakt over de uitvoering van het contract (SLA).

1.3.2 *CO2 Prestatieladder scopebepaling*

De scope voor de CO2 Prestatieladder certificering is gelijk aan die van het MAAS Managementsysteem. Er is nog geen sprake van projecten met gunningsvoordeel die beoordeeld moeten worden.

De operationele grenzen van het primaire proces van MAAS en de direct ondersteunende processen die door de eigen organisatie worden uitgevoerd bestaan uit de scope 1, 2 en 3 emissies van MAAS. Hierin zijn alle emissies meegenomen uit onderstaande tabel:

¹ In het Engels wordt dit "piercing the corporate veil" genoemd. Hoge Raad (ECLI:NL:HR:2017:275) heeft bepaald dat art. 2:11 BW van toepassing is in alle gevallen waarin een rechtspersoon in zijn hoedanigheid van bestuurder aansprakelijk is op grond van de wet, en niet alleen ingeval van aansprakelijkheid op grond van een bepaling uit Boek 2 BW. Art. 2:11 BW is dus ook van toepassing bij aansprakelijkheid van een rechtspersoon-bestuurder op grond van onrechtmatige daad (art. 6:162 BW).

Scope volgens CO2-Prestatieladder	Emissiebron	NEN-ISO 104064 classificatie
Scope 1	Leaseauto's	Overige indirecte emissies
	Voertuigen in eigendom MAAS	Overige indirecte emissies
	Aardgasverbruik gebouwen in gebruik door MAAS	Directe emissies
Scope 2	Elektriciteitsverbruik kantoren en gebouwen in gebruik door MAAS	Indirecte emissies
	Elektriciteitsverbruik externe servers	Indirecte emissies
	Elektrische leaseauto's	Overige indirecte emissies
Upstream Scope 3	Aangekochte goederen & diensten: Inkoop en bestellen van automaten en ingrediënten	Overige indirecte emissies
	Upstream transport en distributie: Leveren van automaten; Bevoorraden van klanten	Overige indirecte emissies
	Productieafval Afval uit kantoor en werkplaatsactiviteiten	Overige indirecte emissies up- en downstream
	Zakelijk verkeer privéauto's (gedecclareerde kilometers ten bate van dienstreizen)	Overige indirecte emissies
	Zakelijke verkeer privé auto's als vaste vergoeding voor medewerkers die dagelijks zakelijke kilometers maken als onderdeel van hun werkzaamheden, maar geen auto van de zaak hebben en ook niet in aanmerking komen voor de reguliere woon-werk-vergoeding	Overige indirecte emissies
	Zakelijk verkeer vliegreizen	Overige indirecte emissies
	Zakelijk verkeer openbaar vervoer	Overige indirecte emissies
	Woon-werk kilometers privé auto's (vaste autokostenvergoeding)	Overige indirecte emissies up- en downstream
Downstream Scope 3	Gebruik van verkochte producten: Gebruik van machines door klanten (elektriciteit)	Overige indirecte emissies up- en downstream
	End-of-life verwerking van verkochte producten: Retour halen van automaten Retourstromen afval koffie consumpties	Overige indirecte emissies up- en downstream

1.4 Acties naar aanleiding van vorige management review (over 2020)

Actiepunten welke benoemd zijn in de management reviews over 2020 zijn opgenomen in het overzicht continu verbeteren en opgevolgd in de managementteam overleggen in 2021.

Analyse

- Voor zowel kwaliteit, gezond & veilig werken als milieu zijn de acties grotendeels volgens plan uitgevoerd.
- Ten aanzien van CO2 Prestatieladder is MAAS in juni 2021 trede 5 gecertificeerd.
- Verder voert MAAS een voortdurende analyse uit van de impact van (inter)nationale en klantspecifieke Covid-19 maatregelen op de organisatie en de operatie in het bijzonder.

Conclusie

Het MT is tevreden over de verslaglegging en communicatie van de acties naar aanleiding van vorige management review.

1.5 Algemene uitspraak over de werking van het managementsysteem

Er kan geconcludeerd worden dat het geïntegreerde MAAS Managementsysteem in 2021 in voldoende mate effectief en efficiënt is geweest voor MAAS.

Het MAAS Managementsysteem heeft adequaat gefunctioneerd bij het reageren op het coronavirus SARS-CoV-2 ("Covid-19", "Corona"). Structurele aanpassingen in het MAAS Managementsysteem zelf waren niet nodig om op de diverse virus mitigerende maatregelen te reageren. Wel zijn de beschikbare informatie- en communicatietechnologieën (ICT) kantoorwerk en auditen op afstand beter haalbaar gemaakt.

1.6 Acties

Deze management review is besproken in het overleg van 4 april 2022. De acties welke in dit verslag zijn opgenomen zijn in Q1 2022 onderkend door het managementteam. De acties zijn opgenomen in het overzicht continu verbeteren. Tijdens de periodieke managementteam overleggen zal de status van deze acties worden geverifieerd.

2 Realisatie beleid en doelstellingen

2.1 Strategie, beleid en inzicht in belanghebbenden (contextanalyse)

Visie

In 2021 zijn de eigendomsverhoudingen tweemaal gewijzigd. Eerst door het verwerven van 25% van de aandelen van de MAAS Holding door een nieuwe aandeelhouder (MIKO) in maart 2021 en vervolgens door het verkrijgen van 92% door MIKO in juli 2021.² De MAAS visie, missie en strategie zijn in 2021 evenwel ongewijzigd gebleven.

De directie van MAAS stelt zich eindverantwoordelijk voor het kwaliteit-, gezond & veilig werken-, milieu- & CO2-Prestatie-, en het PSO-beleid, in één woord: het Duurzaamheids- c.q. CSR-beleid. Binnen MAAS wordt zorg gedragen voor de vereiste voorlichting aan medewerkers. Ook worden de resultaten van het duurzaamheids- c.q. CSR-beleid, zoals beoordeeld in deze management review – mede via digitale nieuwsbrieven, de directieleden, hun teams en de OR – met de medewerkers gedeeld. Deelname aan opleiding, training, instructie en webinars wordt ondersteund en aangemoedigd. De MAAS medewerkers ondersteunen dit Duurzaamheids- c.q. CSR-beleid en zijn zich van hun verantwoordelijkheid in het realiseren daarvan terdege bewust.

Strategie markt

Op basis van ontwikkelingen in de markt is de bedrijfsstrategie in 2021 ongewijzigd gebleven:

- *Visie:* MAAS is marktleider in onbemande catering met kwalitatieve, duurzame en innovatieve producten en diensten.
- *Missie:* Mensen 24/7 toegang bieden tot de beste selectie van kwalitatief en gevarieerd eten & drinken in een passende omgeving die aansluit bij hun persoonlijke behoeften.
- *Strategie 20-10-5:* Premiumisation; door middel van meer kwaliteit en waarde toevoegen aan alle verschillende vending proposities van MAAS. Hoofddoelstelling voor de komende jaren is 20 – 10 – 5. 20% van onze consumpties 10 x zo duur in 5 jaar tijd.

Op basis van de visie, missie en strategie zijn de resultaten van 2021 beoordeeld en de doelstellingen voor 2022 geformuleerd. Dit zijn vooral financiële en operationele doelstellingen, die afzonderlijk van de non-financiële CSR (KAM, CO2 en PSO) doelstellingen gerapporteerd worden en door een accountant beoordeeld worden.

Analyse

Op 21 april 2021 publiceerde de Europese Commissie het voorstel voor de Corporate Sustainability Reporting Directive (0EU CSRD). Dit voorstel herzi

² Grote merken zijn onder meer Miko, Puro Fairtrade Coffee en Grand Milano. MIKO biedt deze service wereldwijd aan in meer dan 50 landen, waarvan 11 via eigen dochterondernemingen.

de non-financial reporting directive (Richtlijn 2014/95/EU - NFRD). De Europese Audit richtlijn – Richtlijn 2006/43/EG - bevat voorschriften voor de controle van de jaarrekening. De EU CSRD bevat diverse aanpassingen van deze richtlijn, zodat het beoordelen van duurzaamheidsverslaggeving daar ook onder komt te vallen. Hiermee worden de CSR doelstellingen en behaalde resultaten (inclusief KAM, CO2 en PSO doelstellingen) toegevoegd aan de financiële en operationele doelstellingen en behaalde resultaten. In de EU CSRD wordt expliciet opgenomen dat het duurzaamheidsverslag toekomstgerichte informatie, retrospectieve informatie, kwalitatieve en kwantitatieve informatie over de korte-, medium- en lange termijn moet omvatten. De informatie moet de hele waardeketen van de onderneming beslaan, zowel binnen de Europese Unie als daarbuiten.

Conclusie

MT besluit dat MAAS zich dient voor te bereiden op de EU CSRD door in 2022 te beginnen met rapportage conform Global Reporting Initiative (GRI).

Verbetermaatregel 2022

- Vaststellen van de GRI indicatoren voor MAAS. Welke zijn verplicht vanuit GRI (standaard) en welke zijn verplicht en passend op basis van de materialiteitsoefening.
- GRI indicatoren verwerkt in een tabel die in het MVO verslag opgenomen dient te worden met de referenties naar de inhoud en pagina's van het jaarverslag waar de invulling van deze onderwerpen door MAAS op te vinden is

Inzicht in belanghebbenden (contextanalyse)

Met het Managementteam heeft in 2021 een hernieuwde inventarisatie van de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden plaatsgevonden. Dit zowel voor de ISO9001:2015, ISO14001:2015 en ISO45001:2018 normen, als de CO2-prestatieladder 3.1, niveau 5.

Daarnaast is het belangrijk om dit inzicht te hebben gezien de eisen van MVO-register (FIRA), Ecovadis en MVO Nederland. Bij MVO Nederland neemt MAAS deel aan het Koploper netwerk, het Grote Bedrijven Netwerk en de Future Proof Coffee Collective. De eisen en wensen zijn opgenomen in de Contextanalyse (onderdeel van de risico analyse).

MAAS benadert de onderkende groepen belanghebbenden als volgt:

Activiteit	Stakeholder groep
Betrekken/ Engagement	Klanten (facility integrators; multinationals; nationale, provinciale & lokale overheden)
	Eigen medewerkers (& OR)
	Eigenaar
	Leveranciers, klanten, business stakeholders
Tevreden stellen	Klanten (Medium Business)
	Bank
Informeren	Overheid (bevoegd gezag)
	Media
	Maatschappelijke stakeholders (NGO's en certificerende instellingen)
Monitoren	Branche organisaties; lokale gemeenschap / omgeving; concurrenten

Feedback van belanghebbenden is opgenomen onder andere in beoordelingsgesprekken, contracten, evaluatie gesprekken, auditresultaten etc.

2.2 Aanpassingen beleid en risicoanalyse

2.2.1 *IT risico*

Het in 2020 ingezette IT beleid en een aantal risico mitigerende acties zijn in 2021 gecontinueerd om de kans significant te verkleinen dat een volgende ransomware aanval succesvol is. Dit betekent:

1. Sterke wachtwoorden & security tools voor alle laptops, desktops, servers en connecties met systemen derden;
2. Intrusion Detection System (inclusief Internet Protection, Network Protection, Device Protection) waarbij alle geïdentificeerde kwetsbaarheden inzichtelijk zijn via een online dashboard en potentiële kwetsbaarheden onderzocht worden door externe cybersecurity experts;
3. Cyber security analyse van de Active Directory (AD), met aanbevelingen ter verbetering van de technische maatregelen;
4. Cyber security analyse van de wachtwoorden, met workshop om de resultaten te bespreken en om het bewustzijn van medewerkers op het gebied van informatiebeveiliging te verhogen;
5. Chief Information Security Office (CISO)-as-a-service als externe vraagbaak op het gebied van cyberweerbaarheid, waarbij MAAS management eindverantwoordelijk blijft;
6. Cyber weerbaarheidstraining (train de trainer) met demo van hack, de belangrijkste observaties van de AD en wachtwoord analyse, mini quiz (IST), interactieve presentatie en toets (SOLL); Cyberweerbaarheidsvideo ter voorbereiding voor nieuwe medewerkers³;

³ Tevens onderdeel van de introductietraining / onboarding

Analyse

Oefenen en kennis delen rondom cybersecurity is van essentieel belang. Creëren van bewustwording rondom online veiligheid, het vergroten van kennis over online veiligheid en het stimuleren van cyberveilig gedrag onder medewerkers is een must-have.

De bestaande verzekeraar staakte al na 1 jaar de cyber security verzekering dienstverlening. Het was echter geen probleem voor MAAS om onmiddellijk opvolgend per 1 mei 2021 een nieuwe en volledige cyber security verzekering af te sluiten.

Eind 2021 zijn de IT afdelingen van MIKO en MAAS in één afdeling – op 2 locaties – verenigd.

Beoordeling

Het MT is tevreden over de genomen maatregelen en de hernieuwde cyber security verzekering.

Verbetermaatregel 2022

Verdere afstemming en optimalisatie van de MIKO en MAAS IT, inclusief de cyber security

2.2.2 Kansen en risico's: MAAS Long range planning

MAAS heeft als doelstelling om haar marktaandeel te vergroten door:

1. *Hogere opbrengst per verkochte consumptie*
 - MAAS is goed gepositioneerd om te profiteren van de aanhoudende premiumiseringstrend met zijn leidende positie in het segment van grote ondernemingen en (semi-) overheidsinstellingen;
 - Verdere uitrol van de high-end koffiehoekpropositie, met een substantieel hogere prijs (> € 1,50) en hogere contributiemarge per verkoopprijs.
2. *Operationele efficiëntie*
 - Verdere efficiëntie in de interne organisatie van zowel de operationele procedures als de MAAS cultuur zoals vastgelegd in de onboarding en uitgedragen door de leidinggevenden;
 - Doordat MAAS actief is op de Nederlandse kernmarkt, is de managementtijd aanzienlijk verhoogd en worden de inspanningen gericht op verdere operationele efficiëntie
 - Verdere afstemming en optimalisatie is vooral gericht op de operationele activiteiten.
3. *Focus van het segment verbreden*
 - De belangrijkste commerciële focus ligt op grote ondernemingen (> 500 fte);
 - Professionalisering van de sales organisatie waardoor MAAS middelgrote ondernemingen (100-250 fte) commercieel beter kan benaderen;
 - Het segment van middelgrote ondernemingen omvat ca. 4.500 prospectbedrijven in dit segment. Pijplijn-management is opgezet met targeting; ca. 500 bedrijven willen elk jaar hun contract verlengen.

Analyse

De balans is wezenlijk verbeterd en de winstgevendheid is verhoogd. Dit kwam onder andere door nieuwe contracten, optimalisatie van bestaande contracten, door meer Coffeestations te introduceren en meer eigen merken (Blendstar Coffee en Harper's Tea) te verkopen. Verbetering van de efficiëntie van de operationele organisatie hebben geleid tot lagere operationele kosten. Hogere winstgevendheid gecombineerd met lagere kosten zullen zal blijven leiden tot betere resultaten.

Conclusie

Het management is tevreden over de genomen maatregelen.

Verbetermaatregel 2022

- Verdere afstemming en optimalisatie van vooral de operationele activiteiten is nodig om klanten volgens contract en verwachting te kunnen bedienen, medewerkerscapaciteit goed in te zetten en de nodige omzet te realiseren.
- Met nieuwe Product/ Marktcombinaties inspelen op de verwachte trend van meer thuiswerken, dus minder vraag naar consumpties op de werkplek.

2.2.3 Pandemie risico

Als gevolg van COVID-19 had MAAS in 2021 voor het tweede jaar op rij een structurele daling van omzet en winst in vergelijking met het pre Covid-19 jaar 2019. Belangrijkste reden van de daling blijven de beperkte opening van de klantlocaties vestigingen waar MAAS de producten en diensten levert. De meeste operationele, logistieke en verkoopwerkzaamheden, worden op de klantlocaties uitgevoerd. Werk dat op afstand kan worden uitgevoerd gebeurt in een Maas IT-omgeving. Er zijn extra maatregelen getroffen om efficiënt en veilig te werken. Per afdeling zijn er afspraken gemaakt, zodat er altijd een contact op kantoor aanwezig is.

Analyse

Het geleidelijk op- en afbouwen van de landelijke en internationale maatregelen rond Covid-19 betekende een geleidelijk maar onvolledig herstel van de omzet en de operationele bedrijfsactiviteiten gezien de impact van contact beperkende maatregelen, de grote mate van onzekerheid en de achterblijvende vraag naar consumpties op de werkplek.

Conclusie

Gezien de aanwezige onzekerheid is het moeilijk om de toekomst in te schatten. Ontwikkelingen zijn geheel afhankelijk van de mate van succes in het mitigeren van het COVID-virus en kunnen op elk moment veranderen.

