



Duurzaamheids- verslag 2016

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

Adres

Indira Gandhiweg 12
Paramaribo, Suriname

Contact

Tel: +597-482121
E-mail: publicaffairs@fernandesbottling.com
www.fernandesbottling.com

Inhoudsopgave

Duurzaam ondernemen is op lange termijn noodzakelijk voor Suriname en we zien ook dat dit steeds belangrijker wordt binnen de Surinaamse samenleving.

Sinds het openen van onze deuren in 1939 zijn wij bezig met maatschappelijk verantwoord ondernemen. In ons derde duurzaamheidsverslag informeren wij u over de voortgang die we in 2016 hebben geboekt op het gebied van onder andere milieu, veiligheid en gezondheid.

03 VOORWOORD

04 NATUURLIJKE
HULPBRONNEN:
WATER & ENERGIE

05 AFVAL EN RECYCLING

06 UITSTOOT CO₂ EN
OZONAFBREKENDE
STOFFEN

07 ARBEIDSOMSTANDIG-
HEDEN

09 VOEDSELVEILIGHEID

10 GEZONDHEID EN
BEROEPSVEILIGHEID

11 MAATSCHAPPELIJKE
BIJDRAGE

12 KLANTTEVREDENHEID

13 COLOFON

VOORWOORD



Met gepaste trost presenteren wij u ons 3e duurzaamheidsverslag, waarin wij verslag doen van onze inspanningen op het gebied van duurzaam ondernemen.

Het bewustwordingsproces in de Surinaamse samenleving voor wat betreft het belang van duurzaam ondernemen neemt toe. Het beschermen van onze prachtige flora en fauna voor toekomstige generaties is een plicht van ons allen en Fernandes Bottling Company wil graag voorop lopen als het om de bescherming gaat van onze prachtige samenleving.

Duurzaam ondernemen in Suriname kost vooralsnog veel geld. Met name het op een milieuvriendelijke wijze verwerken van bedrijfsafval is zeer kostbaar; en er zijn weinig tot geen gespecialiseerde bedrijven die deze diensten aanbieden. Desalniettemin hebben wij ons gecommitteerd om duurzaam ondernemen tot een belangrijk speerpunt te maken in onze bedrijfsdoelstellingen. Ons doel om in 2020 te worden geclassificeerd als een 'groen bedrijf' is ambitieus; en gaat verder dan de doelstellingen die The Coca-Cola Company op het gebied van bijvoorbeeld milieu nastreeft.

Hoewel wij ook in 2016 op nagenoeg alle gebieden vooruitgang hebben geboekt, zijn we niet tevreden over de mate waarin dit is geschied. Wij willen daarom onze inspanningen in 2017 vergoten om zodoende grotere stappen te maken in vooral het reduceren van ons water- en energieverbruik. Ons veiligheidsbeleid heeft vruchten afgeworpen met wederom een jaar zonder dodelijke ongevallen en een gereduceerd aantal incidenten.

In ons verslagjaar over 2015 deden wij al melding van een aantal belangrijke uitdagingen waarvan wij verwachten dat ze in sterke mate zullen voortzetten in de komende jaren:

- Toenemende kritiek van overheidsinstanties en sociaal-maatschappelijke groeperingen op onze producten en verpakkingen.
- De sterke verslechtering van de macro-economische omstandigheden met als direct gevolg een scherpe daling van het besteedbaar inkomen en de toename van de bedrijfskosten zijn allemaal factoren die een enorme druk zullen leggen op de prestaties van de onderneming.
- De verdere aanscherping van beleid en internationale standaarden van de Coca-Cola Company.

Bovenstaande ontwikkelingen hebben zich inderdaad voortgezet en hebben ons als bedrijf gedwongen een aantal saneringsmaatregelen toe te passen. Die zijn echter niet van invloed geweest op onze investeringen in duurzaam ondernemen. Wij hebben tevens de dialoog met relevante stakeholders opgevoerd en werken aan concrete oplossingen voor het vraagstuk van plastic zwerfafval.

Een uitgebreid verslag van de bereikte resultaten vindt u verderop in dit document; wij wensen u veel leesplezier toe.

Bryan Renten

Directeur Fernandes Bottling Company N.V. & Fernandes Verkoopmaatschappij N.V.



