

CEEMAN

A young child with dark hair and eyes is peeking out from the neckline of a white t-shirt. The child's hands are visible at the top, holding the edges of the shirt. The background is blurred, showing some indistinct shapes and colors.

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.

2016



Índice.

Prólogo.	4	Transporte marítimo y fluvial.	41
Acerca de Zeeman.	6	Transporte marítimo.	
La cultura de Zeeman.	8	Transporte fluvial.	
Resultados del 2016.	13	Oficina de servicios centrales y centro de distribución.	42
El mundo que nos rodea.	14	Vamos a generar energía solar.	
Identificación de los riesgos.	17	Adaptación del centro de distribución.	
En diálogo con nuestros grupos de interés.	18	Unos únicos servicios centrales.	
Transparencia sobre los dilemas.	22	Somos muy productivos con relativamente pocas personas.	
Los diálogos y nuestra matriz de materialidad.	24	Distribución inteligente.	45
Vista global de los objetivos sostenibles de Zeeman.	26	Motores más ecológicos.	
¿Cómo ponemos en práctica la RSC?	28	Hacemos menos kilometraje a través de la optimización de la carga.	
Cooperación directa con nuestros fabricantes.	32	Nuevas formas de distribución.	
El 100% de nuestros proveedores ha firmado nuestro Código de Conducta.		Certificación de nuestros camiones por la asociación holandesa 'Piek-Keur'.	
Auditorías por parte de Zeeman y de terceros.		Sostenibles en nuestras tiendas.	46
Proveedores por país.	33	Consumo energético.	48
Proveedores auditados por país.		Reducimos las emisiones de CO2 con la iluminación LED.	49
Firma del Plan de Acción.	34	Desarrollo de nuestros colaboradores.	50
Actualización sobre el Acuerdo de Bangladesh.		Formación.	
Un buen producto.	36	Comité de Empresa europeo.	
Nuestra política es evitar las sustancias nocivas.		Nuestros clientes se involucran.	52
Buenos materiales.		Una oferta totalmente sostenible de bolsas en el 2016.	
Sin métodos de producción dañinos.		El servicio al cliente es primordial.	
Nuestros clientes pueden confiar en la calidad de nuestros productos.	36	Damos información clara.	
Colaboración a largo plazo con los agentes.	38	Aumento de la satisfacción del cliente.	
No trabajamos con intermediarios.		Ya tenemos miles de clientes en nuestro panel de pruebas.	
Inspección antes del envío.		A nuestro alrededor.	55
		Save The Children India.	
		Otras causas benéficas.	
		Alcance de la información.	57
		Anexos.	58
		Tabla básica GRI 2016.	60
		Resumen de los KPI.	66
		Glosario.	71

Prólogo.



Ya hace muchos años que la RSC tiene futuro en Zeeman. Creemos que la sostenibilidad recompensa y que, al final, todo el mundo gana. Es la base de nuestra visión a largo plazo. De ahí que haga tanto tiempo que ha ganado un lugar estable dentro de nuestra empresa. Y de ahí que la pongamos en práctica de una manera tan natural. La RSC forma parte de nuestra manera de trabajar. Pero en cuestiones de sostenibilidad siempre se puede mejorar. Siempre hay nuevas oportunidades y potencial para situaciones en las que todo el mundo gana. En el 2016 hemos seguido dando nuevos pasos e implantando mejoras para que tantos grupos de interés como sea posible puedan sacar provecho de nuestras políticas. Nuestro tema: conectar. Con nuestra política de RSC queremos unir fuerzas internamente, pero también tender un puente a los consumidores y a otras organizaciones.

Un buen ejemplo de ello es nuestra afiliación a la Ethical Trading Initiative (ETI), una organización de empresas, sindicatos y ONG comprometidos por un mundo en el que todos los empleados puedan tener la seguridad de disfrutar de unas buenas condiciones laborales. Sin explotación ni discriminación. Con contratos justos y respeto a sus derechos universales.

Otra novedad importante la encontramos en la compra de algodón responsable Better Cotton. Cada vez más, Zeeman quiere ofrecer en sus tiendas ropa y textiles hechos con materiales sostenibles. Desde que nos hicimos socios de la Better Cotton Initiative en el 2014, la compra de algodón sostenible ha crecido casi dos veces más rápido de lo esperado. Ahora ya empleamos cerca de 900.000 kg de algodón responsable (Better Cotton) en nuestros artículos. Esto supone aproximadamente un 5,6%.

Nuestros esfuerzos en el campo de la RSC también se evidencian con la obtención de la etiqueta C en el ranking de sostenibilidad de 'Rank a Brand'. Con ello, como minorista de ropa, nos encontramos en el grupo de cabeza de nuestro sector.

Para nuestros clientes, la campaña del vestido de boda fue toda una afirmación en el campo de la sostenibilidad. La idea era: ¿por qué comprar un vestido de novia innecesariamente caro cuando puedes comprar uno por 29,99 € en Zeeman? Uno que está diseñado por nuestros propios estilistas y fabricado por empresas que trabajan de acuerdo con las estrictas normas de nuestro Código de Conducta, es decir sin trabajo infantil ni explotación. La campaña tuvo un gran éxito y los vestidos de novia se agotaron en cuestión de minutos.

En el 2016 hemos celebrado, además, el 10º aniversario de nuestro apoyo a Save Our Sisters. Desde el inicio de este programa, más de 400 chicas han sido rescatadas de la prostitución, y se les ha ayudado con éxito a recibir una educación, a encontrar un trabajo y con ello un nuevo futuro.

Por último, en este informe anual de RSC encontrará información sobre la investigación que hemos realizado en el 2016 entre 12.000 consumidores. En la encuesta, los participantes podían indicar qué es lo que encuentran importante en materia de RSC en Zeeman. Ya hemos utilizado los resultados de la encuesta para seguir mejorando y ampliar nuestra política de sostenibilidad.

Porque ahí radica quizá el verdadero poder de nuestros esfuerzos en el área de la RSC: por uno mismo se puede lograr mucho. Pero todos juntos logramos muchísimo más.

Cordiales saludos,

Bart Karis
CEO

Acerca de Zeeman.

Zeeman opera una cadena de tiendas de textil en siete países europeos. Nuestras tiendas están ubicadas en Bélgica, Alemania, Francia, Luxemburgo, Países Bajos, Austria y España. En estas tiendas vendemos directamente al consumidor y tenemos una amplia gama de productos en nuestros cuatro grupos principales: ropa infantil y de bebé, calcetería, ropa para el hogar y ropa interior y para dormir. Además, tenemos productos no textiles, tales como alimentación y artículos para el hogar. Zeeman es una empresa familiar: el 100% de las acciones están en manos de la familia Zeeman. Dirigimos nuestra empresa de manera centralizada desde nuestra oficina de servicios en Alphen aan den Rijn, Holanda.

Una única oficina de servicios centrales y centro de distribución.

Las raíces de Zeeman yacen en Alphen aan den Rijn, en los Países Bajos. Fue allí donde Jan Zeeman abrió en 1967 la primera tienda de textiles para el hogar y ropa básica. En la actualidad, el grupo está formado por el grupo Zeeman Groep B.V. (sociedad controladora) y nuestras filiales en los Países Bajos y algunos otros países europeos. Los servicios centrales siguen estando ubicados en Alphen aan den Rijn. Fuera de los Países Bajos solo contamos con organizaciones de venta. La compra, la distribución y todos los demás servicios de apoyo se gestionan desde la central, Zeeman textielSupers B.V. Abastecemos a todas nuestras tiendas desde el centro de distribución ubicado en Alphen aan den Rijn (Holanda). La dirección del grupo también trabaja desde Alphen aan den Rijn. Esta dirección consta de dos directores estatutarios: Bart Karis (CEO) y Albert van Bolderen (CFO), y dos directores no estatutarios: Wim Muermans (Ventas) y Wilma Veldman (Compras). El Consejo de Supervisión está compuesto por el Sr. J.E. Lagerweij, el Sr. T.A. Rövekamp, el Sr. W. Timmermans, y la Sra. T.A.J. Burmanje. En el Consejo de Supervisión se han establecido dos comités: el Comité de Auditoría y el Comité de Compensación.

Zeeman se compone de las siguientes sociedades.

ZEEMAN textielSupers B.V., Alphen aan den Rijn, Países Bajos (100%)
ZEEMAN textielSupers N.V., Merksem, Bélgica (100%)
ZEEMAN textielSupers GmbH, Kleve, Alemania (100%)
G+W Wahler der Modemarkt GmbH, Kleve, Alemania (100%)
ZEEMAN textielSupers SARL París, Francia (100%)
ZEEMAN textielSupers SARL, Esch-sur-Alzette, Luxemburgo (100%)
ZEEMAN textielSupers, S.L.U., Barcelona, España (100%)
ZEEMAN textielSupers GmbH, Viena, Austria (100%)
Profitex Import Export Company Ltd, Hong Kong (100%)
Romanee Ltd, Hong Kong (100%)

Estrategia y objetivos comerciales.

El crecimiento garantiza la continuidad de nuestra empresa. Hay dos grandes líneas que marcan nuestro rumbo:

- Una sólida base financiera;
- Defendemos nuestra competitividad: ser buenos y económicos en comparación con nuestros competidores;
- Nos esforzamos por alcanzar el liderazgo del mercado en nuestros cuatro grupos principales, en todos los países en los que operamos. Para conseguirlo, debemos asumir la responsabilidad frente a nuestros fabricantes, nuestros empleados y hacia el medio ambiente. Creemos en los beneficios de la cooperación a largo plazo como manera para garantizar conjuntamente las buenas condiciones laborales de nuestros proveedores. También damos espacio a nuestros colaboradores para que se desarrollen, y ahorramos en energía y materiales allí donde podemos.



La cultura de Zeeman.

Zeeman tiene una cultura claramente reconocible, y esto también hace que nuestra marca sea tan especial. Describimos nuestro carácter a través de cuatro series de dos valores culturales cada una. Expresan lo que Zeeman representa y como nos comportamos. Por eso queremos que estos valores se reflejen en todo lo que hacemos. Los empleados de Zeeman lo experimentan en su trabajo diario. Y seguro que nuestros clientes también perciben el carácter único de Zeeman: de esta manera son más capaces de valorar nuestros productos.

Tenaz & independiente.

Como empresa familiar no tenemos que rendir cuentas a accionistas externos. Nosotros mismos fijamos cuáles son nuestros objetivos. Y cómo los queremos lograr. Somos independientes y abordamos los asuntos a nuestra manera. Lo hacemos a nuestra manera.

Apasionado & consciente de los costes.

Producir un buen producto a un precio alto no es tan complicado. ¡El desafío se produce cuando quieres hacer un buen producto a un precio bajo! En Zeeman lo hacemos por gusto. Nos mueve la pasión por ofrecer ropa y productos textiles de buena calidad al mejor precio posible. De esta manera podemos contentar a mucha más gente. Esto solo lo logramos cuando toda la organización comparte la misma pasión por mantener los costes bajos.

Sencillo & sincero.

Puede parecer fácil, pero es bastante difícil mantener las cosas sencillas. En Zeeman vemos esto como la llave de nuestro éxito. Sea cual sea la tienda de Zeeman que visites: la decoración es sencilla y la gama de productos es básicamente la misma en todos los países. Esto conlleva una forma sincera de trabajar. Hacer lo que se promete. Ser transparente.

Cuidadoso & comprometido.

Lleves lo que lleves, un traje hecho a medida, una camisa, un vestido o un mono, siempre te lo puedes arremangar para ponerte manos a la obra. Zeeman tiene las características de un negocio familiar, donde el factor humano es lo que cuenta. Trabajamos con respeto a las personas, los derechos humanos y el medio ambiente.

A full-page photograph of a bride and groom riding a bicycle on a cobblestone street in Amsterdam. The groom, on the left, is wearing a blue suit and is pedaling. The bride, on the right, is wearing a white lace wedding dress with a tulle skirt, white gloves, and multiple bangles. She is holding a bouquet of pink and yellow flowers and is smiling at the camera. The background shows a canal, trees, and traditional Dutch architecture.

Vestido de noiva 2999



La RSC: en el corazón de nuestra empresa.

El crecimiento sostenible, más importante que el beneficio a corto plazo.

Zeeman es una empresa familiar independiente con una potente fórmula. Ofrecemos productos a BUEN precio, y así queremos seguir, pero no a cualquier precio. El crecimiento sostenible es más importante para nosotros que la optimización del beneficio a corto plazo. Por eso explicamos de manera clara cómo podemos tener unos precios tan ajustados. Y cómo interactuamos con el mundo que nos rodea. Zeeman quiere servir a las nuevas generaciones. Por eso tenemos que actuar de manera responsable ahora. Esta es una misión que nos imponemos a nosotros mismos, y que se encuentra arraigada en nuestra cultura corporativa. Nos preguntamos continuamente: ¿Cómo lo podemos Hacer Bien? Ese compromiso con las personas y el medio ambiente está en el corazón de nuestro negocio familiar.

Invertir en la calidad de nuestras tiendas.

En 2016 Zeeman ha invertido sobre todo en la mejora y ampliación de sus tiendas. Asimismo, se ha ampliado el concepto XL con nuevas tiendas en Bélgica y en los Países Bajos. A finales de 2016, había 1.281 tiendas Zeeman

repartidas entre los Países Bajos (539) + tienda online, Bélgica (281) + tienda online, Alemania (199), Francia (235), Luxemburgo (12), España (12) y Austria (3). El número de tiendas se incrementó especialmente en Francia y España. También en el año 2017 seguiremos con la inauguración de nuevas tiendas en Francia y España.

Un enfoque estructural.

En Zeeman es el Gerente de RSC & Calidad quien vela por las políticas y las ajusta. Cada dos semanas se evalúan los avances conjuntamente con la dirección. Un Grupo Directivo de RSC se reúne regularmente para ver qué medidas se han adoptado. El Grupo Directivo también se asegura de que se involucra al personal en la implantación de las políticas de RSC implantadas. El núcleo de este Grupo Directivo consiste en la Junta Directiva de Zeeman y en los gerentes de los departamentos de Compras, Marketing & Comunicación, Control de Gestión, RRHH y RSC & Calidad.

Aspectos económicos.

El año contable de Zeeman Groep B.V. y sus filiales corresponde al año natural.

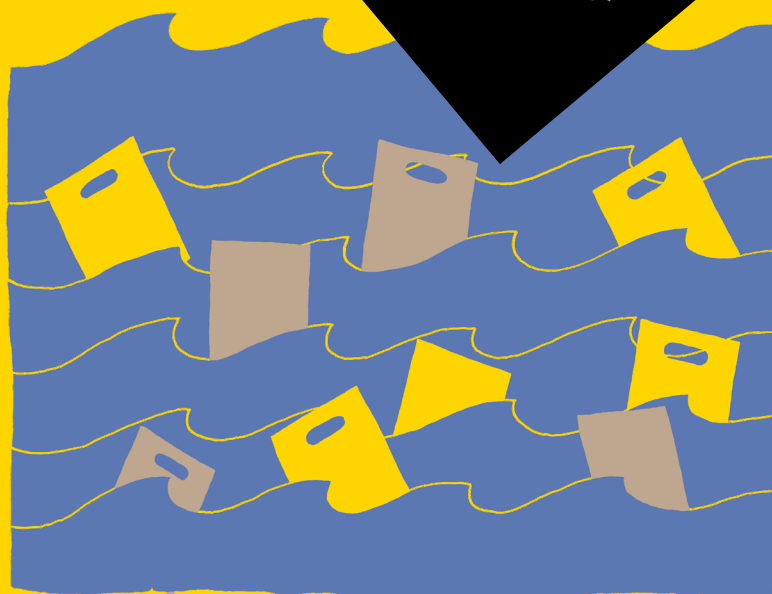
Los estados financieros consolidados de Zeeman Groep B.V. están depositados en la Cámara de Comercio hasta el ejercicio 2015 inclusive.



EL MEJOR
MINORISTA DE MODA DEL
'TRANSPARANTIEBENCHMARK'.



895.700 KG
DE ALGODÓN
RESPONSABLE
(BETTER COTTON)
EN NUESTROS ARTÍCULOS.



Resultados del 2016.

	2014	2015	2016
Facturación neta en millones de €	537,0	530,1	548,1
Número de artículos vendidos en millones	282,7	271,6	273,3
Número medio de empleados en ETC	5.043	5.292	5.635

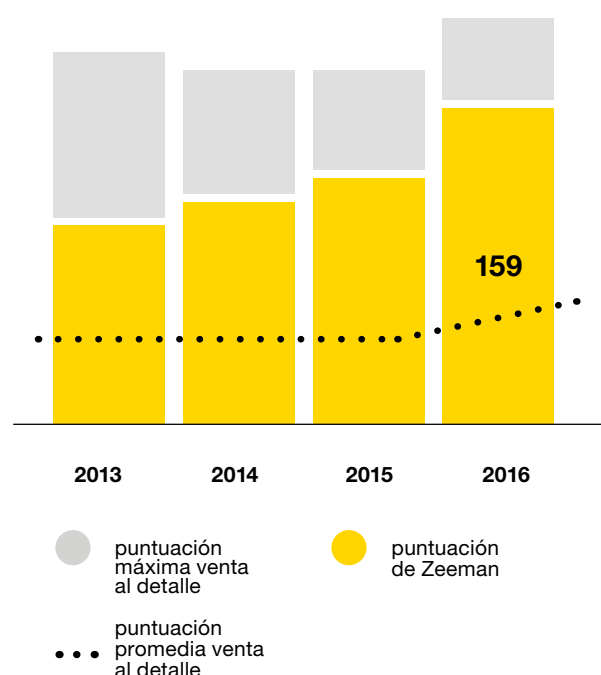
El incremento en el número de ETC es causado, entre otras cosas, por un cambio en el cálculo. En el pasado, se tomaba un porcentaje estándar para los empleados con contratos flexibles. A partir de este año, el cálculo se realiza con el número real de horas.

En el 2016 hemos invertido un total de 19,8 millones de euros (2015: 16,6 millones de euros). La mayor parte – 16,8 millones de euros – ha sido empleada en la reforma e inventario de las tiendas y en las TIC. En transporte y logística se invirtieron 1,3 millones de euros. El importe restante ha sido invertido en el centro de distribución y en los servicios centrales. Nuestra ambición es aumentar la inversión en los próximos años.

‘Transparantiebenchmark’.

Con una puntuación de 159 en el informe sobre transparencia ‘Transparantiebenchmark’ del 2016, Zeeman textielSupers ha logrado el segundo lugar en el sector de venta al por menor, solo por detrás de la compañía holandesa de alimentación Ahold. La puntuación ha sido 21 puntos superior a la obtenida el año 2015. Con esta puntuación, Zeeman es de nuevo el minorista de moda con un mejor desempeño. El Transparantiebenchmark muestra el grado de transparencia en los informes de responsabilidad social corporativa de las 485 empresas más grandes de los Países Bajos. Zeeman ha subido a la posición 67. En el 2015 ocupábamos la posición 79. En los últimos años hemos ido subiendo cada vez más en este ranking.

‘Transparantiebenchmark’



El mundo que nos rodea.

Crecimiento económico.