Verbetermaatregel 2022

MAAS levert continu inspanningen om de logistiek en beschikbaarheid van de producten en diensten te borgen. Hierbij volgt MAAS de richtlijnen zoals opgesteld door de Rijksoverheid

2.2.4 KAM-beleid en -risicoanalyse

MAAS werkt volgens een geïntegreerd managementsysteem voor kwaliteit, milieu, CO₂-reductie en gezond- en veilig werken dat voldoet aan de eisen van respectievelijk ISO9001, ISO 14001, CO₂ Prestatieladder en ISO 45001 om daadwerkelijk en doelgericht uitvoering te geven aan haar beleid op deze gebieden. De belangrijkste kansen en risico's die middels het managementsysteem worden beheerst liggen in:

- het leveren van producten en diensten die beantwoorden aan de verwachtingen van onze klanten en voldoen aan de contractuele- en wettelijke vereisten;
- het waarborgen van veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers, bezoekers en klanten op een zodanige wijze dat deze niet worden blootgesteld aan onaanvaardbare risico's;
- het uitvoeren van de werkzaamheden door de operators en engineers welke hun werk uitvoeren bij onze klanten. De afdeling Operating is daarbij verreweg de grootste afdeling binnen MAAS met ca. 350 (ca. 64 %) van de ca. 550 FTE in 2021. Dit organisatieonderdeel omvat tevens veel bedrijfsauto's, uitzendkrachten, vakantie-, project-, en overwerk;
- het treffen van technische en organisatorische maatregelen om de milieueffecten en CO₂-footprint van de bedrijfsactiviteiten van MAAS te reduceren en waar mogelijk te elimineren;
- het lease wagenpark bestaande uit geel- en grijs kenteken auto's, waarbij het zwaartepunt ligt in de grijs kenteken auto's binnen Operations;
- de aard van de werkzaamheden bij Operations, waardoor een beroep wordt gedaan op de inzet van uitzendkrachten, maar ook veel vakantiewerk, projecten en overwerk wordt uitgevoerd;
- de beheersing van de vele processen is gelegen in de operating- en service activiteiten: voorraadbeheersing van ingrediënten en onderdelen, afhandelen geldstromen en productderving.

Analyse

De kwaliteits-, milieu, en G&VW risico's die (mogelijk kunnen) optreden, zijn in 2021 opnieuw geïnventariseerd en beoordeeld. Geen nieuwe kwaliteits-, milieu & CO₂ en G&VW risico's in 2021 genoteerd. In geval van een hoog (rest)risico zijn aanvullende beheersmaatregelen getroffen en/of doelstellingen geformuleerd. De bedrijfs- en afdelingsspecifieke doelstellingen worden continu gemonitord door de afdelingen en in de diverse periodieke overleggen geëvalueerd. Mede door Covid-19 en een krappe arbeidsmarkt zijn niet alle doelstellingen behaald. Een en ander is uitgewerkt in het document *MAAS Risicoanalyse*.

Conclusie

Tijdens deze management review is het kwaliteits-, G&VW- en milieubeleid, zoals beschreven in het Blue Book doorgenomen en opnieuw beoordeeld. Het MT vindt dat het genoemde beleid nog steeds passend is bij MAAS en daarom geen wijzigingen behoeft.

Het managementteam is tevreden met de Risicoanalyse en ziet hierin een goede basis voor de verdere ontwikkeling en verbetering van het

geïntegreerde managementsysteem van MAAS en hanteert dit als uitgangspunt voor haar beleid voor Duurzaam ondernemen. Het MT ziet nog verdere mogelijkheden om de milieuaspecten die de bedrijfsvoering van MAAS met zich mee brengt te verkleinen en te managen. Dit zullen we vooral doen aan de hand van de leidraad die de CO2-Prestatieladder hier in biedt. MAAS kijkt naar verkleining van de scope 1 en 2 emissies (direct beïnvloedbare CO2-uitstoot) en de upstream en downstream (scope 3) emissies. Met de ketenpartners bepalen hoe en waar CO2-reductie mogelijk is en formuleren hier doelen en acties voor.

Verbetermaatregel 2022

- Nagaan of een aanvulling c.q. aanpassing van de context- en risicoanalyse, c.q. doelstellingen vereist is vanwege de integratie met Miko.
- Vaststellen of er nieuwe KAM-doelstellingen en maatregelen vereist zijn vanwege de integratie met Miko.
- Vaststellen van nieuwe mogelijkheden om Kwaliteit, Milieu, CO2 en G&VW verder te integreren in de bedrijfsprocessen, zoals bij onboarding, training on the job en toezicht door leidinggevenden. Geïmplementeerde Kwaliteit, Milieu, CO2 G&VW maatregelen en pilots worden geëvalueerd op efficiency en effectiviteit.
- Treffen van aanvullende acties om de CO2-reductiedoelstellingen te behalen. Vooral aangaande de elektrificatie van de bedrijfswagens (grijs kentekens) en transport en distributie in de keten.
- Van belang dat minimaal 1x per kwartaal de KAM-coördinator verneemt wat de resultaten zijn en hoe het management en de organisatie stuurt bij afwijkingen.
- Maatregelen die continu lopen, ook continu op hun effectiviteit beoordelen (via audits, tevredenheidsonderzoeken e.d.), waarbij de minimale frequentie 1x per jaar is.

2.2.5 CO2 reductie beleid en risicoanalyse

MAAS heeft zich ten doel gesteld om in 2023 de CO2-footprint van de organisatie te halveren ten opzichte van 2018. MAAS werkt volgens de CO2-prestatieladder trede 5 wat inhoudt dat er gekeken wordt naar de CO2-emissies die MAAS zelf direct kan beïnvloeden en de CO2-emissies in de keten⁴.

Waar ISO14001 milieuaspecten als basis gebruikt, gebruikt de CO2 prestatieladder energiestromen als basis. Dit wil zeggen alle activiteiten waarbij MAAS energie verbruikt, oftewel CO2 uitstoot veroorzaakt. Milieu en CO2 communicatieberichten zijn samengevoegd om de interne en externe awareness over de milieu en CO2 reductie activiteiten te vergroten.

⁴ Het betreft scope 1, 2 en 3 emissies volgens het GHG protocol (respectievelijk; scope 1 - aardgas, brandstofverbruik leasewagenpark. Scope 2 – elektriciteit voor gebouwen en vervoer. Scope 3 – business travel (brandstofverbruik zakelijk reisverkeer), woon-werkverkeer, inkoop van goederen en diensten, afval, end-of-life verwerking verkochte producten, transport & distributie (up- en downstream), energieverbruik van producten gedurende het gebruik)

In de eerste helft van 2021 is een MAAS CO2-managementsysteem conform de CO2-Prestatieladder 3.1, trede 5 opgezet. Na een succesvolle externe audit voor de CO2-Prestatieladder is MAAS op 8 juli 2021 gecertificeerd voor de CO2-Prestatieladder 3.1, trede 5.

Analyse

Binnen de bedrijfsvoering, in projecten en in de keten, kan nog veel winst worden behaald in energiebesparing, het efficiënt (her)gebruik van materialen en duurzame energie. De CO2-Prestatieladder is daarvoor het aangewezen instrument om hierbij te ondersteunen.

Het doel van de ladder is te komen tot een Energie Management Actieplan waarin MAAS zichzelf ambitieuze doelstellingen stelt inclusief bijbehorende maatregelen en acties om de eigen CO2-uitstoot (scope 1 en 2) en de uitstoot van haar waardeketen (scope 3) te kennen en permanent te zoeken naar nieuwe mogelijkheden om de uitstoot als gevolg van de eigen bedrijfsvoering en de eigen projecten met behulp van haar ketenpartners, terug te dringen. De ladder stimuleert MAAS vervolgens om die maatregelen daadwerkelijk uit te voeren en bovendien de gestelde doelen, behaalde resultaten en verworven kennis transparant te delen en samen met collega's, klanten, leveranciers, kennisinstellingen, maatschappelijke partijen en overheden actief te zoeken naar mogelijkheden om de uitstoot in de gehele keten gezamenlijk verder terug te dringen.

De *MAAS CO2 Emissie-inventaris* geeft inzicht in de verdeling van de energiegebruikers en de daarmee samenhangende CO2-emissie. In de eigen bedrijfsvoering is dat het wagenpark. In de *MAAS scope 3 materialiteitsanalyse* wordt inzicht gegeven in de 6 belangrijkste CO2-emissie categorieën in de keten, waarbij CO2 uitstoot veroorzaakt door de inkoop van goederen en diensten met 63% van de emissies in de keten de grootste bron van CO2 uitstoot is. In het *MAAS Energie Management Actieplan* is beschreven welke doelstelling de organisatie heeft bepaald en de bijbehorende maatregelen en acties.

Conclusie

De CO2-prestatieladder geeft CO2-gerelateerd gunningvoordeel op de gunningsprijs van verworven opdrachten waarbij het bezitten van het CO2-bewustcertificaat een gunningseis is. Deze certificering versterkt het imago van MAAS als duurzame leverancier en levert de organisatie meer toegevoegde waarde door duurzaam in te kopen bij de leveranciers, het reduceren van energieverbruik en het verkleinen van haar CO2-voetafdruk door hierop actief te sturen en samenwerkingsverbanden hiervoor aan te gaan met partners.

Verbetermaatregel 2022

- De verdere implementatie van het *MAAS Energie Management Actieplan*.
- Verkrijgen van betere data en inzicht in de scope 3 emissies in de keten.

2.3 Resultaten MAAS doelstellingen 2021

De doelstellingen van MAAS zijn op te delen in:

- financiële doelstellingen
- kwalitatieve doelstellingen
- arbo (gezond & veilig werken) doelstellingen
- milieu doelstellingen
- CO2 reductie doelstellingen

Al deze doelstellingen worden besproken in de managementteam overleggen in combinatie met de individuele gesprekken van de managementteam leden met de CEO & Managing Director Nederland.

Het behalen van de financiële doelstellingen is cruciaal voor de aandeelhouders. MAAS wordt intensief gestuurd op financiële cijfers. Hierbij worden de kosten van de bestuurders van de Holding gedragen door Maas International B.V. De financiële doelstellingen worden eens per jaar geaccordeerd door de Raad van Commissarissen en de aandeelhouders. In deze management review wordt verder ingegaan op de kwalitatieve-, gezond & veilig werken- (arbo-) en de milieu- en CO2-doelstellingen. De financiële doelstellingen blijven buiten beschouwing.

2.3.1 *Resultaten doelstellingen Kwaliteit 2021*

Zie voor resultaten 2021 en analyse:

- Een aantal (vertrouwelijke) kwaliteitsdoelstellingen en resultaten tevens in eer detail besproken in hoofdstuk 4.
- Overige kwaliteitszaken in het MAAS MVO verslag.

Conclusie en Verbetermaatregel voor 2022

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2021 en de acties voor 2022, zie verder bij 4.1 *Kwaliteit proces/ product indicatoren*.

2.3.2 *Resultaten milieu- en G&VW doelstellingen 2021*

Zie voor resultaten 2021 en analyse het MAAS MVO verslag.

Conclusie en Verbetermaatregel voor 2022

Het werken en sturen op doelstellingen voor milieu en voor gezond & veilig werken beklijft steeds meer in de integrale gedachte en acties binnen MAAS. Het werken en sturen op doelstellingen voor milieu en gezond & veilig werken is beter ingebed in de organisatie. We moeten er wel intenser en beter over communiceren.

2.3.3 *Resultaten CO2 reductie doelstellingen 2021*

Zie voor resultaten 2021 en conclusies hoofdstuk 6 van deze Management Review en het MAAS MVO verslag.

Conclusie en Verbetermaatregel voor 2022

MAAS heeft zich in haar duurzaamheidsprogramma tot 2023/2030 vooral gericht op verduurzaming van haar producten en diensten. De relatie met de interne milieudoelstellingen zoals vastgesteld voor ISO 14001 werd niet duidelijk gezien. Door de inzet van de CO2-prestatieladder, niveau 5 in 2021, wordt de samenhang tussen de verduurzaming van de energiestromen uit scope 1 en 2 en de samenwerking met partners (zowel klanten als leveranciers) in de keten veel duidelijker. Inkopen van duurzame energie heeft een nog grotere aandacht gekregen. Alle opmerkingen en tekortkomingen uit de interne audit zijn opgelost.

2.3.4 Afdeling jaarplannen en afdelingsdoelstellingen 2021

De afdelingsplannen zijn een afgeleide van de centrale doelstellingen. De doelstellingen voor 2021 werden opgevolgd in de volgende clusters:

- *Operations cluster*: Operations overall, Operating, Planning & Control, Stock Control, Technical Quality Management;
- *Commerciële cluster*: Marketing, Bidmanagement, Sales New Business, Sales Existing Business;
- *Finance & Ondersteuning cluster*: Finance & Commercial Control, HR, ICT, KAM-FG en Purchasing

Opvolging is tussentijds beoordeeld tijdens de reguliere overlegstructuren.

Conclusie en Verbetermaatregelen voor 2022

Gezien de grote diversiteit aan afdelingsdoelstellingen wordt er geen analyse per afdeling in de management review uitgevoerd. Verbetermaatregelen ook per afdeling geformuleerd.

2.4 MAAS doelstellingen 2022

De markt is in beweging en kent vele bedreigingen maar ook vele kansen. Focus, keuzes en transparantie is vereist. Om tot een validatie en verificatie van de strategie te kunnen komen, dienen alle betrokkenen toegang te hebben tot dezelfde strategische en financiële informatie. Het beleid en de doelstellingen voor 2022 zijn vastgesteld door het managementteam. De doelstellingen zijn vertaald naar direct beïnvloedbare prestaties op afdelingsniveau. De beïnvloedbare prestaties zitten vooral in de operationele (Sales, Operations) processen. Synergie met de nieuwe moeder MIKO wordt ontwikkeld, om te beginnen met IT.

De missie en visie van de MAAS organisatie blijven ongewijzigd in 2022 en zijn trouwens goed vergelijkbaar met die van MIKO:

MIKO wil de duurzame partner van de Out-of-Home klanten zijn door het leveren van zorgeloze koffieconcepten gebaseerd op producten en services van hoge kwaliteit – Uw koffie, onze zorg

2.4.1 *Kwaliteitsdoelstellingen 2022*

Zie voor de doelstellingen 2022 het MAAS MVO verslag (rapportage over 2021 en plannen voor 2022).

De management systemen en hun certificeringen zijn voor MAAS noodzakelijk, daarmee 'business as usual' en geen KPI meer sinds 2021.

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2021 en de acties voor 2022, zie verder bij 4.1 Kwaliteit.

2.4.2 *Milieu- en Gezond & Veilige Werken doelstellingen 2022*

Zie voor de doelstellingen 2022 het MAAS MVO verslag (rapportage over 2021 en plannen voor 2022).

De management systemen en hun certificeringen zijn voor MAAS noodzakelijk, daarmee 'business as usual' en geen KPI meer sinds 2021.

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2021 en de acties voor 2022, zie verder bij 4.2 Indicatoren Gezondheid & Veilig Werken en 4.3 Milieu meetindicatoren.

2.4.3 *CO2 reductie en overige MVO/ CSR doelstellingen en indicatoren 2022*

Zie voor de doelstellingen 2022 het MAAS MVO verslag (rapportage over 2021 en plannen voor 2022).

De management systemen en hun certificeringen zijn voor MAAS noodzakelijk, daarmee 'business as usual' en geen KPI meer sinds 2021.

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2021 en de acties voor 2022, zie verder bij 4.4 CO2 bewust indicatoren en bij 4.5 Overige MVO/ CSR indicatoren.

2.4.4 *Afdeling Jaarplannen 2022*

De strategie en de bedrijfsdoelstellingen zijn het uitgangspunt voor de afdelingsdoelstellingen. In 2022 betreft het:

- *Operationeel cluster*: Operations overall, Operating, Technical Operations, Planning & Control, Stock Control;
- *Commercieel cluster*: Commerce overall, Marketing, Large New Business, Large Existing Business;
- *Ondersteunende diensten cluster*: Purchase & Facilities, Human Resources, Group/ Financial/ Operations Controlling; Commercial Control; IT; KAM-Coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming/ Preventiemedewerker.

2.4.5 *Projecten 2022*

Naast de afdelingsspecifieke komen we lopen er multidisciplinaire projecten. Daarin nemen, afhankelijk van de benodigde expertise medewerkers uit het Operationele, Commerciële en Ondersteunende diensten clusters deel, onder leiding van een projectleider van één van de afdelingen.

2.5 Management of Change

Bij grote en kleine wijzigingen in de wijze van werken binnen de organisatie, wordt gelet op de kwaliteit, G&VW, milieu en CO2 reductie aspecten van de wijziging. Indien nodig worden aanvullende maatregelen getroffen. In 2021 hebben zich een aantal dergelijke wijzigingen voor gedaan.

De overname door MIKO in 2021 heeft in principe niet tot een nieuwe manier van werken geleid, die impact heeft op het management systeem. Wel zijn in Q4 2022 de IT afdelingen van MIKO en MAAS tot één IT groepsafdeling gefuseerd. Verdere uitwerking van deze samensmelting in 2022.

In 2021 is in het Duurzaamheidsteam overleg een start gemaakt om op management niveau bewustwording te creëren over het feit dat MAAS middels het integrale management systeem invulling geeft aan Duurzaam ondernemen volgens het triple-bottom line principe (People, Planet, Profit). Immers met haar kwaliteitsmanagement geeft MAAS duurzaam invulling aan het Profit-perspectief, met haar G&VW management systeem en met het voldoen aan de eisen van PSO geeft MAAS invulling aan het People-perspectief en met haar managementsysteem voor milieu en CO2-reductie geeft zij invulling aan het Planet perspectief

3 Communicatie met belanghebbenden

Communicatie met de interne en externe belanghebbenden heeft in 2021 volgens planning en de geldende wet- en regelgeving plaats gevonden.

3.1 Communicatie, consultatie en participatie eigen medewerkers

Diverse communicatiekanalen met de medewerkers, zoals de MAAS Nieuwsbrief. In deze Nieuwsbrief komen verschillende onderwerpen aan bod zoals nieuwe klanten en projecten, ontwikkelingen op gebied van duurzaamheid binnen de organisatie en informatie over veilig en gezond werken. Het MAASWeb voor medewerkers (Intranet) waarop documenten ter ondersteuning van interne trainingen te vinden zijn, is in 2021 gecontinueerd.

Consultatie en participatie van de medewerkers door de bestuurders loopt voor formele voorgenomen besluiten via de Ondernemingsraad.

