



Management Review over 2022

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

Reviewers

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

Redactie

Arian van Balen (KAM-FG), Lonneke van Harrewijn (QSN)
Son, 08-05-2023

Inhoud

1	Inleiding en samenvatting	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Samenvatting	5
1.3	Toepassingsgebied. Maas Managementsysteem scopebepaling	6
1.4	Toepassingsgebied. CO2 Prestatieladder scopebepaling	6
1.5	Acties naar aanleiding van vorige management review (over 2021)	8
1.6	Algemene uitspraak over de werking van het managementsysteem	8
1.7	Acties	9
2	Realisatie beleid en doelstellingen	10
2.1	Strategie, beleid en inzicht in belanghebbenden (contextanalyse)	10
2.2	Aanpassingen beleid en risicoanalyse	12
2.2.1	IT risico	12
2.2.2	Kansen en risico's: MAAS Long range planning	13
2.2.3	Continuïteit	14
2.2.4	KAM-beleid en -risicoanalyse	15
2.2.5	CO2 reductie beleid en risicoanalyse	16
2.3	MAAS resultaten 2022 en doelstellingen 2023	18
2.3.1	Kwaliteit - Resultaten 2022 en doelstellingen 2023	18
2.3.2	Milieu - Resultaten 2022 en doelstellingen 2023	19
2.3.3	Gezond & Veilig Werken - Resultaten 2022 en doelstellingen 2023	21
2.3.4	Resultaten CO2 reductie doelstellingen 2022	21
2.3.5	Afdelingsresultaten 2022	22
2.3.6	Projectresultaten 2022 en projecten 2023	23
2.4	Management of Change 2022	23
3	Communicatie met belanghebbenden	25
3.1	Communicatie, consultatie en participatie eigen medewerkers	25
3.2	Communicatie met klanten	29
3.3	Communicatie met business stakeholders	30
3.4	Communicatie met toezichthouders	31
3.5	Communicatie rond MVO/ CSR	32
3.6	Communicatie CO2 ambities en resultaten	35
3.7	Communicatie rond privacy	36
4	Meetindicatoren	37
4.1	Kwaliteit proces/product indicatoren	37
4.1.1	Klachten	37
4.1.2	Klantentevredenheid	38
4.1.3	Leveranciersbeoordelingen	39
4.1.4	Kritieke kennis binnen de organisatie	40

4.1.5	Inzet van middelen	41
4.2	ARBO indicatoren Gezondheid & Veilig Werken	42
4.3	Milieu meetindicatoren	43
4.4	CO2-bewust beleidsindicatoren	44
4.5	Overige MVO/ CSR indicatoren	44

5	Overige resultaten	46
5.1	Interne en externe audit opzet & resultaten	46
5.1.1	Interne audit opzet	46
5.1.2	Interne audit MAAS management systeem	48
5.1.3	Interne audit CO2-Prestatieladder, Niveau 5	49
5.1.4	Externe audit opzet	49
5.1.5	Externe audit resultaten MAAS Managementsysteem	49
5.1.6	Externe audit resultaten CO2 Prestatieladder	50
5.1.7	Externe audit PSO	51
5.1.8	Externe audit biologische en sociale productkeurmerken	51
5.2	Naleving wet- en regelgeving en andere eisen	52
5.2.1	Milieu wet- en regelgeving	54
5.2.2	Gezond en Veilig Werken / Arbo wet- en regelgeving	55
5.2.3	Ondernemings- en Contracten wet- en regelgeving	56
5.2.4	Privacy wet- en regelgeving	56
5.2.5	Food en non Food wet- en regelgeving	57
5.2.6	Ethische wet- en regelgeving	61
5.2.7	CSR wet- en regelgeving	61
5.3	Veranderingen in wet- en regelgeving en andere eisen	63
5.4	Veranderingen die van invloed zijn op het managementsysteem	64
5.5	Corrigerende maatregelen	67

6	CO2 Prestatieladder	69
6.1	Wijzigingen context MAAS International B.V.	69
6.2	Evaluatie energie prestaties, emissies en energiebeoordeling	69
6.3	Evaluatie resultaten Energieactieplan, -doelstellingen en maatregelen	71
6.4	Conclusie	74
6.5	Communicatie en initiatieven	75
6.6	Update status van acties uit voorgaande management reviews, interne en externe audits CO2 Prestatieladder	75
6.7	Conclusie management t.a.v. effectiviteit en doeltreffendheid CO2-reductie management systeem	75

7	Jaarplanning kwaliteit, G&VW, milieu & CO2	76
----------	---	-----------

1 Inleiding en samenvatting

1.1 Inleiding

In deze Management Review over 2022 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 2022 tot en met 31 december 2022.

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

Details voor kwaliteit, milieu, CO2-prestaties en gezond & veilig werken zijn aangegeven in het jaarlijkse MAAS CSR verslag met GRI index. Dit verslag is te beschouwen als een - geheel zelfstandig en openbaar te gebruiken - bijlage bij de jaarlijkse MAAS Management Review.

1.2 Samenvatting

Het geïntegreerde managementsysteem van MAAS is in 2022 gecontinueerd. Eind juni 2022 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 eerder plaats.

In 2022 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 gaven een grote impact op de business in 2022.

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 hoofdvestiging in Son en Breugel; KvK-nummer 17038548, samen met de volgende nevenvestigingen met eigen vestigingsnummer:

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

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

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

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

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

Scope volgens CO2-Prestatieladder	Emissiebron	NEN-ISO 104064 classificatie
Scope 1	Leaseauto's	Overige indirecte emissies
	Voertuigen in eigendom MAAS	Overige indirecte emissies
	Aardgasverbruik gebouwen in gebruik door MAAS	Directe emissies
Scope 2	Elektriciteitsverbruik kantoren en gebouwen in gebruik door MAAS	Indirecte emissies
	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

Het elektriciteitsverbruik van externe servers zijn nu nog geen onderdeel van de CO2 opgave. Het betreft de externe servers voor SAP (Delaware). MAAS ontvangt van het datacenter geen opgave van het energieverbruik van de fysieke en/of virtuele servers.

Conclusie

Het externe servergebruik is onderdeel van scope 3 (upstream inkoop producten en diensten), dus dit kan eventueel ook via inkoopwaarde van het datacenter gebruik worden opgegeven.

Actie 2023

Per 2023 meenemen in de CO2 berekening.

1.5 Acties naar aanleiding van vorige management review (over 2021)

Actiepunten welke benoemd zijn in de management reviews over 2021 zijn opgenomen in het overzicht continu verbeteren en opgevolgd in de managementteam overleggen in 2022.

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 2022 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 2022 in voldoende mate effectief en efficiënt is geweest voor MAAS.

Het MAAS Managementsysteem heeft adequaat gefunctioneerd bij het reageren op het herstel na Covid-19 (hybride werken) en de grote kostenstijgingen van producten en diensten van toeleveranciers als gevolg van de sancties en tegenmaatregelen in verband met de oorlog in de Oekraïne. 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 8 mei 2023. De acties welke in dit verslag zijn opgenomen zijn in Q1 2023 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 2022 zijn de eigendomsverhoudingen niet gewijzigd. De MAAS visie, missie en strategie zijn in 2022 ongewijzigd gebleven.

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

Strategie markt

Op basis van ontwikkelingen in de markt is de bedrijfsstrategie in 2022 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 2022 beoordeeld en de doelstellingen voor 2023 geformuleerd. Dit zijn vooral financiële en operationele doelstellingen, die afzonderlijk van de non-financiële CSR (KAM, CO2 en PSO) doelstellingen gerapporteerd worden en door een accountant beoordeeld worden.

Analyse

De CSR strategie wordt steeds meer ingebed in de algehele bedrijfsstrategie. MAAS heeft, ter voorbereiding op de EU CSRD in 2022 de CSR rapportage uitgebreid met een index conform het Global Reporting Initiative (GRI). Over de CSRD meer in 5.3 Verandering in wet- en regelgeving en andere eisen

Conclusie

Het MT is zeer tevreden over de CSR verslaglegging over 2021 en de aanpak voor CSR verslag over 2022.

Verbetermaatregel 2023

- Aanvullen van de GRI indicatoren in het MVO verslag voor MAAS met de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten over 2022, zowel de verplichte vanuit GRI (standaard) en welke verplicht en passend zijn op basis van de materialiteitsoefening;
- Update van de GRI indicatoren in de tabel in het CSR verslag met de referenties naar de inhoud en pagina's van het jaarverslag waar de invulling van deze onderwerpen door MAAS op te vinden is

Inzicht in belanghebbenden (contextanalyse)

Met het Managementteam heeft in 2022 een hernieuwde inventarisatie van de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden plaatsgevonden. Dit zowel voor de ISO9001:2015, ISO14001:2015 en ISO45001:2018 normen, als de CO2-prestatieladder 3.1, niveau 5.

Daarnaast is het belangrijk om dit inzicht te hebben gezien de eisen van GRI, MVO-register (FIRA) en Ecovadis. Bij MVO Nederland nam MAAS in 2022 deel aan het Koploper netwerk, het Grote Bedrijven Netwerk en de Futureproof Coffee Collective (FCC). De eisen en wensen zijn opgenomen in de Contextanalyse (onderdeel van de risico analyse).

MAAS benadert de onderkende groepen belanghebbenden als volgt:

Activiteit	Stakeholder groep
Betrekken/ Engagement	Klanten (facility integrators; multinationals; nationale, provinciale & lokale overheden)
	Eigen medewerkers (& OR)
	Sociale partners
	Leveranciers
Tevreden stellen	Duurzaamheidsteam
	Moedermaatschappij
	Management (participatie in MAAS)
Informereren	Overheid (bevoegd gezag)
	Media
Monitoren	Maatschappelijke stakeholders (NGO's en certificerende instellingen)
	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

Noodzaak tot een uitgebreidere stakeholders analyse begin 2023.

Conclusie

Het MT is tevreden over de beknopte stakeholder analyse voor 2021 en de aanpak voor uitgebreidere stakeholder analyse in 2023.

Verbetermaatregel 2023

Uitgebreidere stakeholder analyse in Q1 2023.

2.2 Aanpassingen beleid en risicoanalyse

2.2.1 *IT risico*

Het in 2020 ingezette IT beleid en een aantal risico mitigerende acties zijn in 2022 gecontinueerd om de kans significant te verkleinen dat een volgende ransomware aanval succesvol is. Dit betekent:

1. Sterke wachtwoorden & security tools voor alle laptops, desktops, servers en connecties met systemen derden;
2. Intrusion Detection System (inclusief Internet Protection, Network Protection, Device Protection) waarbij alle geïdentificeerde kwetsbaarheden inzichtelijk zijn via een online dashboard en potentiële kwetsbaarheden onderzocht worden door externe cybersecurity experts;
3. Chief Information Security Office (CISO)-as-a-service als externe vraagbaak op het gebied van cyberweerbaarheid, waarbij Miko/ MAAS management eindverantwoordelijk blijft;
4. Migratie naar een nieuwe ERP dienstverlener (Delaware) en upgrade van het MAAS ERP systeem;
5. De integratie van de IT afdelingen van MIKO en MAAS is in 2022 verder uitgewerkt. Het IT beleid wordt vanuit MIKO hoofdkantoor bepaald. Proximus consultants, waaronder een CISO as a service consultant, zijn in Q3 2022 gestart met een analyse van de IT Ist/Soll, IT Quick wins en IT 2025 strategie voor de gehele MIKO Groep;
6. Eerste uitrol van Power BI als rapportage tool voor nieuwe rapporten, naast het beheren van de bestaande rapporten in Cubeware;
7. Kick off voor de 1 op 1 conversie/ upgrade van de PDA, geen extra functionaliteiten en geen verbeteringen

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. Na jaren is in 2022 het MAAS ERP systeem geüpgraded. Enthousiast over de eerste Power BI rapporten.

Verbetermaatregelen 2023

- Vaststelling van Miko groep IT strategie 2022-2025

- Binnen de kaders van de Miko groep IT strategie 2022-2025 prioriteiten aanpakken;
- Verder uitrollen van Power BI rapportage;
- Uitrollen van de Miko groep IT Quick wins op basis van de Ist/ Soll;

2.2.2 Kansen en risico's: MAAS Long range planning

MAAS heeft als doelstelling om haar marktaandeel te vergroten door:

1. *Hogere opbrengst per verkochte consumptie*
 - MAAS is goed gepositioneerd om te profiteren van de aanhoudende Premiumisation trend met zijn leidende positie in het segment van grote ondernemingen en (semi-) overheidsinstellingen;
 - Verdere uitrol van de high-end koffiehoeekpropositie, 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

In 2022 weer op niveau van 2019 gekomen, echter met meer klanten en machines.

Conclusie

Het management is tevreden over de in 2022 genomen maatregelen.