NATUURLIJKE HULPBRONNEN: Water en energie

Ons milieubeleid is gebaseerd op zowel vereisten van The CocaCola Company als onze ISO 14001-certificering. Tegen die achtergrond werken wij eraan onze bedrijfsvoering zo milieuvriendelijk te laten zijn. Ons motto is: 'Samen duurzaam denken en doen', omdat elke medewerker in ons bedrijf een rol te vervullen heeft bij het behalen van de resultaten.

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 wordt de performance van onze organisatie bepaald. Wij streven hierbij naar continue verbetering.

In 2016 hebben wij diverse projecten uitgevoerd met als doel het besparen van water en energie op lange termijn. 80% van de TL lampen in de fabriek zijn bijvoorbeeld vervangen door LED lampen ; en we hergebruiken water voor schoonmaak. Hierdoor hebben wij voor het produceren van één liter drank 12% minder energie verbruikt in 2016.

Helaas moeten wij constateren dat het verminderen van watergebruik in 2016 niet geheel geslaagd is. De belangrijkste oorzaak daarvan is dat de productie van Minute Maid Fruit Cooler en Dasani is toegenomen. Deze twee producten vereisen specifieke schoonmaakprocedures op de productielijnen, waardoor meer water nodig is. Ons waterverbruik in 2016 was hierdoor 16.3% meer dan in 2015. In 2017 zullen wij onze plannen voor verminderen van waterverbruik ondanks een stijgende productievolumes moeten aanscherpen.



AFVAL EN RECYCLING

Als Coca-Cola bottelaar werken wij toe naar een wereld waarin, door middel van recycling en innovatie, onze verpakkingen 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. 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.

Het vergroten van het bewustzijn onder personeel om afval te verminderen, te hergebruiken en te recycleren werpt vruchten af. Jaarlijks neemt de hoeveelheid afval per geproduceerde liter product af, met een daling van maar liefst 26% in 2016, wat neerkomt op 8.86kg afval per liter.

Daarnaast zijn wij erin geslaagd om 98% van ons bedrijfsafval te hergebruiken of recycleren, 2% meer dan in 2015.



UITSTOOT CO₂ EN OZONAFBREKENDE STOFFEN

De schaal waarop wij produceren en distribueren levert onherroepelijk uitdagingen op als het gaat om CO₂ uitstoot. Het terugbrengen van ons energieverbruik heeft daarom naast het kostenaspect ook impact als het gaat om de CO₂ uitstoot van onze activiteiten. Ondanks inspanningen om onder andere efficiëntere routes te rijden om zo brandstof te besparen en de besparingen in energieverbruik is onze totale CO₂ voetafdruk met 8.7392 kg CO₂ toegenomen in 2016.

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. Dit houdt in dat we onze koelmiddelen opvangen en ervoor zorgdragen dat deze ook op een milieuvriendelijke manier worden verwerkt. Tevens zijn wij gestopt met het gebruik van HCFC-koelgassen in onze koeltechnische apparatuur en zijn we verder gegaan met het terugnemen van freon-koelkasten bij winkeliers.



ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN

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 beleid voor Training & Development is erop gericht om de talenten en kennis van het totale personeel te behouden en vergroten. Gemiddeld hebben werknemers in 2016 11,23 uur aan verplichte trainingen gevolgd. Er worden opleidingen op maat aangeboden aan individuele medewerkers, afhankelijk van hun functie, behoefte en competenties. Jaarlijks studeren er op kosten van het bedrijf medewerkers af in diverse studierichtingen. Het startsalaris ligt in onze organisatie 33% boven minimumloon, en alle vaste medewerkers hebben recht op een uitgebreid pakket aan voorzieningen.

In 2016 zijn er 27 medewerkers bijgekomen, waarmee het totaal aantal fulltime werknemers in vaste dienst 421 bedroeg. 20 personen hebben het bedrijf verlaten. Ons totale personeelsbestand bestond in 2016 voor 78% uit mannen en 24 % uit vrouwen. In de staf- en managementfuncties is de verhouding man/vrouw vrijwel gelijk.

Fernandes Bottling Company erkent het recht van werknemer 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 medewerkers worden behartigd door de vakbond, de Fernandes Bottling en Verkoop Werknemers Organisatie (FBVWO).

