



## Voorwoord

Veel bedrijven streven ernaar hun negatieve impact op het milieu te reduceren. Wij doen het meteen goed en streven naar een positieve impact op mens en milieu. Zo willen we over een aantal jaren volledig CO<sub>2</sub>-neutraal zijn. [Sterker nog, wij willen energie over hebben die we kunnen doorgeven aan onze omgeving.](#) Op die manier ben je meer dan alleen een aardige buurman van wie je geen last hebt: je bent een gulle buurman die de hele buurt van gratis stroom en gas voorziet.



*Henk van Houtum  
Algemeen directeur*

Aan onze medewerkers willen we een veilige en gezonde werkplek bieden waarin ze kunnen groeien. Een inspirerende werkplek ook, waarin ideeën altijd gehoord worden en zo mogelijk ook uitgevoerd. Een werkplek om trots op te zijn. [Louter met de enthousiaste inzet van je medewerkers kun je als bedrijf echte duurzaamheidswinst boeken.](#)

Voor onze klanten willen we een betrouwbare partner zijn. Dat gaat verder dan het perfect afleveren van producten, wij helpen graag in het bereiken van hun eigen duurzaamheidsdoelstellingen. [Samen laten we dan een positieve voetafdruk achter op sociaal en ecologisch gebied.](#)

Met plezier informeren wij u via deze MVO-rapportage over onze duurzaamheidsdoelstellingen en resultaten over 2010. Graag horen we wat u van het verslag vindt. Ook suggesties zijn zeer welkom en kunt u kenbaar maken via: [mvo-rapportage@vanhoutum.nl](mailto:mvo-rapportage@vanhoutum.nl)

## 2010 voor Van Houtum samengevat:

### 75-jarig bestaan

Op 16 februari 1935 werd Van Houtum opgericht, waardoor we dit jaar ons 75-jarig bestaan mochten vieren. Met vele mooie activiteiten hebben we daarbij stilgestaan (lees verder in 1.4).

### Jubileum Event 1 oktober

Op 1 oktober hebben we onze relaties uitgenodigd voor een Jubileum Event. We hebben ze nog beter kennis laten maken met ons bedrijf en ook met de Cradle to Cradle filosofie (lees verder in 1.4).

### Satino Black

Onder de naam Satino Black hebben we het allereerste Cradle to Cradle hygiënepapier op de markt geïntroduceerd. Dit papier bevat geen stoffen die schadelijk kunnen zijn voor het milieu na gebruik en wordt CO<sub>2</sub>-neutraal geproduceerd (lees verder in 2.1).

### Multi Mirror

Met de Multi Mirror hebben we een dispenser voor handdoekjes geoptimaliseerd die naast een mooi design erg functioneel is door de combinatie met een spiegel en ruime vulcapaciteit (lees verder in 2.2).

### Arbo Trofee

Dit jaar hebben we voor de derde keer in vier jaar de Arbo Trofee in de papiersector mogen ontvangen van de Koninklijke VNP (lees verder in 3.1).

### Ziekteverzuim 3%

Het ziekteverzuim over 2010 bedroeg 3,05 procent, met een verzuimfrequentie van 0,66 (lees verder in 3.1).

### 1.000 dagen ongevalsvrij

Net na 2010, op 16 januari 2011 bereikten we een mijlpaal: er zijn al 1.000 dagen geen verzuimongevallen gebeurd (lees verder in 3.2).

### Managementsysteem NEN-EN 16001

Als eerste Nederlandse bedrijf heeft Van Houtum een geverifieerd energie-managementsysteem opgezet conform NEN-EN 16001 (lees verder in 4.1).

### Ombouw gaskap PM4

Onze grootste papiermachine, PM4, heeft het afgelopen jaar een nieuwe gaskap gekregen. Hierdoor verbruiken we minder energie, stoten we minder stoffen uit en produceren we meer (lees verder in 4.1).

### Recycling papierresidu

Een belangrijke afvalstof bij de productie van hygiënisch papier is het papierresidu. Hiervoor zijn we een samenwerking met Smurfit Kappa aangegaan, zij gebruiken dit residu als grondstof voor hun karton. Wij verpakken onze producten in dozen gemaakt van dit karton, waardoor we een kringloop sluiten! (lees verder in 4.4)



## Inhoud

Pagina	Hoofdstuk
6	1 Wie zijn wij?
6	1.1 Organisatie
6	1.2 Onze bedrijfsmissie
6	1.2.1 Managementbenadering
7	1.3 Visie op MVO
7	1.4 Jaaroverzicht
8	1.5 Verslagleggingsmethode
9	2 Satino
9	2.1 Producten
9	2.1.1 FSC en Europees Ecolabel
10	2.1.2 Satino Black
12	2.1.3 Washroom solutions
13	2.1.4 Ontwikkeling en innovatie
13	2.2 Klanten en leveranciers
14	2.3 Satino Service Concept
16	3 Mensen
16	3.1 Medewerkers
16	3.1.1 Vitaliteit
17	3.1.2 Opleiding
18	3.2 Veiligheid
19	3.3 Omwonenden
19	3.4 Sponsoring
20	4 Milieu
20	4.1 Energie
20	4.2 Water
22	4.3 Emissies
23	4.4 Grondstoffen
23	4.5 Afval
24	4.6 Transport
25	5 Financieel
25	5.1 Omzet
25	5.2 Investeringen
25	5.3 Subsidies
26	6 Vooruitblik Waarmee gaan we in 2011 verder?
28	Bijlage
28	GRI inhoudsopgave

# 1 Wie zijn wij?

Van Houtum is een familiebedrijf dat al 75 jaar hygiënapapier produceert. Met bijna 200 medewerkers produceren we jaarlijks circa 42.000 ton papier. Onze jaaromzet bedraagt circa € 60 miljoen. Naast hygiënapapier bieden we de totale oplossing voor toiletruimten, door ons 'Washroom solutions' genoemd.

## 1.1 Organisatie

### Onze organisatievorm

Onze organisatie heeft een platte structuur, waardoor beslissingen snel genomen kunnen worden en leidinggevenden en medewerkers nauw met elkaar samenwerken.

### Onze directie

De Directie bestaat uit Algemeen Directeur Henk van Houtum en Directeur Operations Bas Gehlen. Daarnaast functioneert onze 4-tallige Raad van Commissarissen als klankbordgroep en toezichthouder.

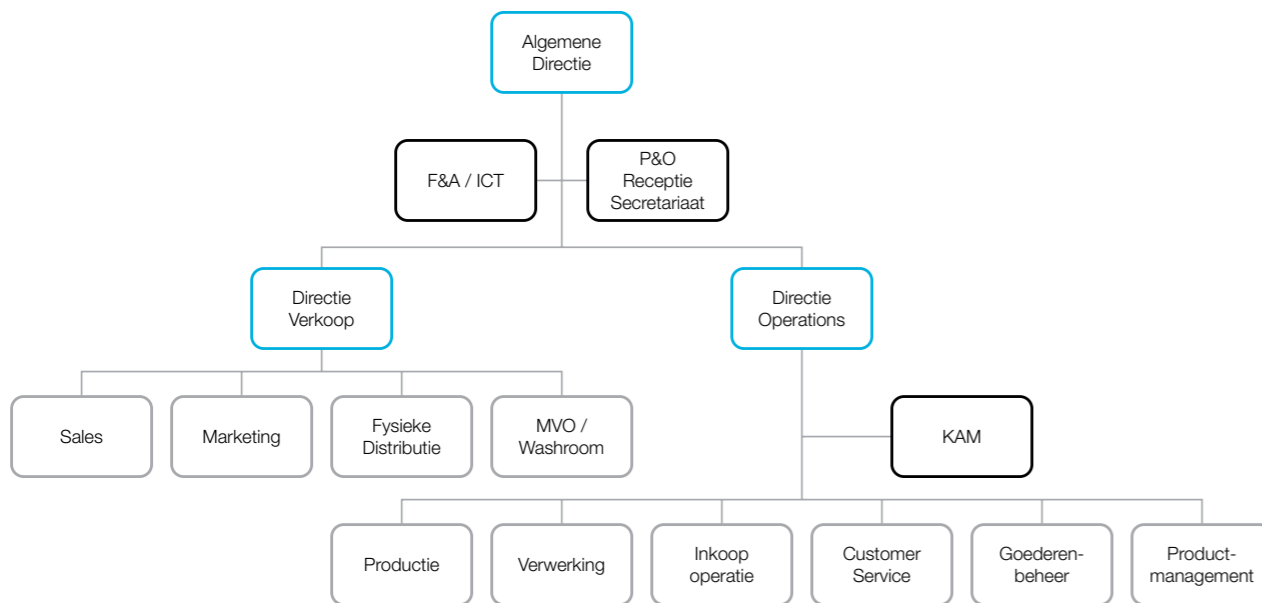
## 1.2 Onze missie

Als producent van hygiënapapier is het onze missie om innovatieve oplossingen voor betere toilethygiëne met uitzonderlijke milieuprestaties te ontwikkelen. In ons familiebedrijf bepaalt een natuurlijk en diepgevoeld respect voor mens en milieu de bedrijfsvoering.

We bieden onze klanten en leveranciers unieke servicegaranties, waardoor we een betrouwbare en betrokken partner zijn.

### 1.2.1 Managementbenadering

Bij Van Houtum hebben we kwaliteit ver doorgevoerd in onze organisatie, onder andere door te werken volgens verschillende gecertificeerde managementsystemen.



