

Fernandes Bottling Company N.V. *part of* FernandesGroup

# SAMEN DUURZAAM DENKEN EN DOEN



"...met uw ondersteuning en inzet kunnen wij deze ambitieuze doelstellingen realiseren..."

# INHOUDSOPGAVE

## Fernandes Bottling Company N.V. Duurzaamheidsverslag 2018

– Wij wensen u veel leesplezier toe!

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>	<b>Voedselveiligheid en gezondheid consumenten</b>	<b>22</b>
<b>Over Fernandes Bottling Company</b>	<b>4</b>	– Gezondheid consumenten	22
<b>Wat wij doen</b>	<b>6</b>	<b>Maatschappelijke bijdrage</b>	<b>24</b>
– Wijze van besturen	7	<b>Klanttevredenheid</b>	<b>26</b>
<b>Duurzaam ondernemen</b>	<b>8</b>	<b>Over dit verslag</b>	<b>27</b>
<b>Publiek beleid</b>	<b>9</b>	<b>Overleg met belanghebbenden</b>	<b>29</b>
– World Without Waste	9	– Klanten	29
– Inzameling van plastic afval	9	– Consumenten	29
– Suiker	9	– Werknemers en vakbond	29
<b>Afval en recycling</b>	<b>11</b>	– Maatschappelijk middenveld	29
– Terugdringing zwerfvuil door inzameling van petflessen	11	– Aandeelhouders	29
– Interne resultaten op gebied van afval in 2018	12	<b>Colofon</b>	<b>30</b>
– Afvalwaterzuivering	14		
<b>Natuurlijke hulpbronnen: water en energie</b>	<b>15</b>		
<b>Uitstoot van CO2 en ozonafbrekende stoffen</b>	<b>16</b>		
<b>Arbeidsomstandigheden</b>	<b>17</b>		
– Groei en ontwikkeling medewerkers	19		
– Gezondheid van medewerkers	20		
– Veiligheid van medewerkers	21		



## Voorwoord

### World Without Waste.

In 2015 zijn wij begonnen om u te informeren over onze inspanningen op het gebied van duurzaam ondernemen. Alhoewel de gemeenschap zich er steeds meer van bewust wordt dat wij allen de verplichting hebben om de prachtige flora en fauna van Suriname te beschermen voor toekomstige generaties, hebben wij nog een lange weg te gaan. De vervuiling van onze rivieren als gevolg van onder andere ongecontroleerd kwikgebruik neemt verder toe, er zijn helaas nog te veel bedrijven die hun afvalwater onbehandeld lozen in de natuur en we ontberen moderne en effectieve milieuwetgeving. Ook het gedrag van de burger laat te wensen over.

Verandering is nodig, en Fernandes Bottling Company wil graag vooroplopen als het gaat om de bescherming van onze bijzondere samenleving. Wij begrijpen dat ondanks onze inspanningen op het gebied van duurzaam ondernemen, de hoeveel plastic flessen die als zwerfvuil in ons milieu terecht komt door onverantwoord gedrag van consumenten, steeds meer in het oog springt. Wij willen samen met u onze verantwoordelijkheid nemen om dit probleem aan te pakken. Reeds jaren werken wij samen met verschillende ngo's aan programma's die erop gericht zijn consumenten bewust te maken van hun gedrag en om plastic in te zamelen. Helaas lijkt dit vooralsnog onvoldoende en moeten wij meer doen. Daarom zal Fernandes Bottling Company in 2020 starten met het wereldwijde programma van de Coca-Cola Company genaamd World Without Waste. Dit programma

kent drie hoofddoelstellingen, te weten:

1. In 2020 moet al het verpakkingsmateriaal van Coca-Cola-producten te hergebruiken zijn.
2. In 2025 moet 50% van alle verpakkingsmateriaal van hergebruikt materiaal zijn.
3. In 2030 moet 100% van alle flessen die zijn verkocht, weer worden ingezameld en op een milieuvriendelijk manier zijn verwerkt.

Dit is een enorme uitdaging maar Fernandes Bottling Company is ervan overtuigd dat met uw ondersteuning en inzet wij deze ambitieuze doelstellingen kunnen realiseren.

Alhoewel het probleem van plastic zwerfvuil een actueel onderwerp van publieke discussie blijft, zijn er genoeg andere zaken op het gebied van milieubescherming waarop wij trots zijn. In dit verslag kunt u onder andere lezen over de wijze waarop wij ons afvalwater behandelen, om geen schade toe te brengen aan het milieu. Wij zijn ook trots op het feit dat meer dan 95% van ons bedrijfsafval op milieuvriendelijk wijze wordt verwerkt. Daarnaast werken wij hard om onze CO2-voetafdruk te verkleinen.

In dit duurzaamheidsverslag zetten wij uiteen op welke gebieden wij duurzaam ondernemen, wat onze doelstellingen zijn en welke resultaten wij in 2018 hebben bereikt.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

**BRYAN RENTEN**

**Directeur Fernandes Bottling**



## OVER FERNANDES BOTTLING COMPANY

### De onbetwiste marktleider in koolzuurhoudende dranken.

Het fascinerende verhaal van de oudste private Coca-Colabottelaar in het Caraïbische gebied begint in 1939 aan de Klipstenenstraat in Paramaribo. Oprichter Jule Fernandes introduceert de eerste in Suriname gebottelde fles Coca-Cola: het begin van een succesverhaal dat al 80 jaar duurt.

Na de succesvolle lancering van Coca-Cola in Suriname wordt de productportfolio al snel uitgebreid met andere Coca-Cola-merken. In de jaren '50 wordt ook het softdrinkmerk Fernandes ontwikkeld, dat al snel dezelfde successen boekt als Coca-Cola. Tegenwoordig bestaat de portfolio uit meerdere Coca-Cola-merken en het typisch Surinaamse merk Fernandes Softdrinks. Het succes van het Fernandes-merk is niet beperkt gebleven tot Suriname; Fernandes Softdrinks wordt onder licentie in Nederland gebotteld en verkocht door Coca-Cola Enterprises. In zijn 80-jarige bestaan heeft het bedrijf op verschillende locaties gestaan.

Van de Klipstenenstraat verhuisde Fernandes Bottling Company in 1960 naar de Kernkampweg en sinds november 1977 staat het bedrijf op het huidige adres aan de Indira Gandhieweg. De eerste lokaal gemaakte softdrinks in petflessen rolden op 26 februari 1998 van de productielijn. Met

een marktaandeel van 75 % is Fernandes Bottling Company in Suriname inmiddels de onbetwiste marktleider in koolzuurhoudende dranken.

De naamloze vennootschap Fernandes Bottling Company is verantwoordelijk voor de productie en import van de Coca-Cola- en Fernandes-merken. De distributie, opslag, verkoop en marketing zijn in handen van het zusterbedrijf Fernandes Verkoopmaatschappij N.V. Extern zijn de bedrijven gezamenlijk bekend onder de naam Fernandes Bottling Company. De Verkoopmaatschappij is in 1998 opgericht om een betere focus op de verkoop en distributie van de producten te hebben. Fernandes Verkoopmaatschappij telt drie distributiecentra: de hoofdlocatie op het complex aan de Indira Gandhieweg, het distributiecentrum in Nickerie en het distributiecentrum Paramaribo-Noord. Gezamenlijk leveren zij aan meer dan drieduizend klanten waaronder supermarkten, superettes, slijterijen en andere bedrijven verspreid door Suriname. Fernandes Bottling Company wordt beschouwd als één van de leiders in de detailhandel.



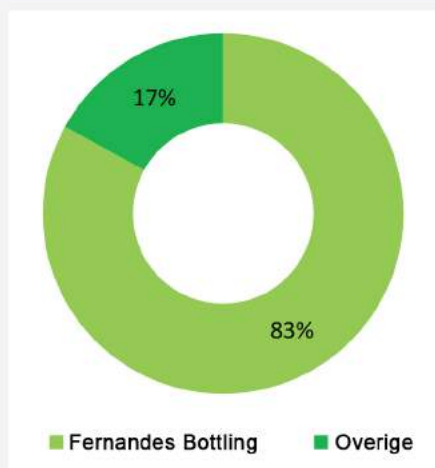
## Missie

Door middel van onze strategische samenwerking met The Coca-Cola Company voorzien wij onze consumenten in hun behoefte naar verfrissing en creëren wij meerwaarde voor onze aandeelhouders, werknemers, klanten, consumenten en gemeenschappen door kwalitatieve, non-alcoholische, 'ready to drink' merken aan te bieden, middels uitstekende service.