Parece que hemos dejado atrás la crisis: la economía holandesa ha crecido en el 2016 con un magnífico porcentaje del 2,1 por ciento. La exportación aumentó en un 3,7 por ciento, la importación en un 3,9 por ciento, el consumo de las familias creció un 1,8 por ciento comparado con el 2015, y el gasto público subió un 0,8 por ciento. Este crecimiento se debe al aumento del poder adquisitivo, la mejora del empleo y el incremento de los salarios. Por otra parte, la inflación y el interés hipotecario siguen siendo bajos. Como resultado, los consumidores tienen un mayor nivel de gasto y también tienen más confianza en la economía.

Un mundo incierto.

Aunque el crecimiento de la economía mundial ha sido estable durante algunos años (alrededor del 3 por ciento), todavía hay inquietud. Existe incertidumbre sobre el impacto de la presidencia de Trump y sus políticas de 'América Primero', pero también sobre los grandes desafíos a los que se enfrenta Europa (como por ejemplo el Brexit y los sentimientos antieuropeístas), la ralentización del crecimiento en China y los conflictos enquistados del Medio Oriente. Aunque, por cierto, esta preocupación no necesariamente ha de tener un resultado negativo. Las circunstancias también podrían conducir a unas políticas más decisivas y a un fortalecimiento de la economía mundial.

La venta al detalle, en crecimiento.

La venta al detalle ha logrado en el 2016 un aumento de la facturación del 1,9 por ciento. Se trata del crecimiento de las ventas más alto desde el 2008. Sin embargo, el crecimiento del 2016 todavía se encuentra un 4,3 por ciento por debajo de la cifra del 2008. En el caso de las tiendas no alimentarias, la pérdida de ventas desde la crisis todavía ronda casi un 16 por ciento. Y eso, mientras el volumen de negocio de las tiendas de alimentación, bebidas y tabaco está casi un 12 por ciento por encima al de antes de la crisis.

Notable crecimiento en la venta de ropa.

Es remarcable cómo ha crecido la venta de prendas de vestir. En el año 2016, los vendedores de ropa han visto crecer sus ventas por primera vez en años. Según la asociación del sector INretail, se ha tratado de un aumento del 1,9%. También para el 2017 se espera que las tiendas de moda y zapatos logren un crecimiento de las ventas

de un 2,0%. Y con este crecimiento de los ingresos, los minoristas también se atreven a invertir más. (cifras de CBS, texto de CBS/Modint)

Tendencias y desarrollos.

- Los países de la Unión Europea importan cada vez más ropa de Asia: en el año 2015 importaron ropa por un total de 81 mil millones de euros. Y más del 77 por ciento provenía de Asia. Esto significa que este porcentaje se ha doblado en los últimos 10 años. El atractivo de Asia se debe a sus bajos costes de producción y a la gran concentración de empresas;
- Hay más competencia (internacional) por la entrada de minoristas extranjeros, tanto online como offline;
- Los consumidores dan cada vez más importancia a la responsabilidad social corporativa y a la sostenibilidad;
- Los consumidores tienen menos tiempo y tienen que tomar decisiones: offline, online, comodidad, rapidez y experiencia;
- Y sigue habiendo muchos cambios demográficos, como el envejecimiento de la población y el incremento de hogares unipersonales.





Identificación de los riesgos.

Perfeccionamiento profesional.

La gestión de los riesgos es un tema importante y de actualidad. Para poder darle toda la atención estructural que se merece, Zeeman identificó de manera precisa los riesgos en el 2015 y ha adoptado medidas para profesionalizar la gestión del riesgo.

Cadenas globales.

La población mundial aumenta y las materias primas se agotan. Es un argumento de peso para minimizar, en la medida de lo posible, los riesgos para las personas, los animales y el medio ambiente. Pero establecer el funcionamiento exacto de las cadenas no es tarea fácil. Además, existen diferencias por países. Prestando más atención a la gestión de riesgos podemos responder rápidamente en caso de producirse cualquier abuso, o incluso evitar que podamos estar involucrados ya sea de manera directa o indirecta.

Gestión efectiva.

Zeeman se enfrenta a diario con todo tipo de incertidumbres. Riesgos financieros, pero también riesgos estratégicos, cuando se trata de nuestra reputación, o de la ejecución de nuestro trabajo. Esto requiere un proceso de gestión de riesgos eficaz. En el 2015 se organizaron sesiones bajo la dirección de la compañía de seguros AON. En esas sesiones, la dirección y los gerentes de departamento indicaron, a través de dispositivos de voto electrónico, la probabilidad de que ocurra algún riesgo y cuál sería el impacto. Este análisis se actualizará anualmente. Para cada tema se examina lo que se necesita: un seguro y/u otras actuaciones.

Organización, gobierno y presentación de informes.

En los próximos años Zeeman quiere avanzar en la profesionalización de este tema a través de:

- un análisis más profundo y, si se puede, aclarar cuál es nuestra propensión al riesgo en la consecución de nuestros objetivos estratégicos;
- una mayor proyección de las amenazas en números. En parte esto ya se hace en la gestión de la disponibilidad de materiales. Así podemos poner mejor en práctica la gestión del riesgo;

- una mayor concienciación, por parte de todos, de los riesgos en la toma de decisiones durante el desarrollo de proyectos, en programas y al realizar el trabajo. Hace unos años ya realizamos un ajuste en la cartera de seguros. Ahora tenemos mejor cobertura con primas más bajas gracias, entre otras cosas, al cambio de pólizas nacionales a internacionales.

¿Qué es lo que ya hacemos?

- Responsabilidad sobre el producto: haciendo que todos los productos sean probados en el país de origen por TÜV Rheinland, un actor internacional en el campo de la prueba de productos.
- Zeeman también cuenta con lo que se llama un 'Consejo de producto'. Este consejo comprueba todos los diseños y muestras de producto para evitar cualquier infracción de las legislaciones en materia de marcas.
- Riesgo de crédito: este riesgo es muy pequeño, dado que los clientes pagan directamente en las tiendas.
- Riesgos de divisas: para cubrir el riesgo con el dólar americano y el renminbi en extremo oriente, formalizamos contratos de cambio a plazo en el momento de la compra.

En diálogo con nuestros grupos de interés.

Como minorista con sensibilidad social, Zeeman se encuentra inmersa en la sociedad. Nos resulta importante consultar con los diferentes grupos de interés, informarles de las novedades y estar en continuo contacto con ellos. En esta línea, también durante el 2016 hemos entablado diálogo con nuestros grupos de interés.

¿Quiénes son nuestros grupos de interés?

Los grupos de interés (stakeholders en inglés) son las partes interesadas. Nos referimos a las personas o grupos afectados por lo que hace Zeeman. O las personas o grupos que pueden afectarnos a nosotros. Nuestros grupos de interés más importantes son: los clientes, los empleados, los sindicatos, los proveedores, los agentes, los importadores, varios gobiernos y los grupos de interés sociales, incluyendo las asociaciones comerciales. Con algunos grupos de interés solo tratamos de manera ocasional, por ejemplo, sobre un tema en particular. Pero también escuchamos bien a estos grupos de interés.

¿De dónde surgen nuestras relaciones con los grupos de interés?

- La legislación: ministerios y reguladores, tanto a nivel nacional como internacional.
- Colaboración en la cadena: La asociación holandesa de cadenas de tiendas de textil (VGT), el pacto de ropa y textiles sostenibles de ámbito internacional, el Acuerdo de Bangladesh.
- Nuestro carácter público: medios de comunicación y grupos de presión.

Tenemos contacto con los grupos de interés en los Países Bajos, pero también en otros países donde opera Zeeman. Desde los clientes hasta los proveedores, desde el gobierno hasta las asociaciones industriales y, por supuesto, también mantenemos conversaciones con nuestros propios empleados.

Gestión de los grupos de interés en Zeeman.

Los departamentos de RSC & Calidad, y Marketing & Comunicación se encargan de la gestión de los grupos de interés en Zeeman, siempre consultando con la dirección. El gerente de RSC & Calidad mantiene la mayoría de los contactos con estos grupos de interés, e informa al Grupo Directivo de RSC cuando hay nuevos grupos de interés. La gestión de los grupos de interés significa que procuramos mantener relaciones buenas y transparentes con nuestros grupos de interés. Y que captamos (a tiempo) las señales externas y las trabajamos internamente. Eso es importante en todos los aspectos. En primer lugar, nos ayuda a 'mantener nuestro rumbo' y a lograr nuestros objetivos. Además, así fortalecemos el involucramiento de los grupos de interés en nuestra compañía y en nuestras políticas. Y así podemos poner a prueba nuestras ideas y decisiones con los grupos de interés. El contacto con nuestros grupos de interés también nos ayuda a aprovechar nuevas oportunidades o identificar riesgos a tiempo.



Así mantenemos el contacto con todos los grupos de interés.

Nos comunicamos con nuestros clientes acerca de nuestros productos y ofertas a través de diversos medios de comunicación, como son nuestra página web, los folletos, la televisión, nuestro boletín de noticias y las redes sociales. Los accionistas reciben información periódica sobre todos los aspectos de la empresa, de manera formal e informal. De esta manera pueden realizar aportaciones en diferentes ocasiones. Para la comunicación con los empleados tenemos comités de empresa o delegados de personal electos. Hay una cultura abierta en la que se aprecia y valora la comunicación constructiva con la dirección. También entablamos diálogo con organizaciones no gubernamentales como Schone Kleren Campagne (Campaña Ropa Limpia) y Rank a Brand. Asimismo, colaboramos con organizaciones como Modint, Made By, Better Cotton Initiative, NVWA, Comeos, FAVV y RND, las cuales nos apoyan – cada una desde su propia disciplina – en nuestra política de sostenibilidad. Regularmente, a Zeeman se le solicita colaborar con estudios científicos de sostenibilidad por parte de escuelas superiores y universidades.

Nienke Steen, Consultor Senior en Responsabilidad Social Corporativa, MODINT

‘Hace exactamente 10 años que Zeeman es miembro de Modint y lo queremos celebrar. ¿Por qué? Zeeman es un miembro respetado, una empresa profesional que quiere seguir progresando. Ya hace años que colaboramos en temas como la calidad, la seguridad y la sostenibilidad. Zeeman crea uno de los mejores informes anuales de RSC que he visto. Es una combinación de hechos interesantes e instructivos, explicaciones fundamentadas, entrevistas y, además, tiene un diseño muy bonito. Durante todos estos años hemos visto el progreso. El número de temas abordados, la transparencia, la colaboración con los diferentes grupos de interés, la mejora en la estructuración de los objetivos, el enfoque de la política de RSC que se desplaza, cada vez más, de la organización de venta al detalle (CO2 de la flota de coches y camiones, el personal en los Países Bajos) a la cadena donde se encuentran los mayores riesgos

Zeeman realiza prueba de sus artículos en cuanto a seguridad infantil y a sustancias químicas nocivas.

Aparte de usar algodón orgánico en la ropa de bebé, también se ha empezado a usar algodón responsable de Better Cotton. Además, Zeeman comprueba a través de terceros las condiciones de trabajo en el lugar de la confección. Zeeman pide de manera abierta la crítica de sus partes interesadas, lo que se tradujo en un pequeño libro “26 puntos de crítica” que se podía encontrar en todas las cajas de Zeeman en Holanda. Año tras año rellenan religiosamente la encuesta del estado sobre transparencia, “Transparantiebenchmark”, y cada año logran una puntuación más alta.

El año pasado Zeeman firmó el Pacto. Es todo un hito porque, con ello, Zeeman forma parte de una iniciativa de múltiples partes interesadas que están ampliamente comprometidas a mejorar las condiciones de trabajo en la industria textil y de ropa. En todos los puntos mencionados tenemos un amplio diálogo con el Gerente de RSC y tratamos de llevar las políticas de RSC y su aplicación a un nivel superior. Modint dispone de un equipo de expertos en el campo de la sostenibilidad y tiene una buena imagen de lo que sucede en el sector. Esto le permite a Zeeman comprobar dónde hay algo que puede mejorarse y dónde lo está haciendo bien. En el futuro, esperamos poder mejorar los esfuerzos en el área de Debidada Diligencia. Es decir, conocer dónde se produce todo, desde la materia prima hasta el producto final, y gestionar de manera proactiva los riesgos (potenciales) o – mejor aún – prevenirlos. ¡A por 10 años más de colaboración!’

Muchas consultas y comentarios.

Consultamos con nuestros grupos de interés clave (como son nuestros clientes, accionistas, proveedores, agentes, empleados). En estas consultas hablamos de temas actuales, pero también de temas anualmente recurrentes. Utilizamos los comentarios de nuestros contactos para fijar nuestros objetivos y para recalibrar nuestra estrategia.

Diálogos con los grupos de interés.

Con algunos grupos de interés se han mantenido diálogos en los últimos años. Zeeman ha estado representado por el Gerente de RSC y Calidad. Se ha hablado acerca de nuestro papel en la sociedad y sobre temas específicos en los que nuestra organización tiene algún impacto.

Encuesta entre 12.000 personas en los Países Bajos.

Con el fin de medir lo que el público en general piensa de la RSC de Zeeman, en el 2016 hemos realizado una encuesta que fue respondida por más de 12.000 personas. Los participantes podían indicar lo que ellos consideran importante en materia de RSC, pero también si saben qué hace Zeeman en este campo y si les parece suficiente. Los resultados han mostrado que las personas prestan especial atención a la seguridad, tanto en relación a los productos como a las condiciones de trabajo. Otros temas de peso son la igualdad de oportunidades y la compensación que ofrecemos a los empleados y, por lo tanto, que no discriminamos, y que estamos haciendo negocios de manera justa. Lo que la encuesta ha puesto de manifiesto ha sido que relativamente poca gente sabe lo que Zeeman hace ya en el campo de la sostenibilidad. Cuando les explicábamos algo sobre este tema, se valoraban positivamente los esfuerzos realizados por Zeeman. Los participantes indicaron que les gustaría saber más sobre la sostenibilidad en Zeeman a través de, por ejemplo, anuncios de televisión, o junto a los productos, en las tiendas o en la página web.

Los diálogos y los '26 puntos de crítica'.

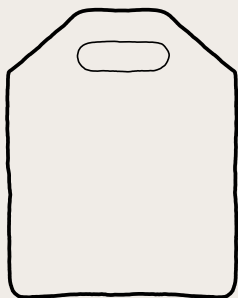
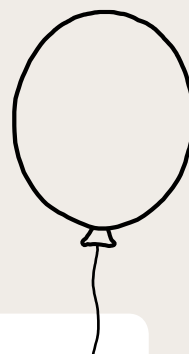
Los diálogos formaron la base del folleto sobre la RSC '26 Puntos de Crítica'. En esta edición especial rendimos cuentas del diálogo entablado con nuestros clientes y demás grupos de interés.

El libro respondía a uno de nuestros objetivos: 'informar a los clientes acerca de la sostenibilidad'. Comunicamos de manera accesible la idea de que hace ya años que lo estamos 'haciendo bien'. Vemos que realmente existe esta necesidad entre los clientes, que son cada vez más conscientes de la importancia de la sostenibilidad corporativa. En la compra de los productos ya no solo miran el precio y la calidad, sino también la sostenibilidad. En el 2016 hemos añadido dos puntos de crítica.

#27

¿POR QUÉ ZEEMAN SIGUE REGALANDO GLOBOS SI ESTO ES IGUAL DE MALO PARA EL MEDIO AMBIENTE QUE LAS BOLSAS DE PLÁSTICO GRATUITAS?

JAN ELSINGA



#28

¿POR QUÉ NO SE DAN BOLSAS DE PAPEL GRATUITAS EN ZEEMAN: NO SON MEJORES PARA EL MEDIO AMBIENTE

JOLANDA
EMPLEADA DE ZEEMAN FRANEKER, HOLANDA

Transparencia sobre los dilemas.

Debido a que estamos activamente involucrados en la responsabilidad social corporativa, regularmente nos encontramos con dilemas. Queremos ser abiertos sobre las decisiones difíciles y sobre lo que todavía no va bien. Por eso, entablamos diálogo con nuestros grupos de interés y trabajamos juntos en las mejoras.

Las siguientes prioridades están en nuestra agenda de RSC. Esperamos que haya debate sobre estos temas, y precisamente por eso los planteamos. Siempre es un desafío sopesar bien todos los intereses y asumir la responsabilidad de las decisiones tomadas.

Salario digno.

Queremos que los empleados de los proveedores de Zeeman ganen un salario justo. Eso significa: un salario con el que una familia promedio puede vivir. Es decir, lo suficiente para pagar todas las necesidades básicas. Al firmar nuestro Código de Conducta, nuestros proveedores se comprometen a ello. Pero sigue siendo difícil determinar qué es exactamente un salario justo. Esto es diferente para cada persona, pero también difiere según la región y el país. Para abordar este dilema, tenemos que colaborar con todas las partes involucradas. Para lograr esto, Zeeman ha firmado en el 2016 el 'IMVO Textiel Convenant', un pacto de ámbito internacional de ropa y textiles sostenibles, y además se afilió a la Iniciativa de Comercio Ético (Ethical Trading Initiative, ETI). Los miembros de la ETI ya hace años que colaboran para alcanzar un salario digno. Las lecciones aprendidas ya se están aprovechando para aplicar mejoras reales. Es importante asegurarse de que los retos no tengan un efecto paralizador, sino que nos animen a poner manos a la obra a la hora de abordar estos temas. Los salarios mínimos en países como India, Pakistán y Bangladesh son muy inferiores a unos salarios dignos.

Uso de materiales sostenibles.

Cada vez más, Zeeman quiere ofrecer en sus tiendas ropa y textiles hechos con materiales sostenibles. Por ejemplo, algodón ecológico o materiales reciclados. Por

eso, nos hicimos socios de la organización Better Cotton Initiative en el año 2014. En el año 2020, el 25% de toda nuestra colección tiene que estar hecha de materiales sostenibles. A veces los materiales sostenibles son más costosos. Y no queremos aumentar el precio de venta de nuestros productos. Por eso, a veces es difícil lograr el equilibrio adecuado.

Transparencia.

Realizamos un seguimiento de las fábricas con las que trabajamos. Acordamos de manera concreta lo que hay que mejorar. Y cuando. Por experiencia propia, sabemos que esta es la manera de cambiar de verdad las cosas. Si algo no está bien en una fábrica, nos esforzamos por mejorar la situación sobre el terreno. También podríamos detener la colaboración, pero entonces tampoco estaríamos ayudando a las personas que trabajan allí. El problema seguiría existiendo. Por supuesto, Zeeman no puede hacer controles siempre y en todas partes. Nuestros agentes también juegan un papel importante en esto. Son los ojos y los oídos de Zeeman. Están presentes en las fábricas para inspeccionar y hacer un seguimiento del proceso de producción. Mediante la firma del pacto internacional anteriormente mencionado de ropa y textiles sostenibles, Zeeman se obliga a compartir la ubicación de las plantas de producción con la secretaría del pacto. En el año 2017 se publicará una lista con todos los fabricantes de los firmantes del pacto.

