



Management Review over 2023

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

Reviewers

Chief Executive Officer
Chief Commercial Officer
Chief Operational Officer
ICT Manager
HR Director
Director CSR, Director Procurement

Wouter Fijnaut
George Schoof
Jeroen Corver
Patrick Mariën
Katelijne Vos
Marc van Houten

Redactie

Arian van Balen (KAM/FG/PM)
Son, 06 mei 2024

Inhoud

1	Inleiding en samenvatting	6
1.1	Inleiding	6
1.2	Samenvatting	6
1.3	Toepassingsgebied. Maas Managementsysteem scopebepaling	7
1.4	Toepassingsgebied. CO2 Prestatieladder scopebepaling	7
1.5	Acties naar aanleiding van vorige management review (over 2022)	9
1.6	Algemene uitspraak over de werking van het managementsysteem	9
1.7	Acties	10
2	Realisatie beleid en doelstellingen	11
2.1	Strategie, beleid en inzicht in belanghebbenden (contextanalyse)	11
2.2	Aanpassingen beleid en risicoanalyse	13
2.2.1	KAM-beleid en -risicoanalyse	13
2.2.2	CO ₂ reductie beleid en risicoanalyse	15
2.2.3	Ethisch beleid	16
2.2.4	Duurzaam inkopen beleid	18
2.2.5	Kansen en risico's: MAAS Long range planning	19
2.2.6	Continuïteit	20
2.3	MAAS resultaten 2023 en doelstellingen 2024	20
2.3.1	Kwaliteit - Resultaten 2023 en doelstellingen 2024/2025	21
2.3.2	Milieu - Resultaten 2023 en doelstellingen 2024/2025	22
2.3.3	Gezond & Veilig Werken - Resultaten 2023 en doelstellingen 2024/2025	23
2.3.4	CO ₂ reductie - Resultaten 2023 en doelstellingen 2024	24
2.3.5	Afdelingsresultaten 2023 en doelstellingen 2024	24
2.3.6	Projectresultaten 2023 en projecten 2024	25
2.4	Management of Change 2023	25
3	Communicatie met belanghebbenden	27
3.1	Communicatie, consultatie en participatie eigen medewerkers	27
3.2	Communicatie met klanten	32
3.3	Communicatie met business stakeholders	34
3.4	Communicatie met toezichthouders en CI's	35
3.5	Communicatie met vakbonden	38
3.6	Communicatie CSR van MAAS zelf	39
3.7	Communicatie CSR in de MAAS keten	42
3.8	Communicatie CO ₂ ambities en resultaten	44
3.9	Communicatie rond AVG en privacy	45
4	Meetindicatoren	47
4.1	Kwaliteit proces/product indicatoren	47
4.1.1	Klachten	47
4.1.2	Klantentevredenheid	49

4.1.3	Leveranciersbeoordelingen	49
4.1.4	Kritieke kennis binnen de organisatie	50
4.1.5	Inzet en keuring van middelen	51
4.2	ARBO indicatoren Gezondheid & Veilig Werken	52
4.3	Milieu meetindicatoren	53
4.4	CO2-bewust beleidsindicatoren	54
4.5	Overige MVO/ CSR indicatoren	55

5	Overige resultaten	56
5.1	Interne en externe audit opzet & resultaten	56
5.1.1	Interne audits	56
5.1.2	Interne audit MAAS management systeem	57
5.1.3	Interne audit CO2-Prestatieladder, Niveau 5	58
5.1.4	Externe audits	58
5.1.5	Externe audit resultaten MAAS Managementsysteem	59
5.1.6	Externe audit resultaten CO2 Prestatieladder	65
5.1.7	Externe audit PSO	65
5.2	Naleving wet- en regelgeving en andere eisen	66
5.2.1	Milieu wet- en regelgeving	68
5.2.2	Gezond en Veilig Werken / Arbo wet- en regelgeving	69
5.2.3	Ondernemings- en Contracten wet- en regelgeving	70
5.2.4	Privacy wet- en regelgeving	70
5.2.5	Food en non Food product wet- en regelgeving	72
5.2.6	Non Food product wet- en regelgeving	73
5.2.7	Ethische wet- en regelgeving	75
5.2.8	CSR wet- en regelgeving	76
5.3	Veranderingen in wet- en regelgeving en andere eisen in 2023	77
5.4	Veranderingen in 2023 die van invloed zijn op het managementsysteem in 2024	78
5.5	Veranderingen in 2024, die van invloed zijn op het managementsysteem in 2024	79
5.6	Corrigerende maatregelen	81
5.7	Update status van acties uit voorgaande management reviews, interne en externe audits	82

6	CO₂ Prestatieladder	83
6.1	Wijzigingen context MAAS International B.V.	83
6.2	Evaluatie energie prestaties, emissies en energiebeoordeling	83
6.3	Evaluatie resultaten Energieactieplan, -doelstellingen en maatregelen	84
6.4	Conclusie	86
6.5	Communicatie en initiatieven	86
6.6	Update status van acties uit voorgaande management reviews, interne en externe audits CO2 Prestatieladder	87
6.7	Conclusie management t.a.v. effectiviteit en doeltreffendheid CO2-reductie management systeem	87

7	Jaarplanning kwaliteit, G&VW, milieu & CO2	88
----------	---	-----------

8	Wijzigingen van belang voor Management systeem na 2024	89
8.1	Inleiding	89
8.2	Nieuwe ontwikkelingen 2025	89
8.3	Nieuwe ontwikkelingen 2026	90
8.4	Eerste doorkijk naar nieuwe ontwikkelingen na 2026	92
8.5	Veranderingen met directe impact op moederbedrijf en afgeleide impact op geïntegreerd managementsysteem	93
8.6	Veranderingen met directe impact op IT en afgeleide impact op geïntegreerd managementsysteem en privacy	95

1 Inleiding en samenvatting

1.1 Inleiding

In deze Management Review over 2023 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 2023 tot en met 31 december 2023.

Deze uitgebreide 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 de bijeenkomst van het hoogste management. De onderwerpen van de normen vormen de agenda van de bijeenkomst en tevens de inhoud van deze management review op detailniveau.

Aanvullend op de management review zijn de openbare details voor kwaliteit, milieu, CO2-prestaties en gezond & veilig werken aangegeven in het 2023 MAAS CSR verslag met GRI én ESRS index. Dit CSR verslag is te beschouwen als een - geheel zelfstandig en openbaar te gebruiken - bijlage bij de jaarlijkse MAAS Management Review, naast de bijeenkomst en dit gedetailleerde rapport.

1.2 Samenvatting

Het geïntegreerde managementsysteem van MAAS is in 2023 gecontinueerd. Medio juni 2023 vond bij MAAS de periodieke audit van ISO9001:2015, ISO14001:2015 ISO45001:2018 plaats. De aparte hercertificatie voor CO2-Prestatieladder Niveau 5 vond een week later plaats.

In 2023 is de strategie voor Duurzaam Ondernemen binnen MAAS verder geïmplementeerd. Hybride werken bij klanten (omzetverlies), ziekteverzuim, moeilijk in te vullen vacatures en de grote kostenstijgingen en onvoorspelbaarheid van belangrijkste grondstoffen, kosten, producten en diensten bij (toe)leveranciers en daarmee van aan MAAS geleverde producten als gevolg van de sancties en tegenmaatregelen in verband met de oorlog in de Oekraïne bleven ook in 2023 een grote impact op de business hebben.

Tijdens voorbereiding en de bespreking van de management review zijn een aantal verbeteracties 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. Maas Managementsysteem scopebepaling

Het toepassingsgebied van het MAAS Managementsysteem (ISO9001, 14001 en 45001) betreft alle activiteiten op de locaties van MAAS hoofdkantoor, de depots en de storage locations op klantlocatie. De juridische grens bestaat uit de hoofdvesting in Son en Breugel; KvK-nummer 17038548, samen met de volgende nevenvestigingen met eigen vestigingsnummer:

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

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).

1.4 Toepassingsgebied. 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

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).

bestaan uit de scope 1, 2 en 3 emissies van MAAS. Hierin zijn alle emissies meegenomen uit onderstaande tabel:

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
	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; toelevering en warehousing van goederen en ingrediënten (lucht- en zeevracht)	Overige indirecte emissies
	Productieafval Afval uit kantoor en werkplaatsactiviteiten	Overige indirecte emissies up- en downstream
	Zakelijk verkeer privéauto's (gedeclareerde 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

Analyse

In 2020 t/m 2022 werd voor de berekening van de scope 3 emissies de GHG Calculator van Quantis gebruikt. Deze is sinds 31-8-2023 uitgefaseerd. Deze tool maakte deels gebruik van de internationaal erkende DEFRA/ BEIS (UK) omrekenfactoren voor bedrijfssectoren en activiteiten. In 2023 is MAAS voor de berekening van haar scope 3 emissies volledig overgestapt naar het gebruik van deze internationaal erkende DEFRA UK omrekenfactoren voor bedrijfssectoren en activiteiten.

Conclusie

Andere berekeningswijze veroorzaakt afwijking met de gegevens over 2020 t/m 2022.

Actie 2024

Verdere afstemming van de milieu doelstellingen op basis van de bevindingen bij CSR en de CO2-Prestatieladder.

1.5 Acties naar aanleiding van vorige management review (over 2022)

Actiepunten welke benoemd zijn in de management reviews over 2022 zijn opgenomen in het overzicht continu verbeteren en opgevolgd in de managementteam overleggen in 2023.

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 2023 voor Niveau 5 gehercertificeerd.
- Verder voert MAAS een voortdurende analyse uit van de impact van (inter)nationale, leveranciers- en klantspecifieke 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.

1.6 Algemene uitspraak over de werking van het managementsysteem

Er kan geconcludeerd worden dat het geïntegreerde MAAS Managementsysteem in 2023 in voldoende mate effectief en efficiënt is geweest voor MAAS.

Het MAAS Managementsysteem heeft adequaat gefunctioneerd bij het reageren op de grote kostenstijgingen van producten en diensten van toeleveranciers. Structurele aanpassingen in het MAAS Managementsysteem zelf waren niet nodig om op de diverse veranderingen te reageren.

1.7 Acties

Deze management review is besproken in het overleg van 13 mei 2024. De acties welke in dit verslag zijn opgenomen zijn in Q1 2024 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 2023 zijn de eigendomsverhoudingen niet gewijzigd. De Miko groep en MAAS visie, missie en strategie zijn in 2023 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. MVO/CSR/ESG-beleid. Binnen MAAS wordt zorg gedragen voor de vereiste voorlichting aan medewerkers. Ook worden de resultaten van het duurzaamheids- c.q. MVO/CSR/ESG-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. MVO/CSR/ESG-beleid en zijn zich van hun verantwoordelijkheid in het realiseren daarvan terdege bewust.

Het aanpakken van duurzaamheid en de ambitie om verder te gaan dan compliance is complex, maar het negeren van deze kwestie is een riskante strategie die op de lange termijn geen vruchten zal afwerpen. In plaats daarvan het grotere plaatje zien en de kansen omarmen die doelgerichtheid met zich mee kan brengen, waarbij MAAS erkent dat het niet gaat om een verschuiving van winstgevendheid, maar om het creëren van waarde met duurzaamheid als drijvende kracht achter alle strategische zakelijke beslissingen.

Strategie markt

Op basis van ontwikkelingen in de markt is de bedrijfsstrategie in 2023 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 2023 beoordeeld en de doelstellingen voor 2024 geformuleerd. Dit zijn vooral financiële en operationele doelstellingen, die afzonderlijk van de non-financiële MVO/CSR/ESG (KAM, CO2 en PSO) doelstellingen gerapporteerd worden en door een accountant beoordeeld worden.

Analyse

De CSR strategie wordt steeds meer ingebed in de algehele bedrijfsstrategie. MAAS heeft, ter voorbereiding op de EU CSRD (ESRS), de CSR rapportage met een index conform het Global Reporting Initiative (GRI) in 2023 gecontinueerd. Over de EU CSRD meer in 5.3 Verandering in wet- en regelgeving en andere eisen.

Conclusie

Het MT is zeer tevreden over de CSR verslaglegging met GRI over 2022 en de aanpak voor CSR verslag met GRI en ESRS over 2023.

Verbetermaatregel 2024

- Verder uitwerken van de GRI indicatoren in het CSR verslag over 2023;
- Toevoegen van de CSRD ESRS indicatoren;

Inzicht in belanghebbenden (contextanalyse)

Met het Managementteam heeft in 2023 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. De eisen en wensen zijn opgenomen in de Contextanalyse (onderdeel van de risico analyse). Daarnaast is het belangrijk om dit inzicht te hebben gezien de eisen van GRI en ESRS.

MAAS benadert de onderkende groepen belanghebbenden als volgt:

Activiteit	Stakeholder groep
Betrekken/ Engagement via stakeholder onderzoek	Klanten
	Eigen medewerkers (& OR)
	Sociale partners
	Leveranciers
	Duurzaamheidsteam
Tevreden stellen	Moedermaatschappij
	Management (participatie in MAAS)
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 en in de materialiteitsgesprekken om de relevante CSR (rapportage) topics te toetsen.

Analyse

De resultaten uit het Stakeholderonderzoek MAAS 2023 en de Dubbele Materialiteitsanalyse MIKO 2023 werden verwerkt in het CSR verslag over 2023. De prioriteiten van de verschillende bevraagde stakeholders (klanten, leveranciers, werknemers en sociale partners) variëren ook, wat aangeeft dat het belangrijk is om de behoeften en belangen van alle betrokken partijen in overweging te nemen bij het ontwikkelen van strategieën en beleid op het gebied van duurzaamheid en MVO.

Conclusie

Het MT is tevreden over uitgebreidere stakeholder analyse in 2023 en de verwerking daarvan in het CSR verslag over 2023.

Verbetermaatregel 2024

Bepalen van de CSR aanpak van 1 januari 2025.

2.2 Aanpassingen beleid en risicoanalyse

2.2.1 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, ISO 45001 en CO₂-Prestatieladder 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. 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 2023 opnieuw geïnventariseerd en beoordeeld. Er zijn geen nieuwe kwaliteits-, milieu & CO₂ en G&VW risico's in 2023 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 een krappe arbeidsmarkt zijn niet alle doelstellingen behaald. Een en ander is uitgewerkt in het document *MAAS Risicoanalyse*.

Het KAM beleid in de keten wordt steeds belangrijker, daarom voor wat betreft Gezond & veilig Werken is november 2023 een Modern Slavery Policy (Beleid inzake Moderne Slavernij, Mensenhandel, Kinder- en Dwangarbeid) gepubliceerd.

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 wordt bepaald hoe en waar CO₂-reductie mogelijk is en worden hier doelen en acties voor geformuleerd.

Verbetermaatregel 2024

- Nagaan of een aanvulling c.q. aanpassing van de context- en risicoanalyse, c.q. doelstellingen vereist is vanwege een verdere integratie met Miko of andere eisen.
- Vaststellen of er nieuwe KAM-doelstellingen en maatregelen vereist zijn vanwege een verdere integratie met Miko of andere eisen.
- Vaststellen van nieuwe mogelijkheden om Kwaliteit, Milieu & CO₂ en Gezond & Veilig Werken verder te integreren in de bedrijfsprocessen, zoals bij onboarding, training on the job en toezicht door leidinggevenden.
- Geïmplementeerde Kwaliteit, Milieu & CO₂ en Gezond & Veilig Werken 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 3 jaar is.

2.2.2 CO₂reductie beleid en risicoanalyse

MAAS heeft zich ten doel gesteld om in 2025 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 keten².

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. In 2023 is de certificering van het MAAS CO₂-managementsysteem conform de CO₂-Prestatieladder 3.1, trede 5 gecontinueerd.

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 het uitbouwen van het Energie Management Actieplan waarin MAAS zichzelf ambitieuze doelstellingen heeft gesteld 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

² 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)

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 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 2024

- De verdere implementatie van het *MAAS Energie Management Actieplan* en verkrijgen van betere data en inzicht in de scope 3 emissies in de keten.
- Eerste voorbereiding voor transitie naar SKAO CO₂-Prestatieladder Handboek 4.0

2.2.3 Ethisch beleid

Het ethisch beleid bestaat in ieder geval uit:

- IT. Informatie/data security
- Integriteit. Anti-corruptie beleid
- Integriteit. Bescherming klokkenluiders beleid

IT beleid en risico (information/ data security)

MAAS is niet gecertificeerd voor de informatiebeveiliging conform ISO27001.

Het IT beleid met de risico mitigerende acties is in 2023 gecontinueerd om de kans significant te verkleinen dat een volgende ransomware aanval succesvol is:

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. Chief Information Security Office (CISO)-as-a-service als externe vraagbaak op het gebied van cyberweerbaarheid, waarbij Miko/ MAAS management eindverantwoordelijk blijft;

4. Power BI als rapportage tool voor nieuwe rapporten, naast het beheren van de bestaande rapporten in Cubeware;
 5. Kick off voor de 1 op 1 conversie/ upgrade van de PDA, geen extra functionaliteiten en geen verbeteringen
- Het IT beleid wordt vanuit MIKO hoofdkantoor bepaald. In 2024 besluit over IT 2025 strategie voor de gehele MIKO Groep en start van de implementatie.

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.

Conclusie

Het Management Team is tevreden over de genomen maatregelen.

Verbetermaatregelen 2024

- Verder uitrollen van Power BI rapportage;
- Binnen de kaders van de Miko groep IT strategie de prioriteiten aanpakken;

Integriteitbeleid. Anti-corruptie

November 2023 kwam het eerste MAAS anti-corruptie beleid beschikbaar.

Analyse

Expliciet beleid is een eerste stap voor het creëren van de bewustwording rondom anti-corruptie.

Conclusie

Pril begin, dit zal de komende jaren verdere uitwerking vereisen.

Verbetermaatregelen 2024

Binnen de kaders van de Miko groep de anti-corruptie uitwerken.

Integriteitsbeleid. Klokkenluiders

MAAS heeft reed enkele jaren een Klokkenluidersregeling. Deze wordt beheerd door de Functionaris Gegevensbescherming. Meldingen dienen bij voorkeur intern bij de MAAS Vertrouwenspersonen, maar extern melden is ook een (wettelijk vereiste) mogelijkheid.

De vertrouwenspersoon fungeert als ontvanger, adviseur en doorgeefluik van een melding. De vertrouwenspersoon kan zelf geen opvolging geven aan de melding, omdat deze een melding doorgeeft naar de - op grond van de Wet bescherming klokkenluiders - aangewezen onafhankelijke functionarissen die onderzoek doen naar de melding.

Een adviseur in vertrouwen kan ook een persoon buiten de eigen organisatie zijn, bijvoorbeeld een advocaat, een rechtshulpverlener van een vakbond,

een externe vertrouwenspersoon, een bedrijfsarts of een adviseur van de afdeling advies van het Huis voor klokkenluiders.

Analyse

De Klokkenluidersregeling is nog primair op Nederland gericht. MAAS heeft geen onafhankelijke integriteitsfunctionaris of een onafhankelijke commissie. Het is van belang dat in elk geval niet uitsluitend gemeld kan worden bij de eigen of een hogere leidinggevende, maar ook bij onafhankelijke functionarissen (die geen belangenconflicten hebben).

Conclusie

Het Management is tevreden met de MAAS Klokkenluidersregeling.

Verbetermaatregelen 2024

- De MAAS zoveel mogelijk afstemmen met de klokkenluiders regeling van de Miko groep.
- Overweeg een speak-up policy en (internationaal) meldkanaal

2.2.4 Duurzaam inkopen beleid

Het duurzaam inkopen beleid omvat de milieu, sociale en ethische onderwerpen die relevant zijn voor de toeleveringsketens van de Miko groep en MAAS. Due diligence is een continue proces waarin zes stappen worden onderscheiden:

- Stap 1: Integreer maatschappelijk verantwoord ondernemen in beleid en managementsystemen;
- Stap 2: Identificeer en beoordeel negatieve gevolgen;
- Stap 3 & 4: Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen & Monitor praktische toepassing en resultaten;
- Stap 5: Communiceer hoe gevolgen worden aangepakt;
- Stap 6: Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee

Analyse

November 2023 kwam het eerste MAAS Due Diligence Policy (Beleid inzake Gepaste Zorgvuldigheid) uit. Een expliciet due diligence beleid is een eerste stap voor het creëren van de bewustwording rondom due diligence. MAAS monitort de status van de due diligence van kritische leveranciers via EcoVadis. Voor MAAS en de kritische leverancier wordt duurzaam inkopen beoordeeld via het thema Sustainable Procurement. Uit de boordeling komen zogenaamde Corrective Actions, met de High, Medium of Low classificatie.

Conclusie

MAAS vindt het expliciet maken van het Due Diligence beleid belangrijk.

Verbetermaatregelen 2024

Binnen de kaders van de Miko groep en MAAS strategie de due diligence verder uitwerken.

2.2.5 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 Premiumisation trend met zijn leidende positie in het segment van grote ondernemingen en (semi-) overheidsinstellingen;
 - Verdere uitrol van de high-end koffiehoekepropositie, 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

MAAS was commercieel succesvol in 2023. Optimale beheersing en borging van het gehele klantenbeheer blijft uitdagend.

Conclusie

Het management is zeer tevreden over de commerciële successen. Continue verbetering maatregelen voor de verdere beheersing en borging van het gehele klantenbeheer.

Verbetermaatregel 2024

- Verdere afstemming en optimalisatie van commerciële en 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 het structureel meer thuiswerken in specifieke klantengroepen en daarmee structureel lagere vraag naar consumpties op dergelijke werkplekken.

2.2.6 Continuïteit

Het MAAS Business Continuity Plan (BCP) is een overzicht op hoofdlijnen waarin is vastgelegd welke aanpak moeten worden gevolgd direct nadat een noodsituatie of calamiteit zich voordoet. Denk hierbij vooral aan de continuïteit van de dagelijkse MAAS processen. Het doel van het BCP is het minimaliseren van de impact van een crisis, calamiteit of andere verstoring van deze dagelijkse processen. Het MAAS BCP richt zich dus niet op het voorkomen van de calamiteit, maar op het continueren van de bedrijfsvoering als er toch een calamiteit plaatsvindt. De directe schade van zo'n calamiteit is doorgaans verzekerd, maar de indirecte schade niet. Het MAAS BCP richt zich op het voorkomen van indirecte schade.