In 2021 kwam de Ondernemingsraad gepland bijeen voor interne OR vergaderingen en ook voor vergaderingen met bestuurder aangaande informatie en diverse advies- en instemmingstrajecten. Diverse arbozaken zijn in 2021 behandeld door de VGWM-commissie en de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker.

De RI&E en het plan van aanpak, waaronder ook de thema's PSA en COVID-19, thema's, zijn in 2021 voorgelegd aan de OR en andere interne stakeholders.

De MAAS OR gebruikt het instemmingsrecht voor inspraak in de voorgenomen regelingen die voortvloeien uit de RI&E en het Plan van Aanpak. Inhoudelijk worden deze Regelingen voorbereid door HR en leidinggevend. Voor een gedetailleerde analyse maakt de OR desgewenst gebruik van de vaste VGWM-commissie. Hierin zit naast enkele OR-leden ook de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker, tevens Functionaris Gegevensbescherming.

De periodieke opvolging van de acties uit het Plan van Aanpak worden geborgd via het Arbobeheersysteem. De periodieke opvolging van de benoemde acties wordt geborgd via de verantwoordelijke leidinggevende. Dit proces is dus decentraal georganiseerd, waardoor de effectiviteit niet eenvoudig en centraal is te bepalen. De acties zijn beleidsmatig belegd bij HR (Covid-19, personeelsbeleid, verzuimbeleid), voor de facilitaire voorzieningen bij Facilitair en voor de operationele uitvoering bij de leidinggevend. Verzuimbeleid was niet effectief genoeg, zodat MAAS voor de Arbodienst gaat aanbesteden.

Analyse

De maandelijkse Nieuwsbrief wordt goed gelezen. Het MAASWeb is toegankelijk via dezelfde login als de eigen desktop/ laptop. De Ondernemingsraad heeft vrijwel geen enkele communicatie naar de medewerkers gedaan, afgezien van het OR jaarverslag en een korte vermelding in het MVO jaarverslag.

Conclusie

Het managementteam is tevreden over de consultatie en participatie via MAAS Nieuwsbrief, MAASWeb en OR.

Verbetermaatregel 2022

Voortzetting van het huidige beleid. Continueren MAAS Nieuwsbrief, MAASWeb, Ondernemingsraad en bijeenkomsten.

Toolbox meetings

Voor het creëren van G&VW bewustwording onder de medewerkers, worden G&VW thema's via toolbox meetings bij de medewerkers onder de aandacht gebracht. Tijdens deze toolboxes worden medewerkers de gelegenheid gegeven om arbo, veiligheid & milieu gerelateerde onderwerpen ter sprake te brengen. Minimale frequentie waarmee een toolbox moet worden georganiseerd is 4 x per jaar, dit wordt niet centraal geregistreerd. Vanwege Covid-19 is het in groepsverband bespreken van toolboxes vervangen door het mailen van toolboxes en telefonisch bespreken.

Analyse

Een analyse van de haalbaarheid en doeltreffendheid is niet mogelijk omdat de toolboxes niet centraal geregistreerd worden. Alleen de lokale aanwezigheidsregistratie is een vereiste. Tijdens audits wordt alleen steekproefsgewijs getoetst of toolbox meetings worden uitgevoerd. De aanwezigheidsregistraties (gescand worden niet periodiek toegestuurd) om hier controle op te houden, te kunnen monitoren en bij te sturen.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden over de onderwerpen en de inhoud van de toolboxes zoals ze nu in de organisatie zijn uitgezet.

Verbetermaatregel 2022

- Aanbeveling om bij Operating per werkplekinspectie een toolbox houden, dan ook gelijk het onderwerp registreren;
- Probeer bij service engineers altijd een technisch onderwerp mee te nemen om beter aan te sluiten bij de praktijk.

Communiceren over veilig werken medewerkers

Communicatie over Covid-19 en andere aangepaste regelingen loopt via email (bestaande medewerkers) en MAAS introductie (nieuwe medewerkers). Voor de buitendienst medewerkers (zoals Sales, Operating en Service) is, naast de MAAS communicatie, de heldere communicatie over de klantspecifieke eisen essentieel voor gezond en veilig werken op de klantlocatie. Daarnaast vindt communicatie plaats door de leidinggevenden tijdens de bezoeken en werkplekinspecties. Onboarding handleiding voor een gestructureerde introductie van medewerkers. Veilig en gezond werken in het algemeen is hierin standaard opgenomen.

Conclusie

Vanwege Covid-19 is de gestructureerde introductie van nieuwe medewerkers beperkt geweest. De Onboarding is voor alle medewerkers bestemd en gaat dus niet in op het veilig werken bij specifieke werkzaamheden. Deze worden via training on the job aangeleerd en zijn vastgelegd in bijvoorbeeld de Taak Risico Analyse.

Het ziekteverzuim blijft hoog, dit betreft grotendeels langdurig verzuim. Het Managementteam wil een verdere bewustwording ten aanzien van werkgerelateerde veiligheidsissues (inclusief PSA) en het voorkomen en terugdringen van het arbeidsgerelateerd verzuim.

Verbetermaatregel 2022

- Continueren van een brede algemene introductie van nieuwe medewerkers met het nieuwe Onboarding document, waarbij ook werkgerelateerde veiligheidsissues en arbeidsgerelateerd verzuim een plaats hebben;
- Herstart van de MAAS Academy zodra de situatie rond Covid-19 dit toelaat.

3.2 Communicatie met klanten

Verreweg de meeste communicatie over MAAS kwaliteit, G&VW (arbo), milieu en de CO2-Prestaties wordt door de individuele medewerkers direct met de vragende klant afgehandeld. Bij nieuwe of specialistische vragen over kwaliteit, G&VW (arbo), milieu en de CO2-Prestaties doet de individuele medewerker eerst navraag bij TQM en/of de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker.

In 2021 is de Taak Risico Analyse periodiek door klanten opgevraagd. Indien er wijzigingen noodzakelijk zijn, worden deze binnen de VGWM-commissie besproken. HSE (IF) ratio's zijn uitgerekend en deze worden eveneens periodiek gecommuniceerd. Klanten stellen daarnaast uiteenlopende vragen over elektrische veiligheid, waterveiligheid en voedselveiligheid en in 2021 vaak ook met een (in)directe link naar Covid-19.

Het Maas MVO verslag, de Maas RI&E en het Maas Energie audit rapport werden ook verschillende malen opgevraagd. Dit wordt niet centraal bijgehouden, dus een trend (meer of minder) is niet aan te geven.

Voor verdere details over de communicatie met klanten inzake milieu en Gezond & Veilig Werken gerelateerde klachten, wordt verwezen naar 4.1 Kwaliteit proces/ product indicatoren.

Het *Customer Journey* programma, een zo gedetailleerd mogelijke weergave van de spreekwoordelijke reis die een klant heeft alvorens deze een klant wordt én tijdens het daadwerkelijk afnemen van de MAAS producten en diensten, betekent een regelmatig gepland contact met de klanten. Dit heeft geleid tot verbeterde klantcommunicatie via MAAS website, en een optimalisatie van de MAAS webshop om beter inzicht te krijgen in de Customer Journey middels gebruik van Scaura, een applicatie om de website en webshop op content te optimaliseren en te analyseren.

Algemeen dashboard klachten gemaakt, waarin we meten hoe tevreden de MAAS klanten zijn met de oplossing.

Conclusie

Customer Journey wordt gestaag verder uitgebouwd. Uit de dashboard zijn weinig echte *learnings* gehaald om de respons rate bij NPS te verhogen. TQM en/of de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker zijn voor medewerkers goed bereikbaar bij specialistische vragen. Het Managementteam is tevreden over de Customer Journey en de communicatie met belanghebbenden.

Verbetermaatregel 2022

- Voornamelijk voortzetting van het huidige beleid Large Business. De NPS-scores en rapportcijfers worden sec opgevraagd bij bestaande klanten. Alle acties om deze op te vragen worden gewoon weer ingepland, dus de cijfers zullen weer verrijkt worden. Wel aanvullend een plan voor NPS op te zetten om de beherend accountmanager bijvoorbeeld een week vooraf al te laten bellen dat de NPS er aan komt en dat hun mening wordt gewaardeerd; streven om hiermee de respons rate te verhogen.
- Nieuwe customer journeys implementeren voor Small & Medium Business prospects. Dit zijn dus geen klanten van MAAS, en in hun Customer Journey zit dan ook geen rapportcijfer/NPS verwerkt

Ad hoc FAQ Voedselveiligheid

Klanten stellen zeer uiteenlopende vragen over allergenen, levensmiddelenadditieven, veilig water en voedsel, verpakkingen, verontreinigende stoffen en pesticiden. Afhankelijk van de complexiteit beantwoorden MAAS Purchasing, TQM en/of de KAM-coördinator deze vragen.

Conclusie

Het internet is een voortdurende bron van niet-wetenschappelijke onrust zaaierende blogs en websites ten aanzien van voedselveiligheid. Maar ook wetenschappelijk verantwoorde rapporten kunnen verontruste vragen van derden en medewerkers opwekken. MAAS wil dergelijke onrust voorkomen, dan wel hier onderbouwd op reageren en zet in op eenduidige en wetenschappelijk onderbouwde communicatie. Het Managementteam hecht sterk aan een eenduidige en wetenschappelijk onderbouwde communicatie over voedselveiligheid en over voeding in relatie tot gezondheid.

Verbetermaatregel 2022

- Zorgvuldige analyse en omgang met klachten en claims over MAAS producten in relatie tot gezondheid. Formele geregistreerde klachten verlopen via het reguliere klachtenproces. Vragen en zorgen in e-mails worden via een antwoord e-mail weer afgehandeld. Een beslisboom wordt daarbij niet gebruikt. De processen rond voedselveiligheid zijn vastgelegd in MAAS HACCP-document
- Zorgvuldige analyse en omgang met vragen over MAAS producten in relatie tot wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid.

3.3 Communicatie met business stakeholders

Kamer van Koophandel

MAAS dient de opgaves op tijd en correct aan te leveren. De MAAS jaarrekening over het voorgaande boekjaar is in 2021 binnen de vereiste termijn bij de KvK gedeponneerd.

Uitbreiding van de samenstelling van de Raad van Commissarissen met een nieuwe commissaris vanuit de nieuwe aandeelhouder MIKO.

Accountant

De kwaliteit van de beheersing van IT wijzigingen en de logische toegang – met name tot het verouderde ERP (SAP) systeem – is volgens de accountant op alle onderdelen nog op een onvoldoende niveau om hier in de accountantscontrole op te kunnen steunen. De jaarlijkse IT audit is zoals gebruikelijk in Q4 2021 voorzien van informatie vanuit zowel ERP als IT Infra en is daarbij procesmatig begeleid door de KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming. Beheersing van de ERP wijzigingen is in 2021 door de MAAS Business, MAAS ERP applicatiebeheer en de IT Gatekeeper uitgevoerd via een eenvoudig change request proces.

Vendingmachine leveranciers

De contacten met de vendingmachines leveranciers over kwaliteit van deze machines liepen via Purchasing, Marketing en TQM.

Conclusie

Management onderkent de noodzaak tot verder verbeterde beheersing van IT security, wijzigingen en de logische toegang tot systemen. Integratie van IT vereist, hiertoe zijn de IT afdelingen van Miko en MAAS eind 2021 tot één afdeling samengesmolten.

Verbetermaatregel 2022

- Voltooien Upgrade ERP-systeem MAAS om te kunnen aansluiten bij ERP MIKO Group
- Verdere verbetering van cyber security
- Vergroten cyber awareness medewerkers.

3.4 Communicatie met toezichthouders

MAAS heeft in 2021 geen communicatie, inspecties of controles gehad van toezichthouders zoals de Omgevingsdienst, ILT-inspectie, SZW-inspectie of Autoriteit Persoonsgegevens. Wel was er communicatie met de Stichting Open, FLOCERT en SKAL en is de RI&E beschikbaar voor eventuele toetsing door de SZW.

Stichting Open

Conform de Regeling Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparatuur is MAAS – als distributeur namens de producent - verantwoordelijk voor het

(laten) inzamelen en recyclen van AEEA die MAAS op de Nederlandse markt zet.

MAAS heeft op 1 maart 2021 het jaarlijkse verslag gemaild naar het Nationaal (W)EEE Register, conform Regeling afgedankte elektrische en elektronische apparatuur.

De Stichting Organisatie Producentenverantwoordelijkheid E-waste Nederland (OPEN) geeft sinds begin 2021 namens alle producenten van elektrische apparaten in Nederland invulling aan de wettelijke producentenverantwoordelijkheid voor e-waste. MAAS geeft daarom sinds 14 september 2021 invulling aan de producentenverantwoordelijkheid door deel te nemen aan Stichting OPEN.

SZW-inspectie

Er hebben zich in 2021 geen arbo-/veiligheidsincidenten binnen MAAS en klantlocaties voorgedaan waarbij bevoegd gezag en/of SZW-Inspectie moest worden geïnformeerd. Inspectie SZW gaf aan in 2020 strenger te controleren op naleving van de RI&E. Het niet hebben van een risico-inventarisatie en -evaluatie kan voortaan direct een hoge boete opleveren. De nieuwe MAAS RI&E (2020-2023) was ook in 2021 beschikbaar als PDF belegstuk voor SZW-inspectie en andere belanghebbenden.

De SZW- Inspectie zal bij een groot aantal nog te selecteren bedrijven de RI&E en het plan van aanpak opvragen en die beoordelen op de beschreven PSA-risico's van thuiswerk en de omgang met coronamaatregelen op de werkplek.

Een nieuw aandachtspunt zijn de phishing mails vanuit de SZW-inspectie. Phishing is een vorm van digitale oplichting. Phishing gebeurt via e-mail, WhatsApp en sms. Slachtoffers worden naar een valse website gelokt waar ze vervolgens hun inloggegevens prijsgeven.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden er geen SZW-meldingsplichtige incidenten waren en dat MAAS goed voorbereid is voor een eventuele (on)aangekondigde SZW-inspectie, bijvoorbeeld op de RI&E.

Actie

- Aan de wet houden en goed werkgeverschap.
- Aandacht voor phishing, niet op de link klikken om "online te bekijken".

3.5 Communicatie rond MVO/ CSR

Waar CSR in het verleden nog een vrijblijvend karakter had, zien klanten transparantie, duurzaamheid en verantwoordelijkheid steeds meer als een basisvoorwaarde. Intern en extern communiceren over de MAAS CSR-doelstellingen, activiteiten, resultaten en de impact is dan ook van belang.

MAAS MVO/ CSR rapport

Het MVO/ CSR rapport vormt de weerslag van de MVO/ CSR strategie. In dit rapport vertelt MAAS de activiteiten, doelen en successen op het gebied van MVO/ CSR, aan de hand van feiten, cijfers en trends. De MAAS CSR rapportage is tevens een bijlage voor de Management Review is, waarbij Gezond & Veilig werken, maatschappelijke impact door social investment, CO2 reductie en Milieu in één MVO verslag staan.

MVO/ CSR rapport vanuit het MVO register (FIRA) is als glossy rapport uitgebracht in september 2021. CSR Director en KAM-coördinator hebben in 2021 aan de Community of Practice van MVO-Nederland deelgenomen, een introductie in het bepalen van de aanpak voor een structurele CSR impact meting.

Analyse

Een koppeling met de Global Reporting Initiative (GRI) ontbreekt in huidige opzet MVO jaarverslag. Het Managementteam ondersteunt het implementeren van een bijlage conform de GRI in de loop van 2022

Verbetermaatregel 2022

- MAAS CSR verslaglegging Q1 2022 opstellen met de resultaten op het gebied van Kwaliteit, Gezond & Veilig werken, Milieu & CO2, Ethiek en Duurzaam Inkopen.
- Nieuwe opzet op basis van GRI ontwikkelen in de loop van 2022, te gebruiken voor MVO verslag over 2022.

CSR Assurance Statements

Het MAAS FIRA Extended CSR Report werd 2 mei 2021 weer hernieuwd met een verbeterde score van 3 naar 4 sterren.

Voor de Ecovadis resulteerde de beoordeling tegen de geactualiseerde CSR vragenlijst op 01 juni 2021 in een teugkeer naar de Gold status.

MAEX werd in Q4 2021 vernieuwd.

Conclusie

De diverse duurzaamheidsinitiatieven van MAAS worden door diverse afdelingen aangeleverd en door de KAM-coördinator verzameld en ingebracht in de databases van MVO-register (FIRA) en Ecovadis.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden met de huidige status binnen MVO-Register, Ecovadis en het Koplopernetwerk van MVO Nederland. Door deelname aan het Koplopernetwerk onderschrijft MAAS het Koploperprofiel en zet MAAS zichzelf binnen en buiten het Koplopernetwerk actief in om duurzaamheid binnen Nederland te versnellen.

Verbetermaatregel 2022

- CSR Team pakt Ecovadis en MVO-register verbeterpunten aan om de score minimaal te continueren en wellicht te verbeteren;
- CSR Team maakt een update van de MAEX vragenlijst voor MAAS

CSR Validatie van keten

Moyee Ethiopia voorziet MAAS van Ethiopische koffie (Blendstar single origin). Grant Thornton Advisory PLC verifieert en valideert de koffiewaardeketen en inspecteert de exportzendingen van Moyee Ethiopië voor MAAS International B.V.

Blendstar RAW heeft extra credentials ten opzichte van de reguliere Blendstar Single Origin:

- Eigen washing station in Anderacha
- Traceerbare bessen in (ETB) in plaats van anonieme groene koffie op de beurs gekocht (USD)
- Gegarandeerd 20% premie voor de boer

Conclusie

Het Managementteam kijkt uit naar de reguliere externe verificatie en validatie van de koffiewaardeketen van Moyee Ethiopië voor MAAS International B.V.

