

Het voelt beter...

Zelfverklaring ISO 26000

OPGESTELD CONFORM NEN NPR 9026+C1:2012

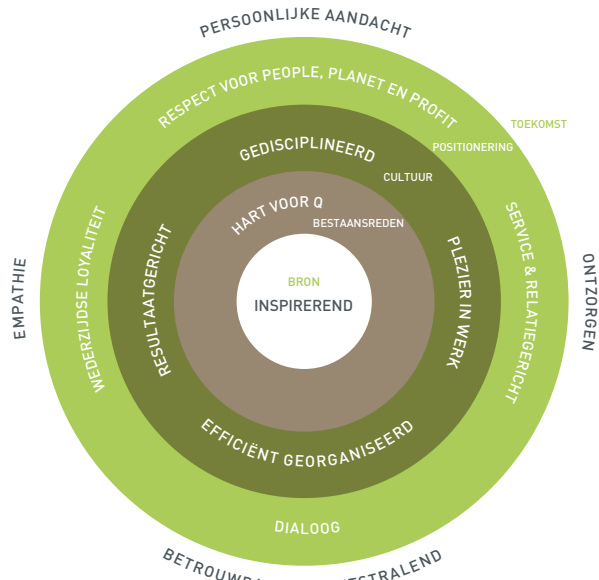




ISO 26000, principes en richtlijnen die wij onderschrijven

Blycolin is de toonaangevende internationale specialist & partner in linnenservice voor de hospitality branche. Onze enthousiaste medewerkers hebben hart voor kwaliteit en onderschrijven ons MVO beleid. Mensen en hun welzijn, ondernemen voor en in de samenleving, duurzaam inkopen en zorg voor milieu staan bij ons volledig centraal. Op inspirerende en efficiënte wijze komen wij met trots tot duurzame totaaloplossingen die bijdragen aan de maximale kwaliteitsbeleving (Q-beleving) van gasten.

Onze kernwaarden



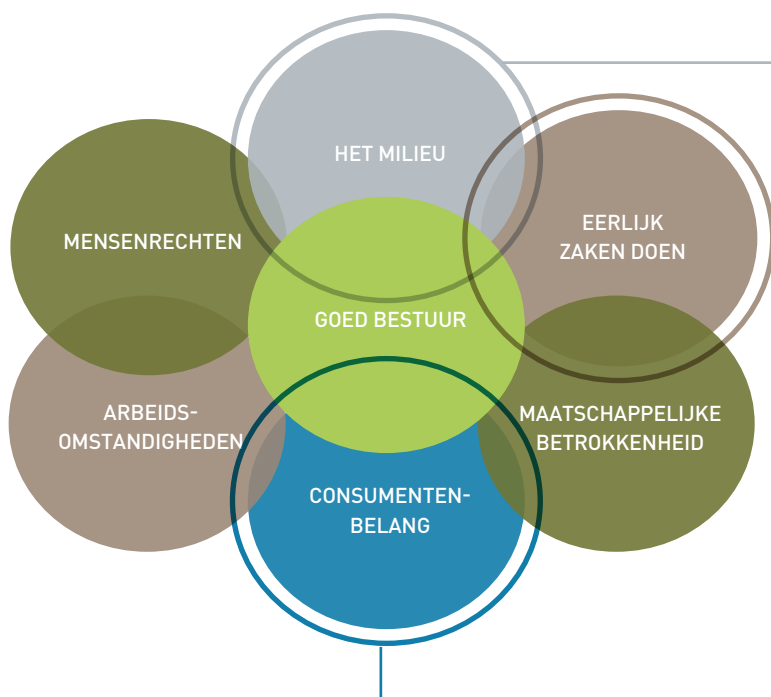
Blycolin is ISO 9001 en Certex gecertificeerd. Waardevolle kwaliteitscertificaten, die u zekerheden bieden. Maar in onze visie zeggen ze onvoldoende over principes en richtlijnen in Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. ISO 26000 is daar speciaal voor ontwikkeld en doet dat wel.

ISO 26000 is een internationale richtlijn om duurzaam ondernemen in de praktijk te brengen. ISO 26000 geeft antwoord op het wat en hoe van MVO.

Blycolin onderschrijft de principes en richtlijnen van ISO 26000 volledig.

Met de voorliggende zelfverklaring kunnen wij aantonen dat wij de principes en richtlijnen van ISO 26000 toepassen. Deze zelfverklaring is opgesteld conform de NEN richtlijn NPR 9026+C1:2012. Die handtekening hebben wij eronder gezet, omdat wij de kernthema's van ISO 26000 optimaal in onze bedrijfsvoering hebben geïntegreerd. Daarbij hebben wij bewust gekozen voor een aantal kernthema's en speerpunten.

Wij zijn transparant in de besturing van onze organisatie, doen zaken op basis van eerlijkheid, vertrouwen en heldere afspraken. Wij behandelen mensen gelijkwaardig, bevorderen hun deelname aan het arbeidsproces en zorgen ervoor dat arbeidsomstandigheden en werkrelaties optimaal zijn. Bovendien onderstrepen wij met ISO 26000 dat wij het milieu actief willen verbeteren en werken aan duurzame oplossingen. Dat wij u als klant bovendien respecteren en bijvoorbeeld voorzien van goede productinformatie en veilige producten. En dat wij betrokken zijn bij de gemeenschap in de onze omgeving.



Speerpunten

- Optimaliseren logistieke stromen wasserij - klant
 - Optimaliseren logistieke stromen leverancier- wasserij
 - Participatie in projecten omtrent inkoop duurzame vezels
 - Energiebesparing wasserij (incl. oriëntatie inzet duurzame energie)
-
- Verder verhogen van transparantie over verwachtingen en afspraken met de klant en wasserijen
-
- Inzichtelijk maken footprint wasproces op klantniveau

In dit document geven wij u antwoord op de 40 vragen van de ISO 26000 zelfverklaring. Deze zijn ingedeeld naar 4 hoofdonderwerpen:

1. **MVO-principes**
2. **Onderkennen van maatschappelijke verantwoordelijkheid Blycolin en betrekken stakeholders**
3. **MVO-kernthema's**
4. **Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen Blycolin**

Maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het voelt beter! Voor suggesties en ideeën staan wij altijd open.