Verbetermaatregel 2023

- Verdere afstemming en optimalisatie van vooral de operationele activiteiten is nodig om klanten volgens contract en verwachting te kunnen bedienen, medewerkerscapaciteit goed in te zetten en de nodige omzet te realiseren.

- Met nieuwe Product/ Marktcombinaties inspelen op het structureel meer thuiswerken in specifieke klantengroepen en daarmee structureel lagere vraag naar consumpties op dergelijke werkplekken.

2.2.3 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.

In 2022 werden de coronamaatregelen langzaam versoepeld na een harde lockdown. Uiteindelijk vervielen de laatste maatregelen in maart 2022 en heeft de Nederlandse samenleving de draad weer opgepakt. Het hybride werken op een deel van de klantlocaties en vestigingen waar MAAS de producten en diensten levert is echter gebleven.

Daarnaast kwam een nieuwe internationale ontwikkeling met steeds grotere effecten op de EU en daarbinnen NL. In februari 2022 besloot de Russische president Vladimir Poetin de oblasten Donetsk en Loehansk in Oost-Oekraïne als onafhankelijke entiteiten te erkennen en Russische troepen naar deze gebieden te sturen, alvorens te beginnen met een grootschalige oorlog in Oekraïne. De herinrichting van handelsstromen, de afgekondigde EU sanctiemaatregelen, de Russische tegenreactie en van (multi) nationale bedrijven leidden tot een moeizamere beschikbaarheid van grondstoffen en producten en gaven een inflatoir effect op de mondiale grondstof- en productprijzen.

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 genomen maatregelen na het beëindigen van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) en de aanpassing op de (inter)nationale marktbewegingen in reactie op de oorlog in de Oekraïne.

Verbetermaatregel 2023

De borging van de logistiek en beschikbaarheid van de producten en diensten - Business Continuity Management (BCM) - in Business Continuity Plans (BCP) per afdeling en/ of risicoanalyse eventueel actualiseren.

2.2.4 KAM-beleid en -risicoanalyse

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

- het leveren van producten en diensten die beantwoorden aan de verwachtingen van onze klanten en voldoen aan de contractuele- en wettelijke vereisten;
- het waarborgen van veiligheid, gezondheid en welzijn van de medewerkers, bezoekers en klanten op een zodanige wijze dat deze niet worden blootgesteld aan onaanvaardbare risico's;
- het uitvoeren van de werkzaamheden door de operators en engineers welke hun werk uitvoeren bij onze klanten. 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 2022 opnieuw geïnventariseerd en beoordeeld. Er zijn geen nieuwe kwaliteits-, milieu & CO₂ en G&VW risico's in 2022 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*.

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 2023

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

2.2.5 CO₂ reductie beleid en risicoanalyse

MAAS heeft zich ten doel gesteld om in 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.

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)

Milieu- en CO2-communicatieberichten zijn samengevoegd om de interne en externe awareness over de milieu en CO2-reductie activiteiten te vergroten.

In 2022 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 bedrijfsvoering is dat het wagenpark. In de *MAAS scope 3 materialiteitsanalyse* wordt inzicht gegeven in de 6 belangrijkste CO2-emissie categorieën in de keten, waarbij CO2 uitstoot veroorzaakt door de inkoop van goederen en diensten met 63% van de emissies in de keten de grootste bron van CO2 uitstoot is. In het *MAAS Energie Management Actieplan* is beschreven welke doelstelling de organisatie heeft bepaald en de bijbehorende maatregelen en acties.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

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

2.3 MAAS resultaten 2022 en doelstellingen 2023

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- en 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 2023 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 2023 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 2022 en doelstellingen 2023*

Zie voor de openbare Kwaliteit resultaten 2022 het MAAS CSR verslag met GRI index over 2022. De management systemen en hun certificeringen zijn voor MAAS noodzakelijk, daarmee 'business as usual' en geen KPI meer sinds 2021.

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.

KPI	Target 2022	Result 2022	Target 2023
Klachten (commercieel)	Geen	15	Geen
Klantentevredenheid. Net promotor score	10	16	>14
Klantentevredenheid. Rapportcijfer	8	7,9	8

Analyse

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2022 en de acties voor 2023, 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 index over 2022.

Conclusie

Het management is tevreden met het lage aantal (geregistreerde) klachten, het goed rapportcijfer en de positieve Net Promotor Score.

Actie 2023

Verdere professionaliseren van het registeren van klachten en klantentevredenheid.

2.3.2 Milieu - Resultaten 2022 en doelstellingen 2023

Zie voor de openbare Milieu resultaten 2022 het MAAS CSR verslag met GRI index over 2022. De management systemen en hun certificeringen zijn voor MAAS noodzakelijk, daarmee 'business as usual' en geen KPI meer sinds 2021.

Milieu rapportage gebeurde de afgelopen jaren deels (fleet) door de Manager Facilities en deels (energie en afval) door de Facilitair Manager. 2022 was het laatste jaar voor milieugegevens op basis van rapportage door de Facilitair Manager. Met het vertrek van de Facilitair Manager is de CSR rapportage voor het wagenpark (fleet) en het afval (zero waste) een taak van IT (BI) geworden. Validatie door leden van het Duurzaamheidsteam.

KPI	Target 2022	Result 2022	Target 2023
Verbruik brandstof geel/grijs (liters)	500.000	490.271	475.000
CO2 (gram uitstoot per km) geel/grijs	120,0	112,0	105,0
Energie verbruik elektriciteit (kWh)	700.000	714.736	800.000
Energie verbruik gas (m3)	75.000	70.884	70.000
Papier verbruik in kg algemeen printen	1.000	883	900
Aangeschaft elektrisch voertuig (#) - MINL	6	21	80
Restafval (kg) - Hoofdkantoor en depots	85.000	86.499	80.000
Hout (kg) - Hoofdkantoor en depots	10.000	21.520	15.000
Harde Kunststoffen(kg) - Hoofdkantoor en depots	Geen target	2.000	4.000
Plastic (kg) - Hoofdkantoor en depots	250	230	200
Papier (normaal en archiefvernietiging) (kg)	55.000	57.983	55.000

Analyse

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2022 en de acties voor 2023, zie verder bij 4.3 Milieu meetindicatoren.

Overige milieuzaken in het MAAS CSR verslag met GRI index over 2022.

Conclusie

Management streeft naar een professionalisering van de Facilitaire rapportage via de Business Intelligence (BI) van IT.

Verbetermaatregelen 2023

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. We moeten er wel intenser en beter over communiceren. Milieu rapportages verder professionaliseren.

2.3.3 Gezond & Veilig Werken - Resultaten 2022 en doelstellingen 2023

Zie voor de openbare Gezond & Veilig Werken resultaten 2022 het MAAS CSR verslag met GRI index over 2022. De management systemen en hun certificeringen zijn voor MAAS noodzakelijk, daarmee 'business as usual' en geen KPI meer sinds 2021. Ziekteverzuim is in 2022 hoog gebleven, vooral door het hoge verzuim bij Operating.

KPI	Target 2022	Result 2022	Target 2023
Ziekteverzuim MAAS	5%	10,25%	< 8 %
Ziekteverzuim Operating	5%	12,69%	10%
Ziekteverzuim overig	5%	4,53%	5%
Injury Frequency	< 4	5	< 4
Bezoeken & werkplekinspecties Operating Noord	100%	84%	100%
Bezoeken & werkplekinspecties Operating Zuid	100%	66%	100%

Analyse

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2022 en de acties voor 2023, zie verder bij 4.2 Indicatoren Gezondheid & Veilig Werken. Overige G&VW zaken in het MAAS CSR verslag met GRI index over 2022.

Conclusie

Het werken en sturen op doelstellingen voor gezond & veilig werken blijkt 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 en het hoge verloop.

Verbetermaatregelen 2023

- Nieuwe HR taakverdeling om het ziekteverzuim en verloop structureel te verlagen
- Gezond & Veilig werken verder professionaliseren.
- Offerte voor systeemtoets en scopetoets van de MAAS RI&E aanvragen

2.3.4 Resultaten CO2 reductie doelstellingen 2022

Zie voor de openbare CO2-Prestatieladder resultaten 2022 het MAAS CSR verslag met GRI index over 2022. De management systemen en hun certificeringen zijn voor MAAS noodzakelijk, daarmee 'business as usual' en geen KPI.

Voor een analyse en beoordeling door het Managementteam van 2022 en de acties voor 2023, zie verder bij 4.4 CO2 bewust indicatoren en bij 4.5 Overige MVO/ CSR indicatoren.

Analyse

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 2022 en de koppeling aan de CSR strategie van MAAS .

Actie voor 2023

Behoud van niveau 5 in 2022.

2.3.5 Afdelingsresultaten 2022

De afdelingsresultaten zijn een afgeleide van de centrale doelstellingen. De doelstellingen voor 2022 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 2023. In 2023 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, Financial/Operations/Business Controlling; IT (ERP, Systems & Services, Business Applications, Business Intelligence); KAM-Coördinator (tevens Functionaris Gegevensbescherming/ Preventiemedewerker).

Analyse, conclusie en acties voor 2023

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

2.3.6 *Projectresultaten 2022 en projecten 2023*

Naast de afdelingsspecifieke projecten liepen er in 2022 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 het door MAAS gebruikte ERP-systeem naar een nieuwe dienstverlener en vervolgens de upgrade van het ERP-systeem naar een nieuwere versie;
- Purchasing, Marketing, KAM & extern. CSR verslag over 2021 met GRI Index;
- Purchasing, KAM & extern. Invoering van Ecovadis Enterprise voor het op een uniforme wijze inzichtelijk krijgen van de duurzame prestaties van de kritische leveranciers

Naast de afdelingsspecifieke projecten zijn er in 2023 weer diverse multidisciplinaire projecten. Daarin nemen, 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.

2.4 Management of Change 2022

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

In 2022 hebben zich een aantal dergelijke wijzigingen voor gedaan, bij diverse daarvan zijn meerdere afdelingen betrokken:

- CSR. Uitnodigen van de kritische leveranciers om hun Ecovadis score te delen of te behalen, Purchasing hierbij ondersteund door een Ecovadis project manager en door KAM als Program Manager. De MoC vastgelegd in een zogenaamd Playbook;
- CSR. Synchroniseren van de driejarige ondersteuning voor Beheer ISO 9001, 14001, 45001 met Beheer CO2 Prestatieladder niveau 5, zo meer uniforme externe ondersteuning van Management of Change voor het geïntegreerde MAAS Management Systeem zelf;
- Facilitair. Verdelen van de taken van de eind 2022 gepensioneerde Facilitair Manager over diverse afdelingen.
- HR. Uitbreiding eind 2022, om per 01-01-2023 met een nieuwe taakverdeling te starten.
- Milieu. Voorbereiding voor de Omgevingswet;

Analyse

- 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;
- Facilitair. De nieuwe werkwijze dienen we in 2023 verder te borgen;
- HR. De nieuwe werkwijze dienen we in 2023 verder te borgen;

Conclusie

- Management is tevreden over het borgen van de kwaliteit, G&VW, milieu en CO2 reductie bij grote en kleine wijzigingen.
- Management is tevreden over het verbeteren van de CSR transparantie voor de kritische leveranciers via Ecovadis Enterprise.
- Deelname specifiek aan aan MVO Nederland heeft niet tot heldere CSR resultaten voor MAAS geleid;

Acties 2023

- CSR Koploper. Beëindigen van de deelname aan MVO Nederland (Koploper netwerk) aan het einde van 2022 en in plaats daarvan begin 2023 deelnemen aan Green Business Club
- CSR True Pricing. Beëindigen van de deelname aan (MVO Nederland) Futureproof Coffee Collective en vervanging door GLZ-project (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit GmbH) in Ethiopië,
- CSR supply chain. Via Ecovadis Enterprise verder uitbouwen van CSR voortgang van de kritische leveranciers
- Milieu. In het kader van de Omgevingswet het register wet- en regelgeving uiterlijk 1 januari 2024 geactualiseerd en een compliance check uitgevoerd.

3 Communicatie met belanghebbenden

Communicatie met de interne en externe belanghebbenden heeft in 2022 volgens planning en de geldende wet- en regelgeving plaats gevonden.

3.1 Communicatie, consultatie en participatie eigen medewerkers

Stakeholder onderzoek

Begin 2022 vond een eerste beperkte stakeholder analyse door een interne groep MAAS medewerkers onder begeleiding van een externe consultant plaats.

Analyse

De CSR Verslaglegging heeft een professionaliseringsslag ondergaan, door het MAAS besluit om conform de GRI standaard te gaan publiceren. Het bleek een tamelijk moeizaam traject om tot gevalideerde data te komen, waardoor de resultaten uiteindelijk oktober 2022 beschikbaar kwam in een CSR verslag met GRI index over 2021.

Conclusie

Het managementteam is tevreden over het fraaie CSR verslag, maar besluit tot een vervroeging van de jaarlijkse CSR verslaglegging. Management onderkent daarnaast de noodzaak tot uitbreiding van het MAAS stakeholderonderzoek naar klanten, medewerkers, leveranciers en sociale partners.