Analyse

Gezien de aanwezige onzekerheid is het moeilijk om de toekomst in te schatten. Ontwikkelingen kunnen op elk moment veranderen. MAAS levert continu inspanningen om de logistiek en beschikbaarheid van de producten en diensten te borgen

Conclusie

Management is tevreden met de beoogde maatregelen.

Verbetermaatregel 2024

- Borgen van de logistiek en beschikbaarheid van de producten en diensten - Business Continuity Management (BCM).
- Business Continuity Plans (BCP) eventueel actualiseren

2.3 MAAS resultaten 2023 en doelstellingen 2024

De doelstellingen van MAAS zijn op te delen in:

- financiële doelstellingen
- kwalitatieve doelstellingen
- arbo (gezond & veilig werken) doelstellingen
- milieu & 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- & CO₂-doelstellingen. De financiële doelstellingen blijven buiten beschouwing.

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 2024 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 verder ontwikkeld.

De missie en visie van de MAAS organisatie blijven ongewijzigd in 2024 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

2.3.1 Kwaliteit - Resultaten 2023 en doelstellingen 2024/2025

Zie voor de openbare Kwaliteit resultaten 2023 het MAAS CSR verslag met GRI en ESRS index over 2023.

De kwaliteitsdoelstellingen zijn bij MAAS vrijwel volledig op afdelingsniveau ingericht. Enige uitzondering zijn de geregistreerde afdeling overstijgende klachten en de klantentevredenheid (Net Promotor Score en Rapportcijfer). In de management review daarom hiertoe beperkt.

Key Performance Indicator (KPI)	2021	2022	2023	Status	Target 2024
Klachten (commercieel)	17	15	36	Vooruitgang	Geen drempel
Klantentevredenheid. Net promotor score	11	16	19	Ruim op koers	16
Klantentevredenheid. Rapportcijfer	8	7,9	6,7	Niet op koers	8

Analyse

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2023 en de acties voor 2024, zie verder bij 4.1 Kwaliteit proces/ product indicatoren:

- Een aantal (vertrouwelijke) kwaliteitsdoelstellingen en resultaten tevens in meer detail besproken in hoofdstuk 4.
- Overige kwaliteitszaken in het MAAS CSR verslag met GRI en ESRS index over 2023.

Conclusie

Het management is tevreden met het lage aantal (geregistreerde) klachten en de positieve Net Promotor Score. Klantentevredenheid dient te verbeteren.

Actie 2024

Gedisciplineerd registreren en opvolgen van klachten en klantentevredenheid en verbeteren van de klantentevredenheid.

2.3.2 Milieu - Resultaten 2023 en doelstellingen 2024/2025

Zie voor de openbare Milieu resultaten 2023 het MAAS CSR verslag met GRI en ESRS index over 2023.

CSR rapportage voor het wagenpark (fleet) en het afval (zero waste) is 2023 een taak van IT (BI) geworden. CSR rapportage voor verbruikte brandstof en elektriciteit valt onder de CO2-Prestatieladder. Validatie door leden van het Duurzaamheidsteam.

Key Performance Indicator (KPI)	2021	2022	2023	Status	Target 2025
Aandeel elektrische auto's in lease wagenpark	36%	48%	90%	op koers met 2025	100%
	18%	24%	45%		50%
Reductie CO ₂ -footprint (-50% tov '18)	50%	45%	77%	op koers met 2025	100%
	1.823	1.885	1.503		1.219
Scheidingspercentage afval MAAS-locaties	76%	75%	83%	niet op koers met 2025	100%
	57%	56%	62%		75%
Inzet SecondLife-machines	27%	42%	37%	achteruitgang	100%
	16%	25%	22%		60%

Analyse

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2023 en de acties voor 2024, zie verder bij 4.3 Milieu meetindicatoren. Overige milieuzaken in het MAAS CSR verslag met GRI en ESRS index over 2023.

Conclusie

Succesvolle uitbouw van elektrische fleet rapportage, facilitaire afvalrapportage en first life (nieuwe) & second life (revisie) automaten via de Business Intelligence (BI) van IT.

Verbetermaatregelen 2024

Het werken en sturen op doelstellingen voor milieu beklijft steeds meer in de integrale gedachte en acties binnen MAAS. Het werken en sturen op doelstellingen voor milieu is beter ingebed in de organisatie.

2.3.3 Gezond & Veilig Werken - Resultaten 2023 en doelstellingen 2024/2025

Zie voor de openbare Gezond & Veilig Werken resultaten 2023 het MAAS CSR verslag met GRI en ESRS index over 2023. Ziekteverzuim was in 2023 wederom hoog gebleven, vooral door het hoge langdurige verzuim bij Operations.

Key Performance Indicator (KPI)	2021	2022	2023	Status	Target
Ziekteverzuim MAAS	9%	10%	10%	Niet op koers	< 8%
Injury Frequency	0,952	4,642	1,796	3 jaar gemiddelde op koers	< 4
Aantal medewerkers met een SROI-waarde	27	36	94	Ruim op koers voor 2025	72
Aantal meldingen van sociaal onveilige situaties/ ongewenste omgangsvormen (pesten, agressie, discriminatie, seksueel overschrijdend gedrag)	6	0	6	Eind 2023 van 1 naar 2 vertrouwenspersonen	Geen drempel voor melden

Analyse

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2023 en de acties voor 2024, zie verder bij 4.2 Indicatoren Gezondheid & Veilig Werken. Overige G&VW zaken in het MAAS CSR verslag met GRI en ESRS index over 2023.

Conclusie

Het werken en sturen op doelstellingen voor gezond & veilig werken beklijft steeds meer in de integrale gedachte en acties binnen MAAS. Het werken en sturen op doelstellingen voor gezond & veilig werken is beter ingebed in de organisatie. We moeten er wel intenser en beter over communiceren. Het management is niet tevreden met het hoge ziekte verzuim.

Verbetermaatregelen 2024

- Om het ziekteverzuim en verloop structureel te verlagen een aanbesteding en selectie arbodienst en aangepaste HR taakverdeling
- Gezond & Veilig werken verder professionaliseren.
- Systeemtoets - en eventueel - scopetoets van MAAS RI&E

2.3.4 CO2 reductie - Resultaten 2023 en doelstellingen 2024

Zie voor de openbare CO2-Prestatieladder resultaten 2023 het MAAS CSR verslag met GRI en ESRS index over 2023.

Analyse

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2023 en de acties voor 2024, zie verder bij 4.4 CO2 bewust indicatoren en bij 4.5 Overige MVO/ CSR indicatoren.

Doelstellingen ten behoeve van de CO2 Prestatieladder zijn gekoppeld aan de CSR strategie 2025. MAAS heeft zich in haar duurzaamheidsprogramma tot 2025 vooral gericht op verduurzaming van haar producten en diensten. Door de inzet van de CO2-prestatieladder, niveau 5 is 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 en duurzame voertuigen heeft een nog grotere aandacht gekregen

Conclusie

Management tevreden met behoud van niveau 5 in 2023.

Verbetermaatregelen voor 2024

- Behoud van niveau 5.
- Inventarisatie van de nieuwe eisen bij uitkomen van het CO2-Prestatieladder Handboek 4.0

2.3.5 Afdelingsresultaten 2023 en doelstellingen 2024

De afdelingsresultaten zijn een afgeleide van de centrale doelstellingen. De doelstellingen voor 2023 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, IT, KAM-FG en Purchasing/ CSR

Resultaten zijn tussentijds beoordeeld tijdens de reguliere overlegstructuren.

De strategie en de bedrijfsdoelstellingen zijn het uitgangspunt voor de afdelingsdoelstellingen voor 2024. In 2024 zijn de afdelingen ongewijzigd:

- *Operationeel cluster*: Operating, Technical Operations, Projecten/Planning & Implementatie, Warehousing & Logistics;
- *Commercieel cluster*: Commerce, Marketing, Bidmanagement;
- *Ondersteunende diensten cluster*: Procurement/CSR & Facilities, Human Resources, Finance/Operations/Business Controlling; IT (ERP, Systems & Services, Business Applications, Business Intelligence); KAM-Coördinator (tevens Functionaris Gegevensbescherming/ Preventiemedewerker); PA to the Board (afstemming en agenda)

Analyse, conclusie en acties voor 2024

Gezien de grote diversiteit aan afdelingsdoelstellingen wordt er geen analyse per afdeling in de management review uitgevoerd. De verbetermaatregelen worden per afdeling geformuleerd en gemonitord.

2.3.6 Projectresultaten 2023 en projecten 2024

Naast de afdelingsspecifieke projecten liepen er in 2023 tevens diverse multidisciplinaire projecten. Daarin namen, afhankelijk van de benodigde expertise medewerkers uit de Operationele, Commerciële en Ondersteunende diensten clusters deel, onder leiding van een projectleider van één van de afdelingen. Voorbeelden:

- IT & operationele afdelingen. Migratie van de PDA naar Smartphone;
- Purchasing, Marketing, KAM & extern. CSR verslag over 2023 met GRI en ESRS Index;

Naast de afdelingsspecifieke projecten zijn er in 2024 weer diverse multidisciplinaire projecten. Daarin nemen, afhankelijk van de benodigde expertise medewerkers uit de Operationele, Commerciële en Ondersteunende clusters deel, onder leiding van een projectleider van één van de afdelingen.

2.4 Management of Change 2023

Bij grote en kleine wijzigingen in de wijze van werken binnen de organisatie, wordt gelet op de kwaliteit, milieu & CO2 reductie en de G&VW aspecten van de wijziging. Indien nodig worden aanvullende maatregelen getroffen.

In 2023 hebben zich een aantal van dergelijke wijzigingen voor gedaan, bij diverse daarvan zijn meerdere afdelingen betrokken:

- Organisatiewijzigingen;
- Dubbele Materialiteitsanalyse (DMA). Eind 2023 een DMA voor de gehele Miko Groep;
- Gevaarlijke stoffen. Taakverdeling tussen de verschillende afdelingen bij het infaseren, toepassen en uitfaseren van reinigingsmiddelen;
- Personenmobiliteit. Taakverdeling vaststellen bij werkgebonden personenmobiliteit (WPM) rapportage, waarbij Fleetmanager over het zakelijke verkeer en HR over het woon-werkverkeer van de medewerkers rapporteert, beide via het Personeelssysteem AFAS

Analyse

- Miko heeft zich bij de uitvoering van de impact-, risico- en kansenanalyse geconcentreerd op gebieden waar deze waarschijnlijk zullen optreden, op basis van de activiteiten, zakelijke relaties en geografische focus. Miko heeft in het onderzoek ook overwogen hoe zij wordt beïnvloed door de afhankelijkheid van natuurlijke, menselijke en sociale hulpbronnen.

- Participatie en consultatie: Instemmingsplichtige en adviesplichtige voorgenomen besluiten worden aan de Ondernemingsraad voorgelegd.
- Directiebesluiten: Alle voorgenomen MAAS besluiten worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Zowel in het Bestuur als in de RvC, zit een deelnemer van het moederbedrijf MIKO;

Conclusie

Management is tevreden over het borgen van de kwaliteit, G&VW, milieu en CO2 reductie bij grote en kleine wijzigingen.

Acties 2024

- Aanvullen van MAAS CSR verslag met de materiële zaken
- Uitbouw deelnemen aan de Green Business Club
- Uitbouwen GIZ-project (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH) in Ethiopië;

3 Communicatie met belanghebbenden

Communicatie met de interne en externe belanghebbenden heeft in 2023 volgens planning en de geldende wet- en regelgeving plaats gevonden.

3.1 Communicatie, consultatie en participatie eigen medewerkers

Stakeholder onderzoek en CSR verslag

De materialiteitsanalyse bevat een overzicht van de duurzaamheidsthema's voor een organisatie. Met behulp van een multi-stakeholderanalyse laat het zien welke thema's belangrijk zijn voor de MAAS stakeholders en aan welke thema's MAAS zelf de meeste prioriteit geeft. Begin 2023 vond uitgebreider stakeholder onderzoek en analyse onder begeleiding van een externe consultant plaats. Eind 2023 vond er een Dubbele Materialiteitsanalyse plaats voor de Miko groep.

Analyse

De CSR Verslaglegging heeft in 2023 een verdere professionaliseringsslag ondergaan, door het MAAS besluit om conform de GRI standaard te gaan publiceren. Dankzij een efficiënte projectaanpak kwam het CSR verslag met GRI over 2022 conform planning begin april 2023 uit.

Conclusie

Het managementteam is tevreden over de tijdige oplevering van het fraaie CSR verslag met GRI over 2022 in april 2023.

Actie 2024

Integreren van de Dubbele Materialiteitsanalyse van de Miko Groep in het MAAS CSR verslag over 2023 conform GRI en ESRS.

Nieuwsbrief en MAAS Intranet

Er zijn diverse communicatiekanalen met de medewerkers, zoals de MAAS Nieuwsbrief en Regionale meetings. Maandelijks een aparte MAAS House of Brands Mail, met informatie over specifieke MAAS merken, producten en diensten. Het Intranet (MAASWeb) voor medewerkers waarop documenten ter ondersteuning van de werkzaamheden te vinden zijn, is in 2023 gecontinueerd.

Analyse

In de MAAS Nieuwsbrief komen verschillende onderwerpen aan bod zoals nieuwe collega's, nieuwe klanten en projecten, ontwikkelingen op gebied van duurzaamheid binnen de organisatie, informatie over milieu en informatie over veilig en gezond werken. Via House of Brands Mail medewerkers op de hoogte van MAAS aanbod in koffie, thee, frisdranken en snacks.

Conclusie

Het managementteam is tevreden over de communicatie via MAAS Nieuwsbrief, MAAS House of Brands Mail en MAASWeb. Periodiek medewerker consultatie via enquête in MAAS Nieuwsbrief.

Ondernemingsraad & consultatie

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

In 2023 kwam de Ondernemingsraad gepland bijeen voor interne OR vergaderingen en ook voor vergaderingen met bestuurder aangaande informatie en diverse advies- en instemmingstrajecten. De MAAS OR gebruikt het advies- instemmingsrecht voor consultatie over en participatie in de voorgenomen besluiten en regelingen.

Inhoudelijk worden de regelingen voorbereid door HR of KAM/FG.

Voor de VGWM-zaken heeft de OR een vaste VGWM-commissie. Hierin zit naast OR-leden ook de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker, tevens Functionaris Gegevensbescherming. De VGWM-commissie heeft in 2023 via Skype-meetings regelmatig de VGWM-punten besproken.

In september hebben een aantal OR-leden een cursus gevolgd. Zie voor verdere informatie het OR jaarverslag over 2023.

Analyse

De Ondernemingsraad heeft via de MAAS Nieuwsbrief beperkt communicatie naar de medewerkers gedaan, naast het OR jaarverslag en een korte vermelding in het CSR jaarverslag. De VGWM-commissie en de andere OR werkgroepen communiceren beperkt met de achterban.

In 2024 eindigt de zittingsperiode van de Ondernemingsraad en zijn nieuwe verkiezingen noodzakelijk indien er meer kandidaten zijn dan zetels. Voordat de OR nieuwe verkiezingen uitschrijft, moet de OR nagaan of het aantal zetels nog in lijn is met de omvang van de organisatie. Daarbij tellen niet alleen de werknemers mee die een (vaste of tijdelijke) arbeidsovereenkomst met de werkgever hebben, maar ook werknemers die bijvoorbeeld via een uitzendorganisatie of detacheringsbedrijf zijn ingehuurd en die langer dan 24 maanden in de organisatie werkzaam zijn. Zij vallen namelijk ook onder het begrip 'werkzame personen'.

MAAS sinds juli 2021 onderdeel van de Miko groep. De Miko groep heeft daarmee sinds augustus 2023 conform de criteria van de Wet op de Europese ondernemingsraden de verplichting tot het instellen van een Europese Ondernemingsraad (EOR). MAAS OR heeft in 2023 geen contact met bestuurders hierover gehad.

Conclusie

Het managementteam is tevreden over de consultatie en participatie via OR, VGWM-commissie en de andere OR werkgroepen.

Actie 2024

- Voorbereiding van de OR verkiezingen vanaf minimaal 18 weken voor de verkiezingen, medio augustus 2024. Verkiezingen voor de Ondernemingsraad uiterlijk medio december 2024.

RI&E, PVA & consultatie

Noodzaak tot de 3 tot 4 jaarlijkse systeemtoetsing van de RI&E en het Plan van Aanpak is in 2023 voorgelegd aan de OR en andere interne stakeholders. De periodieke opvolging van de acties uit het Plan van Aanpak worden geborgd via het Arbobeheersysteem.

De periodieke opvolging van de benoemde beheersmaatregelen wordt geborgd via de verantwoordelijke leidinggevende. De reguliere werkzaamheden zijn belegd bij HR (personeelsbeleid, verzuimbeleid), voor de facilitaire voorzieningen bij Purchasing Facilitair en voor de operationele uitvoering bij de leidinggevenden.

De keten voor gevaarlijke stoffen is in 2023 verder projectmatig aangepakt door de Implementatie manager en de KAM-coördinator/

Preventiemedewerker. De keten voor gevaarlijke stoffen is omvangrijk en voor MAAS is er een vereenvoudigde opzet gemaakt en op het MAASWeb gepubliceerd.

Analyse

De invulling van de RI&E is sinds 2010 volledig bij de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker belegd, met een toetsing door een externe Arbokerndeskundige. De uitvoering van het Plan van Aanpak sterk decentraal georganiseerd, waardoor de effectiviteit niet eenvoudig en centraal is te bepalen.

MAAS geeft in het Arbobeheersysteem voor de beheersmaatregelen de periodieke, minimaal jaarlijkse, validatie- of toetsingsperiode aan. Niet de bijvoorbeeld maandelijks te herhalen daadwerkelijke beheersmaatregel door de verantwoordelijke leidinggevende. Dit is gedaan omdat het aantal notificaties ca. 1.200 bedraagt en draagvlak voor een beheerssysteem bij een te hoog aantal notificaties niet werkt.

De getoetste MAAS PDF RI&E met PVA dateert uit november 2020 en is zodoende toe aan een nieuwe toetsing, hier is in 2023 offerte voor opgevraagd. Afhankelijk van de bevindingen bij deze systeemtoets, is wellicht de inzet van andere kerndeskundigen nodig voor scope toetsing. De Nederlandse Arbeidsinspectie heeft namelijk een nieuwe inspectieaanpak die bestaat uit een voorlichtingscampagne, digitale opvraag en inhoudelijke beoordeling van de basisdocumenten en fysieke bezoeken bij werkgevers die ondermaats aanleveren.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden over het Arbobeheersysteem. In 2023 duidelijkheid gekregen over de gevolgen van nieuwe RI&E-toetsingsaanpak voor MAAS en daarom een offerte aanvraag gestart.

Actie 2024

- Uitvoering door externe gecertificeerde kerndeskundige(n) van een systeem- en eventuele scope toetsing van de RI&E;
- Opvolging van eventuele nieuwe werkzaamheden PVA van de RI&E naar aanleiding de systeem- en eventuele scope toetsing van de RI&E;

Arbo dienst

De Arbodienst heeft eind januari 2023 het verzuimverslag over geheel 2022 opgeleverd.

Analyse

Ziekteverzuim hoog; met de bestaande Arbodienst is het verzuim zodoende niet omlaag gegaan.

Conclusie

Het Management is niet tevreden met de huidige aanpak door de Arbodienst, daarom aanbestedingstraject in 2023.

Verbetermaatregel 2024

Begin 2024 keuze van de (nieuwe) Arbodienst.

HR Personeelssysteem en Salarisadministratie

Noodzaak tot een nieuwe HR systeem. MAAS dient het personeelssysteem en de salarisadministratie te upgraden of te vernieuwen. Daarnaast vertrok de ervaren salarisadministrateur bij Miko/MAAS per 1 oktober 2023.

Analyse

Op basis van een aantal referenten bood AFAS volgens HR meer vooruitgang richting de business. Daarnaast is direct een interim salarisadministrateur beschikbaar gekomen.

Conclusie

Keuze voor AFAS. Voorbereiding voor implementatie voor AFAS startte vanaf 1 oktober 2023.

Verbetermaatregel 2024

Gefaseerde uitrol van de AFAS functionaliteit.

Preventief Medisch Onderzoek (PMO)

Opvolging van de PMO verbeterpunten uit 2022 door een plan op te stellen zodat MAAS deze één voor één op kan pakken is deels aangepakt in 2023. Aanpak van verbeterpunten werd beperkt door de vele mutaties bij HR en het hoge langdurige ziekteverzuim bij Operating.

Analyse

Beperkt verbeterpunten uit de PMO aangepakt in 2023, vanwege focus op de selectie van een geïntegreerd softwarepakket, waarmee alle HRM/Payroll processen van MAAS kunnen worden geautomatiseerd. Modulaire opzet met modules voor management dashboard, verzuimregistratie, learning & development, werving & selectietool, performance management, bedrijfsmiddelenbeheer, en koppelingen met externe pakketten voor verzekering/ ARBO/ pensioenen.

Conclusie

Met een verbeterde Arbodienst, nieuwe HR applicatie en een stabilisering van HR kan op termijn een betere invulling aan preventie gegeven worden.

Verbetermaatregel 2024

Opleiding van 3 key users en uitwerking van de diverse modules samen met AFAS consultants.

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. Hoewel het de voorkeur heeft om toolbox 4 x per jaar te houden, wordt dit niet centraal geregistreerd. Mede op basis van de ervaringen gedurende de Covid-19 lockdowns is het in groepsverband bespreken van toolboxes vaak 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.

Conclusie

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

Verbetermaatregelen 2024

- Aanbeveling om bij elke afdeling als je een toolbox houdt, dan ook gelijk het onderwerp te registreren, om hier controle op te houden, te kunnen monitoren en bij te sturen;
- Aanbeveling bij service engineers altijd een technisch onderwerp mee te nemen om beter aan te sluiten bij de praktijk.