Namens de Blycolin Groep,

Marc van Boekholt,
Algemeen Directeur



Inhoudsopgave

Dit zelfverklaringsdocument is onderverdeeld in 4 hoofdstukken. Binnen deze 4 hoofdonderwerpen zijn een aantal subonderwerpen gedefinieerd. Per subonderwerp zijn steeds een of meerdere vragen opgenomen. De verdeling van vragen per subonderwerp is als volgt:

1. MVO-principes

SUBONDERWERP	VRAAG
■ Afleggen van rekenschap	1
■ Transparantie	2
■ Ethisch gedrag	3
■ Respect voor de belangen van stakeholders	4
■ Respect voor de rechtsorde	5
■ Respect voor internationale gedragsnormen	6
■ Respect voor mensenrechten	7

2. Onderkennen van maatschappelijke verantwoordelijkheid Blycolin en betrekken stakeholders

SUBONDERWERP	VRAAG
■ Stakeholders identificeren	8 9
■ Betrekken van stakeholders	10

3. MVO-kernthema's

SUBONDERWERP	VRAAG
■ Bepalen relevantie MVO-onderwerpen	11 12
■ Bepalen significantie MVO-onderwerpen	13 14
■ Prioriteren MVO-onderwerpen	15 16 17 18 19

4. Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen Blycolin

SUBONDERWERP	VRAAG
■ Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer	20 21
■ Gepaste zorgvuldigheid	22 23 24 25
■ Visie, missie, beleid en strategie	26
■ Ontwikkelen van draagvlak en competenties	27 28
■ Integratie van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	29
■ Communicatie en rapportage	30 31 32 33
■ Monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	34 35 36 37
■ Selecteren van MVO-initiatieven en instrumenten	38 39 40

1. MVO PRINCIPES

Vraag 1 Afleggen van rekenschap

Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu. Wij leggen rekenschap af over:

- de effecten van onze bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu en de economie en in het bijzonder over de eventuele negatieve effecten;
- de maatregelen die we hebben genomen om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen;

Toelichting/voorbeelden:

Blycolin legt op verschillende manieren rekenschap af aan haar stakeholders over de impact van haar activiteiten op de maatschappij, de economie en het milieu. Onder andere via:

- Jaarverslagen
- Deelname aan de Meerjarenafspraken (MJA3)
- Klanttevredenheid onderzoeken
- De corporate website
- Formele en informele communicatie met stakeholders

De website (www.blycolin.com) bevat informatie over onze organisatie en over ons MVO beleid en projecten die binnen dit beleid actueel zijn. Blycolin heeft voor het kantoor in Zaltbommel en voor de wasserijen in Bunschoten en Maasmechelen inzicht in de jaarlijkse CO₂-footprint, gemeten door een onafhankelijk onderzoeksbureau op basis van het totale energieverbruik en de gereden kilometers. Blycolin is daarnaast ISO9001:2008 gecertificeerd en binnen dit kwaliteitsmanagementsysteem zijn controle, evaluatie en blijvende verbetering van onze activiteiten geborgd.

Vraag 2 Transparantie

Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving.

Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij zijn transparant over:

- het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten
Informatie voorziening via de website.
- wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft. *Voor stakeholders die over deze informatie moeten beschikken is dit helder en begrijpelijk gemaakt.*
- welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming. *Intern en gemakkelijk beschikbaar. Voor relevante stakeholders is deze informatie beschikbaar.*
- wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming; (intern en gemakkelijk beschikbaar). Voor relevante stakeholders is deze informatie beschikbaar
- onze MVO prestaties op significante onderwerpen; (intern). *Deze informatie is intern beschikbaar, onder andere via het financiële verslag (voor relevante stakeholders beschikbaar), de milieuraapportage van wasserijbedrijf Bunschoten en de CO₂-footprint berekening voor Zaltbommel, Bunschoten en Maasmechelen. Maar ook gespreksverslagen van periodieke gesprekken met toeleveranciers en verslagen van periodieke audits.*
- onze financiële prestaties. *Voor relevante stakeholders is deze informatie beschikbaar*



- waar onze financiële middelen vandaan komen. *Voor relevante stakeholders is deze informatie beschikbaar*
- wie wij als onze stakeholders beschouwen; (intern). *Deze informatie wordt gedeeld met onze medewerkers.*
- de manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd; (intern). *Deze informatie wordt gedeeld met onze medewerkers.*
- hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie; (intern). *Deze informatie wordt gedeeld met onze medewerkers.*

Deze informatie is:

- Openbaar en gemakkelijk beschikbaar. Niet alle bedrijf kritische informatie is openbaar beschikbaar, zoals hierboven aangegeven.
- Begrijpelijk voor onze stakeholders.
- Tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief.

Blycolin nodigt partijen met aanvullende vragen graag uit om hun vragen te beantwoorden.

Vraag 3 Ethisch gedrag

Onze organisatie gedraagt zich ethisch.
Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- maken onze kernwaarden en principes bekend;
- richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert
- maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie
- voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag;
- stellen toezicht- en beheersingsmechanismen in om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en te versterken;
- herkennen en pakken situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat, of conflicteert met ethisch gedrag aan;
- respecteren het welzijn van dieren;

Hoe is dit ethisch gedrag geformaliseerd?

Blycolin en haar medewerkers gedragen zich ethisch en gaan op een fatsoenlijk manier met stakeholders om. Blycolin hanteert hiervoor nog geen speciale gedragscode. Wel bestaat er een gedragscode voor leveranciers. Tevens heeft Blycolin algemene voorwaarden voor klanten, een bedrijfsreglement, personeelsbeleid en arbobeleid.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek in het kader van het ISO26000 project heeft Blycolin besloten om richtlijnen voor ethisch gedrag op te nemen in het personeelsbeleid en personeelsreglement. Tevens wordt het een vast gespreksonderwerp tijdens de functioneringsgesprekken.

Vraag 4 Respect voor de belangen van stakeholders

Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in.

Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- weten wie onze stakeholders zijn;
- erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders;
- onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden;
- hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden;
- wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen;
- houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben;

Toelichting/voorbeelden:

Blycolin erkent en respecteert de belangen van haar stakeholders en speelt hierop een actieve rol op in. Blycolin hecht waarde aan het onderhouden van de goede relatie met haar stakeholders. Duidelijk is dat stakeholders invloed hebben en worden beïnvloed bij het nemen van beslissingen en strategische keuzes. Om deze reden hechten wij waarde aan een gestructureerde dialoog met onze stakeholders zodat er sprake is van een goede balans tussen de belangen en de verwachtingen van Blycolin en haar stakeholders.

Concrete voorbeelden zijn:

- Bespreken van deze zelfverklaring met een aantal klanten en toeleveranciers
- Het periodieke klant tevredenheidsonderzoek

Vraag 5 Respect voor de rechtsorde

Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving.

Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving;
Via een aantal manieren is dit binnen Blycolin geborgd, onder andere:
 - Het mogelijk maken en stimuleren van het lezen van vakliteratuur
 - Stimuleren van beurs bezoeken
 - Actief lidmaatschap van de branchevereniging FTN
 - Het organiseren van opleiding m.m.v. leveranciers (machines, chemicaliën)
- leven wetgeving na in alle landen waar wij actief zijn, ook als handhaving vanuit de overheid gebrekkig is; Blycolin hecht veel waarde aan ethisch en eerlijk handelen. Het naleven van wet- en regelgeving is hiervoor een voorwaarde.
 - treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn; Dit gebeurt op een aantal verschillende manieren:
 - maatregelen naar aanleiding van audits (RIE, ISO9001, Certex)
 - veiligheidsinstructies van leveranciers
 - informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven; Iedere medewerker heeft een persoonlijk ontwikkelplan, met daarin ruimte voor opleiding.

- beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan wet- en regelgeving;

Ja, via:

- ISO9001 audit
- Certex
- RIE update

Vraag 6 Respect voor internationale gedragsnormen

Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen.

Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen;
- heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd;
- voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van de internationale gedragsnormen door andere organisaties;

Toelichting/voorbeelden:

Onze strategische leveranciers hebben een Code-of-Conduct ondertekend. De tactische leveranciers volgen nog. Het naleven van de Code-of-Conduct wordt jaarlijks met de leverancier besproken.

Vraag 7 Respect voor mensenrechten

Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten.

Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- respecteren deze rechten in alle landen, culturen en situaties;
- ondernemen stappen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer;
- maken geen misbruik van of halen geen voordeel uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd;
- respecteren de internationale gedragsnormen;

Toelichting/voorbeelden:

Zie toelichting vraag 6

2

2. ONDERKENNEN VAN MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID BLYCOLIN EN BETREKKEN STAKEHOLDERS

Vraag 8 Stakeholders identificeren

Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)?

Bij de stakeholderanalyse is een brede afspiegeling vanuit Blycolin betrokken. Deze collega's is gevraagd om in kaart te brengen:

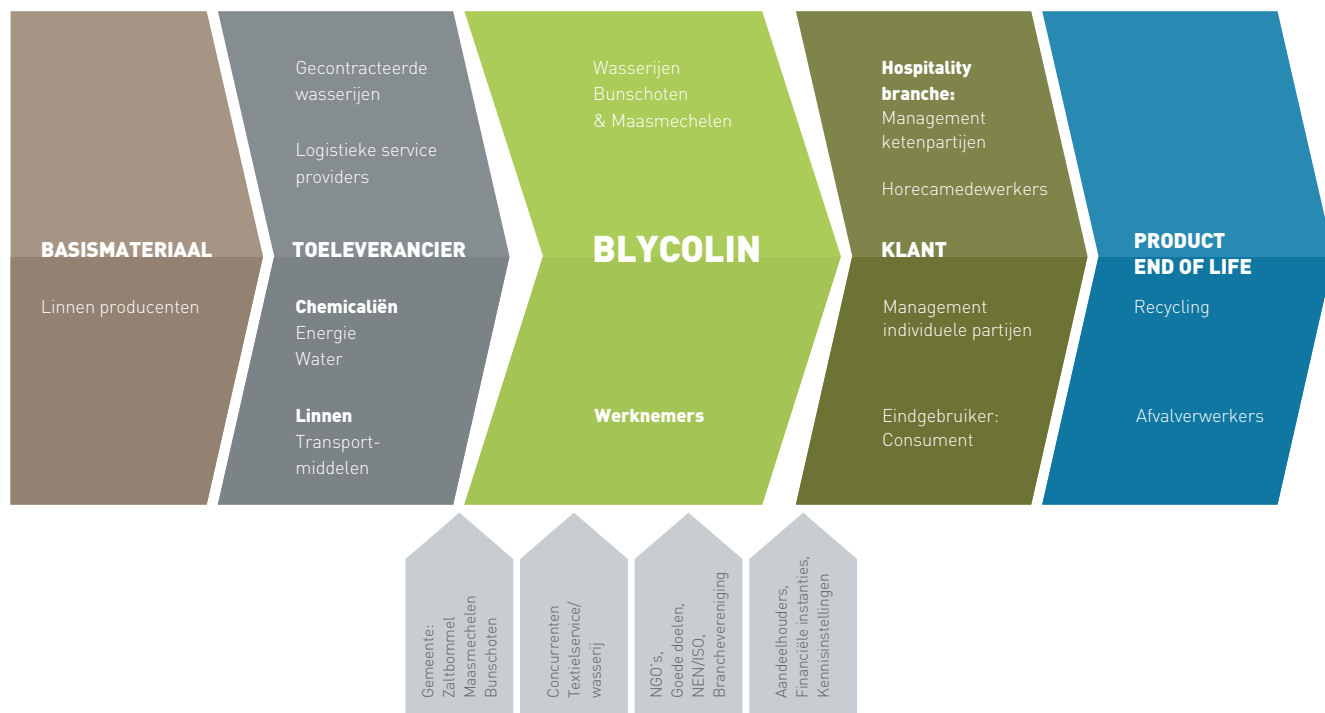
- Aan wie er verantwoording dient te worden afgelegd
- Wie er belang heeft bij beslissingen door Blycolin
- Wie er positief of negatief beïnvloed wordt door acties vanuit Blycolin
- Wie er zich in de keten bevindt

De ISO 26000 stuurgroep heeft deze informatie gebundeld en ter goedkeuring teruggestuurd. De uitkomst van deze analyse is het antwoord op vraag 9.