En el sector de la confección es habitual que los pedidos sean subcontratados. Esta subcontratación tiene lugar, por ejemplo, cuando los fabricantes están sobrecargados. Los agentes locales de Zeeman garantizan que nuestros proveedores cumplen con nuestras políticas en relación con la subcontratación. La subcontratación solo puede hacerse si Zeeman está de acuerdo y si el subcontratista puede trabajar según el Código de Conducta. Además, queremos ser transparentes para todo el mundo que nos rodea. Queremos que tanta gente como sea posible sepa que Zeeman produce y trabaja con respeto hacia las personas y el medio ambiente. Este mensaje es complejo, y por tanto difícil de transmitir a un público más amplio.



Los diálogos y nuestra matriz de materialidad.

Los diálogos con los grupos de interés se han utilizado este año para actualizar el análisis de materialidad que elaboramos el año pasado. No hay cambios significativos en comparación con el año pasado. Esta matriz muestra qué temas son más importantes para nuestros grupos de interés y qué prioridad le dan.

Los grupos de interés están de acuerdo en que los siguientes temas de RSC juegan un papel importante en el sector del textil y la ropa: Discriminación, Trabajo infantil, Trabajo forzado, Libertad sindical, Salario digno, Seguridad y salud en el lugar de trabajo, Materias primas, Contaminación del agua y uso de productos químicos, agua y energía, y Bienestar de los animales.

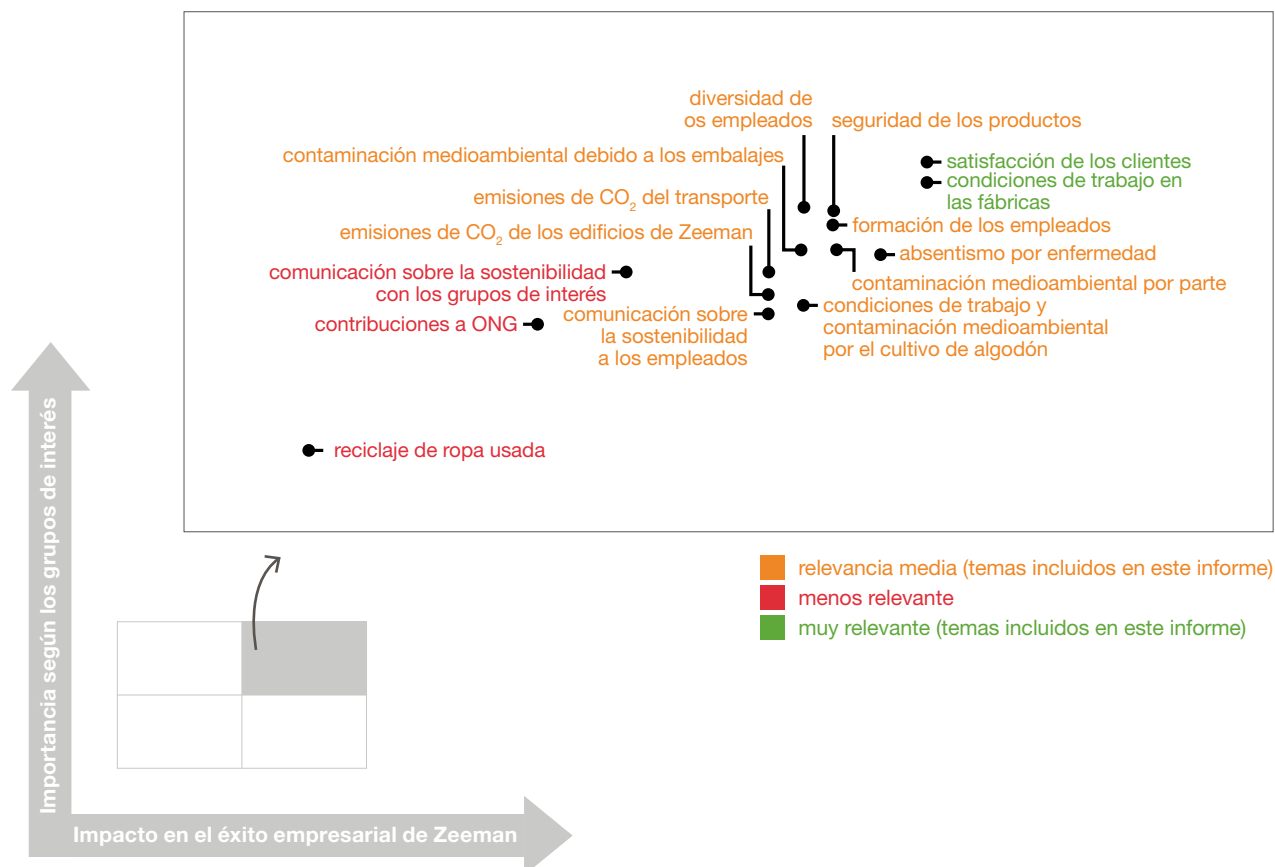
¿Qué es lo que muestra la matriz?

La matriz presenta la relación entre:

- Por una parte, la medida en que nuestros grupos de interés valoran ciertos temas;
- Por la otra parte, la medida en que estos asuntos impactan en el éxito del negocio de Zeeman..

Los temas de la matriz constituyen la base de nuestros objetivos. Para hacer que nuestros objetivos sean concretos y medibles, los hemos convertido en KPI para poder, de esta manera, enfocarnos en ellos. Prestándoles una atención continua, podemos medir si los efectos adversos disminuyen por medio del proceso de mejora.

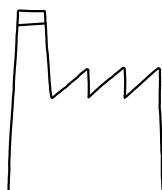
Matriz de materialidad.





Vista global de los objetivos sostenibles de Zeeman.

Optimizar las condiciones de trabajo.



descripción

realizado
2013

realizado
2014

porcentaje de códigos de conducta firmados

100%

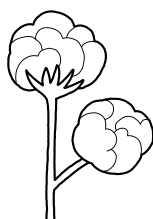
100%

porcentaje de fábricas auditadas en Extremo Oriente

75%

89%

Sostenibilidad y reciclaje de las materias primas.



porcentaje de reducción de bolsas de plástico en kg

5%

31%

porcentaje de absentismo

Reducir el impacto medioambiental.



Reducir las emisiones de CO₂ de las tiendas y del centro de distribución (alcance 1 y 2)

reducción del 5%

reducción del 20%

aprovechar más la capacidad de carga de los contenedores con ruedas 2012

7%

17%

Reducir las emisiones de CO₂ (alcance 3)

reducción del 10%

aumento del 2,5%

reciclaje de los residuos

88%

87%

Optimizar la satisfacción del personal.



porcentaje de absentismo

4,30%

4,63%

porcentaje de retención de ejecutivos clave

47%

89%

Reforzar la calidad y la seguridad de los productos.



número de pruebas aleatorias

124

350

porcentaje con buen resultado

100%

85%

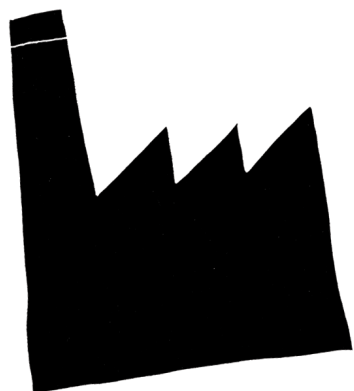
realizado 2015	objetivo 2016	realizado 2016	objetivo 2017	objetivo a largo plazo
100%	100%	100%	100%	
90%	90%	95%	100%	
76%	90%	86%	95%	100% en 2018
1,5%	3,0%	5,6%	10%	25% en 2020
aumento del 5% 20% aumento del 4% 86%	reducción del 5% 18% reducción del 10% 89%	aumento del 1% 14% reducción del 1% 85%	reducción del 15% 17% reducción del 3% 86%	reducción total del consumo de Zeeman del 20% en 2020 vs. 2014
5,27%	4,8%	5,58%	5,3%	
94%	90%	93%	94%	
370	350	351	350	
88%	95%	97%	97%	

¿Cómo ponemos en práctica la RSC?

Zeeman trabaja en el tema de la sostenibilidad en todas las etapas del proceso de creación de valor.

En el diagrama podrá ver cómo está estructurado el proceso de creación de valor de Zeeman, cómo se sincronizan las diferentes actividades, y qué valor aportan a las distintas partes involucradas. Todo empieza,

por supuesto, con el hecho de que trabajamos de manera responsable y asumimos la responsabilidad por el medio ambiente y por las condiciones sociales en todo el proceso empresarial. Organizando todo de manera eficiente, podemos producir a bajo coste y ofrecer a nuestros clientes unos precios competitivos.



Fabricante

- Código de Conducta firmado por el 100% de nuestros proveedores
- auditorías por parte de Zeeman y de terceros
- Acuerdo de Bangladesh Plan de Acción
- contaminación medioambiental
- condiciones de trabajo

Producto

- sin sustancias nocivas
- buenos materiales
- sin métodos de producción dañinos
- buena calidad
- sin embalajes contaminantes

Agente

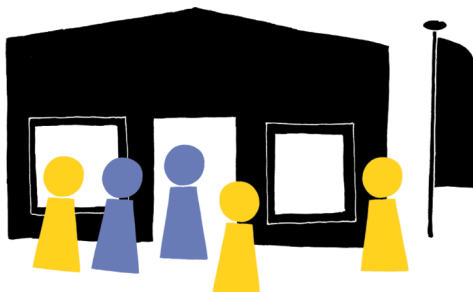
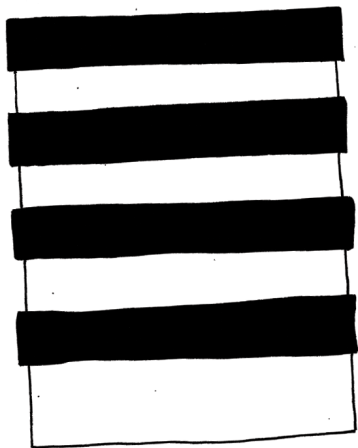
- sin intermediarios
- inspección antes del envío

Transporte

- transporte marítimo
- transporte fluvial
- transporte por carretera



ZEEMAN



SSST...

Servicios Centrales/CD

- energía solar
- una sola oficina de servicios
- organización compacta

Tienda

- Iluminación LED
- reciclaje de los residuos
- consumo de energía

Distribución

- camiones eficientes
- aprovechar más la capacidad de carga
- certificación por la asociación holandesa 'Piek-Keur'



HELLO!



Empleados

- formación de los empleados
- comité de empresa
- reducir el absentismo
- diversidad
- comunicación sobre sostenibilidad

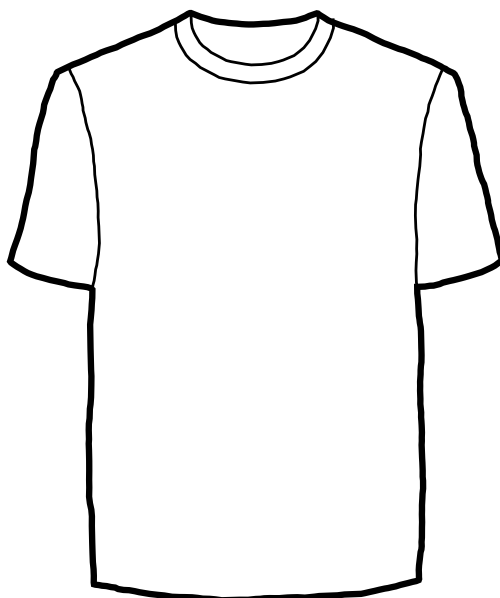
Cliente

- bolsa retornable
- servicio al cliente
- información del producto

Sociedad

- Save the Children India
- Organizaciones no gubernamentales

Como lo hacen otros.



Camiseta de marca
24⁹⁵

Bueno y económico: nuestra gestión empresarial lo hace posible.

Esto también hace que los costes sean más bajos.

Compramos nuestros productos directamente de fábrica, sin intermediarios, sin intervención de comerciantes, de 'Buying houses' (empresas de compra de productos textiles) u otras partes interesadas en sacar beneficio de nuestros artículos. Además, mantenemos casi todos los costes tan bajos como sea posible: por ejemplo, el marketing, las tiendas, nuestra (pequeña) oficina de servicios, e incluso nuestro reducido margen de beneficios. Asimismo, solo embalmamos nuestros productos si es realmente necesario. Esto tiene un efecto positivo tanto en los costes como en

los residuos que generamos. Además, nosotros mismos organizamos el transporte a los Países Bajos; el beneficio es para el cliente. En la medida de lo posible hacemos el trabajo nosotros mismos (como el diseño y el transporte), ya que la subcontratación es más cara.

Por supuesto, no podemos operar sin proveedores, por lo que somos muy cuidadosos con nuestras relaciones. Preferimos trabajar con proveedores fijos para poder asegurar una calidad constante. Nuestro punto de partida: hacer productos excelentes en grandes cantidades.

Nuestra gestión empresarial inteligente garantiza los.



Camiseta de Zeeman
2⁴⁹

Al hacerlo, nos aseguramos de unas condiciones de compra justas.

Gracias a nuestros grandes volúmenes de compra, y gracias a los anteriores principios, podemos negociar con nuestros proveedores precios de compra competitivos, y ofrecer precios igualmente competitivos a nuestros clientes. Dun & Bradstreet confirma que Zeeman es un socio comercial fiable para sus proveedores, puntuándonos con un rating de clase 1 (la calificación crediticia más alta posible).

Un proveedor de Zeeman no corre ningún riesgo, y esto se traduce en un mejor precio de compra. Nosotros nos esforzamos por pagar nuestras mercancías a tiempo, cuando son enviadas y no meses después. Por lo tanto, un proveedor de Zeeman no tiene que repercutir la pérdida de intereses en sus precios. Además, aceptamos el exceso o defecto de suministro. Así demostramos nuestro compromiso con nuestros proveedores. De esta manera, los proveedores no se quedan con excedentes innecesarios.

Cooperación directa con nuestros fabricantes.

El 100% de nuestros proveedores ha firmado nuestro Código de Conducta.

En Zeeman nos esforzamos por unas relaciones duraderas con nuestros proveedores. Pero cuando se trata de nuestra responsabilidad social, en Zeeman no hay discusión posible.

Zeeman ha desarrollado un amplio Código de Conducta para todos aquellos con los que colaboramos: el Código de Conducta de Zeeman, que se basa en el código de la Iniciativa de Comercio Ético (Ethical Trading Initiative, ETI). En el Código de Conducta de Zeeman seguimos la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y la consiguiente Convención sobre los Derechos del Niño. Los puntos principales del Código de Conducta son: no al trabajo forzado, no a la discriminación, no al trabajo infantil, sí a un lugar de trabajo seguro e higiénico. En el Código de Conducta también hay disposiciones relativas a la libertad sindical y a que los trabajadores puedan negociar colectivamente. Esto permite que defiendan sus derechos. Durante las auditorías en las fábricas también se presta atención a este punto.

Todos nuestros (nuevos) agentes y fabricantes tienen que firmar el Código de Conducta. De esta manera declaran que mantendrán los compromisos. Si no lo hacen, iniciamos conversaciones con la gerencia para mejorar la situación. Si la situación no mejora, en un primer momento reducimos el volumen de compra. Solo si esto no tiene ningún efecto y ya no hay confianza mutua, terminamos la colaboración. En el 2016 no ha habido ningún caso en que esto suceda.

Auditorías por parte de Zeeman y de terceros.

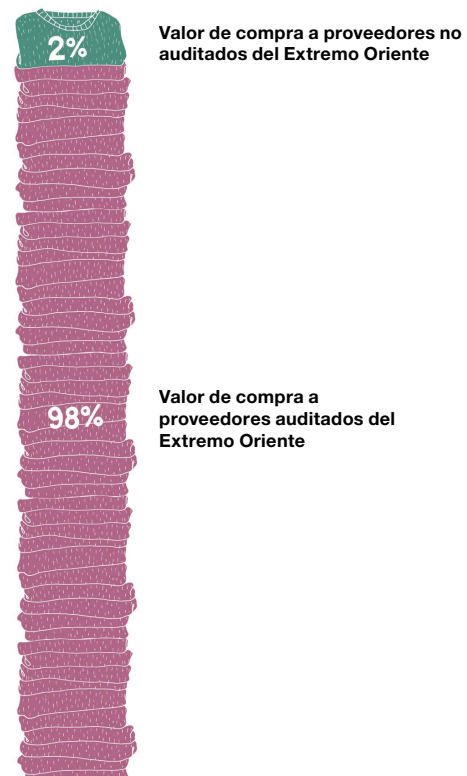
Los agentes de Zeeman son corresponsables de la aplicación del Código de Conducta de Zeeman. Además, tenemos reglas claras, comprobamos su cumplimiento, y aprovechamos las largas y estrechas relaciones con nuestros proveedores.

TÜV SUD Global Inspection Limited lleva a cabo, a instancias de Zeeman, auditorías independientes de proveedores, y nos aconseja en cuanto a las posibles mejoras en el proceso. Para los artículos que Zeeman compra a través de proveedores europeos, nuestra política es solicitar el origen de la ropa y de los textiles, y pedir los informes de auditoría disponibles.

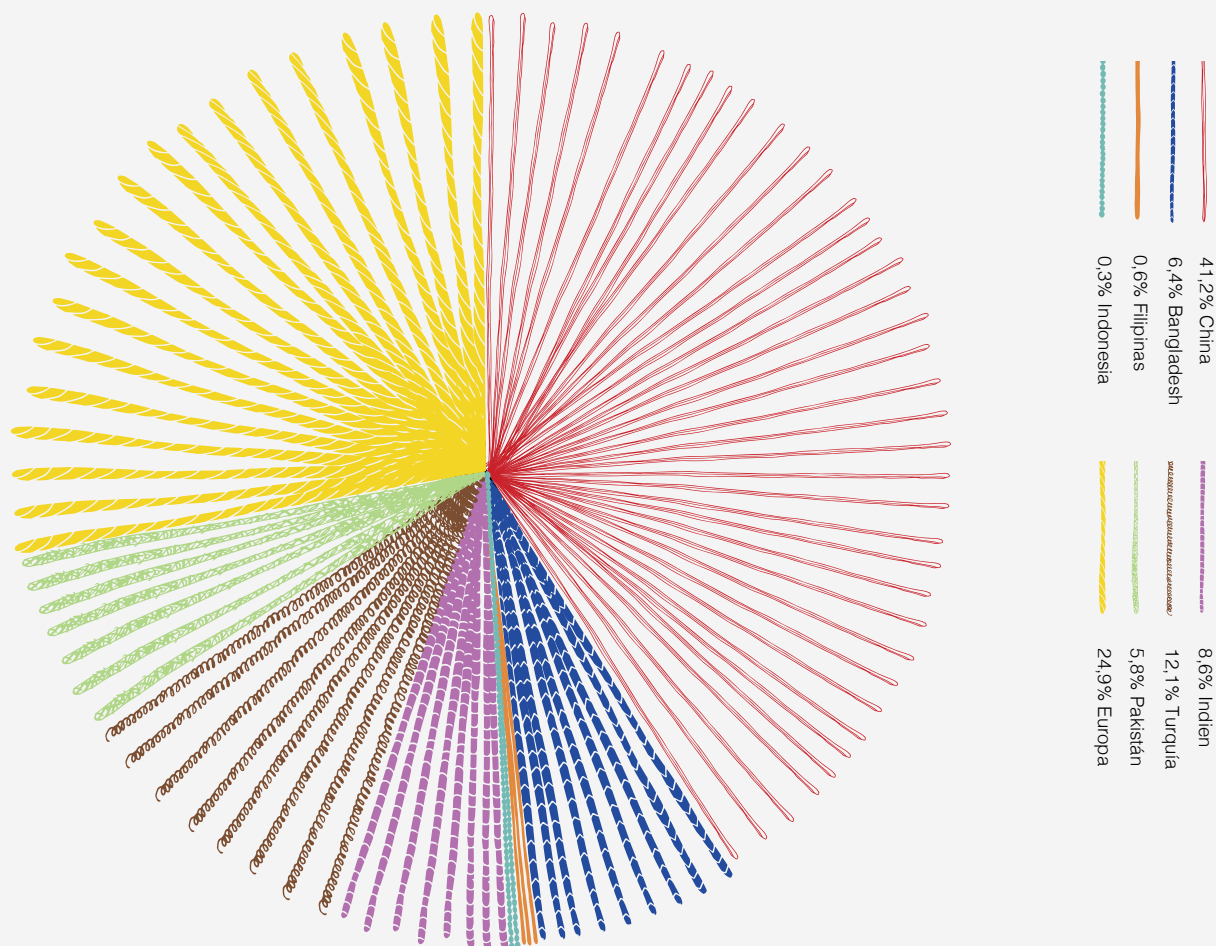
El número de proveedores auditados en el Extremo Oriente y Turquía en el año 2016: ha aumentado hasta el 95% (frente al 90% en el 2015).