Hiermee is onze werkwijze gestandaardiseerd en stellen we onszelf steeds nieuwe doelen, waarmee we vaak verder gaan dan de eisen van de systemen. Aan de hand van managementreviews en rapportages van interne en externe audits heeft de Directie een helder en duidelijk beeld van de KAM-prestaties. Daarnaast wordt jaarlijks een financiële controle uitgevoerd door externe accountants. Zo zorgen we ervoor dat op zowel sociaal, ecologisch als economisch vlak onze kwaliteit continu verbeterd wordt.

De volgende managementsystemen hebben we verankerd in de genoemde jaren:

**1995** **Kwaliteit-managementsysteem (ISO 9001)**

**1998** **Milieu-managementsysteem (ISO 14001)**

**2005** **Arbo-managementsysteem (OHSAS 18001)**

**2010** **Energie-managementsysteem (NEN-EN 16001)\***

**2010** **MVO-richtlijnen (ISO 26000)\***

*\* Dit zijn nieuwe normen die nog niet gecertificeerd kunnen worden. Zodra dit mogelijk is, worden de certificeringen aangevraagd.*

## 1.3 Visie op MVO

In ons familiebedrijf bepaalt een natuurlijk en diepgevoeld respect voor mens en milieu de bedrijfsvoering. Deze visie op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) brengen we in de praktijk met evenredige aandacht voor People, Planet en Profit. Al 75 jaar ligt onze focus op het respect voor alle stakeholders. De oprichters waren reeds erg betrokken bij de medewerkers. Ook werken we van oudsher met respect voor en loyaliteit aan klanten en leveranciers. Bijna 15 jaar geleden hebben wij ons milieumanagementsysteem opgezet en werden we ons ervan bewust dat onze bedrijfsvoering als zodanig al best milieuvriendelijk was, waarna we ons hebben ingezet om

dit nog verder te verbeteren. Tien jaar geleden kwam er meer aandacht voor arbeidsomstandigheden en veiligheid. Er gebeurden in die tijd nog veel ongevallen in de industrie, dat wilden we voorkomen. Dit alles tezamen hebben we de laatste jaren vertaald naar People, Planet, Profit. We zorgen voor onze medewerkers door talent te benutten, ontwikkeling te stimuleren en ziekteverzuim te voorkomen door aandacht voor vitaliteit. Toen we in aanraking kwamen met Cradle to Cradle was dat voor ons een logische volgende stap. Onze lange termijn ambitie is dan ook om een volledig Cradle to Cradle bedrijfsvoering te realiseren.

## 1.4 Jaaroverzicht

Van Houtum is opgericht op 16 februari 1935, waardoor we in 2010 ons 75-jarig bestaan mochten vieren. Dat hebben we groots aangepakt met diverse activiteiten zoals een dagtocht voor 75-jarige leeftijdgenoten uit Swalmen, de introductie van Satino Black op de InterClean beurs, personeelsfeest, een open dag met 1.000 bezoekers, een Jubileum Event, een brunch met buurtbewoners en een eindejaarsfeest.

Om bij de tijd te blijven en duidelijk te maken dat we niet zomaar papier produceren, maar innovatieve oplossingen, systemen en concepten leveren, hebben we onze naam aangepast van Van Houtum Papier naar Van Houtum. Daarbij hebben we het zeepaardje als ons nieuwe beeldmerk geïntroduceerd. Het zeepaardje heeft net als Van Houtum een eigen karakter en handelt op zijn eigen manier. Het kan van kleur veranderen en zich daarmee goed aan zijn omgeving aanpassen. Ook voor Van Houtum is het belangrijk om ons gedrag op de wereld om ons heen aan te passen, vandaar dat het zeepaardje erg goed bij ons past.





### Jubileum Event 1 oktober

In het kader van ons jubileum hebben we voor onze relaties een groot Jubileum Event georganiseerd. In ons, voor de gelegenheid leeggeruimde productiemagazijn, hebben we onze klanten en leveranciers nog beter kennis laten maken met ons bedrijf. Ook maakten zij via Michael Braungart (grondlegger Cradle to Cradle) en Wubbo Ockels (astronaut en duurzaamheidsgoeroe) kennis met de Cradle to Cradle filosofie. We wilden voor ons jubileum geen cadeaus, maar hebben geld ingezameld voor een speciaal speelplein voor de Swalmer basisschool de Octopus.

Daarnaast was er het afgelopen jaar nog veel meer te vieren:

#### Juni

##### Benoemd tot Best Managed Company

Voor het derde opeenvolgende jaar is Van Houtum door Deloitte benoemd tot één van de 45 best geleide bedrijven van Nederland.

#### Augustus

##### Satino Black winnaar Red Dot Award

De jury van een van de meest prestigieuze internationale designcompetities heeft de Satino Black verpakkingen bekroond met een Red Dot award: Communication Design. De Satino Black verpakkingen zijn ontworpen door VanBerlo Communications uit Eindhoven. Deze award is een grote en gewilde internationale communicatie design prijs die toegekend wordt door het Design Zentrum Nordrhein Westfalen in Essen, waarvoor design experts van de hele wereld samen de winnaars bepalen.

#### September

##### Finalist Entrepreneur of the Year (Ernst & Young)

Algemeen directeur Henk van Houtum werd genomineerd voor de titel Entrepreneur Of The Year 2010. Deze verkiezing wordt georganiseerd door accountant en belastingadviseur Ernst & Young en werd afgelopen jaar voor de vijftiende keer gehouden.

#### Oktober

##### Cradle to Cradle Organisatie

Tijdens het Jubileum Event ondertekenden Algemeen Directeur Henk van Houtum en Cradle to Cradle grondlegger Michael Braungart het certificaat 'Cradle to Cradle Organisatie'. Wereldwijd mag slechts een tiental organisaties deze titel voeren, dit is een eervolle erkenning voor organisaties die zich inzetten om hun producten en organisatie Cradle to Cradle te maken.

#### November

##### Finalist Limburg Export Award

In de eindstrijd om de Limburg Export Award is Van Houtum tweede geworden. De jury was vooral gecharmeerd van het feit dat Van Houtum in 2009 – ondanks de economische crisis – een record boekte qua exportomzet en – resultaat en van het feit dat ons bedrijf als eerste ter wereld Cradle to Cradle hygiënepapier op de markt heeft gezet.

#### December

##### 1<sup>o</sup> prijs Arbo Trofee

Voor de derde keer in vier jaar ontvingen we de Arbo Trofee in de papiersector van onze brancheorganisatie Koninklijke VNP.

## 1.5 Verslaglegging

Sinds eind 90-er jaren maakt Van Houtum jaarlijks een sociaal- en milieuarverslag. Het verslag over 2010 is de eerste jaarrapportage volgens de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI), die internationaal worden gezien als dé standaard voor MVO verslaglegging. In bijlage 1 is de GRI-inhoudsopgave opgenomen, deze laat zien over welke indicatoren, waar in deze rapportage gerapporteerd wordt.



## 2 Satino

Van Houtum produceert hygiënepapier onder de vertrouwde merknaam Satino. Met vier kwaliteitslijnen, van Satino Black, papier met luxe zachtheid, tot 'Basic' 1 laags met een naturel uitstraling, bieden we een compleet assortiment voor elk segment. Naast toiletpapier, papieren handdoeken en poetspapier, vermarkten we ook tissues, zakdoekjes, keukenrollen, onderzoektafelpapier en dispensers.



### 2.1 Producten

Een gedeelte van onze productie wordt verpakt onder zogenoemde private labels, eigen merken van grotere klanten. Omdat deze niet onze naam dragen, noemen we deze niet in het productoverzicht. Natuurlijk geldt onze bedrijfsvoering wel voor deze producten en maken zij ook onderdeel uit van de genoemde cijfers als grondstof-, water- en energieverbruik.

Buiten de producten die we zelf produceren leveren we ook nog producten die derden voor ons, naar onze specificaties en productieomstandigheden produceren. Hieronder vallen producten die ons assortiment voor een washroom-inrichting complementeren zoals zeep, luchtverfrissers en dispensersystemen.

en doen we al ruim 45 jaar. Toch is dat helemaal niet zo voor de hand liggend. Meer dan de helft van de papierproducten in Europa wordt gemaakt van cellulose afkomstig van hout, wat ten koste gaat van de bossen en natuur wereldwijd. Wij mogen dan ook het FSC-Recycled keurmerk op al het door ons geproduceerde papier vermelden.

Daarnaast voldoen onze productieprocessen aan strenge milieucriteria. Ons hygiënepapier is sinds 2008 gecertificeerd volgens het Europees Ecolabel. Dat is een keurmerk van de Europese Unie voor non-foodproducten die gemaakt worden met milieuvriendelijke bedrijfsprocessen.

#### 2.1.1 FSC en Europees Ecolabel

Wij hebben de vaste overtuiging dat wegwerpproducten alleen met gebruikte vezels mogen worden geproduceerd. Als grondstof voor ons hygiënepapier gebruiken wij dan ook 100% gerecycled papier. Dat vinden wij heel gewoon



"We zijn als Van Houtum altijd wel bezig geweest op het gebied van MVO... Het is voor ons eigenlijk een logisch gevolg, het zit al in de bloedsomloop, zo te zeggen. En dat gaat ook heel ver... als we hier bij de productie kijken dan probeer je toch met zo min mogelijk middelen een mooi eindproduct te maken... vanuit een afvalstroom maken we weer een hoogwaardig product."