Vraag 9 Stakeholders identificeren

Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?

Hieronder zijn onze stakeholders visueel weergegeven.



Vraag 10 Betrekken van stakeholders

Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?

Wij betrekken onze stakeholders om:

- inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders;

Via onder andere periodieke gesprekken met leveranciers, klanttevredenheidsonderzoek en het periodieke gesprek met onze medewerkers vormen wij ons beeld van de impact van onze activiteiten en besluiten. Innovaties (zoals bijvoorbeeld in de logistiek) kunnen niet plaatsvinden zonder hulp en toewijding van onze klanten. Hieronder beschrijven wij onze ambitie om in 2013 de dialoog over MVO met onze stakeholders te intensiveren.

- er achter te komen of onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd;

Twee jaarlijks en operationeel wordt er een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In CRM tevredenheid van stakeholders op diverse terreinen van onze dienstverlening op basis van de gesprekken van regiomanagers en/of klantenservice vastgelegd.

- er achter te komen of onze claims met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid geloofwaardig worden gevonden;

Deze zelfverklaring is aanleiding voor Blycolin om de dialoog met stakeholders over MVO te intensiveren. Blycolin heeft zichzelf ten doel gesteld om in 2013:

- Met 5 klanten in Nederland, België, en Duitsland de zelfverklaring te bespreken (individueel)
- Met minimaal 3 leveranciers de zelfverklaring te bespreken (individueel)
- onze MVO prestaties te beoordelen;

Dit is de ambitie, zie hierboven

- transparant te zijn in wat we doen (onze activiteiten en besluiten);
- Communicatie in nieuwsbrieven, website, social media.
- waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor ons en onze stakeholders voordelen bieden;
- Met geselecteerde klanten voeren wij logistieke optimalisatie trajecten uit. Impact in tijd en dus financiële voordelen staan hierbij voorop. Tevens voeren we pilots uit met onze artikelen samen met klanten (bijvoorbeeld gerecycled badgoed uittesten met eigen klanten kring)

3

3. MVO KERNTHEMA'S

Vraag 11 Bepalen relevantie MVO onderwerpen

Geef aan of u bij het bepalen van relevante onderwerpen heeft gekeken naar:

- De eigen activiteiten en besluiten.
- Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van uw organisatie.
- Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.

Vraag 12 Bepalen relevantie MVO onderwerpen

Welke onderwerpen zijn relevant?

- Bestuur van de organisatie – Besluitvormingsprocessen en structuren
- Milieu – Voorkomen van vervuiling
- Milieu – Duurzaam gebruik hulpbronnen
- Milieu – Klimaatverandering terugdringen en aanpassen
- Werkomstandigheden – Werk en werkrelaties
- Werkomstandigheden – Werkcondities
- Werkomstandigheden – Persoonlijke ontwikkeling & Training
- Eerlijk zakendoen – Eerlijke concurrentie
- Mensenrechten – Due Diligence
- Mensenrechten – Omgaan met klachten en geschillen
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Eerlijke marketing
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Duurzame consumptie
- Klanten / consumenten aangelegenheden – klantenservice en support

- Klanten / consumenten aangelegenheden – Bescherming privacy
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Voorlichten en bewustmaken
- Maatschappelijke Betrokkenheid – Betrokkenheid tonen
- Maatschappelijke Betrokkenheid – Onderwijs en cultuur
- Maatschappelijke Betrokkenheid – Ontwikkeling en toegang tot technologie

Vraag 13 Bepalen significantie MVO onderwerpen

Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?

- De mate waarin het onderwerp effect heeft op uw stakeholders en duurzame ontwikkeling.
- Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp.

3

Vraag 14 Bepalen significantie MVO onderwerpen

Welke onderwerpen zijn significant?

- Bestuur van de organisatie – Besluitvormingsprocessen en structuren
- Milieu – Voorkomen van vervuiling
- Milieu – Duurzaam gebruik hulpbronnen
- Milieu – Klimaatverandering terugdringen en aanpassen
- Werkomstandigheden – Werk en werkrelaties
- Werkomstandigheden – Werkcondities
- Werkomstandigheden – Persoonlijke ontwikkeling & Training
- Eerlijk zakendoen – Eerlijke concurrentie
- Mensenrechten – Due Diligence
- Mensenrechten – Omgaan met klachten en geschillen
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Eerlijke marketing
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Duurzame consumptie
- Klanten / consumenten aangelegenheden – klantenservice en support
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Bescherming privacy
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Voorlichten en bewustmaken
- Maatschappelijke Betrokkenheid – Betrokkenheid tonen
- Maatschappelijke Betrokkenheid – Onderwijs en cultuur
- Maatschappelijke Betrokkenheid – Ontwikkeling en toegang tot technologie

Vraag 15 Prioriteren MVO onderwerpen

Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?

- De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp.
- De tijd die het kost om de gewenste resultaten te bereiken.
- De kostenimplicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt.
- Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de 'quick wins'

Vraag 16 Prioriteren MVO onderwerpen

Welke onderwerpen hebben prioriteit?

- Bestuur van de organisatie – Besluitvormingsprocessen en structuren
- Milieu – Duurzaam gebruik hulpbronnen
- Eerlijk zakendoen – Eerlijke concurrentie
- Mensenrechten – Due Diligence
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Eerlijke marketing
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Duurzame consumptie
- Klanten / consumenten aangelegenheden – Voorlichten en bewustmaken
- Maatschappelijke Betrokkenheid – Ontwikkeling en toegang tot technologie

Vraag 17 Prioriteren MVO onderwerpen

Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?

Naast het vastleggen van ethisch gedrag in het personeelsreglement en het opnemen ervan in de functioneringsgesprekken, heeft Blycolin zich ten doel gesteld om de dialoog met haar stakeholders te intensiveren (zie vraag 10 voor de doelen).

