

zuinig.

Maatschappelijk
Jaarverslag 2017.

REEMAN



Index.

Voorwoord. _____	5	Slimme distributie. _____	35
Over Zeeman. _____	6	Milieuvriendelijkere motoren. _____	35
De Zeeman cultuur. _____	8	Door beter te laden bezuinigen we structureel op kilometers. _____	35
Resultaten 2017. _____	13	Nieuwe vormen van distributie. _____	35
Ons speelveld. _____	14	Piek-keur certificering voor de vrachtwagens. _____	35
In gesprek met onze stakeholders. _____	16	Energieverbruik. _____	37
De dialogen en onze materialiteitsmatrix. _____	18	We verminderen onze CO ₂ -uitstoot met zuinige LED-verlichting. _____	37
De duurzame doelen van Zeeman in een oogopslag. _____	20	Pijler 4. Ontwikkeling van onze medewerkers. _____	38
Hoe brengen we MVO in de praktijk? _____	22	Service en Samenwerking. _____	38
Pijler 1. Optimaliseren arbeidsomstandigheden in de keten. _____	26	Onze klanten: zeer betrokken. _____	40
Open over dilemma's. _____	26	Klanttevredenheid. _____	40
Directe samenwerking zonder tussenschakels. _____	26	Volledig duurzaam tassenaanbod in 2017. _____	40
Onze werkwijze. _____	27	Klantenservice hoog in het vaandel. _____	40
Bevindingen per land. _____	30	We geven duidelijke informatie. _____	40
Bangladesh Accord. _____	30	Om ons heen. _____	41
IMVO Convenant Duurzame Kleding en Textiel. _____	31	Reikwijdte van de informatie. _____	42
Pijler 2. Versterken van kwaliteit en productveiligheid. _____	32	Bijlagen. _____	43
Een goed product. _____	32	GRI core tabel 2017. _____	45
Pijler 3. Zuinig omgaan met het milieu. _____	33	Overzicht KPI's. _____	50
Goede materialen. _____	33	Begrippenlijst. _____	56
De Groene Corridor. _____	34		
We vervoeren al jaren zo veel mogelijk over water. _____	34		
Winst voor het milieu. _____	34		

**Zuinig
zijn
we al
50 jaar.**

Maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt sinds onze oprichting in 1967 deel uit van onze manier van werken. In de begintijd noemden we het alleen geen ‘maatschappelijk verantwoord ondernemen’. Bij Zeeman noemden we dat: zuinig. En zo noemen we dat nog steeds. Zuinig op mensen, materialen, milieu en maatschappij. En zuinig op onze leveranciers natuurlijk. Zuinig zijn we al 50 jaar. En we worden er steeds beter in. Omdat zuinig zijn ons veel oplevert. Niet alleen geld. Maar ook winst op de lange termijn; winst voor mens, milieu en maatschappij. Om echt zuinig te kunnen werken, bundelen we intern de krachten en slaan we bruggen naar consumenten en naar andere organisaties.

Ons doel is goede en verantwoord geproduceerde kleding en textiel toegankelijk maken voor zoveel mogelijk mensen. Daarbij zien we altijd weer nieuwe kansen en mogelijkheden voor win-winsituaties.

Een goed voorbeeld daarvan is ons lidmaatschap van het IMVO Convenant Duurzame Kleding en Textiel. Hier zijn 65 bedrijven bij aangesloten. In 2017 heeft het convenant alle locaties waar we onze kleding en textiel produceren online gezet. Ook is een plan van aanpak geschreven met zes actiepunten. Daardoor kunnen we samen met de sector nog duurzamer werken. Een andere belangrijke ontwikkeling zien we bij de inkoop van duurzaam katoen. In onze winkels willen we steeds meer kleding en textiel van duurzame materialen verkopen. Nu al bestaat 8,6% van onze artikelen uit Better Cotton. In 2020 streven we naar 25% en we willen natuurlijk snel naar 100%.

We zijn natuurlijk ook zuinig op onze fabrikanten en de mensen die daar werken. Zo hebben we afgelopen jaar bij de verschillende fabrieken meer dan 50 audits laten uitvoeren door een onafhankelijke partij. In dit MVO Jaarverslag gaan we voor het eerst in op de belangrijkste bevindingen. Dat doen we om transparant te zijn over de dilemma's die we hebben, maar ook om te laten zien hoe we hiermee omgaan: nooit met een opgeheven vingertje, maar altijd in overleg. Dus als een fabriek een steekje laat vallen, laten wij ze niet vallen, maar werken we samen aan een oplossing.

In 2018 zullen we - met onze inkoopafdeling - de richtlijn beschrijven die uitlegt hoe wij met onze fabrikanten willen samenwerken. Op deze manier worden we ons allemaal bewuster van de impact die we hebben op de wereld om ons heen. Bij de artikelen die we inkopen willen we ons elke keer weer dezelfde vraag stellen: kan het duurzamer en zo ja hoe?

Hoe zuinig en duurzaam we werken komt ook tot uitdrukking in het C-label in de duurzaamheidsranking van Rank a brand. Daarmee bevinden we ons als kledingretailer in de kopgroep van onze sector.

Dan tot slot nog even aandacht voor het 50-jarig bestaan van Zeeman in Nederland. In 2017 hebben we dat samen gevierd. We mochten terugkijken op wat we met elkaar bereikt hebben en we hebben plannen gemaakt voor de toekomst van het familiebedrijf. Daarbij was één gevoel dat overheerste: wat hebben we veel om zuinig op te zijn.

Met hartelijke groet,

Erik-Jan Mares
CEO



Over Zeeman.

Zeeman is een keten van textielwinkels in zeven Europese landen. Onze winkels zijn te vinden in België, Duitsland, Frankrijk, Luxemburg, Nederland, Oostenrijk en Spanje. We leveren in deze winkels direct aan de consument en hebben een breed aanbod in onze vier kerngroepen: baby- & kinderkleding, beenmode, huishoudtextiel, ondergoed- & nachtkleding. Daarnaast hebben we dames- en herenmode en non-textiel, zoals food en schoonmaakproducten. Zeeman is een familiebedrijf: de aandelen zijn voor 100% in handen van de familie Zeeman. Onze onderneming sturen we centraal aan vanuit het servicekantoor in Alphen aan den Rijn.

Eén centraal servicebureau en distributiecentrum.

De wortels van Zeeman liggen in Alphen aan den Rijn in Nederland. Jan Zeeman opende daar in 1967 de eerste winkel in huishoudtextiel en basiskleding. Nu bestaat onze onderneming uit de Zeeman Groep B.V. (houdstermaatschappij) en onze dochterondernemingen in Nederland en verschillende andere Europese landen en Hongkong. Het servicekantoor is nog steeds te vinden in Alphen aan den Rijn. Buiten Nederland hebben we alleen verkooporganisaties. Inkoop, distributie en alle andere ondersteunende diensten regelen we centraal vanuit Zeeman textielSupers B.V. We bevoorraden alle winkels vanuit het centrale distributiecentrum in Alphen aan den Rijn. Ook de directie van de groep werkt vanuit Alphen aan den Rijn. Deze bestaat uit de twee statutair directeuren Erik-Jan Mares (CEO) en Albert van Bolderen (CFO), en de drie niet-statutaire directeuren Wim Muermans (Verkoop), Wilma Veldman (Inkoop) en Suzanne Terpstra (HR). In de Raad van Commissarissen zitten de heer J.E. Lagerweij, de heer T.A. Rövekamp, de heer W. Timmermans en mevrouw T.A.J. Burmanje. In de Raad van Commissarissen zijn twee commissies actief: de auditcommissie en de remuneratiecommissie.

Investeren in de kwaliteit van onze winkels.

In 2017 heeft Zeeman vooral geïnvesteerd in het verbeteren en uitbreiden van haar winkels. Eind 2017 waren er 1.287 Zeeman-winkels, verdeeld over Nederland (526) + webshop, België (277) + webshop, Duitsland (191), Frankrijk (255), Luxemburg (12), Spanje (23) en Oostenrijk (3). Vooral in Frankrijk en Spanje is het aantal winkels uitgebreid. Ook in 2018 zullen we nieuwe winkels openen in met name Frankrijk en Spanje.

Economische aspecten.

Zeeman Groep B.V. en haar dochterondernemingen hebben een boekjaar gelijk aan het kalenderjaar. De geconsolideerde jaarrekeningen van Zeeman Groep B.V. zijn tot en met het boekjaar 2016 gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel.

Zeeman bestaat uit de volgende vennootschappen.

ZEEMAN textielSupers B.V., Alphen aan den Rijn, Nederland (100%)

ZEEMAN textielSupers N.V., Merksem, België (100%)

ZEEMAN textielSupers GmbH, Kleve, Duitsland (100%)

G+W Wahler der Modemarkt GmbH, Kleve, Duitsland (100%)

ZEEMAN textielSupers SARL Parijs, Frankrijk (100%)

ZEEMAN textielSupers SARL, Esch-sur-Alzette, Luxemburg (100%)

ZEEMAN textielSupers, SLU, Barcelona, Spanje (100%)

ZEEMAN textielSupers GmbH, Wien, Oostenrijk (100%)

Profitex Import Export Company Ltd, Hongkong (100%)

Romanee Ltd, Hongkong (100%)

Commerciële doelstellingen en strategie.

Groei waarborgt de continuïteit van ons bedrijf. We sturen op de volgende hoofdlijnen.

- Een gezonde financiële basis;
- We verdedigen onze concurrentiepositie: goed en goedkoop zijn ten opzichte van onze concurrenten;
- We streven naar marktleiderschap in onze vier kerngroepen, in elk land waar we actief zijn.

Om dit te bereiken zijn we zuinig op onze fabrikanten, op onze medewerkers en op het milieu. We geloven in de voordelen van een langdurige samenwerking en wij streven naar goede arbeidsomstandigheden bij onze fabrikanten. De mensen die bij ons werken, geven we de ruimte zich te ontwikkelen. En in onze manier van werken verspillen we zo min mogelijk.



Zuinig zijn levert veel op.

Iedereen heeft het tegenwoordig over maatschappelijk verantwoord ondernemen. Wij noemen dat gewoon zuinig. Zuinig op mensen. Zuinig met de materialen die we gebruiken. Zuinig op de mensen die met ons werken. Zuinig op milieu en maatschappij. En zuinig op onze leveranciers natuurlijk. Want als je overal zuinig op bent, gaan goed én goedkoop prima samen.

De Zeeman cultuur.

Zeeman heeft een duidelijk herkenbare cultuur en dat maakt ons merk ook bijzonder. Ons karakter beschrijven we in vier sets van telkens twee cultuurwaarden. Ze vertellen waar Zeeman voor staat en hoe we ons gedragen. We laten ze daarom doorklinken in alles wat we doen. Ook onze klanten krijgen - als het goed is - het unieke karakter van Zeeman mee: zo zijn ze beter in staat onze producten op waarde te schatten.

Eigenzinnig & onafhankelijk.

Als familiebedrijf hoeven we geen verantwoording af te leggen aan externe aandeelhouders. We bepalen zelf wat onze doelen zijn. En hoe we ze willen halen. We zijn onafhankelijk en pakken de zaken op onze eigen manier aan.

Gedreven & kostenbewust.

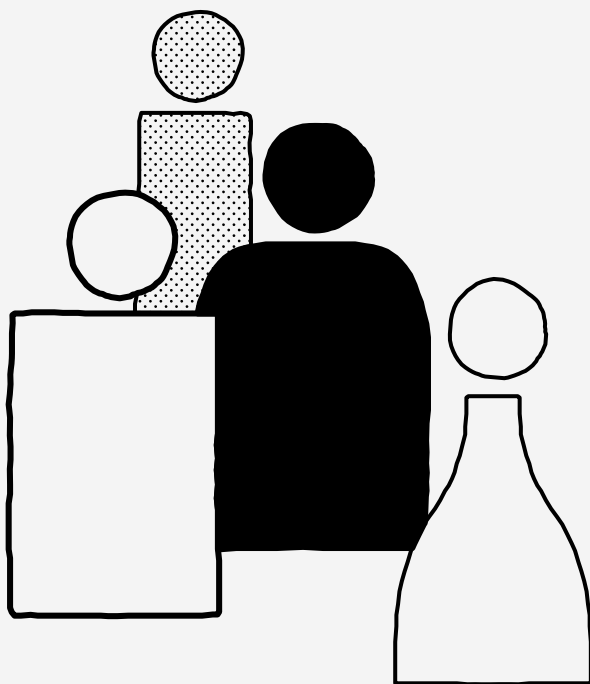
We zijn gedreven om kleding en textiel van een goede kwaliteit en voor de laagst mogelijke prijs in de schappen te krijgen. Dat lukt alleen als de hele organisatie dezelfde gedrevenheid heeft om de kosten laag te houden.

Eenvoudig & oprecht.

Welke Zeeman-winkel je ook bezoekt: de inrichting is eenvoudig en het assortiment is in principe in alle landen hetzelfde. Wat daar bij hoort, is een oprechte manier van werken. Doen wat je belooft. Duidelijk zijn.

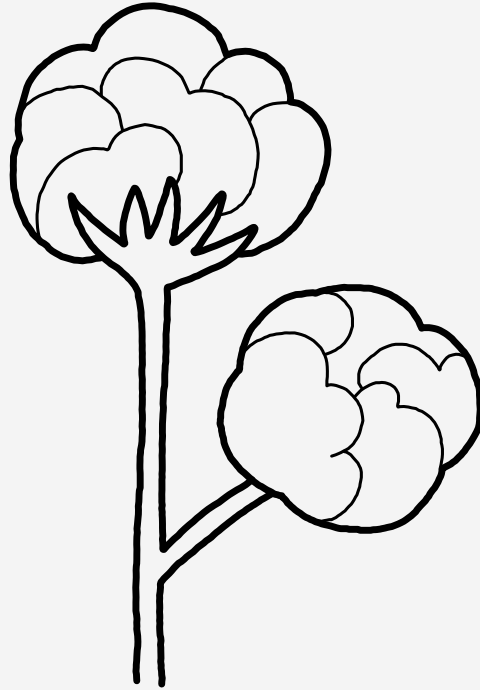
Zorgvuldig & betrokken.

Zeeman heeft de kenmerken van een familiebedrijf waar de menselijke maat telt. We werken met respect voor mensen, mensenrechten en het milieu.



Zuinig op mensen.

Op de mensen die bij ons werken zijn we ook zuinig. We zorgen voor opleidingen en geven ze kansen om te groeien. En wie je ook bent of wat je ook doet, iedereen maakt bij ons een eerlijke kans op een baan. Of als je er voor voelt: op een carrière. Want we zijn ook zuinig op talent.



Zuinig met materialen.

Zuinig begint al bij hoe we onze spullen maken. We gebruiken alleen veilige stoffen, want we zijn zuinig op het milieu. En of het nou een rompertje is, een onderbroek of een pyjama: we proberen zo min mogelijk stoffen over te houden.

MVO: in het hart van ons bedrijf.

Duurzame groei belangrijker dan winst op de korte termijn.

Goed en goedkoop gaan prima samen. Dat willen we graag zo houden. Want zuinig zijn levert niet alleen geld op. Maar ook winst voor mens, milieu en maatschappij. En we willen er graag zijn voor volgende generaties. Duurzame groei is voor ons belangrijker dan winstoptimalisatie op de korte termijn. Dus moeten we nu verantwoordelijk opereren. Dit is een missie die we onszelf opleggen en die zelfs verankerd is in onze bedrijfscultuur. Voortdurend vragen wij ons af: hoe kunnen wij op alle vlakken goed bezig zijn?

Een structurele aanpak.

Binnen Zeeman stuurt de afdeling MVO & Kwaliteit continu op het beleid. De afdeling bestaat sinds 2017 uit twee personen. De manager MVO & Kwaliteit rapporteert tweewekelijks rechtstreeks aan de CEO over de voortgang. Een MVO-stuurgroep komt regelmatig samen om te evalueren welke stappen er zijn gezet. De kern van deze stuurgroep bestaat uit de directie van Zeeman en de managers van de afdelingen Marketing & Communicatie, Controlling, HR en MVO & Kwaliteit.

OMZET: + 6.8%



350
STEEKPROEVEN.

WAAROM 96% MET GOED RESULTAAT

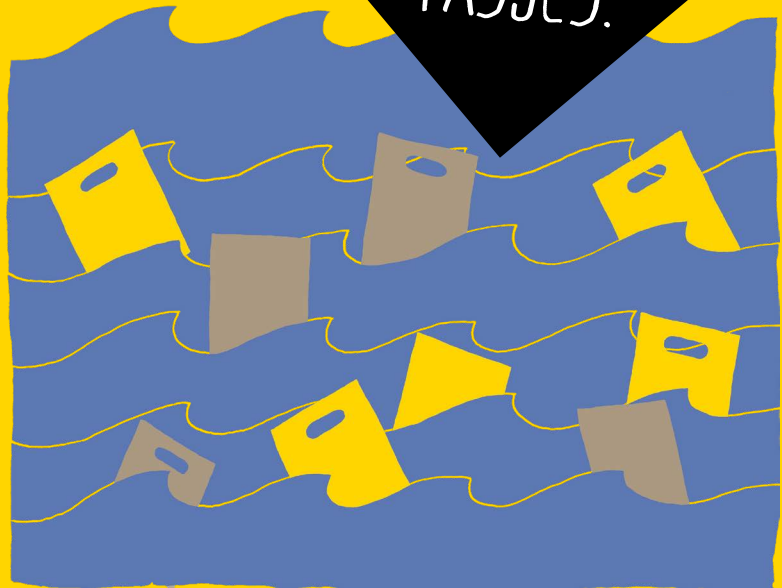


156
PUNTEN.

DE BESTE
MODERETAILER IN DE
TRANSPARANTIEBENCHMARK.