Ronald Kok, Manager Productie en Energiecoördinator





### 2.1.2 Satino Black

Met één van onze producten zijn we in 2009 nog een stapje verder gegaan. Onder de naam Satino Black hebben we als eerste tissueproducent ter wereld een nieuwe generatie hygiënapapier ontwikkeld dat volledig biologisch afbreekbaar is zonder schadelijke sporen in het milieu achter te laten. Daarvoor hebben we alle chemicaliën die normaal tijdens de productie van tissuepapier gebruikt worden onderzocht en waar nodig vervangen door

natuurlijke en/of biologisch afbreekbare stoffen. Zowel het Satino Black productieproces als het hygiënapapier is sinds 2009 gecertificeerd volgens de Cradle to Cradle criteria. Hiermee hebben we bewezen dat een Cradle to Cradle hygiënapapier de kwaliteit van een eersteklas product kan hebben en net zo zacht en wit kan zijn. De combinatie van vier keurmerken en de kwaliteit maakt het uniek.

#### **Cradle to Cradle & CO<sub>2</sub>-neutraal toiletpapier**

Vanuit de natuurlijke kringlopen op aarde gedacht, moet al het afval dat wij produceren, uiteindelijk weer als voedsel voor de natuur kunnen dienen. Braungart en McDonough hebben op basis daarvan het Cradle to Cradle (Engels voor 'van wieg tot wieg') concept geïntroduceerd. Daarmee wordt op een heel andere manier tegen het productieproces aangekeken, waar wij ons helemaal in kunnen vinden. De totale kringloop van een product wordt kritisch bekeken. Voor hygiënapapier betekent dit, dat naast het gebruik van gerecycled papier, ook de gebruikte chemische stoffen onschadelijk moeten zijn voor mens en milieu.

Voor de productie van Satino Black gebruiken we 100% groene stroom en gas. Hiermee besparen we fossiele brandstof en vermijden we uitstoot van CO<sub>2</sub>, waardoor het CO<sub>2</sub>-neutraal geproduceerd wordt.

Met Satino Black hebben we niet alleen een product op de markt gezet, maar een compleet Cradle to Cradle-concept ontwikkeld. We ondersteunen de klant bij de communicatie van het duurzaamheidsbeleid door middel van de Satino Black WC-tegel. Door deze tegel op te hangen in de toiletruimte creëert de eindgebruiker bewustzijn en betrokkenheid op het gebied van duurzaamheid bij zowel medewerkers als bezoekers.



reddot design award  
winner 2010



“Eigenlijk heeft Michael Braungart alleen maar geïnspireerd... En dat is ook voldoende, want mensen bezitten genoeg intelligentie om zelf de oplossingen te bedenken, ze hebben zelf het probleem veroorzaakt, dus ze kunnen ook zelf de oplossing bedenken, alleen moet je ze goede handvatten geven.”

*Nick op den Buijsch, Conceptmanager MVO*



### 2.1.3 Washroom solutions

Wij verkopen niet alleen hygiënepapier, wij bieden de complete oplossing voor de washroom-omgeving. Naast het toilet papier en de papieren handdoekjes, verzorgen we ook de handzeepen en luchtverfrissers. En natuurlijk de bijbehorende dispensers. Klanten kunnen kiezen uit drie dispenserlijnen en de Multi Mirror. Van Houtum zorgt voor de inzameling en het afvoeren van eventuele oude dispensers zodat deze materialen weer opnieuw gebruikt kunnen worden.

#### Multi Mirror

Met een stijlvol design biedt de Multi-mirror het alles-in-één-systeem voor elke washroom. Een spiegel die iedere toiletruimte toch nodig heeft, maar dan met ingebouwd reservoir voor zeep, papieren handdoekjes en luchtverfrisser. Compleet met sfeerverlichting waardoor het bezoekers van de toiletruimte een gevoel van luxe, hygiëne en gemak geeft. En een droogcapaciteit die vijf keer zo groot is, waardoor deze minder vaak bijgevuld hoeft te worden. We bieden ze aan via een leaseconstructie, waarbij we de installatie en eventuele reparaties verzorgen of verkopen ze met een statiegeldoptie. Als de Multi Mirror

toe is aan vervanging wordt deze teruggehaald en op verantwoorde wijze hergebruikt. Momenteel werken we aan de doorontwikkeling, waarbij we kritisch kijken naar de materiaalkeuze, zodat we uiteindelijk de Cradle to Cradle kringloop kunnen sluiten.



"Innovatie willen we zoveel mogelijk samen met klanten en eindgebruikers doen. Van hen kunnen we het meeste leren over hun behoeftes en perceptie. Dit doen we door de hele keten en levenscyclus van de producten te analyseren en mensen te raadplegen die daarbij betrokken zijn. Dit gaat van het moment dat de producten de fabriek verlaten tot het inrichten van een washroom, het bijvullen van dispensers, het gebruik van onze producten, tot ze aan het einde van hun levensduur komen. Wij noemen dit "de reis van het papier".

Albert Mey, Conceptmanager Washrooms



### 2.1.4 Ontwikkeling en innovatie

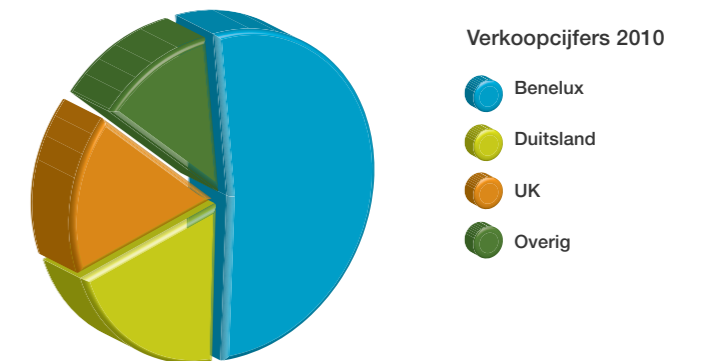
Bij Van Houtum vinden we innovatie erg belangrijk. We werken dan ook constant aan de ontwikkeling van onze producten. Dit staat zelfs voorop in onze bedrijfsmissie: 'we ontwikkelen innovatieve concepten voor betere toilethygiëne en toiletbeleving!'

De ontwikkeling van ons Cradle to Cradle hygiënepapier is daarvan het beste voorbeeld. Ons hele productieproces en alle stoffen die we daarin gebruiken zijn door ons doorgelicht op de effecten op mens en milieu en het bestaan van alternatieven. Dan kiezen we er bijvoorbeeld bewust voor om het Cradle to Cradle papier niet met een groene kleur aan te prijzen, want zwarte kleurstof op drukwerk en etiketten is veel milieuvriendelijker. De komende jaren werken we aan de uitbreiding van ons Satino Black assortiment zodat we de volledige inrichting van de toiletruimte Cradle to Cradle kunnen aanbieden.

Ook vinden we het belangrijk om binnen de papierbranche de bekendheid over duurzaamheid en Cradle to Cradle te verhogen. Onze Directeur heeft zitting in het bestuur van de papier brancheorganisatie: de Koninklijke Vereniging van Nederlandse Papier- en kartonfabrieken (VNP). Bij hen staat duurzaamheid hoog op de agenda. Via de brancheorganisatie proberen we dus ook de andere papierproducenten bewust te maken en te verduurzamen.

## 2.2 Klanten en leveranciers

Van Houtum levert haar producten uitsluitend aan de 'business to businessmarkt', via groothandels die de producten zelf verder verkopen. Wel gaan we steeds meer met de eindgebruiker in gesprek om de kwaliteit van onze producten en diensten en de bekendheid van Cradle to Cradle te vergroten. De groothandels waaraan wij leveren bevinden zich in Europa, waarbij we ons focussen op de Benelux om vooral lokaal te kunnen verkopen. Onderstaande tabel en diagram laten deze afname aan verkoop buiten Europa en toename binnen Nederland zien. Sinds kort bevindt zich daaronder een groothandel voor biologische winkels, waardoor ook consumenten Satino Black kunnen aanschaffen.



Verkoopcijfers (In Euro x 1000)	2006	2007	2008	2009	2010
Benelux	23.131	23.889	26.777	29.070	29.862
Europa	27.451	30.009	30.244	30.867	27.255
Buiten Europa	634	158	140	186	117
<b>Totaal</b>	<b>54.056</b>	<b>54.056</b>	<b>57.171</b>	<b>60.125</b>	<b>57.234</b>

We vinden het belangrijk om onze klanten goed te informeren over onze productontwikkelingen en over Cradle to Cradle. We willen een 'Satino College' ontwikkelen waarmee we klanten helpen en ondersteunen te verduurzamen. Minimaal elk jaar één activiteit organiseren waarmee we de verkoopstaf van deze klanten uitleggen hoe je een dergelijk product in de markt zet. Dan gaan we ook in op wat deze bedrijven zelf kunnen doen op MVO gebied. Door samen met hen op te trekken worden we beiden succesvoller.

Leveranciers worden door middel van ons inkoopbeleid getoetst op hoe zij omgaan met milieu en arbeidsomstandigheden. Hierbij komt 98% van onze inkoop uit Europa. Met de voor ons relevante en significante leveranciers gaan we in gesprek om nog meer inzicht krijgen in hun MVO-prestaties. Voor de ontwikkeling van de Satino Black producten hebben we reeds een aantal van onze bestaande leveranciers gevraagd om daar een rol in te spelen. Velen zijn hier enthousiast ingestapt en werken mee om alternatieve producten te leveren die voldoen aan de Cradle to Cradle criteria. Ondanks onze loyaliteit aan leveranciers kan dit soms betekenen dat we een andere leverancier moeten kiezen die wel mogelijkheden tot innovaties heeft en onze visie deelt.

## 2.3 Satino Service Concept

We willen een betrouwbare en betrokken partner zijn voor onze klanten. Met het Satino Service Concept bieden we hen vijf servicebeloftes, ondersteund door vijf unieke garanties.