Actie 2023

Zowel uitgebreider stakeholder onderzoek, als het CSR verslag met GRI in Q1 2023 realiseren.

Nieuwsbrief en MAAS Intranet

Er zijn diverse communicatiekanalen met de medewerkers, zoals de MAAS Nieuwsbrief. Maandelijks een aparte MAAS House of Brands Mail, met informatie over specifieke MAAS merken, producten en diensten. Het MAASWeb voor medewerkers (Intranet) waarop documenten ter ondersteuning van interne trainingen te vinden zijn, is in 2022 gecontinueerd.

Analyse

In deze 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 2022 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 instemmingsrecht voor inspraak in de voorgenomen regelingen die voortvloeien uit de RI&E en het Plan van Aanpak. Inhoudelijk worden deze Regelingen voorbereid door HR en leidinggevend. Voor een gedetailleerde analyse maakt de OR desgewenst gebruik van de vaste VGWM-commissie. Hierin zit naast enkele OR-leden ook de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker, tevens Functionaris Gegevensbescherming. Diverse arbozaken zijn in 2022 behandeld door de VGWM-commissie.

Analyse

De maandelijkse Nieuwsbrief wordt goed gelezen. De Ondernemingsraad heeft vrijwel geen enkele communicatie naar de medewerkers gedaan, afgezien van het OR jaarverslag en een korte vermelding in het MVO jaarverslag.

Conclusie

Het managementteam is tevreden over de consultatie en participatie via OR en VGWM.

RI&E, PVA & consultatie

De RI&E en het Plan van Aanpak, waaronder ook de thema's PSA en COVID-19, zijn in 2022 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 acties wordt geborgd via de verantwoordelijke leidinggevende.

Analyse

De invulling van de RI&E is volledig bij de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker belegd, toetsing door externe Arbokerndeskundige. De uitvoering van het Plan van Aanpak is geheel decentraal georganiseerd, waardoor de effectiviteit niet eenvoudig en centraal is te bepalen. De acties zijn beleidsmatig belegd bij HR (personeelsbeleid, verzuimbeleid), voor de

facilitaire voorzieningen bij Purchasing Facilitair en voor de operationele uitvoering bij de leidinggevenden.

Conclusie

Management is tevreden over het Arbobeheersysteem, echter niet over het structureel hoge ziekteverzuim.

Actie 2023

- Aanpak van het verzuim door HR samen met de Operations afdeling
- Oriëntatie op de werkwijze en het vereiste budget voor een systeem- en eventuele scope-toetsing van de RI&E. Op basis daarvan de werkwijze en vereiste budget voor nieuwe PDF voor de RI&E in 2024.
- Starten met een – kort - tweewekelijks VGW-commissie overleg.

HR communicatie

Een digitaal Preventief Medisch Onderzoek (PMO) is maart 2022 uitgevoerd. De resultaten zijn in juni 2022 gepresenteerd aan het MT en de OR. HR afdeling is in de loop van 2022 flink uitgebreid. Eind 2023 is een nieuwe taakverdeling in de MAAS Nieuwsbrief aangekondigd. In 2022 is weer gestart met de MAAS Academy als onderdeel van de onboarding.

Analyse

36% van de MAAS medewerkers hebben de vragenlijst PMO ingevuld – 57% kantoor en 27% operations. Dit laatste percentage is te laag om relevant te zijn voor de gehele populatie binnen Maas. Toch geven de resultaten voldoende aanknopingspunten om verbeterpunten te zien en op te pakken. De resultaten zijn besproken met de directie en met de Ondernemingsraad.

Conclusie

Het managementteam is tevreden over het versterken van de ondersteuning van de business door HR. Management is niet tevreden over de lage respons op de digitale PMO.

Verbetermaatregel 2023

- Werken volgens de nieuwe HR taakverdeling
- Opvolging van de PMO; voor de verbeterpunten een plan opstellen zodat MAAS deze één voor één op kan pakken;
- MAAS Academy voor nieuwe medewerkers;

Toolbox meetings

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

groepsverband bespreken van toolboxen vaak vervangen door het mailen van toolboxen en telefonisch bespreken.

Analyse

Een analyse van de haalbaarheid en doeltreffendheid is niet mogelijk omdat de toolboxen 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 toolboxen zoals ze nu in de organisatie zijn uitgezet.

Verbetermaatregelen 2023

- Aanbeveling om bij Operating per werkplekinspectie een toolbox houden, dan ook gelijk het onderwerp 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.

Conclusie

De Onboarding is voor alle medewerkers bestemd en gaat dus niet in op het veilig werken bij specifieke werkzaamheden. Deze worden via training on the job aangeleerd en zijn vastgelegd in bijvoorbeeld de Taak Risico Analyse. Het ziekteverzuim blijft hoog, dit betreft grotendeels langdurig verzuim. Het Managementteam wil een verdere bewustwording ten aanzien van werkgerelateerde veiligheidsissues (inclusief PSA) en het voorkomen en terugdringen van het arbeidsgelateerd verzuim.

Verbetermaatregel 2023

- Continueren van een brede algemene introductie van nieuwe medewerkers met het nieuwe Onboarding document, waarbij ook werkgerelateerde veiligheidsissues en arbeidsgelateerd verzuim een plaats hebben;
- Opstarten van een – tweewekelijkse - driedaagse uniforme opleiding voor alle nieuwe operators. Naast machinetraining zullen ook de

organisatie, PDA en ADP besproken worden en na ongeveer 2 à 3 maanden een terugkomdag.

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.

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 2022 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 elektrische veiligheid, waterveiligheid en voedselveiligheid.

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

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

Het *Customer Journey* programma 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 klanten 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 2023

- 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

Klanten stellen zeer uiteenlopende vragen over allergenen, levensmiddelenadditieven, veilig water en voedsel, verpakkingen, verontreinigende stoffen en pesticiden. Afhankelijk van de complexiteit beantwoorden bijvoorbeeld de Inkopers, TQM, de KAM-coördinator of leveranciers een specifiek vraag.

Analyse

Het internet is een voortdurende bron van niet-wetenschappelijke onrust zaaierende 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.

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.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

- 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 2022 binnen de vereiste termijn bij de KvK gedeponneerd.

Bestuurder Katelijne Vos van Miko in 2022 toegevoegd aan de Maas Board. De Raad van Commissarissen is in 2022 ongewijzigd gebleven.

Accountant

Audit in 2022 geheel door nieuwe accountant (EY) van Miko uitgevoerd.

Kritische leveranciers

Internationale Sociale Voorwaarden (ISV), Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO) en Corporate Sustainability Reporting (CSR) gaan de komende jaren van vrijwillige (voluntary) compliance naar wettelijk vereiste (legal) compliance. De contacten met en beoordelingen van de kritische leveranciers via Purchasing is daarom in 2022 aangevuld met het via Ecovadis uitvragen van de CSR assessment resultaten per deelnemende kritische leverancier.

Analyse

Met het Ecovadis 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 en CSR planning 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 CSR wetgeving.

Verbetermaatregel 2023

Verder uitbouwen van de CSR afstemming met de kritische leveranciers.

3.4 Communicatie met toezichthouders

In augustus 2022 was er een onaangekondigde inspectie van een NVWA-inspecteur, die daarbij is rondgeleid door de Facilitair Manager. Een aantal aanvullende vragen van de NVWA-inspecteur zijn door de KAM-coördinator beantwoord. Dit gaf geen aanleiding tot verdere vragen of bevindingen vanuit de NVWA.

MAAS heeft in 2022 verder geen communicatie, inspecties of controles gehad van andere toezichthouders zoals de Omgevingsdienst, ILT-inspectie, Nederlandse Arbeidsinspectie of Autoriteit Persoonsgegevens.

Wel was er communicatie met de Stichting Open (WEEE/AEEA), FLOCERT (Fairtrade certificering) en SKAL (Biologische certificering). Een MAAS RI&E met PVA is als PDF beschikbaar voor eventuele toetsing door de Nederlandse Arbeidsinspectie.

Er hebben zich in 2022 geen milieu- en arbo-veiligheidsincidenten binnen MAAS en klantlocaties voorgedaan waarbij bevoegd gezag en/of Nederlandse Arbeidsinspectie moest worden geïnformeerd.

De keten voor gevaarlijke stoffen is in 2022 projectmatig aangepakt door een Implementatie manager en de KAM-coördinator.

Analyse

De keten voor gevaarlijke stoffen is omvangrijk en voor MAAS is er een vereenvoudigde opzet gemaakt.

De PDF RI&E stamt uit november 2020 en is zodoende eind Q4 2023 toe aan een nieuwe toetsing. 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 dat MAAS gedegen voorbereid is voor een eventuele (on)aangekondigde inspectie van toezichthouders.
Management team

Actie 2023

- Inventariseren van de (externe) werkzaamheden voor de Systeem- en eventuele Scope toetsing van de RI&E;
- Verder uitrollen van de governance en governance voor het werken met gevaarlijke stoffen;
- Aan de wet houden en goed werkgeverschap.

3.5 Communicatie rond MVO/ CSR

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

Taxonomy en EU CSRD

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).

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 2022 voor het eerst gerapporteerd conform het Global Reporting Initiative (GRI) Framework, over het kalenderjaar 2021.

Het MVO/ CSR rapport met GRI tabel over het verslagjaar 2021 is oktober 2022 uitgekomen.

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

MAAS is tevens begin 2022 gestart met Ecovadis Enterprise waarbij de kritische leveranciers (top spend) van MAAS worden uitgedaagd om informatie over hun duurzaamheidsprestaties met MAAS en de wereld te delen. Belangrijkste bevindingen hierover zijn opgenomen in het Ecovadis Playbook 2022.

Analyse

Het Global Reporting Initiative (GRI) produceert 's werelds meest volledige en algemeen aanvaarde systeem voor duurzaamheidsverslaggeving. De GRI Reporting Standards omvatten principes en indicatoren die MAAS kan gebruiken 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 zal ook de benchmarking vergemakkelijken en verbeteren.

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.

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.

Het Ecovadis Playbook is een draaiboek met een overzicht op hoog niveau van de CSR strategie van MAAS CSR team ten aanzien van duurzame inkopen bij de kritische leveranciers.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

- CSR verslag. In Q3 2023 het MAAS CSR met GRI over 2022 samenstellen met de resultaten op het gebied van Kwaliteit, Gezond & Veilig werken, Milieu & CO2, Ethiek en Duurzaam Inkopen.
- Ecovadis Enterprise. Verder uitbouwen van het aantal kritische toeleveranciers, dat participeert in Ecovadis. Resultaten over 2022 opnemen in MSS CSR verslag met GRI over 2022.

CSR Assurance Statements

De rapportage van de MAAS Maatschappelijke AEX is 16 mei 2022 vernieuwd, zowel van MAAS zelf als van diverse sociale partners. Het MAAS FIRA Extended CSR Report werd 25 mei 2022 weer hernieuwd met een opnieuw een Transparantie Impact Meting (TIM)-score van ruim 4 sterren.

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

MAAS was daarnaast in 2022 lid van diverse netwerken van MVO Nederland: Grootbedrijfaandeel, Koploperaandeel, Agrifood en Futureproof Coffee Collective. Er was in 2022 geen verslaglegging bij MVO-Nederland.

Door deelname aan het Koplopernetwerk onderschrijft MAAS het Koploperprofiel en zet MAAS zichzelf binnen en buiten het Koplopernetwerk actief in om duurzaamheid binnen Nederland te versnellen.

Analyse

De diverse duurzaamheidsinitiatieven van MAAS worden door diverse afdelingen aangeleverd en door de KAM-coördinator verzameld en ingebracht in de databases van MVO-register (FIRA), Ecovadis en MAEX. De KAM-coördinator Hiertoe werd nog een MVO-jaarverslag opgesteld door Diverse KPI, deze zijn in 2022 gestroomlijnd conform GRI.

Conclusie

Het Management is ontevreden over de MVO Nederland deelname. Het Managementteam streeft naar verdere uitbouw van Ecovadis, MAEX en, Ecovadis MVO-Register.

Verbetermaatregel 2023

- Verdere uitbouw van MAAS Ecovadis Enterprise voor inzicht in de CSR van de kritische leveranciers;
- Verdere uitbouw van MAAS Ecovadis Assessment op basis van CSR verslag over 2022 met GRI index;
- MVO-register upgrade naar Premium om de score minimaal te continueren en wellicht te verbeteren;
- MAEX vragenlijst voor MAAS zelf niet meer als sociaal initiatief maar als (MKB)-bedrijf;
- Beëindigen van deelname aan diverse netwerken van MVO Nederland: Grootbedrijfaandeel, Koploperaandeel, Agrifood en Futureproof Coffee Collective;

- GIZ/Ethiopië, IMPACT@ORIGIN, BlockChain/PureAfrica en De Idealist inzetten als vervanging voor MVO Nederland. MAAS kiest voor verdieping op eigen merken in plaats van theoretische verbreding in MVO Nederland netwerken.