Communiceren over veilig werken medewerkers

Communicatie loopt via email (bestaande medewerkers) en MAAS introductie (nieuwe medewerkers). Voor de buitendienst medewerkers (zoals Sales, Installatie, 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. Er is een Onboarding handleiding voor een gestructureerde introductie van medewerkers. Veilig en gezond werken in het algemeen is hierin standaard opgenomen.

Analyse

In 2023 vonden een aantal tweewekelijkse driedaagse uniforme opleidingen voor nieuwe operators plaats. Naast machinetraining ook de organisatie, PDA en ADP besproken en na ongeveer 2 à 3 maanden een terugkomdag. Uiteindelijk is besloten toch weer terug te gaan naar 1 dag Introductie en vervolgens lokale *Training on the Job*.

Conclusie

De Onboarding is voor alle medewerkers bestemd en gaat dus niet in op het veilig werken bij specifieke werkzaamheden. Deze worden via t *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 2024

Continueren van een brede algemene introductie van nieuwe medewerkers met het nieuwe Onboarding document, waarbij ook werkgerelateerde veiligheidsissues en arbeidsgerelateerd verzuim een plaats hebben. Daarnaast *Training on the Job*.

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, KAM-coördinator/ Preventiemedewerker of een externe consultant.

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. De beherend accountmanager belt in principe een week vooraf al dat de NPS er aan komt en dat de mening van de klant wordt gewaardeerd; streven om hiermee de respons rate structureel te verhogen.

Analyse

In 2023 is de Taak Risico Analyse periodiek 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 kwaliteit, G&VW (arbo), milieu en de CO2-Prestaties.

Het Maas MVO verslag, de Maas RI&E en het Maas Energie audit rapport werden ook enkele 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 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. Customer Journey wordt gestaag verder uitgebouwd.

Vanwege het geringe aantal geregistreerde klachten is het Dashboard klachten, waarin we meten hoe tevreden de MAAS klanten zijn met de oplossing, weer terug naar een eenvoudiger opzet.

TQM en/of de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker zijn voor medewerkers goed bereikbaar bij specialistische vragen.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden over de TRA, de Customer Journey en de communicatie met belanghebbenden.

Verbetermaatregel 2024

- 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.
- Verdere uitrol van customer journeys 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 Gezondheid consument en voedselveiligheid

MAAS niet gecertificeerd voor voedselveiligheid. Klanten stellen echter wel zeer uiteenlopende vragen over allergenen, levensmiddelenadditieven, veilig water en voedsel, verpakkingen, verontreinigende stoffen en pesticiden. Afhankelijk van de complexiteit beantwoorden bijvoorbeeld de Inkoopers, TQM, de KAM-coördinator of leveranciers een specifiek vraag. 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 hoofdprocessen rond voedselveiligheid zijn vastgelegd in MAAS HACCP-document.

Analyse

Het internet is een voortdurende bron van niet-wetenschappelijke onrust zaaiende blogs en websites ten aanzien van gezondheid van de consumenten voedselveiligheid. Maar ook wetenschappelijk verantwoorde rapportages kunnen verontruste vragen van derden en medewerkers opwekken. MAAS wil dergelijke onrust voorkomen, dan wel hier onderbouwd op reageren en zet in op heldere, eenduidige en wetenschappelijk onderbouwde communicatie.

Conclusie

Het Managementteam hecht sterk aan een heldere, eenduidige en wetenschappelijk onderbouwde communicatie over voedselveiligheid en over voeding in relatie tot gezondheid.

Verbetermaatregel 2024

- Zorgvuldige analyse en omgang met klachten en claims over MAAS producten in relatie tot gezondheid.
- 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 2023 binnen de vereiste termijn bij de KvK gedeponeerd.

Bestuurders in de Maas Board en de Raad van Commissarissen is in 2023 ongewijzigd gebleven. Wel zijn bestuurders George Schoof en Katelijne Vos sinds 01-09-2023 gezamenlijk bevoegd.

Accountant

Audit in 2023 geheel door accountant (EY) van de Miko Groep uitgevoerd. De groep haalde in 2023 een omzet van 289,8 miljoen euro.

Kritische leveranciers

De Nederlandse overheid dient regelmatig nieuwe afkorting uit de CSR Alfabetsoep op: Internationale Sociale Voorwaarden (ISV), Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO), Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI, voorheen MVI). Maatschappelijke doelen zijn voor het Rijk niet langer bijzaak maar hoofdzaak in het inkoopproces.

Corporate Sustainability Reporting (CSR) gaat de komende jaren van vrijwillige (voluntary) compliance naar wettelijk vereiste (legal) compliance. Ook voor niet overheden worden maatschappelijke doelen daarmee steeds meer een belangrijk aspect van het inkoopproces.

De contacten met en beoordelingen van de kritische leveranciers via Purchasing is daarom sinds 2022 aangevuld met het via Ecovadis uitvragen van het CSR assessment report per kritische leverancier. In 2023 is MAAS Ecovadis Enterprise traject verder aangepakt.

Analyse

Met het EcoVadis CSR assessment report van een kritische leverancier wordt het bepalen van de prioriteiten bij de corrigerende maatregelen in de keten voor milieu, gezond- en veilig werken, ethiek en duurzaam inkopen

eenduidiger. Zo kan MAAS op een gestandaardiseerde wijze invulling geven aan de ISV, IMVO, MVOI en andere aanbestedingsformats bij de CSR beleid, planning, uitvoering, evaluatie en rapportage.

Conclusie

Management tevreden over contacten met KvK en accountant. CSR rating van de kritische leveranciers is een prima voorbereiding op de nieuwe Europese en nationale duurzame wetgeving.

Verbetermaatregel 2024

Verder uitbouwen van de CSR afstemming met de kritische leveranciers.

3.4 Communicatie met toezichthouders en CI's

MAAS heeft in 2023 geen communicatie, inspecties of controles gehad van de toezichthouders NVWA-inspectie, ILT-inspectie, Nederlandse Arbeidsinspectie of Autoriteit Persoonsgegevens. Er is wel gecommuniceerd met een aantal andere toezichthouders en CI's

Stichting Open, toezichthouder WEEE/AEEA

MAAS rapporteert als distributeur de nieuwe "Put on (EU) market" machines aan de Stichting Open (producentenverantwoordelijkheid apparaten, lampen en batterijen). Het betreft de kwartaalrapportage over de nieuwe in het veld geplaatste machines binnen het kader van de WEEE/AEEA wet- en regelgeving.

Analyse

Stichting Open ging vrij plotseling van een jaarrapportage naar een kwartaalrapportage in 2023. Daarom is er met spoed een Power BI rapport ontwikkeld. In Q3 2023 is door Business Intelligence een rapportage voor de op de EU markt geplaatste machines opgeleverd. Hier zitten de gereviseerde machines bij inbegrepen; deze worden niet aan Stichting Open gerapporteerd, omdat ze niet nieuw op de EU markt geplaatst worden.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden dat MAAS systematisch de Put on Market via BI rapporteert. Wel dient Procurement te Inventariseren of er geen dubbele rapportage voor bepaalde merken plaatsvindt of juist MAAS ten onrechte voor bepaalde producenten (*free riders*) rapporteert

Verbetermaatregel 2024

Inventariseren per leverancier van de verantwoordelijkheid voor 1^e Put on (EU) Market en op basis van de bevindingen de kwartaalrapportage aanpassen.

Nederlandse Arbeidsinspectie, toezichthouder arbo/ G&VW

Er hebben zich in 2023 geen milieu- en arbo-of andere (veiligheids-) incidenten binnen MAAS en met MAAS medewerkers bij onze klantlocaties voorgedaan waarbij bevoegd gezag en/of Nederlandse Arbeidsinspectie of de CI moesten worden geïnformeerd.

Analyse

Een MAAS RI&E met PVA is als PDF beschikbaar voor eventuele toetsing door de Nederlandse Arbeidsinspectie. De RI&E wordt driejaarlijks vernieuwd, om een PDF te genereren voor het informeren van belanghebbenden.

RVO en ODZOB, toezichthouders milieu

Met Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) zijn formele contacten geweest:

- EED-auditplicht. Op 19 oktober 2023 heeft MAAS zich geregistreerd voor de EED-auditplicht, een verplichting vanuit de Europese Energie-Efficiency Richtlijn (EED). MAAS hoeft namelijk geen EED energie-auditrapport in te dienen, omdat MAAS al op alternatieve wijze invulling geeft aan de EED-auditplicht, namelijk met een keurmerk dat door het ministerie van Economische Zaken en Klimaat erkend is, namelijk de CO₂-Prestatieladder, niveau 5.³ RVO heeft 06 januari 2024 na controle schriftelijk bevestigd dat MAAS geen rapport hoeft in te dienen.
- Informatieplicht energiebesparing. De rapportage Informatieplicht energiebesparing heeft MAAS eveneens op 19 oktober 2023 ingediend. De Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant haalt rapportage in eLoket ophalen. De omgevingsdienst gebruikt deze informatie bij de beoordeling of MAAS aan de informatieplicht heeft voldaan.

Er was één inspectie, namelijk van de Omgevingsdienst Zuidoost Brabant (ODZOB). Los van de rapportage aan RVO is er 15 november 2023 een controle energiebesparende maatregelen uitgevoerd door ODZOB. Het is in 2023 nieuw dat dit ook voor kantoorlocaties gebeurt.

De ODZOB inspecteur constateerde dat MAAS bij 14 van de 102 items nog niet aan alle maatregelen heeft voldaan. Enkele energiemaatregelen met een terugverdientijd van 5 jaar waren niet genomen. Daarbij moeten 7 maatregelen genomen worden op een zelfstandig moment en 7 maatregelen op een natuurlijk moment. MAAS heeft januari 2024 een Plan van Aanpak naar ODZOB gestuurd.

Analyse

Aan EED-auditplicht en Informatieplicht energiebesparing is dus voldaan. Voor

Conclusie

Management is tevreden met bevestiging door RVO. Belangrijk dat MAAS zorgvuldig omgaat met de opvolging van de door ODZOB geconstateerde overtredingen.

³ <https://www.rvo.nl/onderwerpen/energiebesparingsplicht-2023/eed-auditplicht/keurmerken-eed>. MAAS nummer: EED0301426

Verbetermaatregel

Actieplan uitvoeren en toetsing van het actieplan door ODZOB.

DNV (CI), Certificatie ISO, CO2PL, PSO

In 2023 was alleen vanwege externe audit contact met DNV (ISO9001, 14001, 45001, CO2-Prestatieladder en PSO).

Analyse

Zie hiervoor 5.15 tot en met 5.17.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden dat de communicatie met DNV in 2023 goed is verlopen.

Verbetermaatregel 2024

Opvolging van eventuele bevindingen van de diverse DNV audits voor hoofdkantoor en depots.

SKAL (CI), Inspectie biologische productkeurmerken

De SKAL heeft 23 januari 2023 het hoofdkantoor geaudit en gehercertificeerd conform Toezichtarrangement Normaal. Bij de Bio compliance is Warehousing & Logistics de leidende afdeling. De meeste depots zijn omgezet naar crossdock, waardoor de biologisch producten minder dan 24 uur op die locatie in opslag liggen. Hierdoor geen biologische inspectie meer op de crossdock locaties. Bio-certificaat zijn sinds 18 december 2023 in Europees format beschikbaar in TRACES.⁴

Analyse

In 2023 bleef MAAS voor biologisch producten binnen het normaal toezicht kader. Door de overgang van een aantal depots naar cross docking zijn er nog 2 door SKAL te inspecteren depots overgebleven. Alleen bij de depots worden de biologische producten langer dan 24 uur opgeslagen. Door de toetsing is gebleken dat MAAS als organisatie aan de wettelijke en overige eisen voldoet.

Conclusie

Het Managementteam hecht groot belang aan het voeren van producten met biologische keurmerken. Het management team is tevreden over de hercertificatie door SKAL (Bio).

⁴ <https://www.skal.nl/nieuws/bio-certificaat-vanaf-nu-in-europees-format-beschikbaar-in-traces>;
<https://webgate.ec.europa.eu/tracesnt/directory/publication/organic-operator/digitally-signed/NL-BIO-01.528-0002759.2023.006.pdf>

Verbetermaatregel 2024

Opvolging van eventuele bevindingen SKAL Bio voor hoofdkantoor en 2 depots

FLOCERT (CI), Externe audit sociale product keurmerken

Voor het sociale productkeurmerk Fairtrade (FLOCERT) is MAAS sinds 22 februari 2022 voor 4 jaar gecertificeerd. Een periodieke certificatie staat in 2024 gepland.

Voor Rainforest Alliance (RFA) neemt MAAS huismerkartikelen af van RFA gecertificeerde toeleveranciers en is daarom niet zelf RFA-gecertificeerd.

Analyse

MAAS stuurt FLOCERT de benodigde verkoopstatistieken.

Conclusie

Het Managementteam hecht groot belang aan het voeren van producten met een sociaal keurmerk.

Verbetermaatregel 2024

Volgen van eventuele wijzigingen in de eisen van FLOCERT en Rainforest Alliance en noodzakelijke maatregelen treffen om compliant te blijven
Opvolging van eventuele bevindingen bij de periodieke audit van eind 2024.

3.5 Communicatie met vakbonden

Op 16 oktober 2023 sloot MAAS een cao af met een looptijd van 1 juli 2023 tot 1 februari 2024. De nieuwe cao is van toepassing op de arbeidsovereenkomst en vervangt de vorige cao. Onderdelen uit de individuele arbeidsovereenkomst welke ook zijn geregeld in de nieuwe cao, zijn daarmee vervangen door de afspraken uit de nieuwe cao. Er is eind 2023 niet 3 maanden van tevoren een opzegging geweest, dus heeft deze cao nawerking, c.q. is stilzwijgend met 1 jaar verlengd.

Analyse

Met de cao 2023 wordt bij een tweede ziekmelding per jaar de eerste ziekte dag als verlofdag gerekend met een maximum van vier ingehouden verlofdagen per jaar. Dit geldt dit alleen voor de bovenwettelijke vakantiedagen. MAAS mag overigens geen verlofdag inhouden als de reden van de ziekmelding een bedrijfsongeval is.

De vakbonden hebben in de cao laten vastleggen, dat uiterlijk 1 juli 2025 een ORBA-ijking van de salarisschalen 1 tot en met 11 binnen de functiematrix van MAAS International plaatsvindt. ORBA⁵ is de Algemene Werkgeversvereniging Nederland (AWVN)-methode om functies te

⁵ In 1979 introduceerde AWWN haar eigen functiewaarderingssysteem ORBA, genoemd naar Organisatiebureau AWW. AWWN heette tot 1997 AWW.

analyseren, wegen en waarderen. Focus ligt op de bijdrage aan het bedrijfsresultaat van elke functie.

Conclusie

De nieuwe cao was het resultaat van intensieve maar coöperatieve onderhandelingen gericht op het maken van afspraken welke passen bij deze tijd. Het Management is ervan overtuigd dat dit is gelukt.

Actie 2024

- Tussen 1 juli 2023 en 1 februari 2024 kon maximaal € 30.000 ingezet worden om de duurzame inzetbaarheid van werknemers te vergroten, door - in overleg met case manager/ArboNed - de verzuimduurtijd te verkorten. De drempel voor subsidie via de Maatwerkregeling Duurzame Inzetbaarheid en Eerder Uittreden (MDIEU) is echter zeer hoog. Een organisatie betaalt voor een project 50% van de kosten zelf en krijgt dus 50% vergoed. Het gaat hierbij om trajecten van minimaal €150.000.
- Nagaan wat het effect van het inhouden van verlofdagen op het korte verzuim geeft.

3.6 Communicatie CSR van MAAS zelf

Waar CSR in het verleden nog een vrijblijvend karakter had, zien klanten transparantie, duurzaamheid en verantwoordelijkheid steeds meer als een basisvoorwaarde. Daarnaast wordt het door Europese wetgeving in de komende jaren ook onderdeel van de jaarlijkse verplichte verslaglegging voor de grotere bedrijven. Intern en extern communiceren over de MAAS CSR-doelstellingen, activiteiten, resultaten en de impact is dan ook van groot belang.

Taxonomy

De economische activiteiten van de gehele MIKO groep, waar MAAS een integraal onderdeel van uitmaakt, wordt niet beschouwd als Taxonomy-Eligible onder de Taxonomy Verordening (EU) 2020/852 en de Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139. Het deel van de omzet binnen de MIKO groep gerelateerd aan Taxonomy Eligible activiteiten is daarom 0%. Hetzelfde geldt in die zin dan eveneens voor de Operational Expenses (OPEX) en Capital Expenses (CAPEX).

CSR onderschrijvingen

MAAS had de afgelopen jaren geen onderschrijving van internationale publieke initiatieven, zoals bijvoorbeeld het United Nations Global Compact (UNGC). De *Communication on Progress (CoP)* is het belangrijkste mechanisme voor deelnemende bedrijven om de vooruitgang aan te tonen die is geboekt op het gebied van de Tien Principes van het *United Nations Global Compact (UNGC)* en bij de *Sustainable Development Goals (SDG's)*. MAAS is vanaf 23 oktober 2023 aan de UNGC gaan deelnemen met de commitment brief; een verklaring van voortdurende steun van de CEO om publiekelijk uitdrukking te geven aan de voortdurende inzet van MAAS voor de Tien Principes van het UN Global Compact op het hoogste niveau.

MAAS publiceerde 11 december 2023 het CSR verslag over 2022 als de *Communication of Progress (CoP)*, waarin MAAS aanpak beschrijft hoe de Tien Principes in de strategie en activiteiten worden geïntegreerd, evenals de inspanningen om maatschappelijke prioriteiten te ondersteunen.

Internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen (IMVO)

IMVO betekent dat MAAS en diens keten zich inspannen om de risico's in hun keten in beeld te krijgen en misstanden aan te pakken en te voorkomen. In IMVO beleid geeft MAAS aan wat het van zichzelf en van anderen, zoals producenten of andere ketenpartners, verwacht op dit gebied. Dit schept intern en extern duidelijkheid. Naast het al bestaande Kwaliteit, Gezond & Veilig Werken en Milieu/CO2-beleid in het Blue Book zijn in oktober en november 2023 nog 4 beleidsdocumenten zowel in het Nederlands, als voor onze handelsketen in het Engels uitgebracht:

- Anti-Corruption Policy (Beleid inzake Anti-Corruptie)
- Conflict Minerals Policy (Beleid inzake Conflictmineralen)
- Due Diligence Policy (Beleid inzake Gepaste Zorgvuldigheid)
- Modern Slavery Policy (Beleid inzake Moderne Slavernij, Mensenhandel, Kinder- en Dwangarbeid)

Analyse

MAAS concludeerde door reflectie op de EcoVadis assessment dat meedoen met de UNGC een belangrijke stap is op het gebied van 'endorsement', ofwel het onderschrijven van principes.

Daarnaast is binnen het kader van duurzaam inkopen het MAAS beleid voor een aantal risico's nu expliciet gemaakt.

Conclusie

Management onderschrijft van harte de UNGC en het IMVO beleid.

Actie 2024

Volgende Communication on Progress (COP) uiterlijk 31 juli 2024.

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. MAAS heeft in 2023 wederom conform het Global Reporting Initiative (GRI) Framework, gerapporteerd. Het MVO/ CSR rapport met GRI tabel over het verslagjaar 2022 kwam begin april 2023 uit.

De MAAS CSR rapportage is tevens de geheel zelfstandige te gebruiken bijlage voor de Management Review, waarbij Gezond & Veilig werken, maatschappelijke impact door social investment, CO2 reductie en Milieu in één MVO verslag staan.

Analyse

Het Global Reporting Initiative (GRI) produceert is een algemeen aanvaard vrijwillige systeem voor duurzaamheidsverslaggeving. De GRI Reporting

Standards omvatten principes en indicatoren die MAAS gebruikt om op een uniforme en transparante manier te communiceren over de economische, ecologische en sociale prestaties, aan interne en externe stakeholders, 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 vergemakkelijkt en verbetert ook de benchmarking.

MAAS gebruikt de GRI-normen om informatie te verstrekken over de belangrijkste effecten en materiële ESG- en SDG-kwesties in het MAAS duurzaamheidsverslag. De informatie uit het duurzaamheidsverslag met GRI, worden door ratingbureaus en benchmarking van organisaties gebruikt om de MAAS prestaties en impact op het gebied van duurzaamheid te evalueren.

Conclusie

Management is zeer tevreden met zowel het eerste MAAS CSR verslag conform de GRI, als met het Ecovadis Playbook met een driejaren planning voor duurzame inkoop.

Verbetermaatregel 2024

- CSR verslag over 2023. Q4 2023 - Q1 2024 het MAAS CSR met GRI over 2023 samenstellen met de resultaten op het gebied van Kwaliteit, Gezond & Veilig werken, Milieu & CO2, Ethiek en Duurzaam Inkopen. Opbouw CSR verslag daarbij uitbreiden met de materiële zaken op basis van de Dubbele Materialiteit Analyse van de Miko groep. Naast de GRI index ook de ESRS index toevoegen

CSR rating MAAS zelf

De diverse duurzaamheidsinitiatieven van MAAS werden in 2023 door diverse afdelingen aangeleverd en door de KAM-coördinator verzameld en ingebracht in de databases van Ecovadis, MVO-register (FIRA) en MAEX:

- De EcoVadis Ratings-oplossing pakt de milieu-, sociale en ethische risicokwesties aan door uniforme, maar ook dynamische scorekaarten te leveren die worden geleverd via een web gebaseerd platform waar het MAAS inkoopteam de duurzaamheidsprestaties van hun handelspartners kan volgen en kan samenwerken aan continue verbeteringsacties. Het doel van de EcoVadis-beoordelingsmethodologie is om de kwaliteit van het duurzaamheidsbeheersysteem van de kritische MAAS leveranciers te meten door middel van haar beleid, acties en resultaten. Door betrouwbare en gekwantificeerde duurzaamheidsbeoordelingen te bieden, faciliteert Ecovadis de opkomst van een wereldwijde continue verbeteringscyclus voor duurzaamheidskwesties.
- Voor Ecovadis resulteerde de beoordeling tegen de geactualiseerde CSR vragenlijst op 20 april 2023 in een Platina status.
- Het MAAS Extended CSR Report werd 7 september 2023 hernieuwd met een Transparantie Impact Meting (TIM)-score van 5 sterren.