Verbetermaatregel 2022

Afhankelijk van de resultaten en bevindingen bij de externe verificatie en validatie.

3.6 Communicatie CO2 ambities en resultaten

Transparantie over de CO2 voetafdruk, de CO2-besparingsambities, uitgevoerde acties en behaalde resultaten zijn verplicht vanuit de CO2-prestatieladder. Zowel intern als extern op de website en via social media vertelt MAAS hierover. Deze rapportages worden minimaal half jaarlijks geüpdatet.

Conclusie

De website van MAAS is aangevuld met een sectie over het CO2-beleid van de organisatie waarop inzicht wordt gegeven in de CO2 doelstelling, de maatregelen, de CO2 verdeling en een overzicht van de behaalde resultaten. Het MT is tevreden met de op de website gepresenteerde CO2 informatie.

Verbetermaatregel 2022

Borgen dat het half jaarlijks updaten van de resultaten verder wordt uitgebouwd door de afdeling Marketing (Communicatie) in samenwerking met het Duurzaamheidsteam.

3.7 Communicatie rond privacy

Vragen aan FG en aanbevelingen FG over gegevensbescherming

De FG beantwoordde diverse vragen in 2021. De diverse vragen rond de implementatie van de AVG worden verzameld in een MAAS FAQ, die beschikbaar is op MAASWeb.

Met diverse partijen is gecommuniceerd over de MAAS AVG Verwerkingsovereenkomst. De FG geeft de aanbeveling om, indien MAAS volgens de AVG de Verwerkingsverantwoordelijke is, dan de MAAS verwerkersovereenkomst te gebruiken en niet die van een derde partij. In veel gevallen zijn MAAS en de andere betrokken partij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk, in dat geval is er geen Verwerkingsovereenkomst vereist. Het MAAS AVG verwerkingsregister wordt door de FG beheerd en periodiek geëvalueerd en geactualiseerd.

Conclusie

Het verwerkingsregister is in 2021 niet naar de verantwoordelijke leidinggevenden gecommuniceerd (taak CIO). Evenmin is er in 2021 een formeel informatiebeveiligingsbeleid voor MAAS opgesteld.

Het Managementteam is tevreden met de beschikbare FAQ en aanbevelingen. Het opstellen van een formeel informatiebeveiligingsbeleid voor MAAS is nog een vereiste.

Verbetermaatregel 2022

- Nagaan of verwerkingsregister op MAASWeb kan worden gepubliceerd
- Eerste inventarisatie voor een formeel informatiebeveiligingsbeleid
- Awareness informatiebeveiliging verder bevorderen
- Volgen van de status van de nog niet van kracht zijnde e-Privacy Verordening.

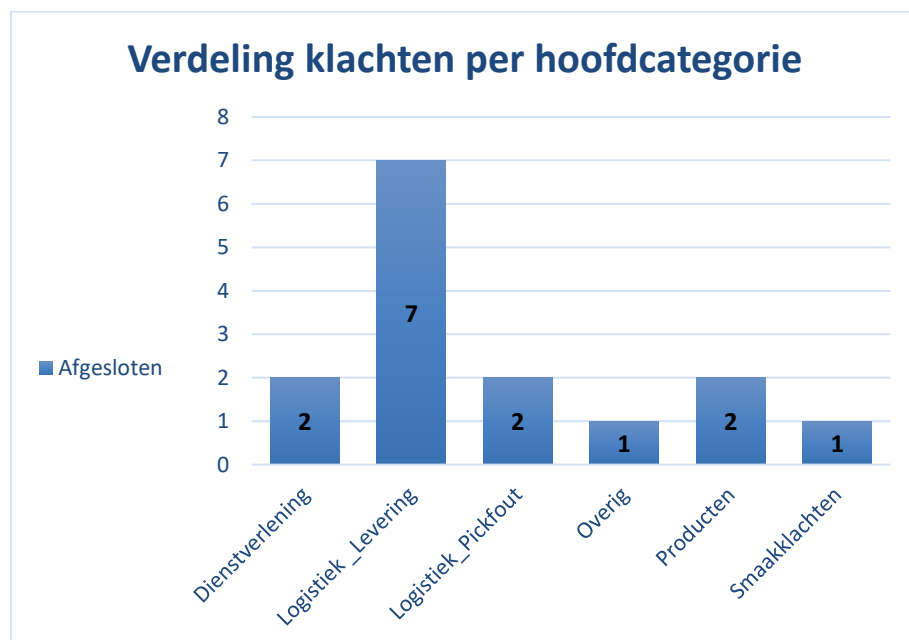
4 Meetindicatoren

4.1 Kwaliteit proces/product indicatoren

De meeste meetindicatoren staan in het MVO verslag. De uitzonderingen (vanwege vertrouwelijkheid van de informatie) worden hieronder behandeld.

4.1.1 Klachten

De Lead Generation Marketeer heeft in 2021 het algemeen dashboard over klantklachten gecontinueerd, waarin MAAS meet hoe tevreden de klanten zijn met de oplossing en de effectiviteit van de klachttopvolging. Het betreft de commerciële klachten die via Sales/Telesales/Front Office Medewerkers (FOM) worden geregistreerd. In 2021 werden slechts 17 klachten geregistreerd.



Naar aanleiding van de klachten zijn corrigerende maatregelen door de dossiereigenaren genomen. De registratie en opvolging van de klachten werd in 2021 bewaakt door de Category Manager.

Conclusie

- N.a.v. audit zomer 2021 zijn standaard velden in Sage voor klachtregistratie aanpast. Motivatie & maatregel zijn verplicht in te vullen velden.
- Gemiddelde oplostijd à 104 uur is ruim buiten gestelde KPI van 72 uur. Grote afwijking komt met name door twee klachten: een defecte

stoomboiler en een smaakklacht. Nieuwe stoomboiler had een lange levertijd van leverancier (Schaerer) en smaakklachten bleven steeds terugkomen. Uiteindelijk na meerdere bezoeken CCE's zijn de maalmessen vervangen door monteur.

- Algemeen grote daling in #klachten, met name #klachten logistiek/levering. Begin 2021 overgegaan op voorraadbeheer door VRE en is dus duidelijk te zien in afname van dit type klachten.
- Bijna 40% van de klachten kwamen voort uit leveringsproblemen: out of stocks (OOS), maar ook verpakkingen beschadigd. Na toename in OOS en door toename grondstoftekorten binnen Supply Chain ten gevolge van COVID, vinden er wekelijkse OOS meetings plaats met inkoop /logistiek en category management om risico's eerder te signaleren en tijdig alternatieven te kunnen bieden.
- Via Sage worden nu commerciële klachten geborgd. De ambitie voor MAAS is om de commerciële klachten en operationele klachten (vanuit Operating) te kunnen bundelen. Nu lopen operationele klachten (als storingen) via SAP, en commerciële klachten via CRM systeem.
- Bij indiensttreding van nieuwe Lead Marketeer taken verdelen in overleg met CCO. Bij wie hoort de verantwoordelijkheid en wie gaat borgen dat Operations en Commercie op één lijn gaan werken voor klachtenregistratie?

Het Managementteam betreurt elke klacht die binnenkomt en is tevreden over de opvolging van de klachten over ingrediëntenleveringen in het CRM-systeem. Het Managementteam wil een verbetering in de opvolging en afronding van de complexere klachten.

Verbetermaatregel 2022

Verdere bewustwording van zowel registratie van klachten ("hoe meer hoe beter om je als organisatie verder te verbeteren") als van de klachtenopvolging in SAGE. Effectiviteit is gezien het tevredenheidspercentage van bijna 58,82% nog sterk voor verbetering vatbaar.

4.1.2 Klantentevredenheid

MAAS hanteert de USA Net Promotor Score (NPS) (en niet de EU NPS) omdat dit ook in de benchmarks gebeurt.

Conclusie

In 2021 is opgevallen dat de Customer Journeys via het CRM systeem (SAGE) statisch zijn ingericht. Als mede gevolg van COVID, zien we extra veel verleningen bij (potentiële) klanten. Het is hierdoor een grote wens om de Customer Journey om te bouwen tot een dynamische flow, waarbij geplande acties meebewegen met de looptijd van het contract.

Het doel zal altijd zijn om een positieve NPS te behalen. Het blijft lastig om hier een hard cijfer aan te koppelen, omdat NPS heel erg afhankelijk is van de branche. Facilitaire Dienstverlening scoort in Nederland namelijk negatief. MAAS klanten zijn niet verplicht om een NPS enquête in te vullen.

Het Managementteam streeft naar een verdere verbetering van de score.

Verbetermaatregel 2022

- Extra bedankje voor bestaande MKB klanten (non-operating) aan het eind van elk contractjaar: een tegoed om te besteden op de webshop;
- Tactisch bezoek halverwege de contractduur bij operating klanten waarbij een collega van BID aansluit voor de eventuele nieuwe aanbesteding;
- Meer communicatie naar MKB klanten (non-operating) met informatie omtrent duurzaamheid, nieuwe producten/artikelen en activiteiten. Bij large business (operating) klanten wordt dit vaak besproken tijdens de kwartaalmeetings vanuit Sales, maar deze meetings vinden niet structureel plaats (vanwege capaciteit) bij MKB klanten.

4.1.3 Leveranciersbeoordelingen

In 2021 is het merendeel van de kritische leveranciers door MAAS beoordeeld op kwaliteits-, arbo en milieuaspecten en zijn er acties afgesproken. De afdeling Purchasing heeft een volledig overzicht met de totaalanalyse van de beoordelingen van de kritische leveranciers. Hierin staan ook de ondernomen of nog te nemen acties.

In totaal werden er 23 kritische leveranciers onderkend, waarvan er 13 niet binnen 1 jaar in 2021 (op)nieuw beoordeeld waren.

Alle kritische leveranciers scoren voldoende, daarnaast is in een apart tabblad inzichtelijk welke kritische leveranciers beschikken over een certificering of milieubeleidsverklaring. Voor de leveranciers die onverhoopt een onvoldoende scoren worden Verbetermaatregelen uitgezet. Er is weer een planning van de beoordeling van kritische leveranciers gemaakt.

Een aparte categorie vormen de toeleveranciers van biologische producten. Deze worden bij de communicatie met SKAL behandeld (eigen audit traject). Twee van de kritische leveranciers zijn ook leveranciers van biologische producten: Broektea en Mikmo (in plaats van Portion Pack). Leveranciers van biologische producten worden jaarlijks via de SKAL geaudit.

# Totaal aantal leveranciers 2021	# Kritische leveranciers 2021	# Kritische leveranciers audit 2021	Kritische leveranciers met een onvoldoende score
616	23	10	0

Conclusie

- Tijdelijk uitstellen van een aantal beoordelingen van kritische leveranciers tot begin 2022, omdat de eventuele benodigde acties sterk beïnvloed konden worden door Covid-19.
- Een beperkt deel van de leveranciers beschikt over een arbo management certificering. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de voor de operationele werkzaamheden ingezette leveranciers zoals Rollema transport (transport en plaatsen van automaten) beschikken over een gelijkwaardige VCA* certificering.
- Een beperkt deel van de leveranciers beschikt over een milieucertificering

Het Management Team ondersteunde in 2021 het tijdelijk uitstellen van een aantal beoordelingen van kritische leveranciers tot begin 2022

Verbetermaatregel 2022

- Uitvoeren uitgestelde kritische leveranciersbeoordelingen uiterlijk Q1 2022 en jaarlijkse beoordeling van de overige kritische leveranciers voortzetten.

4.1.4 Kritieke kennis binnen de organisatie

Er zijn diverse kennisgebieden binnen enkele functies die een risico vormen ten aanzien van kennisoverdracht van bijvoorbeeld systemen, processen, routines of in de samenwerking binnen MAAS. Het betreft de zogenaamde Single Points of Failure; dat wil zeggen specialisten met zeer bedrijfsspecifieke kennis, waarvan er maar één in de organisatie werkt. Dit risico van kennisoverdracht speelt niet in de Operations organisatie, waar elke uitvoerende functie meerdere functionarissen kent. Binnen MAAS is een opleidingsplan aanwezig dat wordt beheerd door de afdeling HRM. In de beoordelingsgesprekken wordt ook de opleidingsbehoefte geïnventariseerd. Meer informatie hierover is opgenomen in de MVO rapportage over 2021.

Conclusie

Details Gezond & Veilig Werken in MVO/ CSR report.
Het Managementteam is tevreden met de huidige opleidingsstructuur, maar blijft aandacht vragen voor de opleiding en ontwikkeling van medewerkers. Het Managementteam vindt het belangrijk om te blijven investeren in medewerkers. Gezien ook de strategie en transitie voor de komende jaren.

Verbetermaatregel 2022

- Maas Academy. Uitvoering door Marketing, Certified Coffee Expert, Operations en HR.
- BHV. Uitvoering door externe partij
- VCA blijft E-learning.

4.1.5 Inzet van middelen

Om zowel de MAAS klanten als de andere interne MAAS afdelingen steeds beter van dienst te kunnen zijn, is het van groot belang dat de afdelingen een heldere structuur met duidelijk afgebakende verantwoordelijkheden hebben. In 2021 is in mensen en middelen geïnvesteerd vanwege de aanpassing van de business aan Covid-19, de CO2-Prestatieladder en de Maatschappelijke AEX, (her)introduktie van The Taste, het vernieuwen van het wagenpark en voor voorbereiden van een ERP upgrade.

Conclusie

Relevante middelen (elektrisch gereedschap, elektrische operating- en magazijn-voertuigen en weegschaaltjes) worden jaarlijks gekeurd. De automaten vallen onder de Installatieverantwoordelijke van een klantlocatie. Het Managementteam is van mening dat de huidige inzet van middelen niet op alle vlakken voldoende is om de bedrijfscontinuïteit te waarborgen en de (strategische)doelstellingen voor 2022 te realiseren. Waar nodig wordt dus geïnvesteerd in nieuwe middelen.

Verbetermaatregel 2022

IT infrastructuur afdoende redundant en op orde maken om (langdurige) niet beschikbaarheid van systemen te voorkomen, dan wel te overbruggen in het kader van business continuïteit.

4.2 ARBO indicatoren Gezondheid & Veilig Werken

Details in MVO/ CSR report

Conclusie trends Gezond & Veilig Werken

Het Managementteam is tevreden met het overall Gezond & Veilig werken proces. Het Managementteam heeft de overtuiging dat er binnen MAAS een cultuur heerst waarbij ongevallen en incidenten die op de werkvloer plaatsvinden, zonder enige belemmering worden gemeld (formeel en informeel), onderzocht en opgevolgd.

Ongevallen en incidenten

De aandacht voor het bespreken van ongevallen en incidenten kan beter, door het onderwerp arbo/veiligheid als vast agendapunt op de diverse overlegvormen te plaatsen. Daarnaast is het belangrijk dat ongevallen en incidenten via het officiële kanaal gemeld worden, zodat juiste registratie en opvolging plaatsvindt.

Contract arbodienst

Nieuwe samenwerking met ARBONED (vervanger van Capability) per 1 mei 2021. Geen verlengde arm constructie meer, maar "gewoon" een Arbo-arts in het contract. Visie dat het lange termijn verzuim waarschijnlijk zal afnemen met behulp van goede arbeidsartsen die snel kunnen schakelen met het personeelslid in kwestie. Hiermee komt er sneller een oplossing, waardoor dit naar verwachting resulteert in minder lang verzuim.

Wekelijks rapporteren van verzuimcijfers aan OMT en MT. Wekelijks rapporteren van frequent verzuimers aan leidinggevende en vervolgens worden gesprekken gevoerd. Alle langdurige verzuimers zijn uitgenodigd door de nieuwe ARBO-arts.

ARBO-NED maakt een quick scan over het MAAS verzuim en komt met een analyse/advies. Coördinerend bedrijfsarts maakt een analyse van de langdurig verzuim-gevallen.

BHV

De ontruimingsoefening op het hoofdkantoor verliep soepel. Er is sprake van heldere communicatie tussen hoofd BHV en de BHV teams tijdens de ontruimingsoefening.

De BHV-organisatie op het hoofdkantoor kan onder druk komen te staan als er meerdere BHV-ers afwezig zijn doordat zij een externe training volgen of op een andere (werk)locatie aanwezig moeten zijn. Dit kan een risico zijn en hier moet goed naar gekeken worden.

VERBETERMAATREGEL 2022

- Continueren van de Gezond & veilig werken meetindicatoren.
- KAM-coördinator/ Preventiemedewerker actualiseert het online Arbobeheersysteem
- Opvolging van acties uit het Plan van Aanpak conform opgegeven planning door managementteam.

4.3 Milieu meetindicatoren

De automaten die MAAS retour neemt worden in twee hoofdstromen opgedeeld:

- automaten voorbereid voor revisie/ hergebruik, dus gebruikte elektrische of elektronische apparaten met een transportverpakking gelijk aan nieuwe producten (gebruikte EEA / used EEE)
- te vernietigen (scrap) automaten (AEEA / WEEE), dus afgedankte elektrische of elektronische apparaten die afvalstoffen zijn in de zin van artikel 3, onderdeel 1, van de Kaderrichtlijn Afvalstoffen.

Conclusie

De hoeveelheid scrap (kg) was in 2021 39% van de hoeveelheid (kg), die nieuw of gereviseerd op de Nederlandse markt werd gezet.

MAAS rapporteert jaarlijks tijdig conform de vereisten van het Nationaal WEEE-register. In 2021 werd de Algemeen Verbindend Verklaring (AVV) voor de WEEE/ AEEA verwerking. Maas heeft geen ontheffing op de AVV aangevraagd, dus is gaan deelnemen aan de afvalbeheerbijdrage van het afvalbeheersysteem onder die AVV, namelijk de Stichting Open.