De samenwerking met kennisinstellingen / brancheorganisaties op het gebied van het voor de markt beschikbaar maken van innovaties op het gebied van linnen beheer, met het verlagen van de milieudruk als randvoorwaarde, wordt voortgezet.

Vraag 18 Prioriteren MVO onderwerpen

Toelichting op prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen):

De prioriteiten zijn gesteld op basis van democratisch (en anoniem) stem proces onder een diverse groep medewerkers. De uitkomsten van de stemming zijn vervolgens gebruikt als input voor een discussie met dezelfde groep medewerkers. In deze discussie zijn de prioriteiten benoemd. Deze prioriteiten zijn vervolgens uitgewerkt tot actieplannen, het management heeft vervolgens op basis van een analyse naar risico, opbrengsten en investering voor 2013 een selectie uit de actieplannen gemaakt. De niet geselecteerde plannen staan op de longlist voor 2014.

Vraag 19 Prioriteren MVO onderwerpen

Geef aan welke stakeholders - en op welke wijze - u heeft betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen:

De relevante onderwerpen zijn bepaald door de ISO 26000 stuurgroep op basis van interviews met medewerkers, indirect zijn klanten en toeleveranciers hierbij betrokken. Blycolin stelt zich voor 2013 ten doel om de dialoog met haar stakeholders over MVO te intensiveren.

De significante en prioritaire onderwerpen zijn tot stand gekomen in een democratisch proces waarin een representatieve groep medewerkers betrokken is. De medewerkers is gevraagd om de stem van toeleveranciers, klanten, kennisinstellingen en brancheorganisaties mee te nemen in hun oordeel.

Deze zelfverklaring is aanleiding voor Blycolin om de dialoog met stakeholders over MVO te intensiveren. Blycolin heeft zicht zelf ten doel gesteld om in 2013:

- Met 5 klanten in Nederland, België, en Duitsland de zelfverklaring te bespreken (individueel)
 - Met minimaal 3 leveranciers de zelfverklaring te bespreken (individueel)
- (zie ook vraag 10)

4

4. INTEGREREN VAN MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID BINNEN BLYCOLIN STAKEHOLDERS

Vraag 20 Ketenverantwoordelijkheid en invloedsfeer

Welke (typen) organisaties bevinden zich in uw invloedsfeer en hoe verhouden zich die tot uw organisatie?

Economische relatie:

- Klanten (hotels, restaurants, recreatieparken, wellnesscentra)
- Leveranciers (linnen, water, energie, chemicaliën)
- Wasserijbedrijven
- Brancheorganisaties
- Partners (logistiek service verleners)
- Financiële Instanties
- Concurrenten
- NGO's

Eigendom relatie:

- Aandeelhouders
- Bedrijven welke onderdeel zijn van de Blycolin Groep

Wettelijke/ Politieke relatie:

- Medewerkers
- Overheidsinstanties
- Branchevereniging(en)
- Gemeente Zaltbommel
- Gemeente Bunschoten
- Gemeente Maasmechelen
- Gemeente Lier/Antwerpen
- Gemeente Eupen

Informele beïnvloedingen relatie:

- Consument (de klant van de klant)
- Zie ook het stakeholder overzicht bij vraag 9.

Vraag 21 Ketenverantwoordelijkheid en invloedsfeer

Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties? Geef voorbeelden.

- Door maatschappelijke criteria mee te nemen in contractuele voorwaarden.

Onze Code of Conduct is opgenomen als standaard in de leveranciers contracten. De inkoopvoorwaarden bevatten criteria aan toeleveranciers in de gehele keten controle, bijvoorbeeld het uitsluiten van kinderarbeid. Verder controleren we op Fairtrade en/of GOTS certificering.

- Door een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen.

Op de website, <http://www.blycolin.com/nl/duurzaam-blycolin.html> wordt duidelijk aangegeven welk pad Blycolin heeft gekozen met betrekking tot duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit is geconcretiseerd door middel van deze zelfverklaring en het MVO beleid.

- Door het betrekken van de gemeenschap, politieke leiders en andere stakeholders.

Blycolin draagt bij aan de werkgelegenheid in de omliggende regio, Zaltbommel/Kerkdriel alsmede voor Maasmechelen en Bunschoten (wasserijen). Er worden veelal zaken afgenomen van plaatselijke leveranciers, zoals bijvoorbeeld de lunchvoorziening, banket, bloemen en personeelsactiviteiten bij plaatselijke horeca.

- Door bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren.

Bij onze wasserijen wordt er gekeken naar zo veel mogelijk energie zuinige apparaten, het (vracht) wagenpark dient aan laatste eisen te voldoen en wordt up-to-date gehouden.

- Door kennis over maatschappelijke issues met stakeholders te delen, en hiermee het bewustzijn te vergroten.

De kennis en expertise opgebouwd in onze eigen wasserijen worden vertaald en gedeeld naar onze partnerwasserijen onder andere in FTN orgaan overleg. Dit is een continue proces met trainingen van sales mensen en de hele organisatie. Momenteel loop een pilot met recycle badgoed gezamenlijk met een aantal klanten om de toepasbaarheid in de praktijk te toetsen. Graag helpen wij onze klanten om te verduurzamen. Blycolin is partner van MVO Nederland.

- Door het opstarten van een lobby en het gebruik van relaties met media.

Blycolin geeft via verschillende kanalen informatie over haar MVO inspanningen en prestaties, onder andere:

- Via diverse brancheorganisaties waar veelvuldig de werkwijzen van Blycolin worden aangegeven en toegelicht.
- GOTS linnen bij AF&BM bijeenkomst geïntroduceerd (food en beverage managers in Nederland).
- Deelname in een project optimalisatie logistieke processen bij een ketenklant.
- Deelname in een netwerk van Hoteltop waarin maatschappelijke issues worden besproken.

- Geregeld stukken in Hospitality Management met aandacht voor 'Embrace by Blycolin'.

Ook maken wij gebruik van social media (twitter/facebook) nieuwsbrieven, waarin wij aandacht besteden aan MVO.