## Visie

Fernandes Bottling Company wil het meest gerespecteerde frisdrankenbedrijf zijn van de Latin Center Business Unit (LCBU). De LCBU is de geografische groep van The Coca-Cola Company (TCCC) waartoe Fernandes Bottling Company behoort.

## Marktaandeel 2018



## Aantal werknemers 2018

# 421

## Onze Merken

### Koolzuurhoudende dranken:

Coca-Cola, Sprite, Fanta, Fernandes Softdrinks, Fernandes Sodawater



### Juice drinks:

Minute Maid Fruitcoolers, Minute Maid Pulpy



### Sportdranken:

Powerade



### Water:

Dasani

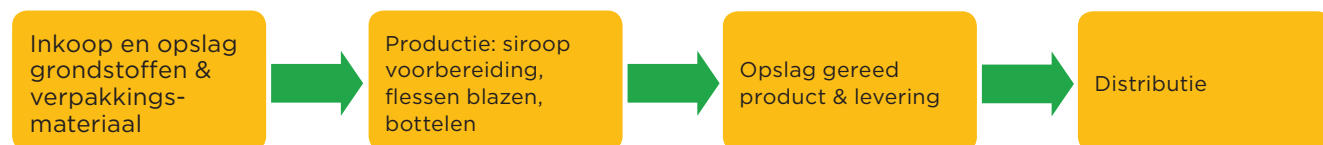




## WAT WIJ DOEN

### Value Chain

#### PRIMAIR



#### ONDERSTEUNEND



Onze leveranciers van o.a. ingrediënten, verpakkingsmateriaal, materieel, opslag en transport moeten voldoen aan The Coca-Cola Company Supplier Guiding Principles. Door zowel The Coca-Cola Company als Fernandes Bottling Company wordt gecontroleerd of de leveranciers aan de voorwaarden, gemaakte afspraken, lokale en internationale wet- en regelgeving voldoen.

Aan de basis van onze bedrijfsvoering liggen vier kernwaarden:

- **Accountability and Ownership**
- **Integrity and Cooperation**
- **Community Responsibility**
- **Business Empathy**

Naast milieu en gezondheid zijn ook veiligheid, kwaliteit en voedselveiligheid belangrijke facetten binnen de bedrijfsvoering van Fernandes Bottling Company, die de duurzaamheid van onze onderneming in stand houden. Fernandes Bottling Company is gecertificeerd voor:

- **FSSC 22000:2005 (voedselveiligheid)**
- **ISO 14001:2015 (milieu)**
- **ISO 9001:2015 (kwaliteit)**
- **OHSAS 18001:2007 (beroepsgezondheid en – veiligheid)**

In december 2015 hebben wij tevens de aanvullende FSSC 22000-certificering voor het produceren van petflessen in de voedselindustrie behaald. Met deze kwaliteitsmanagementsystemen zorgen wij ervoor dat we kosten kunnen beheersen, meer rendement kunnen behalen en dat onze klanten en consumenten continu kunnen rekenen op kwaliteitsproducten. Wij dragen er zorg voor dat alle lokale wet- en regelgeving wordt nageleefd en daarbij houden wij ons aan de internationale standaard van The Coca-Cola Company.

Onze standaarden zijn vastgelegd in het Fernandes Integrated Management System. Dit managementsysteem hebben wij in 2008 geïmplementeerd. Het wordt regelmatig geëvalueerd en getoetst op naleving, zowel door externe organisaties en auditors als door de afdeling Internal Audit.

De gedragscode die wij hanteren is de Fernandes Group Code of Conduct, waarmee wij transparantie over ons handelen op elk gebied nastreven.

## Wijze van besturen




Fernandes Bottling Company is voor 100% een dochteronderneming van Fernandes Concern Beheer (FCB). Momenteel telt het bedrijf drie aandeelhouders, uit de 4e generatie van de familie Fernandes. FCB is de vertegenwoordiger van de aandeelhouders en heeft beperkte uitvoerende bevoegdheden. Deze beperken zich tot het uitgeven van richtlijnen voor financieel beheer en rapportage. Er vindt maandelijks overleg plaats tussen het management van Fernandes Bottling Company en de directie van FCB. Jaarlijks vindt de Algemene Vergadering van Aandeelhouders plaats. Fernandes Bottling Company presenteert aan het eind van elk kalenderjaar haar plannen aan het bestuur en de RvC van FCB voor het daaropvolgend jaar, inclusief de benodigde investeringen ter verkrijging van toestemming.



# DUURZAAM ONDERNEMEN



Als bedrijf willen wij op een zinvolle manier blijven voortbestaan, en dat kan niet zonder een positieve bijdrage te leveren aan de gemeenschappen waar we onderdeel van zijn, begaan te zijn met het welzijn van de mensen om ons heen en zuinig om te gaan met de bronnen waar we gebruik van maken. Duurzaam ondernemen betekent voor ons ondernemen met aandacht voor het welzijn van onze medewerkers en consumenten (de mensen), het milieu (de planeet) en de economische impact van onze bedrijfsactiviteiten (de economie). Onze doelstelling is om in 2020 erkend te zijn als duurzaam bedrijf. Onze bedrijfsdoelstellingen die gekoppeld zijn aan deze ambitie zijn:

	AMBITIE	DOEL
 <b>PEOPLE</b>	Be an inspiring company that creates a safe and healthy workplace and where employees strive for excellence, demonstrate ownership, responsibility and accountability	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagementscore &gt;50%</li> <li>• Establish a system to measure our Health Index and determine baseline Health Index Indicator score</li> <li>• QSE1-score of &lt;10</li> </ul>
 <b>PLANET</b>	FBC & FVM are broadly recognized as a Green company and a good corporate citizen in Suriname	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% collection &amp; recycling rate.</li> <li>• Perception of the public &gt; 80% favorable.</li> <li>• Nr of minors ISO and Kore audits =0</li> </ul>
 <b>PROFIT</b>	<p>Be the leading company in NARTD beverages in Suriname</p> <p>Be the most preferred, respected and reliable partner in Suriname</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Low en zero Call sales &gt;25% of Portfolio</li> <li>• Leading in SSD and Juice drink category</li> <li>• New categories &gt;10% of Portfolio</li> <li>• The customer and partners satisfaction assessments have an average score of 8.5 or higher</li> </ul>

Onze activiteiten en beleid op het gebied van duurzaam ondernemen zijn opgedeeld in vier categorieën waarin wij denken het verschil te kunnen maken: milieu, gezondheid, veiligheid en maatschappij.



# PUBLIEK BELEID

Voor FBC betekent goed corporate citizenship ook participeren aan de totstandkoming van publiek beleid. Twee belangrijke zaken die onze aandacht hebben en waar wij actief meewerken aan de totstandkoming van beleid danwel oplossingen, zijn de hoeveelheid zwerfval waaronder lege drankverpakkingen en de toename van chronische ziekten als gevolg van een ongezonde levensstijl.

## World Without Waste

In de tijd waarin we leven, spelen verpakkingen van voedsel en dranken een grote rol, en deze verpakkingen leveren over de hele wereld problemen op. Ook wij maken producten die geliefd zijn bij vele mensen, dus ook onze verpakkingen zijn onderdeel van dit wereldwijde vraagstuk.

We hebben een verantwoordelijkheid om bij te dragen aan oplossingen voor dit probleem. Door te investeren in het milieu en onze verpakkingen kunnen we eraan bijdragen dat de wereldwijde problemen die veroorzaakt worden door verpakkingen tot het verleden gaan behoren.

Om dit te realiseren is The Coca-Cola Company naar voren gestapt met een gedurfd en ambitieus doel: vóór 2030 moet er voor elke fles of elk blikje dat we verkopen één ingezameld en gerecycled worden- ongeacht waar deze vandaan komt. Dit is onderdeel van onze grotere strategie om op een verantwoorde wijze te groeien naar een 'total beverage company'. Dit is de juiste weg voor het milieu, onze gemeenschappen en ons bedrijf.

Met het programma World Without Waste beogen wij verschillende doelstellingen te realiseren:

- Recyclen meer toegankelijk maken zodat er 100% inzameling kan worden gerealiseerd voor 2030.
- Mensen helpen te begrijpen wat gerecycled kan worden, hoe en waar ze terecht kunnen daarvoor.
- Doorgaan met de voorgenomen stappen om onze verpakkingen 100% recyclebaar te maken.
- Meer grondstoffen bestaande uit gerecyclede materialen gebruiken voor onze verpakkingen.