Het MT vraagt zich af hoe MAAS ervoor gaat zorgen dat we met de verwerker (HKS) naar 100% recycling van materialen komen en hoe bij fabrikant CREM naar 100% gebruik van gerecycled materiaal in nieuwe automaten, om bij te dragen aan de opgave van de overheid om tot een circulaire economie te komen.

Verbetermaatregel 2022

- Meer second life machines in het veld zetten. Naast verminderen van grondstoffenverbruik in de keten, betekent het ook een besparing van de CAPEX, op de voorraadwaarde en van ruimte in magazijn.
- MAAS Projects & Machine Logistiek maakt overzicht van 2021 met de Geplaatste machines & koelunits in de Nederlandse markt (nieuw en revisie apart benoemd), de Retour genomen machines & koelunits in de Nederlandse markt, de export (werkende) EEE buiten EU, de EEE inruil en doorverkocht en de WEEE scrap (automaten ter scrap aan geboden bij de afdeling Finance)
- Operations en KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming ondersteunen Purchasing bij MAAS rapportage over 2021 aan Stichting Open.
- KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming MAAS vraagt de verwerkingsrapportage over 2021 op bij de verwerker.
- Purchasing contact met verwerker HSK over mogelijkheden tot het komen van 100% recycling van materialen van MAAS automaten die ter scrapping worden aangeboden en acties hiervoor in gang zetten.
- Purchasing uitbouw Material Circularity Index (MCI) met fabrikant CREM om bij fabricage van nieuwe automaten te komen tot 100% inzet van gerecycled materiaal

Details in MAAS MVO verslag over 2021.

Conclusie trends milieu

Met het integreren van de CO2-Prestatieladder met Milieu in het MVO/CSR wordt geleidelijk de aanpak van registratie en levenscyclusperspectief uitgebreid met impact.

Het Managementteam was tevreden met het milieu resultaten en plannen, vooral in de verdere concretisering middels de CO2-Prestatieladder.

Verbetermaatregel 2022

- Continueren van de milieu meetindicatoren.
- Continueren CO2-Prestatieladder, Niveau 5 conform CO2PL handboek 3.1.

4.4 CO2-bewust beleidsindicatoren

Ook de resultaten van de CO2-bewustindicatoren zijn opgenomen in het MVO verslag over 2021. Details tevens in de CO2 auditportfolio.

Analyse CO2

De twee grootste concurrenten van MAAS hadden begin 2021 net als MAAS voor de CO2-Prestatieladder certificatie voor niveau 3 behaald. MAAS heeft vervolgens vanaf 1 maart 2021 in drieënhalve maand het CO2-Prestatieladder Managementsysteem uitgebouwd van trede 3 naar trede 5. Dit resulteerde in een certificatie voor trede 5 per 8 juli 2021.

Stijging van trede 3 naar trede 5 op de ladder houdt in dat inzicht in de CO2 emissies van de eigen organisatie en de gehele keten waarin zij haar product en dienst creëert en levert in kaart brengt. Verder maakt de organisatie

impact door en doelstellingen en maatregelen vast te stellen binnen de eigen organisatie en met haar ketenpartners. Ook is het van belang dat wordt deelgenomen aan landelijke initiatieven van overheden en/of NGO's om haar (keten)CO₂-emissies te verkleinen.

De keten analyses die MAAS voor haar scope 3 emissies heeft opgesteld betreffen;

1. de CO₂ reductie door gebruik te maken van centraal gelegen transporthubs van waaruit via elektrisch vervoer de fijndistributie van machines en ingrediënten naar klanten plaats vindt, en
2. het circulaire branden van koffiebonen waarbij koffiedroes door bacteriën in een mono-vergister worden omgezet tot bio-CNG. De bio-CNG wordt gebruikt om de koffiebrandmachine nieuwe groene koffiebonen te laten branden en CNG-gedreven voertuigen in te zetten voor het wissel transport van koffiedroes en circulair gebrande koffiebonen naar klanten van MAAS.

Conclusie

Het Management Team is zeer tevreden met het behalen van niveau 5. Een bijzondere prestatie van team en projectleider QSN.

Verbetermaatregel 2022

Continueren CO₂-Prestatieladder, niveau 5.

4.5 Overige MVO/ CSR indicatoren

Naast CO₂, G&VW en Milieu indicatoren staan de details van nog een aantal andere MVO indicatoren in de MVO rapportage over 2021.

Analyse CSR trends

MAAS wist in 2021 weer terug te komen op Ecovadis Gold. Voor het MVO-register werd de score verhoogd naar 4 sterren.

Conclusie

Het Management Team is zeer tevreden met de Ecovadis Gold en de MVO-Register 4 sterren score.

Verbetermaatregel 2022

- Continueren van MAAS MVO programma;
- Behouden van de Ecovadis Gold en MVO-Register 4 sterren scores;
- Opstarten Ecovadis Ratings in 2022 waarbij de MAAS kritische leveranciers (top spend) worden uitgedaagd om informatie over hun duurzaamheidsprestaties met MAAS en de wereld te delen;
- GRI als basis voor het MVO jaarverslag gebruiken, waarbij de GRI-indicatoren die voor de verschillende certificeringen waaraan MAAS voldoet worden vastgesteld en jaarlijks volgens een vast en internationaal erkend formaat worden gerapporteerd. Dit zal ook de benchmarking vergemakkelijken en verbeteren.

5 Overige resultaten

5.1 Interne audit opzet & resultaten

5.1.1 *Interne audit opzet*

Het lijnmanagement (de business) is verantwoordelijk is voor de eigen processen. Daarnaast heeft MAAS functies die de eerste lijn ondersteunen, adviseren en coördineren, zoals Operations Controller en de KAM-coördinator (ISO)/ Preventiemedewerker (G&VW)/ Functionaris Gegevensbescherming (AVG). Deze functies bewaken of het management zijn verantwoordelijkheden daadwerkelijk neemt. Dit is de tweede lijn. Ook bepaalde beleidsvoorbereidende taken en het organiseren van integrale risico analyses assessments zijn taken van de tweede lijn.

Analyse

Gezien de aard, omvang, complexiteit en besturingsfilosofie kent MAAS geen Internal Audit functie wiens kerntaak het is om "assurance" aan het topmanagement te verstrekken over compliance op basis van objectief en deskundig onderzoek. Denk daarbij aan het vaststellen dat de governance van de organisatie adequaat is, dat het systeem van risicomanagement op orde is en goed werkt, dat beheersmaatregelen ('controls') toereikend zijn en goed hebben gewerkt, het vaststellen dat wordt gehandeld overeenkomstig relevante wet- en regelgeving en dat de interne beheersing wordt ondersteund door gedrag en cultuur. Ook het beoordelen van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening, zodat het management in staat is om gefundeerde besluiten te nemen, ligt besloten in een dergelijke kerntaak.

Door de KAM-FG functionaris wordt het 'Three Lines of Defense' (3LoD) model als uitgangspunt gebruikt indien *risk based internal audits* worden meegenomen bij de audits voor het geïntegreerde MAAS managementsysteem, inclusief CO2-Prestatieladder. Dit ligt tevens in lijn met de eisen uit de ISO 19011:2018 norm voor het uitvoeren van management systeem audits. De ISO 19011:2018 is gebaseerd op de High Level Structure (HLS).

Conclusie

Voor het Management team is het soms onduidelijk of er voldoende werkprocessen en eenduidige werkinstructies zijn vastgelegd en waar MAAS nog zaken mist. De mate waarin de werkprocessen en –instructies worden nageleefd moet continu verbeteren. Het MT wil een interne audit die:

- a. de hoogste leiding van aanvullende zekerheid over de kwaliteit van sturing en beheersing voorziet;
- b. verantwoordelijk is voor het analyseren en zichtbaar te maken van inconsistenties in de opzet en het bestaan van de besturingskaders

Verbetermaatregel 2022

- Desgevraagd voor het Management systeem risk based audits van de hoofdprocessen uit het Blue Book (laten) uitvoeren;
- Desgevraagd voor specifieke deelprocessen risk based audits, met focus op één aspect.

5.1.2 Interne audit resultaten MAAS management systeem

In de 3-jaarlijkse auditcyclus (2019-2022) zijn alle processen voor het Management systeem (ISO) binnen drie jaar minimaal éénmaal getoetst. Hiervan is een planning beschikbaar. Aanvullend wordt desgevraagd de risk based audit methodiek voor specifieke deelprocessen toegepast. Er wordt geborgd dat de auditor onafhankelijk is.

In het overzicht continu verbeteren zijn de bevindingen en opvolging van de interne audits vastgelegd. De bevindingen zijn zowel opmerkingen als tekortkomingen. Tijdens de interne audits van 2021 is geconstateerd dat auditees goed op de hoogte zijn van de geldende processen en het managementsysteem effectief is voor de organisatie MAAS. In 2021 hebben de interne audits van het management systeem zich vooral gefocust op de Operations organisatie.

Bij de interne audit waren er in 2021 twee tekortkomingen, deze zijn afgesloten.

Analyse

Tijdens deze audits is enerzijds gebleken dat er nu al reeds verbeterinitiatieven worden ondernomen om het systeem beter te laten aansluiten bij de dagelijkse praktijk. Veranderingen zijn soms lastig te implementeren door de transities binnen de MAAS organisatie in het kader van de overname door MIKO en de implementatie van de operationele efficiency doelstellingen.

Conclusie

Het MT is tevreden over de opzet, uitvoering en verslaglegging van de audits, echter de opvolging van de interne audits is een verbeterpunt.

Verbetermaatregel 2022

- 3 jaren audit programma 2022-2024 risk based vaststellen, mede op basis van bevindingen externe audit en risico analyse;
- In de interne auditplanning mede focussen op de onderwerpen die door de externe auditoren als onvoldoende zijn beoordeeld.
- Desgevraagd uitvoeren van risk based interne audits voor specifieke deelprocessen met focus op één aspect

5.1.3 Interne audit resultaten CO2-Prestatieladder, Niveau 5

Bij de interne audit voor de CO2-Prestatieladder, Niveau 5, waren er nog diverse bevindingen. Dit had te maken met de fase van het implementatie traject waarin deze audit is uitgevoerd. Deze zijn allemaal tijdig aangevuld in de portfolio.

Analyse

Prima verlopen interne audit voor Niveau 5, met duidelijk aangegeven waar nog de nodige verbeteringen noodzakelijk waren. Op tijd voor de externe audit waren alle geconstateerde bevindingen uit de interne audit opgelost. Het verslag van de interne audit moet aan een voorgeschreven format voldoen conform de richtlijnen van de CO2 prestatieladder. Hieraan is de juiste invulling gegeven.

Conclusie

Het MT is tevreden over de opzet, uitvoering en verslaglegging van de interne CO2 audits.

Verbetermaatregel 2022

In de interne auditplanning focussen op de onderwerpen die door de externe auditor als bevinding zijn beoordeeld.

5.1.4 Externe audit resultaten MAAS Managementsysteem

Voor de afgegeven ISO certificaten is in 2021 de tweede periodieke opvolgingsaudit uitgevoerd. Tijdens de documentatieaudit zijn tevens de bevindingen volgens de vorige List of Findings (LoF) gesloten.

Tabel bevindingen ISO9001:2015 + ISO14001:2015 + ISO45001:2018

Non-conformities, observaties & aanbevelingen	2019 Hercertificatie audit	2020 Periodieke audit 1	2022 Periodieke audit 2
Categorie 1 (Major)	0	0	0
Categorie 2 (Minor)	5	0	6
Observaties	14	6	6
Aanbevelingen ter verbetering	13	14	12

Analyse

Veranderingen bleken deels lastig te implementeren door de transitie binnen de MAAS organisatie in het kader van de overname door MIKO en de effecten van de lockdowns en versoepelingen vanwege Covid-19.

Conclusie

Het MT is verheugd dat de verdere implementatie van de ISO 9001:2015, 14001:2015 en ISO45001:2018 normen goed is verlopen. De efficiënte en effectieve opvolging van de bevindingen blijft een aandachtspunt voor de gehele organisatie.

Verbetermaatregel 2022

- Opvolging van bevindingen door de gehele organisatie.
- De hercertificeringsaudit voor het geïntegreerde MAAS Managementsysteem van 27 tot en met 30 juni 2022.

5.1.5 Externe audit resultaten CO2 Prestatieladder

In 2021 was er tevens de initiële externe audit voor de CO2-Prestatieladder, trede 5. Een portfolio met de benodigde bewijsdocumenten en onderbouwing is 11 juni 2021 ter beschikking gesteld aan DNV.

Analyse

Voor de CO2 Prestatieladder moest een minimaal aantal punten worden gescoord over een 4 tal categorieën. In het geval van een initiële certificering mogen er geen ernstige tekortkomingen zijn. De externe audit leverde vijf sterke punten op. Er waren geen bevindingen naar aanleiding van de portfoliobeoordeling of de audit. Tenslotte waren er drie mogelijkheden ter verbetering.

Conclusie

Het MT is tevreden over het uitblijven van bevindingen bij de CO2-Prestatieladder audit. De mogelijkheden ter verbetering worden meegenomen in de doorontwikkeling van de ladder bij MAAS.

Verbetermaatregel 2022

De externe audit voor de CO2-Prestatieladder is 21 juni 2022.

5.1.6 Externe audit biologische en sociale keurmerken**Biologische en sociale keurmerken**

De SKAL heeft 5 januari 2021 het hoofdkantoor geaudit en gehercertificeerd. Op basis van de auditresultaten van de afgelopen 2 jaar is MAAS op 21 januari 2021 door de SKAL als een hoog risico biologisch bedrijf ingeschaald. Dit betekent dat er jaarlijks twee audits in plaats van één plaatsvinden. Tweede SKAL audit op het hoofdkantoor was 7 december 2021.

Voor de sociale productkeurmerken is MAAS Fairtrade (FLOCERT) en RFA (Rainforest Alliance) gecertificeerd. MAAS heeft de FLOCERT Renewal audit in 2021 zonder non-conformity bevindingen afgesloten. Voor Rainforest Alliance (RFA) neemt MAAS huismerkartikelen af van RFA gecertificeerde toeleveranciers.

Een sociaal keurmerk voor de bijdragen van MAAS aan de werkgelegenheid van personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie is de PSO ladder.

Analyse

Nieuw in 2021 was de hoog risico inspectie van SKAL. Bij de productkeurmerken is Stock Control de leidende afdeling. Bij PSO is dat HR.

Conclusie

Het Managementteam hecht groot belang aan het voeren van producten met sociale en biologische keurmerken. Het management team is tevreden over de hercertificatie voor SKAL en FLOCERT.

Verbetermaatregel 2022

- MAAS opvolging van bevindingen en hercertificering SKAL Bio voor hoofdkantoor;
- Uitvoeren jaarlijkse bio-leveranciersbeoordeling (actuele bio certificatie);
- MAAS stuurt Max Havelaar de benodigde verkoopstatistieken;
- Volgen van eventuele wijzigingen in de eisen van Rainforest Alliance en noodzakelijke maatregelen treffen om compliant te blijven;
- PSO ladder hercertificatie

5.2 Naleving wet- en regelgeving en andere eisen

Naleven van wet- en regelgeving is onderdeel van de cultuur binnen MAAS. Er wordt gewerkt aan een cultuur waarbij er open kan worden gecommuniceerd over de naleving en medewerkers worden – in het belang van zowel belanghebbenden als MAAS zelf - gestimuleerd om eventuele problemen met de naleving snel aan de orde te stellen.

MAAS heeft sinds 2018 een applicatie voor een centraal register van relevante wet- en regelgeving voor Gezondheid, Veiligheid, Milieu en Gegevensbescherming (AVG) in gebruik. Dit register (Pharius) geeft een actueel overzicht van de voor MAAS relevante wet- en regelgeving. De compliance eisen zijn – indien specifiek genoeg in relatie tot de MAAS, arbo- en milieuaspecten - tot op artikelniveau van de wet- en regelgeving vastgelegd. Hierbij worden zowel de Nederlandse als de Europese wettelijke eisen geïdentificeerd. Ook 'semi-wetgeving' is opgenomen in het register; MAAS volgt daarin de definitie van de SCCM: alle afspraken die gehanteerd worden als stand der techniek, zoals PGS15 en SZW-Basisinspectiemodules. Het MAAS Pharius -register bestaat uit een koppeling van juridische documenten (wetten, besluiten, regelingen e.d.) aan bijbehorende onderwerpen in het MAAS management systeem. Hierbij heeft MAAS een relatie gelegd met specifieke zaken als documenten (processen) uit het managementsysteem, de verantwoordelijke functionarissen en de wijze van borging.

Het register bevat alle wet- en regelgeving voor de volgende delen van het MAAS Management systeem:

- *Gezond & Veilig Werken/ Arbo. ISO45001:2018.* Borging grotendeels via de Risico Inventarisatie en Evaluatie en het bijbehorende Plan van Aanpak

- *Milieu. ISO14001:2015.* Milieu wet- en regelgeving, eigen medewerkers bij MAAS en klant. Borging grotendeels via Activiteitenbesluit met bijbehorende lijst van maatregelen.
- *Algemene Verordening Gegevensbescherming.* Borging via de verantwoordingsdocumenten zoals register van verwerkingsactiviteiten (verwerkingsregister); (eventueel) data protection impact assessment (DPIA) voor gegevensverwerkingen met een hoog privacy risico; register van datalekken die zijn opgetreden; aantoonbare daadwerkelijke toestemming van betrokkenen met toestemming voor een gegevensverwerking; aangestelde functionaris voor de gegevensbescherming (FG).