Al onze werknemers hebben recht op het minimumloon conform de Wet Minimum Uurloon. Het startsalaris bij Fernandes Bottling Company ligt 59% boven het minimumloon (gebaseerd op 180 werkuren per maand). Er wordt bij beloning geen onderscheid gemaakt op geslacht. Medische zorg, gratificatie, vakantietoelage, bijzonder verlof in verband met jubileumdienstjaren en verjaardagen, Ongevallenregeling (SOR), uitkering voor begrafeniskosten bij overlijden, personeelskorting binnen de Fernandes Group en mogelijkheid tot deelname in het Pensioenfonds behoren tot de secundaire arbeidsvoorwaarden. Daarnaast kunnen werknemers in aanmerking komen voor vergoeding van studiekosten, studiebeurzen voor hun kinderen en kinderbijslag.

Contractors maken aanspraak op SOR en medische zorg voor de duur van de arbeidsovereenkomst. De vrouwelijke vaste werknemers hebben naast bovengenoemde arbeidsvoorwaarden ook recht op zwangerschapsverlof. Alle vrouwen die in 2016 met zwangerschapsverlof zijn gegaan, zijn na afloop van hun verlof weer aan het werk gegaan in dezelfde functies.

In 2016 zijn we begonnen met werken aan het verhogen van employee engagement, waarmee niet alleen werknemerstevredenheid, maar ook stressmanagement, arbeidsomstandigheden, bedrijfscultuur en interne communicatie verbeterd kunnen worden. Ons streven is de betrokkenheid van onze medewerkers op een duurzame manier te verhogen, door hen zinvol werk, een goede aansluiting tussen hun persoonlijke en professionele behoeften en sterk leiderschap te bieden. We hebben hiervoor de hulp ingeschakeld van experts van Molemann Mental Health om het jaarlijkse Medewerkerstevredenheidsonderzoek te vervangen door een meer uitgebreid employee engagement onderzoek. In dit onderzoek hebben wij gebruik gemaakt van drie methoden om employee engagement te meten, te weten de Gallup Q12, het Say, Stay, Strive model van Aon Hewitt en sustainable engagement zoals gemeten volgens Tower Watson. Deze drie instrumenten hebben wij in één vragenlijst gecombineerd om daarmee niet alleen het huidige niveau van engagement en de attitude van de werknemers te meten maar ook de voorspellers van engagement zodat interventies gepleegd kunnen worden in de werkomgeving, manier van leidinggeven etc.

Uit de dit eerste onderzoek, afgenomen in januari 2016, blijkt dat de betrokkenheid bij Fernandes Bottling Company met 32% aanzienlijk hoger ligt dan het Latijns-Amerikaans gemiddelde van 21% en het wereldwijde gemiddelde van 13%. Met een dergelijke score zijn wij zeker niet ontevreden, echter is ons streven voor 2020 dat minimaal 60% van onze werknemers engaged is. Om dit te bereiken zal er in de komende drie jaar een interventieprogramma worden uitgevoerd in samenwerking met Molemann.



VOEDSELVEILIGHEID

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 de inhoud daarvan zijn we aan strenge eisen gebonden. Op de etiketten van onze producten zijn wij verplicht correcte informatie te vermelden zoals de naam en contactgegevens van de producent, het nettogewicht, de ingrediënten, informatie met betrekking tot allergenen en de voedingswaarden van het product. Fernandes Bottling Company past de internationale eisen ook toe op haar eigen merk Fernandes Softdrinks en Sodawater, al voordat de Nationale Standaard voor Etikettering van het Surinaams Standaarden Bureau in 2013 van kracht werd.



GEZONDHEID & BEROEPSVEILIGHEID

Naast voedselveiligheid besteden we veel aandacht aan gezondheid, zowel voor onze consumenten als voor onze eigen medewerkers door hen te voorzien van de juiste en objectieve informatie, keuzes te bieden voor een gebalanceerd voedingspatroon en stimuleren om meer te gaan bewegen. Als producent van suikerhoudende dranken hebben we de verantwoordelijkheid om onze consumenten bewust te maken van de manier waarop zij verantwoord kunnen genieten van onze dranken.