## Inzameling van plastic afval

Suriname heeft geen landelijk systeem voor gescheiden afvalinzameling en geen geformaliseerde infrastructuur voor recycling. De Stichting Support Recycling Suriname onderneemt momenteel stappen, ondersteund door Fernandes Bottling Company, om het Afvalfonds landelijk operationeel te maken. Met het Afvalfonds kan landelijk gescheiden afvalophaal worden gerealiseerd en kunnen meerdere afvalstromen (zoals papier, karton, glas, PET en andere soorten plastic, aluminium blik etc) gerecycled worden middels een combinatie van huis-aan-huisophaal en openbare inlevercentra.

Dit zal meer ingezameld recyclebaar materiaal opleveren dan een systeem van statiegeld.

## Suiker

Minder suiker nuttigen wordt steeds belangrijker voor meer en meer mensen. Daarom ondernemen wij actie om onze consumenten te helpen minder suiker te drinken. Wij ondersteunen de huidige aanbeveling van verschillende prominente gezondheidsinstellingen, waaronder de WHO, dat men de dagelijkse inname van suiker zou moeten beperken tot niet meer dan 10% van de dagelijkse energie/calorie-inname. Dit pad zijn wij ingeslagen door onder andere de hoeveelheid suiker in onze producten te verminderen, kleinere verpakkingen aan te bieden, toegankelijk te communiceren over de inhoud van onze producten en onze producten niet te adverteren onder kinderen jonger dan 12 jaar. Om gezondheid te promoten, erkent Fernandes dat het goede voorbeeld geven de beste manier is om alle betrokkenen aan te sporen gezonde keuzes te maken voor hun levensstijl. Daarom leggen we ons ook toe op het aanmoedigen van alle medewerkers om actief bezig te zijn met gezonde leefstijlkeuzes, door gezondheidsprogramma's, -beleid en -activiteiten te ondersteunen en te ontwikkelen.



## Suiker (vervolg)

Fernandes Bottling Company erkent dat overheden inkomsten nodig hebben om zaken als infrastructuur en dienstverlening naar burgers te financieren. Wij staan achter lage, breed opgezette belastingen en maatregelen zoals BTW of andere vormen van omzetbelastingen. We willen doen wat juist is voor de gemeenschappen waarin we ondernemen, onze zakenpartners en de burgers van Suriname. Als bedrijf zijn wij, en met ons ook andere bedrijven in de sector non-alcoholische dranken, geen voorstander van discriminerende belastingen gericht op suikerhoudende dranken. Wij staan open voor dialoog met de overheid en andere stakeholders als het gaat om belastingmaatregelen die betrekking hebben op onze producten. Er is geen empirisch bewijs dat belasting of andere fiscale maatregelen leiden tot verlaging van de BMI of vermindering van obesitas. Observaties in onder andere Finland, Hongarije, Frankrijk en Mexico kunnen dit ook niet bevestigen. In Mexico is er direct na het invoeren van een suikerbelasting een daling geweest in de consumptie van suikerhoudende dranken; de impact op de totale inname van calorieën was echter amper te vinden. Sindsdien is de consumptie van suikerhoudende dranken toegenomen, wat impliceert dat de belasting geen langetermijneffect heeft. Wij richten onze aandacht op de zaken die wel een impact hebben, namelijk de receptuur van onze producten en het toevoegen van nieuwe producten met weinig of geen suiker aan onze portfolio.

We zouden graag met overheden willen samenwerken om afspraken te maken voor de non-alcoholische drankensector in Suriname waarbij de sector gezamenlijk werkt aan het stimuleren van een actieve levensstijl, een schoon milieu en een gezonde levensstandaard voor de inwoners van Suriname. Om dit mogelijk te maken hebben wij in 2018 voorbereidingen getroffen voor het oprichten van een associatie van softdrinks-, sappen- en waterproducenten en importeurs.



# AFVAL EN RECYCLING

Het milieubeleid van Fernandes Bottling Company is gebaseerd op zowel vereisten van The Coca-Cola Company als onze ISO 14001-certificering. We willen toonaangevend zijn op het gebied van milieu en vinden het belangrijk om de negatieve effecten van onze bedrijfsactiviteiten op het milieu en onze gemeenschap te beperken. Onze programma's voldoen aan, of overstijgen alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van milieu, overal waar wij onze bedrijfsactiviteiten uitoefenen.

De ratio's voor onder andere energie- en waterverbruik en afval worden maandelijks berekend, en aan de hand van vooraf bepaalde targets en prestatie-indicatoren worden de prestaties van onze organisatie bepaald. Continue verbetering is hierbij het doel. Door op diverse manieren water en energie te besparen in onze processen, bijvoorbeeld door tl-buizen te vervangen door ledlampen en water voor schoonmaak op een verantwoorde manier te hergebruiken proberen wij deze targets te realiseren.

Als Coca-Cola-bottelaar werken wij toe naar een wereld waarin, door middel van recycling en innovatie, onze verpakkingen weer een waardevolle grondstof zullen vormen. Hiervoor is het van belang dat 100% van onze afvalstromen kunnen worden hergebruikt of gerecycled. Reduce, re-use, recycle zijn dan ook cruciale elementen in ons beleid voor afvalverwerking. Hiertoe hebben wij onder andere gescheiden afvalinzameling op ons bedrijfsterrein en wordt nagenoeg al ons bedrijfsafval op een milieuvriendelijke manier verwerkt.

Als er in Suriname voor een bepaalde afvalstroom geen milieuvriendelijke mogelijkheid voor verwerking is, slaan wij het afval veilig op totdat die mogelijkheid wel bestaat. Vooralsnog is de enige afvalstroom die naar de vuilstortplaats gaat ons keukenafval. Nagenoeg al ons bedrijfsafval wordt verwerkt voor hergebruik of recycling.

In onze afvalwaterzuiveringsinstallatie wordt afvalwater uit ons productieproces gezuiverd middels een biologisch proces, voordat het terug het milieu instroomt. Hiermee zien we erop toe dat ook ons afvalwater het aquatisch leven niet schaadt.

## Terugdringing zwerfvuil door inzameling van petflessen

Onze ondersteuning aan het project voor gescheiden inzameling van recyclebare drankverpakkingen dat sinds 2015 door de Stichting Support Recycling Suriname (SuReSur) wordt uitgevoerd, is in de loop van 2018 uitgebreid door ook de ophaalkosten van de bakken in andere ressorten mede te bekostigen. Samen met onze partners werken we verder aan het vergroten van de bewustwording en gedragsverandering die nodig zijn om de hoeveelheid zwerfvuil terug te dringen. De inzamelcontainers staan op verschillende plaatsen langs de openbare weg en er kunnen petflessen, HDPE-verpakkingen, aluminium drankverpakkingen en plastic zakken in gedeponeerd worden. De inhoud van de bakken wordt verwerkt voor recycling.



**Refresh**



**Recycle**

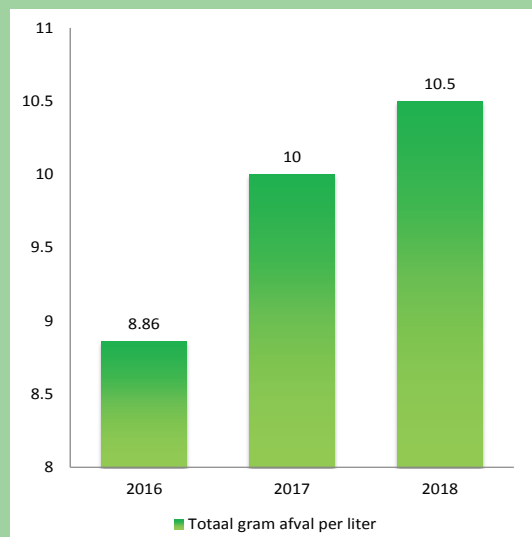


**Re-Use**

## Onze interne resultaten op gebied van afval in 2018

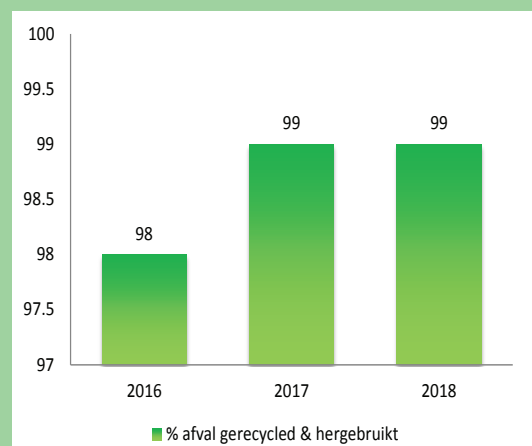


In 2018 is onze Solid Waste Ratio, de ratio voor vast afval per geproduceerde liter, gestegen naar 10,5 gram afval per geproduceerde liter. Deze stijging is veroorzaakt door het moeten afkeuren van grote hoeveelheden buitenlandse pallets ( totaal gewicht van 167.199,7 kg) en 28.250 kg suiker die niet geschikt bleek om in ons productieproces te worden gebruikt. De target was maximaal 10 gram per liter geproduceerd en daar zijn wij in 2018 niet op uitgekomen.