Het register bevat niet de wettelijke eisen rond kwaliteit, MVO en overige algemene eisen. In een apart Excel-register heeft MAAS daarom de wet- en regelgeving opgenomen voor:

- *Wetgeving ISO9001:2015.* Core business: Kwaliteit, Arbo en Milieu – voedsel. Overige Core algemene voorwaarden, zoals verzekeringsvoorwaarden, concerneisen
- *Wetgeving MVO.* Regelgeving Maatschappelijke betrokkenheid

Locatiespecifieke eisen van klanten zijn niet opgenomen in de compliance registers, omdat deze volledig gerelateerd zijn aan de lokale situatie. Deze worden daarom binnen de locatie bijgehouden en – door MAAS én klant – op naleving gecontroleerd.

Grote wijzigingen, maar ook afwijkingen van de compliance checks, worden door de KAM-coördinator/Functionaris Gegevensbescherming, HR Director, Legal of de eerstverantwoordelijke leidinggevende besproken met de directie.

Analyse

Continu een volledig beeld van de compliance hebben en de compliance status voor geheel MAAS bijhouden kost veel tijd. De Pharius applicatie heeft als voordeel dat daarin automatisch bijgehouden wordt:

- wijzigingen in wet- en regelgeving en overige eisen;
- welke informatiebronnen worden gebruikt;
- met welke frequentie dit gebeurt;

De KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming en een externe consultant controleren periodiek met het register en het aanvullende Excel register:

- hoe de vertaling van eisen naar de organisatie wordt gemaakt;
- hoe de registratie hiervan plaatsvindt;

Conclusie

De directie heeft een voldoende beeld van de compliance status en de ontwikkelingen in de compliance-eisen.

Verbetermaatregel 2022

- Bijhouden van MAAS Pharius register voor wet- en regelgeving
- Actualiseren van MAAS Excel-register voor wet- en regelgeving

5.2.1 Milieu wet- en regelgeving

De beoordeling van de milieu wet- en regelgeving is als volgt opgedeeld:

- Beoordeling van Milieu wet- en regelgeving in Pharius tool
- Beoordeling Activiteitenbesluit via periodiek invullen AIM-tool
- Beoordeling milieu wet- en regelgeving buiten Activiteitenbesluit
- Volgen van de ontwikkelingen rond de Omgevingswet.

In juni 2021 is het Activiteitenbesluit voor het hoofdkantoor & depot Son ingevuld. Ook is deze éénmalig ingevuld voor de gezamenlijke depots: LC Rotterdam, LC Nieuwegein, LC Zwolle, LC Elst, LC Elsloo, LC Groningen. Begin juli 2021 en is de milieu wet- en regelgeving buiten Activiteitenbesluit beoordeeld. Eind 2021 is de milieu compliance via het overzicht wetgeving Milieu in de RDMG-(Pharius) tool doorgenomen. Omgevingswet werd in 2021 niet ingevoerd, maar naar een later tijdstip uitgesteld.

Analyse

Door het invullen van het Activiteitenbesluit op 01 juni 2021 is gebleken dat MAAS als organisatie aan de milieuwetgeving voldoet. De bedrijfsactiviteiten van MAAS zijn van dien aard dat er geen milieuvergunning nodig is. MAAS hoofdkantoor en de diverse nevenvestigingen (depots) zijn Type B inrichtingen.

Een inventarisatie milieuaspecten is opgenomen in de depot werkplekinspectie. Uit deze inventarisatie is gebleken, dat er daadwerkelijk geen ernstige incidenten voor het milieu kunnen ontstaan. Voor kleine incidenten zoals lekken of morsen van reinigingsmiddelen zijn noodmaatregelen getroffen, zoals absorptiemateriaal. De hoeveelheid reinigingsmiddelen is onder de grens van PGS-15.

Conclusie

Het Managementteam is gecommitteerd tot naleving van aan de van toepassing zijnde wettelijke milieueisen en is tevreden over de vertaling van de wettelijke milieu eisen en aan andere milieueisen naar consequenties voor MAAS.

Verbetermaatregel 2022

- Invullen van de wederom vernieuwde Activiteitenbesluit Internet Module (AIM)
- Aantoonbare compliance via overzicht wetgeving Milieu in de RDMG-(Pharius) tool

5.2.2 Gezond en Veilig Werken / Arbo wet- en regelgeving

Naleving van het arbeidsrechtelijke gedeelte van de Arbowet (arbeidsovereenkomsten, arbeidsvoorwaarden, vaststellingsovereenkomsten, CAO, personeelshandboeken, arbeidsconflicten, ontslag) heeft in 2019 via de HR afdeling plaatsgevonden, waarbij de voorbereiding deels uitbesteed werd

aan verschillende gespecialiseerde partijen. Het opleiden van medewerkers valt deels onder de verantwoordelijkheid van HR (VCA) en deels onder andere afdelingen, vaak in de vorm van training on the job.

De KAM-coördinator heeft periodiek de MAAS Risico Inventarisatie & Evaluatie in het online Arbobeheersysteem geactualiseerd. De verantwoordelijke leidinggevendenden gaven uitvoering aan het Plan van Aanpak; in voorkomend geval ondersteund door HR en KAM/FG. De KAM-coördinator heeft periodiek G&VW compliance via de RDMG- (Pharius) tool doorgenomen.

Analyse

Door het actualiseren van het Arbobeheersysteem, het overzicht Wetgeving Arbo en de RI&E is gebleken dat MAAS als organisatie aan de Arbowet- en regelgeving voldoet.

Voor de Vending sector c.q. de bedrijfsactiviteiten van MAAS is er geen goedgekeurde arbocatalogus beschikbaar. Een branche die geen eigen arbocatalogus beschikbaar heeft, kan in principe niet worden gehouden aan de werkingssfeer van de catalogus van een aanpalende branche. Wel geeft de SZW-inspectie aan dat zij zich in zo'n geval bij haar inspectierondes gaat oriënteren bij aanpalende branches om toch een richtsnoer voor de handhaving te hebben. Dit is weliswaar niet dwingend, maar het kan verwarrend zijn. MAAS heeft dit nog niet meegemaakt.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden over het Arbobeheersysteem en de toetsing van RI&E en PVA door een kerndeskundige, namelijk de arbeidshygiënist.

Verbetermaatregel 2022

- Arbobeheersysteem opnieuw doorlopen en redigeren voor het hoofdkantoor en voor de gezamenlijke depots, opvolging van eventuele verplichte maatregelen.
- Actualiseren van overzicht Wetgeving Arbo

Buiten arbo en milieu zijn natuurlijk ook talloze wetten en overige eisen van toepassing op MAAS. Overige eisen zijn bijvoorbeeld ook eisen van klanten en verzekeringsvoorwaarden.

5.2.3 Ondernemings- en Contracten wet- en regelgeving

Naleving van de volgende wetgeving is in 2021 periodiek beoordeeld door een bedrijfsjurist, als uitbestede dienst:

- Intellectueel eigendom (zoals registreren merknaam),
- Ondernemingsrecht (KvK, vaststellen jaarrekening, wijziging bestuurder, wijziging volmachten)
- Contractenrecht (inkoop, verkoop, samenwerkingsovereenkomsten, exclusiviteit).

Analyse

Als gevolg van de gekozen aanpak heeft de Bedrijfsjurist maar beperkt zicht op hele trajecten.

Conclusie

MT is tevreden met de input.

Verbetermaatregel 2022

Voortzetten van de periodieke beoordeling.

5.2.4 Privacy wet- en regelgeving

Autoriteit Persoonsgegevens

Onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moet MAAS voldoen aan diverse verplichtingen bij het verwerken van persoonsgegevens. De AVG legt nadruk op de verantwoordelijkheid van MAAS om aan te tonen dat MAAS zich aan de wet houdt, de zogenaamde verantwoordingsplicht. De verantwoordingsplicht houdt in dat MAAS met documenten aantoont dat MAAS de juiste organisatorische en technische maatregelen neemt om aan de AVG te voldoen.

In 2021 zijn de Standaard Contract Clausules aangepast. Vanaf 27 september 2021 dienen nieuwe MAAS Verwerkingsovereenkomsten te voldaan aan het uitvoeringsbesluit.

Conclusie

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer is een grondrecht. Het Managementteam is tevreden met de door IT en Inkoop getroffen maatregelen.

Verbetermaatregel 2022

- Aan de wet houden, dus direct melden van elk (potentieel) datalek aan IT en de MAAS FG door medewerkers.
- Awareness activiteiten informatiebeveiliging
- Vervangen bestaande MAAS Data Processing Agreements, die door leveranciers als verwerker zijn ondertekend. Bestaande overeenkomsten dienen vóór 27 december 2022 vernieuwd te worden door MAAS.
- Vervangen bestaande Data Processing Agreement van Suppliers, die door MAAS als verwerkingsverantwoordelijke zijn ondertekend. Bestaande overeenkomsten dienen vóór 27 december 2022 vernieuwd moeten worden door de leverancier.

SZW-inspectie

De SZW-Inspectie mag arbeidsgerelateerde medische gezondheidsgegevens verwerken, zonder toestemming te hoeven vragen.

Analyse

MAAS heeft in 2021 geen bedrijfsongevallen gehad waarbij arbeidsgerelateerde medische gezondheidsgegevens met de SZW-inspectie moesten worden gedeeld.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden dat er geen arbeidsgerelateerde bedrijfsongevallen zijn geweest die meldingsplichtig zijn. Bij een incident met meldingsplicht is het belangrijk dat MAAS volledig medewerking verleent aan de SZW-inspectie.

Verbetermaatregel 2022

Aan de wet houden, indien vereist ook voor het delen van arbeidsgerelateerde medische persoonsgegevens meewerken met de SZW-inspectie.

Inkoopcontracten

Naleving van de (U)AVG wet- en regelgeving is in 2021 periodiek beoordeeld door Functionaris Gegevensbescherming, al dan niet in samenwerking met specialisten. De Functionaris Gegevensbescherming heeft in 2021 diverse aanbevelingen uitgebracht voor de verwerkingsverantwoorde-lijken.

Analyse

Er is een noodzaak om de Data Processing Agreement MAAS te actualiseren. Door Bedrijfsjurist Contracten en Functionaris Gegevensbescherming is aanbevolen een privacy jurist inschakelen om de MAAS verwerkers-overeenkomst in lijn te brengen met het "Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914 van de Commissie van 4 juni 2021 betreffende standaardcontractbepalingen (SCC) voor de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen overeenkomstig Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad".

Conclusie

In verband met de MAAS overname door Miko is de herziening van de Data Processing Agreement verschoven naar 2022.

Verbetermaatregel 2022

Data Processing Agreement MAAS vernieuwen.

5.2.5 Food en non Food wet- en regelgeving

Voedselveiligheid is van groot belang voor MAAS. Voedselveiligheid garandeert dat het voedsel én de voedselcontact materialen geen nadelige gevolgen geven na een consumptie.

MAAS moet voldoen aan onderstaande wet- en regelgeving

Food:

- Voedselverordeningen, Warenwetgeving en Allergenenwetgeving.
- Specifiek binnen voedsel de regelgeving voor biologische producten die bestaat uit Europese en, Nederlandse wetteksten en de reglementen van Skal.

- Specifiek voor duurzame producten de reglementen van de sociale keurmerken (FLO/ Max Havelaar, Rainforest Alliance).

Non Food:.

- Machine-, Laagspanning-, EMC-, ROHS-richtlijnen en de nationale uitwerking daarvan
- Dangerous substances. REACH-wetgeving voor reinigingsmiddelen
- Machines. MAAS is eindgebruiker van de machines en voldoet als organisatie aan de wettelijke en overige eisen.

Analyse

- *HACCP*. Voor de Vending sector c.q. de bedrijfsactiviteiten van MAAS is er geen door NVWA erkende hygiënecode beschikbaar. MAAS heeft een eigen HACCP document.
- *Biologische en sociale keurmerken*. Door de toetsing van externe juristen en geaccrediteerde partijen voor de biologische en sociale keurmerken is gebleken dat MAAS als organisatie aan de wettelijke en overige eisen voldoet.
- *Machines*. MAAS is eindgebruiker van de vendingmachines en voldoet als organisatie aan de wettelijke en overige eisen.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden over de toetsing van de wettelijke en overige eisen buiten arbo en milieu.

Verbetermaatregel 2022

- Periodiek beoordelen wijzigingen wetten en overige eisen van toepassing buiten arbo en milieu
- Actualiseren van risicoanalyse Kwaliteit.

NVWA-inspectie

MAAS heeft in 2021 geen NVWA-inspectie gehad. MAAS distribueert levensmiddelen en heeft zodoende volgens de Europese Hygiëneverordening (EG) 852/2004, artikel 5 een voedselveiligheidsprocedure opgesteld. Deze is gebaseerd op de 7 basisprincipes van HACCP die zijn beschreven in de Codex Alimentarius van de World Health Organization (WHO). Het gaat om alle eet- en drinkwaren. In 2021 zijn er wel hygiëne audits door commerciële partijen uitgevoerd. De HTC audit, met daarin ook voedselveiligheid, is in 2021 aangepast.

Analyse

MAAS is niet aangesloten bij een hygiënecode en heeft daarom een bedrijfsgebonden HACCP-voedselveiligheidsplan opgesteld. Medewerkers die werken met het MAAS HACCP-plan en die op een bewuste manier volgens de regels handelen zijn essentieel. Een zelf opgesteld HACCP-voedselveiligheidsplan moet voldoen aan de voorwaarden van Verordening (EG) Nr. 852/2004, inclusief de wetenschappelijke onderbouwing voor alle producten en/of processen. Dit plan dient te worden beoordeeld door de NVWA. Bij het laatste bezoek van de NVWA waren hier geen opmerkingen over.

MAAS is feitelijk een formulebedrijf met één hoofdkantoor, enkele nevenlocaties (depots) en enkele honderden storage locations op klantlocaties. Een ISO 22000-certificatie wordt daarom als een te ingrijpende norm voor MAAS beschouwd.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden met het huidige bedrijfsgebonden HACCP-voedselveiligheidsplan en de borging van naleving van de wetgeving door Purchasing rond voedselveiligheid en de voedselcontactmaterialen.

Verbetermaatregel 2022

- Periodiek toetsen welke nieuwe wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid van toepassing is; deels in de Compliance tool (Pharius voor AVG, Milieu en Gezond & Veilig Werken);
- Naar aanleiding van nieuwe wet- en regelgeving treffen van aanvullende maatregelen om hieraan te (blijven) voldoen.

Verklaring van Overeenstemming (VvO) Voedselcontactmaterialen - verpakking

De wetgeving ten aanzien van voedselcontactmaterialen houdt in dat materialen en voorwerpen bij normaal of te verwachten gebruik geen bestanddelen afgeven aan levensmiddelen in hoeveelheden die voor de gezondheid van de mens gevaar kunnen opleveren. Het gaat dan om verpakkingsmaterialen voor levensmiddelen en gebruiksartikelen in machines

Analyse

Om de verantwoordelijkheid voor voedselveiligheid in elke stap van de keten te borgen is in de Europese verordening 1831/2003 artikel 5 gesteld dat voor verpakkingsmaterialen en voorwerpen kan worden geëist dat ze vergezeld gaan van een *Declaration of Compliance*, ofwel in het Nederlands een Verklaring van Overeenstemming (VvO) en dat adequate documentatie aanwezig is. Deze documentatie is niet voor elk materiaal verplicht. Een van de communicatiestromen betreft dus het verkrijgen van VvO's van relevante producten van de MAAS leveranciers.

Een verklaring van overeenstemming (VvO, in het Engels: DoC = Declaration of Compliance) stelt dat een voedselcontactmateriaal (Food Contact Material = FCM) voldoet aan de wetgeving. Momenteel zijn DoC's verplicht voor kunststof FCM's binnen de EU.

Handhaving in Nederland in het kader van de Verklaring van Overeenstemming (VvO) vindt plaats op grond van het Warenwetbesluit verpakkingen en gebruiksartikelen, artikel 2.

Voor nieuwe food contact eindproducten worden leveranciers en distributeurs van wie de Verklaringen van Overeenstemming (Declarations of Conformity) ontbreken of niet geheel compliant zijn via Purchasing of de Business Development Manager benaderd om deze documenten te verkrijgen en te zorgen dat deze voldoen aan de eisen.

Conclusie

Het managementteam is tevreden dat MAAS bij leveranciers en distributeurs ontbrekende VvO's opvraagt.

Verbetermaatregel 2022

Blijven voldoen aan wet- en regelgeving.

Verklaring van Overeenstemming (VvO) Voedselcontactmaterialen - machines

In de warme dranken automaten en waterkoelers komt vloeibaar voedsel direct in contact met plastic onderdelen. MAAS vraagt aan leveranciers van warme dranken machines en waterkoelers om de FCM-compliance informatie.

Voor nieuwe te voeren machine types worden leveranciers en distributeurs van wie de Verklaringen van Overeenstemming (Declarations of Conformity) ontbreken of niet geheel compliant via Purchasing of de Business Development Manager benaderd.

Analyse

Het verkrijgen van een afzonderlijke Verklaring van Overeenstemming voor voedselcontactmaterialen gaat soms moeizaam. Vrijwel alle leveranciers en distributeurs van machines stellen geen aparte Verklaringen van Overeenstemming (Declaration of Compliance) beschikbaar. Meestal wordt in de VvO (*Declaration of Conformity*) voor de CE richtlijnen in één regel verwezen naar compliance met de Europese verordening 1935/2004 en de plastics EU Verordening 10/2011.⁵

Conclusie

Het managementteam is tevreden dat MAAS bij leveranciers en distributeurs ontbrekende VvO's opvraagt.