Auditorías realizadas por: Zeeman: 28%
TÜV: 25%
BSCI y otros: 47%

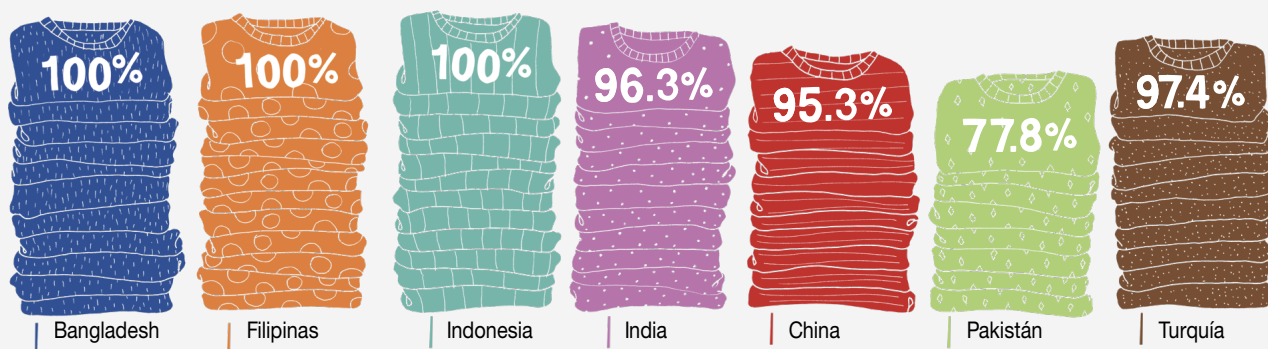
En el 2016, un total de 50 proveedores en Asia y Turquía han sido responsables del 71% de todas las compras. Con 35 de estos 50 proveedores ya trabajábamos en el 2012. Esto solo es posible con una buena comunicación, respeto mutuo y una situación en la que todo el mundo gana.



Proveedores por país.



Proveedores auditados por país.



Zeeman se suma al 'IMVO Textiel Convenant', un pacto holandés de ámbito internacional de ropa y textiles sostenibles.

Zeeman, junto a otras 50 empresas, firmó el pasado 4 de julio de 2016 el pacto de ropa y textiles sostenibles de ámbito internacional. En este pacto de responsabilidad social corporativa se acuerda trabajar juntos para seguir mejorando la sostenibilidad del sector. Los participantes en el pacto representan un tercio del volumen del negocio de prendas de vestir en el mercado holandés. Equivale a 4 mil millones de euros. Con anterioridad, Zeeman firmó el 'Plan de acción para una mayor sostenibilidad del sector textil y de la confección holandesa', el antecesor de este pacto.

Dentro de este nuevo pacto, Zeeman participará activamente en el grupo de trabajo sobre las condiciones de trabajo seguras. Como signatario del pacto, sabes lo que se espera de ti: que se aplique la debida diligencia (la investigación en profundidad) y que se formule un plan de acción sobre la base de los desafíos (y tal vez incluso

problemas) encontrados. En el año 2016 se ha fundado una secretaría que no solo informa y apoya, sino también impulsa y corrige. Se han acordado compromisos de todas las partes para tomar medidas en el corto plazo.

Actualización sobre el Acuerdo de Bangladesh.

Durante el año 2016 se ha vuelto a prestar mucha atención a las condiciones de trabajo en el sector textil, especialmente en Bangladesh. Zeeman colabora estrechamente con unos 20 proveedores bengalíes. Efectuamos nuestras propias auditorías, y hay revisiones de seguridad del Acuerdo de Bangladesh. Todos los proveedores bengalíes han tenido tres inspecciones: seguridad contra incendios, estructura de edificios y electricidad. Para siete de estos proveedores, Zeeman ha sido designado como parte coordinadora: allí somos responsables del seguimiento de los puntos de mejora resultantes de las inspecciones. En algunos casos no se ha avanzado lo suficiente en el plan de mejora. Por eso hemos nombrado localmente un asesor técnico que apoyará a las fábricas.



Un buen producto.

Nuestros clientes pueden confiar en la calidad de nuestros productos.

El departamento de calidad de Zeeman tiene la responsabilidad de la aplicación y el cumplimiento de la política de seguridad. En nuestro manual de proveedores se indican los requisitos del producto para cada grupo de productos. Con el fin de garantizar que los productos cumplen con estos requisitos, desde el 2013 los artículos son sometidos a pruebas en todo el mundo por parte de TÜV Rheinland. Solo después de la aprobación de los informes de prueba se da luz verde para enviar los artículos a Europa.

En el 2016 hemos invertido en calidad de diferentes maneras:

- Cada dos semanas, un Consejo de Producto evalúa la seguridad de todos los productos, y controla que no violan la propiedad intelectual de terceros.
- En el 2016 hemos estado trabajando en una nueva actualización del manual de proveedores.

Alcance de las pruebas de nuestros productos.

- Presencia de productos químicos u otras sustancias nocivas que aparecen en la Lista de Sustancias Restringidas (RSL, por sus siglas en inglés). Así nos aseguramos de que no hay en los artículos sustancias que sean perjudiciales para la salud y para el medio ambiente (como por ejemplo, colorantes azoicos y ablandadores del plástico).
- Si un artículo puede ser peligroso al usarlo (por la presencia de partes puntiagudas o cordones en la ropa infantil).
- Si la ropa de dormir infantil es resistente al fuego: cumplimos totalmente con las normas europeas. Además, nuestra ropa de dormir cumple con las normas establecidas en el Reglamento de los Países Bajos sobre la Inflamabilidad de las Prendas de Noche.
- Si los productos son de buena calidad: por ejemplo, el ajuste, la resistencia al desgaste y los acabados. En particular mantenemos requisitos estrictos para los juguetes.

Pruebas aleatorias.

Zeeman toma regularmente muestras de sus productos. De la tienda se seleccionan artículos (especialmente aquellos que puedan representar algún riesgo) y se testan en el laboratorio de pruebas independiente de TÜV Rheinland. Este centro de conocimiento e innovación para la industria textil también estudia si realmente se han cumplido los acuerdos con los proveedores. En el 2016 se han tomado nada menos que 351 muestras. El 3% de los artículos no superaron las pruebas en alguno de los diferentes parámetros, mientras que el 97% estaban en orden. En el 2015 esta cifra fue el 88%. Seis artículos han sido públicamente retirados de la venta en el 2016. En cuatro casos se trataba de juguetes y en dos casos de ropa. Donde hace falta, se ponen en marcha proyectos de mejora para evitar que los errores encontrados se repitan en el futuro. En el 2017, el número de muestras se mantendrá en el nivel actual.

Certificación: el estándar Oeko-Tex®.

En el 2016, Zeeman ha vuelto a renovar su propia certificación Oeko-Tex®. Es una garantía adicional conforme no se han utilizado productos químicos prohibidos en nuestros artículos. De nuestras colecciones de ropa y textiles, el 64% se produce según el estándar de Oeko-Tex®.

Gestión de riesgos de calidad: Procedimiento de la NVWA.

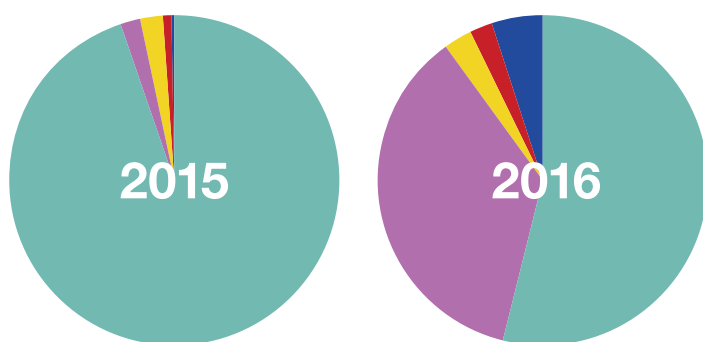
La NVWA, la Autoridad de Seguridad Alimentaria y Productos de Consumo de Holanda, ha llevado a cabo en Zeeman una inspección sistemática de la seguridad de los productos. En base a esto, la NVWA ha concluido que Zeeman:

- Registra bien las reclamaciones.
- Mantiene un control sobre la calidad de los productos mediante las pruebas aleatorias.
- Tiene un buen procedimiento para acciones correctivas, para que los posibles riesgos se puedan controlar rápidamente.

Nuestra política es evitar las sustancias nocivas.

En los países donde producimos, nos sentimos responsables por el medio ambiente y por los empleados de las fábricas. Por poner un ejemplo: vigilamos con mucho cuidado las sustancias que se utilizan en el blanqueo y en el teñido de las telas. Todos nuestros proveedores disponen de la Lista de Sustancias Restringidas (RSL, por sus siglas en inglés) que incluye los productos químicos prohibidos.

Reparto de algodón Better Cotton por país.



País	2015	2016
Bangladesh	94%	54%
India	2%	36%
Pakistán	2%	3%
China	1%	2%
Turquía	0,1%	5%

Nota a pie de página: No se ha realizado ninguna evaluación sobre el año 2015.

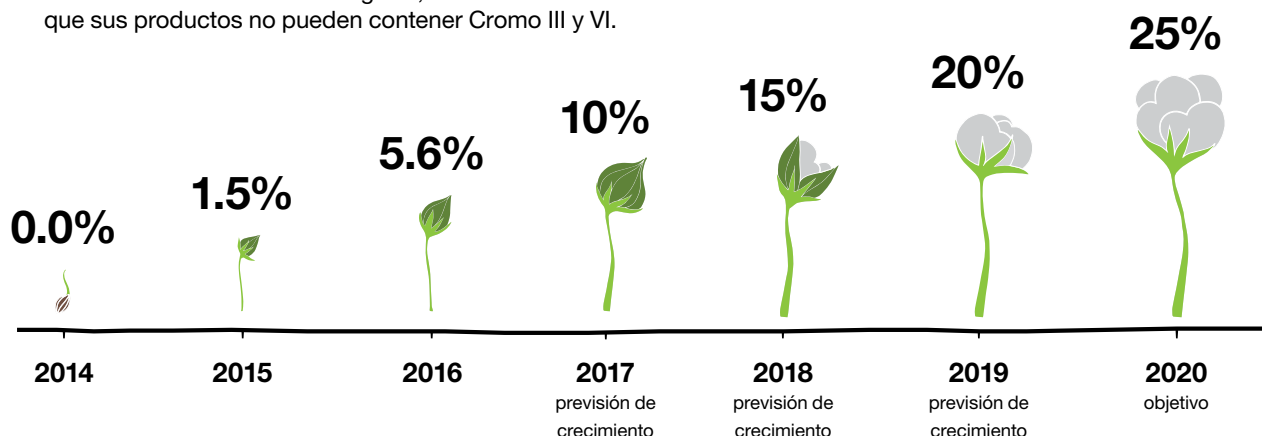
Sin métodos de producción dañinos.

- El arenado de los vaqueros, también llamado abrasión con chorro de arena (sandblasting), puede ser perjudicial para los trabajadores. Por eso hemos elegido, junto a nuestros proveedores, otros métodos tales como el cepillado o lijado a mano.
- En el 2016, Zeeman ha firmado la declaración 'libre de piel' de la fundación animalista 'Bont voor Dieren', con la que declaramos que no se utiliza piel animal en los productos.
- La producción de cuero a menudo se realiza bajo condiciones de trabajo precarias, y el curtido de la piel es muy dañino para el medio ambiente debido a la deforestación y a los residuos dañinos que se liberan durante el proceso de curtido del cuero por culpa del cromo III y VI. Este impacto negativo sobre el medio ambiente es la principal razón por la que Zeeman no utiliza cuero en sus colecciones.
- En la lista de sustancias restringidas, Zeeman comunica que sus productos no pueden contener Cromo III y VI.

Buenos materiales.

3 veces más algodón sostenible.

El cultivo de algodón no es bueno para las personas y el medio ambiente. Para hacer más sostenible nuestras colecciones de textil, desde el 2015 compramos algodón sostenible a través de la organización Better Cotton Initiative (BCI). En el 2016 hemos utilizado un total de 895.700 kg de algodón sostenible en nuestra ropa y textiles (2015: 244.000 kg). Esto constituye cerca del 5,6% del total (de 16,0 toneladas, es decir, de 16 millones de kilos de algodón). Con esto hemos superado de largo nuestro objetivo del 3%. Para el 2017 esperamos poder llegar a un 10%.



Colaboración a largo plazo con los agentes.

No trabajamos con intermediarios.

En el Extremo Oriente, Zeeman solo colabora con agentes locales que hacen el seguimiento de la producción y las inspecciones para el envío de las mercancías. No hay intervención de comerciantes, de 'Buying houses' o empresas de compra de productos textiles, ni de otros intermediarios interesados en sacar beneficio de nuestros artículos. Además, nosotros mismos organizamos el transporte a los Países Bajos. El beneficio es para el cliente.

Inspección antes del envío.

La calidad de los productos comienza con proveedores confiables que controlan los procesos de producción. En Zeeman, los agentes locales son responsables de inspeccionar los pedidos antes del envío. La inspección se lleva a cabo antes, durante y después de la producción; la última inspección se hace de acuerdo al valor 2,5 del Nivel de Calidad Aceptable (AQL, por sus siglas en inglés).

Agente de Zeeman en la India: Sra. Neelu.

Agente de Zeeman en la India: Sra. Neelu.

“Empezamos a gestionar las compras de Zeeman en el mercado indio en el año 2008. Desde entonces hemos visto que Zeeman ha trabajado en numerosas iniciativas en temas de RSC así como en la calidad. Nosotros, como agentes suyos, nos hemos sorprendido por el enfoque colaborativo que sigue Zeeman. A su vez, esto les ayuda a satisfacer sus requisitos de precio, calidad y responsabilidad social de nuestros proveedores. Como agentes suyos, tenemos la responsabilidad de transmitir sus puntos de vista y requerimientos a los proveedores, y asegurar que son claramente comprendidos y seguidos.

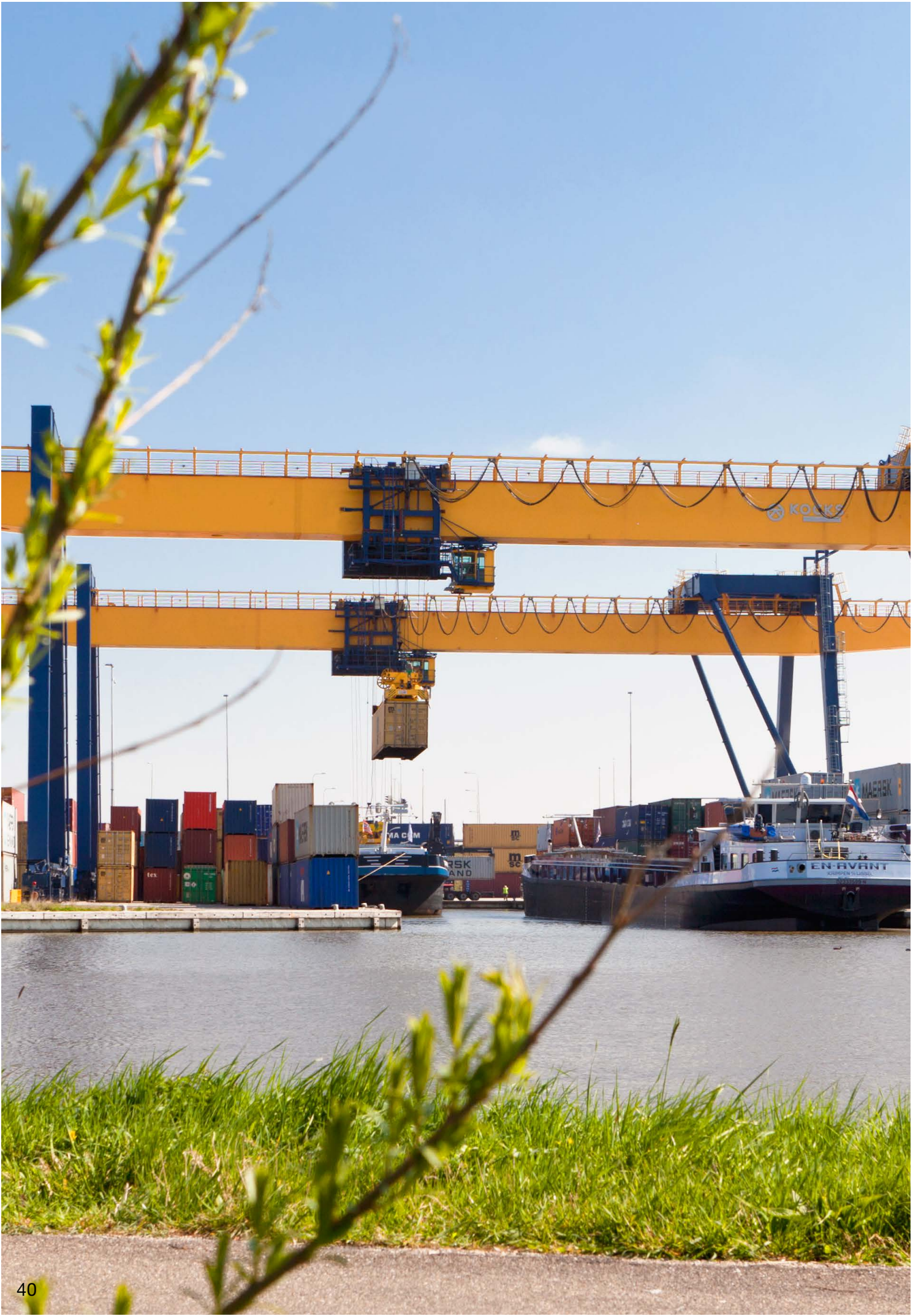
Al principio, Zeeman también realizaba sus propias auditorías a todos los proveedores, discutiendo los requisitos y trabajando en las mejoras. Sin embargo, desde el año 2014 se ha designado a TÜV Rheinland (socio nominado) que, en nombre de Zeeman, ha llevado a cabo las auditorías a los proveedores, tanto las relacionadas con la responsabilidad social, como con la calidad. Además, Zeeman también está visitando regularmente proveedores para evaluar el progreso. Cada proveedor tiene que firmar nuestro 'Código de Conducta' de Zeeman. Este importante documento informa a los proveedores de los requisitos no negociables de Zeeman en materia de seguridad y salud, condiciones laborales, código de la ETI y requisitos legales.

