



compleet

CWT Responsible

Sociale verantwoordelijkheid als bedrijf

Jaar 2011



Inhoud

Sociale verantwoordelijkheid als bedrijf	p. 3
De werknemers op de eerste plaats	p. 4
Work@Home	p. 5
The Carbon Neutral Company	p. 6
Het milieu en de interne organisatie	p. 7
Milieuvriendelijke reizen	p. 10
Toezicht en controle	p. 12



CWT Belgium is groen!

Sociale verantwoordelijkheid als bedrijf

De maatschappij verandert aan een snel tempo. De wereldeconomie is voortdurend in ontwikkeling. De stijgende consumptie, ontbossing, vervuiling en overbevolking hebben geleid tot tegenstrijdige belangen. Carlson Wagonlit Travel (CWT) is overtuigd van het belang van een goed evenwicht tussen economische en milieubelangen. Moeder Natuur heeft ons tal van kostbare geschenken gegeven die we voor de toekomstige generaties moeten in stand houden.

Duurzame zakelijke praktijken

Daarom hecht CWT veel belang aan duurzame zakelijke praktijken. We zijn vastberaden om milieuverantwoord te werken en we vinden dat het onze maatschappelijke verantwoordelijkheid is om alle elementen die de natuur ons geeft met de gepaste zorg te behandelen. Zo gebruiken we alleen FSC-papier voor ons drukwerk, we hebben een koolstofneutrale postdienst en ons wagenpark telt alleen energiezuinige leasewagens. Dat zijn slechts enkele van de interne en externe maatregelen die we hebben ingevoerd om het milieu te sparen.

Balans

Met duurzame zakelijke praktijken bedoelen we zaken doen op een maatschappelijk verantwoordelijke manier.

Dat betekent dat er een mooi evenwicht bestaat tussen de financiële aspecten (winst, economische voordelen en garanties wat de continuïteit betreft) en de sociale en ecologische aspecten (mens en milieu). CWT durft te voorspellen dat in de toekomst volledig geïntegreerde rapporten van revisoren eerder regel dan uitzondering zullen zijn. De rapporten van revisoren zullen ook gebruikt worden om de niet-financiële informatie in jaarrekeningen te certificeren.

Betrouwbare partner

De klanten vinden dat Carlson Wagonlit Travel een betrouwbare partner is die zijn verantwoordelijkheid als bedrijf in de hele zakelijke strategie heeft weten te integreren. Een partner die de klanten ondersteunt en op weg helpt naar een meer duurzame werkplaats en de compensatie van koolstofuitstoot.



De werknemers op de eerste plaats

Gepassioneerde en gemotiveerde werknemers zijn van groot belang voor het succes van een organisatie. Voor CWT is het welzijn van de werknemers en een goed evenwicht tussen werk en privéleven van groot belang.

In al onze kantoren zorgen wij voor een aangename, gezonde en verantwoorde werkomgeving waar onze werknemers hun taken op een comfortabele en veilige manier kunnen uitvoeren. Alle werkruimtes voldoen aan de wetgeving op het gebied van gezondheid en veiligheid. Zo nodig kunnen de werkruimtes aangepast worden aan individuele behoeften.

De prestaties van de werknemers worden gecontroleerd en beoordeeld aan de hand van op voorhand bepaalde criteria. We moedigen ook de persoonlijke ontwikkeling aan via (individuele) opleidingsplannen en ontwikkelingsprogramma's.

Iedereen is gelijk

Het aanwervingsbeleid bij CWT streeft naar een zo getrouw mogelijke weerspiegeling van de diversiteit in onze multiculturele samenleving. Discriminatie en intimidatie worden onder geen beding getolereerd binnen de organisatie.

Gezond en fit

Een gezond lichaam en een gezonde geest gaan hand in hand. CWT stimuleert zijn werknemers om aan sport te doen.