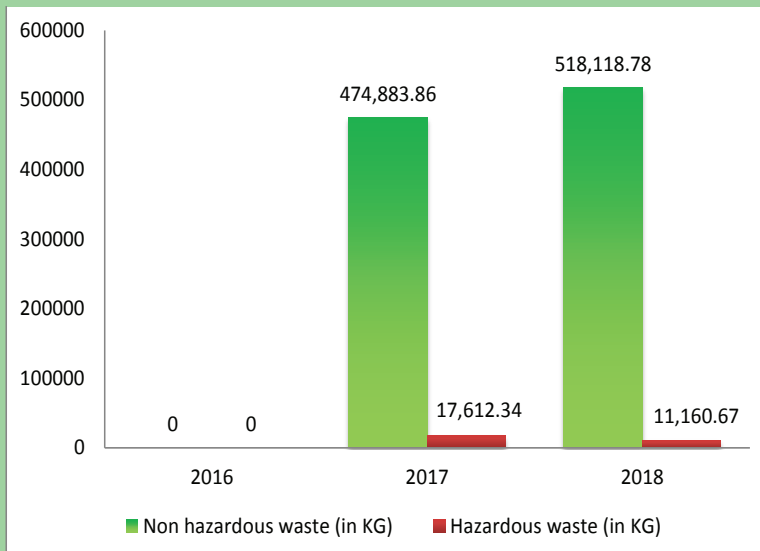


Om het hergebruik en recyclen van afval makkelijker te maken, scheiden wij sinds 2008 onze afvalstromen bij de inzameling. Voor elke afvalstroom is er een andere bestemming en een milieuvriendelijke verwerkingsmethode. De afgekeurde suiker waar eerder melding van is gemaakt is tevens milieuvriendelijk verwerkt ten behoeve van veevoer.

Middels ons afvalverwerkingsstelsel zijn we ook in 2018 erin geslaagd om 99% van ons bedrijfsafval te (laten) hergebruiken of recyclen.



Hoeveelheid afval door FBC in 2018 gegenereerd:



Hergebruikt, gerecycled, gecomposteerd, verbrand, begraven, on site opgeslagen etc:



Er wordt op ons terrein ook gewerkt met chemicaliën, zoals ammoniak, fosfor, chloor en zwavelzuur. Naast het zuiveren van ons afvalwater hebben we andere maatregelen toegepast om vervuiling van onder andere grondwater en de bodem middels lekkages te voorkomen. Vrachtwagens die goederen komen leveren worden bijvoorbeeld geïnspecteerd op mogelijke lekkages voordat ze ons terrein betreden. Verder worden vloeibare chemicaliën en brandstoffen zodanig opgeslagen dat mogelijke lekkages veilig worden opgevangen. Daarmee beschermen we tevens de gezondheid van onze medewerkers en anderen in de directe omgeving. In 2018 hebben er geen significante lekkages plaatsgevonden.



# Afvalwaterzuivering



In onze afvalwaterzuiveringsinstallatie wordt afvalwater uit ons productieproces gezuiverd middels een biologisch proces, voordat het terug het milieu instroomt. Hiermee zien we erop toe dat ons afvalwater het aquatisch leven niet schaadt. Dit sequential batch reactor proces zorgt ervoor dat de oxideerbare afvalstoffen in het water door micro-organismen worden afgebroken.

Het afvalwater wordt vanuit de fabriekshal verpompt naar de tanks. Tijdens het verpompen worden er nutriënten toegevoegd aan het afvalwater om de groei van de micro-organismen te stimuleren. Wanneer de tank vol is, gaan de beluchtingspompen aan en de inhoud wordt tot een homogene massa gemixt. De pH van het mengsel in de tank wordt afgelezen en afhankelijk van de pH van het afvalwater, worden er automatisch via de doseringspompen andere stoffen toegevoegd om het afvalwater te neutraliseren tot een pH-waarde tussen 6 en 8.

Het geneutraliseerde afvalwater wordt verpompt naar een andere tank, waar het biologisch zuiveringsproces in drie fasen plaatsvindt:

- **Beluchting:** om de groei van de micro-organismen te stimuleren wordt er eerst zuurstof toegevoegd gedurende 6 uren.
- **Bezinking:** daarna vindt de bezinking plaats, waarbij er een heldere, schone bovenlaag ontstaat en slib op de bodem vormt.
- **Afvoer:** ten slotte wordt het schone gezuiverde water afgevoerd naar de trens en deels naar een opslagtank om getest te worden.

Het gezuiverde water dat na behandeling via de goot weer teruggaat naar het milieu, is niet schadelijk voor planten, dieren en mensen die ervan leven. Het actieve slib wordt gedroogd en is daarna bruikbaar als mest. Het gezuiverde water blijft echter afvalwater en is niet geschikt voor consumptie of productie. Het kan wel worden gebruikt

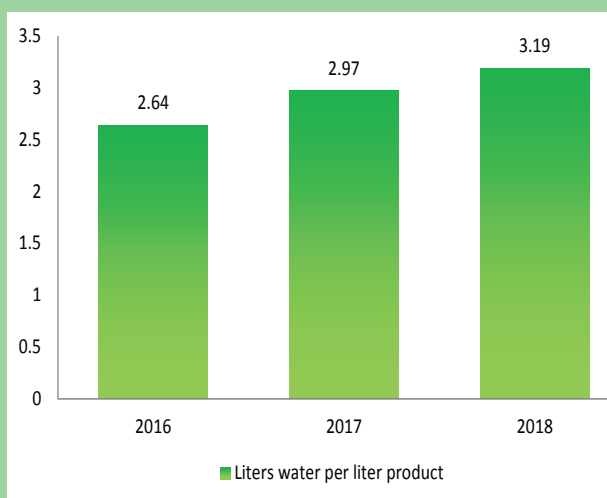
om bijvoorbeeld voertuigen te wassen en toiletten door te spoelen. De kwaliteit van het gezuiverde water wordt gecontroleerd in ons WWTP-laboratorium, waarbij parameters zoals Biological Oxygen Demand en Total Suspended Solids worden gemeten. Wanneer bij het testen blijkt dat de kwaliteit voor minder dan 95% voldoet omdat er van bepaalde stoffen nog een te hoge concentratie aanwezig is, worden er correctieve acties ondernomen om het water verder alsnog zoveel mogelijk te neutraliseren.

In 2018 is er 40.933,12 m<sup>3</sup> gezuiverd afvalwater geloosd. Bij het testen van het gezuiverde afvalwater wordt gekeken naar diverse kwaliteitsparameters. Gemiddeld voldeed de kwaliteit van het gezuiverde water gedurende 2018 voor 97% aan de eisen die The Coca-Cola Company eraan stelt.

# NATUURLIJKE HULPBRONNEN: WATER EN ENERGIE

Water is het hoofdingrediënt van onze producten. Daarnaast moet er om de voedselveiligheid en kwaliteit van de producten te waarborgen, veelvuldig worden schoongemaakt. Uiteraard wordt er ook water gebruikt in de keukens, kantines, toiletten etc. In 2018 hebben wij gemiddeld 3,19 liter water nodig gehad om één liter van onze producten te produceren. Dit is een stijging ten opzichte van 2017, en ook de target van 2,2 liter water per liter geproduceerd product hebben wij hiermee niet behaald. De reden voor deze stijging is dat we extra schoonmaakwerkzaamheden hebben moeten verrichten vanwege veranderingen in ons waterbehandelingssysteem.

Ons absolute waterverbruik in 2018 was 163.006 m<sup>3</sup>, wat allemaal afkomstig is van de Surinaamse Waterleiding Maatschappij (SWM). Er zijn in 2018 geen projecten uitgevoerd die zouden moeten leiden tot een significante vermindering van het waterverbruik.