Cada modelo que se encarga se prueba en TÜV Rheinland para asegurar que se mantiene la calidad y que el cliente de Zeeman no tendrá problemas con la compra.

El año pasado comenzamos a trabajar con Zeeman en otra iniciativa: el uso de BCI (Better Cotton Initiative). Cada año incrementaremos el uso de Better Cotton con nuestros proveedores.

Zeeman también presta atención a los países en los que compra. Por ejemplo, en la India, Zeeman ha patrocinado una escuela en Mumbai donde menores con discapacidades y niñas traumatizadas reciben formación y preparación para poder conseguir un trabajo. Estamos orgullosos de colaborar con estos socios y quisiéramos seguir trabajando con ellos en todas sus iniciativas”.





Transporte marítimo y fluvial.

Transporte marítimo.

Desde el país de origen hasta los Países Bajos, el transporte casi siempre se realiza por vía marítima. El transporte por barco impacta menos en el medio ambiente que el transporte por avión o por camión.

Transporte fluvial.

Los contenedores marítimos llegan a Rotterdam desde el Extremo Oriente. Y luego, desde el año 2011, los transportamos por vía fluvial a la terminal de transbordo en Alphen aan den Rijn, la cual está cerca de nuestro centro de distribución.

Teniendo todo esto en cuenta, el transporte fluvial se erige como una alternativa ecológica al transporte terrestre.

- El 81% de todos los contenedores se transportan por vía fluvial: no hemos logrado el objetivo del 90%.
- Hemos logrado una reducción de emisiones de CO2 del 62% en comparación con el transporte por carretera.
- Empresas cercanas reaprovechan los contenedores vacíos para sus exportaciones: de esta manera, los contenedores vuelven completamente cargados a Rotterdam. Eso es más eficiente y reduce los costes. Objetivo para el 2017: transportar el 85% de los contenedores por vía fluvial.

Oficina de servicios centrales y centro de distribución.

Vamos a generar energía solar.

En el año 2016 se han iniciado las obras del techo del centro de distribución. A partir del 2017, generaremos electricidad a través de los 6.700 paneles solares. Una vez finalizado, se tratará de uno de los mayores parques solares de los Países Bajos. Los cálculos muestran que el consumo energético del centro de distribución y la oficina de servicios se podría compensar completamente gracias a los paneles solares.

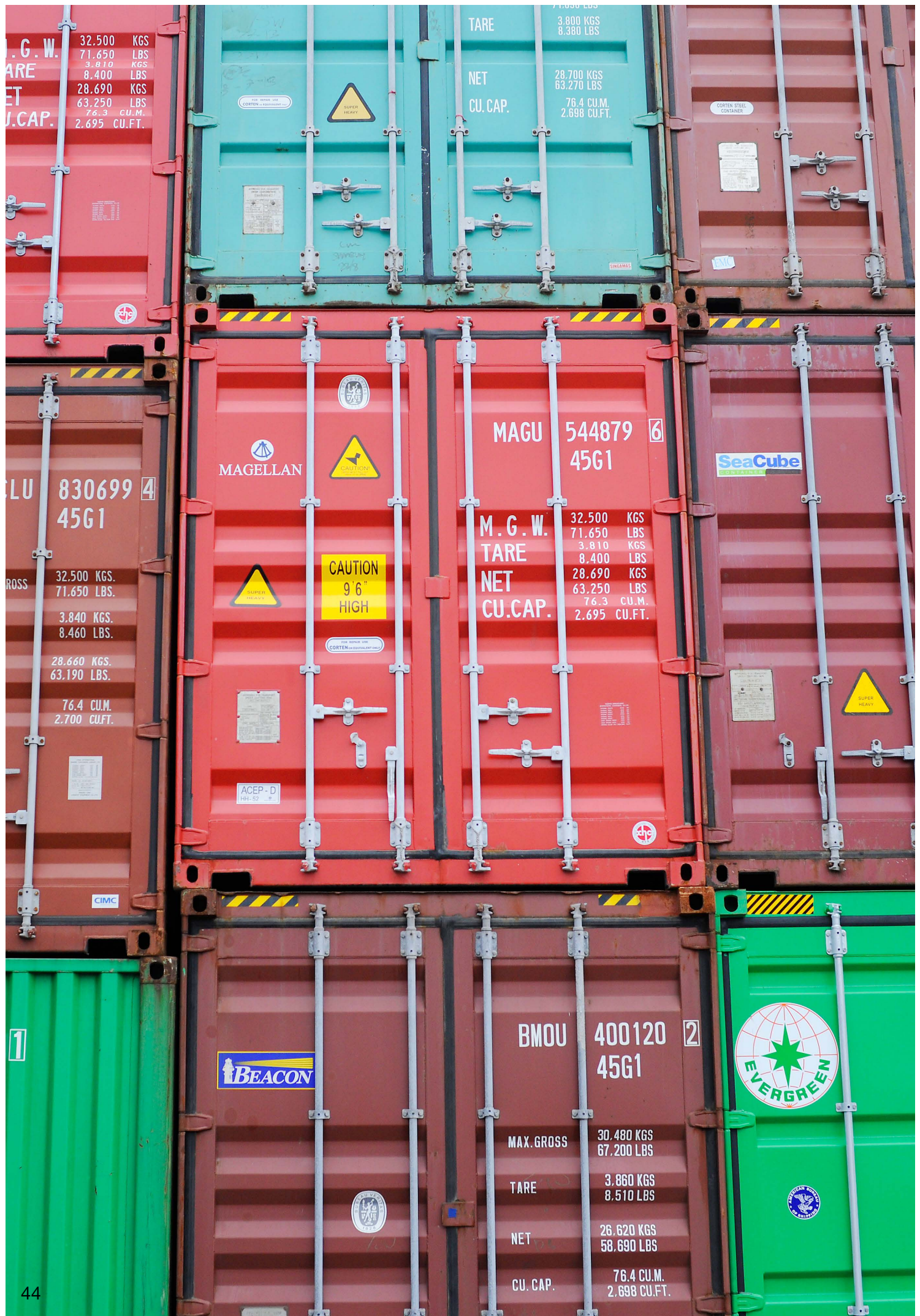
Unos únicos servicios centrales.

Zeeman tiene una oficina de servicio donde están ubicados, entre otros, el equipo de dirección y los equipos de marketing, compras, ventas, finanzas y recursos humanos. Con estos equipos coordinamos de manera centralizada desde Alphen aan den Rijn todas las operaciones de compra, venta, marketing y logística.

Somos muy productivos con relativamente pocas personas.

Quizá puede parecer mucho tener 7.406 trabajadores. Pero en Zeeman somos muy productivos con relativamente pocas personas. Por supuesto, un equipo pequeño es vulnerable a situaciones (in)esperadas. De los compañeros de nuestras tiendas esperamos mucha flexibilidad. Complica las cosas, sin embargo, el hecho de que el concepto de flexibilidad tenga en cada país su propio significado. Cada uno de los siete países tiene su propia legislación social y laboral. Esto hace más difícil encontrar soluciones a los problemas de dotación de personal. Por eso, un rol de coordinación en Zeeman es todo un desafío.





M.G.W. 32.500 KGS
TARE 71.650 LBS
NET 3.810 KGS
CU.CAP. 8.400 LBS
28.690 KGS
63.250 LBS
76.3 CU.M.
2.695 CU.FT.

TARE 3.800 KGS
8.380 LBS
NET 28.700 KGS
63.270 LBS
CU.CAP. 76.4 CU.M.
2.698 CU.FT.

CORTEN STEEL
CONTAINER

LU 830699 4
45G1
ROSS 32.500 KGS.
71.650 LBS.
3.840 KGS.
8.460 LBS.
28.660 KGS.
63.190 LBS.
76.4 CU.M.
2.700 CU.FT.

MAGELLAN
MAGU 544879 6
45G1
M.G.W. 32.500 KGS
TARE 71.650 LBS
NET 3.810 KGS
CU.CAP. 8.400 LBS
28.690 KGS
63.250 LBS
76.3 CU.M.
2.695 CU.FT.

SeaCube
CORTEN STEEL
CONTAINER

1

BEACON
BMOU 400120 2
45G1
MAX. GROSS 30.480 KGS
67.200 LBS
TARE 3.860 KGS
8.510 LBS
NET 26.620 KGS
58.690 LBS
CU. CAP. 76.4 CU.M.
2.698 CU.FT.

EVERGREEN

Distribución inteligente.

Motores más ecológicos.

Zeeman quiere ser precursor en materia de gestión logística. Por eso, en el 2016 hemos comprado tres camiones más que cumplen la nueva norma EURO 6. Estos camiones disponen de los motores más ecológicos existentes en la actualidad. Además, hemos invertido en dos remolques de dos pisos para poder transportar el mayor volumen posible de mercancía por camión. De esta manera podemos transportar más volumen por trayecto y realizar menos desplazamientos.

Hacemos menos kilometraje a través de la optimización de la carga.

Nuestros avanzados sistemas de navegación y ordenadores de a bordo están conectados a la planificación central. Así evitamos las congestiones de tráfico y conducimos solo los kilómetros imprescindibles. Además, con nuestro sistema de planificación podemos gestionar las rutas de manera flexible, también en base al volumen previsto. Es también importante remarcar el nivel promedio de carga de los contenedores con ruedas: en el 2016 ha sido de 0,64 m³ (la capacidad máxima son 0,70 m³). Eso significa un aumento del 14% desde el 2012. Pero si lo comparamos con las cifras del 2016, se trata de una disminución del 6% causada, en parte, por unas mayores fluctuaciones en los pesos y los volúmenes del flujo de mercancías. En el 2017 queremos alcanzar de nuevo el porcentaje del 17% alcanzado en 2014. Esto significa una ventaja tanto a nivel financiero como de sostenibilidad. Un mayor nivel de carga de los contenedores con ruedas es prácticamente imposible. Sin embargo, prestaremos atención a los efectos de un mayor nivel de carga sobre los procesos internos. Unos contenedores con ruedas más pesados significa un mayor esfuerzo físico para el personal. Introduciendo una mayor variación en los diferentes tipos de rutas, podemos compensar ese mayor esfuerzo físico con rutas que sobrecarguen menos.

Nuevas formas de distribución.

En el año 2016, Zeeman ha empezado con formas alternativas de distribución. De esta manera, la ruta de los camiones no siempre tiene su punto de partida en Alphen aan den Rijn. La distribución en ciudades como Barcelona, Bruselas y París, por ejemplo, es efectuada desde 'hubs' a través de socios locales. Desde estos 'hubs' se suministra a las sucursales con camiones más pequeños. Esto conlleva unas emisiones de CO₂ más bajas y contribuye a la seguridad, tanto de los conductores, como de los residentes de la ciudad, formando parte de nuestra política de sostenibilidad. De esta manera se puede evitar la conducción durante las horas punta y se puede responder mejor a las zonas de bajas emisiones (Zonas Urbanas de Atmósfera Protegida, ZUAP) que tienen en la actualidad estas ciudades, o que tendrán en el futuro.

Certificación de nuestros camiones por la asociación holandesa 'Piek-Keur'.

Abastecemos muchas tiendas por la noche. Por eso nuestros camiones están certificados por la asociación holandesa 'Piek-Keur'. Esto significa que nuestros camiones cumplen con las normas más estrictas en materia de contaminación acústica, y que el ruido durante la carga y descarga no supera los niveles legales. Salvo alguna excepción, todos nuestros coches son de la marca Toyota, un proveedor que lleva mucho tiempo comprometido con el medio ambiente. Para los turismos que tienen que hacer mucho kilometraje, elegimos unos motores diésel que cumplen con los más altos estándares de CO₂.

Sostenibles en nuestras tiendas.

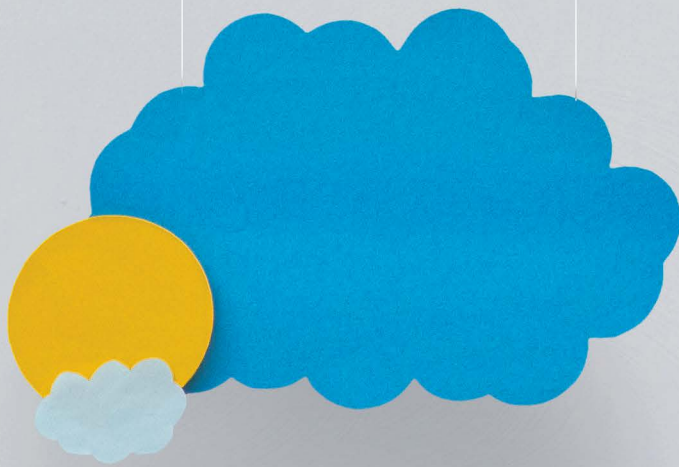
Nuestra forma de reciclar.

Para hacer las materias primas más sostenibles y poder reciclarlas, hace ya muchos años que hemos retirado de las tiendas los embalajes (de cartón y de plástico). Reciclamos estos residuos en el centro de distribución. La idea: no sobrecargar innecesariamente el medio ambiente.

Unas prensas especiales preparan el papel y el plástico para su reutilización y transformación en otros productos.

Ya que organizamos nuestra propia recogida de residuos hasta el centro de distribución, Zeeman está exento de pagar las tasas del servicio de recogida de basura. Es mejor para el medio ambiente y supone, además, un ahorro.





Los productos son enviados a las tiendas desde el centro de distribución. Zeeman limita al mínimo el uso de embalajes durante este proceso.

Los camiones transportan la mayor cantidad posible de productos en cada trayecto. Así solo tenemos que abastecer nuestras tiendas dos veces por semana. Cuantas menos rutas hacemos, menos gases de combustión generamos.



Para proteger el medio ambiente las tiendas separan todo el plástico, el papel y otros desechos.

Consumo de energía.

Informes de energía: una mejor información.

Ya hace años que realizamos informes sobre el consumo energético. Cada mes, les pedimos a los gerentes de sucursal que informen a los servicios centrales sobre las lecturas de gas y electricidad. No hemos recibido información de todas las sucursales debido a las siguientes razones:

1. No todo el mundo tiene acceso a los contadores (sobre todo en centros comerciales en los Países Bajos).
2. A veces los contadores son difíciles de leer para alguien profano en la materia (sobre todo en Francia).
3. Los empleados no siempre saben cómo manejar este tema.

Para resolver estos problemas, hemos tomado las siguientes medidas:

1. Estamos instalando, desde el 2013, 'contadores inteligentes' para poder hacer las lecturas periódicamente.
2. En contra de nuestras expectativas, en Francia no ha sido posible realizar las lecturas de manera digital. A través de la formalización de un nuevo contrato esperamos que en el 2017 podamos progresar en este tema.

Monitorización de energía.

Con la ayuda de una agencia externa monitorizamos el consumo de energía. Si el consumo en algún lugar sube por encima de la media, la agencia externa efectúa una comprobación energética. Cuando conocemos la causa, invertimos – allí donde sea posible – en la reducción del consumo de energía.

Auditoría DEE.

En el 2012 se estableció la Directiva Europea de Eficiencia Energética (2012/27/UE), también llamada la DEE. Esta directiva debe contribuir al objetivo europeo que se acordó en el 2007: la reducción del 20% del consumo energético en Europa en el 2020. Zeeman ha implementado la

Directiva de Eficiencia Energética Europea y, mediante las auditorías energéticas, se han identificado varias oportunidades de ahorro de energía.

Resultados del 2016.

- Desde hace cinco años hacemos también un seguimiento del consumo de energía de las empresas que trabajan para nosotros. Se trata, por ejemplo, del transporte de nuestras mercancías por agua y por carretera, de las impresiones, del papel, de los materiales de embalaje y de los viajes en avión. La tendencia general: un descenso del 1% en comparación con el 2015.
- A partir del 1 de enero de 2016 la ley estipula que el cliente tiene que pagar por una bolsa de caña de azúcar o de plástico. Es decir, que ya no podemos entregar las bolsas a los clientes de forma gratuita. Y en Francia, a partir del 1 de julio de 2016 simplemente ya no se pueden entregar bolsas. Por ello, la cantidad de bolsas entregadas ha descendido en más de un 80% con respecto al 2015.

Calefacción eléctrica.

La calefacción de nuestras tiendas se realiza de diferentes maneras: a gas, con fuelóleo o electricidad (a través de bombas de calor). Un número limitado de tiendas (41) todavía se calientan con fuelóleo. En el 2017 revisaremos estas tiendas para poder adaptarlas – en el futuro – a otra fuente de calor. A veces, en la ubicación de nuestras tiendas no hay gas natural disponible y optamos por la calefacción eléctrica. También tenemos en cuenta que la calefacción a gas natural ya no será algo tan habitual en el futuro. Tendremos que pasar cada vez más a la calefacción eléctrica.

Grupo de trabajo: ¿Cómo podemos ahorrar energía de forma asequible y reducir las emisiones de CO₂?

A principios del 2017 se puso en marcha un grupo de trabajo que examina cómo podemos ahorrar energía de forma asequible y reducir las emisiones de CO₂. Se emitirá un informe que ofrecerá un resumen de las diversas medidas de ahorro de energía y su viabilidad económica.

Los objetivos del 2017 y más allá.

- Reducción de las emisiones de CO2 en comparación con el año 2016en.
- En el 2020: reducir el consumo total de energía de Zeeman en un 20%.

Reducimos nuestras emisiones de CO2 con la iluminación LED.

En el año 2016 hemos equipado 102 sucursales con iluminación LED. Se trata, en total, de 653 de nuestras 1.281 tiendas. En el 2017 se sumarán 51 sucursales más. La iluminación LED utiliza menos de un tercio de la energía que requieren los tubos fluorescentes tradicionales. Supone una gran diferencia. Por eso, las 653 sucursales con iluminación LED ya proporcionan un ahorro anual de más de 700.000 €.

Las ventajas:

- Un ahorro por tienda de aproximadamente el 45% en comparación con los tubos fluorescentes clásicos.
- Los tubos fluorescentes LED duran más de cuatro veces más que los fluorescentes normales, entre otras cosas porque están hechos de un plástico duradero y reciclable.



Desarrollo de nuestros colaboradores.

Servicio y colaboración.

Zeeman está trabajando en un modelo de gestión del talento. Este modelo nos ayudará a abordar todas las actividades de recursos humanos de una manera coherente y sistemática. El objetivo: atraer, desarrollar e inspirar a personal cualificado, orientado a resultados, comprometido y motivado.