- De MAEX van MAAS bestaat uit twee Social Handprints: één voor de interne projecten van MAAS en één voor partners van MAAS. Zo krijgen we inzicht in onze eigen activiteiten per SDG, maar ook in de bijdrages van onze (sociale) partners & leveranciers. De rapportage van de MAAS Maatschappelijke AEX is 23 maart 2023 gepubliceerd, zowel van MAAS zelf als van diverse sociale partners.

Analyse

De scores van MAEX, Ecovadis én TIM-meting zijn allen verbeterd in 2023. Voor Ecovadis werd de medaille target van 2025 daarmee al in 2023 behaald. Met de overgang van voluntary naar legal (CSRD-ESRS) sustainable compliance is de (premium) Planet Yes CSR, MAEX en Ecovadis CSR verslaglegging door alléén de KAM-coördinator, zoals de afgelopen 10 jaar, evenwel niet meer een werkbare aanpak voor de toekomst.

Conclusie

Het Managementteam is zeer content met de Ecovadis Platina en MAEX score. Met het ontbreken van commerciële draagvlak voor MVO-register (voorheen FIRA, daarna MVO-register en sinds juni 2023 Planet Yes) kwam met de opzegging in 2023 een einde aan 10 jaar MAAS rating door FIRA/MVO-register. Was al die jaren een praktische applicatie voor de MAAS duurzaamheidsverslaglegging.

Ten aanzien van Ecovadis dient, voor het opstellen en beheren van CSR belegstukken, de inzet van de nieuwe CSR manager voor specifiek Ethiek en de inzet van de nieuwe inkoper voor Sustainable Procurement in stelling te worden gebracht.

De MAEX rating heeft vooral een commerciële waarde. Daarom wordt het invullen van de MAEX vragenlijst in 2024 primair de taak van de CSR Manager en zal de KAM-coördinator een voornamelijk validerende rol innemen.

Verbetermaatregel 2024

- Verdere uitbouw van MAAS Ecovadis Assessment (*Rate my company*) op basis van CSR verslag over 2023 met GRI en ESRS index;
- MAAS zet voor 2023-2025 in op het GLZ/Ethiopië project *Ensuring the sustainability of climate smart and fair coffee value chains in Ethiopia*, IMPACT@ORIGIN, BlockChain/ PureAfrica en De Idealist inzet als vervanging voor ketenprojecten MVO Nederland.
- MAAS vervangt lidmaatschap MVO Nederland door partner rol bij de Green Business Club Nederland.

3.7 Communicatie CSR in de MAAS keten

Met Ecovadis Enterprise (*Rate my partners*) heeft MAAS CSR in het algemeen & Procurement in het bijzonder, inzicht in de mate van duurzaamheid van de kritische leveranciers. Het Ecovadis Playbook 2022-2025 is een draaiboek met een overzicht op hoog niveau van de CSR strategie van MAAS CSR team ten aanzien van duurzaam inkopen bij de kritische leveranciers.

MAAS heeft 2023 Ecovadis Enterprise voortgezet, waarbij de kritische leveranciers (top spend) van MAAS worden uitgedaagd om informatie over hun duurzaamheidsprestaties met MAAS en de wereld te delen. In 2023 hebben de MAAS inkopers energie gestoken in het uitnodigen van kritische leveranciers voor deelname aan Ecovadis.

Ecovadis rating kritische leveranciers aantallen 2023

2023	Totaal	Beoordeeld (rated)	Onderhanden (in progress)	Afgewezen (declined)
Via Ecovadis applicatie	86	41	10	27

Analyse

Ruim 15 % van de leveranciers wordt bestempeld als kritisch. Deze vertegenwoordigen ruim 89 % van de inkoopwaarde. In De doelstelling van deelname van 43 kritische leveranciers eind 2023 werd met een totaal van 4 bijna behaald werd. Toch wordt het deelnemen door alle kritische leveranciers schier onmogelijk, gezien de ondertussen 27 afwijzingen. Belangrijkste bevindingen van het eerst halfjaar van 2023 zijn opgenomen in de *Ecovadis MAAS Results debrief 2023* van augustus 2023.

In Ecovadis behaalden de deelnemende kritische leveranciers van MAAS overall én op alle deelgebieden een (veel) hogere score dan het Ecovadis gemiddelde.

Ecovadis Enterprise score eind 2023

Scope	MAAS keten score	EcoVadis gemiddelde
Overall Score (gewogen)	56.6	44.7
Milieu	61.2	44.6
Werk	57.6	47.5
Fair Business Practices (Ethiek)	53.1	42.8
Duurzaam inkopen	51.5	36.9

- Milieu. Een beperkt deel van de kritische leveranciers beschikt over een milieucertificering (zoals 14001). Milieu score van 61.7 ligt echter ruim boven Ecovadis gemiddelde van: 44.5
- G&VW. Een beperkt deel van de leveranciers beschikt over een Arbo certificering (zoals 45001). Arbeidsomstandigheden en Mensenrechten score van 58.6 ligt boven Ecovadis gemiddelde van: 47.4.
- Ethiek. Een beperkt deel van de leveranciers beschikt over ethische (anti-corruptie, klokkenluiders) en bedrijfscontinuïteit (cybersecurity) beleid. Score van 53.1 ligt boven Ecovadis gemiddelde van 42.7
- Duurzaam. Een beperkt deel van de kritische leveranciers beschikt over duurzaam inkopen beleid. Score van 51.2 ligt boven Ecovadis gemiddelde van 36.9
- Gewogen totaalscore. De totaalscore voor de kritische leveranciers is 57.0 en ligt daarmee ruim boven Ecovadis gemiddelde van 44.6.

Conclusie

Management Team tevreden over de inzage door Purchasing via Ecovadis Enterprise in de CSR score van de deelnemende kritische leveranciers en het verder uitbouwen van de met Ecovadis Enterprise beoordeelde kritische leveranciers. Gezien de hoge kosten is er wel in de tweede helft van 2024 een kritische afweging of MAAS met Ecovadis Enterprise dient door te gaan.

Verbetermaatregel 2024

- Verder uitnodigen van kritische toeleveranciers en monitoren van de te nemen en genomen corrigerende maatregelen voor stapsgewijze verbetering via Ecovadis Enterprise;
- Evalueren MAAS EcoVadis Enterprise abonnement en besluit over 2025-2027;
- Resultaten over 2023 opnemen in MAAS CSR verslag met GRI en ESRS over 2023;
- Voorbereiden resultaten over 2024 voor opname in MAAS CSR verslag met GRI en ESRS over 2024;

3.8 Communicatie CO₂ ambities en resultaten

Transparantie over de CO₂ voetafdruk, de CO₂-besparingsambities, uitgevoerde acties en behaalde resultaten zijn verplicht vanuit de CO₂-prestatieladder.

Analyse

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 CO₂verdeling en een overzicht van de behaalde resultaten. Het MT is tevreden met de op de website gepresenteerde CO₂ informatie.

Verbetermaatregel 2024

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

3.9 Communicatie rond AVG en privacy

De Functionaris Gegevensbescherming FG beantwoordde diverse vragen in 2023. De diverse vragen rond de implementatie van de AVG zijn verzameld in een MAAS FAQ, die beschikbaar is op MAASWeb. Eenvoudige vragen worden via email beantwoord. Complexere adviezen worden in een formeel FG advies PDF gegeven. Ook heeft de FG in 2023 de MAAS Klokkenluidersregeling aangepast aan de nieuwe wetgeving. Na instemming van de OR is deze op het MAASWeb gepubliceerd.

De FG geeft steeds 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. Het verwerkingsregister komt in 2024 via MAASWeb beschikbaar voor download door verantwoordelijke leidinggevendenden.

Als onderdeel van de Miko groep valt MAAS onder de Global privacy policy van de groep uit 2018.⁶ Net als in voorgaande jaren heeft MAAS daarnaast in 2023 gewerkt met een eigen Nederlandstalige privacy beleid (vrijwillig) en privacy reglement (verplicht).

Analyse

Het hoogste management bij MAAS neemt beslissingen over gegevensbescherming die bepalend zijn op elk niveau in de organisatie. Er is evenwel geen (regulier) overleg tussen de MAAS FG en het hoogste management. In de praktijk adviseert de FG uiteindelijk over specifieke privacy vragen, voortkomend uit besluiten die al eerder genomen waren. Dit komt overeen met de bevindingen van de European Data Protection Board (EDPB). De EPBD heeft met hulp van 25 Europese privacy toezichthouders in

⁶ <https://www.mikogroup.be/privacy-and-cookie-policy/>

2023 onderzoek gedaan naar het functioneren van FG's bij zowel overheidsorganisaties als bedrijven.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden met het beschikbare MAAS verwerkingsregister, MAAS datalekregister, de MAAS AVG FAQ en de MAAS FG aanbevelingen en het nieuwe Klokkenluidersreglement.

Verbetermaatregel 2024

- Verwerkingsregister op MAASWeb publiceren;
- Valideren, specifiek voor persoonsgegevens, van door IT vrijgegeven informatie betreffende (de implementatie van) het informatiebeveiligingsbeleid voor de Miko groep en daarmee ook MAAS;
- Valideren, specifiek voor persoonsgegevens, van door IT vrijgegeven informatie betreffende de bevordering van Awareness informatiebeveiliging;
- Volgen van de status van de nog niet van kracht zijnde wetgeving met impact op privacy, zoals bijvoorbeeld de e-Privacy Verordening.

4 Meetindicatoren

4.1 Kwaliteit proces/product indicatoren

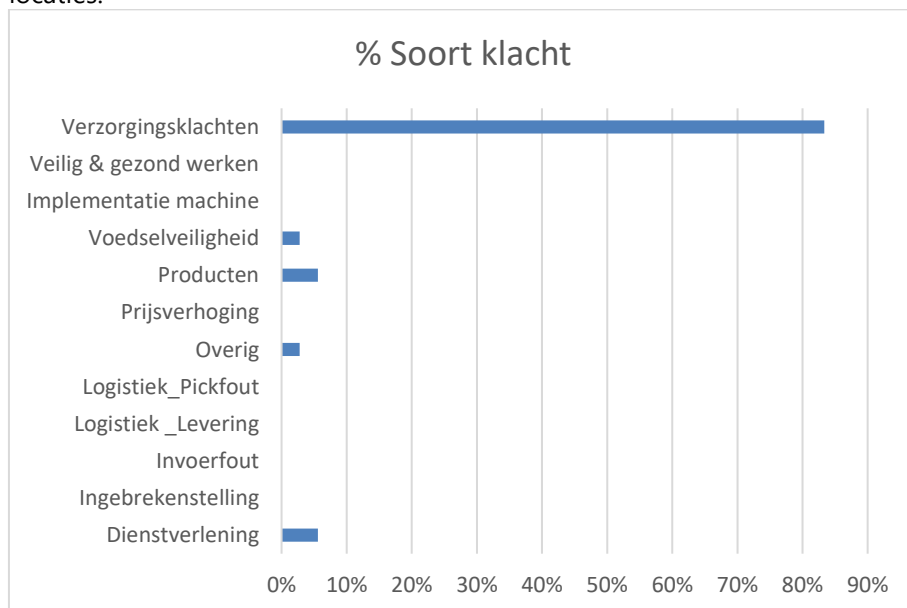
De meeste meetindicatoren staan in het CSR verslag over 2023. De uitzonderingen (vanwege vertrouwelijkheid van de informatie) worden hieronder behandeld.

4.1.1 Klachten

Via het CRM-pakket Sage worden alleen de commerciële klachten geborgd. Het betreft de commerciële klachten die via Sales/Telesales/Front Office Medewerkers (FOM) worden geregistreerd. Operationele klachten, de storingen aan een apparaat, lopen via het ERP-systeem SAP. Vanwege het beperkte aantal in het CRM-systeem geregistreerde klachten is in 2023 geen commercieel dashboard over klantklachten bijgehouden, maar is periodiek een download vanuit het CRM-systeem beoordeeld door de KAM-coördinator.

Analyse

In 2023 werden 36 formele commerciële klachten geregistreerd. Naar aanleiding van de klachten zijn herstel- en corrigerende maatregelen door de dossiereigenaren genomen. De registratie en opvolging van de klachten werd in 2023 bewaakt door Commerce. De klachten betroffen in 2023 vooral verzorgingsklachten, totaal 30. Daarvan 29 van bij één klant, met vele locaties.

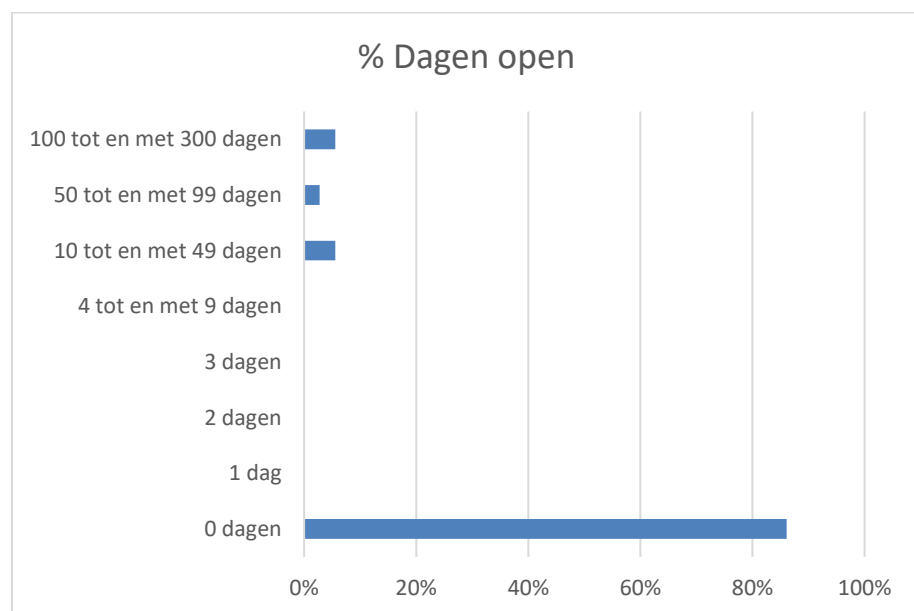


Verreweg de meeste klachten (86%) dezelfde dag nog afgesloten. Enkele klachten staan. De voedselveiligheidsklacht bleek bij analyse ook een snel opgeloste verzorgingsklacht.

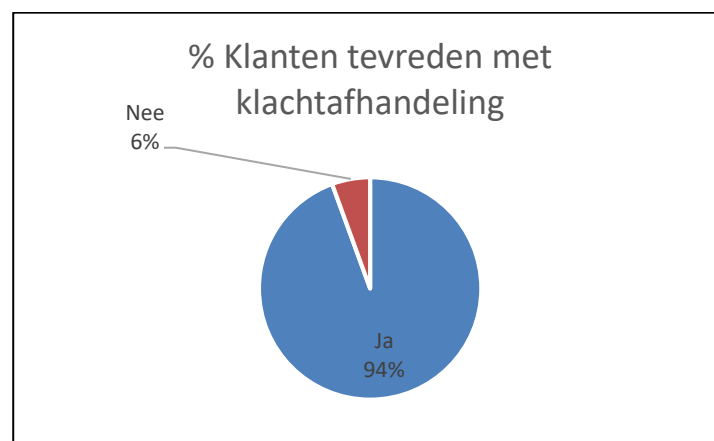
De twee klachten die meer dan 100 dagen doorlooptijd registreerden, bleken na analyse :

- Een verzorgingsklacht, die in de praktijk binnen een week werd opgelost;
- Een als "overig" geregistreerde klacht die echter over voedselveiligheid ging. Deze klacht bleek door interne misverstand administratief lang open staan.

In het kader van Zeeuws Meisje hebben we de gehele verzorging en workplans aangescherpt. Ook met de periodieke KTO's meten we dienstverlening.



Een ruime meerderheid van 94% van de klanten was uiteindelijk tevreden over de afhandeling.



Conclusie

Het Managementteam betreurt elke klacht die binnenkomt en is tevreden over de snelle opvolging van de meeste klachten. Het Managementteam ziet nog wel verbeterpotentie in de opvolging en afronding van de complexe(re) klachten. Effectiviteit is gezien het tevredenheidspercentage van 94% weer beter dan de 88% van 2023.

Verbetermaatregel 2024

- Blijvende aandacht voor bewustwording van zowel registratie van klachten ("hoe meer hoe beter om je als organisatie verder te verbeteren") als van de (administratieve) klachtenopvolging in SAGE.
- Selectie en implementatie van een nieuw CRM-systeem

4.1.2 Klantentevredenheid

MAAS hanteert de USA Net Promotor Score (NPS) (en niet de EU NPS) omdat dit ook in de benchmarks gebeurt. NPS is in 2024 wederom gestegen. Het rapportcijfer van de klantentevredenheid na installatie toont echter een dalende lijn.

Analyse

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. MAAS klanten zijn niet verplicht om een NPS enquête in te vullen.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden over de verbeterde NPS score streeft naar een verdere verbetering van de score. Het MT is echter ontevreden over het rapportcijfer van de klantentevredenheid na installatie.

Verbetermaatregel 2024

Voorkomen van leveringstekorten, voldoende communicatie en consistent onderhoud.

4.1.3 Leveranciersbeoordelingen

MAAS beoordeelt de kritische leveranciers op diverse items. Het overgrote deel wordt beoordeeld door de inkopers van Procurement en Facilities (en niet door de bestellers). Enkele kritische leverancier worden door HR, IT en Warehousing en Logistics beoordeeld. Voor de leveranciers die onverhoopt een onvoldoende scoren worden verbetermaatregelen uitgezet.

Analyse

In 2023 is de beoordeling van kritische leveranciers via het Excel-formulier slechts zeer beperkt centraal geregistreerd en geactualiseerd. Het centraal overzicht voor de beoordeling van kritische leveranciers via het Excel-formulier was daarmee in 2023 niet compleet.

Inkoop registratie beoordeling kritische leveranciers aantallen 2023

2023	Totaal	Beoordeeld (rated)	Verouderde beoordeling	Niet beoordeeld
Via leveranciers beoordelings-formulier	85	6	20	59

Analyse

- Nauwelijks centrale registratie van de beoordelingen. Tot en met eind 2023 was van slechts 6 kritische leveranciers de beoordeling centraal geregistreerd. De overige 20 centraal geregistreerde beoordelingen zijn van vóór 2023 zijn alle > 1 jaar oude, dus verlopen; Voor 59 kritische leveranciers is er nog geen geregistreerde datum en opvolging.
- Een aparte categorie vormen de toeleveranciers van biologische producten. Meeste zijn kleinere leveranciers. Twee van de grote 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 geïnspecteerd. Deze worden bij de communicatie met SKAL behandeld.

Conclusie

Management Team niet tevreden over de back log bij beoordeling kritische leveranciers. Weliswaar tot medio 2024 extra capaciteit van 1 strategisch inkoper, maar betreft combi-functie met Facilities en CSR in een overdracht situatie. Daarom heeft Procurement besloten om er geen afspraken speciaal voor in te plannen maar om dit te doen in de eerst voorkomende afspraak met de betrokken leveranciers.

Verbetermaatregel 2024

Centrale registratie bij eerst voorkomende afspraak met de betrokken leveranciers.

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, waarvoor er maar één functionaris in de MAAS organisatie werkt.

Dit risico van kennisoverdracht speelt in mindere mate in de afdelingen HR, Finance en Operations, waar de meeste uitvoerende functies meerdere functionarissen kennen. Overdracht van locatiespecifieke kennis kan bij frequente wisselingen wel een aandachtspunt zijn.

HR beheert de planning voor een aantal algemene opleidingen, die specifieke afdelingen overstijgen (zoals VCA, BHV). De afdelingen houden eigen overzichten bij voor de specialistische afdelingsopleidingen. Tijden de

jaarlijkse beoordelingsgesprekken wordt ook de opleidingsbehoefte geïnventariseerd.

Analyse

Awareness over CO2 reductiedoelstellingen, maatregelen, behaalde resultaten in het kader van CO2 Prestatieladder is alleen voor nieuwe medewerkers geborgd in introductietraining. Voor bestaande medewerkers blijft de MAAS Nieuwsbrief en LinkedIn een belangrijke informatiebron.

Conclusie

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. dient de awareness over CO2 dient verder geborgd te worden.

Verbetermaatregel 2024

- Introductie. In de interne Maas Introductiedag, door HR, Marketing, Certified Coffee Expert en leidinggevenden Operations.
- G&VW. VCA via externe E-learning

4.1.5 Inzet en keuring 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 2023 is in mensen en middelen geïnvesteerd voor de verdere aanpassing van de business aan de CO₂-Prestatieladder en de CSR, het verder elektrificeren van het wagenpark en de migratie van de verouderde PDA naar een smartphone.

Relevante middelen (zoals gebouwgebonden, elektrisch gereedschap, elektrische operating- en magazijn-voertuigen en weegschaaltjes) worden jaarlijks door de MAAS verantwoordelijke of een externe dienstverlener gekeurd. De automaten van een klantlocatie vallen onder de Installatieverantwoordelijke van die klantlocatie.

De NEN3140-keuringen van de machines op de klantlocaties vallen geheel onder de verantwoordelijkheid van de NEN3140-Installatieverantwoordelijke van de klant.

Analyse

De geïnvesteerde middelen – automaten, ingrediëntenwagens en computers - zijn voor onderhoud, service en finance vastgelegd in het ERP-systeem. MAAS beschikt evenwel niet over een online platform voor de centrale registratie van de keuring van de relevante middelen. Het beheer van de diverse interne en externe keuringsoverzichten zijn daarom verdeeld over de verantwoordelijke afdelingen, vooral bij Operations en Procurement.

Conclusie

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 2025 te realiseren. Waar nodig wordt dus geïnvesteerd in nieuwe middelen, denk daarbij bijvoorbeeld aan het wagenpark, HR en IT. Er zijn echter geen plannen voor een online applicatie voor het registreren van interne en externe keuringen door Operations en Procurement.