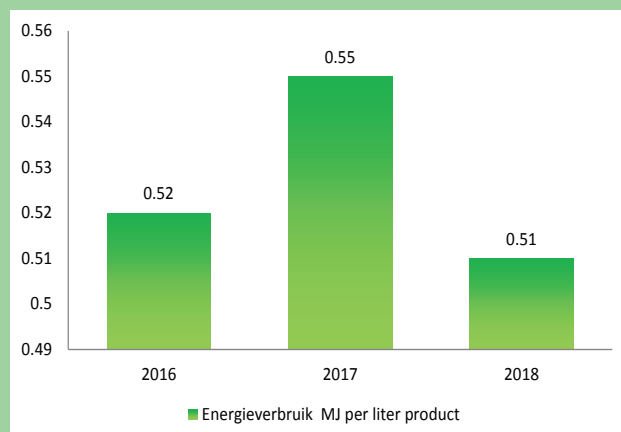


Elektriciteit is onze voornaamste energiebron. Ook hierbij proberen wij het verbruik jaarlijks te verminderen, om zo onder andere de kosten op brandstof en de uitstoot van CO<sub>2</sub> te beheersen. Naast elektriciteit maken wij ook gebruik van brandstoffen zoals benzine, halfzware stookolie, diesel en propaan. Vooralsnog wordt er geen gebruik gemaakt van hernieuwbare energiebronnen. Het totale energieverbruik van onze organisatie was in 2018 26.176.677 MJ.

Per geproduceerde liter hebben wij in 2018 0,51 MJ aan energie verbruikt.

In tegenstelling tot waterverbruik is het energieverbruik wel gedaald, echter is de gestelde target van 0,39 MJ/L niet bereikt. Op het gebied van energiebesparingen is de focus vooral gelegd op het installeren van zuinige lampen zoals led. Eén van de belangrijkste componenten van ons energieverbruik is het produceren van perslucht: een noodzakelijke energiebron in ons productieproces. Er is vastgesteld dat er aanzienlijke besparingen gerealiseerd kunnen worden door het verbruik van perslucht op een efficiënte manier te verminderen. Dit zal dan ook een focuspunt zijn voor 2019.

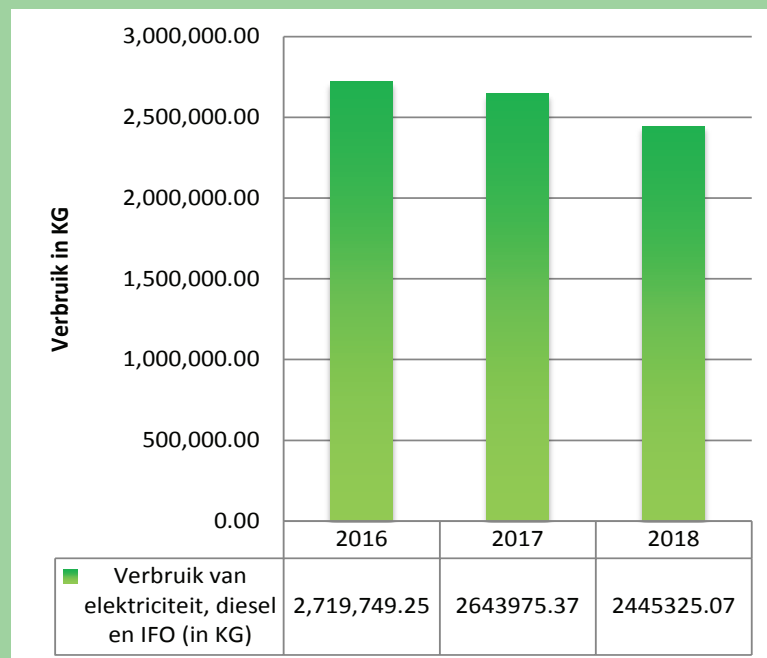
In mei 2018 zijn we formeel gestart met de voorbereidingen om een deel van onze energie te vervangen met zonne-energie. Het gaat hierbij in eerste instantie om de stroom die wij overdag gebruiken. In 2019 zal worden bekeken in hoeverre deze plannen rendabel zijn.



# UITSTOOT VAN CO2 EN OZONAFBREKENDE STOFFEN

De ozonlaag is een belangrijke bescherming tegen de schadelijke ultraviolette (UV-B) straling van de zon. Uitstoot van ozonafbrekende stoffen zorgt ervoor dat de ozonlaag op bepaalde plekken steeds dunner wordt, met verstrekende gevolgen voor het klimaat. Fernandes Bottling Company ondersteunt het beleid van de Surinaamse regering, UNDP en UNEP in het naleven van het Montreal Protocol om ozonlaag afbrekende stoffen geleidelijk te elimineren en wij voeren daarom een ozone protection programma uit. Ons streven is om elk jaar onze CO2-voetafdruk te verkleinen. Dit doen we onder andere door onze koelmiddelen op te vangen en ervoor te zorgen dat deze ook op een milieuvriendelijke manier worden verwerkt. Tevens zijn wij het gebruik van HCFK-koelgassen in onze koeltechnische apparatuur aan het afbouwen en vervangen wij de freonkoelkasten bij winkeliers door CO2-koelkasten. In 2018 bestond 17% van de koelkasten op de markt uit CO2-koelkasten.

Als gevolg van de daling in het verbruik van elektriciteit, diesel en IFO is onze CO2-voetafdruk in 2018 gedaald ten opzichte van 2017.



In 2018 hebben wij nieuwe Coca-Cola-trucks aangeschaft, die in 2019 ingezet zullen worden. Deze trucks stoten minder CO2 uit dan voorgaande modellen. Langzamerhand zullen alle bestaande trucks vervangen worden door modellen die minder uitstoot genereren.



# ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN



Fernandes Bottling Company werkt volgens de internationale [ILO-standaarden](#) en de Surinaamse wetgeving voor wat betreft het personeelsbeleid. Wij streven naar een veilige werkplek, met gezonde en gemotiveerde medewerkers. Fernandes Bottling Company is een marktgeoriënteerde organisatie, met een sterke focus op resultaat en productiviteit. Het startsalaris in onze organisatie is ruim 1,5 maal het wettelijk minimumloon per maand. Alle medewerkers hebben een arbeidsovereenkomst van onbepaalde tijd en hebben recht op een uitgebreid pakket aan voorzieningen. Er wordt bij beloning geen onderscheid gemaakt op geslacht.

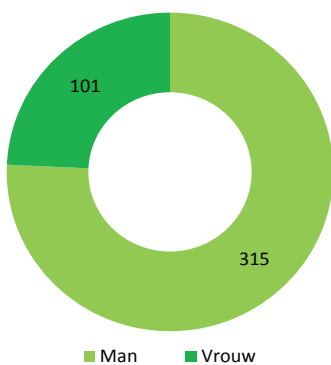
Fernandes Bottling Company erkent het recht van werknemers om zelf te bepalen of ze zich laten vertegenwoordigen door derden en om collectieve arbeidsonderhandelingen te voeren overeenkomstig de Surinaamse wetgeving. De belangen van de cao-medewerkers, 87% van ons personeelsbestand, worden behartigd door de vakbond: de Fernandes Bottling en Verkoop Werknemers Organisatie (FBVWO). Het pakket aan voorzieningen is vastgelegd in een collectieve arbeidsovereenkomst

voor de duur van twee (2) jaren. De vigerende cao loopt van 1 juli 2017 t/m 30 juni 2019, derhalve zijn er in 2018 geen wijzigingen geweest in het pakket aan voorzieningen.

Er zijn geen klachten t.a.v. arbeidsomstandigheden ingediend en ook geen meldingen van discriminatie gedaan. De FernandesGroup Gedragscode geeft hieromtrent duidelijke richtlijnen.

Hoewel er formeel geen trainingen worden verzorgd voor ons personeel op het gebied van mensenrechten of corruptie, zijn er wel bedrijfsregels hierover geformuleerd en bekendgemaakt. Deze zijn onder andere onderdeel van de FernandesGroup Gedragscode, en de Frauderichtlijnen. Eenmaal per drie jaren wordt Fernandes Bottling Company getoetst door de Coca-Cola Company. Deze toetsing staat bekend als de Social Compliance Audit. In september 2018 heeft Fernandes Bottling deze audit wederom met positief resultaat doorstaan, waardoor ons bedrijf nogmaals wordt gecertificeerd als 'Green Company'.