CSR Validatie van keten

Moyee Ethiopia voorziet MAAS van Ethiopische koffie (Blendstar single origin). Grant Thornton Advisory PLC verifieerde en valideerde de koffiewaardeketen en inspecteerde de exportzendingen van Moyee Ethiopië voor MAAS International B.V. van 2018 tot en met 2021.

2021 was het eerste jaar waarin end-to-end fair chain-waardecreatie is bereikt door de operatie in het wasstation Anderacha. Belangrijk om dit vast te leggen, omdat het een overzicht is van hoe de reële ketenwaarde de komende jaren zal worden opgebouwd.

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

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

Conclusie

Het Managementteam kijkt uit naar de – lang verwachte – externe verificatie en validatie van de koffiewaardeketen van Moyee Ethiopië voor MAAS International B.V., maar ziet geen toegevoegde waarde in het voortzetten in 2023.

Verbetermaatregel 2023

MAAS zet voor 2023-2025 in op het GIZ/Ethiopië project *Ensuring the sustainability of climate smart and fair coffee value chains in Ethiopia*.

3.6 Communicatie CO2 ambitions en resultaten

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

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

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

3.7 Communicatie rond privacy

De FG beantwoordde diverse vragen in 2022. De diverse vragen rond de implementatie van de AVG worden verzameld in een MAAS FAQ, die beschikbaar is op MAASWeb. Eenvoudiger vragen worden via email beantwoord. Complexere adviezen worden in een formeel FG advies PDF gegeven.

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

Eerste aanzet voor een informatiebeveiligingsbeleid vanuit MAAS is gecommuniceerd met Proximus consultants, die een nieuwe formeel informatiebeveiligingsbeleid voor de gehele MIKO groep inventariseerden in 2022.

Het verwerkingsregister komt in 2022 via MAASWeb beschikbaar voor download verantwoordelijke leidinggevenden.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden met de beschikbare FAQ en aanbevelingen en is in afwachting van de aanpak naar aanleiding van de inventarisatie voor de gehele MIKO groep van Proximus

Verbetermaatregel 2023

- Verwerkingsregister op MAASWeb publiceren;
- Implementeren informatiebeveiligingsbeleid voor de MIKO groep;
- Awareness informatiebeveiliging verder bevorderen;
- Volgen van de status van de nog niet van kracht zijnde e-Privacy Verordening.

4 Meetindicatoren

4.1 Kwaliteit proces/product indicatoren

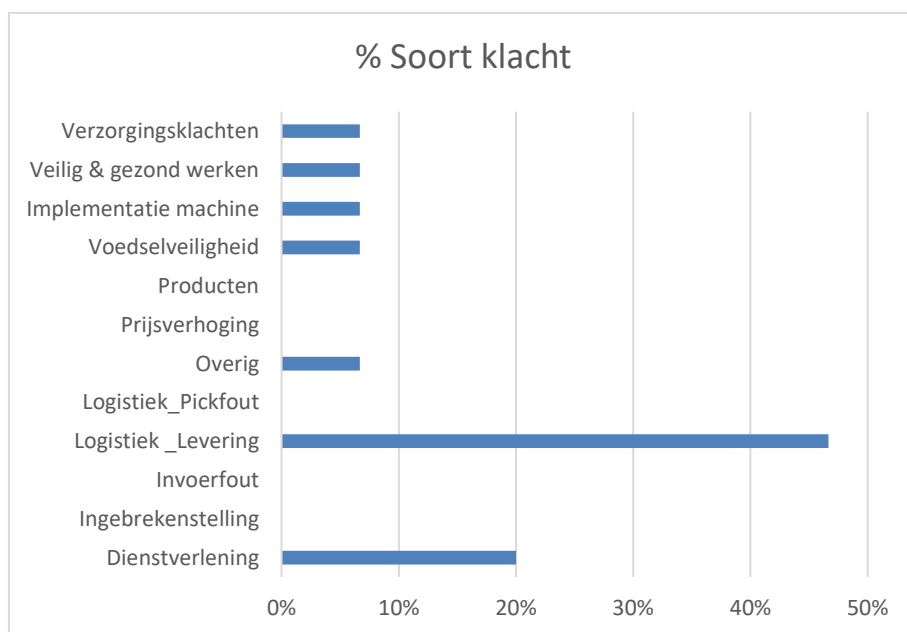
De meeste meetindicatoren staan in het MVO verslag. De uitzonderingen (vanwege vertrouwelijkheid van de informatie) worden hieronder behandeld.

4.1.1 Klachten

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 (storingen aan een apparaat) lopen via het ERP-systeem SAP. Vanwege het beperkte aantal in het CRM-systeem geregistreerde klachten is in 2022 geen commercieel dashboard over klantklachten bijgehouden, maar is periodiek een download vanuit het CRM-systeem beoordeeld door de KAM-coördinator.

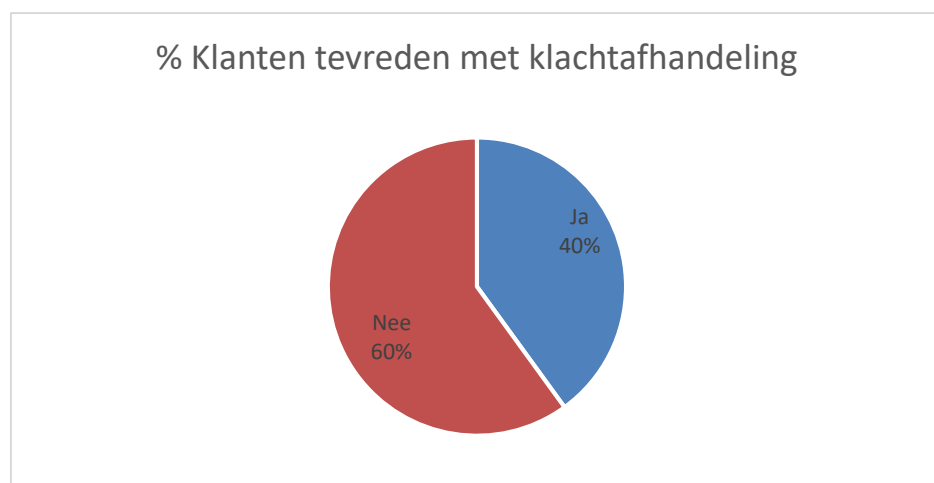
Analyse

In 2022 werden 15 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 2022 bewaakt door diverse leidinggevenden.



De klachten betroffen in 2022 vooral logistiek levering en dienstverlening. De enige veilig en gezond werken klacht betrof het spontaan uit de automaat vallen van een (dubbele) beker met hete koffie. Klant heeft dit als klacht gemeld, omdat het vaker gebeurt. Dit is helaas een bekend euvel bij het gebruik van kartonnen bekertjes. Dit wordt echter vrijwel altijd als een technische storing – dus via de registratie in het ERP systeem - verder afgehandeld.

Een meerderheid van de klanten was uiteindelijk niet tevreden over de afhandeling. De geregistreerde oplostijd is nog altijd hoog doordat klachten pas maanden later administratief afgesloten worden.



Conclusie

Het Managementteam betreurt elke klacht die binnenkomt en is niet geheel tevreden over de opvolging van de klachten. Het Managementteam wil een verbetering in de opvolging en afronding van de complexe(re) klachten.

Verbetermaatregel 2023

Verdere bewustwording van zowel registratie van klachten ("hoe meer hoe beter om je als organisatie verder te verbeteren") als van de klachtenopvolging in SAGE. Effectiviteit is gezien het tevredenheidspercentage van 40% nog steeds sterk voor verbetering vatbaar.

4.1.2 Klantentevredenheid

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

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. Facilitaire Dienstverlening scoort in Nederland namelijk negatief. MAAS klanten zijn niet verplicht om een NPS enquête in te vullen.

Conclusie

Het Managementteam streeft naar een verdere verbetering van de score.

Verbetermaatregel 2023

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

4.1.3 Leveranciersbeoordelingen

Tot 2022 werd de beoordeling van kritische leveranciers alleen uitgevoerd met een Excel-formulier. Voor de kritische leveranciers is de beoordeling in 2022 uitgebreid met een uitnodiging om deel te nemen aan Ecovadis. Dit leverde eind 2002 de volgende scores op:

- 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.

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

Beoordeling aantallen kritische leveranciers 2022

2022	Totaal	Beoordeeld (rated)	Onderhanden (in progress)	Afgewezen (declined)
Ecovadis Rating applicatie	47	35	12	10
Beoordelings-formulier	23	21	2	0

Analyse

In totaal waren in 2022 in totaal 23 kritische leveranciers in de originele Excel geregistreerd, waarvan er 2 niet binnen 1 jaar (op)nieuw beoordeeld waren. Alle beoordeelde kritische leveranciers scoren voldoende, daarnaast is in een apart tabblad inzichtelijk welke kritische leveranciers beschikken over een certificering of milieubeleidsverklaring. Voor de leveranciers die onverhoopt een onvoldoende scoren worden verbetermaatregelen uitgezet. Naar aanleiding van het beoordelen van de kritische leveranciers via Ecovadis is de definitie van kritische leverancier wat uitgebreid en voor Ecovadis (CSR) en ISO geheel gelijk getrokken

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.

Verbetermaatregel 2023

- Scope. MAAS heeft besloten om het aantal kritische leveranciers significant uit te breiden van 32 naar 87. Dit besluit is tot stand gekomen door verscherpte sustainable procurement criteria waarbij MAAS het in 2022 opgezette EcoVadis Playbook volgt.
- Tool. De rapportage zal dan ook in een nieuw Excel bestand plaats gaan vinden. Dit bestand is dynamisch. De oude rapportage komt daarmee te vervallen;
- Uitvoering. Gezien de capaciteit (2 FTE op strategische inkoop, beide in een combi-functie met respectievelijk Facilities en CSR) is besloten om hier geen afspraken speciaal voor in te plannen maar om dit te doen in de eerst voorkomende afspraken 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 (bedrijfs)specifieke kennis, waarvoor er maar één functionaris in de MAAS organisatie werkt.

Dit risico van kennisoverdracht speelt in mindere mate in de Operations organisatie, waar de meeste uitvoerende functie meerdere functionarissen kent. 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. Tijdens de jaarlijkse beoordelingsgesprekken wordt ook de opleidingsbehoefte geïnventariseerd.

Awareness – G&VW via toolbox, Cyber, CSR en andere

Analyse

Awareness over CO2 reductiedoelstellingen, maatregelen, behaalde resultaten in het kader van CO2 Prestatieladder is nog niet voldoende geborgd in introductietraining.

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. Awareness over CO2 dient verder geborgd te worden.

Verbetermaatregel 2023

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

4.1.5 Inzet van middelen

Om zowel de MAAS klanten als de andere interne MAAS afdelingen steeds beter van dienst te kunnen zijn, is het van groot belang dat de afdelingen een heldere structuur met duidelijk afgebakende verantwoordelijkheden hebben. In 2022 is in mensen en middelen geïnvesteerd vanwege de verdere aanpassing van de business aan post Covid-19, de CO2-Prestatieladder en de CSR (Ecovadis, Maatschappelijke AEX), het vernieuwen van het wagenpark en voor voorbereiden en uitvoeren van de ERP upgrade naar SAP ECC 6.0. Relevante middelen (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.

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 de PDA en IT.

Verbetermaatregel 2023

- 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.
- Conversie/ upgrade PDA en Proof of Concept in 1e helft 2023;

4.2 ARBO indicatoren Gezondheid & Veilig Werken

Details in MVO/ CSR report over 2022.

Conclusie trends Gezond & Veilig Werken

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

Ongevallen en incidenten

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

Contract arbodienst

Visie dat het lange termijn verzuim waarschijnlijk zal afnemen met behulp van goede bedrijfsartsen die snel kunnen schakelen met het personeelslid in kwestie. Hiermee komt er sneller een oplossing, waardoor dit naar verwachting resulteert in minder lang verzuim.

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

ARBO-NED maakte een quick scan over het MAAS verzuim en kwam met een analyse/advies. De coördinerende bedrijfsarts maakt een analyse van de langdurig verzuim-gevallen.

BHV

De jaarlijkse ontruimingsoefening op het hoofdkantoor verliep soepel, de definitieve verslaglegging volgt begin 2023. 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.

Verbetermaatregel 2023

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

4.3 Milieu meetindicatoren

Naast de diverse milieu indicatoren worden zijn de indicatoren voor CO2 Prestatieladder in 2022 gevolgd. Details in MAAS MVO verslag over 2022.

Nieuwe BI rapportages in 2022 van afval ("Zero waste") en de bedrijfswagenvloot ("Fleetpack"). 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.