Además, hay mucha atención puesta en los temas de cumplimiento de normativas. En los últimos años, la gestión de RRHH se ha vuelto cada vez más compleja y, debido a nuestra expansión por nuevos países, sigue siendo importante para Zeeman poder responder a los desarrollos a tiempo y de forma adecuada.

Zeeman cuenta con una organización plana con unos gastos generales bajos. Con el trabajo de los departamentos de los Servicios Centrales apoyamos el negocio de las tiendas. Es nuestro desafío para el 2017 alinear todavía más los servicios prestados por los departamentos de los Servicios Centrales a las necesidades del departamento de Ventas. De esa manera queremos seguir mejorando la colaboración. Por ejemplo, tenemos previsto que a partir del 2017 cada empleado que trabaja en los Servicios Centrales pase anualmente por unas prácticas obligatorias en una de nuestras tiendas. De esta manera no pierden el contacto con el trabajo en las tiendas.

Desarrollo del personal y empleabilidad sostenible.

Hay dos grandes tendencias que debemos abordar como organización:

1. Debido a las tendencias demográficas en los países donde operamos, cada vez hay más disponibilidad en el mercado laboral de trabajadores de edad más avanzada, y se reduce el mercado laboral en su conjunto.
2. Los avances tecnológicos hacen posible una mayor automatización. Esto tendrá un impacto en la organización del trabajo y en la forma de trabajar.

Todo esto significa que, cada vez más, tenemos que ser capaces de atraer, retener y emplear el talento en la organización de manera óptima. En este sentido, es importante que miremos la dotación de personal de manera estratégica: tenemos que utilizar la fuerza de nuestros empleados. Esto significa que tenemos que invertir en su desarrollo, aún más de lo que ya hacemos ahora. Tan solo de esta manera podremos tener a nuestra disposición una plantilla estable de personal. Y esto es importante porque una plantilla de personal bien

preparada y disponible podrá lidiar mejor con el desarrollo de la organización, los cambios en sus responsabilidades de trabajo o un cambio en su carrera. El mencionado modelo de gestión de talento va a ayudarnos en este sentido. En el 2017, y en los años siguientes, lo pondremos en práctica en más detalle.

Así que revisaremos nuestro programa de inducción en el 2017 y seguiremos trabajando en nuestra política de aprendizaje y desarrollo. El desarrollo de nuestros empleados en el campo de la empleabilidad sostenible es un componente de esta política.

Actualmente ofrecemos a nuestro personal, a través de la Escuela de Zeeman, la posibilidad de seguir una formación profesional o un taller interno. Más de 2.500 empleados han asistido en el 2016 a un taller, un mini taller o un taller práctico (que se trata de un taller que se imparte en la sucursal). En Zeeman el cliente es lo primero. El año 2016 ha estado dedicado a la orientación al cliente: más de 750 participantes siguieron los mini talleres de Orientación al Cliente y/o el taller de Atención y Orientación al Cliente.

Seguridad

Para nosotros, unas condiciones de trabajo adecuadas son algo esencial. Nuestra política se centra en un trabajo saludable y seguro.

En Holanda trabajamos a conciencia con asesores propios, para ayudar a los empleados que tienen bajas por enfermedad y reinserción. Hacemos las ausencias susceptibles de ser discutidas, para poder cambiar el comportamiento de manera preventiva y para mantenernos comprometidos con nuestros empleados. En algunos de los países donde operamos no podemos tener, como empleador, un papel tan activo con respecto al absentismo y la reinserción, porque las respectivas normativas estatales restringen nuestro rol.

En el 2016 el número de accidentes laborales ha disminuido en un 10,7%. Pero a pesar de nuestra ambición de tener un menor número de bajas por enfermedad, éstas no han disminuido sino que han aumentado. El aumento ha sido especialmente notable en las ausencias recurrentes, si bien la duración media de las ausencias ha disminuido. Hemos iniciado una investigación para identificar las causas y poder, en la medida de lo posible y siempre dentro de los límites impuestos por las leyes locales, hacer lo que podamos para reducir el absentismo en el 2017.

Convenios Colectivos y Comités de Empresa.

En los Países Bajos, Zeeman está adscrito al Convenio de Moda, Deportes y Estilo de Vida (Países Bajos). La patronal que representa a las empresas del sector en las negociaciones de este convenio colectivo es INretail. Zeeman es miembro de INretail y participa activamente en la creación de este convenio colectivo. Los representantes de los empleadores y de los trabajadores han acordado desarrollar políticas e instrumentos para mantener la empleabilidad sostenible de los empleados. Se espera que INretail emitirá un consejo sobre este tema en el 2017.

Zeeman tiene comités de empresa en varios países. Además, en el 2016 hemos comenzado con los preparativos para el intercambio de información y asesoramiento a nivel europeo. La primera reunión del grupo especial de negociación, orientada a la posible creación de un Comité de Empresa europeo, está prevista para febrero de 2017.

Diversidad.

Zeeman cree que la diversidad es importante. El 91% de nuestro personal son mujeres y, entre nuestros puestos de gerencia, esta cifra supera incluso el 95%. Para facilitar la conciliación de la vida laboral y la vida familiar, ofrecemos muchos puestos de trabajo a tiempo parcial. Más del 68% de nuestros empleados trabajan a tiempo parcial.



Nuestros clientes se involucran.

Sin nuestros clientes no vamos a ninguna parte. Y una y otra vez se pone de manifiesto lo fuertemente involucrados que están en Zeeman. Colaboran de muchas maneras. Y así forman una plataforma de difusión para nuestra política de RSC. Colaboran en las pruebas de nuestros productos a través de paneles, participan en nuestra publicidad, y comparten sus compras y sus creaciones en las redes sociales y en la página web. Además, mediante la encuesta de satisfacción del cliente hacemos un seguimiento de lo que el cliente piensa sobre nosotros y en qué puntos podemos mejorar. También en el 2016 lo hemos investigado de manera exhaustiva.

Una oferta totalmente sostenible de bolsas en el 2016.

Desde el 4 de agosto del 2014, la bolsa de plástico gratuita ha desaparecido de nuestras sucursales holandesas. Desde el 1 de enero del 2016, las bolsas de plástico gratuitas están prohibidas en los Países Bajos. Para reducir la presión sobre el medio ambiente, animamos a los clientes a llevar sus compras en su propia bolsa. Quién, a pesar de todo, necesita una bolsa, puede optar por una alternativa cómoda y duradera con la bolsa retornable. O una bolsa 'Big Shopper', fabricada de bolsas de cemento recicladas. Cuando los clientes retornan la bolsa, siempre se les devuelve el depósito de un euro. Como alternativa para las compras pequeñas podemos ofrecer una pequeña bolsa de caña de azúcar. El resultado: una oferta de bolsas totalmente sostenible.

El servicio al cliente es primordial.

¿Y si el consumidor tiene alguna queja o sugerencia sobre un artículo? En este caso, el departamento de Servicio al Cliente lo trata con mucho cuidado. Si la queja tiene que ver con la seguridad, la priorizamos de inmediato; el Gerente de Calidad enseguida hace una evaluación del riesgo. Con el resto de las quejas, primero determinamos el alcance del problema, y después buscamos una solución adecuada.

Damos información clara.

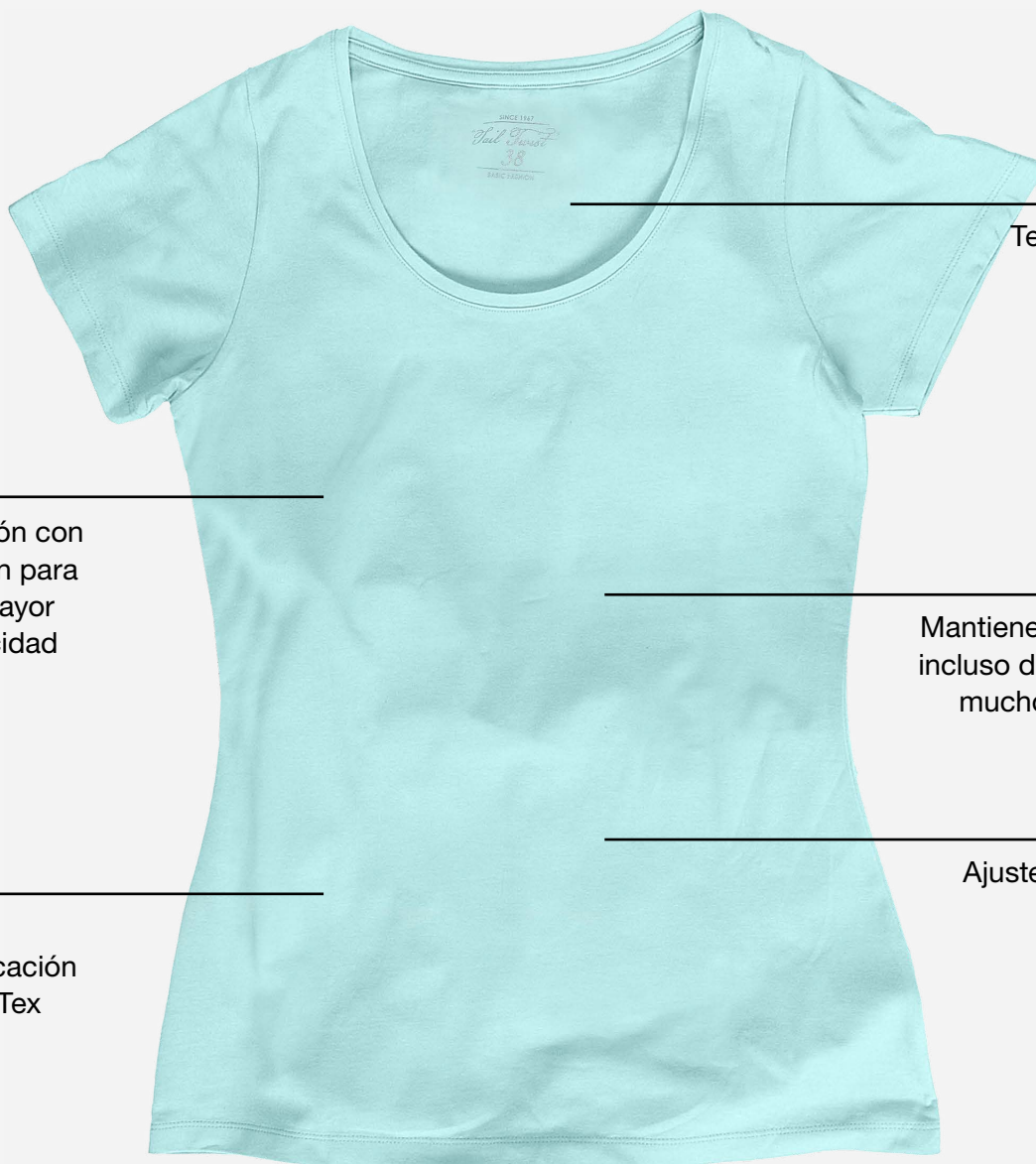
Queremos, por supuesto, que los consumidores utilicen nuestros artículos de manera correcta. Es nuestra política proveer todos nuestros artículos de la información correcta. Lo cual incluye instrucciones de lavado, advertencias, listas de ingredientes y manuales.

Aumento de la satisfacción del cliente.

En el verano del 2016 hemos vuelto a medir nuestro Net Promoter Score (NPS). Se trata de un método para medir la lealtad y la satisfacción del cliente. El punto de partida es la siguiente pregunta: '¿En qué medida recomendaría la organización X a un amigo o compañero?' El cliente puede responder a esta pregunta con una puntuación de entre el 0 (muy insatisfecho) y el 10 (muy satisfecho). Zeeman tuvo muy buena puntuación en atención al cliente: un 8,39 en los Países Bajos, un 8,20 en Bélgica, un 7,72 en Alemania y un 7,82 en Francia (de los demás países con presencia de Zeeman no se conocen resultados). En general muy buenas cifras. Además, a través del RepTrak® Pulse se obtiene una imagen de la buena reputación de la compañía Zeeman. RepTrak® Pulse es una herramienta que mide la reputación entre los consumidores. Con una puntuación de 65,2 en una escala de 100, Zeeman obtiene una puntuación media entre el público holandés. Si se compara con las 30 empresas más grandes de los Países Bajos, Zeeman estaría en el 20º lugar. Todavía hay trabajo por hacer. Sobre todo nos tenemos que poner al día entre aquellos consumidores que no compran en nuestras tiendas. (Fuente: Reputation Institute.)

Ya tenemos miles de clientes en nuestro panel de pruebas.

Para mejorar nuestros productos, desde el 2016 utilizamos la opinión y la experiencia de nuestros clientes. Porque, ¿quién mejor que ellos para decirnos en qué medida un producto es bueno o no tan bueno? Por esto hemos creado un panel de pruebas. Así podemos saber lo que los clientes esperan exactamente de nuestros productos. A los clientes que se inscriben en nuestro panel de prueba les enviamos un producto que ya tenemos en nuestra gama o un nuevo producto. A través de una encuesta online nos dejan saber lo que piensan.



Tejido suave
y cómodo

Algodón con
elastán para
una mayor
elasticidad

Mantiene su forma,
incluso después de
muchos lavados

Con
certificación
Oeko-Tex

Ajuste entallado

96%

**de los miembros de
nuestro panel de pruebas
compraría nuestra
camiseta de mujer.**

**“Lo que me gusta de esta camiseta
es que tiene el escote un poco más
bajo y ancho.”**

Mi evaluación:



**“Cuando desarrollé la camiseta, vi que
era de mejor calidad de lo que
me esperaba.”**

Mi evaluación:





A nuestro alrededor.

Save the Children India.

Un futuro para todo el mundo.

Desde el año 2005, Zeeman es uno de los principales patrocinadores de una escuela en Mumbai de la organización Save The Children India. La escuela está ubicada justo al lado del distrito de Dharavi, el barrio de chabolas más grande de Asia Central. En esta escuela, alrededor de 250 niños discapacitados del barrio reciben diariamente educación, desde primaria hasta formación profesional. Así, por ejemplo, se capacita a chicos sordos para ser electricistas, chicos con discapacidad mental aprenden a ser carpinteros, y chicas sordomudas se forman para ser peluqueras. Y también se les ayuda a buscar trabajo. Además, la escuela ofrece también facilidades para el programa de Save Our Sisters.

El programa Save Our Sisters – nuevas oportunidades para niñas rescatadas de la prostitución.

El programa de Save Our Sisters, también parte de Save The Children India, se ocupa de aquellas niñas que están en refugios rescatadas de la prostitución. Cuando vuelven a estar en condiciones de pensar en su educación, reciben formación como peluqueras, cocineras o esteticistas. Además, reciben asistencia psicológica para ayudarlas a procesar su trauma, y formación de la personalidad, así como cursos de idiomas. Después de la formación, se les ayuda a regresar a su pueblo o a encontrar un trabajo. De esta manera, desde el inicio del programa, ya se ha ayudado a más de 400 chicas.

Proyecto de prevención.

En el año 2015, Zeeman ha empezado a apoyar un proyecto de prevención en los barrios de chabolas de Mumbai. En los barrios de Mumbai donde hay mucha prostitución, se elige a aquellas niñas que son más vulnerables de caer en estas redes. Se les ofrece una formación que les permite tener sus propios ingresos, para que así sean menos susceptibles de caer víctimas de proxenetas y

embaucadores. En el año 2016, el proyecto tenía un alcance de 120 barrios en Mumbai y sus alrededores. Cerca de 400 niñas participaron en este programa.

De ellas, unas 270 niñas ya tienen un trabajo. Además, Save Our Sisters ha podido atender, mediante este programa, a más de 50 chicas víctimas de violencia de género. Se les acompaña de manera intensiva, tanto psicológica como jurídicamente.

Formación de juristas.

Una nueva actividad patrocinada por Zeeman en el 2016 ha sido una educación para los juristas (en concreto, los funcionarios de la fiscalía) que se ocupan de llevar a juicio a los responsables de la trata de niñas. Se transmiten conocimientos muy específicos sobre esta materia a los fiscales para incrementar las posibilidades de que los autores sean efectivamente llevados ante la justicia. Esto es otra manera de apoyar la lucha contra la trata de niñas.

Los clientes y los compañeros participan en Save Our Sisters.

Zeeman realiza cada año una importante contribución financiera a este proyecto. Durante la promoción anual de Save Our Sisters vendemos artículos especiales. Las ganancias se destinan a Save Our Sisters.

Otras causas benéficas.

- En el 2016 nos hemos hecho patrocinadores del Fondo de Apoyo a las Víctimas de Holanda, que proporciona ayuda (entre ella, financiera) a personas que han sufrido un suceso trágico, para que puedan rehacer su vida y dejar atrás su condición de víctimas.
- No destruimos los sobrantes de ropa. La ropa que no se vende o que sobra después de las rebajas la donamos a organizaciones caritativas.



Alcance de la información.

Recopilación de información.

Un equipo de personas en Zeeman ha recopilado la información contenida en este informe de responsabilidad social corporativa 2016. Redactamos el informe de esta manera desde el 2008.

Ser transparentes.

La dirección de Zeeman quiere ser transparente sobre la política de RSC. Creemos que es importante que los accionistas, los consumidores, los políticos y los empleados entiendan claramente las políticas que ejecutamos. La apertura permite que las partes interesadas puedan seguir nuestro desempeño y evaluar de manera informada cómo lo hacemos como organización.

Este informe se edita anualmente y describe las actividades del grupo Zeeman Groep B.V. en materia de Responsabilidad Social Corporativa. El presente informe cubre el período comprendido entre el 1 de enero del 2016 y el 31 de diciembre del 2016. El anterior informe fue publicado en mayo del 2016. La información recogida en este informe hace referencia al grupo Zeeman Groep B.V. y sus filiales. No se han excluido partes ni actividades. En el 2016 no ha habido adquisiciones ni desinversiones.

Directrices de la Global Reporting Initiative.

El informe de Zeeman en el ámbito de la sostenibilidad se basa en la Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.0. El G4 distingue diferentes niveles de aplicación. PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. ha verificado este nivel de aplicación. Zeeman informa sobre una gran parte de los indicadores de la GRI y es transparente sobre sus actividades relacionadas con la sostenibilidad. En la tabla GRI (a partir de la página 60) se exponen de manera precisa los indicadores incluidos en el informe de Zeeman.

Verificación del informe.

La Junta Directiva de Zeeman ha encargado a PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. la verificación de la calidad de la información contenida en este informe de responsabilidad social corporativa de tal manera que se pueda obtener un aseguramiento limitado sobre la información presentada (véase el Informe de Verificación en las siguientes páginas).

Durante los últimos 49 años, Zeeman se ha convertido en un minorista de éxito. Somos conscientes del importante papel social que desempeñamos. Por eso llevamos a cabo una política clara de RSC. Nos esforzamos por alcanzar una situación de mutuo beneficio: queremos que los intereses de la RSC y el interés financiero de la empresa, en la medida de lo posible, siempre confluyan. De esta manera, un mejor resultado financiero repercute directamente en un mejor desempeño en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. Pero por otra parte, también hay casos donde la política de RSC tiene más peso que el interés financiero.

Nuestras compras.