De moedermaatschappij van CWT, Carlson Companies, ondersteunt het United Nations Global Compact. Dat is een initiatief om bedrijven aan te moedigen om universele waarden met betrekking tot de mensenrechten, werkomstandigheden en de bescherming van het milieu te hanteren.

Carlson Wagonlit Travel heeft verklaard het nieuwe wereldwijde initiatief voor de gezondheidszorg, MASSIVEGOOD, te ondersteunen. Dankzij dit project kunnen reizigers een "microbijdrage" van US\$2 leveren wanneer ze reisdiensten aankopen. Deze bijdragen gaan naar de strijd tegen HIV/AIDS, malaria en tuberculose in ontwikkelingslanden. Volgens de Millennium Foundation for Innovative Finance for Health, de organisatie die achter dit ambitieuze programma zit, zou zo tot US\$1 miljard aan bijkomende middelen kunnen worden verzameld tijdens de eerste vier jaar van deze actie.



Work@Home

Dit jaar ging CWT Belgium van start met het grootschalige Work@Home telewerkproject waarbij werknemers ervoor kunnen kiezen om van huis uit te werken. Dat zal niet alleen leiden tot meer efficiëntie voor beide partijen, minder pendelen en dus een kleinere koolstofuitstoot maar zal de werknemers ook in staat stellen om een beter evenwicht te vinden tussen werk en gezinsleven.

Meer dan 18 werknemers zijn momenteel een dag per week of meer van huis uit aan de slag en naar verwachting zal dat aantal in de nabije toekomst nog stijgen. Naast de thuiswerkers heeft CWT ook een groot percentage mobiele werknemers - dat zijn werknemers die uitgerust zijn met alle nodige hardware om op meer dan één plaats te werken. Ook dat vermindert het pendelen.

Verder moedigt CWT de werknemers aan om van hun woning naar het werk te reizen met het openbaar vervoer of met de fiets. De kosten voor het openbaar vervoer worden gedeeltelijk terugbetaald.

"Work@Home stelt CWT in staat om de recentste technologieën te gebruiken. Veel functies in front- en back-office zijn uiterst geschikt voor thuiswerken. Het is een andere benadering van werken - die meer efficiënt, doeltreffend en verantwoord is."

"Het is belangrijk dat thuiswerkers toegang hebben tot alle reservatiesystemen en bestanden, net zoals op kantoor, zodat de klanten op een snelle en professionele manier kunnen worden geholpen. Daarbij hoort ook contact met de collega's om kennis te delen. Work@Home stelt werknemers in staat om deel uit te maken van een flexibele werkomgeving, ongeacht de werkplaats. Het feit dat dit ook tot een schoner milieu leidt, is een extra voordeel!"

Benoît De Jaeger
Project leader Work@Home



The Carbon Neutral Company

In 2011 ging CWT van start met een exclusief partnerschap met The Carbon Neutral Company. Deze wereldleider in klimaatadvies en aanbieder van oplossingen om de koolstofuitstoot te verminderen, biedt een geavanceerd programma voor reizigers om hun koolstofvoetafdruk te reduceren.

Op basis van de expertise van The Carbon Neutral Company adviseert en helpt CWT zijn klanten om met succes de milieu-aspecten van hun reisbeleid aan te pakken.

The Carbon Neutral Company levert een volledig dienstenpakket om de koolstofuitstoot te verminderen en te compenseren en neemt deel aan verschillende koolstofcompensatieprogramma's wereldwijd, met inbegrip van een windenergieproject in India en een energiebesparingsprogramma in Jamaica.

CWT en The Carbon Neutral Company

CWT Belgium is het eerste reisbedrijf op de Belgische markt dat zijn volledige koolstofvoetafdruk compenseert.

Koolstofcompensatie

CWT heeft de compensatie van zijn koolstofuitstoot gedelegeerd aan The Carbon Neutral Company, dat een aantal programma's aanbiedt met verschillende certificaten, waaronder CER (Certified Emission Reduction), VER (Verified Emission Reduction) en VCS (Voluntary Carbon Standard). Alle compensatieprogramma's worden in nauw overleg met de klant geselecteerd.