**De man-vrouwverhouding onder onze medewerkers in 2018 was als volgt:**



**In 2018 bestond het volledige senior managementteam van Fernandes Bottling Company/Verkoopmaatschappij uit vrouwen, allen van Surinaamse komaf.**

**AANTAL MEDEWERKERS IN 2018** 421

**NIEUWE MEDEWERKERS** 28

**MEDEWERKERS DIE BEDRIJF HEBBEN VERLATEN** 25

In 2011 hebben wij de OHSAS ISO 18001-certificering behaald, waarmee wij de beroepsveiligheid van onze medewerkers kunnen waarborgen. Zoals is voorgeschreven in de internationale ILO Code of Practice on Recording and Notification of Occupational Accidents & Diseases registreren wij alle werkgerelateerde incidenten, van zowel vaste werknemers als contractors. Deze worden gerapporteerd aan de afdeling EHS en aan de hand van ons Occupational Safety & Health-rapport maandelijks naar The Coca-Cola Company gestuurd. Wanneer blijkt dat de procedures niet op de juiste wijze of met de gewenste resultaten worden gevolgd, worden correctieve acties doorgevoerd. Wij zijn het onze medewerkers verplicht te zorgen voor een gezonde, inspirerende en veilige werkomgeving. Medewerkers worden getraind om de regels met betrekking tot gezondheid en veiligheid na te kunnen leven.



Gezien het feit dat veiligheid op de werkvloer een essentieel onderdeel van ons managementsysteem is, wordt er veel aandacht besteed aan het verbeteren van de werkomstandigheden en awareness onder de medewerkers. Zo besteden we tijdens Environment, Health & Safety (EHS)-awarenesssessies op verschillende momenten aandacht aan het onderwerp veiligheid en ontvangen medewerkers jaarlijks diverse trainingen zoals Electrical Safety, Fire Safety en Defensive Driving, maar ook hoe Personal Protective Equipment te gebruiken en hoe om te gaan met gevaarlijke stoffen. Op diverse afdelingen worden toolbox-talks gehouden voor aanvang van de werkzaamheden. Rapportage van incidenten geschiedt binnen het gehele bedrijf, en incidenten worden onderzocht en afgesloten met een correctieve actie om herhaling te voorkomen. Voorafgaand aan alle projecten wordt een Job Safety Analysis uitgevoerd en jaarlijks vinden er oefeningen van onze Emergency Response-procedure plaats. Tot slot wordt de uitvoering van ons veiligheidsbeleid gemonitord door de EHS Commissie door middel van verificaties, inspecties en walkarounds, en door interne audits uitgevoerd door de afdeling Internal Audits.

Er is opgemerkt dat de EHS-awarenesssessies inclusief de jaarlijkse EHS Awareness Promotion Day hebben geleid tot toename van de incidentenrapportage. Steeds meer medewerkers rapporteren situaties die potentieel gevaarlijk zijn, waardoor er tijdig preventieve beheersmaatregelen kunnen worden toegepast.



## Groei en ontwikkeling medewerkers



Het beleid voor Training & Development is erop gericht om de talenten en kennis van het totale personeel te behouden en vergroten. In 2018 zijn 29 van de 32 geplande trainingen uitgevoerd. Dit heeft een totaal van 3.677 trainingsuren opgeleverd en 1.034 deelnemers. Per deelnemer is dat gemiddeld 3.5 klokuren. De niet uitgevoerde trainingen zijn overgeheveld in de planning van 2019. Het feit dat deze trainingen niet uitgevoerd zijn, heeft geen gevolgen voor de organisatie omdat deze, hoewel overgeheveld naar 2019, nog binnen de vereiste periode voor het vernieuwen van de relevante kennis zullen worden gehouden.

In het kader van Employee Engagement heeft het consultancybedrijf Molemann Mental Health in 2016 een grote survey gehouden om de betrokkenheid van de individuele medewerkers te meten en in kaart te brengen. Het engagementprogramma, één der speerpunten van ons bedrijfsdoel "A Healthy Workforce", is in 2018 voortgezet.

Eén van de activiteiten was het Engagement Interventie-programma. Dit programma was bedoeld voor leidinggevenden, die aangemerkt worden als sustainable engagement agents. Het Engagement Interventie-programma werd speciaal ontwikkeld voor Fernandes Bottling en bevatte vijf modules, te weten: gezamenlijke besluitvorming, 5-werkdagenregel, self-assessment, coaching en wederzijds begrip.

Het programma is in december 2016 van start gegaan met een geplande duur van anderhalf jaar. In mei 2018 is het afgesloten middels het afnemen van een survey op basis van de Tower Watson Sustainable Engagement predictors. Dit meetmoment is ingebouwd om de effectiviteit van het interventieprogramma te meten. De verwachting was dat de overall engagementsscore met minimaal 2% zou stijgen; de survey heeft echter uitgewezen dat het engagementniveau van 44% naar 42% is gedaald. Ten gevolge van dit resultaat is er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Hieruit zijn er aanbevelingen gedaan waarbij communicatie nog als het grootste pijnpunt wordt ervaren.

In het laatste kwartaal van 2018 zijn de voorbereidingen aangevangen om communicatiecommissies in te stellen. Besloten is om een commissie bestaande uit cao-leden en een commissie bestaande uit stafleden te installeren. De planning is om in het eerste kwartaal van 2019 beide commissies geïnstalleerd te hebben. In 2020 moet het niveau van sustainable engagement zijn gerealiseerd, te weten 52%.

## Gezondheid van medewerkers



Het ziekteverzuim is in 2018 minder geweest dan in 2017, te weten 2.48% ten opzichte van 3.06%. Dit percentage representeert voornamelijk curatieve zorg. De jaartarget voor ziekteverzuim is gesteld op maximaal 3%, deze target is dus gerealiseerd voor 2018. Het aantal gevallen van langdurig verzuim is in 2018 ook minder geweest dan in 2017. In 2018 zijn vijf medewerkers met zwangerschaps- en bevallingsverlof geweest. Hiervan hebben drie medewerkers hun werkzaamheden in 2018 hervat terwijl twee medewerkers in 2019 na genoten bevallingsverlof hun werkzaamheden hebben hervat.

In januari 2018 startte het zesde traject van Fit@work, ons interne programma om beweging en een gezonde levensstijl te promoten. De kosten voor sporten bij verschillende sportscholen en -verenigingen worden door de werkgever bekostigd, mits deelnemers voldoen aan een minimale participatie. Het doel van dit programma is de risico's voor het ontwikkelen van chronische ziekten te verminderen, en deelnemers werken in het zes maanden durende traject dan ook concreet aan een target zoals het vergroten van spiermassa, gewichtsverlies of afname van vetmassa. Het traject telde 100 deelnemers en is geëindigd met 81 deelnemers. In deelnemersaantal was er sprake van een toename van 33 % t.o.v. het voorgaande traject.

- Het aantal deelnemers dat aan het eind van het traject op één of meerdere van de gemeten waarden vooruitgang heeft geboekt ten opzichte van het begin van het traject, bedraagt 53 (53%). Dit is een significante verbetering ten opzichte van de 17.2% in 2017.



**Fernandes Gets Fit**



## Veiligheid van medewerkers



In 2018 hebben wij 6 bedrijfsongevallen moeten noteren, en allemaal hebben geleid tot ziekteverzuim. Er zijn geen medewerkers ernstig gewond geraakt of komen te overlijden als gevolg van bedrijfsongevallen. Vooralsnog kent Fernandes Bottling Company geen bedrijfsongevallen met dodelijke afloop. Als gevolg van deze 6 incidenten zijn er door het ziekteverzuim 7 dagen aan productiviteit verloren gegaan, veel minder dan de 32 dagen in 2017.

In 2017 is er een veiligheidsparameter bij gekomen: Total Incident Rate (TIR). Hierbij kijken we niet alleen naar het aantal verloren werkdagen of -uren, maar ook naar de verhouding van het aantal incidenten waarbij de bedrijfsarts moet worden geconsulteerd ten opzichte van het totale aantal gewerkte uren. Onze TIR voor 2018 was 1,26, waarmee we ruimschoots onder de target van maximaal 2,0 zijn gebleven.

Gedurende het jaar 2018 hebben zich 28 aanrijdingen voorgedaan waarbij onze bedrijfsvoertuigen betrokken waren. Hiermee zijn we helaas onder de target van maximaal 12 aanrijdingen geëindigd. De meeste van deze aanrijdingen zijn het gevolg geweest van verkeerde inschattingen en/of onoplettendheid van de bestuurders. We zullen hier verder op inzoomen om vast te kunnen stellen wat deze onoplettendheid veroorzaakt heeft en indien mogelijk corrigerende maatregelen treffen voor de toekomst.