1.379.635 KG
BETTER COTTON
IN ONZE ARTIKELEN.



Resultaten 2017.

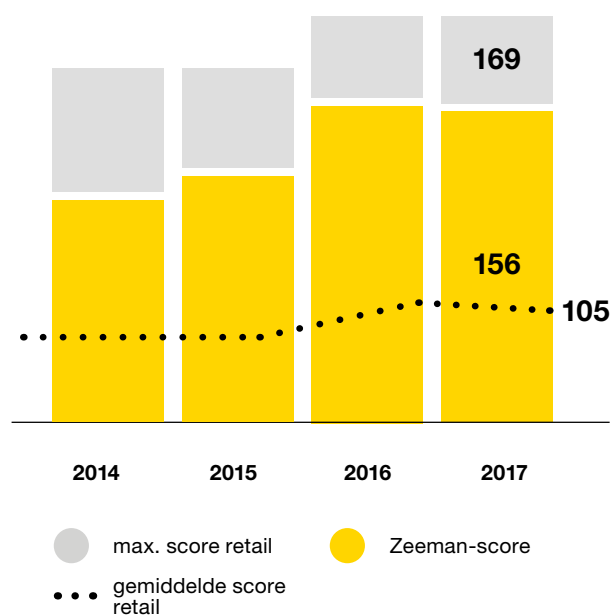
	2015	2016	2017
Netto omzet in miljoenen €	530,1	548,1	585,1
Aantal verkochte artikelen in miljoenen	271,6	273,3	283,0
Gemiddeld aantal medewerkers in FTE	5.292	5.635	5.868

In 2017 is in totaal € 18,2 miljoen geïnvesteerd (2016: € 19,8 miljoen). Het grootste deel daarvan, € 12,7 miljoen, is gebruikt voor de verbouwing en inventaris van winkels en ICT. € 1,3 miljoen ging naar het wagenpark. Daarnaast is het servicekantoor verbouwd voor € 2,7 miljoen. Het overige geld is geïnvesteerd in het distributiecentrum en het servicekantoor. Onze ambitie is om de investeringen de komende jaren op een hoger niveau te brengen.

Transparantiebenchmark.

Zeeman textielSupers heeft met een score van 156 punten een tweede plaats behaald in de Transparantiebenchmark 2017, sector retail, achter Ahold-Delhaize. Zeeman blijft hiermee de best presterende moderetailer. De Transparantiebenchmark laat zien hoe transparant de maatschappelijke verslagen zijn van de 477 grootste bedrijven van Nederland.

Transparantiebenchmark



Ons speelveld.

In de detailhandel in Nederland zagen we in 2017 de grootste omzetgroei in 11 jaar, namelijk 4,2% meer dan in 2016. Voor modewinkels was dit zelfs 4,6%. Online is in de detailhandel 19,5% meer omgezet. Multichannelers (die een online winkel combineren met een fysieke winkel) groeiden met bijna 22%. Consumenten kopen de laatste jaren vaker kleding en modeartikelen via internet. De online omzet van deze artikelen is in 2017 binnen de detailhandel met bijna 15% gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Dat terwijl de winkelverkoop bijna 2% lager waren dan een jaar eerder. Maar ondanks de groei van de online verkoop koopt de consument de meeste kleding en modeartikelen nog steeds in de fysieke winkel.

Edwin Belt, Branchemanager Mode van Inretail: "Veel consumenten krijgen vertrouwen in een merk als de naam van een webformule óók zichtbaar is in de winkelstraat. Dat geeft de online verkoop een extra impuls. We zien dat online formules steeds meer fysieke winkels openen en dat fysieke winkels juist investeren in hun online aanwezigheid op sociale media en met een webshop. Deze ontwikkeling sluit aan op het gedrag van de consument. Die schakelt telkens tussen de on- en offline wereld. Als retailer moet je er voor zorgen dat je daar dan ook altijd in beeld bent. Zo creëer je de beste omzetkansen."

De omzet in herenmode groeide in 2017 gemiddeld 7,1%. Ook in de segmenten beenmode en baby- & kinderkleding waren er omzetstijgingen: gemiddeld van 5,4% en 4,8%. De omzet in damesmode groeide met 2,9%. Een jaar eerder was er nog sprake van een daling. De verkoop van ondermode nam toe met 4,2%.

Trends volgens INretail.

Recent onderzoek laat zien dat de retail volop verandert en steeds meer inspeelt op nieuwe behoeften van de consument. Denk aan het aanbieden van leasecontracten en bijvoorbeeld serviceabonnements. Daarmee kunnen ondernemers blijven voldoen aan de wensen van de klant en kunnen ze werken aan het behoud van hun omzet.

INretail verwacht dat de omzet in de modebranche met 2 procent zal stijgen in 2018. De online omzet zal weer sneller groeien dan de offline omzet. Daarnaast voorspelt in INretail:

- De grote spelers worden dominanter en eisen een steeds groter deel van de totale omzet op;
- De (internationale) concurrentie neemt toe door de komst van buitenlandse winkelbedrijven, zowel offline als online;
- Meer branchevervaging;
- De consument wil kopen waar en wanneer hij wil. Retailers moeten aanwezig zijn in én verkopen via meerdere kanalen (omnichannel);
- Demografische verschuivingen, zoals de toenemende vergrijzing en meer eenpersoonshuishoudens/singles;
- Consumenten hechten steeds meer waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid;
- De detailhandel moet zich aanpassen aan een situatie waarin de consument fundamenteel andere eisen stelt aan winkels en winkelen;
- Het consumentenvertrouwen neemt toe en er is sprake van economisch herstel. Maar op de middellange termijn zal de positie van de retail verslechteren. Dat komt door veranderend koopgedrag door de sterk toegenomen technologische mogelijkheden, de komst van internationale concurrentie en een verdere branchevervaging. De retailsector is volwassen. Maar de technologische ontwikkelingen hebben een ontwrichtend effect. Een groot aantal (traditionele) retailers bevindt zich in een dalende tendens. Veel winkelgebieden hebben hierdoor te maken met leegstand.

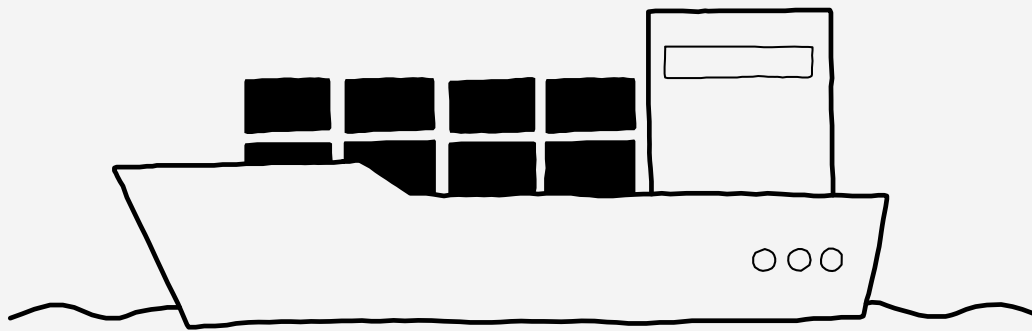
Klanten over duurzaamheid.

Consumenten staan steeds meer open voor duurzaamheid en het wantrouwen neemt af, zo blijkt uit het onderzoek

Dossier Duurzaam 2017.

Bijna de helft van de Nederlandse consumenten (48%) let bij de aanschaf van producten of diensten op duurzaamheid. Dit aandeel lag tot 2013 constant rond de 30% en is daarna geleidelijk gestegen. Ook het vertrouwen in merken neemt toe wanneer deze maatschappelijk verantwoord ondernemen (46% in 2016 en 50% in 2017). Daar staat tegenover dat de consument ook kritischer naar bedrijven kijkt als het om duurzaamheid gaat:

- 70% vindt dat bedrijven lang niet altijd eerlijk communiceren over duurzaamheid en MVO;
- 39% wantrouwt claims over duurzaamheid of MVO;
- 62% vindt dat bedrijven alleen maar bezig zijn met het maken van winst.



Zuinig met vervoer.

We vervoeren zo veel mogelijk over water. En als we de weg op moeten: dan zo zuinig mogelijk. Onze vrachtwagens vervoeren zo veel mogelijk in één keer. Zo maken we minder kilometers en gaan er minder uitlaatgassen de lucht in.

In gesprek met onze stakeholders.

We vinden het belangrijk om met verschillende stakeholdergroepen te overleggen, ze op de hoogte te houden van nieuwe ontwikkelingen en continu bij ze betrokken te blijven. De afdelingen MVO & Kwaliteit en Marketing & Communicatie coördineren het Stakeholdermanagement bij Zeeman, dit in samenspraak met de directie. De manager MVO & Kwaliteit onderhoudt de meeste contacten met deze stakeholders en informeert de MVO-stuurgroep als er nieuwe stakeholders bijkomen.

Interne stakeholders.

Medewerkers.

Voor de communicatie met de medewerkers hebben we gekozen ondernemingsraden of personeelsdelegaties. Er heerst een open cultuur waarin constructieve communicatie met de directie zeer op prijs wordt gesteld. Een goed voorbeeld hiervan is de ondernemingsraad waar de Zeeman directie ingaat op de onderwerpen die ter sprake komen.

Aandeelhouders.

Aandeelhouders krijgen regelmatig informatie over alle aspecten van de onderneming, formeel en informeel. Zij kunnen bij diverse gelegenheden input leveren.

Externe stakeholders.

Klanten.

We communiceren met onze klanten via ons assortiment en via diverse media, zoals onze website, de folders, televisie, onze nieuwsbrief. We ontvangen ook vragen en feedback over ons gevoerde beleid via sociale media. Het MVO-boekje '26 puntjes van kritiek' doet verslag van de dialoog die we twee jaar geleden zijn aangegaan met onze klanten. Er zijn sinds die tijd nog 2 puntjes aan toegevoegd die we online communiceren. Het boekje sluit nog altijd goed aan bij een van onze doelstellingen 'klanten informeren over duurzaamheid'.

Agenten & fabrikanten.

Door het jaar heen hebben we regelmatig contact met onze agenten en fabrikanten in Azië en Turkije. Via directe correspondentie, bezoeken en nieuwsbrieven. We bespreken met elkaar wat onze verwachtingen zijn op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid. Het Zeeman leveranciershandboek is daarbij erg belangrijk.

Agent van Zeeman in China. Dhr. JW Lee.

"As one of Zeeman's oldest agents, we have constantly admired Zeeman's growing awareness on CSR. Zeeman nowadays is no longer looking solely for high quality with low prices, but they prioritize CSR, which aims for a more sustainable world.

To achieve that, Zeeman has started taking steps in improving production environments and quality for a long time, and from 2014, Zeeman started using their own audit by appointing TÜV SÜD on behalf of Zeeman to carry out audits among suppliers. Through its own audit, Zeeman not only ensures better quality, more importantly, it holds our supplier to high ethical standards. We, as Zeeman's agent, have witnessed some big changes among our suppliers thanks to Zeeman audits. Some of our suppliers have even changed the factory location in order to improve the labor conditions in its supply chain to ensure safe, reliable and responsible workplaces for the workers. Many other suppliers also started to be concerned about the importance of CSR. Hence, they agreed with Zeeman's initiative and followed it step by step in each season. In addition, to achieve environmental sustainability, Zeeman started to use preferable raw materials by joining the Better Cotton Initiative (BCI). As a result of Zeeman's continuous efforts and dedications for CSR, our suppliers agreed to use better cotton despite its higher cost. Moreover, the quantities of products using better cotton are continuously growing every season.

Zeeman's commitment to CSR has truly enhanced our suppliers' consciousness of the necessities of better environment, human rights and sustainability. It leverages our supplier to make productions based on accomplishing cooperate sustainability by voluntary basis, which is beyond legal and social requirement. Not only for our suppliers, it is also a privilege for us to be involved in Zeeman's development in CSR. We, as Zeeman's China agent, will surely spare no efforts in assisting Zeeman with its every initiative."

Bangladesh Accord.

Dit is een uniek, onafhankelijk en juridisch bindend samenwerkingsverband tussen merken (retailers) en vakbonden. Samen werken we aan veilige arbeidsomstandigheden in de textielsector in Bangladesh. En daar houden we elkaar ook aan.

IMVO Convenant Duurzame Kleding en Textiel.

Zeeman werkt samen met 65 andere bedrijven aan Duurzame Kleding en Textiel. Er is regelmatig contact met het secretariaat en we nemen deel aan workshops rondom de thema's van het convenant. Binnen het convenant hebben we ons aangesloten bij de werkgroep veilige arbeidsomstandigheden.

Modint.

Dit is een branche-organisatie met een businessnetwerk van fabrikanten, importeurs, agenten en groothandelaren in kleding, modeaccessoires en textiel. Modint houdt workshops bij Zeeman en geeft advies over duurzaamheid en kwaliteit.

Toezichthouders.

De NVWA is de Nederlandse toezichthouder en beoordeelt jaarlijks of we in staat zijn de kwaliteit van onze producten te waarborgen. Doel is dat de klant een veilig product koopt dat voldoet aan de Europese wet- en regelgeving. Daarnaast hebben we contact met buitenlandse toezichthouders die steekproeven houden en ons vragen stellen over de kwaliteit van onze producten.

VGT / RND.

Elk kwartaal komen MVO-managers van de verschillende retailers bij elkaar om actuele thema's te bespreken. Ook treden we gezamenlijk naar buiten richting de politiek en andere stakeholders.

NGO's.

We gaan op een open manier de dialoog aan met NGO's als Schone Kleren en Rank a Brand. Dit kan ook heel specifiek over een onderwerp gaan.

Vakbonden.

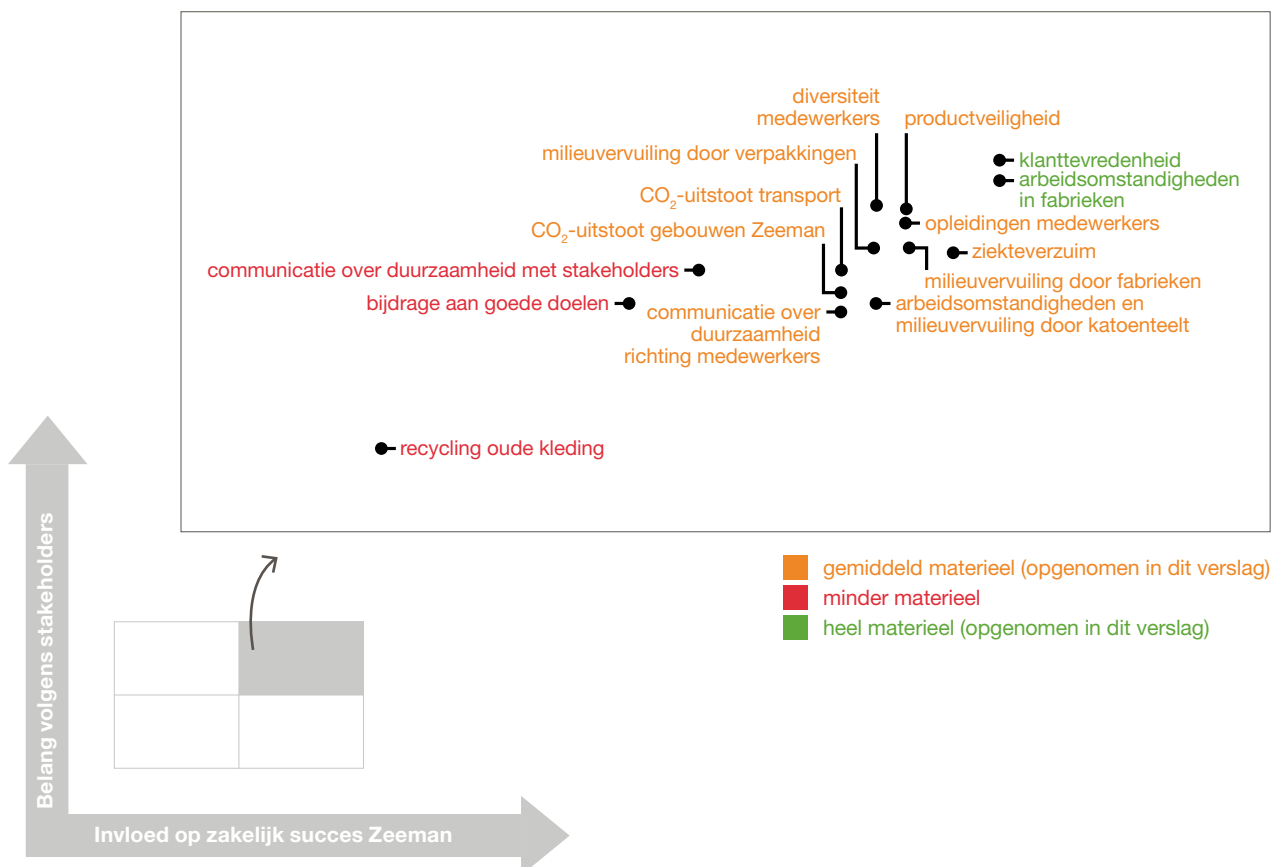
Ook zijn we in gesprek met de verschillende vakbonden. Zowel internationaal in onze productielanden, als nationaal. We vinden het belangrijk dat werknemers vrij zijn om zich in een vakbond te verenigen.