Analyse

De MAAS rapporteert jaarlijks tijdig conform de vereisten van de Stichting Open. Stichting OPEN verzorgt vervolgens de wettelijke registratie en rapportage.

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 2022 niet doorgezet vanwege ontwrichtende problemen in de toeleveringsketen, afkeur tijdens de ingangscntrole machines uit de UK en een ingebrekestelling op The Roast.

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 impact. Nog een verbeteringslag voor de nieuwe machines vereist.

Verbetermaatregel 2023

- Verder professionaliseren van de milieu meetindicatoren via BI rapportages. Opzetten BI rapportage over de jaarlijks geplaatste machines & koelunits in de Nederlandse markt (nieuw en revisie apart benoemd), de retour genomen machines & koelunits in de Nederlandse markt, de export (werkende) EEE buiten EU, de EEE inruil en doorverkocht en de WEEE scrap (automaten ter scrap aan geboden bij de afdeling Finance). Zowel voor rapportage over 2022 aan Stichting Open als milieu/CO2-rapportage;
- Meer second life machines in het veld zetten. Naast verminderen van grondstoffenverbruik in de keten, betekent het ook een besparing van de CAPEX, op de voorraadwaarde en van ruimte in magazijn.
- Purchasing vraagt de verwerkingsrapportage over 2022 op bij de verwerker, zodat de jaarlijkse percentages recycling en recovery (= energierugwinning) inzichtelijk zijn

4.4 CO2-bewust beleidsindicatoren

Ook de resultaten van de CO2-bewustindicatoren zijn opgenomen in het MVO verslag over 2022. Details natuurlijk in de CO2 auditportfolio.

Analyse CO2

MAAS is gehercertificeerd voor trede 5 in 2022. Trede 5 op de ladder houdt in dat inzicht in de CO2 emissies van de eigen organisatie en de gehele keten waarin zij haar product en dienst creëert en levert in kaart brengt. Verder maakt de organisatie impact door en doelstellingen en maatregelen vast te stellen binnen de eigen organisatie en met haar ketenpartners. Ook is het van belang dat wordt deelgenomen aan landelijke initiatieven van overheden en/of NGO's om haar (keten)CO2-emissies te verkleinen.

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

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

Conclusie

Het Management Team is zeer tevreden met het behouden van Niveau 5. Een uitstekende prestatie van projectleider QSN, team en MAAS.

Verbetermaatregel 2023

- 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.

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 2022.

MAAS wist in 2022 Ecovadis Gold te continueren. Voor het MVO-register werd de score gehandhaafd op 4 sterren.

Analyse

Ruim 15 % van de leveranciers wordt bestempeld als kritisch? Deze vertegenwoordigen ruim 89 % van de inkoopwaarde. In Ecovadis Enterprise behaalden de deelnemende kritische leveranciers van MAAS overall én op alle deelgebieden een (veel) hogere score dan het Ecovadis gemiddelde.

Ecovadis Enterprise score eind 2022

Scope	MAAS keten score	EcoVadis gemiddelde
Overall Score	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

Conclusie

Het Management Team is zeer tevreden met het behoud van Ecovadis Gold, en de MVO-Register 4 sterren score. Met Ecovadis Enterprise heeft Purchasing inzicht in de mate van duurzaamheid van de kritische leveranciers. 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 een goede voorbereiding voor de komende wettelijke verplichtingen op het gebied van CSR.

Verbetermaatregel 2023

- Begin 2023 nieuwe CSR Verslag met GRI index over 2022;
- Begin 2023 zowel een uitgebreidere interne als een externe stakeholder analyse uitvoeren;
- Minimaal behouden van de Ecovadis Gold en MVO-Register 4 sterren scores;
- Verder uitnodigen van kritische leveranciers
- Corrigerende maatregel op basis van de Ecovadis Enterprise analyses;

5 Overige resultaten

5.1 Interne en externe audit opzet & resultaten

5.1.1 *Interne audit opzet*

MAAS heeft eigen invulling van de Three Lines of Defence (3 LOD).

Het lijnmanagement - de business - is verantwoordelijk is voor de eigen processen, deze afdelingen leveren producten en diensten aan de MAAS klanten. Compliance, veiligheid, kwaliteit, risicobewustzijn, reactiesnelheid en alertheid op (het voorkomen van) incidenten zijn hier belegd. Dit is de *first line of defence*.

De *second line* - ook bedrijfsvoering of ondersteunende functies genoemd - ontwikkelt en beheert de systemen voor een goed proces van risicomanagement en beheersing, altijd ter ondersteuning en advisering van de eerste lijn/de 'business'. Bij MAAS zijn het deels afdelingen: HR (Personeel), IT (Automatisering, inclusief en Informatievoorziening), Financiën (Controlling en Administratieve organisatie), Communicatie (Marketing), Purchasing (Inkoop, Fleet). Facilitair (Contracten, Huisvesting, Security, Middelen) is verdeeld over diverse afdelingen. Er is bij MAAS geen *compliance officer*. De juridische zaken – Contract, Personeel - worden uitbesteed.

Ondersteuning en advies voor het voldoen aan kwaliteit-, milieu-, arbo-, veiligheids- en privacywetgeving, wordt daarnaast ondersteund door de KAM-coördinator (ISO)/ Preventiemedewerker (G&VW)/ Functionaris Gegevensbescherming (AVG) – dit is bij MAAS 1 functionaris.

Deze ondersteunende functies faciliteren en adviseren het lijnmanagement – voert deze daadwerkelijk de afgesproken verantwoordelijkheden uit. Dit is de tweede lijn. In deze *second line of defence* zitten veel verschillende risicotaken. Ook bepaalde beleidsvoorbereidende taken en het organiseren van integrale risico analyses assessments zijn taken van de tweede lijn. Elk van deze specialismen werken met eigen identificatie- en rapportage-processen.

De derde lijn is een onafhankelijke interne audit. De *third line* Internal Audit voorziet de hoogste leiding van zekerheid (assurance) over de kwaliteit van sturing en beheersing. Deze wordt bij MAAS deels intern, maar vooral extern ingevuld, mede omdat een auditor niet zichzelf mag auditten.³

Analyse

Vanwege de aard, omvang, complexiteit en besturingsfilosofie kent MAAS geen afzonderlijke Internal Audit functie wiens kerntaak het is om "assurance" aan het topmanagement te verstrekken over compliance op

³ <https://robertthart.risicomanagement.nl/2019/03/23/three-lines-of-defense-risicomanagement-model/>

basis van objectief en deskundig onderzoek. Denk daarbij aan het vaststellen dat de governance van de organisatie adequaat is, dat het systeem van risicomanagement op orde is en goed werkt, dat beheersmaatregelen ('controls') toereikend zijn en goed hebben gewerkt, het vaststellen dat wordt gehandeld overeenkomstig relevante wet- en regelgeving en dat de interne beheersing wordt ondersteund door gedrag en cultuur. Ook het beoordelen van de betrouwbaarheid van de informatievoorziening, zodat het management in staat is om gefundeerde besluiten te nemen, ligt besloten in een dergelijke kerntaak.

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

Conclusie

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

- a. de hoogste leiding van aanvullende zekerheid over de kwaliteit van sturing en beheersing voorziet;
 - b. verantwoordelijk is voor het analyseren en zichtbaar te maken van inconsistenties in de opzet en het bestaan van de besturingskaders
- Aangezien de capaciteit bij 2^e Line of Defense beperkt (voornamelijk HR) en 3^e lijn niet is uitgebreid in de afgelopen tien jaren, ondanks de groei van 2 naar 4 managementsystemen en van 1 naar meerdere CSR platforms, zal de aanvullende zekerheid vooral dienen te komen vanuit een verbeterde sturing en beheersing door de 1st Line of Defense. Met een heldere governance binnen de 1st Line kunnen de 2^e en 3^e Line dan gericht aanvullende zekerheid, (dreigende) non compliance en verbetermogelijkheden voor inconsistenties verschaffen.

Verbetermaatregel 2023

- Versterking van de rol van het lijnmanagement in het zorgvuldig uitvoeren van de 1st Line of Defense;
- Verder professionaliseren van de ondersteuning en advisering van de eerste lijn door de 2^e Line of Defense;
- 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 (2019-2022) 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 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 2022 is geconstateerd dat auditees goed op de hoogte zijn van de geldende processen en het managementsysteem effectief is voor de organisatie MAAS. In 2022 hebben de interne audits van het management systeem zich vooral gefocust op de Sales organisatie.

Bij de interne audit waren er in 2022 enkele tekortkomingen, deze zijn afgesloten.

Analyse

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

Conclusie

Het MT is tevreden over de opzet, uitvoering en verslaglegging van de audits, echter de snelheid, kwaliteit en nemen van verantwoordelijkheid door management in de opvolging van de interne audits is een verbeterpunt.

Verbetermaatregel 2023

- Externe audits over het kalenderjaar verdelen, tot op heden teveel nadruk op het 1^{ste} halfjaar;
- 3 jaren audit programma 2022-2025 risk based vaststellen, mede op basis van bevindingen externe audit en risico analyse;
- In de interne auditplanning mede focussen op de onderwerpen die door de externe auditoren als onvoldoende zijn beoordeeld.
- Desgevraagd uitvoeren van risk based interne audits voor specifieke deelprocessen met focus op één aspect

5.1.3 Interne audit 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.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

In de interne auditplanning is natuurlijk de gehele portfolio van belang, tevens focus op de verbeterpunten van de externe auditor.

5.1.4 Externe audit opzet

De externe audits van MAAS zijn in twee groepen te verdelen:

1. De managementsysteem audits voor ISO9001, 14001, 45001, CO2-Prestatieladder en PSO, allen door DNV
2. De product audits voor fairtrade (FLOCERT) en biologisch (SKAL)

5.1.5 Externe audit resultaten MAAS Managementsysteem

Voor de afgegeven ISO certificaten is in 2022 de hercertificeringsaudit uitgevoerd. Een portfolio met de benodigde bewijsdocumenten en onderbouwing werd juni 2022 ter beschikking gesteld aan DNV. Tijdens de documentatieaudit zijn tevens de bevindingen volgens de vorige List of Findings (LoF) gesloten.

Datum voor de vervolgaudits:

- 2023: 1e periodieke audit op 13, 14 juni 2023
- 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
Categorie 1 (Major)	0	0	0	0
Categorie 2 (Minor)	5	0	6	7
Observaties	14	6	6	7
Aanbevelingen ter verbetering	13	14	12	10

Analyse

Veranderingen bleken deels lastig te implementeren door de effecten van de hoge verzuim en vacatures. Trends in audit 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 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 2023

- 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.

5.1.6 Externe audit resultaten CO2 Prestatieladder

Op 21 juni 2022 was er tevens een externe audit voor de CO2-Prestatieladder, Niveau 5. Het portfolio met de benodigde bewijsdocumenten en onderbouwing werd 15 juni 2022 ter beschikking gesteld aan de DNV auditor.

Analyse

Voor de CO2 Prestatieladder moet een minimaal aantal punten worden gescoord over een 4 tal categorieën. De externe audit leverde vier sterke punten op, 8 mogelijkheden tot verbetering en aanvullend nog 3 mogelijkheden ter verbetering uit voorgaande audit (N5-IA juni 2021). Geen bevindingen (te nemen corrigerende maatregelen) naar aanleiding van:

- portfoliobeoordeling d.d. 20 juni 2022
- audit op locatie d.d. 21 juni 2022

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

De volgende externe (P2) audit voor de CO2-Prestatieladder is eind juni 2023.

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 2023

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. Oktober 2022 succesvolle externe audit door DNV, zodat MAAS een hernieuwde officiële PSO certificatie, trede 3, heeft van 01-07-2020 tot 01-07-2024.

Analyse

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 de hercertificatie op trede 3 voor de PSO.

Verbetermaatregel 2023

Verdere uitrol van inzet medewerkers met SROI-waarde.

5.1.8 Externe audit biologische en sociale productkeurmerken

De SKAL heeft 1 februari 2022 het hoofdkantoor geaudit en gehercertificeerd. Op basis van de auditresultaten van de afgelopen 2 jaar is MAAS februari 2022 door de SKAL ingedeeld in Toezichtarrangement Normaal. Dus niet meer als een hoog risico biologisch bedrijf. Voor het sociale productkeurmerk Fairtrade (FLOCERT) is MAAS op 22 februari 2022 voor 4 jaar gecertificeerd. MAAS had de FLOCERT Renewal audit in 2021 zonder non-conformity bevindingen afgesloten. Voor

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

Analyse

In 2022 was MAAS voor biologisch producten weer terug binnen het normaal toezicht kader en dus niet meer zoals in 2021 de hoog risico inspectie van SKAL. Bij de het productkeurmerken is 'Warehousing & Logistics de leidende afdeling.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

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

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

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

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

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

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

Analyse

MAAS heeft in 2022 geen boetes of waarschuwingen van toezichthoudende instanties ontvangen en er zijn ook geen meldingsplichtige incidenten geweest in 2022.