Veel van onze producten bevatten suiker. Eén van de manieren waarop wij onze consumenten kunnen helpen de inname van suiker te beperken is door kleinere porties aan te bieden. In 2016 hebben wij daarom twee nieuwe verpakkingen geïntroduceerd van onze suikerhoudende dranken, de 350 ml Minute Maid Fruitcooler en 250 ml Coca-Cola. Voor 2017 is gepland de hoeveelheid suiker in een aantal van onze producten te verminderen. Voor onze medewerkers hebben wij een intern programma om beweging en gezonde levensstijl te promoten. Tevens is er daarbij aandacht voor het gezonder maken van de werkomgeving: zowel fysiek als mentaal. De resultaten waren ook in 2016 positief; bij 82% van de mensen die het programma heeft afgerond is er een biometrische verbetering geconstateerd zoals een afname in gewicht/BMI/vetpercentage of toename in spiermassa.

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. 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 rapportages worden 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. Helaas is het ziekteverzuim gestegen na jaren van dalingen. We telden in 2016 4 bedrijfsongevallen minder dan in 2015; waarvan er vijf hebben geleid tot ziekteverzuim (één minder dan in 2015). Er vonden ook minder aanrijdingen plaats, 17 ten opzichte van 22 in 2015.



MAATSCHAPPELIJKE 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 business unit. 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 2016 hebben 40 stichtingen, organisaties, scholingsinstituten en privé personen aanspraak gemaakt op het fonds voor een donatie. Hiermee heeft het fonds in 206 ruim SRD 236.00 aan donaties uitgekeerd.

Onze jaarlijkse Coca-Cola Christmas Caravan heeft SRD 13.500 opgebracht, wat gedoneerd is aan Kinderhuis Campagne. Ook hebben we vrijwilligerswerk gedaan met/bij 5 tehuizen tijdens onze Vrijwilligersdag. Iets meer dan 270 organisaties hebben daarnaast donaties in natura van ons ontvangen.

Voor FBC betekent goed *corporate citizenship* ook participeren aan de totstandkoming van publiek beleid. Eén van de belangrijke zaken die onze aandacht heeft en waar wij actief meewerken aan de totstandkoming van beleid danwel oplossingen, is de hoeveelheid zwerfval waaronder lege drankverpakkingen. Samen met de Stichting Support Recycling Suriname werken wij aan het opzetten van een Afvalfonds; een integrale aanpak van het terugdringen van zwerfval zoals lege PET flessen. In 2016 is het raamwerk voor dit systeem compleet gemaakt en zijn wij gestart met lobbyen voor de uitvoering.



KLANTTEVREDENHEID

Om de klanttevredenheid te meten laten wij jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren door het Instituut voor Maatschappijwetenschappelijk Onderzoek (IMWO).

Uit een analyse van de laatste zes KTO's blijkt dat onze klanten voldoende tevreden zijn over de dienstverlening (74% - 95%). Er bestaat wel ontevredenheid over de beschikbaarheid van de producten en de bevoorrading. Op aanbeveling van het IMWO hebben wij daarom in 2016 een kwalitatief KTO uitgevoerd. Dit onderzoek heeft de onderliggende oorzaken van de ontevredenheid aan het licht gebracht, waaronder zaken als onduidelijkheid over gemaakte afspraken, klantgerichtheid van de medewerkers en het niet altijd kunnen inwilligen van verzoeken die de klant heeft. Deze zaken zijn in kaart gebracht in een zogenoemde *customer journey map*, en worden aangepakt om de klanttevredenheid naar een hoger niveau te tillen.

Colofon

Een uitgave van Fernandes Bottling Company N.V. © 2017

Dit duurzaamheidsverslag bevat de doelstellingen en resultaten met betrekking tot duurzaam ondernemen van Fernandes Bottling Company N.V. en Fernandes Verkoopmaatschappij N.V. voor 2016.

U kunt dit verslag downloaden op <http://fernandesbottling.com/ons-bedrijf/duurzaam-ondernemen>

Heeft u vragen of opmerkingen?

Neemt u dan gerust contact met ons op:

Telefoon: 482121

E-mail: publicaffairs@fernandesbottling.com

Website: www.fernandesbottling.com

Redactie en productie:

Ayida Slooten

Vormgeving:

Thea Rubenstein Advertising N.V. / TRAD N.V.

Fotografie:

Body N Soul Photography

Helio Phoeli

Brian van der Leij