- Door het promoten van goede voorbeelden. Geregeld worden goede doelen aangesproken en verzoeken ingewilligd. Bijvoorbeeld linnen voor Ronald McDonald huis, Bedden en linnengoed schenken we aan Zending over Grenzen die heel veel (kinder)tehuizen in Oost Europa bedient. Handdoeken schenken we aan Lenie 't Hart, Bed- en badlinnen schenken we aan ziekenhuizen in Suriname, maar ook aan jongeren opvanghuizen in Nederland. Tevens doneren wij geld aan Kika en de Alpe d'Huzes (voor het KWF).

- Door samen met leveranciers, klanten en branchegeenoten aan duurzaamheidsprojecten te werken.

Er is een Fairtrade/GOTS linnen lijn toegevoegd aan de Blycolin collectie. Samen met een leverancier hebben we ook een recycle lijn ontwikkeld. Samen met FTN worden ook projecten ontwikkeld.

Tevens worden bij klant en/of prospect gesprekken de levering frequenties besproken en daar waar mogelijk toegelicht en aangepast zodat er minder transportbewegingen noodzakelijk zijn. Wij zien het als onze taak om de klant bewust te maken van de impact van de leverfrequentie.



Vraag 22 Gepaste zorgvuldigheid

Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie?

Onder andere via:

- RIE
- Het arbo beleid
- Eigen Code of Conduct
- EEP's en deelname MJA3
- CO₂-footprint berekening
- Financieel jaarverslag
- Dialoog met stakeholders
(zie vraag 10 voor doelstelling 2013)

Vraag 23 Gepaste zorgvuldigheid

Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie?

Partner wasserijen worden beoordeeld op hun eerlijkheid in zakendoen, na klachten wordt binnen de mogelijke grenzen onderzoek gedaan. Als een klacht gegrond blijkt, heroverweegt Blycolin de samenwerking. Partner wasserijen worden periodiek bevraagd over energieverbruik, waterverbruik, en financiële gegevens. Dit om invloed uit te oefenen en eerlijk zakendoen te garanderen.

Blycolin tracht om via actieve participatie in de branche vereniging de dialoog over effecten van het handelen van ketenpartijen continuïteit te geven.

Vraag 24 Gepaste zorgvuldigheid

Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie (en geef voorbeelden van de invulling):

- Richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen. Blycolin hanteert een personeelsreglement om richtlijnen over te dragen aan medewerkers.
- Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen, o.a. :
 - jaarlijkse CO₂-footprint berekening
 - financiële modellen
 - milieujaarverslagen
- Instrumenten om de MVO kernthema's in uw hele organisatie te integreren.

Actieve interne communicatie en de thema's worden gebruikt bij het inkoopproces, maakt onderdeel uit van de selectie criteria. Actieplannen zijn organisatie breed ontwikkeld voor bewustwording en het creëren van draagvlak.

- Instrumenten om uw prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering. Projecten evaluatie tijdens de jaarlijkse Management Review (van ISO 9001).
- Anders, namelijk: gedragscode, personeelsreglement, Code of Conduct.

Vraag 25 Gepaste zorgvuldigheid

Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?

Een potentieel negatief effect op milieu, maatschappij en economie komt voort uit het feit dat linnen ingekocht wordt uit lage loon landen, waarbij eerlijk zakendoen en welzijn van de mens ondergeschikt kan zijn aan de efficiency van het productieproces en aan winstbejag. Blycolin kiest ervoor bij producenten in te kopen die zich tenminste conformeren aan de code of conduct en die initiatieven nemen ter controle van arbeidsomstandigheden en vermindering van negatieve effecten op het milieu.

Vraag 26 Visie, missie, beleid en strategie

Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:

- Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie.

Blycolin heeft een MVO beleid geformuleerd en gepubliceerd.

- Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie.

Tijdens implementatie van ISO 26000 opgenomen.

- Door een gedragscode of ethische code aan te nemen waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn

vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag. Dit is een actie voor 2013 die voortkomt uit het onderzoek uitgevoerd in het kader het ISO 26000 project.

- Door prioriteiten voor actie op kernthema's door te vertalen in doelstellingen (SMART).

Tijdens implementatie van ISO 26000 opgenomen.

- Door het opstellen van een actieprogramma (met verantwoordelijkheden, tijdlijn, budget, enz.).

Tijdens implementatie van ISO 26000 opgenomen.

Vraag 27 Ontwikkelen van draagvlak en competenties

Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid - binnen én buiten de organisatie?.

Blycolin geeft duidelijk op haar website haar beleid in duurzaamheid en MVO aan, dit is openbaar.

Zowel bij Binnen als Buitendienst van Blycolin zijn de criteria van diverse certificeringen besproken en toegelicht. Bijvoorbeeld Green Key en Green Globe. Commercieel management gaat tevens deelnemen aan trainingssessie van Green Globe. Deze worden vervolgens vertaald naar de rest van de organisatie. Seminars en lezingen worden bijgewoond. Uitnodigen van sprekers (Fairtrade) tijdens verkoopoverleg. In gesprekken met onze klanten worden de GOTS en Fairtrade producten aangegeven, deze zijn tevens duidelijk aangegeven in ons verhuur assortiment en op de website.

Partnership naar de klanten meedenken in logistieke en besparende oplossingen, bijvoorbeeld door ontwikkeling van methodieken en instrumenten ten behoeve van inhouse scheiding van de was, het draaien van een pilot en vervolgens uitrol.

Geef aan of u hierbij aandacht heeft besteed aan:

- het vergroten van kennis van de principes, MVO kernthema's en -onderwerpen.
- de betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Vraag 28 Ontwikkelen van draagvlak en competenties

Op welke manier ontwikkelt uw organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen en eventueel buiten de organisatie?

Zie ook het antwoord op vraag 27. Ook de publicatie van deze zelfverklaring, en het onderzoek dat eraan voorafgegaan is, heeft geleid tot ontwikkeling en verspreiding van kennis over MVO. Ons doel voor 2013 (zie ook vraag 10) is om samen met onze stakeholders deze kennis en vaardigheden verder uit te breiden.

Vraag 29 Integratie van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?