1. Loyaliteit aan de groothandel
2. Sterke merkondersteuning
3. Logistiek op maat
4. Betrouwbare klantenservice
5. Kwaliteitsassortiment

### 1. Loyaliteit aan de groothandel

Onze Satino producten en diensten worden alleen geleverd via wederverkopers. Hierop bieden wij **groothandelsgarantie**: we garanderen dat we nooit direct aan de eindgebruiker verkopen en onderstrepen dit met een boete voor onszelf, mochten we dit ooit niet nakomen.



### 2. Sterke merkondersteuning

We bieden uitgebreide merkondersteuning voor ons Satino merk, onder andere in de vorm van brochures, producttrainingen, verkoop hulpmiddelen en inrichtingsadvies. Mocht een groothandel onze Satino-producten toch niet kunnen verkopen, zorgt onze **verkoopgarantie** ervoor dat we de producten tegen de oorspronkelijk betaalde prijs terugnemen en we binnen de Benelux zelfs de retourvracht betalen.

### 3. Logistiek op maat

We bieden logistiek maatwerk om onze logistiek zoveel mogelijk af te stemmen op de individuele klantwens. Daarbij geven we de **levergarantie** dat de bestelde hoeveelheden op het afgesproken tijdstip op de juiste plaats geleverd worden.



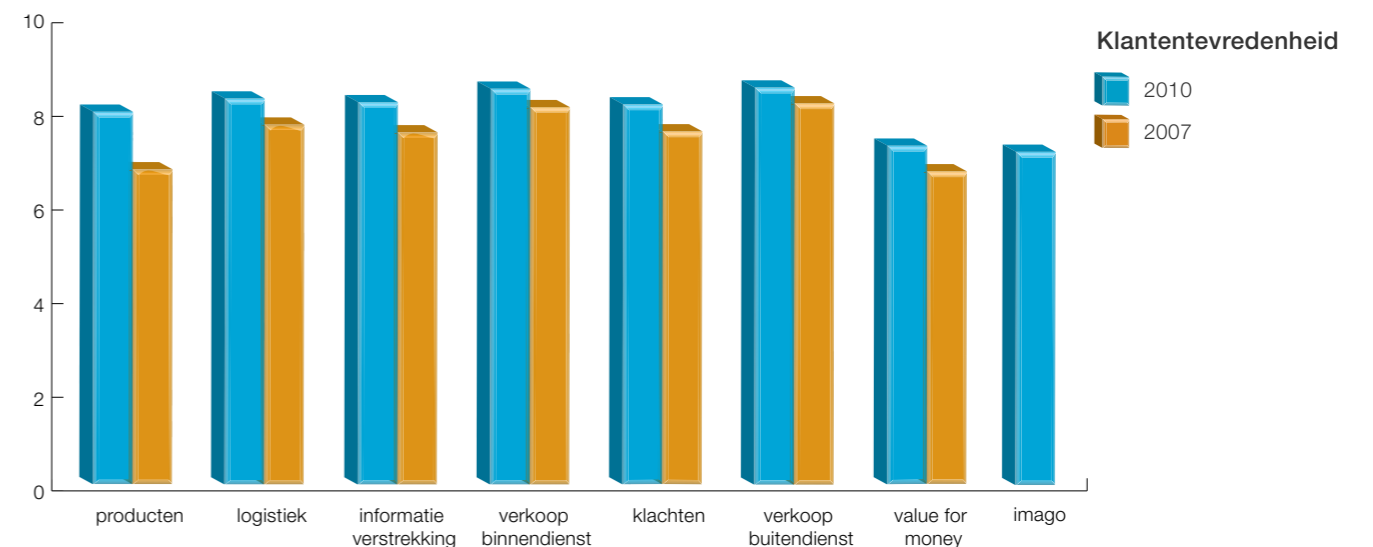
### 4. Betrouwbare klantenservice

Door een combinatie van service, snel reageren, flexibiliteit, betrouwbaarheid en logistieke prestatie zorgen we voor een goede klantenservice. Binnen 24 uur reageren wij op klachten en binnen drie werkdagen leveren we offertes voor onze Satino producten, dat noemen we onze **servicegarantie**.

### 5. Kwaliteitsassortiment

We werken continu aan verbetering en innovatie van ons Satino assortiment, dat ingedeeld in vier duidelijke kwaliteitslijnen een compleet assortiment vormt. Onze **productgarantie** zorgt ervoor dat de geleverde producten voldoen aan de afgesproken specificaties. Mocht dit niet zo zijn dan leveren wij binnen de Benelux de bestelde producten opnieuw, met de juiste specificaties en zonder extra kosten.

Om de tevredenheid van onze klanten te monitoren zijn onze klanttevredenheidsonderzoeken een continu proces. In 2010 was de gemiddelde klanttevredenheid 8,3, ruim hoger dan in 2007. Klanten zijn het meest tevreden over de verkoop binnen- en buitendienst. Ook oordelen ze erg positief over de logistieke aspecten en informatieverstrekking. De naamsbekendheid van Satino blijft nog achter, klanten zien daar mogelijkheden tot verbetering. Van de garanties uit ons Service Concept maakt men vooral gebruik van de Verkoopgarantie; in 2010 werd voor € 65.000,- aan niet verkochte producten teruggestuurd, voornamelijk oude voorraden. Deze kunnen wij dan weer verkopen of als grondstof gebruiken. De Groothandelsgarantie wordt dagelijks toegepast; we hebben nog nooit een boete hoeven te betalen omdat we ons hier niet aan hielden.



# 3 Mensen

De zorg voor onze medewerkers staat bij ons voorop. Tien jaar geleden bleek dat de papierindustrie na de bouw de meest onveilige industrie was. Sindsdien speelt onze Kwaliteit, Arbo en Milieu (KAM)-coördinator een belangrijke, ondersteunende rol bij de verbetering van de arbeidsomstandigheden.

## 3.1 Medewerkers

Het resultaat mag er zijn, in 2010 hebben we voor de derde keer de Arbo Trofee gewonnen, als enige bedrijf dat deze meer dan één keer heeft gehad. De 1.000 dagen ongevalsvrij (paragraaf 3.2) die we begin 2011 hebben behaald, is een unicum voor ons bedrijf. Dit hebben we gevierd in het teken van vitaliteit, onder andere door alle medewerkers een gezond ontbijt aan te bieden.

### Arbo Trofee

Dit jaar hebben we voor de derde keer in vier jaar de Arbo Trofee in de papiersector mogen ontvangen van de Koninklijke Vereniging Nederlandse Papier- en kartonfabrieken (VNP). Deze Arbo Trofee is gebaseerd op:

- **Verzuimongevallen**
- **WIA-instroom**
- **Ziekteverzuim**
- **Verzuimfrequentie**

Ook op het gebied van arbeidsvoorwaarden en beloningen zorgen we goed voor onze medewerkers. We hanteren daarvoor de CAO van de papierindustrie, waarin onder andere geregeld is dat zij een resultaatafhankelijke uitkering krijgen. De medewerkers delen dus mee in ons resultaat. Ook zijn de salarissen hiermee uniform bepaald. Voor de medewerkers in de hogere functies hanteren wij een CAO+, waardoor zij dezelfde voorwaarden hebben, maar ook op basis van hun arbeidsprestaties een hoger salaris kunnen verdienen. Ons productieproces is helemaal geautomatiseerd, in de productie- en verwerkingafdeling werken onze medewerkers in 5- resp. 3-ploegendienst. Het gemiddelde aantal jaren dat medewerkers bij ons in dienst zijn – 16,5 jaar – laat zien dat onze medewerkers graag bij ons blijven. We vieren dan ook elk jaar diverse jubilea.

### 3.1.1 Vitaliteit

Het ziekteverzuim in 2010 was 3,05%, waarmee we onze uitschieter van vorig jaar weer hebben teruggebracht. Aan de lage verzuimfrequentie in 2009 is te zien dat dit vooral langdurig zieken betrof.

Medewerkers	2006	2007	2008	2009	2010
Aantal	181	183	186	186	192
Dienstjaren	15,5	15,8	16,0	16,3	16,5
Gemiddelde leeftijd	43,1	43,7	44,5	45,3	45,2

Ziekteverzuim	2006	2007	2008	2009	2010
Ziekteverzuim	3,31	3,01	2,93	4,50	3,05
Verzuimfrequentie	0,84	0,74	0,76	0,65	0,66

Langdurig ziekteverzuim willen we graag voorkomen. Dat doen we door meer preventief te werken en dus ziekten te voorkomen. Daarvoor focussen we op vitaliteit. We hebben onderzocht hoe de perceptie van onze medewerkers is op BRAVO: bewegen, roken, alcohol, voeding en ontspanning. Daarbij werd gevraagd: hoe zou je daarmee geholpen willen worden? Roken bleek een belangrijk onderwerp, waarna we een cursus stoppen met roken hebben aangeboden; waardoor 6 mensen zijn gestopt. Daarnaast stimuleren we bewegen, door medewerkers de mogelijkheid te bieden om in groepjes bewegingsactiviteiten te organiseren, zoals een hardloop- en een mountainbikeclub. Ook hebben we een sponsorcontract met de Zevenheuvelenloop, waar een aantal van onze medewerkers aan deelneemt. Daarnaast heeft de ondernemingsraad de ‘dinsdag fruitdag’ geïntroduceerd, waarop zij iedere week vers fruit aanbiedt aan de medewerkers.