Verbetermaatregel 2024

- Aanbesteding en keuze voor IT Infra applicatie. Doel is de 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;
- Aanbesteding en keuze voor HR applicatie. Vernieuwen van de HR applicatie voor Personeelsmanagement en Salarisadministratie.

4.2 ARBO indicatoren Gezondheid & Veilig Werken

Details in MVO/ CSR report over 2023.

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

Het aantal geregistreerde ongevallen en incidenten is erg klein. De aandacht voor het bespreken van ongevallen en incidenten kan verbeteren 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.

Verzuim en arbodienst

Visie dat het lange termijn verzuim waarschijnlijk zal afnemen met behulp een effectief case management dat snel kan schakelen met het personeelslid in kwestie is in 2023 ingezet. Eerst met een interne en daarna een externe case manager. Blijkt dat langdurig verzuim een breed scala aan factoren heeft, wat individuele interventies vereist.

Wekelijks rapporteren van verzuimcijfers aan OMT en MT. Wekelijks worden ook de frequent verzuimers aan leidinggevende gerapporteerd en vervolgens worden gesprekken gevoerd om achterliggende factoren direct aan te pakken. Dit alles heeft niet geleid tot een lager verzuim.

BHV

De jaarlijkse ontruimingsoefening op het hoofdkantoor verliep eind 2023 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 door verlof, verzuim, externe training of werken op een andere locatie dan het Hoofdkantoor. Dit risico door Hoofd BHV ondervangen door het aanwezigheidsbord en het verzamelen van de aanwezige BHV'ers bij de receptie. Hoofd BHV stelt ter plekke, met de beschikbare BHV'ers, de daadwerkelijke calamiteiten teams samen. Dit brengt tijdverlies met zich mee, dat wellicht met meer portofoons te ondervangen is.

Verbetermaatregelen 2024

- Naast GRI de G&VW indicatoren ook gebruiken voor rapportage conform ESRS;
- Evalueren aanpak van de BHV (zoals gebruik portofoons) om verbeteracties te bepalen;
- BHV. Uitvoering herhalingstraining door externe partij

4.3 Milieu meetindicatoren

Naast de diverse milieu indicatoren worden zijn de indicatoren voor CO2 Prestatieladder in 2023 gevolgd. Details in MAAS MVO verslag over 2023.

BI rapportages van afval ("Zero waste") en de bedrijfswagenvloot ("Fleetpack") zijn in 2023 gecontinueerd en verbeterd. 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.

Hergebruik van automaten bleef achter bij de planning.

Analyse

De MAAS rapporteert jaarlijks tijdig conform de vereisten van de Stichting Open. Stichting OPEN verzorgt vervolgens de wettelijke registratie en rapportage. Hergebruikte automaten worden niet opnieuw gerapporteerd, want niet voor de eerste keer "Put on EU Market". Hergebruik ook in dit opzicht beter voor MAAS dan materiaal recycling.

De Purchasing uitbouw Material Circularity Index (MCI) met fabrikant CREM om bij fabricage van nieuwe automaten te komen tot 100% inzet van gerecycled materiaal is in 2023 weer niet doorgezet.

Conclusie milieu

Het Managementteam was tevreden met het milieu resultaten en plannen. Met het opnieuw certificeren voor zowel ISO14001 als de CO2-

Prestatieladder, niveau 5 en het rapporteren van Milieu in het MVO/CSR verslag conform GRI wordt geleidelijk de registratie en levenscyclusperspectief uitgebreid met steeds meer informatie over impact.

Verbetermaatregel 2024

- Naast GRI de Milieu en CO2 indicatoren ook gebruiken voor rapportage conform ESRS;
- Ambitie om een hoger % second life machines in het veld zetten – ten opzichte van nieuwe machines. Naast verminderen van grondstoffenverbruik in de keten, daarmee ook een besparing van de CAPEX, op de voorraadwaarde en van ruimte in magazijn;
- Purchasing vraagt de verwerkingsrapportage over 2023 op bij de verwerker, zodat de jaarlijkse percentages recycling en recovery (= energierterugwinning) inzichtelijk zijn

4.4 CO2-bewust beleidsindicatoren

Ook de resultaten van de CO2-bewustindicatoren zijn opgenomen in het MVO verslag over 2023. Details staan in de CO2 auditportfolio ten behoeve van de CO2-Prestatieladder certificering.

Analyse CO2

MAAS is opnieuw voor trede 5 geaudit in 2023, hierbij waren er geen tekortkomingen. 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.

Conclusie

Het Management Team is zeer tevreden met het behouden van Niveau 5. Een uitstekende prestatie van de MAAS organisatie, mede dankzij de ondersteuning door het multidisciplinaire Duurzaamheidsteam, ondersteund door de projectleiding vanuit Cuccibu (voorheen QSN).

Verbetermaatregel 2024

- Aan de hand van de Maatregelenlijst (benchmark) bepalen welke aanvullende maatregelen MAAS nog kan treffen om te zorgen dat zij niet vervalt naar een achterblijverspositie ten opzichte van andere CO2 prestatieladder gecertificeerde bedrijven en branchegenoten;
- Verbeteren aanleverproces voor de halfjaarlijkse CO2 rapportage op basis van interne gegevens en de samenwerking met externe (transport)partners om de benodigde informatie tijdig en volledig aangeleverd te krijgen;
- Volgen ontwikkelingen CO₂-Prestatieladder, Handboek 4.0

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 CSR rapportage over 2023.

MAAS wist in 2023 met de beschikbare indicatoren de (maximale) Ecovadis Platina te behalen en voor het MVO-register de maximale score van 5 sterren.

Analyse

De CSR rapportage met de GRI index is een eenduidige en internationaal erkende vrijwillige rapportage van de voortgang ten aanzien van CSR bij MAAS en in de keten. Daarnaast was het een goede voorbereiding voor de komende wettelijke verplichtingen op het gebied van CSR, namelijk de EU CSRD en de ESRS.

Ecovadis gaat de medaille score in 2024 wijzigen, zodat alleen de top 1% van alle beoordeelde bedrijven nog Platina kan scoren. Daarom zijn een aantal extra acties in Q4 2023 uitgevoerd:

- extra CSR beleid geformuleerd voor een aantal thema's;
- deelname aan de United Nations Global Compact;
- besluit Dubbele Materialiteitsanalyse Miko groep ook te gebruiken voor MAAS;
- besluit tot uitbreiden van het CSR verslag met een ESRS index

Conclusie

Het Management Team is zeer tevreden met het behalen van Ecovadis Platina.

Voor Planet Yes (voorheen MVO/TIM-Register) is er, ondanks de 5 sterren score, geen Commercieel draagvlak. Deze wordt dan ook niet voortgezet in 2024.

Verbetermaatregel 2024

- Begin 2024 nieuwe CSR Verslag met GRI én ESRS index over 2023;
- Minimaal behouden van de Ecovadis Platina door

5 Overige resultaten

5.1 Interne en externe audit opzet & resultaten

5.1.1 *Interne audits*

De interne audits van MAAS zijn te verdelen in:

1. De managementsysteem audits voor ISO9001, 14001, 45001;
2. CO2-Prestatieladder;

Analyse

In bepaalde omstandigheden hebben de wet of toezichthoudende organen een internal audit functie voor de private sector en publieke sector verplicht gesteld. Deze wetgeving geldt niet voor MAAS. MAAS heeft dan ook geen afzonderlijke formele 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 DNV risk auditing 'Three Lines Model' 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. Alle normen gaan voldoen aan de *Harmonised Structure*. 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

Conclusie

Aangezien de capaciteit bij 2^e Line of Defense (LOD) beperkt (voornamelijk HR) en 3^e lijn LOD niet is uitgebreid in de afgelopen tien jaren, ondanks de groei van 2 naar 4 managementsystemen, ingebed in diverse jaarlijkse CSR projecten, zal de aanvullende zekerheid vooral dienen te komen vanuit een

verbeterde sturing en beheersing door de 1^e LOD. Met een heldere governance binnen de 1^e LOD kunnen de 2^e en 3^e LOD dan gericht aanvullende zekerheid bieden, (dreigende) non compliance voorkomen en verbetermogelijkheden voor inconsistenties verschaffen.

Verbetermaatregel 2024

- Casus gericht versterken van de rol van het lijnmanagement in het zorgvuldig uitvoeren van de 1^e LOD;
- Casus gericht verder professionaliseren van de ondersteuning en advisering van de eerste lijn door de 2^e LOD;
- 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 MAAS management systeem

In de 3-jaarlijkse auditcyclus (2023-2025) worden alle processen voor het Management systeem (ISO) binnen drie jaar minimaal éénmaal getoetst. Hiervan is een planning beschikbaar. Aanvullend kan – alleen bij uitzondering en desgevraagd - de risk based audit methodiek voor specifieke deelprocessen worden 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 2023 is geconstateerd dat auditees goed op de hoogte zijn van de geldende processen en het managementsysteem effectief is voor de organisatie MAAS. In 2023 hebben de interne audits van het management systeem zich vooral gefocust op de Operations organisatie.

Bij de interne audit waren er in 2023 enkele verbeterpunten, 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 snelheid, kwaliteit en nemen van verantwoordelijkheid door management in de opvolging van de interne audits blijft een verbeterpunt.

Verbetermaatregel 2024

- Evaluatie van de verdeling van de interne audits over het kalenderjaar, in plaats van vooral het 1^{ste} halfjaar;

- 3 jaren audit programma 2025-2027 risk based voorbereiden, 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 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. Alle geconstateerde bevindingen uit de interne audit waren tijdig voor de externe 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.

In de loop van 2024 zal er een nieuw CO₂-Prestatieladder Handboek 4.0 uitgebracht worden.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2024

- In de interne auditplanning is natuurlijk de gehele portfolio van belang, tevens focus op de verbeterpunten van de externe auditor.
- Voorbereiding voor de CO₂-Prestatieladder Handboek 4.0 meenemen in de interne audit.

5.1.4 Externe audits

De externe audits, allen door DNV, van MAAS zijn als volgt onder te verdelen:

1. ISO9001, 14001, 45001 – Deels generiek/bedrijfsbreed, deels afdelingspecifiek;
2. CO₂-Prestatieladder – CO₂ Duurzaamheidsteam;
3. PSO – HR en Operations,

De management review ten aanzien van externe inspecties bij MAAS door toezichthouders (zoals ODZOB, NVWA, AP) en bij productsysteem inspecties, zoals voor Fairtrade (FLOCERT) en EU biologisch (SKAL) staan in 3.4 *Communicatie met toezichthouders en CI's*.

5.1.5 *Externe audit resultaten MAAS Managementsysteem*

Voor de afgegeven ISO certificaten is in 2023 de eerste periodieke audit uitgevoerd. Een portfolio met de benodigde bewijsdocumenten en onderbouwing werd juni 2023 ter beschikking gesteld aan DNV. Tijdens de documentatieaudit zijn tevens de bevindingen volgens de vorige List of Findings (LoF) gesloten.

Datum voor de vervolgaudits:

- 2024: 2e periodieke audit op 11, 12 juni 2024
- 2025: hercertificeringsaudit op 16, 17, 18, 19 juni 2025.

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

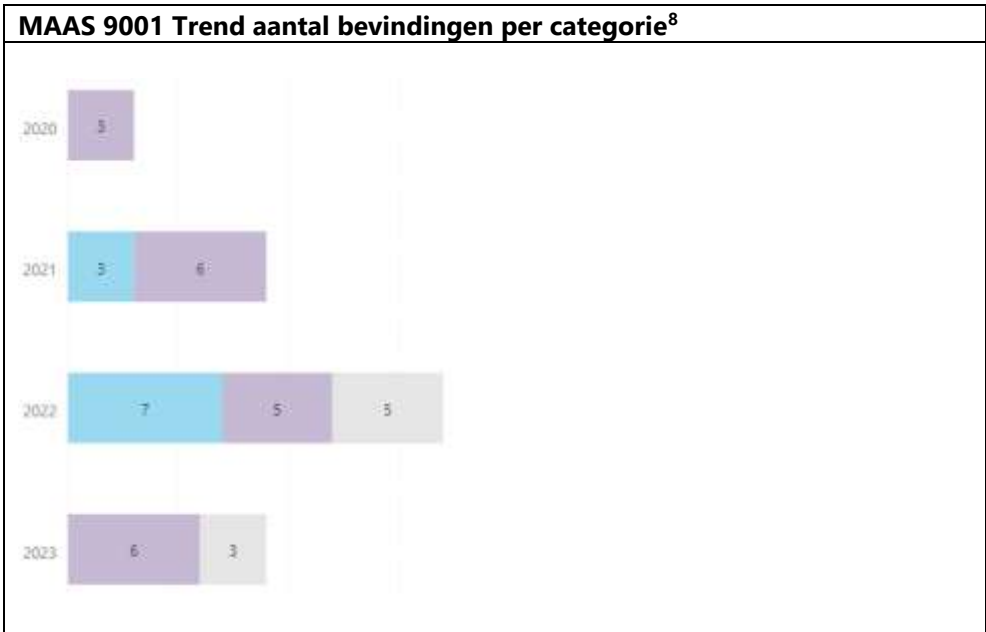
Non-conformities, observaties & aanbevelingen	2019 Hercertificatie audit	2020 Periodieke audit 1	2021 Periodieke audit 2	2022 Hercertificatie audit	2023 Periodieke audit 1
Categorie 1 (Major)	0	0	0	0	0
Categorie 2 (Minor)	5	0	6	7	1
Observaties	14	6	6	7	8
Aanbevelingen ter verbetering	13	14	12	10	9

Trend 9001,14001 en 45001 op basis van Lumina.⁷

Hoewel MAAS sinds 2010 gecertificeerd is, kunnen in Lumina de resultaten vanaf 2020 gevolgd worden. Over 2020-2023 kunnen een getalsmatig een aantal trends geconstateerd worden.

ISO9001 trends

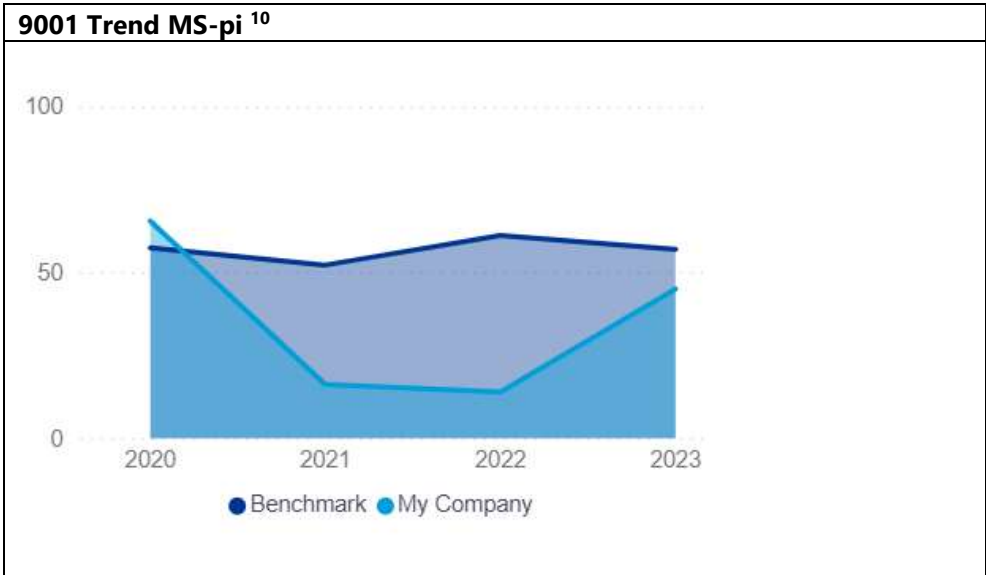
Voor 9001 is te zien dat het aantal minors sterk wisselt, het aantal observaties schommelt rond de 5. In 2022 betrof het een hercertificatie jaar.



⁷ <https://lumina.dnv.com/analytics>

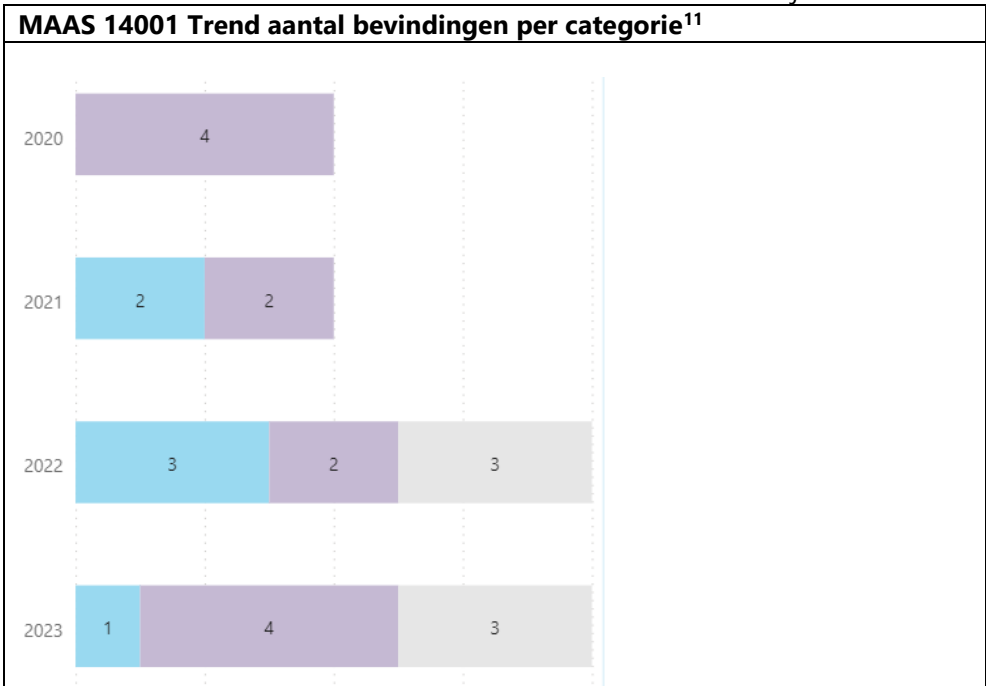
⁸ Lila = Observatie, Blauw = Minor, Grijs = Verbeterpunt

Als we MAAS benchmarken met alle Nederlandse bedrijven van 501-2000 medewerkers, dan is de MS-pi trend⁹ sinds 2020 slechter dan de benchmark.



ISO14001 trends

Voor ISO14001 te zien dat het aantal minors schommelt rond de 2 en het aantal observaties rond de 2. In 2022 betrof het een her certificatie jaar.

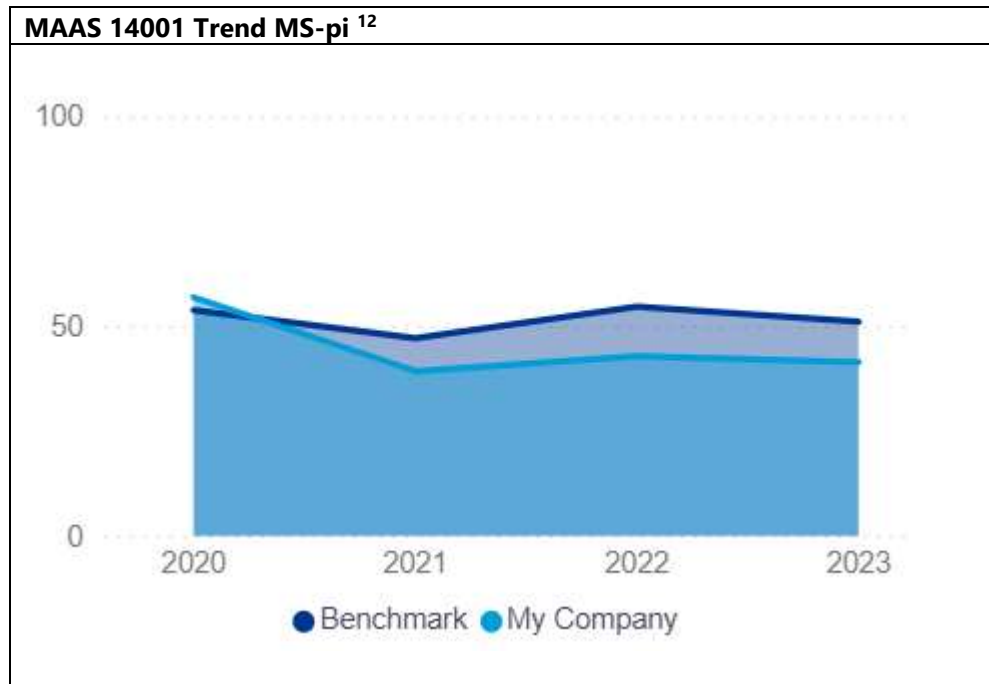


⁹ Management System performance indicator. The MS-pi (Management System performance index) consolidates multiple elements into a synthetic metric, ranging from 0 to 100 (100 being the best), allowing you to gain immediate understanding of the overall performance of your organization’s Management System.