Onze organisatie heeft dit geïntegreerd:

- Door de effecten van onze eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen.
- Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur.

Blycolin is momenteel bezig met het bewustwording proces. Haar medewerkers hebben nu kennis gemaakt met de filosofie en taal van MVO. Dit begint bij het in kaart brengen van waar ligt de verantwoordelijkheid en het uitrollen en implementeren van projectplannen.

Toelichting:

- Onder andere middels een jaarlijkse CO₂-footprint berekening voor Zaltbommel, Bunschoten en Maasmechelen krijgen wij inzicht in ons energie en materiaal gebruik
- Blycolin stelt zich reactief op bij klachten en/of tips over negatieve effecten door haar eigen handelen of het handelen van haar partners
- We weten waar onze impact ligt en op welke issues we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid moeten nemen. Met behulp van ons MVO beleid proberen wij MVO te verankeren in onze cultuur.



Vraag 30 Communicatie en rapportage

Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?

- Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde.
- Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd.
- Responsief: in de informatie wordt ingegaan op de belangen van stakeholders.
- Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang.
- Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten.
- Actueel: het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft.
- Toegankelijk: de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders.

Toelichting:

In diverse uitingen die we doen wordt het thema MVO meegenomen. Zowel intern als extern. Op de nieuwe website is uitgebreid beschreven hoe wij ten opzichte van MVO staan. Ook in onze interne communicatie proberen we zo helder mogelijk weer te geven wat we aan MVO doen.

Enkele voorbeelden:

- Advertentiecampagne Embrace
- Artikelen in nieuwsbrieven over sponsoring goede doelen
- Artikelen over ons MVO filosofie
- Artikelen over onze duurzame linnenlijnen
- Website
- Intranet site
- Relatie geschenken en verpakkingen
- Social media

Vraag 31 Communicatie en rapportage

Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid? (geef voorbeelden)

- 📌 In vergaderingen en gesprekken met stakeholders.

Klanten vertellen we middels gesprekken wat we doen aan MVO. Met bepaalde klanten zijn er ook projecten die we doen op het gebied van duurzaamheid. Bijvoorbeeld 'Plan for the Planet' en Planet 21.

- 📌 Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren (zie hierboven).
- 📌 Interne communicatie tussen management en medewerkers of leden van de organisatie.

Hierin moet ook deze zelfverklaring een rol gaan spelen. Al eerder is ons MVO beleid gepresenteerd en besproken met de medewerkers. Ook op het intranet wordt regelmatig aandacht besteed aan MVO (inspanningen en prestaties). In de informatiemap voor de buitendienst is ook MVO informatie opgenomen.

Vraag 32a Communicatie en rapportage

Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als losstaand verslag)?

Blycolin rapporteert nog niet over MVO via een jaarlijks verslag. Wel wordt relevante MVO informatie via de website gedeeld

Vraag 33a Communicatie en rapportage

Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?

Recent stelden we vast dat de directie van één van onze partnerwasserijen andere opvattingen had over zakelijke ethiek. Daarom zijn wij een gesprek met hen aangegaan en op basis van de uitkomsten van dit gesprek is vervolgens gezamenlijk besloten de samenwerking te beëindigen.

Vraag 33b Communicatie en rapportage

Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?

- ☒ Rechtstreekse discussies met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan.
- ☒ Andere procedures om klachten op te lossen, namelijk: klachtenprocedure ISO 9001.

Vraag 34 Monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?

- ☒ Feedback van stakeholders.
- ☒ Meten met behulp van indicatoren, namelijk alleen bij waterrijen van toepassing, meten van afvoer water/ CO₂-uitstoot/ energie- en chemicaliën verbruik.
- ☒ Anders, namelijk afspraken met leveranciers worden beschreven in de Code-of-Conduct, en worden besproken.

Geef aan of voor deze monitoring de volgende punten gelden:

Wij zijn ervan overtuigd dat op deze manier de omvang van de monitoring in lijn is met de omvang en het belang van de activiteiten. De monitoring geeft tevens resultaten die betrouwbaar, tijdig beschikbaar en gemakkelijk te begrijpen zijn. De monitoring is daarom nu afgestemd op de behoefte van de gebruikers.

Vraag 35 Monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?

De beoordeling van de prestaties op de voor ons relevante thema's en onderwerpen vindt plaats via een interne directiebeoordeling. Hierbij worden de volgende vragen gesteld en beantwoord:

- Zijn de beoogde doelen behaald?
- Waren het, achteraf gezien, de juiste doelen?
- Hadden we de juiste strategieën en processen voor de te behalen doelen?
- Wat werkte goed, en waarom? Wat werkte niet goed, en waarom niet?
- Wat hadden we beter anders kunnen doen?
- Zijn alle relevante personen erbij betrokken?

Blycolin maakt gebruik van per afdeling gedifferentieerde doelstellingen. Aan deze afdelingsdoelstellingen zijn in een aantal gevallen prestatie indicatoren gekoppeld welke periodiek worden gemonitord en besproken in het daartoe bestemde kwaliteitsoverleg.

Vraag 36 Monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?

Wij hebben diverse stakeholders betrokken, te weten: medewerkers van diverse vestigingen, textiel leveranciers, toeleveranciers van wasserijen en klanten. Door middel van structureel / gepland overleg over verschillende thema's willen wij in de komende jaren de stakeholdersdialoog uitbreiden

zodat de betrokkenheid van de stakeholders verder zal toenemen. Ook geven wij onze stakeholders via deze weg inspraak in onze doelstellingen. Onze stakeholders, bijvoorbeeld onze klanten, geven regelmatig publiekelijk hun mening over onze prestaties. Verder houden wij intern een relatieschema bij en worden gesprekken met stakeholders uitgewerkt en opgeslagen voor eenvoudige referentie.

Vraag 37a Monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?