### 3.1.2 Opleiding

We besteden veel aandacht aan het ontwikkelen van het talent van onze medewerkers. In 2003 hebben we daarvoor Competentiemanagement ingevoerd. Dit houdt in dat we voor elke functie coachingsprofielen hebben opgesteld en tenminste één keer per jaar coachingsgesprek voeren. Iedere leidinggevende voert deze gesprekken met al zijn medewerkers. Aan de hand van de gevoerde gesprekken wordt gekeken waar een medewerker staat en welke acties er nodig zijn om de competenties verder te ontwikkelen.

Daarnaast vinden we het belangrijk om het bewustzijn van onze medewerkers op het gebied van MVO en Cradle to Cradle te verhogen. Dit doen we bijvoorbeeld met nieuwsbrieven, een Cradle to Cradle prijsvraag en door iedereen een film van Tegenlicht over Cradle to Cradle in het kerstpakket te geven. We hebben de Satino Black WC-tegel in ons eigen toilet gehangen en de nieuwe productfolder uitgedeeld, zodat voor de mensen in de fabriek ook duidelijk is wat ze produceren en waarvoor ze het doen. Ook informeren we onze medewerkers via de 24uurs-



borden. Dit zijn informatieborden met de prestaties op kwaliteit, milieu, arbo en productie die in de fabriek hangen en bij de ploegenoverdracht besproken worden. Deze interne communicatie zorgt er mede voor dat onze medewerkers trots op en betrokken bij onze bedrijfsvoering zijn. Iedere medewerker kan wel een voorbeeld noemen van wat wij doen op het gebied van MVO. Medewerkers komen zelf ook met ideeën tot verbetering, daar gaan we dan gezamenlijk mee aan de slag.

Voor de opleiding van onze operators op veiligheidsgebied gebruiken we diverse toolboxes. Dit zijn presentaties over arbo en milieu, waarvan we elk jaar opnieuw de belangrijke thema's vaststellen. Elke maand wordt er één toolbox behandeld, die wanneer mogelijk door de operators zelf gepresenteerd wordt. Daarnaast maken we van aanpassingen in het proces 'éénpuntslessen', een A4tje met daarop een heldere werkinstructie met foto's om iedereen te informeren. Komend jaar gaan we nog meer aandacht aan opleiding en scholing besteden. De interne mentoren voor de vijf productiefuncties worden verder bij geschoold, zodat zij andere mensen nog beter kunnen opleiden. Ook maken we een nieuw handboek 'introductie van nieuwe medewerkers'.

"We hebben jaren geleden veel zware ongevallen gehad en als je dan op het publicatiebord leest, nog tien dagen en je bent duizend dagen ongevalsvrij, ja dat is toch perfect!"  
 "Met wat in de toolboxes verteld wordt kun je ook je voordeel thuis doen... veiligheid kun je ook niet scheiden, tussen werk en thuis"

Paul Janssen, Teamleider HAPA en lid Arbo-team verwerking



## 3.2 Veiligheid

We houden ons constant bezig met het oplossen van onveilige situaties. Ons veiligheidsbeleid is volledig geïntegreerd in onze normale werkzaamheden. We werken daarvoor met de 'Re-Act' (recognized action) scorekaarten. Op deze kaart kunnen medewerkers melding maken van onveilige arbeidsomstandigheden. Onze medewerkers zijn alert, als er iets afwijkt wordt daar meteen werk van gemaakt. En natuurlijk wordt de voortgang van deze kaarten goed bijgehouden en daarna teruggekoppeld naar de indieners. Regelmatig lopen medewerkers een zgn. housekeeping-ronde, om te zorgen dat de arbo- en milieuvoorzieningen aanwezig zijn en de voorschriften door iedereen worden toegepast.

Door deze inspanningen hebben we het aantal verzuim-ongevallen sterk kunnen verminderen. In 2010 zijn geen ongevallen voorgekomen waardoor medewerkers hun werk niet meer konden uitvoeren. Wel zijn er 4 kleine ongelukken gebeurd waarvoor medische behandeling nodig was. Als er toch iets mis gaat zoeken we zoveel mogelijk naar vervangend werk voor deze medewerkers.

Een concreet voorbeeld project is het 'lock out/tag out' project dat afgelopen jaar uitgevoerd is. Bij onderhoud aan de machines is het belangrijk dat deze spanningsloos en drukloos zijn, zodat er niet plotseling toch een deel kan



### 1.000 dagen ongevalsvrij

Heel 2010 is, net zoals 2009, een ongevalsvrij jaar geweest. Op 16 januari 2011 waren er zelfs al 1000 dagen geen bedrijfsongevallen met verzuim gebeurd. Dit is een mooi resultaat van onze inspanningen op het gebied van veiligheid en motiveert natuurlijk om dit vol te houden!

bewegen. Elke schakelaar wordt nu door de onderhoudsmonteur veilig gesteld met een hangslot voordat hij aan de slag gaat, zodat de lijn pas weer in gebruik genomen kan worden als de monteur klaar is.

Ongevallen	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
Verzuimongevallen	aantal	2	1	3	0	0
Medische behandeling	aantal	5	3	4	1	4
Aantal FTE's	aantal	175	177	178	178	184
FI verzuimongevallen	per 1.000 medewerkers	10,9	5,5	16,0	0,0	0,0
FI medische behandelingen	per 1.000 medewerkers	27,2	16,4	21,4	5,3	20,8

"Wij gaan nu heel anders om met de borging van machines dan tien jaar geleden. Ik wil niet zeggen dat we toen slecht waren, maar er zat meer berusting in de situatie. Als er iets gebeurde werd er alleen maar corrigerend opgetreden... Nu proberen we veel meer preventief te werken en van te voren dingen te signaleren en te verbeteren"

Jos Manders, KAM-coördinator



## 3.3 Omwonenden

75 jaar geleden begonnen de broers Van Houtum met het maken van hygiënapapier op de plaats waar nu nog steeds het grootste gedeelte van het bedrijf gevestigd is. Het hoofdkantoor en beide productielocaties bevinden zich in Swalmen, gemeente Roermond. Ruim de helft van onze medewerkers komt uit deze gemeente en 70% woont binnen een straal van circa 15 kilometer, waardoor we ons sterk verbonden voelen met onze omgeving. Iedere twee jaar organiseren we een bijeenkomst met de omwonenden. In 2010 mochten we 75 geïnteresseerden rondleiden en iets vertellen over onze bedrijfsvoering.

We zetten ons in om negatieve effecten op de omgeving zo veel mogelijk te beperken. Toch komt het wel eens voor dat omwonenden hinder ondervinden, bijvoorbeeld door geur of geluid. Dat vinden we erg vervelend en willen we graag voorkomen. Klachten nemen wij dan ook uiterst serieus, waarna we meteen op zoek gaan naar een oplossing en dat ook terugmelden aan de indieners van de klacht. We hebben veel onderzoek gedaan naar onze geuruitstoot, waaruit blijkt dat deze niet schadelijk is voor

de gezondheid, maar ook dat deze uitstoot niet met eenvoudige maatregelen aan de bron op te lossen is. We voldoen aan de eisen uit onze milieuvergunning wat niet betekent dat er helemaal geen hinder kan ontstaan. Vandaar dat we met een gespecialiseerde partij op zoek zijn naar een goede lange termijn oplossing.

## 3.4 Sponsoring

Wij dragen graag bij aan projecten vanuit onze medewerkers of de samenleving. Daarbij richten wij onze sponsoring vooral op activiteiten van sportieve, culturele en of humanitaire aard, bij voorkeur in de directe omgeving. Bovendien vinden we het belangrijk dat de activiteit past bij ons beleid en gericht is op duurzaamheid. Enkele sprekende voorbeelden van sponsoring het afgelopen jaar zijn het latrineproject in Burkino Faso, de Zevenheuvelenloop en het inrichten van de speelplaats van basisschool de Octopus in Swalmen. Sponsoring bestaat uit zowel financiële donaties, op basis van een vastgesteld jaarlijks budget, als ook het gratis leveren van hygiëne producten.

Klachten	2006	2007	2008	2009	2010
Geur	48	12	9	8	9
Geluid	0	6	5	4	3
Overig	0	1	2	0	3
Totaal	48	19	16	12	15



# 4 Milieu

Vanuit ons energieprogramma werken we elk jaar in energieteams om thema's aan te pakken. In 2010 waren dat bijvoorbeeld het toepassen van led-verlichting in de verwerking, het uitzetten van machines als deze niet draaien en de ombouw van de gaskap van één van de papiermachines zoals beschreven in onderstaand kader.

## 4.1 Energie

We monitoren ons energieverbruik intensief. Operators kunnen bij iedere papiermachine zien hoe groot het energieverbruik en de productie op dat moment zijn en hoe deze zich verhouden tot de normale waarden. Daarnaast hebben we het afgelopen jaar deelgenomen aan energiebesparingsclusters georganiseerd door de brancheorganisatie. Met energiecoördinatoren van andere papierfabrikanten deel je ervaringen en zijn we op zoek gegaan naar mogelijkheden om energie te besparen. Afgelopen jaar is ons energiemanagementsysteem geverifieerd volgens NEN-EN16001 (zie kader). Komend jaar zal een uitgebreide energiescan ons nog meer inzicht geven in de mogelijkheden tot energiebesparing.

Met onze warmtekrachtcentrale wekken we al 15 jaar onze eigen stoom en stroom op door middel van een gasturbine. Die warmtekrachtkoppeling maakt het rendement van elektriciteitsopwekking veel hoger dan een traditionele elektriciteitscentrale (80% rendement tegenover ruim 50%). Voor de komende jaren gaan we kijken of we de warmte die over blijft, intern kunnen hergebruiken.