La producción de todos los bienes vendidos por Zeeman tiene que hacerse de manera responsable en todos los aspectos. Un interés comercial nunca puede dar lugar a violaciones de los Derechos Humanos Universales o de las disposiciones de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Nuestros colaboradores.

Nuestra política de recursos humanos se basa en el respeto mutuo, la confianza y las oportunidades de desarrollo. No hay espacio para la discriminación. Sea cual sea su forma.

Nuestro medio ambiente.

Zeeman no quiere sobrecargar innecesariamente el medio ambiente. Nos referimos a la producción, la distribución y la venta de nuestros artículos. Queremos aplicar las últimas técnicas con el mínimo impacto medioambiental posible.

Informe externo de verificación del auditor independiente

A la Dirección de Zeeman Groep B.V.

Informe externo de verificación sobre el informe de RSC 2016

Nuestra conclusión

Como resultado de nuestra labor de evaluación, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga concluir que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del 2016 de Zeeman Groep B.V. en todos sus aspectos significativos, no sea una representación fiel y suficiente de:

- las políticas y la gestión empresarial con respecto a la responsabilidad social corporativa; y
- los eventos y el desempeño en este ámbito durante el año que finalizó el 31 de diciembre de 2016.

Lo que hemos evaluado

El informe anual de Responsabilidad Social Corporativa incluye un resumen de la política y gestión empresarial de Zeeman Groep B.V. (en adelante: “Zeeman”) con respecto a la responsabilidad social corporativa, y a los eventos y el desempeño en este ámbito durante el 2016.

Hemos evaluado el informe anual de Responsabilidad Social Corporativa para el año que finalizó el 31 de diciembre de 2016.

La base para nuestras conclusiones

Hemos elaborado nuestra evaluación del informe de conformidad con la legislación holandesa, incluyendo el Estándar holandés 3810N, sobre los ‘Servicios de aseguramiento en informes de responsabilidad social corporativa’. Este encargo de evaluación se ha centrado en conseguir un aseguramiento limitado. Nuestras responsabilidades en virtud de este encargo están descritas en la sección ‘Nuestras responsabilidades para la evaluación del informe anual de Responsabilidad Social Corporativa’ de este informe de verificación.

Independencia y control de calidad

Somos independientes de Zeeman, conforme a los requerimientos del ‘Reglamento sobre la independencia de los auditores en los servicios de aseguramiento’ (ViO, por sus siglas en holandés) y otras normas relevantes sobre la independencia en los Países Bajos. Asimismo hemos cumplido con el ‘Código de normas de conducta profesional’ (VGBA, por sus siglas en holandés).

Aplicamos las ‘Disposiciones específicas para auditores con respecto a los servicios de aseguramiento’ de los Países Bajos. Sobre esa base, disponemos de un sistema coherente de control de calidad, incluyendo normas y procedimientos sobre el cumplimiento de las normas éticas, normas de contabilidad y otras leyes y reglamentos pertinentes.

Creemos que la información de verificación obtenida por nosotros es suficiente y apropiada como base para nuestra conclusión.

Criterios de elaboración del informe

Zeeman ha desarrollado sus criterios para la elaboración del informe en base a las ‘Directrices G4 de la Global Reporting Initiative’ (GRI), tal y como se explica en el capítulo ‘Alcance de la información’ (página 57) del informe anual de Responsabilidad Social Corporativa. La información objeto de este encargo debe leerse en el contexto de estos criterios de elaboración de informes. La junta directiva es responsable de la selección y de la aplicación de estos criterios de elaboración de informes. La falta de prácticas establecidas en la evaluación y medición de la información no financiera ofrece la posibilidad de aplicar varias técnicas de medición aceptables. Esto puede afectar la comparabilidad entre las entidades y en el tiempo.

Limitaciones inherentes

El informe anual de Responsabilidad Social Corporativa incluye información orientada al futuro, como las expectativas respecto a las ambiciones, estrategia, planes y presupuestos. Es inherente a esta información que los resultados reales en el futuro sean probablemente diferentes a estas expectativas debido a los cambios en las suposiciones. Las desviaciones resultantes pueden ser relevantes. No ofrecemos ninguna seguridad con respecto a las presuposiciones y a la viabilidad de la información orientada al futuro que se incluye en el informe anual de RSC.

Responsabilidades para el informe anual de RSC y para el servicio de aseguramiento

Responsabilidades de la junta directiva

La junta directiva de Zeeman es responsable de la preparación del informe anual de Responsabilidad Social Corporativa según las directrices de informes de sostenibilidad, versión G4, de GRI y de los criterios de elaboración de informes internos utilizados, tal y como se explica en la página 57 del informe de RSC, incluyendo la identificación de los usuarios previstos, la determinación de los temas materiales y la aplicabilidad de los criterios utilizados para los objetivos de los usuarios previstos. Las decisiones de la junta directiva en relación con el alcance del informe anual de RSC y de la política de elaboración de informes se han expuesto en el capítulo 'Alcance de la información' (página 57). La junta directiva es responsable de determinar si los criterios de elaboración de informes aplicados son aceptables en esta situación.

Asimismo, la junta directiva también es responsable del control interno, aplicado según considere necesario, para facilitar la elaboración del informe sin desviaciones relevantes, ya sean debidas a fraude o a errores.

Nuestras responsabilidades para la evaluación del informe anual de RSC

Nuestra responsabilidad es planear y dirigir el encargo de evaluación de tal manera que podamos obtener información de verificación suficiente y adecuada para emitir nuestras conclusiones.

Este encargo de evaluación se ha centrado en conseguir un aseguramiento limitado. El trabajo realizado para conseguir un aseguramiento limitado está dirigido a determinar la verosimilitud de la información, y se realizan en menor profundidad que en un encargo de auditoría para obtener un aseguramiento razonable. El trabajo realizado en este contexto consistió esencialmente en la recopilación de información a los oficiales de la entidad y de realizar análisis de cifras con respecto a la información incluida en el informe anual de RSC. Por tanto, el nivel de aseguramiento obtenido en los encargos de verificación es sensiblemente inferior al aseguramiento obtenido en los encargos de auditoría.

Pueden surgir desviaciones como resultado de fraude o de errores que serán relevantes si es razonable esperar que éstas, individualmente o en su conjunto, pueden afectar las decisiones que los usuarios pueden tomar en base al informe anual de RSC. La materialidad afecta a la naturaleza, el momento y el tamaño de nuestras actividades de evaluación, y a la evaluación del impacto de las desviaciones identificadas en nuestras conclusiones.

Trabajo realizado

Hemos llevado a cabo esta evaluación de manera profesional y crítica, y allí donde ha sido relevante, hemos aplicado criterios profesionales de evaluación conforme al Estándar holandés 3810N, las normas éticas y los requisitos de independencia.

Nuestras principales actividades consistieron en:

- Llevar a cabo un análisis del entorno y aumentar la comprensión de los temas y cuestiones sociales relevantes y de las características de la organización.
- Evaluar la aceptabilidad de las políticas de elaboración de informes y la aplicación consistente de éstas, incluyendo la evaluación de los resultados del diálogo con las partes interesadas y la razonabilidad de las estimaciones hechas por la gerencia.
- Evaluar el diseño e implementación de los sistemas y procesos para la recopilación de información y procesamiento de la información en el informe anual de RSC.
- Llevar a cabo entrevistas con el personal pertinente responsable de la entrega de información utilizada en este informe, la realización de los controles internos sobre dicha información y la consolidación de los datos en el informe anual de RSC.
- Evaluar documentación interna y externa para determinar si se ha fundamentado adecuadamente la información contenida en este Informe, incluyendo las aclaraciones, la presentación y las afirmaciones hechas en el mismo.
- Verificar la consistencia entre la información contenida en el informe anual de RSC y el resto de la información del informe anual, más allá del alcance de nuestro encargo de evaluación.
- Verificar si el informe ha sido preparado "conforme" a las directrices de informes de sostenibilidad, versión G4, de GRI.

Ámsterdam, 14 de junio de 2017

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V

Drs. J.G. Bod RA

Tabla básica GRI 2016.

Estrategia y análisis.

		N.º de pág.
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia del desarrollo sostenible para la organización y su estrategia.	4

Perfil de la organización.

G4-3	Nombre de la organización.	6
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	6
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	73
G4-6	Número de países en los que opera la organización.	6
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	6
G4-8	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores y tipos de clientes).	6, 13
G4-9	Dimensiones de la organización informante. Para esto, véase el informe anual financiero.	6, 13, 66
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por género, por contrato y por región.	66
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo..	66
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	28, 29
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura, propiedad o cadena de valor.	57, 58
G4-14	Explicación sobre la aplicación del principio de precaución por la organización informante.	17
G4-15	Programas o principios económicos, ambientales y sociales, desarrollados externamente, u otras iniciativas que son avaladas por la organización.	34
G4-16	Pertenencia a asociaciones (como asociaciones industriales) y grupos de interés nacionales e internacionales.	20, 36

Aspectos materiales y límites identificados.

G4-17	a. Resumen de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización o por documentación equivalente. b. Entidades en los estados financieros que no están incluidas en el informe.	6
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura específica del informe y los principios aplicados.	18-24
G4-19	Resumen de los aspectos materiales establecidos durante el proceso para determinar el contenido del informe.	24
G4-20	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	28, 29
G4-21	Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	28, 29
G4-22	Consecuencias de una posible reformulación de la información proporcionada en un informe anterior y los motivos de tal reformulación. Véanse las notas a pie de página en los KPI.	76

G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y la cobertura. 76 Véanse las notas a pie de página en los KPI.	76
-------	---	----

Participación de los grupos de interés.

G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	18
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	18
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés. Omisión: informaremos el año que viene sobre la frecuencia de la participación de los grupos de interés.	20-21
G4-27	Los principales temas y problemas que han surgido a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	21, 22, 24

Perfil.

G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en el informe.	57
G4-29	Fecha del informe anterior.	57
G4-30	Ciclo de presentación de informes.	57
G4-31	Persona de contacto para preguntas relativas al informe o su contenido.	73
G4-32	a. La opción 'de conformidad' elegida por la organización. b. Índice GRI para la opción elegida. c. Referencia al informe externo de verificación, en caso de que el informe haya sido verificado externamente.	59, 60, 61 60
G4-33	Política y práctica actual relativa a la obtención de verificación externa del informe.	

Gobierno corporativo.

G4-34	Estructura de gobierno del máximo órgano de gobierno y los comités encargados de la toma de decisiones en cuanto al impacto económico, social y ambiental.	11
-------	--	----

Ética e integridad.

G4-56	Descripción de los valores, principios, normas y estándares de conducta aplicados dentro de la organización, como un Código de Conducta.	8, 32
-------	--	-------

Materiales: contaminación medioambiental por el cultivo de algodón.

DMA El cultivo de algodón no es bueno para las personas y el medio ambiente. Para hacer más sostenible nuestras colecciones de textil, desde el 2015 compramos algodón sostenible a través de la organización Better Cotton Initiative (BCI). En el 2016 hemos utilizado un total de 895.700 kg de algodón sostenible en nuestra ropa y textiles (2015: 244.000 kg). Esto es aproximadamente el 5,6% del total (de 16.000 toneladas de algodón, es decir 16 millones de kilos). Con esto hemos superado de largo nuestro objetivo del 3%. Para el 2017 esperamos poder llegar a un 10%.

G4-EN1 Materiales utilizados.

36, 37

Energía: emisiones de CO₂ de los edificios.

G4-DMA Zeeman deja una importante huella de CO₂. Nuestras 1.281 tiendas, y nuestra flota de coches y camiones, gastan energía a diario. Para desarrollar sus actividades, las emisiones de CO₂ son inevitables. Se han establecido objetivos para reducir las emisiones de CO₂ en un 20% en el 2020. Mediante el cálculo anual y el registro de nuestra huella de CO₂ se comprueba si hemos logrado los objetivos.

G4-EN5 Cociente de la intensidad energética (incl. cantidad, estándar/métodos y factor de conversión).

68, 69

G4-EN6 Reducción del consumo energético (incl. cantidad, estándar/métodos y factor de conversión).

27, 68, 69

Emisiones: Emisiones de CO₂ del transporte y edificios/contaminación medioambiental por los embalajes.

G4-DMA Zeeman deja una importante huella de CO₂. Nuestras 1.281 tiendas, y nuestra flota de coches y camiones, gastan energía a diario. Para desarrollar sus actividades, las emisiones de CO₂ son inevitables. Se han establecido objetivos para reducir las emisiones de CO₂ en un 20% en el 2020. Mediante el cálculo anual y el registro de nuestra huella de CO₂ se comprueba si hemos logrado los objetivos.

G4-EN15 Emisiones directas (alcance 1) de los gases de efecto invernadero, incl. cantidad, estándar/métodos de medición y factor de conversión.

68

G4-EN16 Emisiones indirectas (alcance 2) de los gases de efecto invernadero, incl. cantidad, estándar/métodos de medición y factor de conversión.

69

G4-EN17 Otras emisiones indirectas (alcance 3) de los gases de efecto invernadero, incl. cantidad, estándar/métodos de medición y factor de conversión.

69

G4-EN18 Ratio de la intensidad de las emisiones de gases de efecto de invernadero (incl. método de medición).

69

Residuos: contaminación medioambiental debido a los embalajes..

- DMA A diario producimos grandes cantidades de residuos debido a nuestras operaciones de negocio y a la gama de productos en las 1.281 tiendas. Por lo tanto es inevitable que se generan residuos. Se han establecido objetivos para aumentar la proporción de residuos reciclados hasta el 86%. Y además queremos reducir el Alcance 3, que incluye los materiales de embalaje.
- G4-EN23 Peso de los residuos por tipo y método de tratamiento (reutilización, reciclaje, incineración, etc.). Omisión: informaremos el año que viene sobre otros métodos para el tratamiento de residuos, aparte del reciclaje. 68

Productos y servicios: contaminación del medio ambiente por los embalajes y calidad/seguridad de los productos.

- DMA Zeeman se esfuerza por lanzar productos seguros al mercado. Los requisitos del producto se describen en el manual del proveedor y, antes del envío se comprueba que los productos cumplen los requisitos. Incluso cuando los productos ya están en la tienda, se vuelve a revisar mediante pruebas aleatorias si los productos entregados cumplen los acuerdos con los proveedores. Véanse también los objetivos que Zeeman se ha fijado con respecto a las muestras aleatorias, y el resultado de las mismas. Los resultados son evaluados por el Grupo Directivo de RSC en diálogo con las partes externas, como los agentes y TÜV, quienes ejecutan las pruebas. Véase también el texto DMA Residuos. Véase también el texto DMA Residuos.
- G4-EN28 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías. 68

Transporte: Emisiones de CO₂ del transporte.

- DMA Zeeman deja una importante huella de CO₂. Se consume energía para nuestras operaciones de negocio incluyendo el transporte de nuestras mercancías y la distribución mediante nuestra flota de camiones. Para desarrollar sus actividades, las emisiones de CO₂ son inevitables. Se han establecido objetivos para reducir las emisiones de CO₂. Mediante el cálculo anual y el registro de nuestra huella de CO₂ se comprueba si hemos logrado los objetivos.
- G4-EN30 Impactos medioambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. 45

Evaluación medioambiental de los proveedores: contaminación medioambiental causada por las fábricas/el cultivo de algodón.

- G4-DMA El cultivo de algodón no es bueno para las personas y el medio ambiente. Para hacer más sostenible nuestras colecciones de textil, desde el 2015 compramos algodón sostenible a través de la organización Better Cotton Initiative (BCI). En el 2016 hemos utilizado un total de 895.700 kg de algodón sostenible en nuestra ropa y textiles (2015: 244.000 kg). Esto constituye cerca del 5,6% del total (de 16.000 toneladas, es decir, de 16 millones de kilos de algodón). Con esto hemos superado de largo nuestro objetivo del 3%. Para el 2017 esperamos poder llegar a un 10%.
- G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas. Omisión: datos todavía no disponibles, esperamos poderlos incluir en el informe del año que viene.

36, 37

Seguridad y salud en el trabajo: absentismo por enfermedad.

- DMA Los departamentos de Compras y RSC & Calidad participan directamente en todas las actividades de compras. Trabajamos según nuestras condiciones y criterios de compra establecidos en nuestro manual de proveedores. Adquirimos nuestros productos mayoritariamente de China, Bangladesh, Pakistán e India. Centrarse en los derechos humanos y las condiciones de trabajo es primordial. Por eso, se pide a todos los proveedores de Zeeman que trabajen según el Código de Conducta. El Gerente de RSC & Calidad coordina estas políticas. También hay auditorías ejecutadas por terceros, para asegurar el cumplimiento del Código de Conducta. En los Países Bajos trabajamos según nuestros valores básicos. Nuestra política se centra en un trabajo saludable y seguro. En Holanda trabajamos a conciencia con asesores propios, para ayudar a los empleados que tienen bajas por enfermedad y reinserción. Hacemos las ausencias susceptibles de ser discutidas, para poder cambiar el comportamiento de manera preventiva y para mantenernos comprometidos con nuestros empleados. Para los empleados en Europa se está constituyendo un Comité de Empresa Europeo. La Dirección informará al CEE de manera regular sobre los grandes temas globales de la empresa. Para Zeeman, se trata de un órgano de comunicación adicional de gran utilidad. Dentro de Zeeman, los valores culturales forman la base para el comportamiento de los empleados.
- G4-LA6 Tipos y tasas de accidentes y enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género. Omisión: Falta una subdivisión por región, género y tipo de accidente. El año que viene veremos si tal subdivisión es relevante para nosotros.

67

Formación y educación: formar a los empleados.

- DMA Zeeman emplea a más de 7.000 personas. Nos esforzamos por tener empleados involucrados, orgullosos e inspirados. Por eso, uno de los objetivos es optimizar la satisfacción de los empleados. Zeeman tiene una cultura claramente reconocible que describimos con ocho valores culturales. Por eso ofrecemos oportunidades de formación a nuestros empleados. El departamento de recursos humanos tiene la responsabilidad de la aplicación de la política de formación. Omisión: Falta una subdivisión por género y categoría de empleado. El año que viene veremos si tal subdivisión es relevante para nosotros.
- G4-LA9 Promedio de horas de formación al año por empleado (por categoría de empleado y género).

67

Diversidad e igualdad de oportunidades: diversidad de los empleados.

- DMA Zeeman emplea a más de 7.000 personas. Nos esforzamos por tener empleados involucrados, orgullosos e inspirados. Por esta razón, hay dos KPI para equilibrar la relación hombre/mujer en los puestos de gerencia para, de este modo, generar diversidad. El departamento de recursos humanos tiene la responsabilidad de la aplicación de esta política. 66
- G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de los empleados por categoría, género, edad, y otros indicadores de diversidad.Omisión: Falta la composición de los órganos de gobierno. Esperamos poder incluir esta información el año que viene

Evaluación de las condiciones laborales en los proveedores: condiciones laborales en las fábricas/en el cultivo de algodón.