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

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

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

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

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

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

5.2.1 Milieu wet- en regelgeving

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

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

In januari 2023 is het Activiteitenbesluit voor het hoofdkantoor & depot Son ingevuld. Ook is deze éénmalig ingevuld voor de gezamenlijke depots: LC Rotterdam, LC Nieuwegein, LC Zwolle, LC Elst, LC Elsloo, LC Groningen. Juni 2022 is de milieu wet- en regelgeving buiten Activiteitenbesluit beoordeeld.

Eind 2022 is de milieu compliance via het overzicht wetgeving Milieu in de RDMG-(Pharius) tool doorgenomen.

Analyse

Door het invullen van het Activiteitenbesluit op 29 april 2022 is gebleken dat MAAS als organisatie aan de milieuwetgeving voldoet. De bedrijfsactiviteiten van MAAS zijn van dien aard dat er geen milieuvergunning nodig is. MAAS hoofdkantoor en de diverse nevenvestigingen (depots) zijn Type B inrichtingen.

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

Conclusie

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

Verbetermaatregelen 2023

- Invullen van de wederom vernieuwde Activiteitenbesluit Internet Module (AIM)

- Milieu compliance vereisten via overzicht wetgeving Milieu in de RDMG-(Pharius) tool;
- Op de ingangsdatum de omzetting van het register wet- en regelgeving naar de Omgevingswet gereed, MAAS beoordeling op het voldoen uitgevoerd en eventuele afwijkingen hersteld.

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 heeft periodiek de MAAS Risico Inventarisatie & Evaluatie in het online Arbobeheersysteem geactualiseerd. De verantwoordelijke leidinggevendenden gaven uitvoering aan het Plan van Aanpak; in voorkomend geval ondersteund door HR en KAM/FG.

De KAM-coördinator heeft periodiek G&VW compliance via de RDMG-(Pharius) tool doorgenomen.

Analyse

Door het actualiseren van het Arbobeheersysteem, het overzicht Wetgeving Arbo (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.

Conclusie

Het Managementteam is tevreden over het Arbobeheersysteem. In 2023 duidelijkheid over de gevolgen van nieuwe RI&E-toetsingsaanpak voor MAAS krijgen.

Verbetermaatregel 2023

- Arbobeheersysteem opnieuw doorlopen en redigeren voor het hoofdkantoor en voor de gezamenlijke depots, opvolging van eventuele verplichte maatregelen.
- De bestaande RI&E wordt herzien wanneer dat nodig is. Nog niet helder hoe de nieuwe werkwijze in 2023 wordt ingevuld. Preventie & Werk heeft vragen uitgezet bij de Nederlandse Arbeidsinspectie en bij de Rijksoverheid, maar deze kunnen zelf ook nog geen antwoorden

verschaffen over hoe hier op gehandhaafd gaat worden en wat de impact voor werkgever is.

- Actualiseren van overzicht Wetgeving Arbo

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

5.2.3 Ondernemings- en Contracten wet- en regelgeving

Naleving van de volgende wetgeving is in 2022 periodiek beoordeeld door een bedrijfsjurist, als uitbestede dienst:

- 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 Bedrijfsjurist maar beperkt zicht op hele trajecten.

Conclusie

MT is tevreden met de door de Bedrijfsjurist gegeven input.

Verbetermaatregel 2023

Voortzetten van de periodieke beoordeling.

5.2.4 Privacy wet- en regelgeving

Autoriteit Persoonsgegevens

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

Analyse

Naleving van de (U)AVG wet- en regelgeving is in 2022 periodiek beoordeeld door Functionaris Gegevensbescherming, al dan niet in samenwerking met specialisten. De Functionaris Gegevensbescherming heeft in 2022 diverse aanbevelingen uitgebracht voor de verwerkingsverantwoordelijken. Eventuele herziening van de MAAS Data Processing Agreement verschoven naar 2023.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

- Aan de wet houden, dus direct melden van elk (potentieel) datalek aan IT en de MAAS FG door medewerkers;
- Awareness activiteiten informatiebeveiliging;
- Data Processing Agreement MAAS vernieuwen.
- Indien noodzakelijk vervangen bestaande MAAS Data Processing Agreements, die door leveranciers als verwerker zijn ondertekend.
- Indien noodzakelijk vervangen bestaande Data Processing Agreement van Suppliers, die door MAAS als verwerkingsverantwoordelijke zijn ondertekend.

Nederlandse Arbeidsinspectie

De Nederlandse Arbeidsinspectie mag arbeidsgerelateerde medische gezondheidsgegevens verwerken, zonder toestemming te hoeven vragen.

Analyse

MAAS heeft in 2022 geen bedrijfsongevallen gehad waarbij arbeidsgerelateerde medische gezondheidsgegevens met de Nederlandse Arbeidsinspectie moesten worden gedeeld.

MAAS heeft in 2022 geen vragen over het Blootstellingsregister (CMR-stoffen) gehad.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

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

5.2.5 Food en non Food wet- en regelgeving

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

MAAS moet voldoen aan onderstaande wet- en regelgeving

Food:

- Voedselverordeningen, Warenwetgeving en Allergenenwetgeving.
- Specifiek binnen voedsel de regelgeving voor biologische producten die bestaat uit Europese en, Nederlandse wetteksten en de reglementen van Skal.
- Specifiek voor duurzame producten de reglementen van de sociale keurmerken (FLO/ Max Havelaar, Rainforest Alliance).

Non Food:

- Machine-, Laagspanning-, EMC-, ROHS-richtlijnen en de nationale uitwerking daarvan 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.

Analyse

- *HACCP*. Voor de Vending sector c.q. de bedrijfsactiviteiten van MAAS is er geen door NVWA erkende hygiënecode beschikbaar. MAAS heeft een eigen HACCP document.
- *Biologische en sociale keurmerken*. Door de toetsing van externe juristen en geaccrediteerde partijen voor de biologische en sociale keurmerken is gebleken dat MAAS als organisatie aan de wettelijke en overige eisen voldoet.
- *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 2023

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

NVWA-inspectie

MAAS heeft in 2022 een korte 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 2021 zijn er wel hygiëne audits door commerciële partijen uitgevoerd. De HTC audit, met daarin ook voedselveiligheid, is in 2021 aangepast.

Analyse

MAAS is niet aangesloten bij een hygiëncode en heeft daarom een bedrijfsgebonden HACCP-voedselveiligheidsplan opgesteld. Medewerkers die werken met het MAAS HACCP-plan en die op een bewuste manier volgens de regels handelen zijn essentieel. Een zelf opgesteld HACCP-voedselveiligheidsplan moet voldoen aan de voorwaarden van Verordening (EG) Nr. 852/2004, inclusief de wetenschappelijke onderbouwing voor alle producten en/of processen. Dit plan dient te worden beoordeeld door de NVWA. Bij het laatste bezoek van de NVWA waren hier geen opmerkingen over. MAAS is feitelijk een formulebedrijf met één hoofdkantoor, enkele nevenlocaties (depots) en enkele honderden storage locations op klantlocaties. Een ISO 22000-certificatie wordt daarom als een te ingrijpende norm voor MAAS beschouwd.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2022

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

Verklaring van Overeenstemming (VvO) Voedselcontactmaterialen - verpakking

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

Analyse

Om de verantwoordelijkheid voor voedselveiligheid in elke stap van de keten te borgen is in de Europese verordening 1831/2003 artikel 5 gesteld dat voor verpakkingsmaterialen en voorwerpen kan worden geëist dat ze vergezeld gaan van een *Declaration of Compliance*, ofwel in het Nederlands een

Verklaring van Overeenstemming (VvO) en dat adequate documentatie aanwezig is. Deze documentatie is niet voor elk materiaal verplicht. Een van de communicatiestromen betreft dus het verkrijgen van VvO's van relevante producten van de MAAS leveranciers.

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

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

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

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2022

Blijven voldoen aan wet- en regelgeving.

Verklaring van Overeenstemming (VvO) Voedselcontactmaterialen - machines

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

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

Analyse

Het verkrijgen van een afzonderlijke Verklaring van Overeenstemming voor voedselcontactmaterialen gaat soms moeizaam. Vrijwel alle leveranciers en distributeurs van machines stellen geen aparte Verklaringen van Overeenstemming (Declaration of Compliance) beschikbaar. Meestal wordt in de VvO (*Declaration of Conformity*) voor de CE richtlijnen in één regel verwezen naar compliance met de Europese verordening 1935/2004 en de plastics EU Verordening 10/2011.⁴

⁴ Korte analyse van de wetgeving: Fabrikanten moeten de kwaliteit en veiligheid van hun producten borgen en controleren, en procedures hebben voor onder andere inkoop, samenstelling en verwerking van materialen. Dit zorgt ervoor dat de productie consistent is en de materialen en voorwerpen veilig zijn. Elke schakel in de handelsketen moet informatie doorgeven over de gebruikscondities van

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

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

5.2.6 Ethische wet- en regelgeving

Naar aanleiding van de Europese Richtlijn 2019/1937 (de Richtlijn) treedt de Nederlandse *Wet bescherming klokkenluiders* begin 2023 in werking. De MAAS Klokkenluidersregeling kan vervolgens worden aangepast. In 2022 was er 1 Vertrouwenspersoon Ethiek, namelijk de Director CSR/ Director Procurement die zowel Vertrouwens Persoon Ongewenste Omgangsvormen (VPOO) als Vertrouwenspersoon Integriteit (VPI) is.

Analyse

Implementatie bij MAAS is afhankelijk van de inwerking treden van de Nederlandse wetgeving.

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

Aanpassing MAAS Klokkenluidersregeling begin 2023.

5.2.7 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

materialen (via de zogeheten Verklaring van overeenstemming) en kunnen tonen waar materiaal of producten vandaan komen en aan wie vervolgens is geleverd.

nieuwe IMVO-wetgeving is, zijn de (vrijwillige) OESO-richtlijnen voor Multilaterale Ondernemingen het belangrijkste IMVO-kader.⁵ Voor CSR wetgeving wacht Nederland de Europese wetgeving af.

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.

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 heeft 18 maanden de tijd om deze richtlijn te implementeren in nationale wetgeving.

De MIKO groep heeft hier dus met ingang van de 2^e helft van 2024 mee te maken, maar MAAS heeft in 2022 besloten conform de Global Reporting Initiative (GRI) te rapporteren over heel 2021. 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 is tevreden met het eerste MAAS CSR verslag met GRI index (over 2021) in oktober 2022.

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 2023

- Opstellen van een MAAS CSR verslag met GRI index (over 2022) in Q1 2023
- 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 <https://www.rvo.nl/onderwerpen/imvo-wetten-en-regels>

5.3 Veranderingen in wet- en regelgeving en andere eisen

Wijzigingen in wet- en regelgeving zijn gevolgd via:

- 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 (RDMG-tool)

De 2022 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.
- Met ingang van 1 juli 2022 is de RI&E toetsingswetgeving gewijzigd. Er komt naast de systeem-toetsing ook een scope-toetsing. De RI&E systeemtoetsing mag door één kerndeskundigen worden uitgevoerd en is vergelijkbaar met de huidige toetsing. De kerndeskundige controleert de rapportage op volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit. Er wordt dus gecontroleerd of alles dat wettelijk verplicht is voor de organisatie ook daadwerkelijk in de rapportage is beschreven. Bij de systeemtoets wordt dus niet beoordeeld of het opgenomen onderwerp aan de eisen voldoet. Bij de scopetoets controleert de kerndeskundige of de RI&E voldoende ingaat op alle risico's die zich voor kunnen doen en of deze op juiste wijze in kaart zijn gebracht. Bijvoorbeeld door het uitvoeren van metingen, door te bepalen of de risico's op de juiste wijze zijn beoordeeld en door te bekijken of de juiste maatregelen worden beschreven. Daarbij geldt de regel dat een kerndeskundige enkel binnen de eigen scope een beoordeling mag uitvoeren.

Analyse

Wijzigingen in wet- en regelgeving zijn in 2022 doorgevoerd. De RI&E is in 2022 actueel gehouden, maar nog niet volgens de nieuwe wetgeving getoetst.

Conclusie

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

Verbetermaatregelen 2023

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

5.4 Veranderingen die van invloed zijn op het managementsysteem

In 2022 zijn een aantal ontwikkelingen effectief geworden met gevolgen voor het MAAS managementsysteem:

- Ecovadis Enterprise. Sinds Q1 2022 vraagt MAAS de kritische toeleveranciers om hun duurzaamheidsactiviteiten te rapporteren via een jaarlijkse Ecovadis Assessment. Kritische leveranciers worden niet alleen meer via jaarlijkse leveranciersbeoordeling, maar ook via Ecovadis nu op de milieu- en arbo prestaties beoordeeld. De resultaten van kritische leveranciers in Ecovadis worden meegenomen in de jaarlijkse leveranciersbeoordelingen.
- Sinds oktober 2022 heeft MAAS een CSR verslag conform GRI (Global Reporting Initiative). Het GRI biedt een internationaal erkend format voor het rapporteren van duurzaamheidsprestaties. Een groot deel van de opgenomen criteria wordt met de informatie uit het ISO 9001-, 14001-, ISO 45001- en CO2-Prestatieladder managementsysteem gegenereerd. Dit betekent dat het CSR verslag als bijlage van de Management Review met ingang van 2023 tevens een GRI index bevat.