# VOEDSELVEILIGHEID EN GEZONDHEID CONSUMENTEN

Net zoals het thema milieu is ook ons voedselveiligheidsbeleid gebaseerd op zowel vereisten van The Coca-Cola Company als een ISO-certificering, in dit geval de FSSC:22000. Voor alle producten die door ons bedrijf worden geproduceerd en gedistribueerd, werken we volgens strikte procedures om de gezondheid van een ieder die onze producten nuttigt zoveel mogelijk te beschermen.

Ook ten aanzien van de communicatie over onze producten en hun inhoud houden wij ons aan strenge eisen, zoals de internationale standaarden voor etikettering en de vermelding van de ingrediënten, informatie met betrekking tot allergenen en de voedingswaarden van het product. Bij elke stap in ons productieproces worden kwaliteitscontroles uitgevoerd.

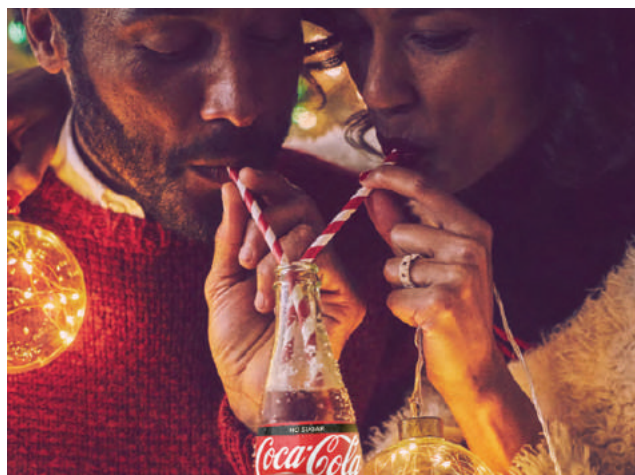


## Gezondheid consumenten

Het vooropstellen van de voorkeuren van consumenten betekent dat recepturen van producten van de Coca-Cola Company over de hele wereld onder de loep worden genomen om te kijken in hoeverre de hoeveelheid suiker verminderd kan worden. Een gematigde hoeveelheid suiker is geen probleem, teveel suiker is echter voor niemand goed. In 2018 zijn er door Fernandes Bottling Company geen aangepaste recepturen doorgevoerd. In 2019 zijn wij van plan Sprite met een aangepast receptuur te introduceren in Suriname, waarmee de hoeveelheid suiker in Sprite ook verder zal afnemen. Tevens zijn wij voornemens om in 2019 verschillende andere producten zonder suiker op de markt te brengen.

Tegelijkertijd bieden we kleinere, gemakkelijkere verpakkingen waarmee het beperken van suiker makkelijker is. In 2018 hebben we één van onze meest bekende suikerhoudende producten in een kleinere verpakking gelanceerd, namelijk Fernandes Softdrink in 250 ml-verpakking.

Ons streven is om onze producten met weinig of helemaal geen suiker beter zichtbaar en makkelijker verkrijgbaar te maken. We blijven duidelijke informatie over voedingswaarden communiceren om het maken van geïnformeerde keuzes te ondersteunen. Daarnaast blijven we ons houden aan ons beleid voor verantwoorde marketing om onder kinderen jonger dan 12 jaar geen reclame te maken voor onze producten.



•



•

# MAATSCHAPPELIJK BIJDRAGE

Maatschappelijke betrokkenheid is al sinds het ontstaan van de diverse bedrijven binnen de Fernandes Group een belangrijk element in onze bedrijfsvoering.

De manier waarop hier invulling aan gegeven werd, verschilde bij elke businessunit. In 2015 is de Stichting Fernandes Group Social Foundation opgericht om aan deze ondersteuning meer structuur te geven. De Stichting beheert een fonds en ondersteunt daarmee duurzame projecten die de sociaal-maatschappelijke ontwikkeling van sociaal zwakkeren in Suriname bevorderen en een bijdrage leveren aan hun zelfwerkzaamheid. Ook levert de Stichting een bijdrage aan de mogelijkheid tot verkrijgen of bieden van scholing aan specifieke doelgroepen.

In 2018 hebben wederom diverse stichtingen, non-profit organisaties en scholingsinstituten aanspraak gemaakt op het fonds voor een donatie. Hiermee heeft het fonds in 2018 ruim SRD 43.500 uitgekeerd aan donaties voor organisaties die werken op het gebied van ouderen en mensen met een beperking. Daarnaast heeft de Stichting een schenking van SRD 82.000 gedaan aan de Bedrijvenvereniging Sport en Spel (BVSS) om de verlichting op het wandel- en trimparcours aan de Kernkampweg mogelijk te maken. Tevens heeft de Stichting studiebeurzen mogelijk gemaakt aan de FHR School of Business, ter waarde van SRD 62.000. In verband met het 6-jarige bestaan van het Waterforum Suriname is er tevens een studiebeurs van SRD 8.300 gedoneerd die ten goede komt aan een student van de Faculteit der Technologische Wetenschappen van de Anton De Kom Universiteit.

Onze jaarlijkse Coca-Cola Christmas Caravan heeft SRD 29.500 opgebracht, waarna het ingezamelde bedrag door Fernandes Bottling Company is verdubbeld naar in totaal SRD 60.000. Deze donatie is ten goede gekomen aan de Paramaribo Zoo en Bureau Dak- en Thuislozen Latour. De Paramaribo Zoo gaat deze middelen gebruiken om diverse verblijven voor de dieren te renoveren en bij Bureau Dak- en Thuislozen is de donatie gebruikt voor huishoudelijke spullen die de cliënten en medewerkers van de opvang nodig hebben, zoals keukenapparatuur.

Voor onze jaarlijkse Vrijwilligersdag in december hebben we in 2018 de activiteiten uitgebreid naar Nickerie waar onze medewerkers onder andere de ingangen van het tehuis Rust & Werk rolstoeltoegankelijk hebben gemaakt. Tegelijkertijd waren medewerkers in Paramaribo bezig met het aanleggen van een plantenkas, inclusief planten van zaden, bij de Meester Huber Stichting, het schilderen van klaslokalen bij de Thaborschool en het repareren en schilderen van de speeltoestellen bij het tehuis Ebenhaezer in Saramacca.





Maandelijks verstrekt Fernandes Bottling Company donaties in natura aan onder andere scholen, kerken, tehuizen, sportverenigingen en andere sociale instellingen. Er worden geen donaties ten behoeve van politieke groeperingen of partijen gedaan. In 2018 hebben wij 280 donaties in natura verstrekt.

In 2018 is ook het Green Partnership Program van de Suriname Conservation Foundation (SCF) gelanceerd met als doel om samen met partners uit het Surinaams bedrijfsleven, die de natuur een warm hart toedragen, te werken aan:

- Het verbreden van het financiële draagvlak van het SCF Endowment Fund voor het financieren van projecten.
- Het initiëren van processen ter vergroening van de eigen interne organisatie door toepassing van innovatieve administratieve en productie methoden / technologieën.
- Het stimuleren van de toepassing van groene technologie en processen die een positieve bijdrage moeten leveren aan de verdere ontwikkeling van Suriname.
- Het helpen vervaardigen van educatieve video's/documentaires ter verspreiding en verbreding van de kennis over de Surinaamse natuur.
- Het organiseren van seminars over specifieke onderwerpen die te maken hebben met de bescherming van onze natuur.

De Fernandes Group is één van de partners in dit programma, en Fernandes Bottling Company maakt deel uit van de stuurgroep voor dit partnerschap. Het eerste project dat door de financiële bijdragen van de bedrijven binnen dit partnerschap mogelijk is gemaakt, is het financieren van het masterprogramma Education & Research in Sustainable Management of Natural Resources (ER-SMNR-programma) van de Anton de Kom Universiteit van Suriname. Dit masterprogramma maakt het mogelijk dat er wetenschappelijke onderzoeken worden gedaan en deskundigheid wordt opgebouwd omtrent het duurzaam beheer van onze natuurlijke hulpbronnen.

In september 2018 was Fernandes Bottling Company één van de sponsors van de World Clean Up Day. In samenwerking met Suresur, JCI Urban en Green Heritage Fund Suriname hebben wij op deze dag de schoonmaakactie te Weg Naar Zee gesponsord en tevens deelgenomen met een team van vrijwilligers. Met in totaal 24 vrijwilligers zijn er 91 vuilniszakken (inhoud ca. 120 liter) met zwerfvuil opgeruimd, waarbij glas, plastic en aluminium gescheiden zijn van het overig afval. Gelijktijdig is er op andere locaties waaronder de Waterkant in Paramaribo, Albina, Nieuw Nickerie en Galibi zwerfafval opgeruimd door andere teams van vrijwilligers.