In 2010 is ons elektriciteitsverbruik gedaald en ons gasverbruik licht gestegen. Deze stijging hangt samen met een gestegen productie, per ton is ook ons gasverbruik gedaald. Sinds 2008 kopen wij alleen groene stroom in. Verder hebben we in 2010 een overeenkomst voor groen gas afgesloten. Er is in Nederland nog niet voldoende beschikbaar om 100% van ons gas groen in te kopen, maar wel voldoende om Satino Black, ons Cradle to Cradle-papier CO<sub>2</sub>-neutraal te produceren.

### Eerste verificatie NEN-EN 16001 in Nederland

Als eerste Nederlandse bedrijf hebben we ons energiemanagementsysteem volgens de NEN-EN 16001 laten verifiëren door Lloyd's Register. Volgend jaar wordt deze norm vertaald naar een internationale norm, ISO 50001, waar we dan wel voor gecertificeerd kunnen worden.



### Ombouw gaskap 'PM4'

Om te zorgen dat de papierdeeltjes mooi en glad verdeeld worden over een grote breedte is een papiermachine eigenlijk een grote ontwateringsmachine. Grotendeels kan dat mechanisch, het laatste stuk wordt gedroogd door te verwarmen met behulp van een stoomcilinder en een gaskap die werkt als een soort föhn. De nieuwe gaskap moest eerst ter plekke opgebouwd worden, waarna deze met een nieuw besturingssysteem in onze grootste papiermachine (PM4) kon worden ingebouwd. Met de nieuwe gaskap blijven we onder het gasverbruik van de oude, maar kunnen we een grotere productie draaien. We breken nog steeds productierecords!

## 4.2 Water en biodiversiteit

Bij de productie van papier is veel water nodig. Voor één rol toiletpapier zou zonder waterrecycling vijftien liter vers water worden gebruikt. Door ons proceswater optimaal in kringloop te houden, verbruiken we slechts één liter vers water per rol. Een groot gedeelte van dit water onttrekken we aan de Swalm, het riviertje dat naast onze fabriek loopt. Hier doen we graag iets voor terug: we hebben een groene corridor gecreëerd tussen de Swalm en de fabriek, waarin vlinders, insecten en vogels zich helemaal thuis voelen.

Energieverbruik	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
Aardgas	GJ	435.427	417.604	414.649	425.145	427.198
Elektriciteit van derden	GJ	36.619	39.608	46.272	48.356	46.960
Totaal	GJ	472.046	457.212	460.922	473.500	474.158
Totaal per ton	GJ/ton	12,4	11,6	11,2	11,4	11,2

Waterverbruik	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
Grondwater	m <sup>3</sup>	90.676	93.229	93.461	83.252	64.082
Oppervlaktewater	m <sup>3</sup>	350.269	261.809	291.328	353.909	356.636
Totaal waterverbruik	m <sup>3</sup>	440.945	355.038	384.789	437.161	420.718
Relatief waterverbruik	m <sup>3</sup> /ton	11,5	9,0	9,4	10,5	10,0

Iedere gebruikte stof in het productieproces wordt vanuit het Cradle to Cradle gedachtegoed kritisch bekeken. Een van de belangrijke stappen hierbij is, dat de stof vaak in ons afvalwater terecht komt en in de zuivering verwijderd moet worden. Daarom willen we een waterzuivering ontwerpen die het probleem anders benadert. Er moeten geen extra chemische stoffen worden toegevoegd zoals in de traditionele zuivering. We bekijken nu hoe we de stoffen die in het water zitten eruit kunnen halen zodat deze elders hergebruikt kunnen worden. En zodat we het water nog vaker kunnen hergebruiken en minder op het riool hoeven te lozen.



### Waterverbruik in relatie tot de branche

We hergebruiken veel water, onze papiermachines hebben zo goed mogelijk gesloten kringlopen. Proceswaterstromen worden 25 tot 40 maal intern hergebruikt voordat het in onze waterzuivering wordt gereinigd en geloosd op het gemeentelijke riool.

"Ik ben besmet door het Cradle tot Cradle virus, daar kan ook niemand wat op tegen hebben. In het verleden heeft onze generatie een zootje gemaakt van de procesindustrie en daar moet iets gebeuren..." "We zijn toch een beetje een kuddevolk, waterzuivering en papierindustrie dat doe je zo... iets radicaal wijzigen dat gebeurt niet zomaar." "Op een gegeven moment wordt die knop omgezet door zo'n verhaal en denk je: wat zijn we toch eigenlijk stom geweest al die tijd."

Eric van Hoof, Procestecnoloog



## 4.3 Emissies

Vanuit de luchtkwaliteit bekeken zijn stikstofoxiden (NO<sub>x</sub>) en koolstofdioxide (CO<sub>2</sub>) de belangrijkste stoffen die we uitstoten. Onze NO<sub>x</sub>-uitstoot was in 2010 gelijk aan 2009. De hoeveelheid CO<sub>2</sub> die we uitstoten wordt steeds kleiner, doordat we een groter gedeelte van ons gasverbruik inkopen als biogas.

Na behandeling in onze zuiveringsinstallatie wordt het afvalwater geloosd op het gemeentelijk riool. Vandaar uit gaat het naar de rioolwaterzuiveringsinstallatie van Roermond om vervolgens geloosd te worden op het oppervlaktewater.



NO <sub>x</sub> -emissie	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
Totaal NO <sub>x</sub> -emissie	ton	26,4	25,3	22,7	22,8	22,8
Relatieve NO <sub>x</sub> -emissie	kg/ton	0,7	0,6	0,6	0,5	0,5

CO <sub>2</sub> -emissie	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
Aardgas	ton	24.671	23.671	23.513	24.114	24.221
Groen gas	ton					-/ 360
Elektriciteit van derden	ton	2.732	2.955	766	0	0
Groene stroom van derden	%	0,0	0,0	77,8	100,0	100,0
Totaal CO <sub>2</sub> -emissie	ton	27.403	26.626	24.279	24.114	23.861
Relatieve CO <sub>2</sub> -emissie	kg/ton	718	673	592	581	564

Emissie naar water*	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
CZV	ton	50	42	70	61	57
BZV	ton	geen data	3,7	5,5	3,3	3,2
Onopgeloste bestanddelen	ton	3,5	4,3	3,3	5,2	3,5

\* = emissie naar oppervlaktewater via de RWZI van Roermond.

Grondstoffen	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
Totaal gerecycleerd papier	ton	58.285	59.010	59.391	61.364	62.219
Post consumer aandeel	%	98	98	94	94	96

## 4.4 Grondstoffen

Onze belangrijkste grondstof is afval papier. Helaas wordt er steeds meer in Nederland ingezameld papier naar Azië vervoerd, waardoor de grondstofprijzen stijgen en wij meer uit Duitsland, België en UK moeten invoeren. In Azië is een beperkte inzamelingsstructuur voor papier, maar een verdere ontwikkeling hiervan zal het evenwicht weer doen herstellen. Met de brancheorganisatie proberen we dit bij de overheid onder de aandacht te brengen. Maar natuurlijk zoeken we ondertussen naar andere oplossingen. Sinds 2008 gebruiken we etiketten van bierbrouwerijen, die na het spoelen van de lege flesjes worden verwijderd. Zo maken wij van een reststof van de ene industrie een voor ons waardevolle grondstof en gebruiken we 10.000 ton etiketten per jaar. In 2010 produceerden wij 42.208 ton papier.

Wij proberen steeds meer 'betere soorten' papier, zoals kantoorpapier en archiefvernietiging aan te kopen. Bij voorkeur uit Nederland, België en Duitsland, we proberen dat zoveel mogelijk dichtbij te houden. Vandaar dat we aandacht besteden aan kringlooplogistiek. Klanten die bij ons het Satino Black hygiënapapier inkopen, stimuleren we om met hun papierinzamelaar af te spreken dit aan ons te verkopen als grondstof. Op deze manier gebruikt de klant zijn eigen ingezamelde kantoorpapier nogmaals als hygiënapapier. Hierdoor heeft de klant een sterk kringloopverhaal voor zijn medewerkers en klanten, waarmee hij invulling kan geven aan zijn duurzaamheidsdoelstellingen. Deze kringlooplogistiek gaan we het komende jaar verder ontwikkelen en borgen, inclusief communicatie hulpmiddelen om de organisatie die Satino Black gebruikt te helpen duurzaamheid te communiceren naar medewerkers en bezoekers.

## 4.5 Afval

Ons productieproces kent twee belangrijke afvalstromen: het papierresidu en de 'rejects'. Het papierresidu bestaat uit vulstoffen en te kleine vezels om tissue van te maken. Deze komen terecht in het watersysteem van de machine en worden daaruit verwijderd.



### Recycling papierresidu door Smurfit Kappa Roermond Papier

Een groot gedeelte van het papierresidu dat we vroeger als afval afvoerden, wordt door Smurfit Kappa in Roermond gebruikt als grondstof. Zij produceren karton, waarvan dozen gemaakt worden. Deze dozen gebruiken wij om onze producten in te pakken. Zo is de kringloop weer rond!

Deze stroom werd altijd afgevoerd en ingezet als brandstof in elektriciteitscentrales. De laatste twee jaar zetten we een groot gedeelte daarvan als grondstof in bij Smurfit Kappa, de papierfabriek in Roermond. Zij produceren karton, dat is dikker en dichter papier en kan dus ook de fijnere deeltjes vasthouden. Op deze manier besparen wij 15.000 ton aan afval en kan het in Roermond worden ingezet als grondstof. Ook economisch gezien is dit voor beide bedrijven een erg goede ontwikkeling.