In 2023 zullen de volgende ontwikkelingen gevolgen hebben voor het management systeem:

- 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.⁶
- Gezond & Veilig Werken. RI&E toetsing. Naar aanleiding van de RI&E beoordeling zal er een conclusie over de RI&E gegeven worden, waarna deze voldoet aan de wettelijke eisen. Sprake van meerdere scopes binnen Maas. MAAS zal dus waarschijnlijk meerdere kerndeskundigen dienen te betrekken bij de toetsing van de RI&E:
 - Arbeidshygiënist – Gezondheidsrisico's (gevaarlijke stoffen), biologische agentia, alle fysische factoren, Fysieke belasting, van Arbeidsmiddelen alleen PBM;

⁶ <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/actueel/nieuws/2023/01/09/arbeidsongeval-leren-door-bedrijf-staat-voorop>

- Hogere Veiligheidskundige - Gezondheidsrisico's (veiligheidsrisico's), Arbeidsmiddelen, enkele fysieke factoren;
 - Arbeids- en Organisatiedeskundige – PSA, Werk- en rusttijden;
 - Een van bovenstaande - bijzondere categorieën werknemers
- Gezond & Veilig Werken. Aanhoudende personeelstekorten. Diverse initiatieven, waaronder met schoonmaakbedrijven, studenten en statushouders.
- Milieu. Voorbereiden op aanpassing overzicht milieu wet- en regelgeving. Mogelijkheid benutten om in de bèta omgeving van de AIM vervangende tool⁷ alvast de artikelen die volgens de Omgevingswet relevant zijn voor MAAS te bepalen en de impact hiervan op MAAS en het managementsysteem. Dit gezien de invoering van de Omgevingswet per 1 januari 2024. De invoering van de Omgevingswet (Ow) betekent dat de grondslag van wettelijke verplichtingen op het gebied van milieu en energie ingrijpend gaat veranderen. De inhoud van de eisen verandert bij de invoering van de Ow op korte termijn maar in beperkte mate. Het is vooral de grondslag van de eisen die verandert. Voor een deel worden de eisen bijvoorbeeld niet meer nationaal maar lokaal ingevuld.
- Milieu. 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). MAAS krijgt aan de hand van de rapportage voorstellen om nadere actie te nemen.
- Milieu. De tweede ronde informatieplicht energiebesparing zal eind 2023 plaatsvinden. Naar verwachting kan veel informatie uit de CO₂-prestatieladder portfolio gehaald worden en is de impact voor het management systeem verder beperkt.
- Ethisch. Invoering Wet bescherming klokkenluiders, de Nederlandse implementatie van EU-richtlijn 2019/1937, naar verwachting in Q1 2023. Het MAAS reglement Klokkenluiders dient vervolgens aangepast te worden.

Nieuwe ontwikkelingen, waarvoor in 2023 de eerste voorbereidingen nodig zijn en die in 2024 en 2025 praktische gevolgen zullen hebben voor het geïntegreerde MAAS management systeem:

- CSRD. Dit heeft effect op de wijze van milieu- en arbo verslaglegging. De nieuwe *Corporate Sustainability Reporting Directive* (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

⁷ Omgevingsloket, onderdeel van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)

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.

- ESRS. Op grond van de CSRD zullen ondernemingen een uitgebreid duurzaamheidsverslag moeten opstellen aan de hand van Europese standaarden voor duurzaamheidsverslaggeving, de *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS). Eind 2022 waren er 82 verslaggevingsverplichtingen. De Europese Commissie dient de ESRS uiterlijk 30 juni 2023 vast te stellen, waarna nog een *scrutiny period* volgt waarin het Europees Parlement en de Europese Raad de vastgestelde ESRS kunnen controleren.

Nieuwe ontwikkelingen, waarvoor in 2023 mogelijk de (eerste) voorbereidingen (wellicht) nodig zijn en die dan in 2025 of 2026 dan praktische gevolgen zullen hebben voor het geïntegreerde MAAS management systeem:

- EU Due diligence richtlijn. EU-richtlijn inzake *Corporate Sustainability Due Diligence* (CSDD). Arbo- en milieu in de keten. Deze richtlijn op z'n vroegst mid-2023 aangenomen. De Voorstelrichtlijn CSDD bevat echter de nodige vergaande en gevoelige onderwerpen waardoor het proces ongetwijfeld de nodige vertraging zal oplopen. Nadat de CSDD richtlijn is aangenomen hebben EU-lidstaten nog eens twee tot vier jaar (afhankelijk van de onderdelen van de richtlijn) om de nieuwe regels om te zetten in nationale wetgeving., dus vroegste implementatie is dan 2025.
- EU Privacy verordening. De *Regulation concerning the Respect for Private Life and the Protection of Personal Data in Electronic Communications*, kortweg ePrivacy Verordening (EPV) zal mogelijk in 2023 uitonderhandeld c.q. vastgesteld worden. Deze verordening behandelt de verwerking van persoonsgegevens voor elektronische communicatiediensten; inclusief online communicatiediensten zoals WhatsApp, Facebook Messenger, Skype en Gmail. Geschatte vereiste toepassing is na een overgangsperiode van 24 maanden, dus 2025 of 2026.
- EU richtlijn CE apparaten. Nieuwe verplichte veiligheidseisen voor IoT-apparaten die vanaf halverwege 2024 gaan gelden. De nieuwe eisen zijn onderdeel van de Radio Equipment Directive. Deze Europese richtlijn stelt verplichte eisen aan fabrikanten die in Europa apparaten op de markt brengen. Het gaat dan om eisen op het gebied van gezondheid, elektrische veiligheid en storingsgevoeligheid:
- EU-verordening voor ontbossingsvrije producten. Bedrijven 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. Zodra de EU verordening van

kracht is, hebben exploitanten en handelaren achttien maanden de tijd om de nieuwe regels toe te passen, dus indien Q2 2023 van kracht, dan Q4 2024 due diligence verplichting voor grotere bedrijven hiervoor.

- 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 12 maanden vanaf de datum van inwerkingtreding. Dus niet van toepassing voor 2025.
- EU Gedelegeerde 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.

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. Telkens uitgestelde Omgevingswet wordt nu van kracht per 1 januari 2024.

Voor de EU ontbossingverordening zijn koffie en cacao in toenemende mate onder contract via Miko. Purchasing informeert over de compliance aanpak bij de huidige leveranciers.

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.

Verbetermaatregel 2023

- Implementatie van de vereisten voor de Omgevingswet;
- Aanpassing van MAAS Klokkenluidersreglement conform vereisten nieuwe Wet Klokkenluiders;
- Actief volgen van de impact van diverse ontwikkelingen rond due diligence en EU CSRD (ESRS) op MAAS business

5.5 Corrigerende maatregelen

Corrigerende maatregelen op bevindingen die tijdens formele interne audits zijn geconstateerd, zijn benoemd in het overzicht continu verbeteren, waarbij tevens wordt vermeld wie verantwoordelijk is voor de corrigerende maatregel.

Ook tijdens de diverse overleggen worden met elkaar corrigerende maatregelen opgesteld en worden 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. Achterstand in opleidingen en het instandhoudingsplan wegwerken.
- *Projects & Machine Logistiek*. Optimalisatie van implementeren grote projecten en centralisatie van het prepareren van machines in eigen werkplaats.
- *Stock Control*. Optimalisatie van alle logistieke- en voorraad bewegingen.

Analyse

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

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2023

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

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 2022 niet gewijzigd.

In 2022 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. Ondanks de inspanningen die worden gedaan door de omzetting van het fossiel aangedreven wagenpark naar een elektrisch aangedreven wagenpark, stagneert de voortgang op de CO2 reductie doelstelling na de grote stap die in 2020 en 2021 is gemaakt met de inkoop van 100% NL wind energie. In 2022 is 82 ton meer CO2 uitgestoten dan nodig om de beoogde CO2 reductie te realiseren.

Doelstelling versus realisatie		2018 (basisjaar)	2019	2020	2021	2022	% verandering 2022 ten 2018
Doelstelling CO2 besparing (kg ton CO2 p/jaar)	Doelstelling CO2 footprint p/jaar	2.436	2.102	1.949	1.705	1.666	-31%
	Benodigde besparing CO2 footprint p/jaar (t)	-	-244	-243	-244	-39	-39
	Benodigde besparing CO2 footprint p/jaar (%)	-	-10%	-11%	-13%	-2%	-2%
	Benodigde besparing CO2 footprint p/jaar (%) t.o.v. basisjaar	-	-10%	-20%	-30%	-31%	-31%
	Resultaat CO2 footprint p/jaar	2.436	2.319	1.830	1.815	1.858	-24%
Realisatie CO2 besparing (kg ton CO2 p/jaar)	Resultaat besparing CO2 footprint p/jaar (t)	-	-117	-401	-23	43	-43
	Afhankelijk realisatie t.o.v. doelstelling	-	6%	-6%	6%	12%	12%
	Realisatie besparing tov basis jaar + %	-	5%	-25%	-26%	-24%	-24%
		-					

Analyse

Met de huidige maatregelen kan de huidige doelstelling in absolute aantallen niet behaald worden. Dit zou alleen mogelijk zijn als er strategische besluiten worden genomen ten aanzien van het gebruik van fossiele brandstoffen voor gebouwen en mobiliteit (aardgas en leasewagenpark). Door groei van de organisatie, zowel in mensen als in volume, neemt ook de CO2 uitstoot toe. De doelstelling wordt nu niet afgezet tegen aantal medewerkers of omzet. Hier ligt een verbetermogelijkheid t.a.v. inzicht en sturing van de CO2 impact.

Conclusie

Relateren van CO2 reductie doelstelling aan groei van de organisatie (medewerkers of omzet). Strategische besluiten nemen over fossiele brandstoffen voor verwarming van gebouwen en voor het lease wagenpark. Bijvoorbeeld;

- Aardgas: kiezen voor Vertogas (NTA8080)/ ISCC gecertificeerd aardgas voor de verwarming van gebouwen.
- Hoofdkantoor onderzoeken mogelijkheden warmtepomp e.a.
- Autobrandstof: HVO diesel voor (beperkte groep) bestuurders mogelijk maken.

Verbeteracties 2023

- Inzichtelijk maken van 'gat' in CO2 emissies door vertraagde uitlevering lease-auto's
- Vervangingscijfers wagenpark, verwachte levering en CO2 reductie
- Op basis van CO2 emissie cijfers HY 1 2023 besluiten welke aanvullende maatregelen nodig zijn (incl. kosten)
- Eind HY1 2023 formeel besluiten of we gaan investeren in Vertogas of HVO diesel.

Energie prestatie en emissies in de keten van MAAS

Om de waarden te berekenen is gebruik gemaakt van de Quantis GHG Scope 3 calculator die door het Green House Gas Institute als tool wordt aangedragen. Voor een groot aantal emissie stromen wordt gebruik gemaakt van de geldwaarde.

Voor de CO2-Prestatieladder is de eis om de gegevens jaarlijks te verbeteren. Dit kan door voor de emissiestromen, waar andere waarden dan geld voor handen zijn binnen de organisatie, tijd te investeren in het omrekenen naar CO2-emissies via CO2-emissiefactoren die door de Nederlandse of Britse overheid worden opgegeven. Dit kan bijvoorbeeld voor de stromen kantoor- en projectafval, end-of-life verwerking verkochte producten en downstream transport & distributie en mogelijk ook voor ingekochte goederen en diensten. Dit is gedaan voor alleen 2022, maar gaf dermate afwijkende waarden, dat vergelijking met voorgaande jaren niet meer mogelijk was. Het uitrekenen van de nieuwe waarden voor de voorgaande jaren is door beperkte capaciteit daarom niet uitgevoerd voor deze management review.