¹⁰ Lila = Observatie, Blauw = Minor, Grijs = Verbeterpunt

¹¹ Lila = Observatie, Blauw = Minor, Grijs = Verbeterpunt

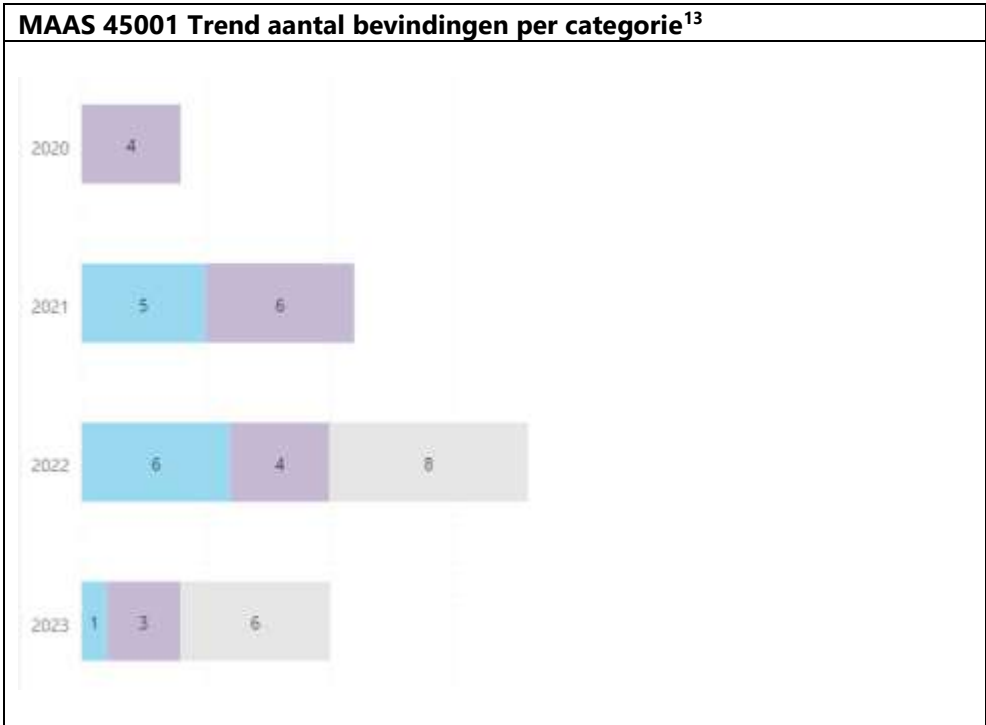
Als we MAAS benchmarken met alle Nederlandse bedrijven van 501-2000 medewerkers, dan is de MS-pi trend sinds 2020 iets slechter dan de benchmark



¹² Lila = Observatie, Blauw = Minor, Grijs = Verbeterpunt

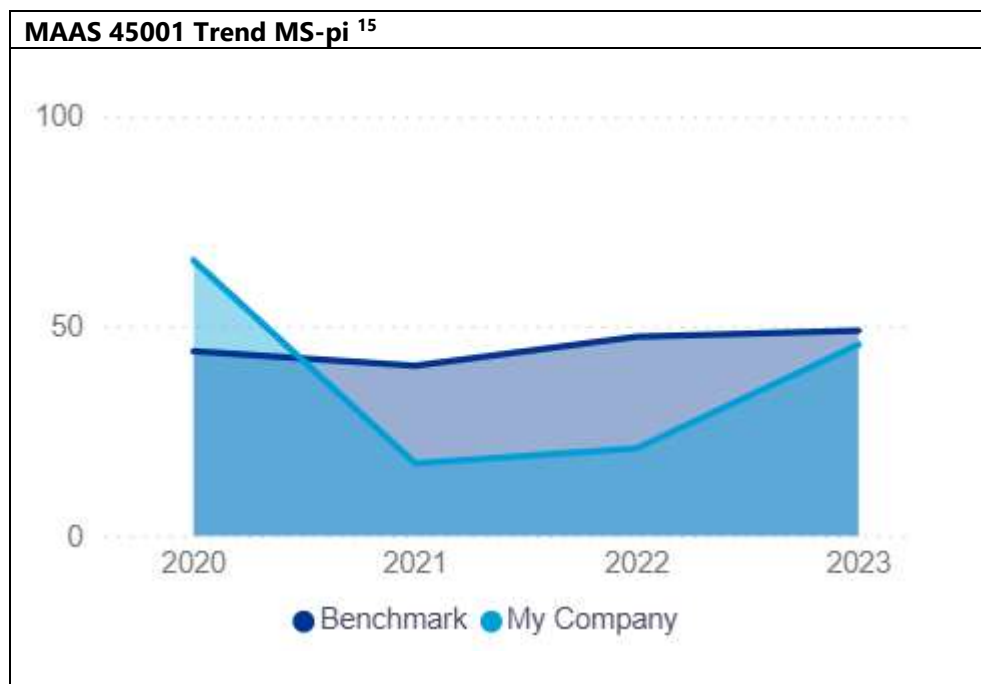
ISO45001 trends

Voor ISO45001 te zien dat het aantal minors en observaties sterk schommelt.
In 2022 betrof het een hercertificatie jaar.



¹³ Lila = Observatie, Blauw = Minor, Grijs = Verbeterpunt

Als we MAAS benchmarken met alle Nederlandse bedrijven van 501-2000 medewerkers, dan was de MS-pi trend¹⁴ voor 2021 en 2022 slechter dan de benchmark en voor 2023 vrijwel gelijk aan de gekozen benchmark.



Analyse

Veranderingen blijken nog steeds lastig te implementeren door de effecten van de hoge verzuim en vacatures. Trends in de externe audit zijn nog lastig te onderscheiden. Een verbeterde koppeling met de CSR/ESG en SDG-doelstelling(en) zal het vertalen van bevindingen en verbeteringen naar de praktijk van de operationele organisatie mogelijk kunnen verbeteren.

Conclusie

Het MT is verheugd dat de externe audit bevestigt dat het management systeem conform ISO 9001:2015, 14001:2015 en ISO45001:2018 in het algemeen goed geborgd is. De efficiënte en effectieve opvolging van de bevindingen blijft een aandachtspunt voor de gehele organisatie.

Verbetermaatregel 2024

- Opvolging van bevindingen door de gehele organisatie.
- Verbinden van audit aandachtsgebieden met de CSR/ESG en SDG-doelstelling(en), zodat het MAAS Managementsysteem tegelijk compliance, bovenwettelijke compliance en de MAAS bedrijfsdoelstellingen ondersteunt.

¹⁴ Management System performance indicator

¹⁵ Lila = Observatie, Blauw = Minor, Grijs = Verbeterpunt

5.1.6 Externe audit resultaten CO2 Prestatieladder

Op 21 juni 2023 was er tevens een externe audit voor de CO2-Prestatieladder, Niveau 5. Het portfolio met de benodigde bewijsdocumenten en onderbouwing werd 19 juni 2023 ter beschikking gesteld aan de DNV auditor en 20 juli 2023 beoordeeld. De (RC) audit 2024 voor de CO2-Prestatieladder is gepland op 8 mei.

Analyse

Voor de CO2 Prestatieladder moet een minimaal aantal punten worden gescoord over een 4 tal categorieën. De externe audit leverde 4 sterke punten op, 4 mogelijkheden tot verbetering.

Geen bevindingen (te nemen corrigerende maatregelen) naar aanleiding van:

- portfoliobeoordeling d.d. 20 juni 2023
- audit op locatie d.d. 21 juni 2023

Geen ernstige tekortkomingen (interne audit, directiebeoordeling, paragraaf 6.1.1.3) op te heffen binnen 4 weken na audit op locatie.

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 2024

- Stroomlijnen van de CO2-Prestatieladder portfolio

5.1.7 Externe audit PSO

Een sociaal keurmerk voor de bijdragen van MAAS aan de werkgelegenheid van personen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie is de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO). De Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) is een door TNO ontwikkeld meet- en registratie-instrument en tevens kwaliteitskeurmerk dat inzichtelijk maakt in welke mate organisaties meer dan gemiddeld sociaal ondernemen, gericht op arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen. MAAS werkt hiertoe samen met Teamwork, die de medewerkers die tot de doelgroep horen detacheert. Geen externe audit in 2023, omdat het certificaat 2 jaar geldig is. Bij de PSO is HR de leidende afdeling.

Analyse

Bij de PSO in 2022 gemiddeld 541 medewerkers in MAAS loondienst en 41 niet in MAAS loondienst (uitzendkracht, payroll en gedetacheerd). Gemiddeld totaal aantal volgens de PSO norm: 554,81 FTE. MAAS draagt in alle lagen van de organisatie de toegevoegde waarde van de inzet van medewerkers met SROI-waarde uit. Percentage directe gewogen sociale bijdrage PSO is 4,7%. Percentage PSO30+ is 4,9%.

Conclusie

Het MT is tevreden over het uitdragen van de toegevoegde waarde van de inzet van medewerkers met SROI-waarde in alle lagen van de organisatie en kijkt uit naar de hercertificatie op trede 3 voor de PSO in 2024.

Verbetermaatregel 2024

De PSO handleiding versie 2.2 is van toepassing vanaf 1 april 2024. MAAS hercertificatie traject door HR van april tot en met juli 2024.

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 en vervolgens aan herstel- en corrigerende maatregelen te werken.

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 op het gebied van milieu, arbo en gegevensbescherming.

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; formeel aangestelde Preventiemedewerker;
- *Milieu. ISO14001:2015.* Milieu wet- en regelgeving, eigen medewerkers bij MAAS en klant. Borging grotendeels via Maatregelen op maat in het Omgevingsloket.¹⁶
- *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

¹⁶ <https://iplo.nl/digitaal-stelsel/omgevingsloket/maatregelen-maat/>

toestemming van betrokkenen met toestemming voor een gegevensverwerking; formeel aangestelde functionaris voor de gegevensbescherming (FG).

Het register bevat niet de wettelijke eisen rond kwaliteit, CSR/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 CSR/ 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, externe Legal consultants of de eerstverantwoordelijke leidinggevende besproken met de directie.

Analyse

MAAS heeft in 2023 geen boetes of waarschuwingen van toezichthoudende instanties ontvangen en er zijn ook geen meldingsplichtige incidenten geweest in 2023.

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

Sinds 1 januari 2022 verplicht de Wet 'Ingroeiquotum en streefcijfers' 'grote' vennootschappen om jaarlijks te rapporteren aan de SER over diversiteit. Over 2022 heeft MAAS in 2023 wel in het CSR verslag, maar niet aan de SER gerapporteerd.¹⁷

Conclusie

De directie heeft een voldoende beeld van de compliance status en de ontwikkelingen in de compliance-eisen. Alleen diversiteitsrapportage aan de SER dient nog geborgd te worden.

Verbetermaatregel 2024

¹⁷ Er is een referentienormen, zoals de ISO 30415:2021 Human resource management Diversity and inclusion

- 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 Omgevingswet via periodiek invullen Maatregelen op maat in het Omgevingsloket
- Beoordeling milieu wet- en regelgeving buiten Omgevingswet

In januari 2023 is het Activiteitenbesluit voor het hoofdkantoor & depot Son ingevuld. Ook is deze ingevuld voor de gezamenlijke depots: LC Rotterdam, LC Nieuwegein, LC Zwolle, LC Elst, LC Elslloo, LC Groningen.

In mei 2023 is

Juni 2023 is de milieu wet- en regelgeving buiten Activiteitenbesluit beoordeeld. Eind 2023 is de milieu compliance via het overzicht wetgeving Milieu in de RDMG-(Pharius) tool doorgenomen.

Analyse

Door het invullen van het Activiteitenbesluit op januari 2023, bleek dat MAAS als organisatie aan de milieuwetgeving voldeed. De bedrijfsactiviteiten van MAAS zijn van dien aard dat er geen milieuvergunning nodig was. MAAS hoofdkantoor en de diverse nevenvestigingen (depots) waren 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.

In de Omgevingswet, die 1 januari 2024 inging, is het begrip inrichting geschrapt. Ook type A, B en C bestaat niet meer. Voortaan gaat het over milieubelastende activiteiten. MAAS heeft niets veranderd aan de eigen bedrijfsvoering, en hoeft met het in werking treden van de Omgevingswet niet direct nieuwe maatregelen te nemen. Wel is de grondslag van veel regels gewijzigd. Voor MAAS staan ná inwerkingtreding van de Omgevingswet de meeste milieuregels in het Besluit activiteiten leefomgeving (Bal). Bedrijven type B die vóór inwerkingtreding van de Omgevingswet moeten voldoen aan de milieuregels in het Activiteitenbesluit, moet na inwerkingtreding van de Omgevingswet voldoen aan nagenoeg gelijke regels in het Bal. Dat regelt het overgangsrecht.

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.

Verbetermaatregelen 2024

- Procurement vraagt offerte op voor het aanpakken van de ODZOB bevindingen;
- Invullen van de Maatregel op Maat; MAAS beoordeling op het voldoen uitgevoerd en eventuele afwijkingen hersteld.
- Milieu compliance vereisten via overzicht wetgeving Milieu in de RDMG-(Pharius) tool;
- Omzetting van het register wet- en regelgeving naar de Omgevingswet ofwel conform Bal of wel conform Omgevingsplannen van overheden

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) gaat via de HR afdeling, waarbij de voorbereiding deels uitbesteed werd aan verschillende gespecialiseerde partijen.

Het opleiden van medewerkers wordt deels geborgd door HR (VCA door derde partij) en deels door andere afdelingen, vaak in de vorm van training on the job.

De KAM-coördinator actualiseert periodiek de MAAS Risico Inventarisatie & Evaluatie in het online Arbobeheersysteem. De verantwoordelijke leidinggevendenden geven 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 (Pharius) 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 Nederlandse Arbeidsinspectie 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. Pharius tool in de praktijk tijdrovend in het gebruik.

Conclusie

Management is tevreden over naleving G&VW/ Arbo wetgeving.

Verbetermaatregel 2024

Actualiseren van overzicht Wetgeving Arbo. Plan van aanpak voor het vereenvoudigen van de beoordeling van de Compliance. Omzetten van de

info vanuit Pharius tool (zonder Compliance module) naar een Excel aanpak met Compliance check.

Buiten arbo- en milieu- wet en regelgeving zijn natuurlijk ook talloze 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 2023 periodiek beoordeeld door een bedrijfsjurist, als uitbestede dienst of door de interne jurist van moederbedrijf Miko:

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

Analyse

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

Conclusie

MT is tevreden met de door de Bedrijfsjurist gegeven input.

Verbetermaatregel 2024

Voortzetten van de periodieke beoordeling ondernemings- en contracten wet- en regelgeving.

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.

Analyse

Naleving van de (U)AVG wet- en regelgeving is in 2023 periodiek beoordeeld door Functionaris Gegevensbescherming. Er is geen specialisten geraadpleegd. De Functionaris Gegevensbescherming heeft in 2023 diverse aanbevelingen uitgebracht voor de verwerkingsverantwoordelijken. Eventuele herziening van de MAAS Data Processing Agreement verschoven naar 2024.

Aan de wet houden, dus direct melden van elk (potentieel) datalek aan IT en de MAAS FG door medewerkers;

Indien noodzakelijk dient Procurement:

- de bestaande MAAS Data Processing Agreements te vernieuwen en te vervangen, die door leveranciers als verwerker zijn ondertekend.
- de bestaande Data Processing Agreement van Suppliers, die door MAAS als verwerkingsverantwoordelijke zijn ondertekend.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2024

Hoofdstuk *Bescherming van verwerkingen persoonsgegevens* toevoegen aan Blue Book. Dit gaat vooraf aan het al beschreven proces voor de beheersing na een datalek (*4.7 Afhandelen van (bijna) datalek persoonsgegevens*).

Nederlandse Arbeidsinspectie

De Nederlandse Arbeidsinspectie heeft wettelijke recht om arbeidsgelateerde medische gezondheidsgegevens verwerken, zonder toestemming te hoeven vragen.

De Nederlandse Arbeidsinspectie controleert de aanwezigheid van de wettelijk verplichte documenten voor de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie (RI&E). Uit onderzoek blijkt dat werkgevers die actief met deze documenten werken de risico's in hun bedrijf beter beheersen: minder uitval, minder ongevallen en lagere kosten.

Analyse

MAAS heeft in 2023 geen bedrijfsongevallen gehad waarbij arbeidsgelateerde medische gezondheidsgegevens met de Nederlandse Arbeidsinspectie moesten worden gedeeld. MAAS heeft in 2023 geen vragen over de RI&E of het Blootstellingsregister (CMR-stoffen) gehad.

Aan de wet houden, indien vereist ook voor het delen van arbeidsgelateerde medische persoonsgegevens meewerken met de Nederlandse Arbeidsinspectie.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden dat er in 2023 geen arbeidsgelateerde bedrijfsongevallen zijn geweest die meldingsplichtig waren. Bij een incident met meldingsplicht of een vraag over het Blootstellingsregister is het belangrijk dat MAAS volledig medewerking verleent aan de Nederlandse Arbeidsinspectie.

Verbetermaatregel 2024

Publiceren van de nieuwe RI&E PDF op MAASWeb. Bij eventuele vraag door de Nederlandse Arbeidsinspectie kan MAAS dan RI&E, Plan van Aanpak en Basiscontract met Arbodienst uploaden.

5.2.5 Food en non Food product 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 duurzaam voedsel producten de reglementen van de sociale keurmerken (FLO/ Max Havelaar, Rainforest Alliance).

Analyse

- *HACCP*. Voor de Vending sector c.q. de bedrijfsactiviteiten van MAAS is er geen door NVWA erkende hygiëncode beschikbaar. MAAS heeft een eigen HACCP document.
- *Reinigingsmiddelen*. MAAS is downstreamgebruiker. Het veilig gebruiken van chemische stoffen is een wettelijke verantwoordelijkheid voor alle bedrijven die bij hun professionele activiteiten met chemicaliën werken. De operationele omstandigheden en de risicobeheersmaatregelen die in de veiligheidsinformatiebladen worden beschreven c.q. door wet- en regelgeving worden vereist, zijn geïmplementeerd.
- *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 Food en non Food productwetgeving.

Verbetermaatregel 2024

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

NVWA-inspectie

MAAS heeft in 2023 geen bezoek van een NVWA-inspecteur 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 2023 zijn er wel klantspecifieke hygiëne audits door commerciële partijen uitgevoerd.

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 2024

- 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.

5.2.6 Non Food product wet- en regelgeving

Non Food:

- Machine-, Laagspanning-, EMC-, ROHS-richtlijnen en de nationale uitwerking daarvan zijn de verantwoordelijkheid van de leveranciers, die MAAS echter wel moet controleren;
- Dangerous substances. REACH-wetgeving voor reinigingsmiddelen
- Machines. MAAS is eindgebruiker van de machines en voldoet als organisatie aan de wettelijke en overige eisen.

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 2024

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 10/2011.¹⁸

¹⁸ 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

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2024

Blijven voldoen aan wet- en regelgeving.

Reinigingsmiddelen

Reinigingsmiddelen zijn gevaarlijke stoffen. MAAS is een zogenaamde downstream gebruiker.

Analyse

Reinigingsmiddelen werden in 2023 meegenomen bij het infaseren en uitfaseren via het PIT.

Conclusie

Het managementteam is tevreden dat MAAS verder gewerkt heeft aan het optimaliseren van de governance voor het werken met gevaarlijke stoffen.

Verbetermaatregel 2024

Verder borgen van de governance rond gevaarlijke stoffen.

5.2.7 Ethische wet- en regelgeving

Naar aanleiding van de Europese Richtlijn 2019/1937 (de Richtlijn) trad de Nederlandse *Wet bescherming klokkenluiders* begin 2023 in werking. Opstellen en beheren van het MAAS Klokkenluidersreglement valt onder de verantwoordelijkheid van de Functionaris Gegevensbescherming (FG). De MAAS Klokkenluidersregeling werd vervolgens aangepast door de FG. De nieuwe MAAS Klokkenluidersregeling werd, na instemming van de Ondernemingsraad, juni 2023 gepubliceerd op MAASWeb. Er is geen wetgeving die een Vertrouwenspersoon verplicht stelt. In vrijwel geheel 2023 was er bij MAAS 1 Vertrouwenspersoon Ethiek, namelijk de Director CSR/ Director Procurement die zowel Vertrouwens Persoon Ongewenste Omgangsvormen (VPOO) als Vertrouwenspersoon Integriteit (VPI) is. December 2023 is er ook een VPOO/VPI vanuit HR bijgekomen.

Analyse

Een goede klokkenluidersregeling is een regeling die er ten eerste voor zorgt dat werknemers zich vrij voelen om een misstand bij de werkgever te

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.

melden. Maar een goede klokkenluidersregeling zorgt er ook voor dat de werkgever de melding serieus en zorgvuldig oppakt.

Minister werkt aan de voorbereiding voor een algemene maatregel van bestuur (AMvB) omtrent het anoniem melden bij werkgevers. Publicatie van de AMvB zal naar verwachting eind 2024 zijn. Dit betekent dan opnieuw en aanpassing voor de MAAS Klokkenluidersregeling.

MAAS had 6 meldingen in 2023, 2 over PSA en 4 over ongewenst gedrag. Er waren geen integriteitsmeldingen. De 2 meldingen over PSA betroffen werkdruk.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden met de nieuwe Klokkenluidersregeling 2023. Werkgever staat het vrij om anonieme meldingen in behandeling te nemen, maar is daartoe nog niet wettelijk verplicht.

Verbetermaatregel 2024

Aanpassing MAAS Klokkenluidersregeling na medio 2024.

5.2.8 CSR wet- en regelgeving

De Nederlandse overheid wil – alleen op basis van vrijwilligheid - ervoor zorgen dat Nederlandse bedrijven die zakendoen in het buitenland, dit maatschappelijk verantwoord doen. Dus rekening houden met zaken op het gebied van mensenrechten, werkomstandigheden en milieu. Dat is Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO). Totdat er nieuwe IMVO-wetgeving is, zijn de (vrijwillige) OESO-richtlijnen voor Multilaterale Ondernemingen het belangrijkste IMVO-kader.¹⁹

Voor CSR wetgeving voldoet Nederland primair aan de Europese wetgeving. EU duurzame rapportage wetgeving is er sinds 1 december 2022: De Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). In de duurzaamheidsrapportage komen drie gebieden aan bod: milieu, sociale omstandigheden en bestuur (governance). Ook wel de ESG-indicatoren genoemd. ESG staat voor Environment, Social, Governance. Deze thema's zijn benoemd in de CSRD. Daarin staat alleen over welke onderwerpen gerapporteerd moet worden, zoals op het gebied van klimaat of de politieke activiteiten van de onderneming. In de European Sustainability Reporting Standards (ESRS) is de uitwerking van deze onderwerpen zijn terug te vinden. Een accountant dient de gepubliceerde resultaten goed te keuren. MAAS heeft eind 2023 besloten de CSR verslaglegging vrijwillig uit te breiden met de ESRS, waarbij de materialiteit gebaseerd is op een dubbele materialiteitsanalyse van de Miko groep.