- G4-DMA Los departamentos de Compras, RSC & Calidad y los agentes locales de Zeeman participan directamente en todas las actividades de compras. Trabajamos según nuestras condiciones y criterios de compra establecidos en nuestro manual de proveedores. Adquirimos nuestros productos mayoritariamente en Asia. Concentrarse en los derechos humanos y las condiciones de trabajo es primordial. Por eso, se pide a todos los proveedores de Zeeman que trabajen según el Código de Conducta. El Gerente de RSC & Calidad coordina estas políticas. También hay auditorías ejecutadas por terceros, para asegurar el cumplimiento del Código de Conducta.
- G4-LA15 Impactos negativos significativos reales y potenciales, en las circunstancias de trabajo en la cadena de suministro, y medidas adoptadas. 32, 69

Salud y seguridad de los clientes: calidad/seguridad de los productos.

- DMA Zeeman se esfuerza por lanzar productos seguros al mercado. Los requisitos del producto se describen en el manual del proveedor y, antes del envío se comprueba que los productos cumplen los requisitos. Incluso cuando los productos ya están en la tienda, se vuelve a revisar mediante pruebas aleatorias si los productos entregados cumplen los acuerdos con los proveedores. Véanse también los objetivos que Zeeman se ha fijado con respecto a las muestras aleatorias, y el resultado de las mismas. Los resultados son evaluados por el Grupo Directivo de RSC en diálogo con las partes externas, como los agentes y TÜV, quienes ejecutan las pruebas.
- G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyo impacto en materia de salud y seguridad se ha evaluado. 36

Etiquetado de los productos y servicios: satisfacción del cliente.

- DMA Los clientes forman una importante plataforma de difusión para nuestra política de RSC. Zeeman se esfuerza por lanzar productos seguros al mercado para sus clientes. El Gerente de RSC & Calidad coordina estas políticas. El departamento de Marketing & Comunicación analiza la satisfacción del cliente. Los resultados de estos estudios se revisan en el Grupo Directivo de RSC y después se ponen en marcha proyectos de mejoran. 54, 55
- G4-PR5 Resultados de los estudios de satisfacción del cliente. 54, 55
En el 2016 hemos medido nuestro Net Promoter Score (NPS). Se trata de un método para medir la lealtad y la satisfacción del cliente. El punto de partida es la siguiente pregunta: '¿En qué medida recomendaría la organización X a un amigo o compañero?'

Resumen de los KPI.

	2012	2013	2014	2015	2016
Nuestros empleados/as					
Número total de empleados	6.946	6.916	7.127	7.256	7.406
Países Bajos	3.435	3.398	3.494	3.419	3.491
Bélgica	1.582	1.550	1.553	1.521	1.504
Alemania	1.048	968	945	923	909
Francia	806	919	1.061	1.283	1.344
Luxemburgo	75	81	74	73	69
España	-	-	-	25	73
Austria	-	-	-	12	16
Número medio de ETC ¹	5.096	4.996	5.043	5.292	5.635
Países Bajos	2.152	2.059	2.034	2.113	2.298
Bélgica	1.310	1.241	1.244	1.229	1.205
Alemania	894	861	797	808	796
Francia	668	759	895	1.056	1.211
Luxemburgo	72	76	73	70	67
España	-	-	-	10	43
Austria	-	-	-	6	15
Número total de empleados en prácticas	3.804	3.979	4.613	4.514	4.148
Países Bajos	1.097	1.608	1.832	1.786	1.625
Bélgica	356	486	673	625	540
Alemania	1.326	931	1.278	1.154	1.166
Francia	985	903	797	898	758
Luxemburgo	40	51	33	49	40
España	-	-	-	-	8
Austria	-	-	-	2	11
% de empleados (hombres)	6	7	8	8	9
% de empleadas (mujeres)	94	93	92	92	91
% a tiempo completo	31	31	31	31	32
% a tiempo parcial	69	69	69	69	68
% temporal	-	-	-	40	39
% fijo	-	-	-	60	61
% de empleados cubiertos por un convenio colectivo	-	-	-	87,2	87,7
% de empleados con discapacidad física	1,0	0,9	0,9	1,5	1,5
% de hombres en puestos de gerencia	2,4	3,2	3,7	3,8	4,4
% de mujeres en puestos de gerencia	97,6	96,8	96,3	96,2	95,6
% de hombres en puestos de gerencia (excl. JS) ²			26,3	27,4	28,0
% de mujeres en puestos de gerencia (excl. JS) ²			73,7	72,6	72,0

	2012	2013	2014	2015	2016
Tramos de edad (%)					
24 años o menos	41,2	39,5	38,4	36,2	34,6
25-34 años	34,6	34,8	34,6	34,2	33,1
35-44 años	13,6	14,6	15,5	17,6	19,3
45-54 años	7,1	7,5	7,9	8,2	8,9
55 años o más	3,5	3,6	3,6	3,8	4,1
Promedio de años de servicio	5,4	5,7	5,8	6,0	6,3
Estabilidad plantilla laboral (%)	45,2	46,8	45,3	43,4	43,0
Estabilidad ejecutivos clave (%)	-	88,6	89,5	93,6	92,8
Absentismo por enfermedad (%) ³	4,61	4,29	4,63	5,27	5,58
Ratio de accidentes laborales (número de accidentes/100 ETC)	2,71	2,44	2,16	2,83	2,38
Número de accidentes mortales	-	-	-	-	-
TDías de formación/ETC ⁴	1,62	1,28	1,04	0,66	1,03
Número de diplomas FP obtenidos	264	179	138	148	141
Transporte					
Consumo de combustible (litros/100 km)					
Camiones	28,20	28,37	26,83	26,91	26,49
Turismos	5,99	6,03	5,80	5,95	5,42
Normas de emisión camiones					
% Euro 4	2	17	-	-	-
% Euro 5	28	67	66	54	-
% Euro 6	-	15	34	46	49
% EEV	68	81	66	54	51
Distancia media anual por vehículo en kilómetros					
Camiones	113.883	105.537	114.897	109.147	106.619
Turismos	39.924	36.366	38.026	35.444	37.763
Ratio de accidentes de tráfico ⁵	0,35	0,41	0,44	0,59	0,55
Nivel de carga de contenedores con ruedas (m ³)	0,56	0,60	0,66	0,67	0,64
Nivel de carga de camiones (m ³) ⁶	NB	NB	95,00	94,81	94,40

	2012	2013	2014	2015	2016
Embalajes y residuos⁷					
Embalajes primarios	1.225.454	1.369.804	2.045.759	2.227.566	2.186.016
Embalajes secundarios	4.558.815	4.397.970	4.859.040	4.600.160	4.588.300
Peso total de residuos ^{8,9}	5.249.788	5.023.140	5.596.307	5.326.330	5.409.869
% reciclado	89	88	87	86	85
Consumo energético¹⁰					
Consumo de gas (m³/m²)					
Países Bajos ¹¹	17	17	12	14	15
Bélgica	15	16	14	14	15
Alemania	23	25	18	20	21
Francia	19	16	13	16	14
Luxemburgo	21	16	11	14	15
Centro de distribución + oficina de servicio	4	4	3	3	3
Consumo electricidad (kWh/m²)					
Países Bajos	80	80	71	67	67
Bélgica	88	81	56	55	55
Alemania	90	84	83	82	79
Francia	108	97	88	100	88
Luxemburgo	91	60	35	34	33
Centro de distribución + oficina de servicio	32	42	42	42	40
Huella de CO₂ (en toneladas)^{10,12}					
Alcance 1 / m² ¹³		189	142	160	166
Gas - tiendas Países Bajos		34	25	28	30
Gas - tiendas Bélgica		32	28	28	31
Gas - tiendas Alemania		50	36	39	42
Gas - tiendas Francia		33	26	32	27
Gas - tiendas Luxemburgo		32	22	27	30
Gas - CD + Servicios Centrales		8	5	6	6
Alcance 1 / facturación neta ¹³		9	9	9	9
Transporte - camiones		8	8	8	8
Transporte - turismos		1	1	1	1

	2012	2013	2014	2015	2016
Alance 2 / m² ¹⁴		134	116	112	108
Electricidad - tiendas Países Bajos		32	29	27	27
Electricidad - tiendas Bélgica		16	11	10	10
Electricidad - tiendas Alemania		40	40	39	37
Electricidad - tiendas Francia		6	5	6	5
Electricidad - tiendas Luxemburgo		23	14	13	13
Electricidad - centro de distribución + oficina de servicio		17	17	17	16
Alcance 3 / facturación neta¹⁵		40,19	43,40	45,77	45,32
Transporte marítimo		23,63	22,28	25,73	25,40
Transporte terrestre terceros ¹⁶		0,30	0,22	0,18	0,35
Transporte fluvial		0,53	0,69	0,66	0,64
Viajes aéreos		0,27	0,53	0,47	0,52
Embalajes ¹⁷		10,69	14,72	15,63	14,72
Papel		4,77	4,96	3,10	3,69
Compras					
% proveedores que han firmado CdC Zeeman	96	100	100	100	100
% proveedores auditados del Extremo Oriente	64	75	89	90	95
Número de pruebas aleatorias	103	124	350	370	351
% con buen resultado	96	100	85	88	97
Número de artículos retirados de la venta ¹⁸	NB	NB	NB	24	22
% valor de compra a los 50 mayores proveedores ¹⁸	NB	NB	70	68	71

Notas a pie de página

- 1 El incremento en el número de ETC es causado, entre otras cosas, por una modificación en el cálculo. En el pasado, se tomaba un porcentaje estándar para los empleados con contratos flexibles. A partir de este año, el cálculo se realiza con el número real de horas.
- 2 No se ha realizado ninguna evaluación sobre las cifras comparativas de años anteriores.
- 3 Desde este año se ha cambiado la definición de 'ausente por enfermedad'. Una novedad es que ahora ya no se da el alta a tiempo completo a aquellos empleados que hayan sido reasignados a otras tareas alternativas.
- 4 Desde este año se ha modificado el cálculo del KPI Días de formación/ETC.
- 5 Este ratio se calcula de la siguiente manera: número de accidentes de tráfico/número de kilómetros conducidos por los turismos y los camiones (por 100.000 km).
- 6 No se ha realizado ninguna evaluación sobre las cifras comparativas de años anteriores.
- 7 A partir de este año, los datos de los embalajes y residuos también incluyen la información de Austria y España. Los datos del 2015 y anteriores años no incorporaban la información de Austria y España.
- 8 El peso total de los residuos se compone de embalajes secundarios y residuos.
- 9 Desde este año, los kilos de las neveras retiradas también se incluyen en los residuos. Puesto que estos datos no se midieron en los años anteriores, las cifras del período 2012-2015 no se han ajustado.
- 10 Al igual que el año pasado, no se han tenido en consideración los datos de España y Austria.
- 11 Gas natural de Groninga, Países Bajos.
- 12 Desde este año, el Alcance 1, 2 y 3 se presenta de otra manera. El Alcance 1 y 2 se calculan por metro cuadrado. Con la excepción del transporte, que se contrasta con la facturación neta de ese año. El Alcance 3 se contrasta, al igual que el transporte, con la facturación neta. Las cifras comparativas se han ajustado retroactivamente. No obstante, las cifras ajustadas de los años anteriores no han sido objeto de ninguna evaluación.
- 13 Alcance 1: incluye todas las emisiones directas generadas por las actividades ejecutadas por la propia compañía, a través de fuentes en posesión o en control de la empresa, como por ejemplo, el transporte a las tiendas. Para el cálculo de CO₂ del 2016 se han utilizado los factores de conversión del informe 'DCF Carbon Factors' en el caso del gas (2015), y de 'www.co2emissiefactoren.nl' para el transporte (2016). El factor de conversión para el gas es igual en todos los países.
- 14 Alcance 2: incluye las emisiones indirectas generadas mediante el uso de la energía adquirida (como la electricidad) para ejercer las actividades empresariales. En el cálculo de CO₂ del 2016 se han utilizado los factores de conversión del informe 'DCF Carbon Factors' (2015). Cada país tiene su propio factor de conversión.
- 15 Alcance 3: incluye todas las demás emisiones indirectas de terceros tales como: transporte marítimo, transporte fluvial y viajes aéreos. El cálculo de CO₂ se ha efectuado según los principios del 'GreenHouse Gas Protocol' (2016).
- 16 En el cálculo del Alcance 3, y con relación al transporte terrestre de terceros, no se han incluido los kilómetros del hub en Francia y España hasta las sucursales.
- 17 Durante el período 2012-2013, las emisiones relacionadas con los materiales de embalaje se refieren al papel, al plástico y al aluminio. Debido al aumento en la cantidad de hojalata como material de embalaje, a partir del 2014 se han añadido las emisiones relacionadas con este material. Ya que las emisiones relacionadas con la hojalata no se han medido en los años anteriores, las cifras del período 2012-2013 no se han ajustado. Además, desde este año se han añadido, adicionalmente, las emisiones relacionadas con el vidrio. Las cifras comparativas no se han determinado de nuevo. Debido a la inclusión de la hojalata y el vidrio, la exactitud de las cifras sobre las emisiones relacionadas con los materiales de embalaje ha aumentado.
- 18 No se ha realizado ninguna evaluación sobre las cifras comparativas de años anteriores.

Glosario.

BEBAT.

Una asociación sin ánimo de lucro fundada en el año 1995. A través de más de 20.000 puntos de recogida en Bélgica (como, por ejemplo, en supermercados, joyerías y farmacias), la gente puede devolver pilas o linternas gratuitamente. Las pilas entregadas se recogen para ser posteriormente ordenadas por tipo.

D.O.e.N.

Una organización que crece rápidamente, y que está orientada a la asistencia a la víctima. En caso de incidentes, los especialistas de D.O.e.N. pueden estar en el lugar del incidente en el plazo de una o dos horas para proporcionar asistencia efectiva. Se trata tanto de apoyo psicológico como organizacional. Cuanto más rápida y más adecuada sea la atención y el tratamiento, menos probabilidades de que haya problemas emocionales, daño psicológico y absentismo por enfermedad de larga duración.

ISO 9001.

El estándar internacional para sistemas de gestión de calidad. La organización ISO (Ginebra) se encarga de elaborar y administrar miles de normas diferentes. Una de las más conocidas es la ISO 9001, que se refiere al sistema de gestión de calidad. La adición VPGI (siglas en holandés) corresponde al establecimiento de normas adicionales de la Asociación holandesa para la Vigilancia de Producto de la Industria Gráfica. La etiqueta 'Textiles de Confianza – Control de sustancias nocivas según OEKO-TEX® Standard 100' se utiliza para los productos textiles que han sido objeto de extensas pruebas de laboratorio en institutos de control independientes y autorizados. Estas pruebas han demostrado que los productos no representan un peligro para la salud. Solo los productos que tienen todos sus elementos libres de sustancias nocivas pueden conseguir esta marca de calidad.

TÜV SUD Global Inspection Limited.

Es un organismo de certificación acreditado internacionalmente para varios sistemas de gestión. Tienen los conocimientos necesarios para auditar y certificar una amplia gama de sistemas de gestión reconocidos internacionalmente relacionados con la calidad, el medio ambiente, la energía, la seguridad, la salud y la responsabilidad social.

Piek.

Posibilita la distribución nocturna. Muchos municipios de los Países Bajos manejan franjas horarias: por ejemplo, para reducir las molestias que los camiones pueden ocasionar a los compradores.

Los transportistas, por supuesto, lo deben tener en cuenta. Los productos 'silenciosos' desarrollados dentro de la organización Piek hacen posible las operaciones de carga y descarga de noche sin contaminación acústica para los residentes. El transportista dispone así de una mayor distribución de horarios para el abastecimiento durante las 24 horas del día. Con todos los beneficios que ello conlleva.

STIBAT (Stichting Batterijen, 'Fundación Pilas').

La organización que coordina las actividades de recogida de pilas usadas en Holanda. Desde el año 1995, la ley estipula que los fabricantes e importadores de pilas tienen que gestionar o subcontratar la recogida y el reciclaje de las pilas usadas. En septiembre del 2008, esta disposición se convirtió en una nueva ley: 'Decreto-ley de gestión de baterías y acumuladores 2008'. Stibat se encarga de esta tarea.

GRS-Batterien.

Una organización alemana encargada de la recogida de pilas usadas.

Dun & Bradstreet.

Determina la solvencia de empresas y les asigna una valoración (rating).

BCI.

El Better Cotton Initiative es una organización que se dedica a crear mejores condiciones en la industria del algodón a nivel mundial. El BCI ayuda a los agricultores a cultivar su algodón de una mejor manera. Por un lado, debe tener como resultado una mejor cosecha de algodón y, por lo tanto, más dinero para los agricultores. Por otro lado, debe conducir a una forma más eficiente de trabajar con menos productos químicos. Esto significa: menos energía, menos agua y menos daño para el medio ambiente.

Programa de auditoría.

Un programa por el que los proveedores son evaluados según requisitos específicos.

GRI.

Global Reporting Initiative es una organización internacional que elabora directrices para la presentación de informes de sostenibilidad.

LED.

Light-emitting diode (diodo emisor de luz) es un tipo de iluminación de bajo consumo de energía.

ONG.

Una organización no gubernamental (ONG) es una organización independiente del gobierno que se enfoca a un determinado interés social.

RSC.

Responsabilidad Social Corporativa, o la manera de emprender de manera sostenible.

‘Transparantiebenchmark’.

Estudio anual sobre el contenido y la calidad de los informes de responsabilidad social corporativa de las empresas holandesas.

ETC.

Equivalente a Tiempo Completo (ETC). También FTE, Full-Time Equivalent, por sus siglas en inglés.

TIC.

Tecnología de la información y la comunicación.

CEO.

Director general.

CFO.

Director financiero.

Comité de remuneración.

Este Comité asesora al Consejo de Supervisión.

Comité de Auditoría.

El Comité de Auditoría apoya al Consejo de Supervisión en la evaluación de la fiabilidad de la información financiera.

RRHH.

Departamento de Recursos Humanos.

CdS.

El Consejo de Supervisión es el órgano de supervisión.

Grupo de interés.

Una persona u organización que experimenta la influencia (positiva o negativa) de Zeeman, o que puede ejercer su influencia sobre Zeeman.

Rank a brand.

Es una organización de consumidores que aboga por unas marcas más respetuosas con las personas, el clima y el medio ambiente. Una página web de comparación de marcas que muestra la sostenibilidad de las empresas.

MODINT.

Una organización empresarial holandesa de la moda, los interiores, las alfombras y los textiles. Apoya a sus miembros en muchos aspectos.

Código de Conducta.

El código de conducta describe de manera clara los valores y las normas para los proveedores de la cadena.

NVWA.

La Autoridad de Seguridad Alimentaria y de Productos de Consumo de Holanda. Tiene como tarea principal asegurar que las empresas e instituciones cumplen con las leyes y los reglamentos.

Contador inteligente.

Un contador de electricidad digital que transmite las lecturas de consumo.

Junio de 2017

Zeeman textielSupers

De Schans 15 - 2405 XX

Postbus 301 - 2400 AH

Alphen aan den Rijn

Países Bajos

Teléfono: +31 172 482 911

Fax: +31 172 482 293

E-mail: zeeman@zeeman.com

¿Tiene alguna pregunta sobre este informe? Para ello, póngase en contacto con el Gerente de RSC & Calidad, Arnoud van Vliet.



ZEEMAN