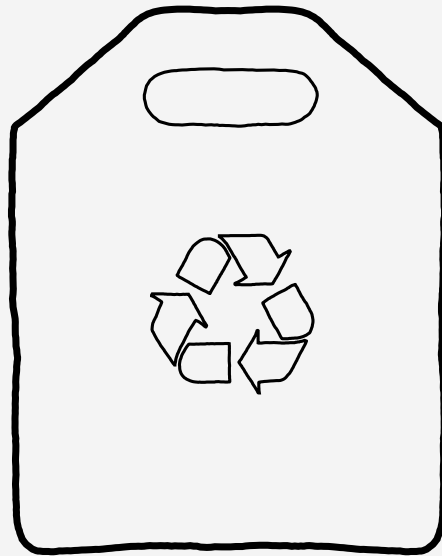
De dialogen en onze materialiteitsmatrix.

De stakeholderdialogen liggen aan de basis van onze materialiteitsanalyse. In de matrix staat aan welke thema's onze belangrijkste stakeholders het meeste belang hechten en welke prioriteit zij daaraan geven. Vergeleken met vorig jaar, zijn er geen wijzigingen. De stakeholders zijn het erover eens dat de volgende MVO-thema's een belangrijke rol spelen in de textiel- en kledingsector: Discriminatie, Kinderarbeid, Gedwongen arbeid, Vrijheid van vakvereniging, Leefbaar loon, Veiligheid en gezondheid werkplek, Grondstoffen, Watervervuiling en gebruik chemicaliën, Water en energie, en Dierenwelzijn.

De thema's in de matrix vormen de basis voor onze doelstellingen. Om onze doelstellingen concreet en meetbaar te maken, hebben we deze doorvertaald naar KPI's en kunnen we hierop sturen. Door er elke keer weer aandacht aan te geven, kunnen we meten of de negatieve effecten afnemen door het verbeterproces.

Materialiteitsmatrix.



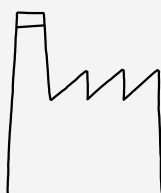


Zuinig met verpakking- materiaal.

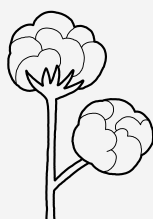
In onze winkels vind je geen overbodige verpakkingen. Onderbroeken liggen bij ons gewoon in een bak en zitten niet in een duur doosje. En dankzij onze recycle tas, gebruiken we in onze winkels nauwelijks plastic tassen meer.

De duurzame doelen van Zeeman in een oogopslag.

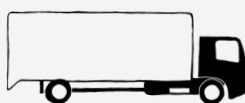
De arbeidsomstandigheden bij onze fabrikanten optimaliseren.



Grondstoffen verduurzamen/recyclen.



Milieu-impact verbeteren van winkels, DC en transport.



Medewerker-tevredenheid optimaliseren.



Kwaliteit & productveiligheid versterken.



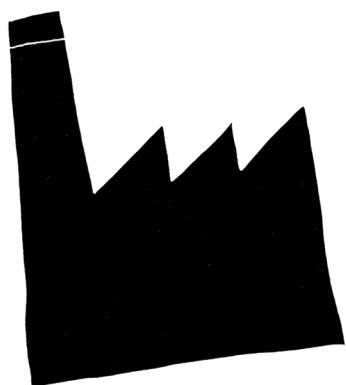
omschrijving	SDG	werkelijk 2013
% getekende gedragscodes Zeeman leveranciers	3,4,5,8,10	100%
% fabrieken in Verre Oosten & Turkije waar audits zijn uitgevoerd	3,4,5,8,10	75%
% fabrieken in Verre Oosten & Turkije waar onafhankelijke audits zijn uitgevoerd	3,4,5,8,10	
% gecorrigeerde grote verbeterpunten Zeeman social audit	3,4,5,8,10	
% reductie plastic draagtassen	12	5%
gebruik duurzame materialen	12	
CO ₂ -uitstoot verlagen winkels en distributiecentrum scope 1 & 2	7,13	reductie 5%
verhogen beladingsgraad rolcontainers t.o.v. 2012	7,13	7%
CO ₂ -uitstoot verlagen scope 3	7,13	reductie 10%
gerecycled afval	12	88%
verzuimpercentage		4,3%
stabiliteitscijfer sleutelfunctionarissen		47%
aantal steekproeven	12	124
% goed resultaat	12	100%

werkelijk 2014	werkelijk 2015	werkelijk 2016	doelstelling 2017	werkelijk 2017	doelstelling 2018	doelstelling lange termijn
100%	100%	100%	100%	100%	100%	
89%	90%	95%	100%	99%	100%	
				84%	100%	
					100%	
31%	76%	86%	95%	97%	100%	
	1,5%	5,6%	10%	8,6%	15%	25% in 2020
reductie 20%	toename 5%	toename 1%	reductie 15%	reductie 1%	reductie 15%	reductie energieverbruik Zeeman totaal met 20% in 2020 t.o.v. 2014
17%	20%	14%	17%	14%	14%	14%
toename 2,5%	toename 4%	reductie 1%	reductie 3%	toename 11%	reductie 3%	
87%	86%	85%	86%	87%	87%	90%
4,63%	5,27%	5,58%	5,3%	6,04%	5,3%	
89%	94%	93%	94%	90%	94%	
350	370	351	350	350	450	
85%	88%	97%	97%	96%	97%	

Hoe brengen we MVO in de praktijk?

Zeeman werkt in alle stappen van het waardecreatieproces aan duurzaamheid. In het schema is te lezen hoe het waardecreatieproces van Zeeman is opgebouwd, hoe de verschillende activiteiten op elkaar afgestemd zijn en welke waarde ze toevoegen voor alle betrokken partijen.

Alles begint er natuurlijk bij dat we op een verantwoorde manier werken en verantwoordelijkheid nemen voor het milieu en de sociale omstandigheden in het hele bedrijfsproces. Door alles effectief te organiseren, produceren we tegen lage kosten en kunnen we onze klanten scherpe prijzen bieden.



Fabrikant

- gedragscode ondertekend door 100% van de leveranciers
- audits door Zeeman en externen
- Bangladesh Accord plan van aanpak
- milieuvervuiling
- arbeidsomstandigheden

Product

- geen schadelijke stoffen
- kwalitatief goede materialen
- geen schadelijke productiemethoden
- goede kwaliteit
- geen milieuvervuilende verpakkingen

Agent

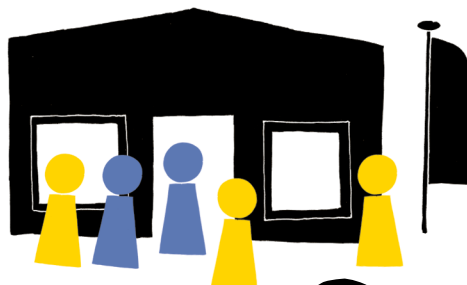
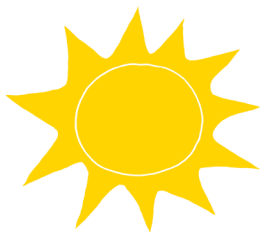
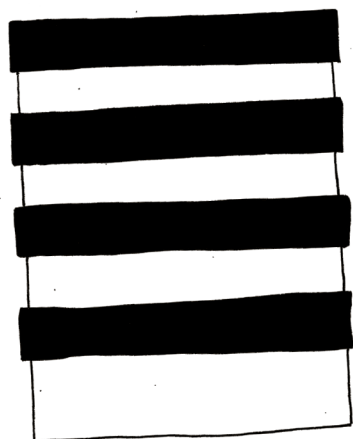
- geen tussenschakels
- inspectie voor verscheping



Transport

- zeevaart
- binnenvaart
- wegtransport

ZEEMAN



SSST...

Servicekantoor/DC

- zonne-energie
- één servicekantoor
- compacte organisatie

Winkel

- LED-verlichting
- recyclen afval
- energieverbruik

Distributie

- zuinige vrachtwagens
- verhogen beladingsgraad
- piek-keur certificering



HELLO!



Medewerkers

- opleiden medewerkers
- ondernemingsraad
- reduceren ziekteverzuim
- diversiteit
- communicatie over duurzaamheid

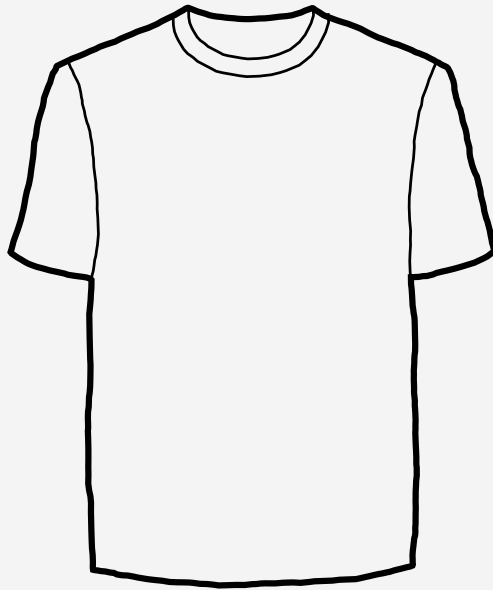
Klant

- statiegeldtas
- klantenservice
- productinformatie

Maatschappij

- Save the Children India
- goede doelen

Hoe anderen het doen.



Merkshirt
24⁹⁵

Goed en goedkoop: onze bedrijfsvoering maakt het mogelijk.

Alles draait om zuinig zijn in de bedrijfsvoering van Zeeman. En dat begint al bij het inkopen van onze spullen. We doen dat direct bij de fabriek zonder tussenschakels, dus zonder tussenkomst van traders, buying houses of andere partijen die willen verdienen aan onze artikelen. Ook houden we bijna alle kosten zo laag mogelijk: denk bijvoorbeeld aan de marketing, de winkel, ons (kleine) servicekantoor en zelfs onze lage winstmarge. Verder verpakken we onze producten alleen als het echt nodig is. Dit heeft een positief effect op zowel de kosten als op de afvalstroom. Daarnaast regelen we zelf het transport

naar Nederland, het voordeel is voor de klant. Bovendien doen we zoveel mogelijk werk zelf (zoals ontwerpen en vervoeren), want uitbesteden is duurder.

We zijn ook zuinig op onze fabrikanten. We gaan lange relaties met ze aan en leren ze goed kennen. Door in grote volumes in te kopen en de bedrijfsvoering slim aan te pakken, krijgen we onze producten voor de beste prijs. Dus vandaar dat we ook zulke scherpe prijzen kunnen bieden aan onze klanten.

Onze slimme bedrijfsvoering zorgt voor de lage prijs.

Direct bij de fabriek gekocht zonder tussenschakels.

Geen dure verpakking.

Lage marketingkosten.

Slim vervoerd.

Eenvoudig ontwerp.

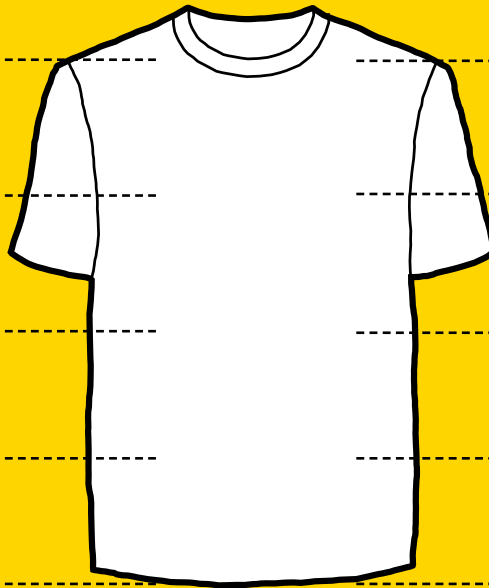
Lage winstmarge voor Zeeman.

In grote aantallen en in weinig varianten gemaakt.

Klein servicekantoor waar we zoveel mogelijk zelf doen.

Constante kwaliteit door vaste relatie met leveranciers.

Eenvoudige winkel.



Zeemanshirt
2⁴⁹

Dat we een betrouwbare handelspartner zijn voor onze fabrikanten, wordt bevestigd door onze klasse-1 rating van Dun & Bradstreet (de hoogste kredietwaardigheidsklasse).

Zo'n rating krijgen we niet voor niets. Ons beleid is bijvoorbeeld om onze goederen snel te betalen, op het moment van verscheping. Daarnaast accepteren we meer- of minderleveringen. Zo laten we onze betrokkenheid bij onze fabrikanten zien. Ze blijven niet onnodig met restanten zitten. En dat vertaalt zich weer terug in de inkoopprijs.

Natuurlijk blijven we altijd kijken of het nog beter kan. Zo vinden we het belangrijk dat we het maatschappelijk

verantwoord ondernemen ook duidelijk terugzien in ons inkoopbeleid. In 2018 willen we daarom de richtlijnen uitschrijven voor onze inkoopafdeling waarin staat hoe we op een verantwoorde manier onze producten kunnen inkopen. Waar het om gaat is dat we ons nog bewuster worden van de eventuele gevolgen van onze manier van werken voor de mensen die de producten produceren én voor het milieu. Om de richtlijnen op te stellen, kijken we onder andere naar de mogelijke impact van onze levertijden, de prijsstelling, onze manier van onderhandelen, de sampling en de contractduur. Een workshop van Modint zal ook bijdragen aan de bewustwording rondom dit thema.

Pijler 1. Optimaliseren arbeidsomstandigheden in de keten.

Open over dilemma's.

Doordat we actief bezig zijn met maatschappelijk verantwoord ondernemen ontkomen we niet aan de dilemma's die er spelen. We willen open zijn over deze moeilijke keuzes en over wat nog niet goed gaat. Die onderwerpen staan hoog op onze MVO-agenda. We verwachten hier discussie over en juist daarom kaarten we ze aan. Daarbij blijft het elke keer een uitdaging om alle belangen goed af te wegen en verantwoordelijkheid te nemen voor de gemaakte keuzes.

Leefbaar loon.

De minimumlonen zijn in landen als India, Pakistan en Bangladesh veel lager dan de leefbare lonen.

We willen dat werknemers van Zeeman-fabrikanten een eerlijk loon verdienen waar alle basisbehoeften van betaald kunnen worden. Daar tekenen onze fabrikanten voor in onze Code of Conduct. Maar wat een leefbaar loon precies is, blijft lastig te bepalen. Het verschilt per persoon, maar ook per regio en per land. Om dit dilemma aan te pakken moeten we samenwerken met alle betrokken partijen. Daarom hebben we in 2016 ook het IMVO Convenant Duurzame Kleding en Textiel ondertekend en zijn we lid geworden van het Ethical Trading Initiative (ETI). ETI-leden werken al jaren samen om een leefbaar loon te bewerkstelligen. De lessen die geleerd zijn, worden nu gebruikt om daadwerkelijke verbeteringen tot stand te brengen.

Gebruik duurzame materialen.

Zeeman wil steeds meer kleding en textiel van duurzame materialen aanbieden. Denk bijvoorbeeld aan biologisch katoen of gerecyclede materialen. Daarom zijn we in 2014 lid geworden van het Better Cotton Initiative. In 2020 moet 25% van onze totale collectie uit duurzame materialen bestaan. Soms zijn duurzame materialen duurder. En we willen de verkoopprijs van onze producten niet verhogen. Door de handen ineen te slaan hopen we dit dilemma te kunnen doorbreken.

Transparantie.

Wij controleren fabrieken waar we mee samenwerken. We spreken precies af wat er verbeterd moet worden. En wanneer. Uit ervaring weten we dat er op die manier ook echt iets verandert. Als er iets niet in orde is in een fabriek, streven we ernaar om de situatie ter plekke te

verbeteren. We zouden de samenwerking ook kunnen stoppen, maar daar helpen we de mensen die er werken niet verder mee. Zeeman kan natuurlijk niet altijd en overal controleren. Onze agenten spelen hierin ook een belangrijke rol. Zij zijn de ogen en oren van Zeeman. Ze zijn aanwezig in de fabrieken om te inspecteren en het productieproces te volgen. Door het ondertekenen van het IMVO Convenant Duurzame Kleding en Textiel, verplicht Zeeman zich tot het delen van de productielocaties met het secretariaat van het convenant. In 2017 is een lijst gepubliceerd waarin alle fabrikanten van de ondertekenaars van het convenant vermeld staan.

In de kledingsector worden orders regelmatig uitbesteed, dit noemen we sub-contracting. De lokale agenten van Zeeman zorgen ervoor dat fabrikanten ons beleid rond sub-contracting naleven. Uitbesteden mag alleen als Zeeman van tevoren goedkeuring heeft verleend en als de sub-contractor kan werken volgens de Code of Conduct.

Directe samenwerking zonder tussenschakels.

In het Verre Oosten werkt Zeeman samen met lokale agenten die de productie opvolgen en de inspecties voor verschepping doen. Er is geen tussenkomst van traders, buying houses of andere partijen die willen verdienen aan onze artikelen. Daarnaast regelen we zelf het transport naar Nederland. Het voordeel is voor de klant.

Zeeman heeft geen eigen fabrieken. Wel werken we direct samen met gespecialiseerde fabrieken die ook voor andere merken produceren. Ons streven is om langdurige relaties op te bouwen met onze fabrikanten en om samen te werken aan verduurzaming van de Zeeman collecties en goede en veilige arbeidsomstandigheden in de keten. Met sommige fabrikanten werken we al meer dan 30 jaar samen. Onze inspanningen van de afgelopen jaren hebben al bijgedragen aan structureel betere en veiligere werkomstandigheden.

ETI Code of Conduct - 100% van onze fabrikanten heeft onze gedragscode getekend.

In de Code of Conduct volgen we de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en het daarop gebaseerde Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Voordat we met

fabrikanten in zee gaan, vragen we hen naar hun MVO-beleid en moeten zij de gedragscode ondertekenen. Zo verklaren ze dat ze zich aan de afspraken houden.

Audits, een continu proces.