# KLANTTEVREDENHEID



Ons klanttevredenheidsonderzoek van 2018 heeft uitgewezen dat 96,5% van onze klanten tevreden is over de service die door Fernandes Bottling Company wordt geboden. De gemiddelde score voor tevredenheid was afgerond een 8,1, helaas niet de gewenste 8,5. Het onderzoek heeft aangetoond dat er onder onze klanten nog ontevredenheid heerst over het reclamemateriaal dat klanten ter beschikking krijgen, productbevoorrading en beschikbaarheid van de producten. Aangezien deze punten ook bij eerdere klanttevredenheidsonderzoeken naar voren zijn gekomen zullen wij hier gericht aan werken.

# OVER DIT VERSLAG

---

De inhoud van dit duurzaamheidsverslag en de aspecten die besproken zijn - gezondheid, veiligheid, maatschappij en milieu - zijn geselecteerd op basis van onze jaarlijkse bedrijfsdoelstellingen.

De resultaten die in dit verslag vermeld zijn, hebben betrekking op Fernandes Bottling Company N.V. en Fernandes Verkoopmaatschappij N.V. in Suriname, over de periode januari 2018 t/m december 2018. Dit is ons vierde duurzaamheidsverslag.

De jaarlijkse doelstellingen op het gebied van duurzaam ondernemen vloeien voort uit onze 20/20 Vision: onze visie voor het jaar 2020. Elk jaar wordt in voorbereiding op het businessplan voor het daaropvolgende jaar, met het management en de staf van Fernandes Bottling Company gesproken over de doelstellingen die behaald moeten worden om deze 20/20 Vision te realiseren.

Wij hebben ons ten doel gesteld dat Fernandes Bottling Company in 2020 als een 'groen' en maatschappelijk



## Hoe is de inhoud van dit verslag bepaald?

Wij hebben besloten een jaarlijks duurzaamheidsverslag uit te brengen om transparantie te verschaffen over de impact van onze bedrijfsactiviteiten en onze doelstellingen en prestaties op het gebied van duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen in Suriname. Om dit op een gestructureerde en betrouwbare manier te doen hebben wij ervoor gekozen om bij het samenstellen van dit verslag gebruik te maken van de internationale GRI G4-richtlijn voor duurzaamheidsrapportage. De relevante onderwerpen zijn bepaald op basis van onze jaarlijkse doelstellingen en de langetermijndoelstellingen uit onze 20/20 Vision, samen met de visie van The Coca-Cola Company. Prioriteit is gegeven aan de aspecten waarop onze impact het grootst is, zowel binnen onze eigen organisatie als daarbuiten, aan de onderwerpen die van impact zijn op of ter sprake worden gebracht door onze belanghebbenden en aan de aspecten waar wij in eerdere rapportages verslag van hebben gedaan.

Zodoende zijn de volgende aspecten geselecteerd:

<b>01</b> – Markt- aanwezigheid	<b>02</b> – Energie	<b>03</b> – Luchtemissies	<b>04</b> – Afvalstoffen en afvalwater	<b>05</b> – Water
<b>06</b> – Verbod op discriminatie	<b>07</b> – Verhouding tussen werkgever en werknemer	<b>08</b> – Gezondheid en veiligheid	<b>09</b> – Opleiding en onderwijs	<b>10</b> – Gezondheid en veiligheid van consumenten
<b>11</b> – Marketing communicatie	<b>12</b> – Publiek beleid	<b>13</b> – Werkgelegenheid		

# OVERLEG MET BELANGHEBBENDEN

Belanghebbenden van ons bedrijf zijn groepen, organisaties en personen die een relatie met ons bedrijf hebben en direct of indirecte invloed op onze bedrijfsvoering uitoefenen dan wel door onze bedrijfsactiviteiten beïnvloed worden.

## Klanten

Onze leiderspositie in de markt zorgt ervoor dat meer dan drieduizend klanten een belangrijk deel van hun omzet verkrijgen uit producten die ze bij ons afnemen. Onze klanten, voornamelijk winkeleigenaren, zijn van cruciaal belang om de consument van onze producten te voorzien. Door een uitstekende service, producten van de beste kwaliteit die voldoen aan alle voorschriften rondom voedselveiligheid, en het behouden van onze goede reputatie in de gemeenschap, willen wij ervoor zorgen dat deze belangrijke relaties behouden blijven. De diverse afdelingen binnen Fernandes Verkoopmaatschappij staan dagelijks in contact met onze klanten en er wordt jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen.

## Consumenten

Onze consumenten hebben, als eindgebruikers van onze producten, belang bij de voedselveiligheid van onze producten, transparante communicatie over de inhoud van de producten en de manier waarop deze geproduceerd worden. Onze focus op het promoten van een actieve gebalanceerde levensstijl en recycling van plastic komt onder andere voort uit de verhoogde bewustwording van consumenten rondom een gezonde levensstijl en een schoon milieu. Wij willen voor onze consumenten en de Surinaamse samenleving als geheel, inzichtelijk maken hoe wij omgaan met vraagstukken rondom obesitas en zwerfvuil en aan welke oplossingen wij werken. Via de afdeling Consumer Response komen wij dagelijks in contact met vragen en ook klachten van consumenten die we oplossen om daarmee ook onze interne bedrijfsvoering te verbeteren. Daarnaast communiceren we actief met onze consumenten via digitale en sociale media.

## Werknemers en vakbond

In ons bedrijf werken meer dan vierhonderd mensen, die allemaal gebaat zijn bij het voortbestaan ervan. Omgekeerd is dat ook het geval: een win-winrelatie. Daarom is het zaak dat we investeren in de ontwikkeling van onze medewerkers en daarnaast onze organisatie zodanig inrichten om de juiste mensen op de juiste plek te hebben en te behouden. Ook willen we onze medewerkers een veilige en gezonde werkplek aanbieden, één waar er naast de plichten ook aandacht is voor de rechten van werknemers. De positieve sociale impact van de organisatie wordt mede bewaakt door de vakbond die de belangen van het gros van ons personeel behartigt en erop toeziet dat het management zijn verantwoordelijkheden nakomt voor zijn handelen richting het personeel. Er is regelmatig overleg met de vakbond.

## Maatschappelijk middenveld

Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn we betrokken bij en werken wij via verschillende afdelingen samen met diverse organisaties die vanuit hun eigen expertise opkomen voor milieu-, gezondheids- en maatschappelijke belangen.

## Aandeelhouders

Onze aandeelhouders hebben belang bij duurzame groei van ons bedrijf en stabiele winst. We voorzien de aandeelhouders tijdig van de juiste informatie over onze jaarlijkse cijfers en hebben één keer per jaar formeel en vier keer per jaar informeel overleg.

Door met belanghebbenden in gesprek te gaan over duurzaamheidsonderwerpen krijgen wij belangrijke input waar we onze beslissingen op kunnen baseren en die ons helpen de doelstellingen te behalen. Hierbij streven wij ernaar om partnerschappen aan te gaan met ngo's, individuen en organisaties die dezelfde doelen nastreven. De samenwerking tussen de private en publieke sector is voor ons van groot belang.

# COLOFON

---

Een uitgave van Fernandes Bottling Company N.V. © 2019

Dit duurzaamheidsverslag bevat de doelstellingen en resultaten met betrekking tot duurzaam ondernemen van Fernandes Bottling Company N.V. en Fernandes Verkoopmaatschappij N.V. voor 2018.

Dit verslag is als PDF te downloaden op [www.fernandesbottling.com](http://www.fernandesbottling.com)

## Heeft u vragen of opmerkingen?

Neemt u dan gerust contact met ons op.

Adres: Indira Gandhiweg 12, Paramaribo, Suriname

Telefoon: +597 482121

E-mail: [FBC.Consumentenservice@Fernandes.sr](mailto:FBC.Consumentenservice@Fernandes.sr)

Website: [www.fernandesbottling.com](http://www.fernandesbottling.com)

## Samensteller:

Ayida Slooten

## Vormgeving:

Thea Rubenstein Advertising N.V. (TRAD N.V.)

## Fotografie:

Helio Phoeli

Archief Fernandes Bottling Company N.V.

Awinash Haniff

Winston Moesliman

Brian van der Leij

## Met dank aan:

Management en Senior Management Fernandes Bottling Company & Fernandes Verkoopmaatschappij

Xiomara Thomas