Blycolin heeft een volwassen managementsysteem. Voor een optimale integratie van de ISO 26000 richtlijn in ons managementsysteem is dit een vereiste. Enkele van onze successen van de afgelopen jaren mede mogelijk gemaakt door ons MVO beleid zijn:

- Samenwerkingsverbanden met SW bedrijven en beschermde werkplaatsen (België)
- Overeenkomsten gesloten met textiel leveranciers met daarbij een ondertekening van onze Code of Conduct.
- Bewuste keuze voor de introductie van Bio lijn textiel, Fairtrade en GOTS linnen.
- Leerbedrijf: beschikbaar stellen van stage plaatsen en ontwikkeling van onze medewerkers door middel van cursussen en trainingen.
- Deelname MJA3 sinds 18-11-2004
- Deelname EEP (onderdeel van MJA3) 2013 – 2016 (wasserij in Bunschoten)

Vraag 37b Monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Welke doelen zijn nog niet bereikt?

Voor Blycolin is de toepassing van de ISO 26000 richtlijn sinds eind 2012 van kracht. In 2013 zal het eerste meetmoment zijn waar gezien kan worden in hoeverre vooruitgang is geboekt ten opzichte van de afgelopen jaren.

Vraag 38 Selecteren van MVO initiatieven en instrumenten

Aan welke MVO initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?

Blycolin neemt deel aan verschillende MVO initiatieven. Wij streven ernaar MVO zoveel mogelijk te verankeren in ons ondernemingsbeleid. MVO is echter een breed begrip. Blycolin heeft dat gefileerd tot de dimensies waarin wij actief zijn. Deze dimensies staan beschreven in de MVO brochure zoals gepubliceerd op onze website. Deze dimensies zijn:

- Ondernemen voor en in de samenleving (maatschappelijke betrokkenheid, eerlijk zakendoen, consumenten belangen)
- Duurzaam inkopen (consumenten belangen, eerlijk zaken doen)
- Zorg voor milieu

Binnen deze dimensies nemen wij deel aan een aantal initiatieven.

Ondernemen voor en in de samenleving

- Blycolin is partner van MVO Nederland.
- Blycolin heeft een lijn producten uit biologisch linnen en biedt producten aan die het Fairtrade en/of GOTS keurmerk dragen
- Blycolin schenkt jaarlijks een hoeveelheid linnen- en badtextiel aan goede doelen
- Blycolin geeft financiële steun aan onder andere de RopaRun, Rotary Zaltbommel en Alpe d'Huzes

Duurzaam inkopen

- We werken uitsluitend met leveranciers die zich aan onze Code of Conduct houden
- Onze inkopers kennen en volgen de OESO richtlijnen
- Bij voorkeur werken wij met leveranciers die deelnemen aan BSCI, of beschikken over een SA8000 certificaat

Zorg voor milieu

- Onze wasserij in Bunschoten neemt deel aan het MJA3 programma vanuit Agentschap NL
- Onze wasserij in Bunschoten publiceert jaarlijks een milieuraportage
- We laten voor ons kantoor in Zaltbommel, en de wasserijbedrijven in Maasmechelen en Bunschoten jaarlijks de CO₂-footprint berekenen. Deze informatie wordt gebruikt om verbetering mogelijkheden te identificeren

4

Vraag 39 Selecteren van MVO initiatieven en instrumenten

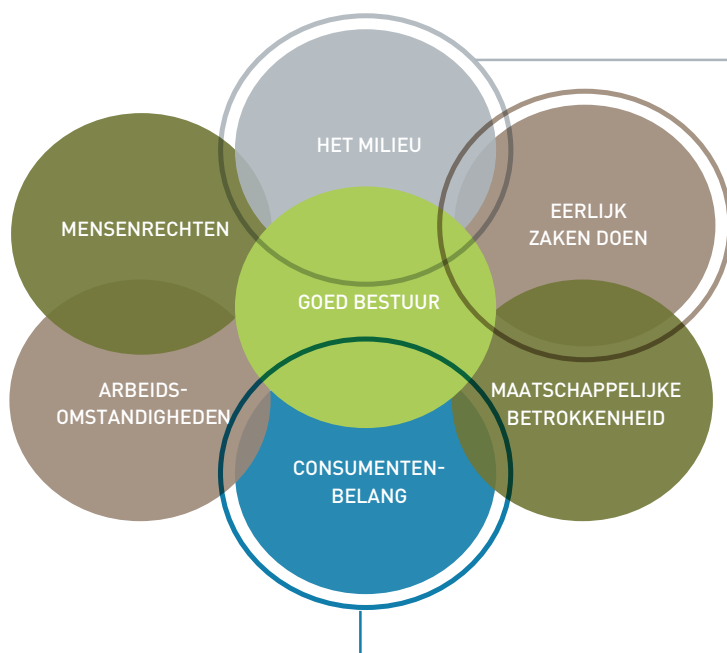
Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?

- ☒ Ondersteunt de principes NEN-ISO 26000.
- ☒ Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan.
- ☒ Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken.
- ☒ Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit.
- ☒ Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze.
- ☒ Is ontwikkeld met verschillende stakeholders, afkomstig uit ontwikkelde en ontwikkelingslanden.

Vraag 40 Selecteren van MVO initiatieven en instrumenten

Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO initiatief?

1. Het opnemen van ethisch gedrag in het personeelsreglement en als onderdeel van het functioneringsgesprek
2. Intern waarderen van 6 verbeter ideeën waarvan de opbrengsten op het snijvlak people x profit of planet x profit liggen. Voordat deze ideeën projecten worden (een of meerdere ervan) worden ze besproken met een aantal klanten en leveranciers
3. Opnemen van het onderwerp MVO, inclusief een discussie erover, in de klantendag 2013



Speerpunten

- Optimaliseren logistieke stromen wasserij - klant
- Optimaliseren logistieke stromen leverancier- wasserij
- Participatie in projecten omtrent inkoop duurzame vezels
- Energiebesparing wasserij (incl. oriëntatie inzet duurzame energie)
- Verder verhogen van transparantie over verwachtingen en afspraken met de klant en wasserijen
- Inzichtelijk maken footprint wasproces op klantniveau

Van Heemstraweg Oost 4
5301KE Zaltbommel.
Postbus 288,
5300 AG Zaltbommel.

T 0418 54 18 00 **F** 0418 54 18 50

E office@blycolin.nl

www.blycolin.com



Deze publicatie is
tot stand gekomen in
samenwerking met
Berenschot.