De agenten van Zeeman zijn medeverantwoordelijk voor de uitvoering van de Zeeman Code of Conduct. Verder hebben we duidelijke regels, controleren we op de naleving en hebben we veel profijt van de langdurige en intensieve relaties met onze fabrikanten. TÜV SÜD Global Inspection Limited voert in opdracht van Zeeman onafhankelijke audits uit bij fabrikanten en geeft ons zo advies over mogelijke procesverbeteringen. Wanneer wij constateren dat een fabrikant de gedragscode van Zeeman niet naleeft, gaan we gesprekken aan met het management om de situatie te verbeteren. Verbeterd de situatie niet, dan schroeven we eerst het inkoopvolume terug. Pas wanneer ook dat geen effect heeft en er geen wederzijds vertrouwen meer is, zetten we de samenwerking uiteindelijk stop. Dit is in 2017 niet gebeurd.

Ook voor artikelen die Zeeman via Europese importeurs inkoop, is het ons beleid om te vragen naar de herkomst van de kleding en textiel, en naar de beschikbare auditrapporten.

Onze werkwijze.

De manager MVO & Kwaliteit reist een aantal keer per jaar naar het Verre Oosten en Turkije om de productielocaties te bezoeken. Tijdens deze reizen bespreken we de resultaten van de audits en maken we samen met de fabrikanten verbeterplannen. Daarnaast leggen we nieuwe fabrikanten uit wat we van ze verwachten als het gaat om arbeidsomstandigheden en kwaliteit. De agenten van Zeeman bezoeken de fabrikanten regelmatig om de kwaliteit en voortgang van de productie te controleren.

Nadat een audit is uitgevoerd door een externe partij, volgt een uitgebreid rapport met de resultaten en eventuele verbeterpunten. De afdeling MVO & Kwaliteit informeert de fabrikant over het resultaat. Op basis van de aanbevelingen in het auditrapport, stelt de fabrikant een verbeterplan op. Dit gebeurt in samenwerking met de lokale agenten van Zeeman. Hierin staat ook een termijn waarbinnen de nodige verbeteringen moeten zijn doorgevoerd. Issues die de veiligheid of gezondheid van arbeiders kunnen

beïnvloeden, moeten ze meteen aanpakken. Afhankelijk van de verbeterpunten, vragen wij de fabrikant een re-audit te laten doen of we vragen foto's op zodat we kunnen zien of de verbeteringen daadwerkelijk zijn doorgevoerd. Zo werken we samen aan goede en veilige werkomstandigheden op onze productielocaties.

Waar controleren we op?

Tijdens de fabrieksaudits controleren we of de werkomstandigheden schoon en veilig zijn, of er geen gedwongen arbeid, discriminatie en kinderarbeid is, of er een eerlijk loon betaald wordt, of arbeiders vrij zijn om zich aan te sluiten bij een lokale vakbond of belangengroep, en of er niet te veel overuren worden gemaakt. Daarnaast checken we de kwaliteitsprocessen in de fabriek. Maakt de fabriek geen gebruik van stoffen of materialen die schadelijk zijn voor mens en milieu? Is alles netjes en worden de kwaliteitsinspecties goed uitgevoerd?

Bij de auditresultaten maken we onderscheid tussen kleine, middelgrote en grote issues. Wat dat precies inhoudt, is bepaald met TÜV SÜD. Er is bijvoorbeeld sprake van een klein issue wanneer bezoekers in de fabriek niet geregistreerd worden. Een middelgroot issue kan zijn wanneer de fabrikant geen inzicht heeft in de beladingsgraad van de vloer. We noemen iets een groot issue wanneer de fabriek in strijd met de Zeeman normen of met onze Code of Conduct werkt. De auditors zijn gekwalificeerd om deze tekortkomingen te constateren. De resultaten worden gecontroleerd door een auditcoördinator en tot slot door een senior manager van TÜV SÜD.

Audit uitgebreid.

In 2017 hebben we een belangrijke stap gezet door onze audit uit te breiden met extra criteria voor veilige arbeidsomstandigheden. Deze hebben we overgenomen van het Bangladesh Accord. Sinds eind 2017 geldt deze vernieuwde audit in al onze productielanden in het Verre Oosten en in Turkije. Hieronder een overzicht van enkele aanvullingen. We controleren:

- De aanwezigheid van vergunningen voor gebouwveiligheid en de constructie;
- De beladingsgraad van de vloeren;
- De aanwezigheid van bliksemafleiders;
- De aanwezigheid en installatie van brandalarmen;
- De aanwezigheid van 60-minuten-brandwerende deuren die ook automatisch sluiten bij brand;

- Of de alarminstallatie goed werkt - ook als de stroom uitvalt - en of het personeel weet waar de alarmknop zich bevindt.

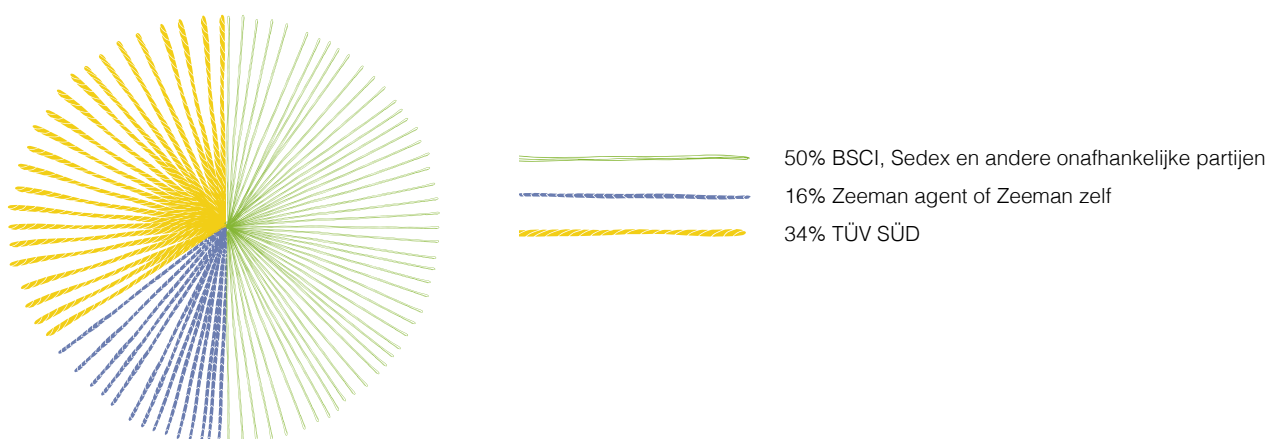
Op dit moment hebben we van 99% van onze fabrikanten in het Verre Oosten en in Turkije auditrapportages (2016: 95%).

Onderstaand cirkeldiagram laat zien door welke partij de audits uitgevoerd zijn.

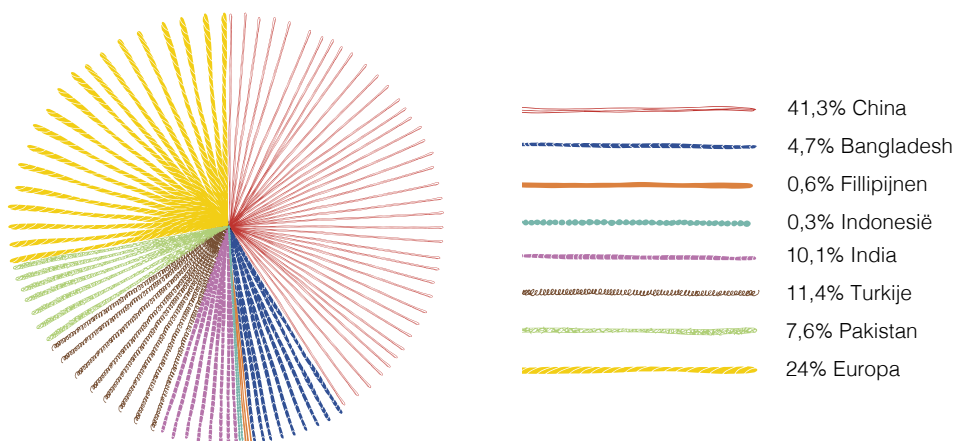
In 2018 willen we dat al onze fabrikanten door een onafhankelijke partij zijn geaudit. Op dit moment is dat nog 84%.

Het is gebruikelijk dat twee personen de audit uitvoeren. Het begint met een kennismakingsgesprek om het doel en het proces van de audit toe te lichten. Daarna inspecteren de auditors de productiefaciliteiten, zijn er interviews met managers en medewerkers en onderzoeken ze documentatie. Aan het eind van de audit is er een afsluitende vergadering.

Door welke partij zijn de audits uitgevoerd?



Leveranciers per land.



Auditresultaten 2017.

In 2017 zijn door TÜV SÜD 58 Zeeman-audits uitgevoerd bij fabrikanten in het Verre Oosten en in Turkije. Deze Zeeman-fabrikanten vertegenwoordigen 62% van onze totale inkoopwaarde. Hieronder is te lezen welke grote issues naar voren zijn gekomen tijdens de 58 audits in 2017.

	aantal audits	grote issues social	grote issues quality	totaal issues	gem. aantal issues per audit
Bangladesh	7	0	1	1	0,14
China	32	44	11	55	1,72
India	6	3	0	3	0,5
Indonesië	1	0	0	0	0
Pakistan	4	4	4	8	2
Filipijnen	1	0	0	0	0
Turkije	7	0	0	0	0
Totaal	58	51	16	67	1,15

In totaal zijn er 67 grote issues gevonden tijdens de 58 fabrieksbezoeken. Dat zijn gemiddeld 1,2 grote issues per fabriek. Deze grote issues zijn onder te verdelen in issues die te maken hebben met onze Code of Conduct (51) en met de kwaliteitsprocessen. (16)

De verbeterpunten die zijn gevonden in de categorie Code of Conduct gaan over:

Veiligheid	7
Hygiëne	1
Minimumloon	19
Werktijden	24
Totaal	51

Bij 84% van de grote issues gaat het dus over de thema's loon en werktijden. Uit de auditrapportages blijkt dat dit te maken heeft met het feit dat de loon- en presentielijsten niet gecontroleerd konden worden tijdens het fabrieksbezoek. Het is belangrijk de werktijden voor elke medewerker nauwkeurig vast te leggen. Die gegevens vormen de basis voor het berekenen van de basiswerktijden en overuren, maar óók voor het beoordelen van loonuitbetaling en loon voor overuren. De auditor moet kijken of de informatie klopt aan de hand van presentielijsten, loonlijsten, productie-archief, management-interviews en interviews met medewerkers. Wanneer loon- en/of presentielijsten ontbreken, is dit niet te beoordelen en is er sprake van een groot issue.

Bij 14% van de verbeterpunten gaat het over de veiligheid in de fabrieken. Gebleken is dat bij deze fabrieken één nooduitgang of noodtrap is. Voor de brandveiligheid, zorgen we er in samenwerking met onze agenten voor dat bij deze fabrieken een extra nooduitgang of noodtrap komt. De verbeterpunten die te maken hebben met kwaliteitsprocessen gaan over:

Procedure bij gebroken naalden	4
Metaaldetectie	6
Inspectie documentatie	3
Productie-instructies	3
Totaal	16

Metaaldetectie is nodig om de productveiligheid te controleren. Het is vooral van belang voor de eindgebruikers van onze artikelen. We zien dat in 38% van de gevallen niet altijd tijdens of na de productie metaaldetectie heeft plaatsgevonden.

In een kwart van de gevallen is niet helemaal zorgvuldig omgegaan met gebroken naalden of kon de goederen-inspectielijsten niet gecheckt worden. Elke fabriek zou een standaardprocedure moeten hebben bij het afbreken van naalden. Als er een (afgebroken) naald in een kledingstuk achterblijft, kan dit gevaarlijk zijn voor de eindgebruiker. Verder is het van belang voor de kwaliteit dat een fabrikant duidelijke productie-instructies heeft en dat de inspectie door de auditor kan worden gecheckt aan de hand van de beschikbare documentatie.

Bevindingen per land.

Bangladesh.

Tijdens de zeven audits in Bangladesh is er één groot issue gevonden. Gebleken is dat de fabriek twee machines heeft om metaal te detecteren in eindproducten. TÜV SÜD heeft de aanbeveling gedaan dit uit te breiden tot vier machines. Dan is voortaan de kans minimaal dat er een naald (of ander metaal) in een eindproduct achterblijft. Dit resultaat bevestigt dat onze fabrieken in Bangladesh, mede dankzij de inspanningen onder het Bangladesh Accord, aan de kwaliteits- en veiligheidseisen voldoen.

India.

In 2017 bleken bij drie van onze Indiase fabrikanten onduidelijkheden te zijn over de hoogte van het wettelijk loon. Dit heeft te maken met het feit dat in de Indiaanse wetgeving wordt afgeweken van de industriestandaarden van leefbaar loon. In onze Code of Conduct spreken wij niet van een 'minimumloon' maar van een leefbaar loon. Leefbaar loon is een complex thema (dit leggen we uit op bladzijde 28). Binnen het IMVO textiel convenant zullen we samen met andere merken, importeurs en grootwinkelbedrijven deze grote thema's aanpakken. Er zijn in 2017 geen grote issues gevonden bij onze Indiase fabrikanten die gaan over kwaliteitssystemen.

China.

Van de in totaal 67 tekortkomingen, zijn er 55 geconstateerd bij onze fabrieken in China (44 Code of Conduct, 11 kwaliteitssystemen). De meeste van deze punten (36) hebben te maken met het niet consistent genoeg bijhouden van presentie- en loonlijsten. In 2018 gaan we inventariseren waarom dit lastig is gebleken voor onze Chinese fabrikanten en nemen we in overleg met TÜV SÜD maatregelen om dit te verbeteren. Bij één fabrikant was er een tekortkoming die te maken heeft met hygiëne. Bij deze fabriek is geconstateerd dat de woonruimte van de arbeiders te vinden was op de bovenste verdieping van de fabriek. Uit hygiënisch oogpunt is het beter woon- en werkruimte van elkaar te scheiden. Met deze fabrikant is afgesproken dat hier voor april 2018 verbetering in komt. Verder zijn er zes Chinese fabrikanten die in 2018 een extra nooduitgang of noodtrap moeten plaatsen. Bij een enkele fabrikant bleek een branddeur niet volledig vrij te zijn op het moment dat de audit plaats vond.

Pakistan.

Tijdens de vier fabrieksbezoeken in Pakistan zijn acht grote issues gevonden. Dat zijn er gemiddeld twee per fabriek. De vier grote issues in de categorie Code of Conduct in Pakistan zijn allen geconstateerd bij dezelfde fabriek. Hier bleek niet voldoende documentatie te zijn. Daardoor konden de uitbetaling van het basisloon, het loon voor overuren, de basiswerktijden en de overuren niet geverifieerd worden. Ook in Pakistan gaan we - met onze fabrikanten - werken aan beter documenteren van de presentie en de loonuitbetaling. Bij twee verschillende fabrikanten in Pakistan bleek de metaaldetector defect te zijn of niet altijd in gebruik. Bij één van deze twee fabrikanten bleek ook dat er geen duidelijke productie-instructie was voor elk te produceren type product. Daarnaast was er geen duidelijke procedure voor naalden die tijdens productie afbreken. In 2018 gaan we in samenwerking met onze lokale agent in Pakistan de nodige verbeteringen doorvoeren.

Turkije, Indonesië en Filipijnen.

In Turkije, Indonesië en op de Filipijnen zijn geen grote issues gevonden.

In 2018 willen we dat er corrigerende acties zijn uitgevoerd voor alle 67 issues.

Bangladesh Accord.

Het Bangladesh Accord is een uniek samenwerkingsverband tussen verschillende stakeholders. We zetten ons in - en dat is bindend - voor het verbeteren van de arbeidsomstandigheden in de textielsector in Bangladesh. Zeeman werkt daar direct samen met 15 Bengaalse fabrieken. Deze fabrieken hebben er veel aan gedaan om de punten die uit de veiligheidsinspecties van het Bangladesh Accord naar voren zijn gekomen te verbeteren. Bij alle Bengaalse fabrieken zijn drie inspecties gedaan door het Accord: brandveiligheid, constructie van het gebouw en elektriciteit. Daarnaast zijn fabrieksmedewerkers getraind om onveilige situaties te melden bij de leidinggevenden.

Bij de fabrieken waar Zeeman actief is, was eind 2017 83% van de originele verbeterpunten doorgevoerd. Dat

is ook het Accord-gemiddelde van alle fabrieken. Als het nodig is, geven we onze fabrieken ondersteuning bij het doorvoeren van bij kostbare verbeteringen zoals sprinklerinstallaties en alarmsystemen. Dat doen we door een deel voor te financieren. Om de voortgang nauwgezet te kunnen volgen, is bij onze lokale agent een ingenieur aangesteld. Deze houdt toezicht op onze fabrieken en geeft ze advies. Samen met onze fabrikanten willen we in 2018 dat 100% van de verbeterpunten is doorgevoerd. Het Accord is gestart in 2013 en zou in 2018 aflopen, maar er is besloten tot een verlenging met 3 jaar. Ook wij zullen de komende 3 jaar actief blijven werken aan veilige arbeidsomstandigheden in Bangladesh.