Verbetermaatregel 2022

- Publiceren van de commercieel relevante beschikbare documenten op de MAAS website
- Beschikbaar stellen van de beschikbare documenten op N:\Maas\Machine certificaten en op N:\Commercie\Sales Templates\03 certificaten, Uittreksels en Verklaringen\3 Product certificaten
- Bevindingen van de Compliance check meenemen in de leveranciersbeoordeling

⁵ Korte analyse van de wetgeving: Fabrikanten moeten de kwaliteit en veiligheid van hun producten borgen en controleren, en procedures hebben voor onder andere inkoop, samenstelling en verwerking van materialen. Dit zorgt ervoor dat de productie consistent is en de materialen en voorwerpen veilig zijn. Elke schakel in de handelsketen moet informatie doorgeven over de gebruikscondities van materialen (via de zogeheten Verklaring van overeenstemming) en kunnen tonen waar materiaal of producten vandaan komen en aan wie vervolgens is geleverd.

5.2.6 *Ethische wet- en regelgeving*

Naar aanleiding van de Europese Richtlijn 2019/1937 (de Richtlijn) is op 2 juni 2021 het wetsvoorstel *Wet bescherming klokkenluiders* bij de Tweede Kamer ingediend tot wijziging van de *Wet Huis voor klokkenluiders*. MAAS Klokkenluidersregeling kan na het aannemen van de wet worden aangepast. Dit gaat zodoende plaatsvinden in 2022.

In 2021 was er 1 Vertrouwenspersoon, namelijk de Manager Inkoop, die zowel Vertrouwens Persoon Ongewenste Omgangsvormen (VPOO) als Vertrouwenspersoon Integriteit (VPI) was.

De *Wet zorgplicht kinderarbeid* (Wzk) zou eerst per 1 januari 2022 in werking treden. De Wzk is van toepassing op alle ondernemingen die goederen of diensten aan Nederlandse eindgebruikers verkopen of leveren.⁶ Echter nieuw Initiatiefwetsvoorstel Verantwoord en duurzaam internationaal ondernemen ingediend in maart 2021. Het Initiatiefwetsvoorstel bepaalt dat de WZK ingetrokken. Beoogd wordt om de initiatiefwet in werking te laten treden met ingang van 1 januari 2023, met uitzondering van de artikelen over bestuursrechtelijk toezicht en bestuursrechtelijke handhaving (inwerkingtreding 1 juli 2023) en strafrechtelijke handhaving (inwerkingtreding 1 januari 2024). De verschillende verplichtingen uit het Initiatiefwetsvoorstel worden bovendien gefaseerd ingevoerd om ondernemingen de tijd te geven om deze verplichtingen te implementeren. Zodoende geen impact voor MAAS in 2021.

Analyse

Nederland wil aansluiten bij Europese traject waarbij bedrijven verplicht wordt na te gaan waar hun producten vandaan komen. Implementatie bij MAAS afhankelijk van inwerking treden van de wet.

Conclusie

Het Managementteam geheel akkoord met afwachten van de daadwerkelijke invoering van nieuwe of aangepaste ethische wet- en regelgeving, voordat MAAS regelingen en processen worden aangepast.

Verbetermaatregel 2022

- Aanpassing MAAS Klokkenluidersregeling begin 2022.
- Volgen ontwikkelingen ten aanzien van Verantwoord en duurzaam internationaal ondernemen

⁶ Onder 'leveren' wordt niet begrepen de handel tussen ondernemingen en het enkele vervoer van goederen. Ook is een uitzondering gemaakt voor overeenkomsten die zijn aangegaan voor de datum waarop de Wzk werd gepubliceerd in het Staatsblad (13 november 2019).

5.3 Veranderingen in wet- en regelgeving en andere eisen

Wijzigingen in wet- en regelgeving zijn gevolgd via:

- Nieuwsbrief en Pharius (RDMG-tool)
- SCCM Halfjaarlijkse Overzichten van wijzigingen voor Milieu
- SCCM Halfjaarlijkse overzichten voor Gezond & Veilig Werken
- Nieuwsbrief Autoriteit Persoonsgegevens
- Nieuwsbrief Publicatiereeks Gevaarlijke Stoffen

De 2021 wijzigingen die voor MAAS van toepassing waren:

- Het Activiteitenbesluit werd met enige regelmaat gewijzigd. Deze wijzigingen zijn ook van invloed op de ICT-tool bij het Activiteitenbesluit, maar hadden verder geen gevolgen voor MAAS.

Analyse

Wijzigingen in wet- en regelgeving zijn in 2021 doorgevoerd.

Conclusie

Het Managementteam vindt het belangrijk dat wijzigingen in de wet- en regelgeving correct en tijdig doorgevoerd worden binnen MAAS.

Verbetermaatregel 2022

- De van toepassing zijnde G&VW regels in het Arbobeheersysteem actualiseren;
- Periodiek nagaan van de wijzigingen in Milieu en Arbo wet- en regelgeving via Pharius en SCCM.
- Met de Activiteiten Internet Module (AIM) bepalen welke regels uit het actuele activiteitenbesluit op MAAS van toepassing zijn en deze selecteren in Pharius;
- Implementeren aanpassingen in verband met invoering Omgevingswet in 2023;
- Periodiek beoordeling overzicht Veiligheidsinformatiebladen (Gevaarlijke stoffen) op MAASWeb

5.4 Veranderingen die van invloed zijn op het managementsysteem

In 2021 zijn een aantal ontwikkelingen effectief geworden met gevolgen voor het MAAS managementsysteem:

- Nieuwe eigenaar MIKO met samenvoegen van de IT afdelingen van MIKO en MAAS
- Certificatie voor de CO2-Prestatieladder, niveau 5

In 2022 zullen de volgende ontwikkelingen gevolgen hebben voor het management systeem:

- Gezond & Veilig Werken. Covid-19.
- Milieu. Invoering van de Omgevingswet per 1 januari 2023.
- Ethisch. Invoering Wet bescherming klokkenluiders, de Nederlandse implementatie van EU-richtlijn 2019/1937 sinds 17 december 2021.

Nieuwe ontwikkelingen, waarvoor in 2022 de (eerste) voorbereidingen (wellicht) nodig zijn en die in 2023 of 2024 dan gevolgen zullen hebben voor het management systeem:

- De tweede ronde informatieplicht energiebesparing zal in 2023 plaatsvinden
- CSR. De nieuwe Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) EU-richtlijnen die vanaf 2023 ingaan, bepalen dat bedrijven met meer dan 250 medewerkers in hun jaarverslag inzicht moeten geven in de impact van hun activiteiten op mens, milieu en samenleving.
- De *Regulation concerning the Respect for Private Life and the Protection of Personal Data in Electronic Communications*, kortweg ePrivacy Verordening (EPV) zal mogelijk in 2022 uitonderhandeld c.q. vastgesteld worden. Deze verordening behandelt de verwerking van persoonsgegevens voor elektronische communicatiediensten; inclusief online communicatiediensten zoals WhatsApp, Facebook Messenger, Skype en Gmail. Naar verwachting zal deze verordening niet voor 2023 of 2024 van kracht worden.

Analyse

- Vanuit tenders en Existing Business steeds meer vragen over bewijslast ten aanzien van MVO/CSR/ESG in het algemeen en milieu, G&VW en CO2 in het bijzonder.
- Directiebesluiten: Alle plannen worden voorgelegd aan de Raad van Commissarissen en moederbedrijf MIKO.
- Instemmingsplichtige en adviesplichtige voorgenomen besluiten worden aan de Ondernemingsraad voorgelegd.

Conclusie

Het Managementteam vindt het belangrijk dat bij grote of belangrijke wijzigingen het moederbedrijf MIKO, de Raad van Commissarissen en Ondernemingsraad conform wet- en regelgeving en op passende wijze betrokken worden.

Verbetermaatregel 2022

- Implementeren van aangepaste organisatie na overname door MIKO;
- Verdere borging van CO2-prestatieladder, versie 3.1;
- Implementatie van de vereisten voor de Omgevingswet;
- Aanpassing van MAAS Klokkenluidersreglement;
- Verder implementeren van de AVG-vereisten in het bestaande geïntegreerde MAAS Management systeem

5.5 Corrigerende maatregelen

- Corrigerende maatregelen op bevindingen die tijdens formele interne audits zijn geconstateerd, zijn benoemd in het overzicht continu verbeteren, waarbij tevens wordt vermeld wie verantwoordelijk is voor de corrigerende maatregel.
- Ook tijdens de diverse overleggen worden met elkaar corrigerende maatregelen opgesteld en worden Verbetermaatregels in gang

gezet, deze worden opgevolgd tijdens de verschillende overlegstructuren.

- De effectiviteit van de genomen corrigerende maatregelen wordt getoetst tijdens de interne audits, tijdens diverse overleggen en in het Managementteam overleg.

Soorten corrigerende maatregelen:

- *Operating*. Optimalisatie van bezoeken, inspecteren en coachen van operators
- *Techniek*. Optimalisatie van de inzet van alle technisch georiënteerde medewerkers. Achterstand in opleidingen en het instandhoudingsplan wegwerken.
- *Projects & Machine Logistiek*. Optimalisatie van implementeren grote projecten en centralisatie van het prepareren van machines in eigen werkplaats.
- *Stock Control*. Optimalisatie van alle logistieke- en voorraad bewegingen

Analyse

Betrokkenheid van alle medewerkers is essentieel voor het draagvlak van de wijzigingen en corrigerende maatregelen in de organisatie.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden over de verslaglegging en communicatie van de corrigerende maatregelen.

Verbetermaatregel 2022

- Corrigerende maatregelen op MAAS niveau benoemen
- Corrigerende maatregelen per afdeling benoemen

6 CO2 Prestatieladder

6.1 Wijzigingen context MAAS International B.V.

De MAAS International Holding B.V., waaronder MAAS International B.V. (MAAS) valt, is medio 2021 overgenomen door Miko Groep uit België. Vooralsnog acteert MAAS zelfstandig binnen deze groep en heeft de overname geen gevolgen voor het management systeem voor CO2-reductie.

6.2 Evaluatie energie prestaties, emissies en energiebeoordeling

MAAS interne energie prestatie en emissies

MAAS heeft zich in bij de start van het CO2-reductie management systeem in 2020 ten doel gesteld om haar CO2-uitstoot in 2023 te halveren ten opzichte van het basis jaar 2018. In de onderstaande tabel CO2-footprint MAAS International B.V. is zichtbaar dat MAAS in de afgelopen jaren mooie stappen hierin heeft gezet. In 2021 heeft zij 26% minder CO2 uitstoot gerealiseerd ten opzichte van 2018. Dit is voornamelijk te danken aan het overstappen naar Stichting Milieukeur gecertificeerde 100% NL windenergie per juni 2020. Ook de elektrificatie van het volledige leasewagenpark (gele én grijze kentekens) is in volle gang. Dit is te zien aan het groeiend aandeel van het elektriciteit verbruik van MAAS e-auto's, wat tot en met 2021 nog vrijwel volledig voor conto komt van de personenauto's (geel kenteken). In het laatste kwartaal van 2021 zijn ruim 30 bestellingen geplaatst voor de eerste bedrijfsbussen (grijs kentekens), waarvan uitlevering wordt verwacht eind Q1 2022. Het management van MAAS is hier zeer tevreden over.

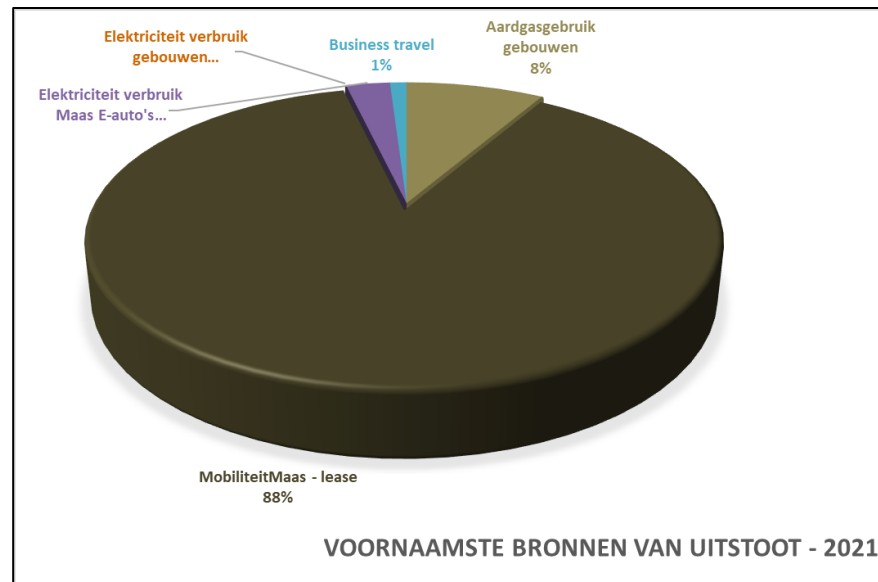
CO2 Footprint MAAS International B.V.						
		2018	2019	2020	2021	Toe/Afname 2021 tov 2018
Scope 1	Aardgasgebruik gebouwen	145	133	114	153	5%
	MobiliteitMaas - lease	1.880	1.812	1.544	1.595	-15%
	TOTAAL Scope 1 (ton kg CO2)	2.025	1.945	1.658	1.748	-14%
Scope 2	Elektriciteit verbruik gebouwen	380	346	133	0	-100%
	Elektriciteit verbruik Maas E-auto's	1,1	4,3	18,1	48,7	4191%
	TOTAAL Scope 2 (ton kg CO2)	381	351	151	49	-87%
Business travel (uit scope 3)	Mobiliteit werk-werkverkeer eigen auto	12	15	13,9	10,1	-19%
	Mobiliteit Dienstreizen eigen auto	6,9	7,1	14,1	8,2	19%
	Mobiliteit zakelijk openbaar vervoer	0	0	0	0	-
	Mobiliteit zakelijke vliegtreizen	11	1,9	0,5	0,0	-100%
	TOTAAL Business travel (ton kg CO2)	31	24	28	18	-41%
		2018	2019	2020	2021	
TOTALE FOOTPRINT (ton kg CO2)		2.436	2.319	1.838	1.815	-26%



	2018 (=basisjaar)	2019	2020	2021
Scope 1	2.025	1.945	1.658	1.748
Scope 2	381	351	151	49
Scope 1+2	2.406	2.296	1.810	1.797
Business travel	31	24	28	18
Scope 1 + 2 + business travel	2.436	2.319	1.838	1.815
Scope 3 woon-werk verkeer	184	171	139	129
	2.621	2.490	1.977	1.943

De impact van het beleid rond thuiswerken in het kader van de COVID-19 pandemie is vooral zichtbaar in de afname van de emissies van het woon-werkverkeer. Verwacht wordt dat deze emissies weer zullen toenemen als de overheidsmaatregelen van het werken op kantoor weer worden versoepeld en MAAS medewerkers weer volledig op kantoor aanwezig zullen zijn. Tevens wordt verwacht dat het aandeel emissies uit Business travel weer zal toenemen in dit kader.

Bij het beoordelen van de CO₂-emissies waar MAAS direct invloed op heeft, die van haar eigen bedrijfsactiviteiten en de vervoersbewegingen van haar medewerkers, valt op dat het brandstof gerelateerde leasewagenpark verantwoordelijk is voor 88% van de uitstoot. Door de gemiddelde looptijd van leasewagens van 60 maanden, zal dit aandeel langzaam kleiner worden.



De Inkoper/Wagenparkbeheerder volgt de ontwikkelingen in het aanbod van alternatieve brandstoffen, zoals HVO-diesel (Hydrotreated Vegetable Oil = biodiesel), wat een aanzienlijke lagere CO₂-emissie oplevert.⁷

Verbetermaatregel 2022

Verder verkleinen van het aandeel CO₂-emissies door het brandstof gebonden wagenpark. Door bijvoorbeeld het onderzoeken en opstellen van een business case, inclusief afstemming met de leasemaatschappij, om de kosten en (CO₂-reductie) baten ten aanzien van het openstellen van de mogelijkheid om HVO-diesel te tanken in kaart te brengen met als doel de CO₂ emissie van het bedrijfswagenpark van MAAS versneld verder te verkleinen.

⁷ Eionet Report - ETC/CME 2/2020 – November 2020. Greenhouse gas intensities of road transport fuels in the EU in 2018 Monitoring under the Fuel Quality Directive

Energie prestatie en emissies in de keten van MAAS

In 2021 heeft het Duurzaamheidsteam een eerste inschatting gemaakt van de meest materiële emissies (MME) in de keten van MAAS en de mogelijke impact van de organisatie hierop.