Analyse

Zoals eerder aangegeven beschouwt Miko de economische activiteiten van de gehele Miko groep, waar MAAS een integraal onderdeel van uitmaakt, niet als Taxonomy-Eligible. Op 5 januari 2023 is de CSRD in werking getreden. Nederland en België hebben 18 maanden de tijd om deze richtlijn

¹⁹ <https://www.rvo.nl/onderwerpen/imvo-wetten-en-regels>

te implementeren in nationale wetgeving. De Miko groep heeft hier dus met ingang van de 2^e helft van 2024 mee te maken.

Dochterondernemingen waarvan de moedermaatschappij op het grondgebied van de Unie is gevestigd zijn vrijgesteld van de verplichte rapportage.

MAAS rapporteerde daarom over 2022 conform de Global Reporting Initiative (GRI). De GRI is namelijk de meest gangbare rapportagestandaard voor duurzaamheidsrapportages die op dit moment worden gebruikt door grotere (beursgenoteerde) ondernemingen in Nederland en andere landen. De GRI is internationaal erkend en wordt door verschillende soorten organisaties al jaren gebruikt. Ook zijn onderdelen van GRI als basis gehanteerd voor het opstellen van de ESRS. Als er assurance wordt verstrekt bij niet-financiële informatie, is die niet-financiële informatie bovendien vaak gebaseerd op de GRI-standaarden. MAAS heeft daarom gekozen om op basis van de GRI het jaarlijkse duurzaamheidsverslag te rapporteren.

Conclusie

Het Managementteam was tevreden met het MAAS CSR verslag met GRI index over 2022 en de publicatie daarvan op de GRI site op 3 april 2023. Het Managementteam is verder geheel akkoord met afwachten van de daadwerkelijke invoering van Europese CSR wet- en regelgeving, voordat MAAS regelingen en processen worden aangepast.

Verbetermaatregel 2024

- Opvolgen van de bevindingen uit de dubbele materialiteitsanalyse van de Miko groep;
- Opstellen van een MAAS CSR verslag met GRI index én ESRS index over 2023 in Q1 2024, zodat dit medio april 2023 gepubliceerd kan worden;
- Volgen van de ontwikkelingen ten aanzien van Verantwoord en duurzaam internationaal ondernemen, ook in het kader van ISV, IMVO en de (voorgestelde) EU-richtlijn voor verantwoord en duurzaam ondernemen (de Corporate Sustainability Due Diligence Directive CSDDD).

5.3 Veranderingen in wet- en regelgeving en andere eisen in 2023

Wijzigingen in wet- en regelgeving zijn gevolgd via:

- Diverse webinars van onder meer Ecovadis, SCCM, SER;
- Diverse nieuwsbrieven, zoals die van SCCM, Autoriteit Persoonsgegevens, Publicatiereeks Gevaarlijke Stoffen;
- SCCM Halfjaarlijkse Overzichten van wijzigingen voor Milieu;
- SCCM Halfjaarlijkse overzichten voor Gezond & Veilig Werken
- Pharius (Lexerta-, voorheen RDMG-tool)

De 2023 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.

- Ethisch (milieu en G&VW inbegrepen). Invoering Wet bescherming klokkenluiders, de Nederlandse implementatie van EU-richtlijn 2019/1937 in Q1 2023 en aanpassing van MAAS reglement Klokkenluiders
- Duurzaamheid – inclusief gezond & veilig werken en milieu - gaat geleidelijk van vrijwillige naar wettelijk verplichting – *from voluntary to mandatory sustainable compliance*. Daarom is dit jaar voor het eerst een doorkijk naar de komende jaren toegevoegd door een hoofdstuk 8 *Wijzigingen van belang voor Management systeem na 2024*.

Analyse

Wijzigingen in wet- en regelgeving zijn in 2023 doorgevoerd.

Conclusie

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

Verbetermaatregelen 2024

- G&VW. Indien noodzakelijk de van toepassing zijnde G&VW regels in het Arbobeheersysteem actualiseren;
- G&VW. Periodieke actualisering Veiligheidsinformatiebladen (Gevaarlijke stoffen) op MAAS Website;
- Milieu. Verder implementeren aanpassingen in verband met invoering en doorontwikkeling Omgevingswet;
- Milieu en G&VW. Periodiek nagaan van de wijzigingen in Milieu en Arbo wet- en regelgeving via Pharius en SCCM.

5.4 Veranderingen in 2023 die van invloed zijn op het managementsysteem in 2024

In 2023 zijn een groot aantal ontwikkelingen effectief geworden met gevolgen voor het MAAS managementsysteem in 2024:

- Gezond & Veilig Werken. Werkgevers doen vanaf 1 januari 2023 na een meldingsplichtig arbeidsongeval zelf onderzoek naar de achtergronden daarvan en naar wat zij moeten verbeteren. De Arbeidsinspectie zal ook in de nieuwe werkwijze de ongevalslocatie bezoeken. Als de werkgever zelf het onderzoek mag instellen, dan moet zij vervolgens binnen vijftien werkdagen zelf een werkgeversrapportage met verbeterplan opstellen. Deze wordt dan beoordeeld door de inspectie. Als de rapportage en het verbeterplan niet goedgekeurd worden, dan voert de Arbeidsinspectie zelf het onderzoek uit, dat kan leiden tot een boete. Wanneer de rapportage en het verbeterplan wel goedgekeurd worden, gaat de Arbeidsinspectie later bekijken of de verbetermaatregelen ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Als dat niet het geval is, volgt een boete.²⁰ Om het een en ander in goede banen te leiden heeft MAAS daarom op

²⁰ <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/actueel/nieuws/2023/01/09/arbeidsongeval-leren-door-bedrijf-staat-voorop>

MAASWeb een nieuw kopje *Compliance Arbo/ G&VW onderzoek ongeval* toegevoegd.

- Gezond & Veilig Werken. Aanhoudende personeelstekorten. Diverse initiatieven zijn bij MAAS gestart, waaronder met schoonmaakbedrijven, studenten en statushouders.
- Milieu. De tweede ronde informatieplicht energiebesparing eind 2023. Veel informatie komt uit de CO2-prestatieladder portfolio en is de impact voor het management systeem is verder beperkt. Controle vindt plaats door de Omgevingsdienst Zuidoost Brabant (ODZOB).

5.5 Veranderingen in 2024, die van invloed zijn op het managementsysteem in 2024

Veranderingen, die in 2024 praktische gevolgen (voorbereidingen, implementatie, rapportage, nadere actie) zullen hebben voor het geïntegreerde MAAS management systeem KAM (ISO) zijn onder meer:

- Milieu. Op 1 januari 2024 is het stelsel van de Omgevingswet in werking getreden. Daarmee de wet- en regelgeving van het omgevingsrecht gebundeld in één wet, vier algemene maatregelen van bestuur (AMvB's) en één ministeriële regeling. Het stelsel van de Omgevingswet bevat regels over het beschermen en benutten van de fysieke leefomgeving. Deze regels gaan zowel over de gebouwde omgeving (zoals bouwwerken, infrastructuur, erfgoed) als de natuurlijke omgeving (water, bodem, lucht, natuur). Ze zijn gericht op de duurzame ontwikkeling van Nederland. Het nieuwe stelsel bevat daarvoor geharmoniseerde regels, procedures en instrumenten. De inhoud van de eisen op het gebied van milieu en energie verandert bij de invoering van de Ow op korte termijn maar in beperkte mate. Het is vooral de grondslag van wettelijke verplichtingen die ingrijpend verandert. Voor een deel worden de eisen bijvoorbeeld niet meer nationaal maar lokaal ingevuld.
- Milieu/ CO2. Persoonsgebonden mobiliteit. CO2-uitstoot woon-werk en zakelijk verkeer rapporteren bij meer dan 100 werknemers conform *Besluit activiteiten leefomgeving voor beperking van CO2-uitstoot door verkeer* doorgeven aan de Rijksdienst voor ondernemend Nederland (RVO). Verplicht rapporteren over 2024 in juni 2025. MAAS krijgt aan de hand van de rapportage voorstellen om nadere actie te nemen.
- Milieu/ Arbo. PGS15. Deze Richtlijn, met betrekking tot brandveiligheid, arbeidsveiligheid en milieuveiligheid voor opslag en tijdelijke opslag van verpakte gevaarlijke stoffen wordt in 2024 gebaseerd op een risicobenadering. In de opnieuw gedefinieerde veiligheidsniveaus is de bereikbaarheid voor de brandweer een belangrijk aspect. Dit is leidend, niet of een opslag in- of uitpandig is.
- Milieu/ CO2 EU-Ontbossingsvrije verordening 2023/1115. European Union Deforestation free Regulation (EUDR). Trad op 29 juni 2023 in werking, hoewel de belangrijkste verboden en verplichtingen op 30 december 2024 van kracht worden. Exploitanten en handelaren zullen een verklaring moeten indienen bij een Europees informatiesysteem, waarin wordt bevestigd dat zij met succes passende zorgvuldigheid hebben betracht en dat de producten die zij in de handel brengen in

overeenstemming zijn met de EU-regels. Deze verklaring zal ook essentiële informatie opleveren voor de monitoring, namelijk de geografische coördinaten van het landbouwbedrijf of de plantage waar de grondstoffen zijn geteeld. De NVWA als de beoogde bevoegde autoriteit voor handhaving. Voor de EU ontbossingverordening zijn koffie en cacao in toenemende mate onder contract via Miko. Purchasing informeert bij de huidige leveranciers over de compliance aanpak.

- Arbo. Verordening (EU) 2023/988 inzake algemene productveiligheid (L 135, 2023). Deze verordening trekt de richtlijn algemene productveiligheid van 2001 in, gelet op de ontwikkelingen die verband houden met nieuwe technologieën en onlineverkoop, om te zorgen voor consistentie met ontwikkelingen in harmonisatie- en normalisatiewetgeving van de Unie, om te zorgen voor een betere werking van terugroepingen in verband met de productveiligheid alsook om te zorgen voor een duidelijker kader voor op voedsel lijkende producten die tot nu toe werden gereguleerd door Richtlijn 87/357/EEG van de Raad. Ze is gericht op het waarborgen van de gezondheid en veiligheid van consumenten en de werking van de interne markt wat voor consumenten bestemde producten betreft. Ze is van toepassing met ingang van 13 december 2024. De Nieuwe Verordening Productveiligheid verandert niets aan het Nederlandse toezicht- en handhavingskader; de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) gaat als toezichthouder de wettelijke regels in Nederland handhaven. De verordening is niet van toepassing voor levensmiddelen.
<https://www.vast-online.nl/art/4603/nieuwe-eu-verordening-productveiligheid-2023-988>

Nieuwe ontwikkelingen, die in 2024 praktische gevolgen (ook voorbereidingen) zal hebben voor specifiek de CO2-Prestatieladder en milieu daarmee uitstraling naar ISO (KAM).

- Handboek 4.0 in de loop van 2024. Onder meer een klimaattransitieplan, waarbij organisaties moeten toewerken naar netto 0 uitstoot in uiterlijk 2050; verplicht meenemen van de niet-CO2-broeikasgassen (uitgedrukt in CO2-equivalenten) in de footprint.

Nieuwe ontwikkeling, die in 2024 praktische gevolgen (ook voorbereidingen) zal hebben voor specifiek HR en CSR en daarmee uitstraling naar ISO (KAM):

- PSO-handleiding versie 2.1 van toepassing vanaf 1 april 2023. Daarmee impact op de hercertificatie tussen 1 april 2024 en 1 juli 2024.
IT.

Nieuwe ontwikkeling in het kader van uitvoering KAM-taken, met aanvullend de wettelijke taken als Functionaris Gegevensbescherming, Preventiemedewerker, VGWM-commissie.

- Generatieregeling specifiek voor de KAM/FG/PM-functionaris. Uiterlijk Q3 2024 (3 jaar en 3 maanden voor pensioen) als KAM/FG/PM besluit nemen over deelname 80-90-100 regeling;
- Rol van KAM in het Management systeem verder aanpassen naar ondersteuning en validatie;

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. De telkens uitgestelde Omgevingswet werd van kracht op 1 januari 2024.

Bij een 80-90-100 regeling vermindert de arbeidsduur tot 80% van de normale fulltime arbeidsduur met behoud van 90% van het salaris en 100% van de pensioenopbouw. Indien geen actieve herinrichting van de werkverdeling indien 20% minder KAM/FG/PM capaciteit van bijvoorbeeld december 2025 tot december 2027 is dit niet een aantrekkelijke optie. Extra nadelen betreft: vakantiedagen naar 80%; recht op WW naar 80%; een cao verhoging ook alleen over de 80%.

Conclusie

Het Managementteam vindt het belangrijk dat bij grote of belangrijke veranderingen, die van invloed zijn op het managementsysteem het moederbedrijf MIKO, de Raad van Commissarissen en Ondernemingsraad conform wet- en regelgeving en op passende wijze betrokken worden. Management respecteert het te nemen besluit van de KAM-coördinator.

Verbetermaatregel 2024

- Aanvullende implementatie vereisten voor de Omgevingswet;
- Aanpassing van MAAS Klokkenluidersreglement met anoniem melden conform vereisten AMvB Wet Klokkenluiders;
- Actief volgen van de impact op MAAS business van diverse ontwikkelingen rond EU CSRD (ESRS)

5.6 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 Verbetermaatregelen 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 via Opleidingen en instandhoudingsplan;
- *Projects & Machine Logistiek*. Optimalisatie van implementeren grote projecten en centralisatie van het prepareren van machines in eigen werkplaats.

- *Warehousing & Logistics*. 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 2024

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

5.7 Update status van acties uit voorgaande management reviews, interne en externe audits

Er zijn geen openstaande punten uit voorgaande management reviews, interne- of externe audits. De interne audits voor 2024 zullen door onafhankelijke auditoren op diverse data worden uitgevoerd.

De externe 9001/14001/45001 2^e periodieke audit staat gepland op 11 en 12 juni 2024 en zal door DNV worden uitgevoerd).

6 CO₂ Prestatieladder

6.1 Wijzigingen context MAAS International B.V.

MAAS heeft een CSR strategie die de drie elementen People, Planet, Profit (PPP) volledig omvat en waar het CO₂- en energiereductie management systeem onderdeel van uit maakt. De CO₂- en energie reductie doelstellingen en maatregelen zijn in 2023 niet gewijzigd.

In 2023 hebben zich geen wijzigingen in de context van MAAS International B.V. voorgedaan die impact hebben op het CO₂ en energie reductie-management systeem.

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 2023 is de levering van de elektrische leaseauto's en bedrijfswagens goed op gang gekomen. Dit is de belangrijkste bijdrage in het behalen van de reductiedoelstelling om in 2025 de footprint van 2018 te halveren. In 2023 is de CO₂ footprint met 38% gereduceerd t.o.v. 2018.

Analyse

In 2023 is de omzet sterk gegroeid t.o.v. de omzet van het basis jaar. Deze omzetgroei gaat ook gepaard met een flinke afname van de CO₂-uitstoot voor scope 1, 2 en business travel, zowel absoluut als relatief.

Per werknemer is de footprint tussen 2018 en 2023 met 48% afgenomen van 4,5 ton kg CO₂e naar 2,4 ton kg CO₂e. Nemen we de uitzendkrachten mee, dan zien we een afname tot 2,2 ton kg CO₂ per persoon die vanuit MAAS een bijdrage levert aan de omzetrealisatie.

Conclusie

Het management en het duurzaamheidsteam zijn tevreden over de bereikte resultaten in 2023.

Verbeteracties 2024

Geen, de lopende acties blijven gehandhaafd. Er zijn geen aanvullende maatregelen nodig om de doelstelling voor halvering van de footprint te behalen in 2025.

Energie prestatie en emissies in de keten van MAAS

In 2020 t/m 2022 werd voor de berekening van de scope 3 emissies de GHG Calculator van Quantis gebruikt. Deze is sinds 31-8-2023 uitgefaseerd. Deze tool maakte deels gebruik van de internationaal erkende DEFRA UK omrekenfactoren voor bedrijfssectoren en activiteiten. In 2023 is MAAS voor de berekening van haar scope 3 emissies volledig overgestapt naar het gebruik van deze internationaal erkende DEFRA UK omrekenfactoren voor bedrijfssectoren en activiteiten. Hierdoor kan een kleine afwijking ontstaan met de gegevens over 2020 t/m 2022.

Verbetermaatregel 2024

Verder professionaliseren van het proces van verzamelen gegevens en borgen datakwaliteit; met name scope 3. CSR manager en KAM/CO2 Coördinator + consultant Cuccibu (voorheen QSN) stemmen af welke informatie voor de CO2 Prestatieladder benodigd is om scope 3 te bepalen. Dit naast benodigde informatie en rapportages voor duurzaamheidsverslag leggen. CSR manager en KAM/CO2 Coördinator bepalen de input, verantwoordelijke voor aanleveren en maken proces afspraken + momenten van aanleveren. Zorgen voor eenduidige, complete input die maar op één manier te interpreteren is.

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. In 2023 is de levering van de elektrische leaseauto's en bedrijfswagens goed op gang gekomen. Dit is de belangrijkste bijdrage in het behalen van de reductiedoelstelling om in 2025 de footprint van 2018 te halveren. In 2023 is de CO2 footprint met 37% gereduceerd t.o.v. 2018. Met de huidige maatregelen kan de huidige doelstelling in absolute aantallen behaald worden.

Aanvullende wordt de doelstelling afgezet tegen:

- aantal medewerkers (head count of Full Time Equivalent -FTE): In 2023 stootte MAAS 45% minder CO2 uit per miljoen euro omzet ten opzichte van 2018.
- of
- omzet in euro. In 2023 stootte MAAS 20% minder CO2 uit per miljoen euro omzet ten opzichte van 2018.

Hier ligt een verbetermogelijkheid ten aanzien van inzicht en sturing van de jaarlijkse CO2 impact:

CO2- en energie reductie prestaties afgezet tegen de omzet ontwikkeling

Jaar	CO2 uitstoot (in ton kg)	CO2 uitstoot toe/afname		Omzet in mln €	toe/afname omzet		ton kg CO2 /mln €	toe/afname CO2	
		t.o.v. basisjaar			t.o.v. basisjaar			uitstoot /mln €	omzet
2018	2.436		basisjaar	€	82,9		29,4		basisjaar
2019	2.319		-5%	€	79,1		29,3		0%
2020	1.838		-25%	€	58,3		31,5		7%
2021	1.815		-25%	€	65,2		27,8		-5%
2022	1.858		-24%	€	80,5		23,1		-21%
2023	1.503		-38%	€	93,2		16,1		-45%

Status reductiemaatregelen

Scope 1 (aardgas en brandstof wagenpark)

- MAAS wagenpark 50% elektrisch in 2025. Eind 2023 is 45% van het rijdende wagenpark elektrisch. Besparing 458 ton kg CO₂e emissies in 2023 t.o.v. 2018
- 5% brandstof besparing door awareness (HNR + Band op Spanning) BoS bandenpomp Son; 2023 62 gebruikers, 1,67 ton kg CO₂e (0,13%) bespaard. Geen verdere awareness acties of HNR training uitgevoerd.
- 3,6% brandstofbesparing door snelheidsbegrenzing bedrijfswagens op 120 km/uur. Wordt sinds maart 2021 toegepast. Begrenzing op 110, 120 en 130 km/uur ingesteld. Per medio 2023 minder actueel door inzet elektrische bedrijfswagens.

Scope 2 (elektriciteit gebouwen en wagenpark)

- Eigen stroom opwekking middels zonnepanelen. Eigen opwekking door zonnepanelen staat nog on hold door gebouweigenaar de netcongestie in Brabant. MAAS koopt sinds 2020 100% NL windenergie in (gecertificeerd)
- Compensatie van CO2 uitstoot van zakelijk vliegverkeer. In 2023 projecten bezocht in Ethiopië en Nepal. CO2 gecompenseerd voor trajecten waar dat mogelijk was. Dit wordt niet meegerekend in de CO2 footprint.

Scope 3 (keten emissies)

- Terugdringen kilometers woon-werkverkeer door stimuleren carpoolen, OV gebruik en introductie fietsenplan. Haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd (2022) en animo gepeild (2022+2023). Animo laag, geen verdere acties uitgezet in 2023.
- Per 2025 geen plastic meer in MAAS verpakkingen en disposables. Het gaat specifiek om niet-recyclebare gelaagde materialen. MAAS zet in op verpakkingsvrij bevoorraden van klanten. Waar mogelijk worden herbruikbare verpakkingen (emmers) ingezet en anders recyclebare verpakkingen.
- In 2025 wordt 25% van MAAS koffieafval (koffiedik) bij klanten omgezet in een nieuw product of biogas. 2023: Circle of Beans 0,76 ton kg CO2 besparing, 2023: CoB aandeel in totale koffie(bonen + freshbrew) inkoop = 0,38%. 2023: KoffieRecyclingService 52,86 ton CO2 besparing 2023: KRS aandeel in totale koffie (bonen + freshbrew) inkoop = 3,8%. Klanten nemen buiten MAAS om ook zelf initiatieven om hun koffieafval

(koffiedik) te laten verwerken tot meststof of biogas. MAAS heeft hier geen cijfers van beschikbaar.

- Per 2025 geen plastic meer in MAAS verpakkingen en disposables. Vanwege de complexiteit van dit onderwerp wordt deze doelstelling in 2024 door het CSR team herzien.
- In 2025 installeert MAAS 60% 2nd life machines. Het % geplaatste 2nd life machines neemt jaarlijks toe, maar MAAS blijft nog ver achter op target.

Conclusie

Het management en het duurzaamheidsteam zijn over het algemeen tevreden met de voortgang op maatregelen van het energieactieplan. Op individuele maatregelen (o.a. 2nd life machines) zullen in 2024 aanvullende acties worden getroffen om de doelstellingen te behalen. Ook kan besloten worden om de doelstelling te herformuleren.

Verbetermaatregel 2024

- Door verschillende begrenzingswaarden en mogelijkheid voor berijders, om de instelling te omzeilen, is de brandstof- en CO₂ besparing niet vast te stellen. Besluit: Laten vervallen van de snelheidsbegrenzingsmaatregel omdat het effect niet te meten is;
- Verplaatsen bandenpomp om bereikbaarheid en daarmee aantal gebruiksmomenten te vergroten;
- Terugdringen kilometers woon-werkverkeer door stimuleren carpoolen, OV gebruik en introductie fietsenplan onder de aandacht blijven houden; Herformulering doelstelling niet-recyclebare gelaagde materialen c.q. verpakkingsvrij bevoorraden van klanten
- Per 2024 PowerBI rapportage voor WEEE-AEEA met cijfers direct vanuit het ERP-systeem, waardoor beter stuurbaar. CSR Director adresseert issue in MT en zorgt voor verbeteracties om de doelen als nog te behalen.