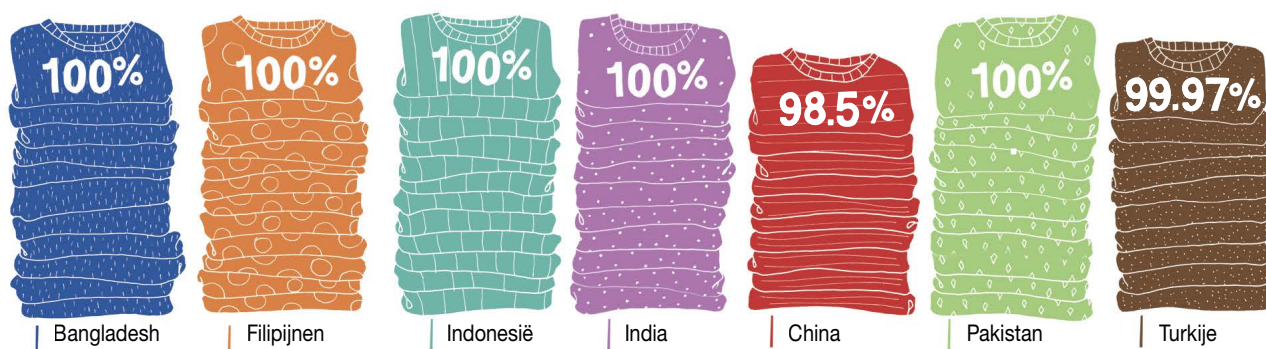
IMVO Convenant Duurzame Kleding en Textiel.

Zeeman heeft in 2016 het IMVO Convenant Duurzame Kleding en Textiel ondertekend. Afsproken is om gezamenlijk te werken aan de verdere verduurzaming van de sector. In 2017 deden er 65 bedrijven aan mee. In 2017 hebben we alle productielocaties van onze kleding en textiel

met elkaar gedeeld. Deze zijn online gezet. Het voordeel hiervan is dat het secretariaat van het textielconvenant ons nu kan benaderen als er iets speelt bij een van onze fabrikanten. Zo kwam via een NGO de vraag bij het secretariaat van het convenant terecht waarom een Bengaalse fabriek wél op de productielocatielijst staat van het convenant, maar niet bekend was bij het Bangladesh Accord. Wij konden hierop antwoorden dat het hier gaat om een fabrikant van huishoudtextiel, en deze vallen niet binnen de scope van het Bangladesh Accord, maar wel onder die van het convenant.

Ook hoorden we via het secretariaat over een conflict tussen het management en fabrieksmedewerkers bij een van onze Turkse fabrikanten. Dit was via een internationale vakbond naar voren gekomen. Omdat meerdere retailers met deze fabrikant werken, is gevraagd om in deze kwestie gezamenlijk op te trekken. Zeeman is in gesprek gegaan met de fabrikant om de situatie helder in beeld te krijgen. Er is gewezen op het recht van vakbondsvrijheid en voorgesteld samen te zoeken naar een oplossing. Deze voorbeelden laten zien dat een productielocatielijst bijdraagt aan de transparantie voor alle stakeholders. In 2017 hebben we aan de Europese importeurs gevraagd om het convenant te ondertekenen, zodat we gezamenlijk kunnen werken aan de thema's van het convenant. Ook is een plan van aanpak geschreven met zes actiepunten. In 2019 zullen deze bekend worden gemaakt.

Per land de leveranciers die zijn geaudit.



Pijler 2. Versterken van kwaliteit en productveiligheid.

Een goed product.

Onze klanten kunnen vertrouwen op de kwaliteit van onze producten.

De kwaliteitsafdeling van Zeeman is verantwoordelijk voor de uitvoering en handhaving van het veiligheidsbeleid. Om er zeker van te zijn dat de producten aan de producteisen voldoen, laten we de artikelen sinds 2013 overal ter wereld testen door TÜV Rheinland. Pas als de testrapportages goedgekeurd zijn, mogen de artikelen verscheept worden naar Europa.

In 2017 hebben we op verschillende manieren geïnvesteerd in kwaliteit:

- Elke twee weken beoordeelt een Product Council de ontwerpen van nieuwe producten op veiligheid. Ook wordt gekeken of de producten geen inbreuk maken op het intellectuele eigendom van derden.
- De afdeling MVO & Kwaliteit is versterkt door een nieuwe collega.

Waar we onze producten op testen.

- Op chemicaliën of andere schadelijke stoffen die op de Restricted Substances List (RSL) staan. Zo sluiten we uit dat er stoffen in artikelen zitten die schadelijk zijn voor de gezondheid en het milieu (denk aan AZO verfstoffen en weekmakers in plastic).
- Of een artikel bij het gebruik gevaarlijk kan zijn (denk aan scherpe onderdelen, koordjes in kinderkleding).
- Of kindernachtkleding brandveilig is: we voldoen volledig aan de Europese norm. Onze nachtkleding voldoet bovendien aan het Convenant Brandveiligheid Nachtkleding.
- Of de producten kwalitatief goed zijn: denk aan pasvorm, slijtvastheid en afwerking. We stellen met name strenge eisen aan speelgoed en producten die met etenswaren in contact komen.

Steekproeven.

Met regelmaat neemt Zeeman zelf steekproeven. Daarbij worden (risico-)artikelen uit de winkel geselecteerd en getest door het onafhankelijke testlaboratorium TÜV Rheinland. Dit kennis- en innovatiecentrum voor de textielindustrie onderzoekt ook of de afspraken die gemaakt zijn met fabrikanten daadwerkelijk zijn nagekomen. In 2017 zijn 350 steekproeven gehouden. 4% van de artikelen

voldeed niet aan de veiligheidsnormen die Zeeman hanteert, 96% was in orde. In 2016 was dat 97%. Zeven artikelen zijn in 2017 publiekelijk teruggeroepen met een veiligheidsrisico (in 2016 waren dat er zes), het ging twee keer om speelgoed, twee keer om keukenartikelen en drie keer om ondergoed. Waar nodig worden verbetertrajecten in gang gezet om herhaling in de toekomst te voorkomen. Het assortiment van Zeeman is aan het groeien, daarom gaan we het aantal steekproeven in 2018 uitbreiden tot 450.

Behersing kwaliteitsrisico's: NVWA procedure.

De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) heeft bij Zeeman een systeeminspectie Productveiligheid uitgevoerd. De NVWA heeft op basis daarvan geconcludeerd dat Zeeman:

- Onder 'standaard toezicht' blijft;
- De producten goed traceerbaar zijn;
- Een goede procedure heeft voor corrigerende acties, zodat eventuele risico's snel onder controle zijn. Om in aanmerking te kunnen komen voor 'beperkt toezicht' zullen nog stappen gemaakt moeten worden ten aanzien van de productdossiers en de analyse van klachten om zo verbeterprocessen in gang te kunnen zetten.

Sinds 2017 publiceert de NVWA op haar website resultaten van onderzoek naar consumentenartikelen zodat consumenten goed geïnformeerd zijn over de veiligheid van producten.

Pijler 3. Zuinig omgaan met het milieu.

Zuinig omgaan met het milieu begint al bij hoe we onze spullen maken. We gebruiken alleen veilige stoffen. Dit betekent geen stoffen of productiemethoden die schadelijk kunnen zijn voor arbeiders of eindgebruikers. Zo kan het zandstralen van jeans schadelijk zijn voor arbeiders. Daarom hebben we met onze fabrikanten alternatieve methodes uitgekozen, zoals borstelen of hand-sanding (schuren).

- In 2016 heeft Zeeman de bontvrijverklaring van de stichting Bont voor Dieren ondertekend waarmee we verklaren dat in producten geen bont gebruikt wordt.
- Het produceren van leer verloopt vaak onder slechte arbeidsomstandigheden en het looien is zeer schadelijk voor het milieu door ontbossing en schadelijke afvalstoffen die tijdens het looiproces van leer door Chrome III en VI veroorzaakt worden. Deze negatieve impact op het milieu is de voornaamste reden dat leer zeer sporadisch in de Zeeman collecties voorkomt. Alle lederen artikelen worden daarom ook geproduceerd bij dezelfde fabrikant, waardoor we de omstandigheden goed kunnen controleren.
- In de Restricted Substances List communiceert Zeeman dat haar producten geen Chrome III en VI mogen bevatten.

Certificering: de OekoTex® standaard.

In 2017 heeft Zeeman haar eigen Oeko-Tex® certificering weer vernieuwd. Dit is een extra garantie dat in onze producten geen verboden chemicaliën gebruikt zijn. Van onze collecties kleding en textiel is 62% geproduceerd volgens deze Oeko-Tex® standaard.

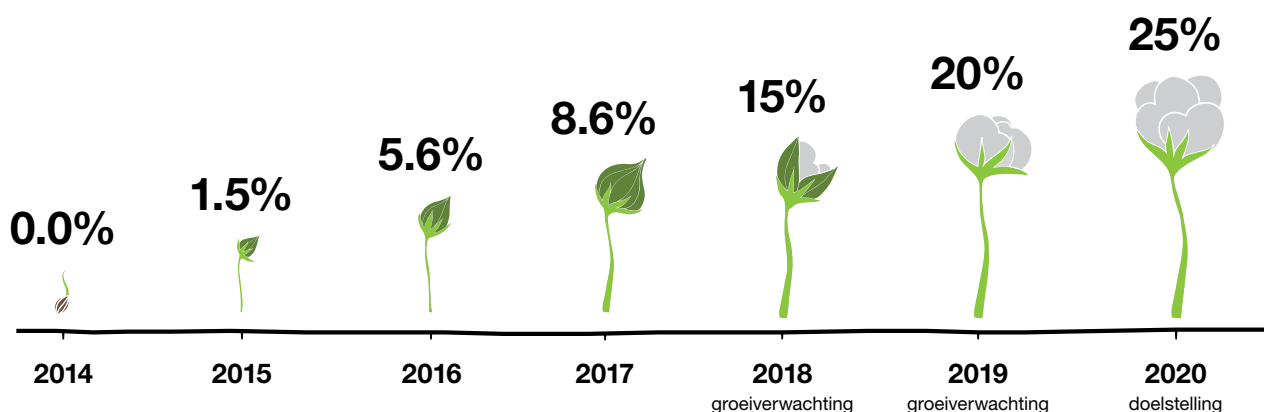
Goede materialen.

Of we nou een rompertje, een onderbroek of een pyjama maken: we zijn zuinig met stof en verspillen zo min mogelijk. Ook gebruiken we meer en meer duurzaam katoen.

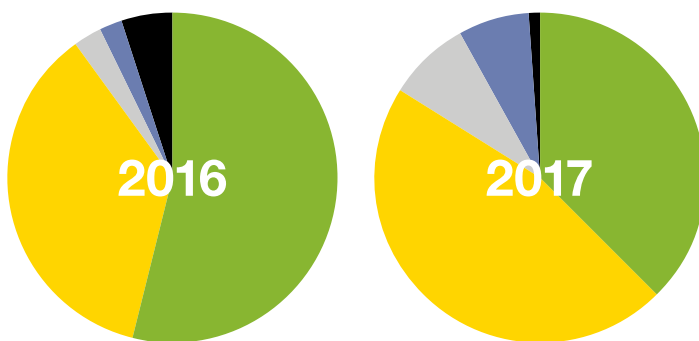
We gebruiken duurzaam katoen via het Better Cotton Initiative.

Om onze textielcollecties te kunnen verduurzamen kopen we sinds 2015 duurzaam katoen in via het Better Cotton Initiative (BCI). In 2017 hebben we in totaal 1.379.635 kg duurzaam katoen gebruikt in onze kleding en textiel. Dat is zo'n 8,6% van het totaal (van 16.000 ton oftewel zestien miljoen kilo katoen). Onze doelstelling van 10% hebben we daarmee net niet gehaald. Desondanks begrijpen onze fabrikanten het belang van duurzaam katoen steeds beter. Voor 2018 verwachten we op 15% uit te kunnen komen. Daarnaast stelde onze investering BCI in staat om in 2017 meer dan 1.100 katoenboeren te bereiken en hen te trainen in duurzamere praktijken.

Toen wij in 2015 zijn begonnen met het gebruik van Better Cotton, gebeurde dit vrijwel alleen in Bangladesh. Nu zien we dat ook de fabrikanten in onze andere productielanden het belang van duurzame materialen beter begrijpen. Steeds vaker kiezen ook onze Indiase, Chinese en Pakistaanse fabrikanten voor duurzaam geteelde katoen. We zien dat het aandeel Better Cotton in Bangladesh en Turkije in 2017 is teruggelopen. Dit komt doordat er in India steeds meer Better Cotton wordt gebruikt. Het aandeel Better Cotton in China en Turkije groeit niet zo sterk als we zouden willen. Dit komt doordat de katoenprijzen hier hoger liggen.



Verdeling Better Cotton per land.



Land	2015	2016	2017
Bangladesh	94%	54%	37%
India	1%	36%	47%
Pakistan	2%	3%	8%
China	1%	2%	7%
Turkije	0,1%	5%	1%

De Groene Corridor.

Vervoer pakken we ook zuinig aan. 20% van de CO₂-uitstoot in Nederland is gerelateerd aan de sector mobiliteit en logistiek. In 2017 hebben we onze handtekening gezet onder een intentieverklaring om één van de eerste groene en duurzame corridors van Europa te realiseren. Deze Groene Corridor is een project waarbij verschillende partijen samenwerken aan het verduurzamen van het tracé Rotterdam - Alphen aan de Rijn – Zoeterwoude. Het doel: een logistieke corridor klimaatneutraal maken. Bedrijven, overheden en onderzoeksinstituten werken samen aan het terugdringen van de uitstoot door efficiënter samen te werken en lokaal energie op te wekken.

We vervoeren al jaren zo veel mogelijk over water.

Sinds 2011 verschepen we onze containers die aankomen uit Azië via de binnenvaart naar de overslagterminal in Alphen aan den Rijn. Dat is vlak bij ons distributiecentrum. Vanuit het land van herkomst tot aan Nederland vervoeren wij vrijwel altijd alles per schip. Dat is minder belastend dan per vliegtuig of per vrachtwagen. In Rotterdam komen de zeecontainers aan uit het Verre Oosten en Turkije.

Winst voor het milieu.

- 70% van alle containers is verscheept via de binnenvaart: de doelstelling van 90% is hiermee nog niet behaald.
- Er is een CO₂-besparing van 62% ten opzichte van vervoer over de weg.
- Nabijgelegen bedrijven gebruiken de lege containers voor hun exportartikelen: deze gaan volgeladen terug naar Rotterdam. Dat is efficiënter en kostenbesparend.

We hebben zelf zonne-energie opgewekt.

Op het dak van het distributiecentrum van Zeeman ligt een van de grotere zonneparken van Nederland. Met 6.700 zonnepanelen is in 2017 231.872 kWh elektriciteit opgewekt. In de periode juni/december heeft een derde van de installatie gewerkt. Vanaf 2018 is de installatie volledig in gebruik. Een groot deel van het elektriciteitsverbruik van het distributiecentrum en het kantoor wordt daardoor gecompenseerd.

We doen veel werk met relatief weinig mensen.

Misschien lijkt het veel om 7.593 werknemers te hebben. Maar bij Zeeman doen we veel werk met relatief weinig mensen zowel in onze winkelteams als op onze kantoorafdelingen. Een klein team is natuurlijk wel kwetsbaar voor (on)verwachte situaties. Van de collega's in onze winkels verwachten we daarom veel flexibiliteit. Lastig is wel dat het begrip flexibiliteit in elk vestigingsland eigen voorwaarde heeft. De zeven landen hebben allemaal hun eigen sociaal- of arbeidsrecht. Dit maakt het moeilijker oplossingen te vinden voor bezettingsproblemen. Een coördinerende rol bij Zeeman is daardoor zeer uitdagend.

Slimme distributie.

Milieuvriendelijke motoren.

Zeeman wil voorop lopen in het logistiek management. Dus als we de weg op moeten: dan doen we dat met zuinige vrachtwagens. Daarom hebben we in 2017 weer twaalf vrachtwagens aangeschaft die voldoen aan de nieuwe EURO 6 norm. Deze hebben de milieuvriendelijkste motoren die op dit moment verkrijgbaar zijn.

Door beter te laden bezuinigen we structureel op kilometers.

Onze geavanceerde navigatiesystemen en boordcomputers staan in verbinding met de centrale planning. Zo vermijden we files en rijden we zo weinig mogelijk kilometers. Verder kunnen we met ons planningsysteem ritten flexibel inplannen, ook op basis van het verwachte volume. Belangrijk daarbij is ook de gemiddelde beladingsgraad van de rolcontainers: deze was in 2017 0,64 m³ (0,70 m³ maximaal). Dit is gelijk aan 2016. Deze beladingsgraad levert zowel financieel als duurzaam voordeel op, het is een zuinige manier van vervoeren. Wel moeten we aandacht blijven geven aan de gevolgen van de hogere beladingsgraad voor onze interne processen. Zwaardere rolcontainers betekenen voor het personeel: een zwaardere fysieke belasting. Door een grotere variatie aan te brengen in de verschillende type ritten compenseren we de fysieke zware belasting met ritten die juist veel minder belastend zijn.

Nieuwe vormen van distributie.

In 2017 zijn we doorgedaan met de distributie via de hubs. In steden als Barcelona, Brussel en Parijs verzorgen lokale partners de distributie vanuit een overlaadpunt, een zogenoemde 'hub'. Vanuit deze 'hubs' leveren kleinere vrachtauto's de spullen af bij de filialen. Dit moet zorgen voor een lagere CO₂-uitstoot en draagt bij aan de veiligheid van de chauffeurs en stadsbewoners. Verder is deze aanpak onderdeel van het duurzaamheidsbeleid, spitsrijden kan worden vermeden en er is makkelijker in te spelen op huidige en toekomstige 'LEZ-zones' (lage emissie zones) in deze steden. Ook weer heel zuinig, dus.

Piek-keur certificering voor de vrachtwagens.

We bevoorraden veel winkels 's avonds en 's nachts. Daarom zijn onze vrachtwagens gecertificeerd volgens Piek-keur. Dit betekent dat tijdens het laden en lossen de geluidsoverlast binnen de geldende geluidsnormen blijft. Voor personenauto's die veel kilometers moeten maken, kiezen we voor dieselmotoren die aan de hoogste CO₂-standaard voldoen.