De belangrijkste upstream keten-emissies zijn afkomstig van:

1. Inkoop van producten en diensten
2. Upstream transport & distributie (van leveranciers naar MAAS warehouse)
3. Brandstof verbruik woon-werkverkeer privé auto's medewerkers MAAS
4. Afval gegenereerd op kantoor, magazijn en revisie t.b.v. projecten

De belangrijkste downstream keten-emissies zijn afkomstig van:

5. Downstream transport & distributie (van MAAS warehouse naar klanten)
6. Gebruik van verkochte producten (elektriciteitsverbruik van machines bij klanten)
7. End-of-life verwerking verkochte producten (afval van plastic en papieren bekers en koffiedroes)

De MME uit 2020 en 2021 voor deze categorieën zijn weergegeven in onderstaande tabel.

latest estimate Meest Materiële emissies: 23-03-2022

CO2 Footprint MAAS International B.V. - incl. meest materiële keten emissies						
	2020	aandeel totale footprint	2021	% aandeel totale footprint	toe/afname tov 2020	
Scope 1						
Aardgasgebruik gebouwen	114	0,3%	153	0,5%	33,9%	
MobiliteitMaas - lease	1.544	3,6%	1.595	5,5%	3,3%	
TOTAAL Scope 1 (ton kg CO2)	1.658		1.748			
Scope 2						
Elektriciteit verbruik gebouwen	133	0,3%	0	0,0%	-100,0%	
Elektriciteit verbruik Maas E-auto's	18	0,0%	49	0,2%	169,3%	
TOTAAL Scope 2 (ton kg CO2)	151		49			
Business travel						
Mobiliteit werk-werkverkeer eigen auto	13,9	0,0%	10,1	0,0%	-26,9%	
(uit scope 3)						
Mobiliteit Dienstreizen eigen auto (declaratie)	14,1	0,0%	8,2	0,0%	-41,7%	
Mobiliteit zakelijk openbaar vervoer	0	0,0%	0	0,0%	-	
Mobiliteit zakelijke vliegreizen	0,5	0,0%	0	0,0%	-100,0%	
TOTAAL Business travel (ton kg CO2)	28		18			
TOTAAL MAAS Scope 1+Scope 2 + Business Travel	1.838		1.815		-1,3%	
Ingekochte goederen en diensten	31.483	73,1%	18.881	65,2%	-40,0%	
Upstream transport & distributie	850	2,0%	850	0	0,0%	
Project- en kantoor afval	38	0,1%	37	0,1%	-1,8%	
Brandstofverbruik woon-werkverkeer privé auto's	139	0,3%	129	0,4%	-7,8%	
Downstream transport & distributie	727	1,7%	1.159	4,0%	59,5%	
Gebruik van verkochte producten (elektriciteit bij klanten)	5.131	11,9%	5.168	0	0,7%	
End-of-life verwerking verkochte producten	2.850	6,6%	129	0,4%	-95,5%	
TOTAAL Scope 3	41.217		27.148		-34%	
TOTAAL MAAS INTERNE FOOTPRINT SCOPE 1-2-3	1.977		1.943		-2%	
TOTAAL FOOTPRINT (ton kg CO2) INTERN + MME KETEN	43.055	100,0%	28.962	100,0%	-32,7%	

In het cijfer voor Gebruik van verkochte producten (elektriciteit gebruik van geïnstalleerde machines bij klanten) wordt gekeken naar het aantal nieuw geplaatste machines, en het aantal geplaatste refurbished machines. Ook worden er jaarlijks machines die einde contract zijn uit het veld terug gehaald. Nog niet duidelijk is hoe deze machines verwerkt moeten worden in deze rapportage.

Om de waarden te berekenen is gebruik gemaakt van de Quantis GHG Scope 3 calculator die door het Green House Gas Institute als tool wordt aangedragen. Voor een groot aantal emissie stromen wordt gebruik gemaakt van de geldwaarde. Echter voor de CO2-Prestatieladder is de eis om de gegevens jaarlijks te verbeteren. Dit kan door voor de emissiestromen, waar andere waarden dan geld voor handen zijn binnen de organisatie, tijd te investeren in het omrekenen naar CO2-emissies via CO2-emissiefactoren die door de Nederlandse of Britse overheid worden opgegeven. Dit kan

bijvoorbeeld voor de stromen kantoor- en projectafval, end-of-life verwerking verkochte producten en downstream transport & distributie en mogelijk ook voor ingekochte goederen en diensten.

Verbetermaatregel 2022

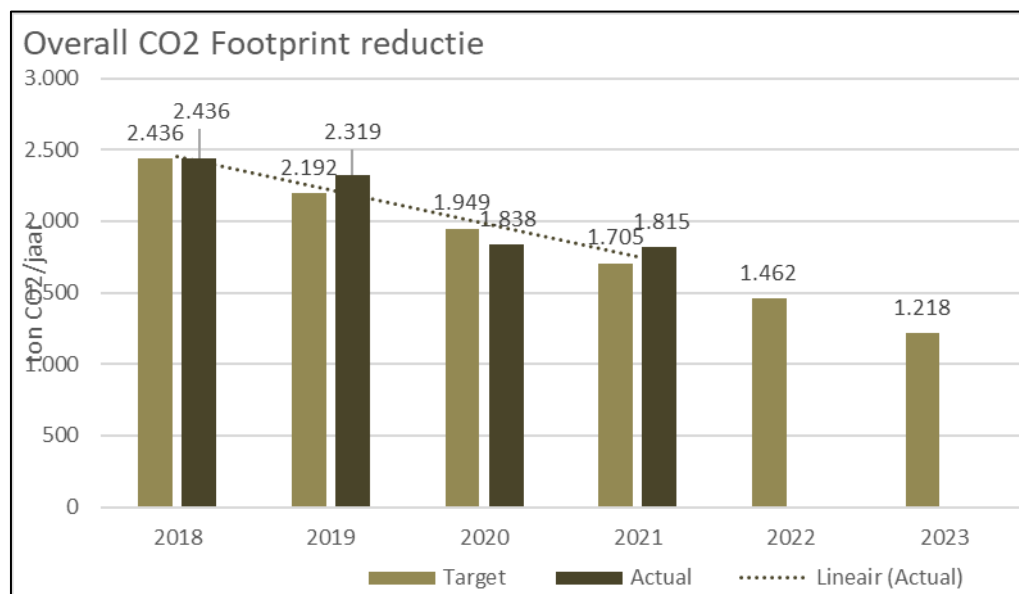
1. Inzicht krijgen in hoe precies te rapporteren over gebruik van verkochte producten door met een expert (externe auditor) hierover te sparren en helderheid te krijgen over hoe de refurbished machines die in het veld gezet worden en de machines die uit het veld worden teruggehaald verwerkt moeten worden.
2. Verbeteren van de kwaliteit van de berekende CO2 emissiefactoren voor scope 3 voor de bovengenoemde emissie categorieën.

6.3 Evaluatie resultaten Energieactieplan, -doelstellingen en maatregelen

Het MT en het Duurzaamheidsteam van MAAS hebben in 2020 een Energieactieplan met CO2-reductiedoelstellingen en -maatregelen vastgesteld. De voortgang hierop wordt elk kwartaal doorgesproken in het Duurzaamheidsteam en door de CSR manager teruggekoppeld aan het MT.

CO2 Footprint ontwikkeling actual versus target

De hoofddoelstelling van MAAS is om haar CO2 footprint in 2023 te halveren ten opzichte van 2018. Bij een jaarlijkse afname van de uitstoot met 10% zou in 2021 de CO2 uitstoot (scope 1, 2 en business travel, excl. woon-werkverkeer) moeten uitkomen op 1.705 ton CO2. Het resultaat is 1.815 ton CO2; 25,5% reductie ten opzichte van 2018 in plaats van de gewenste 30%, de organisatie loopt ruim 4% achter op target.



In 2021 is de uitstoot nauwelijks afgenomen ten opzichte van 2020 (-1,3%). Kijkend naar de CO2 footprint gegevens op de voorgaande pagina's lijkt de oorzaak daarvan vooral te liggen in het grotere aardgasverbruik in met name de eerste helft van 2021 (kouder dan eerste half jaar 2020 – 1.719

graaddagen in 2021 t.o.v. 1.385 graaddagen in 2020) en in de grotere uitstoot van het wagenpark door ongunstigere verzorgingsroutes tijdens de COVID-19 pandemie, waarbij veel klantlocaties niet bezocht konden worden en vaste (geoptimaliseerde) routes moesten worden omgezet naar nieuwe (minder optimale en langere) routes. Er wordt verwacht dat bij een normalisatie van de routes doordat klanten hun kantoren weer openstellen en de elektrificatie van het bedrijfswagenpark de daling van de uitstoot weer zal afnemen. Of de 10% reductie per jaar haalbaar is, hangt af van de effectiviteit van de maatregelen.

Status reductiemaatregelen

In december 2021 is in het kwartaaloverleg van het Duurzaamheidsteam de status van de reductiemaatregelen besproken.

1. *Wagenpark emissieloos: 20% per 31-12-2021 en 50% per 31-12-2025*

In december 2021 bestond het wagenpark uit 59 elektrische voertuigen (incl. Goupils), dit is 16,6% van het wagenpark van 355 voertuigen. Er stonden op dat moment 31 elektrische voertuigen in bestelling tegenover 48 brandstof gedreven voertuigen die in bestelling stonden.

Conclusie

Deze maatregel loopt op zich goed. Vooral het omzetten van personenauto's met geel kentekens naar elektrische varianten loopt goed, maar nog niet iedereen bestelt een elektrische variant. Vaak vanwege privé redenen (vakantie, caravan, aanhanger). Bij de bedrijfswagens met grijs kenteken wordt vanuit Operations aangegeven dat voor de monteurs in verband met periodieke storingsdiensten, de range van de huidige beschikbare modellen niet afdoende is. Dit betekent dat voor zo'n 35 medewerkers nog brandstof gedreven modellen moeten worden besteld tot hier een breder aanbod voor beschikbaar is.

Verbetermaatregel 2022

HVO brandstof onderzoeken en inzetten waar mogelijk voor brandstof gedreven bedrijfsbussen (diesel: CO₂ emissie / liter = 3,262 kg; HVO diesel: CO₂ emissie / liter = 0,314 kg⁸). In 2021 is er 442.420 liter diesel getankt (= 1.443 ton CO₂), als dit HVO diesel zou zijn zou dit uitkomen op 139 ton CO₂ (=96% minder).

2. *10% brandstof besparing grijs kentekens door slimme route planning software* De slimme route planning software wordt niet gebruikt binnen MAAS en staat ook nog niet op de planning om te gaan implementeren.

Conclusie

Deze maatregel is niet actief. Het MT moet besluiten of deze maatregel moet blijven staan of geschrapt moet worden.

⁸ Indien alleen UCO (Used Cooking Oils gebruikt worden)

Verbetermaatregel 2022

Door normalisatie van de routes vanwege weer open stellen van klantlocaties voor MAAS operators zal het brandstofverbruik waarschijnlijk weer dalen. Elektrificatie en (mogelijke) inzet van HVO diesel zullen meer effect geven.

3. *5% brandstof besparing door jaarlijkse bewustwording (o.a. Band op Spanning en HNR Toolbox)*

Band op Spanning acties worden jaarlijks uitgevoerd op het hoofdkantoor. Uit de rapportage van Band op Spanning van de in 2021 uitgevoerde controle blijkt dat met het op spanning brengen van de banden 528 kg CO₂ is bespaard. De toolbox Het Nieuwe Rijden is beschikbaar en wordt jaarlijks gegeven in de technische groepen.

Conclusie

Het effect van de HNR Toolbox is niet goed meetbaar. De Band Op Spanning acties worden alleen op het hoofdkantoor uitgevoerd waardoor 90% van de lease-wagens van MAAS niet worden gecontroleerd doordat de service voertuigen buiten beeld zijn.

Verbetermaatregel 2022

Band op Spanning actie op de depots (inclusief Son) uit laten voeren waarbij alle service voertuigen gecontroleerd kunnen worden om het effect van de actie te vergroten.

4. *3,6% brandstof besparing begrenzing grijs kentekens op 120 km/uur*
Maatregel is lopend voor alle bestelde bedrijfsbussen. In 2021 15 wagens met snelheidsbegrenzing geleverd.

Conclusie

De Fleet Manager is verantwoordelijk voor het verkrijgen van inzicht in de bestellingen en daarmee brandstofbesparing; bij het opstellen van deze Management Review waren deze gegevens nog niet beschikbaar.

Verbetermaatregel 2022

Rapportage moet in 2022 op orde zijn om te kunnen sturen.

5. *12,5% CO₂ besparing woon-werkkilometers door implementatie (elektrisch) fietsenplan*

Uit onderzoek blijkt dat de effectieve doelgroep kleiner is dan in eerste instantie gedacht. Het gaat alleen om medewerkers werkzaam op het hoofdkantoor die minder dan 10-15 kilometer van kantoor wonen. Dit zijn er minder dan 10, waardoor het effect nihil zou zijn.

Conclusie

Deze maatregel is niet actief. Het MT moet besluiten of deze maatregel moet blijven staan of geschrapt moet worden.

Verbetermaatregel 2022

Bepalen of er andere mogelijkheden zijn om de CO₂ uitstoot van woon-werkverkeer te verkleinen en alternatieve vormen van vervoer van/naar kantoor of hybride werken mogelijk te maken in het beleid van MAAS.

6. *In 2025 30% van MAAS bekerafval bij klanten een 2^{de} leven geven*

Subdoelen:

- *in 2021 inzicht verkrijgen in mogelijkheden en in status*
- *in 2021 wordt 5% van door MAAS in de markt gezette bekers gerecycled*

Conclusie

Bekerrecycling is afhankelijk van nieuwe eisen vanuit de overheid. Marketing is verantwoordelijk voor het verkrijgen van inzicht in de recycling mogelijkheden, de status en de recyclinggraad; bij het opstellen van deze Management Review waren deze gegevens nog niet beschikbaar.

Verbetermaatregel 2022

Rapportage moet in 2022 op orde zijn om te kunnen sturen.

7. *In 2025 wordt 25% van MAAS koffieafval (koffiedik) bij klanten omgezet tot een nieuw product of tot biogas.*

Subdoelen:

- *in 2021 inzicht verkrijgen in mogelijkheden en in status*
- *in 2021 wordt 5% van door MAAS in de markt gezette bekers gerecycled*

Conclusie

Marketing is verantwoordelijk voor het verkrijgen van inzicht in de recycling mogelijkheden, de status en de recyclinggraad; bij het opstellen van deze Management Review waren deze gegevens nog niet beschikbaar.

Verbetermaatregel 2022

Rapportage moet in 2022 op orde zijn om te kunnen sturen.

8. *In 2025 bestaat 40% van MAAS installed base uit 2nd life machines.*

Subdoelen:

- In 2021 zijn de definities en de rapportage op orde om dit te meten en te rapporteren
- In 2021 bestaat 15% van de MAAS installed base uit 2nd life machines

Conclusie

In Q1 2022 zal door Business Intelligence een rapportage hiervoor worden opgeleverd. Bij het opstellen van deze Management Review waren de gegevens over 2021 nog niet beschikbaar.

Verbetermaatregel 2022

Rapportage moet in 2022 op orde zijn om te kunnen sturen.

6.4 Conclusie

MAAS loopt slechts 4,5% achter op haar CO2 reductiedoelstelling om in 2023 haar CO2 footprint te halveren ten opzichte van 2018. Dit is geen

slecht resultaat gezien het feit dat er maar twee maatregelen werkelijk geëffectueerd zijn:

1. de inzet van 100% Nederlandse windenergie voor het volledige elektriciteitsverbruik van de gebouwen waar MAAS gebruik van maakt, en
2. de elektrificatie van het MAAS brandstof gedreven lease wagenpark

Het MT moet beslissen of een aantal van bovenstaande maatregelen geschrapt zullen worden en of HVO diesel een aanvullende maatregel is om het wegvallen van beoogde CO2 reductie door het niet implementeren van een aantal maatregelen te compenseren.

Inzicht in de circulaire oplossingen van MAAS voor haar bekers, koffie-afval en machines moet in 2022 echt op orde worden gebracht.

6.5 Communicatie en initiatieven

MAAS communiceert intern en extern over haar duurzaamheids- en CO2-reductie inspanningen en de behaalde resultaten aan de verschillende stakeholders. Ook wordt half jaarlijks de CO2 footprint op de website gepubliceerd conform de eisen van de norm. Er zijn nog geen CO2-geunde projecten waar specifieke maatregelen voor worden uitgevoerd of communicatie voor moet plaats vinden.

6.6 Update status van acties uit voorgaande management reviews, interne en externe audits CO2 Prestatieladder

Er zijn geen openstaande punten uit voorgaande management reviews, interne- of externe audits. De interne audits voor 2022 zullen door een onafhankelijke auditor medio april 2022 worden uitgevoerd. De externe audit staat gepland op 21 juni 2022 en zal door DNV worden uitgevoerd.

6.7 Conclusie management t.a.v. effectiviteit en doeltreffendheid CO2-reductie management systeem

Het MT van MAAS is tevreden over de behaalde resultaten van het CO2-reductie management systeem en de effectiviteit ervan. Om de voortgang op de beoogde maatregelen en CO2 reductie doelstelling te behalen zijn verbetervoorstellen geformuleerd. Deze zullen door het Duurzaamheidsteam worden geïmplementeerd en elk kwartaal worden gemonitord.

7 Jaarplanning kwaliteit, G&VW, milieu & CO2

In onderstaand overzicht is de jaarplanning voor 2022 opgenomen.

	Actie > resultaat	Wie	2022
1	Opvolging overzicht continu verbeteren	Managementteam / KAM-coördinator	Q1 Q2 Q3 Q4
2	Uitvoeren leveranciersbeoordeling › Conform planning	Afdeling Purchasing en afdelingen	Q1 Q2 Q3 Q4
3	Bespreken opzet klanten-tevredenheid › Conform planning	Managementteam	Q1 Q2 Q3 Q4
4	Uitvoering interne audit › Conform planning	KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming en QSN	Q1 Q2 Q3 Q4
5	Update processen (Blue Book)	KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming en QSN	Q1 Q3 Q4
6	Update context- en risicoanalyse › Processen nagaan op KAM-aspecten voor vaststellen beheersmaatregelen en doelstellingen › Opvolging beheersmaatregelen, KAM-doelstellingen en naleving wet- en regelgeving	KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming en QSN Allen	Q1 Q2 Q3 Q4
7	Voorbereiden management review › Korte samenvatting resultaat	KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming en QSN	Q1 Q2
8	Uitvoeren management review › Verslag + actielijst	Managementteam	Q1 Q2
9	Certificatie audit › Externe audit	DNV	Q2
10	Opvolgen resultaten externe audit › Overzicht bevindingen	Allen	Q3 Q4