6.4 Conclusie

Met de huidige maatregelen wordt de doelstelling in absolute aantallen gehaald. Door groei van de organisatie, zowel in mensen als in volume, neemt ook de CO₂ uitstoot toe. De doelstelling afgezet tegen aantal medewerkers of omzet geeft extra inzicht en sturing van de CO₂ impact.

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 halfjaarlijks de CO₂ footprint op de website gepubliceerd conform de eisen van de norm. Er zijn nog geen CO₂-gegunde 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 2024 zullen door onafhankelijke auditoren op diverse data worden uitgevoerd.

De externe CO2-Prestatieladder Renew Certification audit staat gepland op 8 mei 2024 en zal door eveneens door DNV worden uitgevoerd.

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

Het Duurzaamheidsteam en het MT van MAAS zijn in voldoende mate tevreden over de behaalde resultaten van het CO2 en energie reductie management systeem en de effectiviteit er van.

Naast het handhaven van de lopende acties, wordt de doelstelling niet alleen in absolute zin gemeten, maar ook ten opzichte van de ontwikkeling van de omzet en het aantal FTE van MAAS. Acties zullen door het Duurzaamheidsteam worden gemonitord door de Director CSR van MAAS die de status rapporteert aan het MT.

7 Jaarplanning kwaliteit, G&VW, milieu & CO2

In onderstaand overzicht is de jaarplanning voor 2023 opgenomen.

	Actie > resultaat	Wie	2023
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/ FG/PM en Consultant Cuccibu	Q1 Q2 Q3 Q4
5	Update processen (Blue Book)	KAM-coördinator/ FG/PM en Consultant Cuccibu	Q1 Q2 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/ FG/PM en Consultant Cuccibu Allen	Q1 Q2 Q3 Q4
7	Voorbereiden management review › Korte samenvatting resultaat	KAM-coördinator/ FG/PM en Consultant Cuccibu	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

8 Wijzigingen van belang voor Management systeem na 2024

8.1 Inleiding

De Europese Unie (EU) maakt een ontwikkeling door waarbij andere dan puur economische waarden in nieuwe regelgeving worden vertaald, zoals op het vlak van Gezond & Veilig Werken, arbeidsomstandigheden, milieu, voedselveiligheid en klimaat, ook in de gehele waardeketen. De EU wil op die vlakken een voorbeeldrol op het wereldtoneel spelen, door deze vlakken vorm te geven op EU-niveau en zo standaarden voor de rest van de wereld te bepalen. De EU legt op basis van de Europese normen en waarden ook voorwaarden op in verhoudingen die voorheen aan de vrije beoordeling door contractpartijen werd overgelaten. Die nieuwere regelgeving heeft vaker extraterritoriale werking.

Het geïntegreerde MAAS Managementsysteem ondersteunt de ESG-strategieën. Via de invulling van de normen kan MAAS een stap voor blijven op wetgevende, regelgevende en sociale veranderingen, in aansluiting op de fundamentele bedrijfsbehoeften op het gebied van onderhoud, groei en voortdurende verbetering.

Veel rechtszaken gaan tegenwoordig over de kwaliteit van onze leefomgeving. Aantal wereldwijde rechtszaken rond klimaatverandering is sinds het eerste Verenigde Naties rapport over dit onderwerp meer dan verdubbeld, van 884 in 2017 naar 2.180 in 2022.²¹

8.2 Nieuwe ontwikkelingen 2025

In 2025 IT en productwetgeving in EU wet- en regelgeving aangepakt. Voor het Managementsysteem een beperkte actualisering van de ISO9001 en ISO14001 in tweede helft 2025.

Analyse

Nieuwe ontwikkelingen die 2025 praktische gevolgen kunnen hebben voor het geïntegreerde MAAS management systeem:

- IT. EU delegated regulation 2022/30/EU. Nieuwe verplichte veiligheidseisen voor IoT-apparaten die vanaf 1 augustus 2025 gaan gelden. De nieuwe eisen zijn onderdeel van de Radio Equipment Directive 2014/53/EU. Deze Europese richtlijn stelt verplichte eisen aan fabrikanten die in Europa apparaten op de markt brengen. Het

²¹ <https://www.unep.org/resources/report/global-climate-litigation-report-2023-status-review>

gaat dan om eisen op het gebied van gezondheid, elektrische veiligheid en storingsgevoeligheid:

- Governance. UBO (*Ultimate Beneficial Owner*). In de UBO-registers staat wie de eigenaar is van een organisatie, of wie zeggenschap of een belang heeft. Het register moet faciliteren bij het voorkomen en opsporen van criminele activiteiten zoals fraude, witwassen en terrorismefinanciering, omdat daarmee duidelijk wordt wie daadwerkelijk belanghebbende is achter een organisatie. De toegang tot het UBO-register blijft beperkt tot instanties met een wettelijke taak bij het voorkomen en tegengaan van fraude, witwassen en terrorismefinanciering. Ook gemeenten en provincies vallen voortaan onder die instanties. Banken, notarissen en bevoegde autoriteiten kunnen toegang krijgen tot UBO-informatie uit het register, om witwassen aan te pakken en te voorkomen. Sinds een uitspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie van november 2022 is de toegang tot UBO-registers beperkt tot een aantal partijen. Zo wordt de privacy van personen in de UBO-registers beter gewaarborgd. Wat 'legitiem belang' precies inhoudt, wordt komende tijd in een besluit verder uitgewerkt. Dat besluit wordt 2024 geconsulteerd via internet.
- HR. ORBA-ijking uiterlijk 1 juli 2025 ORBA-ijking voor de salarisschalen 1 tot en met 11.

Conclusie Management

Coördinerende rol voor IOT bij CIO voor bescherming tegen fysieke risico's. actie voor Management systeem via KAM-coördinator.

Verbetermaatregelen 2024

Inventariseren in hoeverre voor de 2025 EU wetgeving binnen het kader van MAAS Managementsysteem en CSR voorbereiding nodig is.

8.3 Nieuwe ontwikkelingen 2026

Nieuwe ontwikkelingen die 2026 praktische gevolgen kunnen hebben voor het geïntegreerde MAAS management systeem:

- Kwaliteit. ISO9001:2015 revisie. Eerste werkdocument: januari 2024. Committee Draft: mei 2024. Draft International Standard: september 2024. Final Draft International Standard: juli 2025. Publicatie nieuwe versie: december 2025
- Milieu. ISO14001. Door de ISO-commissie voor milieumanagement is besloten om de norm ISO 14001:2015 Milieumanagementsystemen – Eisen met richtlijnen voor gebruik aan te passen. Dit gebeurt door een zogenoemde amendering te ontwikkelen waarbij niet de hele norm op de schop gaat, maar een aantal bestaande eisen worden verduidelijkt. Een amendering betekent een zeer beperkte wijziging van de eisen in de norm. De doorlooptijd van het amenderingsproces is twee jaar en het is de bedoeling dat de nieuwe versie van ISO 14001 in september 2025 gereed is voor publicatie.

- G&VW. ISO45001 herziening. Taakgroep TG6. Voorbereidend werk voor toekomstige herziening van ISO 45001, zodat ISO 45001 editie 2 in 2026 opgeleverd kan worden.
- G&VW. Reinigingsmiddelen. EU Verordening (EU) 2023/707. Etiketten op de verpakkingen, veiligheidsinformatiebladen en REACH-registratiedossiers bijgewerkt moeten worden. Mengsels moeten uiterlijk vanaf 1 mei 2026 ingedeeld zijn volgens de nieuwe regeling. En voor mengsels die vóór 1 mei 2026 in de handel zijn gebracht geldt dat dit tot 1 mei 2028 niet hoeft. De herziening van de REACH-verordening is uitgesteld tot na 2024.
- CSR. De Europese Commissie publiceerde in september 2023 haar voorstel voor een verordening ter bestrijding van betalingsachterstanden bij handelstransacties. Het verwachte tijdschema voor de goedkeuring en implementatie van de verordening bedraagt 30 maanden, dus ca. februari 2026.

Conclusie Management

Naar verwachting komt er in 2026 een migratie naar een nieuwe ISO45001 versie. In 2026 worden naar verwachting de thema's e-privacy, verpakking en REACH in NL en EU wet- en regelgeving verder uitgewerkt.

Verbetermaatregelen 2024

Nagaan in hoeverre de voorbereiding voor de 2026 wetgeving binnen het kader van MAAS CSR (ISO, CO₂ enz.) expliciet gemaakt kan worden.

8.4 Eerste doorkijk naar nieuwe ontwikkelingen na 2026

- CSR. Ethiek. EU regelgeving ter bestrijding van publieke en private corruptie. Gemiddelde tijdsduur tussen voorstel van de EU Commissie en de formele goedkeuring is ongeveer 18 maanden. Indien aangenomen, zullen de lidstaten de richtlijn binnen 18 maanden na goedkeuring moeten omzetten in nationaal recht. Daarmee niet eerder dan eind 2026. De harmonisatie-inspanning volgt een tweeledige aanpak, waarbij nieuwe regels worden vastgelegd in twee wetgevingsinstrumenten:
 - Mei 2023. Voorstel voor richtlijn inzake strafrechtelijke bestrijding van corruptie, die de strafbaarstelling van corruptie en de daaraan verbonden straffen in de hele EU zou versterken en harmoniseren, in een poging om corruptie te voorkomen en een cultuur van integriteit in de hele EU tot stand te brengen.
 - Geen datum. Voorstel voor verordening tot invoering van een sanctieregeling ter bestrijding van corruptie, waarbij een specifieke sanctieregeling zou worden ingesteld om ernstige gevallen van corruptie wereldwijd aan te pakken en de EU-lidstaten aldus in staat te stellen ernstige gevallen van corruptie wereldwijd aan te pakken, ongeacht waar deze plaatsvinden;
- G&VW. Keten. EU Prohibiting Products Made with Forced Labour on the Union Market Regulation (PPMFLR). Op de Europese markt mogen geen producten komen die met gedwongen arbeid zijn gemaakt. Hierbij gaat het zowel om producten die in de EU zijn gemaakt en in en buiten de EU worden verkocht, als om producten van buiten de EU die op de EU-markt te koop zijn. Grondig inzicht in de eigen keten is nodig om aan de PPMFLR te voldoen, omdat ook andere partijen – bijvoorbeeld ngo's – een misstand kunnen opsporen en aankaarten. Als de PPMFLR is ingegaan, worden de betreffende producten in dat geval vernietigd en mogen ze niet meer worden verkocht. Invoering PPMFLR wordt verwacht vanaf 2025-2026.
- Milieu. Claims. EU Green Claims Directive. Op 22 maart 2023 heeft de Europese Commissie haar voorstel gepubliceerd. De richtlijn heeft tot doel een einde te maken aan misleidende milieuboodschappen op de EU-markten en de bezorgdheid over greenwashing aan te pakken door de eerste reeks gedetailleerde EU-regels vast te stellen voor de manier waarop bedrijven hun milieueffecten en -prestaties op de markt moeten brengen. Eerste inschatting is implementatie 4 jaar later, dus maart 2027. De Unfair Commercial Practices Directive (UCPD), de Europese richtlijn oneerlijke handelspraktijken verbiedt misleidende handelspraktijken, waaronder het gebruik van duurzaamheidsclaims in advertenties. Als de duurzaamheidsclaims van een bedrijf niet voldoen aan de Richtlijnen Duurzaamheidsclaims, kan de ACM handhavend optreden, volgens de regels van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

- G&VW. Producten. EU Machine verordening 2023/1230. De nieuwe Machineverordening, die 14 juni in 2023 is gepubliceerd, wordt na een lange overgangsperiode toegepast. Machine leveranciers van MAAS hebben 42 maanden de tijd om aan de nieuwe eisen voor machines en installaties te voldoen. Machineverordening wordt zodoende vanaf 14 januari 2027 bindend toegepast. Vervangt de Machinerichtlijn als het belangrijkste wettelijke instrument voor de veiligheid van machines.
- Milieu. Producten. EU Packaging and Packaging Waste Regulation (PPWR). Vanwege de complexiteit van het dossier zullen de wetgevende werkzaamheden naar verwachting vrij lang duren en het kan zelfs meer dan een jaar duren voordat ze zijn afgerond. De bepalingen ervan zijn van toepassing na 18 maanden vanaf de datum van inwerkingtreding. Verpakkingen moeten na invoering ontworpen zijn voor materiaalrecycling vanaf 2030.

Nieuwe ontwikkeling in het kader van successieplanning:

- Uiterlijk in Q3 2027, volledige overdracht van de formele taken en verantwoordelijkheden KAM-coördinator, Preventiemedewerker, Functionaris Gegevensbescherming en VGWM-commissie aan andere functionaris(sen). Daarnaast ook overdracht van de taken van andere rollen, zoals CSR- en CO2-coördinatie.

Conclusie Management

Bestrijding van corruptie en greenwashing heeft natuurlijk al in nationaal Nederlands verband de nodige aandacht. Echter geen expliciet MAAS beleid op deze specifieke terreinen. Na 2026 worden deze thema's in de EU wet- en regelgeving aangepakt.

Verbetermaatregelen 2024

Nagaan in hoeverre de NL compliance binnen het kader van MAAS CSR expliciet gemaakt kan worden.

8.5 Veranderingen met directe impact op moederbedrijf en afgeleide impact op geïntegreerd managementsysteem

Een aantal veranderingen hebben formeel vooral directe impact heeft het moederbedrijf Miko. Afgeleid effect op het geïntegreerde MAAS management systeem.

- CSR. EU. *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD). Dit heeft effect op de wijze van milieu- en arbo verslaglegging. De CSRD is 5 januari 2023 in werking getreden. Vanaf 1 januari 2025 voor grote ondernemingen die nog niet onder de richtlijn niet-financiële verslaggeving vallen (meer dan 250 medewerkers en/of € 40 miljoen omzet en/of € 20 miljoen totaal vermogen), met rapportage in 2026, zoals de MIKO groep, waar MAAS een onderdeel van vormt. 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. Op grond van de CSRD zullen ondernemingen een uitgebreid duurzaamheidsverslag moeten opstellen aan de hand van Europese standaarden voor duurzaamheidsverslaggeving, de ESRS.

- CSR. EU. *European Sustainability Reporting Standards (ESRS)*. Op 31 juli 2023 definitief vastgesteld. Het assurance-onderzoek dient in de toekomst te worden uitgevoerd met inachtneming van assurance-standaarden die zullen worden uitgevaardigd door de Europese Commissie. De CSRD schrijft voor dat de Europese Commissie deze standaarden uiterlijk 1 oktober 2026 vaststelt. Tot die tijd mogen nationale standaarden worden gebruikt. Voor Nederland is dat de NBA-standaard "Assurance-opdrachten inzake duurzaamheidsverslaggeving".²² Een onderneming voldoet aan de openbaarmakingsvereisten wanneer de onderneming alle materiële informatie openbaar maakt. Ook als de onderneming niet (volledig) duurzaam is, kan de onderneming toch voldoen aan de CSRD en ESRS wanneer het duurzaamheidsverslag nauwkeurig weergeeft hoe duurzaam de onderneming is. Een onderneming voldoet niet volledig aan de CSRD en de ESRS wanneer er materiële informatie ontbreekt in het duurzaamheidsverslag. De accountant meldt dit in zijn verklaring. Het niet of niet tijdig deponeren van het duurzaamheidsverslag is een economisch delict. Toetsing zal op MIKO groepsniveau plaatsvinden. MAAS bereidt wel het CSR verslag uit met een ESRS index.
- EU. Taxonomie verordening. Ondernemingen die aan de CSRD moeten voldoen, zullen tevens aan art. 8 van de Taxonomieverordening moeten gaan voldoen.
- G&VW. Ethiek. EU Richtlijn 2022/2381 verbeteren van het genderevenwicht bij bestuurders van beursgenoteerde ondernemingen en daarmee samenhangende maatregelen. Uiterlijk in 2026 dient ten minste 40% vrouwen een niet-uitvoerende bestuursfunctie te bekleden. Lidstaten kunnen ervoor kiezen de doelstelling te laten gelden voor zowel uitvoerende als niet-uitvoerende bestuurders. In deze landen moeten vrouwen 33% van alle bestuursfuncties bekleden.
- G&VW. Ondernemingsraad. *European Works Council Directive (EWCD)*. Herziening van Richtlijn 2009/38/EG inzake de instelling van een Europese ondernemingsraad (EOR). 24 januari 2024 is de Europese Commissie met een voorstel gekomen om de EOR-richtlijn te herzien. Dit voorstel heeft als doel het verbeteren van de positie van de EOR. Het voorstel moet vervolgens langs de Europese Ministerraad en langs het Europees Parlement (EP). Daar gaan onderhandelingen aan vooraf. Als de richtlijn door de Raad en het EP is aangenomen, moet de richtlijn nog in de lidstaten worden geïmplementeerd. 1 jaar voor omzetten in nationale wetgeving. In Nederland zal dat gebeuren door een wijziging van de EOR-wet. Vervolgens 2 jaar de tijd voor de wet in werking treedt;
- CSR. Ethiek. Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD). Arbo- en milieu in de gehele waardeketen. Deze richtlijn wordt begin 2024 aangenomen. Nadat de CSDDD is aangenomen zetten de EU-

²² <https://www.stibbe.com/nl/publications-and-insights/nederlands-wetsvoorstel-duurzaamheidsrapportering-ter-implementatie-van>

lidstaten gefaseerd (afhankelijk van de onderdelen van de richtlijn) de nieuwe regels om in nationale wetgeving. Vanaf 2027 voor bedrijven met meer dan 5000 werknemers en een omzet van boven de 1,5 miljard euro. Vanaf 2028 voor bedrijven met meer dan 3000 werknemers en een omzet van boven de 900 miljoen euro; Vanaf 2029 voor alle resterende bedrijven die onder de richtlijn vallen, namelijk die met meer dan 1000 werknemers en een omzet van boven de 450 miljoen euro. Miko Groep wellicht in 2029 in scope door de (laagste) grenzen van > 1.000 werknemers én > 450 miljoen euro omzet.

8.6 Veranderingen met directe impact op IT en afgeleide impact op geïntegreerd managementsysteem en privacy

IT is een geïntegreerde MIKO/MAAS afdeling. De KAM-coördinator is door de directe koppeling aan de Functionaris Gegevensbescherming rol hierbij betrokken voor wat betreft de verwerking van de Nederlandse persoonsgegevens.

- Privacy/ IT. EU e-Privacy verordening (EPV). Voluit *De Regulation concerning the Respect for Private Life and the Protection of Personal Data in Electronic Communications*. Deze verordening behandelt de verwerking van persoonsgegevens voor elektronische communicatiediensten; inclusief online communicatiediensten zoals WhatsApp, Facebook Messenger, Skype en Gmail. EU status eind 2023: Geblokkeerd. Vereiste toepassing is na een overgangsperiode van 24 maanden. De EPV zal naar verwachting zeker niet voor 2026 werking treden.
- EU Artificial Intelligence (AI). Eind 2023 of begin 2024 ingevoerd. Vanaf 2026 zal iedereen die met AI werkt moeten voldoen aan de compliance-eisen. De nieuwe regels houden bepaalde verplichtingen voor aanbieders en gebruikers in, afhankelijk van het risico van de AI-toepassing.
- Privacy/ IT voor producten en processen. *EU Cyber Resilience Act (CRA)*. EU verordening waarbij niet alleen de producten aan de *cyber resilience* eisen voldoen, maar ook de processen van de bedrijven waar ze gemaakt worden. In 2023 werd hier verder over onderhandeld. Bij de inwerkingtreding hebben belanghebbenden 24 maanden de tijd om zich aan de nieuwe eisen aan te passen, met uitzondering van een beperktere uitstelperiode van twaalf maanden in verband met de rapportageverplichting voor fabrikanten.
- Privacy/ IT fysieke risico's organisaties. EU CER-richtlijn. *Critical Entities Resilience (CER) directive*. De CER-richtlijn richt zich op de bescherming van publieke en private organisaties tegen fysieke risico's, zoals de gevolgen van (terroristische) misdrijven, sabotage en natuurrampen. Indien een organisatie is aangewezen als kritieke entiteit, dan wordt de organisatie hierover geïnformeerd door het verantwoordelijke ministerie. Dit gebeurt zo snel mogelijk na de inwerkingtreding van de wet (eind 2024). Na aanwijzing hebben organisaties nog 10 maanden om aan de wet te voldoen. KAM-FG volgt hierin het centrale Miko IT-beleid.
- Privacy/ IT netwerk- en informatiesysteem risico's. EU NIS2. *Network and Information Security (NIS2) directive*. De NIS2-richtlijn richt zich op risico's

die netwerk- en informatiesystemen bedreigen, zoals cyberbeveiligingsrisico's. MAAS belangrijke entiteit, namelijk grote organisatie die actief is in een sector uit bijlage II. In januari 2023 is de implementatietermijn van 21 maanden gestart, waarin de richtlijn moet worden opgenomen in nationale wetgeving. In Nederland gebeurt dat in de Wet Beveiliging Netwerk- en Informatiesystemen (Wbni). Naar verwachting zal de wet oktober 2024 in werking treden; vanaf dat moment dient MAAS aan de zorgplicht en meldplicht te voldoen. Lichtere vorm van toezicht welke alleen achteraf plaatsvindt, bijvoorbeeld als er aanwijzingen voor niet-naleving van de wet zijn of als er een incident heeft plaatsgevonden.

Conclusie Management

Centrale sturende en coördinerende rol voor MIKO CIO en CISO bij bescherming MIKO/ MAAS tegen IT risico's.

Verbetermaatregelen 2024

Vanuit KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming periodiek toetsen in hoeverre specifieke IT veranderingen doorwerking krijgen in het MAAS Managementsysteem.