Vanuit het distributiecentrum gaat het assortiment naar de winkels. Daarbij gebruikt Zeeman zo weinig mogelijk verpakkingsmateriaal.

Speciale persen maken het papier en plastic klaar voor hergebruik, zodat er andere producten van gemaakt kunnen worden.



Vrachtwagens vervoeren zo veel mogelijk in een keer. Een winkel hoeft zo maar twee keer per week bevoorrad te worden. Hoe minder ritten, hoe minder uitlaatgassen er de lucht in gaan.

Omdat we zelf ons afval ophalen en naar het distributiecentrum transporteren, betaalt Zeeman geen reinigungsheffing. Dat is vriendelijk voor het milieu en voor de portemonnee.

Om het milieu te sparen, scheiden alle winkels plastic, papier en overig afval.

Energieverbruik.

Energierapportages: betere informatie.

Zuinig met energie zijn we al jaren. Daarbij maken we gebruik van rapportages over ons energieverbruik. Elke maand vragen we de filiaalbeheerders de standen van gas- en elektrameter door te geven aan het servicekantoor. Maar in een aantal gevallen worden de meterstanden niet doorgegeven, omdat de meter niet leesbaar is of omdat deze niet bereikbaar is.

We zijn hard bezig om deze problemen op te lossen:

1. Sinds 2013 plaatsen we 'slimme meters' zodat we periodiek de standen digitaal kunnen uitlezen.
2. Tegen onze verwachtingen in is het niet gelukt de standen digitaal aan te leveren voor Frankrijk. Door een nieuw contract af te sluiten voor energiemonitoring beschikken we sinds 2017 over meer informatie en boeken we vooruitgang.

We houden het energieverbruik in de gaten met de hulp van een extern bureau. Als het verbruik ergens bovengemiddeld is, voert het bureau een energiescan uit. Wanneer we weten wat de oorzaak is, investeren we - waar mogelijk - in het verlagen van het energieverbruik.

In 2012 is de Europese Energie-Efficiency Richtlijn (2012/27/EU) vastgesteld (ook wel de EED genoemd). Deze richtlijn moet helpen de Europese doelstelling uit 2007 te halen: 20% minder Europees energieverbruik in 2020. Zeeman heeft de Europese Energie-Efficiency Richtlijn ingevoerd. Na energieaudits hebben we verschillende mogelijkheden om energie te besparen in beeld. De belangrijkste besparing kunnen we realiseren met plaatsing van ledverlichting.

Elektrisch verwarmen.

In 2018 willen we plannen maken om zuiniger te stoken. Onze winkels worden nu op verschillende manieren verwarmd: met gas, stookolie en elektra (via een warmtepomp). Een beperkt aantal winkels (41) verwarmen we nog met stookolie. In 2018 zullen we deze winkels onder de loep nemen om - op termijn - over te kunnen

gaan op een andere warmtebron. Soms is er geen aardgas beschikbaar op de locatie van onze winkels en kiezen we voor elektrisch verwarmen. Hierbij houden we er ook rekening mee dat verwarmen met aardgas in de toekomst niet meer zo vanzelfsprekend zal zijn. We moeten meer en meer over op elektrisch verwarmen.

Doelstellingen 2018 en verder.

- De CO₂-uitstoot terugdringen vergeleken met 2017.
- In 2020: het totale energieverbruik van Zeeman met 20% terugdringen ten opzichte van 2013.

We verminderen onze CO₂-uitstoot met zuinige LED-verlichting.

In onze winkels doen we niet aan overbodige luxe. Wél aan LED-verlichting. In 2017 zijn we in 61 filialen overgegaan op LED, in totaal geldt dat nu voor 714 van onze 1.285 winkels. In 2018 zullen daar nog 70 filialen bijkomen. LED-verlichting verbruikt minder dan een derde van de energie die nodig is voor de traditionele TL-buizen. Een enorm verschil. Daardoor zorgen de 714 filialen met LED-verlichting nu al voor een jaarlijkse kostenbesparing van ruim € 900.000.

De voordelen:

- Een besparing van ongeveer 45% per winkel ten opzichte van de TLD-verlichting.
- LED-TL-buizen gaan ruim vier keer langer mee dan gewone buizen, onder andere omdat ze zijn gemaakt van duurzaam recyclebaar kunststof.

Dilemma.

Op dit moment zijn er nog 571 winkels zonder LED-verlichting. Het dilemma bij de keuze om deze winkels op korte termijn te voorzien van LED-verlichting is de hoogte van de investering en de terugverdientijd.

Pijler 4: Ontwikkeling van onze medewerkers.

Service en Samenwerking.

We willen al onze HR-activiteiten systematisch en samenhangend aanpakken. Daarom werken we sinds het vierde kwartaal 2016 met een talent management model. Dit model helpt ons om gekwalificeerd, resultaatgericht, betrokken en gemotiveerd personeel aan te trekken, te ontwikkelen en te inspireren.

In 2017 hebben we ons met name gericht op de verbetering van het recruitmentproces voor de winkels. We zijn in maart 2017 in Nederland gestart met de Zeeman Talent Pitch (een pre-assessment tool). We zetten deze in voor vacatures in onze winkels. Het verloop in de winkels is hoog en dat heeft regelmatig te maken met een mismatch van verwachtingen. De oorzaak daarvan ligt vaak in het feit dat kandidaten verwachtingen hebben van de functie die niet kloppen met de werkelijkheid. Ook gebeurt het dat de functie niet past bij de persoonlijkheid van de kandidaat. Om zo'n mismatch te voorkomen, krijgen kandidaten die solliciteren op een van de vacatures in onze winkels, informatie over het werken bij Zeeman via een aantal filmpjes en games. Ook nemen wij een persoonlijkheidstest af waardoor we beter een match kunnen voorspellen tussen de kandidaat en Zeeman.

Zeeman heeft een platte organisatiestructuur met een beperkte overhead. De werkzaamheden van de afdelingen van het servicekantoor zijn ondersteunend aan het winkelbedrijf. Onze uitdaging voor 2017 was om de service van de afdelingen binnen het servicekantoor nog meer af te stemmen op de behoeften van de afdeling Verkoop om zo de samenwerking verder te optimaliseren. Een van de initiatieven was om met ingang van 2017 iedere medewerker die werkt op het servicekantoor, een verplichte jaarlijks terugkerende stage aan te bieden in een van onze winkels. Zo houden ze gevoel bij de werkzaamheden in de winkel. In 2017 heeft ongeveer de helft van onze medewerkers op het servicekantoor een winkelstage gelopen (medewerkers van het distributiecentrum niet inbegrepen).

Ontwikkeling van medewerkers en duurzame inzetbaarheid.

Er zijn twee grote trends waar we een antwoord op moeten vinden:

1. Door de demografische ontwikkelingen in de landen waar wij actief zijn, komen er steeds meer oudere werknemers op de arbeidsmarkt en krimpt de arbeidsmarkt als geheel.
2. Technologische ontwikkelingen zullen steeds verdergaande automatisering mogelijk maken. Dit zal invloed hebben op de inrichting van het werk én de manier van werken.

We zullen dus steeds beter in staat moeten zijn om talent aan te trekken, te behouden en optimaal in te zetten. Dat terwijl de arbeidsmarkt steeds krappere wordt. Hierbij is het essentieel om op een strategische manier te kijken naar de personeelsplanning. Het doel: onze medewerkers in hun kracht zetten en duurzaam inzetbaar houden. We hebben daarvoor in 2017 een aantal initiatieven genomen. Daarnaast hebben we veel aandacht voor trainingen en opleidingen. Onze medewerkers kunnen dan meegroeien met veranderingen binnen de functie of doorgroeien.

Enquête onder chauffeurs.

We hebben ongeveer 75 chauffeurs in dienst. Omdat zij in hun dagelijkse werk te maken hebben met fysieke belasting, hebben we in de zomer van 2017 een enquête gehouden. We hebben onder onze chauffeurs een onderzoek gedaan naar hun duurzame inzetbaarheid. De enquête is door 70% van de chauffeurs ingevuld. We hebben de uitkomsten in het najaar op hoofdlijnen besproken met de ondernemingsraad. Daarna is met het management een actieplan gemaakt. Dat is begin 2018 gedeeld met de chauffeurs. We zullen het uitvoeren in 2018.

Collectief zorgcontract.

In het najaar van 2017 hebben we ons verenigd met de andere bedrijven waar de familie Zeeman in investeert. We wilden voor alle medewerkers binnen deze bedrijven een beter collectief zorgcontract uitonderhandelen.

Het doel:

- Voor de aanvullende verzekeringen een ruime dekking bieden tegen een concurrerende premie;
- Een partner vinden op het gebied van duurzame inzetbaarheid.

Op basis van een uitgebreid offertetraject (waarbij we steun kregen van AON) zijn we per 1 januari 2018 overgestapt naar CZ. Zij bieden niet alleen een ruime dekking voor de aanvullende verzekering, maar ook een ruime dienstverlening op het gebied van duurzame inzetbaarheid. Op basis van de gemaakte afspraken zullen we in 2018 - in samenwerking met CZ - breder onderzoek doen naar mogelijkheden om de duurzame inzetbaarheid binnen onze winkels te verbeteren.

Opleidingen.

We zijn zuinig op talent en ambitie bij Zeeman. We leiden onze medewerkers op en geven ze kansen om te groeien. Al vele jaren bieden we onze winkelmedewerkers via de Zeemanschool de mogelijkheid een beroepsopleiding te volgen of een interne workshop te volgen. Ruim 2.725 medewerkers hebben in 2017 meegedaan aan een workshop, miniworkshop of een praktijkworkshop (dat is een workshop gegeven in het filiaal). Goed bezocht zijn vooral de trainingen Communicatie & Leidinggeven, Selecteer een collega (inclusief het vernieuwde recruitmentproces) en Veiligheid, kassa en criminaliteit (106).

In 2016 hebben we voor het eerst een aantal workshops in Spanje gegeven. In 2017 zijn we daar ook officieel van start gegaan met de Zeemanschool. In 2017 hebben er in totaal 115 deelnemers meegedaan aan een workshop.

Veiligheid.

Zuinig zijn op de mensen die bij ons werken betekent ook: letten op hun veiligheid. Passende arbeidsomstandigheden zijn voor ons van wezenlijk belang en ons beleid is erop gericht dat iedereen gezond en veilig kan werken. In Nederland hebben we heel bewust eigen casemanagers die bij ziekteverzuim en re-integratie zorgen voor begeleiding. We maken verzuim bespreekbaar om zo gedrag preventief te kunnen veranderen en vooral ook om betrokken te blijven bij medewerkers. In sommige landen is onze rol bij ziekteverzuim en re-integratie minder actief, omdat de overheid ons daar als werkgever minder ruimte voor geeft.

In 2017 is - in tegenstelling tot onze ambitie voor dit jaar - het ziekteverzuim opgelopen in plaats van afgenomen. Het verzuim is met name gestegen in Duitsland, Spanje

en Luxemburg. In Spanje gaat het vooral om kortdurend verzuim. In Duitsland is het juist het zeer lange verzuim dat is toegenomen en in Luxemburg zowel het korte als het middellange verzuim.

CAO's en Ondernemingsraden.

Zeeman valt onder de CAO Fashion, Sport & Lifestyle (Nederland). INretail is de werkgeversorganisatie die namens werkgevers uit de branche deze CAO afsluit. Zeeman is lid van INretail en actief betrokken bij het stand komen van deze CAO.

Werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers zijn overeengekomen om beleid en instrumenten te ontwikkelen om medewerkers duurzaam inzetbaar te houden.

Zeeman heeft in diverse landen ondernemingsraden. Daarnaast zijn we in 2016 de voorbereidingen gestart tot het uitwisselen van informatie en het inwinnen van advies op Europees niveau. De eerste bijeenkomst van de Bijzondere Onderhandelingsgroep (BOG) voor de mogelijke oprichting van een Europese Ondernemingsraad heeft plaatsgevonden in februari 2017. In 2018 zullen de BOG-leden stemmen op het wenselijk is een Europese Ondernemingsraad op te richten en een procedure in te richten voor het uitwisselen van informatie op Europees niveau.

Diversiteit.

Zeeman vindt diversiteit belangrijk en we zijn zuinig op alle mensen die bij ons werken. Net als in 2016 is ruim 91% van onze medewerkers vrouw en van onze managers is dat zelfs ruim 96% (een lichte stijging van ongeveer een half procent vergeleken met 2016). Ook in de directie van Zeeman zijn twee van de vijf directieleden vrouw. Om de combinatie van werk en gezinsleven mogelijk te maken, bieden we veel parttime functies aan; 69,3% van onze medewerkers werkt in deeltijd (een stijging van ruim 1% vergeleken met 2016).

Daarnaast vinden we dat iedereen een eerlijke kans verdient op een baan. Ook als je een handicap hebt, een hoofddoek draagt, lgbt, of boven de vijftig bent. We werven bewust medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt en hebben werkplekken gecreëerd voor medewerkers met een arbeidshandicap of beperking.

Om er voor te zorgen dat leidinggevenden de juiste begeleiding kunnen bieden aan medewerkers met een arbeidshandicap of beperking, krijgen de leidinggevenden die met ze werken een intern ontwikkelde training.

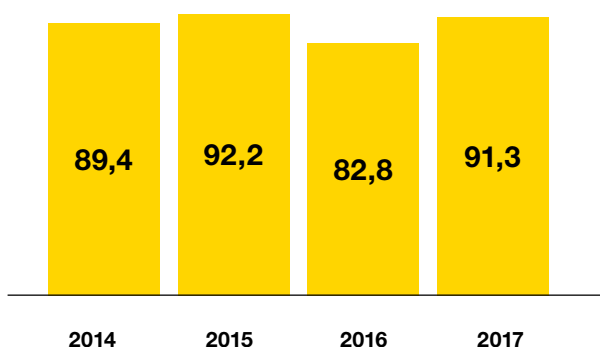
Onze klanten: zeer betrokken.


Ruim 700 winkels hebben een eigen Facebookpagina waarop ze met de klanten in hun buurt contact houden. Verder hebben we in 2017 weer gewerkt met ons testpanel. Want wie kunnen nu beter vertellen wat er goed of niet goed is aan een product, dan zij? Klanten kunnen in het panel hun mening geven over onze producten, winkels en ons MVO-beleid. Ze krijgen een (nieuw) product toegestuurd en vullen een online enquête in. Dit leverde ons weer zeer waardevolle informatie op. Daarnaast hebben klanten zich weer massaal aangemeld als model in de campagne en hun knutsels gedeeld. In week 22 van 2017 hebben we met onze klanten ons 50-jarig jubileum gevierd door tegelijkertijd vóór alle 1.285 winkels met 39.749 klanten bellen te blazen.

Klanttevredenheid.

In 2017 hebben onze winkelteams hard gewerkt aan het verbeteren van de klanttevredenheid. De focus lag op het thema Aandacht voor de klant, denk hierbij onder andere aan het begroeten van de klant bij binnenkomst. Om de klanttevredenheid in 2017 te meten, zijn bij de kassa kaartjes meegegeven met daarop een link naar een enquête. Thuis konden de klanten dan direct na hun bezoek invullen, hoe ze het winkelbezoek hebben ervaren. Op 31 december 2017 was het rapportcijfer in Nederland een mooie 8,3 gemiddeld (gemeten vanaf 01-01-2017). Bron: Q&A Nederland.

De klantgerichtheid is gemeten in de Brand Asset Valuator, dat gebeurt elk jaar in februari/maart onder Nederlandse consumenten (gemiddeld Nederland). Dit is een relatieve score; van de 1.000 meest bekende Nederlandse merken die zijn gemeten, zijn volgens deze klanten 87 merken klantgerichter dan Zeeman en 912 merken minder klantgericht. Met uitzondering van 2016 laten de cijfers een constant beeld zien.



 gemiddelde klantgerichtheid Zeeman Nederland

Volledig duurzaam tassenaanbod in 2017.

Sinds 4 augustus 2014 is uit alle Nederlandse filialen de gratis plastic draagtas verdwenen. Sinds 1 januari 2016 zijn gratis plastic tasjes in Nederland verboden. Om het milieu zoveel mogelijk te ontlasten, moedigen we klanten aan hun aankopen in hun eigen tas te vervoeren. Wie toch een tasje wil, kan kiezen voor de handige en duurzame statiegeldtas. Of een bigshopper van gerecyclede cementzakken. Als klanten de statiegeldtas later inleveren, krijgen ze altijd hun euro statiegeld terug. Als alternatief voor de kleine aankopen, houden we voorlopig een klein tasje van suikerriet achter de hand. De suikerriettas zal in 2018 verdwijnen. Het resultaat: een volledig duurzaam tassenaanbod.

Klantenservice hoog in het vaandel.

Heeft de consument een klacht of opmerking over een artikel? Dan gaat de afdeling Klantenservice daar zorgvuldig mee om. Een klacht die gaat over veiligheid, schalen we op; de kwaliteitsafdeling maakt een risicobeoordeling. Bij alle andere klachten bepalen we eerst hoe groot het probleem is en zoeken we daarna een passende oplossing.

We geven duidelijke informatie.

We willen natuurlijk dat consumenten onze artikelen op de juiste manier gebruiken. Het is ons beleid om op alle artikelen de juiste informatie te zetten. Denk hierbij aan was-instructies, waarschuwingen, ingrediëntenlijsten en handleidingen.

Om ons heen.

Een toekomst voor iedereen.

Zeeman is al sinds 2005 betrokken bij Save the Children India, een in Mumbai gevestigde organisatie die zich enerzijds bezighoudt met het opleiden van gehandicapte kinderen en anderzijds met een aantal activiteiten tegen meisjeshandel.

Gehandicaptenschool.