De tweede grote afvalstroom, de 'rejects', bestaat uit alle andere materialen zoals nietjes en plastics die naast papier bij het ingezamelde papier terecht komen. Alles groter dan 6 mm wordt eruit gezeefd, waarna een zeer diverse afvalstroom ontstaat, waarvoor nog een oplossing wordt gezocht. Het plastic, papier en metaal kan eruit gehaald worden. Maar dit zijn kleine aantallen en momenteel is dat nog niet rendabel. Hiervoor volgen we de ontwikkelingen in die industrie, zodra hergebruik mogelijk is gaan we daarin mee. Tot die tijd wordt deze afvalstroom verbrand in elektriciteitscentrales. Ook stimuleren we de papierinzamelingsindustrie om deze materialen er al eerder uit te halen.

Afvalstromen	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
Papierresidu totaal	ton	22.958	22.386	24.464	25.876	25.509
Papierresidu gerecycleerd	ton	0	0	0	5.339	14.566
Papierresidu relatief	kg/ton	601	566	596	623	603
Papierresidu gerecycleerd	%	0%	0%	0%	21%	57%
Rejects	ton	1.632	2.180	2.313	2.463	2.643
Rejects relatief	kg/ton	43	55	56	59	63

Afvalstromen	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
Verbranding	ton	24.590	24.566	26.777	23.000	13.640
Hergebruik	ton	69	62	57	5.400	14.690
Gevaarlijk afval	ton	8	7	9	5	13

## 4.6 Transport

Wij leveren onze producten aan de groothandel, zij leveren het samen met hun andere producten aan de eindgebruikers. Aan grote klanten leveren we soms direct, al gaat de bestelling en betaling dan wel via de groothandel. De opslag en verlading van onze producten is uitbesteed aan een externe logistieke dienstverlener in Swalmen, LCS.



Voor het vervoer van moederrollen tussen onze vestigingen gebruiken we een pendeltruck. Deze rijdt steeds dwars door het dorp Swalmen heen, vandaar dat daarvoor vanaf juli een nieuwe vrachtwagen is ingezet. Deze voldoet aan de momenteel hoogst haalbare milieunorm voor vrachtwagens. Daarbij hebben we ook aandacht besteedt aan het extra veilig maken voor andere weggebruikers door de zijpanelen te voorzien van een anti-ongevalssysteem.

Onlangs hebben we een nieuw lease-autobeleid opgesteld. Nieuwe lease-auto's moeten minimaal 4 groene sterren scoren in de ADAC Eco-test. Onze voorkeur gaat uit naar auto's met 5 groene sterren, vanaf 2012 geldt dat als minimumeis.

We hebben nog geen goed inzicht in het woonwerkverkeer. 70% van onze medewerkers woont binnen een straal van circa 15 kilometer van ons bedrijf, een groot gedeelte hiervan komt op de fiets naar het werk. Daarnaast bevinden we ons naast station Swalmen, waardoor openbaar vervoer een goede optie is.

## 5 Financieel

Ook voor onze productie was 2010 een goed jaar. Door de nieuwe gaskap op onze grootste papiermachine hebben we diverse productierecords gebroken. Deze productiecijfers zijn hét bewijs, dat groene chemie die veilig voor mens en milieu zijn, positief samengaat met een verbeterd productieproces.

### 5.1 Omzet

Met Satino Black produceren we het meest milieuvriendelijke hygiënapapier ter wereld. Deze innovatie komt voort uit een MVO-beleid dat volledig geïntegreerd is in de organisatie. Het beleid, bedrijfscultuur en werkomgeving stimuleren MVO-innovaties waar Satino Black een logisch vervolg van is. Organisaties en bedrijven met duurzaamheidsdoelstellingen stappen in versneld tempo over op Satino Black en groothandelaren die in onze fabriek hun private label laten produceren kiezen bewust voor ons vanwege ons MVO-beleid en de daaraan gekoppelde prestaties.

In 2010 heeft de afdeling productie een grote kostenbesparing (ongeveer 1 miljoen euro) bereikt, onder andere door de recycling van het papierresidu, de output van de PM4, het chemicaliëngebruik, de inkoop van grondstoffen en minder stofverlies. We zoeken continu naar verdere besparingskansen. Natuurlijk werkt ook het minder energie en water verbruiken kostenreducerend. Wij bewijzen dat MVO een winstgevende business strategie is waar ecologie en economie hand in hand kunnen gaan.

Financieel	Eenheid	2006	2007	2008	2009	2010
Verkoop (x 1.000)	euro	51.216	54.056	57.161	60.125	57.234
Solvabiliteit	%	45%	44%	48%	56%	58%
Ebitda	%	11,4%	9,4%	8,9%	16,9%	12,7%
Investering (x 1.000)	euro	1.180	1.434	3.234	1.041	2.256

### 5.2 Investerings

Innoveren en verbeteren kan niet zonder het doen van investeringen in onze medewerkers, machines en processen. Ieder jaar laten wij dan ook een percentage van de winst in het bedrijf terugvloeiën. De grootste investering het afgelopen jaar, zo'n 800.000 euro, betrof de gaskap van PM4. Voor komende jaren staat een erg grote investering voor een nieuwe papiermachine op de agenda, aangezien de PM3 papiermachine dan aan vervanging toe is.

### 5.3 Subsidies

Het afgelopen jaar hebben we in totaal zo'n 140.000 euro aan subsidie ontvangen voor het ontwikkelen van Cradle to Cradle producten, energie-investeringsaftrek op de nieuwe gaskap van PM4 en op onderzoeken naar technische vernieuwingen volgens de WBSO (Wet Bevordering Speuren en Ontwikkelingswerk).

"Nu kun je je met MVO nog onderscheiden in de markt, maar ik ben van mening dat als het met deze snelheid doorgaat, MVO over vijf jaar normaal is. 15 jaar geleden was je uniek als je een internetsite had, nu heb je een probleem als je er geen hebt. En ik verwacht dat het MVO net zo zal gaan."

Nick op den Buijsch, Conceptmanager MVO



## 6 Vooruitblik: [waarmee gaan we in 2011 verder?](#)

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is voor ons niet iets waarover je rapporteert, waarna je er weer een jaar tegen kunt. Het is een continu proces van afwegen en verbeteren, van zoeken naar kansen en mogelijkheden om de bedrijfsvoering verder te verbeteren.

Op de volgende uitdagingen zullen wij ons het komende jaar en eventueel de jaren daarna richten:

### Organisatie

- Inkoopcriteria/ketenmanagement
- Komend jaar gaan we een Cradle to Cradle roadmap opstellen, die aangeeft hoe we naar een Cradle to Cradle organisatie toe werken. Uitbreiding van de Satino Black lijn met Cradle to Cradle handzeep, foam en zwarte dispensers van gerecycleerd materiaal. Op de langere termijn willen we de Multi Mirror Cradle to Cradle maken met FSC-plaatmateriaal en zonder lak.
- Verankering ISO 26000.
- Kringlooplogistiek in beeld brengen en opzetten.
- 'Satino College' opzetten; het professionaliseren van trainingen om klanten te helpen beter advies te kunnen geven over productontwikkelingen, Cradle to Cradle en MVO.

### Productie

- Vervanging papiermachine 3, waarbij minimaal dezelfde productiekwaliteitseisen als de PM4. Bewuste keuze op gebied van energieverbruik en duurzaamheid.

### Mensen

- Blijvende aandacht voor opleiding en scholing. Multidisciplinaire teams om problemen op te lossen en verbeteringen door te voeren. Zo benutten we de vele kennis die bij iedereen aanwezig is en zijn zij betrokken bij het werkproces.
- Mobiliteit, het woon-werk verkeer in beeld brengen en beoordelen of dit duurzamer kan.

### Milieu

- Restwarmte die over is benutten in het eigen proces.
- Ontwikkeling waterzuivering.
- Verdere energiebesparing mbv energiescan.
- Maatregelen nemen om de geurhinder te beperken.
- Zoeken naar Cradle tot Cradle verpakkingen.
- Uitdaging lange termijn: papierproducenten, drukkerijen en printerleveranciers ook stimuleren tot Cradle to Cradle zodat onze belangrijkste grondstof, het gerecyclede papier geen schadelijke stoffen meer bevat.