		2020	% aandeel	2021	% aandeel	2022	% aandeel	toe/afname
		totale footprint		totale footprint		totale footprint		toe/afname
Upstream emissies scope 3	Ingekochte goederen en diensten	31.483	73,1%	18.881	62,2%	6.974	26,1%	-63,1%
	Upstream transport & distributie	850	2,0%	1.679	6%	8.397	31%	400,1%
	Project- en kantoor afval	38	0,1%	37	0,1%	251	0,9%	572,5%
	Brandstofverbruik woon-werkverkeer privé auto's	139	0,3%	129	0,4%	157	0,6%	21,9%
Downstream emissies scope 3	Downstream transport & distributie	727	1,7%	1.158	3,8%	614	2,3%	-47,0%
	Gebruik van verkochte producten (elektriciteit bij klanten)	5.131	11,9%	5.168	17%	5.916	22%	14,5%
	End-of-life verwerking verkochte producten	2.850	6,6%	1.774	5,8%	2.500	9,4%	40,9%
TOTAAL Scope 3		41.217		28.546		24.809		-13%

Verbetermaatregel 2023

Verder professionaliseren van het proces van verzamelen gegevens en borgen datakwaliteit; met name scope 3. CSR manager en KAM/CO2 Coördinator + consultant QSN stemmen af welke informatie voor de CO2 Prestatieladder benodigd is om scope 3 te bepalen. Dit naast benodigde

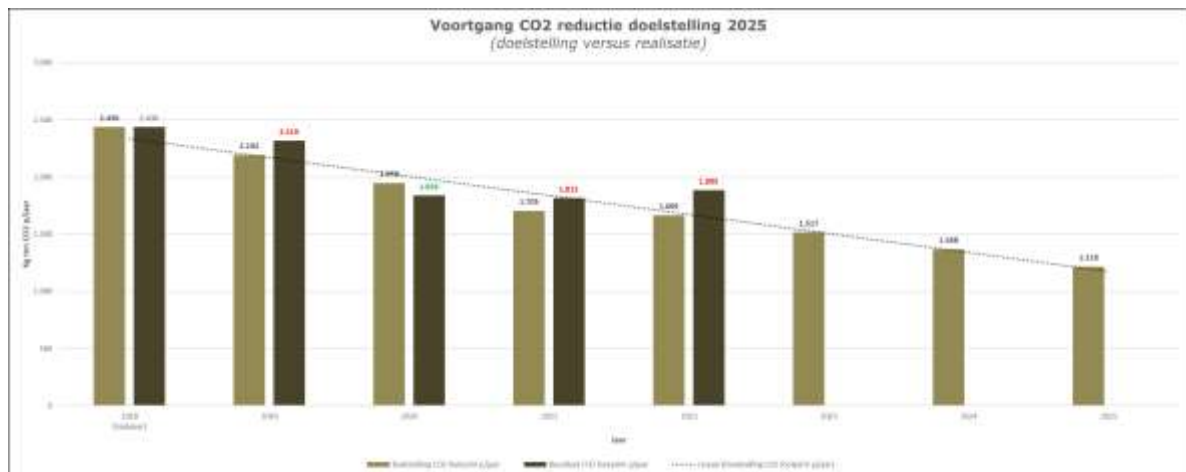
informatie en rapportages voor duurzaamheidsverslag leggen. CSR manager en KAM/CO2 Coördinator bepalen de input, verantwoordelijke voor aanleveren en maken proces afspraken + momenten van aanleveren. Zorgen voor eenduidige, complete input die maar op één manier te interpreteren is.

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. Bij een jaarlijkse afname van de uitstoot met 10% zou in 2021 de CO2 uitstoot (scope 1, 2 en business travel, excl. woon-werkverkeer) moeten uitkomen op 1.705 ton CO2. Het resultaat is 1.885 ton CO2; 23% reductie ten opzichte van 2018 in plaats van de gewenste 32%, de organisatie loopt ruim 9% achter op target.



Met de huidige maatregelen kan de huidige doelstelling in absolute aantallen **niet** behaald worden. Dit zou alleen mogelijk zijn als er strategische besluiten worden genomen ten aanzien van het gebruik van fossiele brandstoffen voor gebouwen en mobiliteit (aardgas en leasewagenpark). Door groei van de organisatie, zowel in mensen als in volume, neemt ook de CO2 uitstoot toe.

De doelstelling wordt nu niet afgezet tegen:

- aantal medewerkers (head count of Full Time Equivalent -FTE): In 2022 stootte MAAS 20% minder CO2 uit per miljoen euro omzet ten opzichte van 2018.

of

- omzet in euro. In 2022 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 toe/afname			ton CO2 / mln €		toe/afname ton CO2/ mln € omzet	
	CO2 uitstoot (in ton kg)	t.o.v. basisjaar	Omzet in mln €	omzet		t.o.v. basisjaar	
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	1.885	-23%	€ 80,5	23,4		-20%	

CO2- en energie reductie prestaties afgezet tegen # medewerker ontwikkeling

Jaar	CO2 uitstoot toe/afname			Aantal medewerkers (1 januari)	toe/afname # medewerkers		ton kg CO2 / medewerker		toe/afname CO2 uitstoot / medewerker	
	CO2 uitstoot (in ton kg)	t.o.v. basisjaar			t.o.v. basisjaar		/medewerker		t.o.v. basisjaar	
2018	2.436	basisjaar		538	basisjaar		4,5		basisjaar	
2019	2.319	-5%		618	15%		3,8		-17%	
2020	1.838	-25%		605	12%		3,0		-33%	
2021	1.815	-25%		525	-2%		3,5		-24%	
2022	1.858	-24%		543	1%		3,4		-24%	

Status reductiemaatregelen

In februari 2023 is in het kwartaaloverleg van het Duurzaamheidsteam de status van de reductiemaatregelen besproken.

1. Scope 1 (aardgas & brandstof wagenpark)
 - a. MAAS wagenpark emissieloos. 20% per 31-12-2023 en 50% per 31-12-2025.
 - b. verschuiving emissie van benzine/diesel naar (grijze) elektriciteit. 5% brandstof besparing door awareness. (HNR + Band op Spanning);
 - c. 3,6% brandstofbesparing begrenzing 120 km/uur grijs kentekens;

Conclusie

In aantallen loopt wagenpark emissieloos maken flinke ruime vertraging op doordat de levering van elektrische bedrijfswagens achterblijft wegens lange levertijden.

De toolbox Het Nieuwe Rijden (HNR) is beschikbaar en wordt jaarlijks gegeven in de technische groepen. Band op Spanning gebeurde in tweede helft 2022 niet meer door dag acties, maar alleen nog via Band op Spanning paal. Effect van zowel HNR als Band op Spanning niet goed meetbaar.

De begrenzing van bedrijfswagens is beperkt tot een klein deel van de vloot en kent een spreiding tussen 110 en 130 km per uur.

Verbetermaatregel 2023

Geen, CO2 reductie door HVO is te kostbaar.

2. Scope 2 (elektriciteit gebouw & mobiliteit)

- a. MAAS koopt 100% duurzame NL energie in of wekt zelf energie op middels zonnepanelen
- b. Inkoop 100% NL duurzame elektriciteit geborgd

Business travel & woon-werkverkeer

12,5% CO2 besparing woon-werk kilometers door alternatieve vervoersmiddelen

Invoering wetgeving zorgt voor inzicht in hoe medewerkers reizen

Onderzoek naar haalbaarheid mogelijke alternatieve vervoersmiddelen (o.a. elektrisch (deel)scooter abonnement, (elektrische) leasefiets, refurbished elektrische fiets

3. *12,5% CO2 besparing woon-werkkilometers door implementatie (elektrisch) fietsenplan*

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

Conclusie

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

Verbetermaatregel 2022

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

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

Subdoelen:

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

Conclusie

Beker recycling en beker hergebruik zijn afhankelijk van de invulling van de EU richtlijn door de Nederlandse overheid. Marketing is verantwoordelijk voor het verkrijgen van inzicht in de mogelijkheden, bij het opstellen van deze Management Review is de keuze gemaakt voor hergebruik.

Verbetermaatregel 2022

Uitvoeren van diverse pilots hergebruik bakers.

5. *In 2025 wordt 25% van MAAS koffieafval bij klanten omgezet tot een nieuw product of biogas*

- a. Circle of Beans (biogas)
 - o 2021: 0,70% van totale (bonen/filter/freshbrew) koffie kg
 - o 2022: 1% van totale (bonen/filter/freshbrew) koffie kg
- b. KRS (nieuw product)
 - o 2021: 11,4% van totale (bonen/filter/freshbrew) koffie kg

- 2022: 16,2% van totale (bonen/filter/freshbrew) koffie kg
- c. Zwamburg (substraat voor oesterzwammen)
 - 2022: Nog onbekend % van totale (bonen/filter/freshbrew) koffie kg (1.363 kg koffiedrab = 11.040 kg CO₂)
- d. De Clique (substraat voor oesterzwammen)
 - 2022: Nog onbekend % van totale (bonen/filter/freshbrew) koffie kg (2.061 kg koffiedrab = 16.695kg CO₂e).

Totaal van ca. 12,4 % naar ca. 17,2%

Conclusie

Marketing (CSR Manager) is verantwoordelijk voor het verkrijgen van inzicht in de recycling mogelijkheden, de status en de recyclinggraad. Het management / Duurzaamheidsteam is niet tevreden met de versnipperde status van de maatregelen. Er zijn aanvullende maatregelen of inspanningen nodig om het geaggregeerde inzicht te verbeteren.

Verbetermaatregel 2023

Rapportage verder verbeteren.

6. *In 2025 is 60% van de machines die MAAS op de markt zet een 2nd life machine*
 - 2022: 1.226 2nd life (37%) machines geplaatst en 2.126 nieuwe (63%) machines
 - 2022: installed base is 34.468 machines

Conclusie

In 2022 is door Business Intelligence geen rapportage hiervoor opgeleverd.

Verbetermaatregel 2023

In 2023 zal door Business Intelligence een rapportage hiervoor worden opgeleverd.

6.4 Conclusie

Met de huidige maatregelen kan de huidige doelstelling in absolute aantallen niet behaald worden. Dit zou alleen mogelijk zijn als er strategische besluiten worden genomen ten aanzien van het gebruik van fossiele brandstoffen voor gebouwen en mobiliteit (aardgas en leasewagenpark). Door groei van de organisatie, zowel in mensen als in volume, neemt ook de CO₂ uitstoot toe. De doelstelling wordt nu niet afgezet tegen aantal medewerkers of omzet. Hier ligt een verbetermogelijkheid t.a.v. inzicht en sturing van de CO₂ impact.

- CO₂- en energie reductie prestaties afgezet tegen de omzet ontwikkeling: In 2022 stoot MAAS 21% minder CO₂ uit per miljoen euro omzet ten opzichte van 2018.
- In 2022 stoot MAAS 24% minder CO₂ uit per medewerker ten opzichte van 2018. Let op: flex medewerkers zijn niet hierin

meegenomen. Bij inzet voor Operating maken zij veel kilometers t.b.v. de dienstverlening voor Klanten.

Verbeteractie 2023:

Inzet flexwerker inzichtelijk te maken.

6.5 Communicatie en initiatieven

MAAS communiceert intern en extern over haar duurzaamheids- en CO2-reductie inspanningen en de behaalde resultaten aan de verschillende stakeholders. Ook wordt half jaarlijks de CO2 footprint op de website gepubliceerd conform de eisen van de norm. Er zijn nog geen CO2-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 2023 zullen door een onafhankelijke auditor of de KAM-coördinator op diverse data worden uitgevoerd. De externe 9001/14001/45001 audit staat gepland op 13 en 14 juni 2023 en zal door DNV worden uitgevoerd (rapportage 15 juni). De externe CO2-Prestatieladder audit staat gepland op 20 en 21 juni en zal door eveneens door DNV worden uitgevoerd (rapportage 22 juni).

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

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

De voortgang richting de doelstelling van MAAS om haar CO2 footprint te halveren in 2025 (t.o.v. 2018) is in absolute getallen nog niet in zicht. Dit is inherent aan de ontwikkelingen van de omzet en groei van de organisatie en de vertraagde levertermijnen van elektrische (bedrijfs)auto's. Dit is nauwelijks te beïnvloeden door MAAS.

Naast het formuleren van verbeteracties en aanvullende maatregelen, wordt overwogen om de doelstelling niet in absolute zin te meten, maar ten opzichte van de ontwikkeling van de omzet en/of aantal FTE van MAAS. Verbeteracties zullen door het Duurzaamheidsteam worden geïmplementeerd en 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/ Functionaris Gegevensbescherming en QSN	Q1 Q2 Q3 Q4
5	Update processen (Blue Book)	KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming en QSN	Q1 Q3 Q4
6	Update context- en risicoanalyse › Processen nagaan op KAM-aspecten voor vaststellen beheersmaatregelen en doelstellingen › Opvolging beheersmaatregelen, KAM-doelstellingen en naleving wet- en regelgeving	KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming en QSN Allen	Q1 Q2 Q3 Q4
7	Voorbereiden management review › Korte samenvatting resultaat	KAM-coördinator/ Functionaris Gegevensbescherming en QSN	Q1 Q2
8	Uitvoeren management review › Verslag + actielijst	Managementteam	Q1 Q2
9	Certificatie audit › Externe audit	DNV	Q2
10	Opvolgen resultaten externe audit › Overzicht bevindingen	Allen	Q3 Q4