In 2005 is met hulp van Zeeman een school gebouwd in een moderne kantorenwijk die vlak naast de grootste krottenwijk van Centraal Azië ligt, Dharavi. In deze wijk wonen op een kleine oppervlakte naar schatting een miljoen mensen. Zo'n 250 kinderen die mentaal gehandicapt zijn of gehoorproblemen hebben, en dus niet naar school kunnen, worden daar nu dagelijks opgehaald en naar school gebracht. Kinderen die normaal gesproken kansloos zouden zijn krijgen een opleiding tot elektricien, timmerman, kapster of naaister.

Save our Sisters.

De in 2017 door Zeeman gesponsorde afdeling die zich met meisjeshandel bezighoudt (Save our Sisters) doet dit op verschillende terreinen. Zo is er een programma om politiemensen en juristen op te leiden zodat ze meisjeshandel kunnen herkennen, opsporen en ook de daders kunnen berechten. De laatste jaren is hard gewerkt aan preventie, met name in de buurten in Mumbai waar veel prostitutie voorkomt. Meisjes die het grootste risico lopen in de prostitutie terecht te komen krijgen zowel een persoonlijkheidsstraining als beroepsopleiding. Als meisjes zelf in staat zijn om op een 'normale' manier geld te verdienen dan is de kans dat ze in de prostitutie terechtkomen veel kleiner. Met de steun van Zeeman zijn in 2017 ongeveer 800 meisjes opgeleid in dit preventieprogramma.

Verder regelt het Save our Sisters programma een opleiding voor meisjes die onvrijwillig in de prostitutie terecht zijn gekomen en bevrijd zijn. Na het volgen van deze opleiding zijn ze in staat om een baan te krijgen en op zichzelf te wonen. Alle meisjes die dit traject doorlopen hebben, krijgen nog een tijd begeleiding van de organisatie, en als het kan wordt geregeld dat ze terugkeren naar hun geboorteland of dorp.

De klanten van Zeeman leveren ook een bijdrage aan de ondersteuning van Save the Children India. Jaarlijks verkopen we gedurende een bepaalde periode speciale artikelen waarvan de opbrengst direct ten goede komt aan dit project.

Onze overige goede doelen.

- Ook in 2017 waren we supporter van het Fonds Slachtofferhulp. Mensen die een ingrijpende gebeurtenis meegemaakt hebben, krijgen (financiële) hulp, zodat ze de draad weer op kunnen pakken en zich niet langer slachtoffer voelen. Zeeman doet dit door waardebonnen ter beschikking te stellen.
- We vernietigen afgeschreven kleding niet. Onverkoopbare kleding en kleding die na de uitverkoop over blijft, schenken we aan een goed doel, Dorcas.

Reikwijdte van de informatie.

Informatieverzameling.

De informatie in het maatschappelijk verslag 2017 is verzameld door een team van mensen binnen Zeeman. Sinds 2008 stellen we dit rapport op deze manier samen.

Transparant zijn.

De directie van Zeeman wil transparant zijn over het MVO-beleid. We vinden het belangrijk dat aandeelhouders, consumenten, politiek en medewerkers duidelijk inzicht krijgen in het beleid dat we voeren. Door die openheid kunnen belanghebbenden onze prestaties volgen en op een onderbouwde manier beoordelen hoe we het doen als organisatie.

Dit maatschappelijk verslag is een jaarlijkse uitgave en beschrijft de activiteiten van Zeeman Groep B.V. op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het verslag gaat over de periode van 1 januari 2017 tot en met 31 december 2017. Het vorige verslag is in mei 2017 gepubliceerd. De gegeven informatie geldt voor Zeeman Groep B.V. en haar dochterondernemingen. Daarbij zijn er geen onderdelen of activiteiten uitgesloten. Er zijn in 2017 geen acquisities of desinvesteringen geweest.

Richtlijnen Global Reporting Initiative.

Het verslag van Zeeman op het gebied van duurzaamheid is samengesteld op basis van het Global Reporting Initiative (GRI), versie G4.0. Het toepassingsniveau is 'core', PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. heeft dit toepassingsniveau beoordeeld. In de GRI-tabel (vanaf pagina 45) staat precies over welke indicatoren Zeeman rapporteert.

Toetsing van het verslag.

De directie van Zeeman heeft PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. de opdracht gegeven de kwaliteit van de informatie in dit maatschappelijk verslag zo te toetsen dat een beperkte mate van zekerheid kan worden afgegeven bij de gepresenteerde informatie (Zie Assurance-rapport op de volgende pagina's).

Bijlagen.

Assurance-rapport van de onafhankelijke accountant



Aan: de directie van Zeeman Groep B.V.

Assurance-rapport bij het maatschappelijk jaarverslag 2017

Onze conclusie

Op grond van onze beoordelingswerkzaamheden is ons niets gebleken op basis waarvan wij zouden moeten concluderen dat het maatschappelijk jaarverslag 2017 van Zeeman Groep B.V. niet, in alle van materieel belang zijnde aspecten, een betrouwbare en toereikende weergave geeft van:

- het beleid en de bedrijfsvoering ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen; en
 - de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied voor het jaar eindigend op 31 december 2017,
- in overeenstemming met de Sustainability Reporting Guidelines versie G4 van het Global Reporting Initiative (GRI) en de intern gehanteerde verslaggevingscriteria.

Wat we hebben beoordeeld.

Het maatschappelijk jaarverslag omvat een weergave van het beleid en de bedrijfsvoering van Zeeman Groep B.V., Alphen aan den Rijn (hierna: “Zeeman”) ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en van de gebeurtenissen en de prestaties op dat gebied gedurende 2017.

Wij hebben het maatschappelijk jaarverslag beoordeeld voor het jaar eindigend op 31 december 2017.

De verwijzingen naar externe bronnen of websites in het maatschappelijk jaarverslag maken geen onderdeel uit van het maatschappelijk jaarverslag zelf dat door ons is beoordeeld. Wij verstrekken derhalve geen zekerheid over de informatie buiten het maatschappelijk jaarverslag.

De basis voor onze conclusie

Wij hebben onze beoordeling uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse Standaard 3810N ‘Assurance-opdrachten inzake maatschappelijke verslagen’ valt. Deze beoordeling is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf ‘Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van het maatschappelijk jaarverslag.’

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

Onafhankelijkheid en kwaliteitsbeheersing

Wij zijn onafhankelijk van Zeeman zoals vereist in de ‘Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO)’ en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de ‘Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA)’.

Wij passen de ‘Nadere voorschriften kwaliteitssystemen’ toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsbeheersing inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van ethische voorschriften, accountantsstandaarden en andere relevante wet- en regelgeving.

Verslaggevingscriteria

Zeeman heeft haar verslaggevingscriteria ontwikkeld op basis van de Sustainability Reporting Guidelines versie G4 van Global Reporting Initiative (GRI), zoals toegelicht in sectie “Reikwijdte van de informatie” in het maatschappelijk jaarverslag. De informatie waarop deze opdracht betrekking heeft dient te worden gelezen in de context van deze verslaggevingscriteria. Het bestuur is verantwoordelijk voor de selectie en toepassing van deze verslaggevingscriteria. Het ontbreken van gevestigde praktijken ter beoordeling en meting van niet-financiële informatie biedt de mogelijkheid verscheidene, acceptabele meettechnieken toe te passen. Hierdoor kan de vergelijkbaarheid tussen entiteiten en in de tijd beïnvloed worden.

Inherente beperkingen

In het maatschappelijk jaarverslag is toekomstgerichte informatie opgenomen zoals verwachtingen ten aanzien van ambities, strategie, plannen en ramingen en risico-inschattingen. Inherent aan deze informatie is dat de werkelijke uitkomsten in de toekomst waarschijnlijk zullen afwijken van deze verwachtingen door veranderingen in de veronderstellingen. De hieruit voortvloeiende afwijkingen kunnen van materieel belang zijn. Wij geven geen zekerheid bij de veronderstellingen en de haalbaarheid van toekomstgerichte informatie in het maatschappelijk jaarverslag.

Verantwoordelijkheden voor het maatschappelijk jaarverslag en de beoordelingsopdracht

Verantwoordelijkheden van de directie

De directie van Zeeman is verantwoordelijk voor het opstellen van het maatschappelijk jaarverslag in overeenstemming met de Sustainability Reporting Guidelines versie G4 van GRI en de intern gehanteerde verslaggevingscriteria zoals toegelicht in sectie

“Reikwijdte van de informatie” van het maatschappelijk jaarverslag, inclusief het identificeren van de beoogde gebruikers, het bepalen van materiële onderwerpen en het toepasbaar zijn van de gehanteerde criteria voor de doelstellingen van de beoogde gebruikers. De door de directie gemaakte keuzes ten aanzien van de reikwijdte van het maatschappelijk jaarverslag en het verslaggevingsbeleid zijn uiteengezet in sectie “Reikwijdte van de informatie”. Het bestuur is verantwoordelijk voor het bepalen of de toegepaste verslaggevingscriteria acceptabel zijn in deze situatie.

De directie is ook verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van het maatschappelijk jaarverslag mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Onze verantwoordelijkheden voor de beoordeling van het maatschappelijk jaarverslag

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een beoordelingsopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven conclusie.

Deze beoordelingsopdracht is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid. De werkzaamheden die worden verricht bij het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid zijn gericht op het vaststellen van de plausibiliteit van informatie en zijn geringer in diepgang dan die bij een controleopdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij beoordelingsopdrachten is daarom ook aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij controleopdrachten.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van onregelmatigheden, waaronder fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van het maatschappelijk jaarverslag nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze beoordelingswerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op onze conclusie.

Uitgevoerde werkzaamheden

Wij hebben deze beoordeling professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse Standaard 3810N, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen.

Onze werkzaamheden bestonden onder andere uit:

- Het uitvoeren van een omgevingsanalyse en het verkrijgen van inzicht in de relevante maatschappelijke thema's en kwesties en de kenmerken van de organisatie;
- Het identificeren van gebieden in het maatschappelijk jaarverslag waar waarschijnlijk afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude zich zullen voordoen, het bepalen en uitvoeren van assurance-werkzaamheden om in te spelen op deze gebieden en het verkrijgen van assurance-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie;
- Het in overweging nemen van de interne beheersing die relevant is voor de assurance-opdracht met als doel assurance-werkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze overweging heeft niet als doel om een conclusie uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte verslaggevingscriteria, waaronder het evalueren van de uitkomsten van de dialoog met belanghebbenden, en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de het maatschappelijk jaarverslag staan;
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van het maatschappelijk jaarverslag en de daarin opgenomen toelichtingen;
- Het evalueren of het maatschappelijk jaarverslag de onderliggende transacties en gebeurtenissen zonder materiële afwijkingen weergeeft;
- Het afnemen van interviews met relevante medewerkers op groepsniveau verantwoordelijk voor de strategie, het beleid en de prestaties op het gebied van maatschappelijk verantwoordelijk ondernemen;
- Het afnemen van interviews met relevante medewerkers verantwoordelijk voor:
 - het aanleveren van informatie voor,
 - het uitvoeren van interne controles op, en
 - de consolidatie van gegevens in het maatschappelijk jaarverslag;
- Het beoordelen van relevante interne en externe documentatie, op basis van beperkte deelwaarnemingen, om de betrouwbaarheid vast te stellen van het maatschappelijk jaarverslag;
- Het analytisch evalueren van data en trends aangeleverd voor consolidatie op groepsniveau;
- Toetsen of het verslag is opgesteld “in overeenstemming met” de Sustainability Reporting Guidelines versie G4 van GRI.

Rotterdam, 31 mei 2018

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel is getekend door drs. J.G. Bod RA

GRI core tabel 2017.

Strategie & analyse.		pag.nr.
G4-1	Verklaring van de hoogste beslissingsbevoegde van de organisatie over de relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie.	5
Organisatieprofiel.		
G4-3	Naam van de organisatie.	6
G4-4	Voornaamste merken, producten en/of diensten.	6
G4-5	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie.	56
G4-6	Het aantal landen waar de organisatie actief is.	6
G4-7	Eigendomsstructuur en rechtsvorm.	6
G4-8	Afzetmarkten (geografische verdeling, sectoren en soorten klanten).	6, 13
G4-9	Omvang van de verslaggevende organisatie. Zie hiervoor het financieel jaarverslag.	6, 13, 50
G4-10	Totale personeelsbestand naar type werk, geslacht, arbeidsovereenkomst en regio.	50
G4-11	Percentage werknemers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt.	50
G4-12	Beschrijving van de toeleveringsketen van de organisatie.	22, 23
G4-13	Significante veranderingen tijdens de verslaggevingsperiode wat betreft omvang, structuur, eigendom of de waardeketen.	42, 43
G4-14	Uitleg over de toepassing van het voorzorgsprincipe door de verslaggevende organisatie.	14
G4-15	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale charters, principes of andere initiatieven die door de organisatie worden onderschreven.	30, 31
G4-16	Lidmaatschappen van verenigingen (zoals brancheverenigingen) en nationale en internationale belangenorganisaties.	17, 32
Geïdentificeerde materiële aspecten & grenzen.		
G4-17	a. Overzicht van entiteiten opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van de organisatie of in gelijkwaardige documentatie. b. Entiteiten in de geconsolideerde jaarrekening die niet zijn opgenomen in het verslag.	6
G4-18	Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten.	16-18
G4-19	Overzicht van materiële onderwerpen die tijdens het proces ter bepaling van de inhoud van het verslag zijn vastgesteld.	18
G4-20	Afbakening per materieel onderwerp binnen de organisatie.	22, 23
G4-21	Afbakening van de materiële onderwerpen buiten de organisatie.	22, 23
G4-22	Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering. Zie voetnoten bij KPI's.	53
G4-23	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van de reikwijdte en afbakening. Zie voetnoten bij KPI's.	53

Stakeholderbetrokkenheid.

G4-24	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken.	16
G4-25	Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden.	16
G4-26	Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken. Omissie: frequentie van stakeholderbetrokkenheid zullen wij volgend jaar rapporteren.	16, 17
G4-27	De voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar voren zijn gekomen in betrokkenheid met belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd.	16, 17, 31

Profiel.

G4-28	Verslaggevingsperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft.	42
G4-29	Datum van het vorige verslag.	42
G4-30	Verslaggevingscyclus.	42
G4-31	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan.	56
G4-32	a. De 'in accordance'-optie die de organisatie heeft gekozen.	42-44
	b. GRI-index voor de gekozen optie.	45
	c. Verwijzing naar het externe assurance-rapport, in geval het rapport extern is geverifieerd.	43
G4-33	Beleid en huidige praktijk met betrekking tot het verkrijgen van externe assurance op het verslag.	42

Governance.

G4-34	Bestuursstructuur van het hoogste bestuurslichaam en de commissies die verantwoordelijk zijn voor de besluitvorming ten aanzien van economische, sociale en milieu-impact.	11
-------	--	----

Ethiek & Integriteit.

G4-56	Beschrijving van de gehanteerde waarden, principes, standaarden en gedragsnormen binnen de organisatie, zoals een gedragscode.	8, 26, 27
-------	--	-----------

Materialen: milieuvervuiling door katoenteelt.

DMA	Gebruik duurzame materialen.	33
G4-EN1	Gebruikte materialen.	33
KPI	% Better Cotton ingekocht door Verre Oosten leveranciers.	53

Energie: CO₂-uitstoot gebouwen.

DMA	Energieverbruik.	37
G4-EN5	Energie-intensiteitsratio (incl. hoeveelheid, standaard/methodes en conversiefactor).	52, 53
KPI	Energieverbruik.	52, 53

Emissies: CO₂-uitstoot transport en gebouwen/milieuvervuiling door verpakkingen.

DMA	Energieverbruik.	37
G4-EN18	Emissie-intensiteitsratio van broeikasgassen (incl. methode van meten).	53
KPI	Scope 1, Scope 2 & Scope 3.	53

Afval: milieuvervuiling door verpakkingen.

DMA	Verpakkingen en afval.	36
G4-EN23	Gewicht van afval per type en afvalverwerkingsmethode (hergebruik, recycling, verbranding etc.).	52
KPI	Afval (kg), secundaire verpakkingen (kg), % gerecycled afval, % verbranding afval met energie terugwinning, % verbranding afval.	52

Transport: CO₂-uitstoot transport.

DMA	Slimme distributie.	35
G4-EN30	Significante milieugevolgen van het transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden.	52
KPI	Transport: Brandstofverbruik (liters/100km), Emissiestandaarden vrachtwagens & Scope 1.	51, 53

Leveranciersbeoordeling milieu: milieuvervuiling door fabrieken/katoenteelt.

DMA	Zuinig omgaan met het milieu.	33
G4-EN33	Significante bestaande en potentiële negatieve impact op milieu in de supply chain, alsmede de getroffen maatregelen. Omissie: data nog niet beschikbaar, we hopen dit volgend jaar te kunnen rapporteren.	32, 33

Veiligheid & gezondheid op het werk: ziekteverzuim.

DMA	Veiligheid.	39
G4-LA6	Aard en aantallen van letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio en geslacht. Omissie: de nadere onderverdeling naar regio en geslacht laten geen relevante verschillen zien ten opzichte van de samenstelling van het werknemersbestand van Zeeman.	51
KPI	Ziekteverzuim (%), ongevallen.	51

Training en opleiding: opleidingen medewerkers.

DMA	Opleidingen.	39
G4-LA9	Gemiddeld aantal uur training per werknemer (per werknemerscategorie en geslacht). Omissie: de nadere onderverdeling naar geslacht en werknemerscategorie laat geen relevante verschillen zien ten opzichte van de samenstelling van Zeeman's werknemersbestand.	51
KPI	Trainingsdagen/FTE.	51

Diversiteit & gelijke kansen: diversiteit medewerkers.