## Bijlage: GRI-Inhoudsopgave

Indicator	Verslaggevingselement volgens GRI	Hoofdstuk/paragraaf in MVO rapportage
<b>VISIE EN STRATEGIE</b>		
1.1	Visie van de Algemene Directie m.b.t. duurzame ontwikkeling	Voorwoord
1.2	Beschrijving van belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden.	Voorwoord, 2.1.4, 2.2, 4.4
<b>ORGANISATIEPROFIEL</b>		
2.1	Naam van de organisatie	Buitenkant kaft
2.2	Belangrijkste merken, producten en/of diensten	2.1
2.3	Operationele structuur	1.1
2.4	Locatie van het hoofdkantoor	Buitenkant kaft
2.5	Landen waar de organisatie actief is	2.2
2.6	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm	1.1
2.7	Afzetmarkten	2.2
2.8	Omvang van de verslaggevende organisatie	1.1
2.9	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode	1.4
2.10	Onderscheidingen toegekend tijdens de verslagperiode	1.4
<b>VERSLAGPROFIEL, REIKWIJDTE EN AFBAKENING</b>		
3.1	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	2010
3.2	Datum van het meest recente verslag	2009
3.3	Verslaggevingscyclus	Jaarlijks
3.4	Contactgegevens voor verdere gegevens over het verslag	Binnenkant kaft
3.5	Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag	1.5
3.6	Afbakening van het verslag	Gehele bedrijf Van Houtum
3.7	Specifieke beperkingen voor de reikwijdte van het verslag	Logistieke partner LCS valt buiten de reikwijdte
3.8	Basis voor verslaggeving	1.5
3.9	Gehanteerde technieken en berekeningen voor gegevensmetingen	Uitsluitend metingen en berekeningen
3.11	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes	1.5
3.12	GRI-tabel	Bijlage 1
3.13	Beleid externe assurance van het verslag	1.5
<b>BESTUUR, VERPLICHTINGEN EN BETROKKENHEID</b>		
4.2	Functie van de voorzitter van de directie	1.1
4.3	Onafhankelijke en/of niet-leidinggevende leden van de directie	1.1
4.4	Mechanismen voor aandeelhouders en medewerkers	Raad van Commissarissen, Ondernemingsraad
4.8	Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen en gedragscodes	Managementsystemen, zoals genoemd in 1.2.1
4.9	Procedures van het hoogste bestuurslichaam	1.2.1
4.10	Processen voor evalueren prestaties hoogste bestuurslichaam	1.2.1
4.11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe	3.2
4.13	Lidmaatschap van verenigingen en of belangenorganisaties	VNP, MVO Nederland, 2.1.4
4.14	Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	Communicatiematrix Stakeholders
4.15	Inventarisatie en selectie van belanghebbenden	Communicatiematrix Stakeholders
4.16	Benadering van het betrekken van belanghebbenden	Communicatiematrix Stakeholders
4.17	Voornaamste onderwerpen door betrokkenheid van belanghebbenden	Afhandeling omgevingsklachten, 3.3
<b>ECONOMISCHE PRESTATIE-INDICATOREN</b>		
EC 1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd, waaronder inkomsten, operationele kosten, personeelsvergoedingen, donaties en overige maatschappelijke investeringen, ingehouden winst en betalingen aan kapitaalverstrekkers en overheden	5.1
EC 2	Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten als gevolg van klimaatverandering	5.1
EC 4	Significante financiële steun van een overheid	5.3
EC 5	Spreiding in de verhouding tussen het standaard aanvangssalaris en het lokale minimumloon op belangrijke bedrijfslocaties	Van Houtum voldoet aan de Nederlandse wettelijke minimumlooneisen.
EC 6	Beleid, methoden en deel van uitgaven betreffende lokaal gevestigde leveranciers op belangrijke bedrijfslocatie	Voorkeur voor lokaal; logistieke dienstverlener en grondstoffen van regionale leverancier
EC 7	Procedures voor lokale personeelswerving	Geen procedures, maar 70% personeel woont binnen circa 15 kilometer.

Indicator	Verslaggevingselement volgens GRI	Hoofdstuk/paragraaf in MVO rapportage
<b>MILIEUPRESTATIE-INDICATOREN</b>		
	Milieu management benadering	ISO 14001, NEN-EN 16001, 1.2.1
EN 1	Totale hoeveelheid gebruikte materialen	4.4
EN 2	Percentage gebruikte materialen dat bestaat uit afval van derden	4.4
EN 3	Direct primair energieverbruik	4.1
EN 4	Indirect primair energieverbruik	4.1
EN 5	Energiebesparing en efficiëntieverbetering	4.1
EN 6	Initiatieven energie-efficiënte en duurzame energie	4.1
EN 7	Initiatieven ter verlagings van indirecte energieverbruik	4.1
EN 8	Totale wateronttrekking per bron	4.2
EN 9	Waterbronnen waarvoor onttrekking significante gevolgen heeft	4.2
EN 10	Percentage en totaal volume van gerecycled en hergebruikt water	4.2
EN 11	Locaties in habitats met hoge biodiversiteitswaarde	4.2
EN 16	Totale directe en indirecte emissie van broeikasgassen	4.3
EN 17	Andere relevante indirecte emissie van broeikasgassen	4.3
EN 18	Initiatieven ter verlagings emissie van broeikasgassen	4.3
EN 20	NO <sub>x</sub> , CO <sub>2</sub> en andere significante luchtmissies	4.3
EN 21	Totale waterafvoer naar kwaliteit en bestemming	4.3
EN 22	Totaalgewicht afval naar type en verwijderingsmethode	4.5
EN 23	Totaal aantal en volume van significante lozingen	4.3
EN 24	Totaalgewicht aan gevaarlijk afval	4.5
EN 25	Benaming, grootte, beschermingsstatus en biodiversiteitswaarde van wateren en habitats die significante gevolgen ondervinden van de waterafvoer en -afvloeiing	Geen, uitsluitend lozing afvalwater op riolering
EN 26	Initiatieven ter compensatie van de milieugevolgen van de producten en diensten en de omvang van de compensatie	Voorkomen milieugevolgen door gebruik uitsluitend gerecycled papier en biologisch afbreekbare stoffen.
EN 27	Percentage producten dat is verkocht en waarvan de verpakking is ingezameld	Verpakking is geheel recyclebaar, percentage afhankelijk van gedrag eindverbruiker
EN 28	Monetaire waarde van significante boetes en totaal aantal niet-monetaire sancties wegens het niet naleven van milieuwet- en -regelgeving	Geen
EN 29	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	4.6
<b>SOCIALE PRESTATIE-INDICATOREN: ARBEIDSONSTANDIGHEDEN</b>		
	Managementbenadering arbeidsomstandigheden en volwaardig werk	OSHAS 18001, 1.2.1
LA 2	Personeelsverloop per leeftijdsgroep, geslacht en regio	3.1
LA 4	Medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	3.1
LA 5	Minimale opzegtermijn(en) in verband met operationele veranderingen, inclusief of dit wordt gespecificeerd in collectieve overeenkomsten	In CAO vastgelegd dat wettelijke eisen worden gehanteerd (art 7:672 BW)
LA 6	Percentage van het totale personeelsbestand dat is vertegenwoordigd in formele gezamenlijke arbo-commissies van werkgevers en werknemers die bijdragen aan de controle op en advies over arbo-programma's	100%
LA 7	Veiligheid, ongevallen en verzuimcijfers	3.1.1 en 3.2
LA 8	Opleidings-, trainings-, preventie- en risicobeheersingsprogramma's	3.1, 3.2, 3.3
LA 9	Afspraken over arbo-onderwerpen in formele overeenkomsten met vakbonden	Adviesplicht OR
LA 11	Competentiemanagement	3.1.2
LA 12	Opvolging en communicatie competentie management	100%
<b>SOCIALE PRESTATIE-INDICATOREN: MENSENRECHTEN</b>		
HR 2	Percentage belangrijke leveranciers en aannemers die getoetst zijn op naleving van de mensenrechten en op getroffen maatregelen	98% inkoop in Europa, inkoopbeleid 2.2
HR 4	Totaal aantal gevallen van discriminatie en de getroffen maatregelen	0 gevallen, vertrouwenspersoon en procedure omgaan met discriminatie aanwezig
HR 5	Activiteiten waarvan is vastgesteld dat daarbij een aanzienlijk risico zou kunnen gelden voor het recht op de uitoefening van de vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen, alsmede de maatregelen die zijn getroffen ter ondersteuning van deze rechten.	Vastgelegd in Nederlandse wetgeving

Indicator	Verslaggevingselement volgens GRI	Hoofdstuk/paragraaf in MVO rapportage
<b>SOCIALE PRESTATIE-INDICATOREN: MAATSCHAPPIJ</b>		
	Managementbenadering maatschappij	ISO 9001, ISO 26001, 1.2.1
<b>SO 1</b>	Aard, reikwijdte en effectiviteit van alle programma's en methoden die de effecten van de activiteiten op gemeenschappen bepalen en beheren, waaronder vestiging, activiteiten en vertrek	3.3
<b>SOCIALE PRESTATIE-INDICATOREN: PRODUCTVERANTWOORDELIJKHEID</b>		
	Managementbenadering producentverantwoordelijkheid	ISO 9001, 1.2.1
<b>PR 1</b>	Beoordeling productveiligheid	Elke twee jaar conformiteitverklaring
<b>PR 2</b>	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende gevolgen voor gezondheid en veiligheid van producten en diensten gedurende de levensduur, naar type resultaat	Geen
<b>PR 5</b>	Beleid en onderzoek inzake klanttevredenheid	2.3
<b>PR 7</b>	Totaal aantal gevallen van niet-naleving van regelgeving en vrijwillige codes betreffende marketingcommunicatie, waaronder reclame, promotie en sponsoring, naar type resultaat	Geen
<b>PR 8</b>	Totaal aantal gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en het kwijtraken van klantgegevens	Geen
<b>PR 9</b>	Monetaire waarde van significante boetes wegens het niet naleven van wet- en -regelgeving betreffende de levering en het gebruik van producten en diensten	Geen

## MVO-rapportage 2010

### Inlichtingen

Voor meer inlichtingen over het duurzaamheidsverslag of als u opmerkingen en suggesties heeft, kunt u contact opnemen met:

[Jos Manders, KAM-coördinator](#)

0475 – 507300

[jos.manders@vanhoutum.nl](mailto:jos.manders@vanhoutum.nl)



Wij verklaren hierbij met dit verslag te rapporteren conform de internationaal erkende richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI) volgens niveau B.

# Contact

Van Houtum B.V.  
Boutestraat 125  
6071 JR Swalmen  
P.O. Box 9013  
6070 AA Swalmen  
The Netherlands  
Tel. +31 (0)475 507300  
Fax +31 (0)475 507301  
info@vanhoutum.nl  
www.vanhoutum.nl

Printed on  
Cocoon  
Offset paper