DMA	Eén centraal servicebureau en distributiecentrum.	6
G4-LA12	Samenstelling van bestuurslichamen en onderverdeling van werknemers per categorie, naar geslacht, leeftijdsgroep en andere indicatoren van diversiteit.	50
KPI	% mannelijke/vrouwelijke medewerkers, % mannen/vrouwen in managementpositie, % mannen/vrouwen in managementpositie (exclusief FB's), samenstelling van directie en Raad van Commissarissen.	

Leveranciersbeoordeling arbeidsomstandigheden; arbeidsomstandigheden in fabrieken/bij katoenteelt.

DMA	Directe samenwerking zonder tussenschakels.	26
G4-LA15	Significante bestaande en potentiële negatieve impact op arbeidsomstandigheden in de supply chain, alsmede de getroffen maatregelen.	26-30
KPI	% fabrieken in Verre Oosten & Turkije waar audits zijn uitgevoerd.	53

Gezondheid & veiligheid van klanten: productkwaliteit/veiligheid.

DMA	Versterken van kwaliteit en productveiligheid.	32
G4-PR1	Percentage significante product-en servicecategorieën waarvoor de impact voor gezondheid en veiligheid wordt beoordeeld. Zeeman rapporteert het absolute aantal steekproeven.	53
KPI	Aantal steekproeven & % steekproeven met goed resultaat.	53

Etikettering van producten & diensten: klanttevredenheid.

DMA	Onze klanten: zeer betrokken.	40
G4-PR5	Resultaat van klanttevredenheidsonderzoek.	40
KPI	% klantgerichtheid score brand asset valuator.	53

Overzicht KPI's.

	2013	2014	2015	2016	2017
Onze medewerk(st)ers					
Totaal aantal medewerkers	6.916	7.127	7.256	7.406	7.593
Nederland	3.398	3.494	3.419	3.491	3.425
België	1.550	1.553	1.521	1.504	1.629
Duitsland	968	945	923	909	865
Frankrijk	919	1.061	1.283	1.344	1.456
Luxemburg	81	74	73	69	62
Spanje	-	-	25	73	142
Oostenrijk	-	-	12	16	14
Gemiddeld aantal FTE's ⁴	4.996	5.043	5.292	5.635	5.868
Nederland	2.059	2.034	2.113	2.298	2.471
België	1.241	1.244	1.229	1.205	1.216
Duitsland	861	797	808	796	785
Frankrijk	759	895	1.056	1.211	1.223
Luxemburg	76	73	70	67	64
Spanje	-	-	10	43	97
Oostenrijk	-	-	6	15	12
Totaal aantal stagiaires	3.979	4.613	4.514	4.148	4.043
Nederland	1.608	1.832	1.786	1.625	1.512
België	486	673	625	540	630
Duitsland	931	1.278	1.154	1.166	1.128
Frankrijk	903	797	898	758	690
Luxemburg	51	33	49	40	32
Spanje	-	-	-	8	27
Oostenrijk	-	-	2	11	24
% Mannelijke medewerkers	6,8	8,3	8,3	8,8	9,0
% Vrouwelijke medewerkers	93,2	91,7	91,7	91,2	91,0
% Fulltime	30,9	31,1	31,2	31,8	30,7
% Parttime	69,1	68,9	68,8	68,2	69,3
% Bepaald	NB	NB	40	39	40
% Onbepaald	NB	NB	60	61	60
% Medewerkers die vallen onder een cao	NB	NB	87,2	87,7	88,5
% Medewerkers met lichamelijke beperking	0,9	0,9	1,5	1,5	3,2
% Mannen in managementpositie	3,2	3,7	3,8	4,4	4,1
% Vrouwen in managementpositie	96,8	96,3	96,2	95,6	95,9
% Mannen in managementpositie (excl. FB's) ²	NB	26,3	27,4	28,0	24,7
% Vrouwen in managementpositie (excl. FB's) ²	NB	73,7	72,6	72,0	75,3

	2013	2014	2015	2016	2017
Leeftijdsopbouw					
% 24 jaar en jonger	39,5	38,4	36,2	34,6	34,1
% 25-34	34,8	34,6	34,2	33,1	31,8
% 35-44	14,6	15,5	17,6	19,3	20,1
% 45-54	7,5	7,9	8,2	8,9	9,7
% 55 jaar en ouder	3,6	3,6	3,8	4,1	4,3
Gemiddeld aantal dienstjaren					
Gemiddeld aantal dienstjaren	5,7	5,8	6,0	6,3	6,4
Stabiliteit personeelsbestand (%)					
Stabiliteit personeelsbestand (%)	46,8	45,3	43,4	43,0	40,5
Stabiliteit sleutelfunctionarissen (%)					
Stabiliteit sleutelfunctionarissen (%)	88,6	89,5	93,6	92,8	90,3
Ziekteverzuim (%) ³					
Ziekteverzuim (%) ³	4,29	4,63	5,27	5,58	6,04
Bedrijfsongevallenratio					
Bedrijfsongevallenratio	2,44	2,16	2,83	2,38	2,47
Aantal dodelijke ongevallen					
Aantal dodelijke ongevallen	0	0	0	0	0
Trainingsdagen / FTE ¹					
Trainingsdagen / FTE ¹	1,28	1,04	0,66	1,03	1,36
Aantal behaalde MBO-diploma's					
Aantal behaalde MBO-diploma's	179	138	148	141	208
Transport ⁷					
Brandstofverbruik (liters/100km)					
Vrachtauto's	28,37	26,83	26,91	26,49	26,37
Personenauto's	6,03	5,80	5,95	5,42	5,82
Emissiestandaarden vrachtwagens					
% Euro 4	10	0	0	0	0
% Euro 5	37	40	35	0	2
% Euro 6	8	20	30	49	66
% EEV	45	40	35	51	32
Gemiddeld jaarlijkse afstand per voertuig (km)					
Vrachtauto's	105.537	114.897	109.147	106.619	97.878
Personenauto's	36.366	38.026	35.444	37.763	35.400
Verkeersongevallenratio ⁵					
Verkeersongevallenratio ⁵	0,41	0,44	0,59	0,55	1,11
Beladingsgraad rolcontainer (m³)					
Beladingsgraad rolcontainer (m ³)	0,60	0,66	0,67	0,64	0,64

	2013	2014	2015	2016	2017
Verpakkingen & Afval ⁶					
Bedrijfsafval (kg)	625.170	737.267	726.170	821.569	807.312
Secundaire verpakkingen (kg)	4.397.970	4.859.040	4.600.160	4.588.300	4.670.900
Totaal gewicht afval (kg) ⁸	5.023.140	5.596.307	5.326.330	5.409.869	5.478.212
% Gerecycled	88	87	86	85	87
% Verbranding afval met energie terugwinning	NB	NB	NB	NB	13
% Verbranding afval	NB	NB	NB	NB	0
Primaire verpakkingen (kg)	1.369.804	2.045.759	2.227.566	2.186.016	2.304.913
Energieverbruik ⁹					
Gasverbruik (m³/m²)					
Nederland ¹⁰	17	12	14	15	14
België	16	14	14	15	15
Duitsland	25	18	20	21	22
Frankrijk	16	13	16	14	15
Luxemburg	16	11	14	15	13
Distributiecentrum + servicekantoor	4	3	3	3	2
Elektriciteitsverbruik (kWh/m²)					
Nederland	80	71	67	67	66
België	81	56	55	55	53
Duitsland	84	83	82	79	74
Frankrijk	97	88	100	88	98
Luxemburg	60	35	34	33	32
Distributiecentrum + servicekantoor	42	42	42	40	33
CO₂-footprint (tonnen) ^{9,11}					
Scope 1 / m² ¹²	25	22	24	24	22
Gas- winkels Nederland	34	25	28	30	26
Gas- winkels België	32	28	28	31	28
Gas- winkels Duitsland	50	36	39	42	41
Gas- winkels Frankrijk	33	26	32	27	28
Gas- winkels Luxemburg	32	22	27	30	24
Gas- DC + servicekantoor	8	5	6	6	5

	2013	2014	2015	2016	2017
Scope 1 / netto omzet ^{7,12}	9	9	9	9	9
Transport-vrachtwagens	8	8	8	8	7
Transport-personenauto's	1	1	1	1	1
Scope 2 / m² ¹³	27	25	25	24	22
Elektriciteit-winkels Nederland	32	29	27	27	29
Elektriciteit-winkels België	16	11	10	10	15
Elektriciteit-winkels Duitsland	40	40	39	37	46
Elektriciteit-winkels Frankrijk	6	5	6	5	6
Elektriciteit-winkels Luxemburg	23	14	13	13	12
Elektriciteit-distributiecentrum + servicekantoor	17	17	17	16	15
Scope 3 / netto omzet ¹⁴	40,19	43,40	45,77	45,32	45,62
Zeevracht	23,63	22,28	25,73	25,40	26,43
Wegtransport derden ¹⁵	0,30	0,22	0,18	0,35	0,57
Binnenvaart	0,53	0,69	0,66	0,64	0,56
Vliegreizen	0,27	0,53	0,47	0,52	0,63
Verpakkingsmaterialen	10,69	14,72	15,63	14,72	14,33
Papier	4,77	4,96	3,10	3,69	3,10
Inkoop					
% leveranciers dat de Zeeman COC heeft ondertekend	100	100	100	100	100
% Leveranciers Verre Oosten dat is geaudit	75	89	90	95	99
% Better Cotton ingekocht door Verre Oosten leveranciers		0%	2%	6%	9%
Aantal steekproeven	124	350	370	351	350
% met goed resultaat	100	85	88	97	96
Aantal artikelen uit de verkoop	NB	NB	24	22	15
% inkoopwaarde van de 50 grootste leveranciers	NB	70	68	71	69
Klanttevredenheid					
% klantgerichtheid brand asset valuator		89,4	92,2	82,8	91,3

Voetnoten.

- 1 De berekening van deze KPI is sinds 2016 aangepast.
- 2 Er heeft geen beoordeling plaatsgevonden over de vergelijkende cijfers van voor 2016.
- 3 De definitie van 'ziek zijn' is sinds 2016 veranderd. Nieuw is dat medewerkers die vervangend werk doen, niet meer 100% beter worden gemeld.
- 4 Voor het berekenen van het gemiddeld aantal FTE's werd voor 2016 voor de flexmedewerkers een standaardpercentage genomen. Sinds 2016 wordt de berekening uitgevoerd op basis van het daadwerkelijke aantal uren.
- 5 Deze ratio wordt als volgt berekend: aantal verkeersongevallen/het aantal gereden kilometers van de personenauto's en de vrachtwagens (per 100.000 km). Onder verkeersongevallen worden sinds 2017 ook de kleine blikschades meegenomen.
- 6 In de gegevens over de verpakkingen en afval worden vanaf 2016 ook de gegevens van Oostenrijk en Spanje meegenomen.
- 7 De Zeemanbus en de terreinwagens zijn niet meegenomen in de cijfers.
- 8 Sinds 2016 worden ook het aantal kilo's van de afgevoerde koelkasten meegenomen in het afval. Doordat deze gegevens niet in eerdere jaren zijn gemeten, zijn de cijfers van 2013-2015 niet aangepast.
- 9 Conform voorgaande jaren zijn de gegevens van Spanje en Oostenrijk buitenbeschouwing gelaten.
- 10 Groninger aardgas.
- 11 Over de cijfers van voor 2016 heeft alleen geen beoordeling plaatsgevonden.
- 12 Scope 1: deze bevat alle directe emissies die gegenereerd zijn door activiteiten die de onderneming zelf uitoefent, met bronnen in eigendom of controle van de onderneming, zoals bijvoorbeeld het transport naar de winkels. Bij de CO₂-berekening 2017 zijn de conversiefactoren opgevraagd bij de leverancier en van www.co2emissiefactoren.nl voor transport (2017). De conversiefactor voor gas is voor alle landen gelijk.
- 13 Scope 2: deze bevat indirecte emissies door het gebruik van ingekochte energie om ondernemingsactiviteiten uit te kunnen oefenen zoals elektriciteit. Bij de CO₂-berekening 2017 zijn de conversiefactoren opgevraagd bij de leverancier, elk land heeft zijn eigen conversiefactor.
- 14 Scope 3: deze bevat alle overige indirecte emissies van derden zoals: zeevracht, binnenvaart en vliegvluchten. De CO₂-berekening is gemaakt volgens de uitgangspunten van het GreenHouse Gas Protocol (2016).
- 15 Scope 3 wegtransport derden: dit is alleen het wegtransport van de haven van Rotterdam naar Alphen aan den Rijn. De informatie over verdere distributie door derden is niet beschikbaar.

Begrippenlijst.

Auditcommissie.

De Auditcommissie ondersteunt de Raad van Commissarissen bij het toetsen van de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving.

Better Cotton Initiative (BCI).

Het Better Cotton Initiative is een organisatie die zich wereldwijd inzet voor betere omstandigheden in de katoensector. BCI helpt boeren hun katoen op een betere manier te verbouwen. Dat moet aan de ene kant leiden tot meer katoenopbrengst en dus meer geld voor de boeren. En aan de andere kant tot een efficiëntere manier van werken met minder chemicaliën. Dat betekent: minder energie en minder water en minder schade aan het milieu.

Code of Conduct.

Is een gedragscode die duidelijk de normen en waarden beschrijft voor de fabrikanten in de keten.

Dun & Bradstreet.

Bepaalt de kredietwaardigheid van bedrijven en kent daar een rating aan toe.

Fabrieksaudit.

Proces om de bedrijfsvoering binnen de productielocatie te toetsen aan vooraf bepaalde criteria. Voor de criteria waaraan een fabrikant niet voldoet moet een verbeterplan opgesteld worden. Dit plan omschrijft welke correctieve en preventieve maatregelen nodig zijn om aan de criteria te voldoen. Dit wordt ook wel een 'corrective action plan' (CAP) genoemd.

FTE.

Staat voor fulltime-equivalent.

GRI.

Global Reporting Initiative is een internationale organisatie die richtlijnen opstelt voor duurzaamheidsverslaggeving.

IMVO Convenant.

Zeeman is medeondertekenaar van het convenant voor Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO) in de kleding- en textielindustrie. Bedrijven en organisaties die het convenant ondertekenen, spreken af om samen te werken aan het tegengaan van discriminatie, kinderarbeid en gedwongen arbeid. Ook stimuleren zij het recht op vrije onderhandelingen door onafhankelijke

vakbonden, leefbaar loon en veilige en gezonde werkomstandigheden voor werknemers. Daarnaast streven zij naar de vermindering van negatieve milieu-impact.

LED.

Light-emitting diode is energiezuinige verlichting.

MODINT.

Is een branche-organisatie voor mode, interieur, tapijt en textiel. Leden krijgen op tal van terreinen ondersteuning.

MVO.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen, ook wel duurzaam ondernemen genoemd.

NGO.

Een niet-gouvernementele organisatie (of ngo, ook wel non-gouvernementele organisatie) is een organisatie die onafhankelijk is van de overheid en zich richt op een verondersteld maatschappelijk belang.

NVWA.

Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Deze heeft als kerntaak om erop toe te zien dat bedrijven en instellingen wetten en voorschriften naleven.

Piek-keur certificering.

Realiseert avond- en nachtdistributie. Veel gemeenten in Nederland kennen venstertijden: onder andere om zo de overlast van vrachtwagens voor winkelend publiek te beperken. De vervoerders moeten daar uiteraard rekening mee houden. Met de 'stille' producten die binnen Piek zijn ontwikkeld, kunnen ze laden en lossen in de avond en de nachtelijke uren zonder geluidsoverlast voor bewoners. Dit betekent voor de vervoerder: een betere spreiding van de bevoorrading over het etmaal. Met alle voordelen van dien.

Rank a brand.

Is een consumentenorganisatie die merken mensvriendelijk, klimaatvriendelijk en milieuvriendelijk wil maken. Een merkenvergelijkingssite welke laat zien hoe duurzaam een bedrijf is.

Remuneratiecommissie.

Deze commissie adviseert de Raad van Commissarissen.

RvC.

Raad van Commissarissen, dit is het toezichhoudend orgaan.

SDG

Dat zijn zeventien Sustainable Development Goals, of Duurzame Ontwikkelingsdoelen, om de wereld tot 'een betere plek te maken in 2030', schrijven de Verenigde Naties in hun voorstel voor een nieuwe mondiale agenda. Het eerste en belangrijkste doel is het beëindigen van extreme armoede, volgens de VN 'de grootste uitdaging van deze tijd'. Verder zijn er doelen over gezondheid, onderwijs en schoon drinkwater, maar ook doelen over duurzame energie, minder ongelijkheid en het aanpakken van klimaatverandering.

Slimme meter.

Een digitale elektriciteitsmeter die de meterstanden doorgeeft.

Stakeholders.

Stakeholders zijn personen en organisaties die direct of indirect beïnvloed worden door de activiteiten van de onderneming of die een directe of indirecte invloed hebben op de onderneming.

Transparantiebenchmark.

Een jaarlijks onderzoek naar de inhoud en kwaliteit van maatschappelijke verslaggeving bij Nederlandse ondernemingen.

TÜV SÜD Global Inspection Limited.

Is een internationaal geaccrediteerd instituut dat voor Zeeman wereldwijd de fabrieksaudits uitvoert.

Mei 2018

Zeeman textielSupers

De Schans 15 - 2405 XX

Postbus 301 - 2400 AH

Alphen aan den Rijn

Nederland

Telefoon: 0172 482 911

Fax: 0172 482 293

E-mail: zeeman@zeeman.com

Heeft u vragen over dit verslag? Neem dan contact op met Arnoud van Vliet, manager MVO & Kwaliteit.