CWT Belgium heeft een project in China geselecteerd: "Yugur Run-of-River Hydro Project".

Voor meer informatie over The Carbon Neutral Company kunt u terecht op www.carbonneutral.com.



Het milieu en de interne organisatie

CWT heeft verschillende interne maatregelen geïmplementeerd in zijn dagelijkse activiteiten om het milieu te sparen, zoals het scheiden en recyclen van afval, energiebesparingsprogramma's, een telewerkproject, het compenseren van de volledige koolstofvoetafdruk, enz.

Intern milieubewustzijn

De werknemers spelen een belangrijke rol bij het opstellen van een succesvol intern milieubeleid. Eerst en vooral moeten ze zich bewust zijn van het belang van de ingevoerde milieumaatregelen. Er worden verschillende communicatiekanalen gebruikt om het bewustzijn onder de werknemers van CWT te vergroten zodat zij aangemoedigd worden om rekening te houden met het milieu en daar ook naar te handelen, zowel op kantoor als thuis.

Interne milieumaatregelen

- *Reductie van het papierverbruik*
Onze klanten en werknemers communiceren steeds vaker elektronisch. De meeste klanten ontvangen hun facturen per e-mail. Dit percentage zal gedurende het komende jaar nog verder opgetrokken worden. Zowel de loonfiches als

de jaaroverzichten zijn al enkele jaren volledig gedigitaliseerd.

CWT moedigt alle werknemers aan om papierloos te werken, bijvoorbeeld door dubbele monitors te gebruiken om hun werk te controleren en te ondersteunen, door te zorgen voor de voortdurende ontwikkeling van computergestuurde processen en door het controleren van macro's om overvullige pagina's te vermijden.

Als iets toch moet afgedrukt worden, gebeurt dat op chloorvrij FSC-papier. Alle drukwerk en omslagen van CWT zullen tegen het einde van 2011 ook te vervangen worden door FSC-gecertificeerd papier.

- *Afval sorteren en recyclen*

Afval wordt gescheiden opgehaald via specifieke inzamelpunten en recyclagebakken. Dat geldt voor papier, glas, batterijen, inktcartridges en oude batterijen.

- *Hergebruik van uitrustingen*

Oude uitrustingen zoals computers, laptops, printers, fotokopieertoestellen en GSM's worden zo vaak mogelijk geschonken aan instellingen en scholen. Ook de onderdelen van verouderde uitrustingen worden hergebruikt.



■ *Aankoop van duurzame goederen*

CWT werkt het liefst met derden die op een aantoonbare manier milieunormen hanteren en deze ook in hun contracten en dienstovereenkomsten opnemen. Bestaande contracten worden gecontroleerd en nieuwe contracten worden alleen toegekend aan leveranciers die de milieunormen naleven en producten met een milieucertificaat aanbieden.

Bij het aankopen van kantoor materiaal vermijden we giftige materialen die schadelijk zijn voor het milieu, zoals chroom in meubilair. We werken ook uitsluitend met schoonmaakbedrijven die biologisch afbreekbare schoonmaakproducten gebruiken.

■ *Energiebesparingsprogramma's*

Elk kantoor van CWT Belgium hanteert energiebesparingsprogramma's waarmee de faciliteiten hun gebruik van gas, elektriciteit en licht zoveel mogelijk inperken.

"De inspanning om ons papier door FSC-gecertificeerd papier te vervangen, was natuurlijk een stap in de juiste, groenere richting."

"De activiteiten die werden uitgevoerd om een papierloos kantoor te bewerkstelligen, hebben ons in staat gesteld om aanzienlijk minder materialen te verbruiken. Dat betekende een duw in de rug bij het behalen van ons doel: het minimaliseren van de vervuiling van het milieu."

"De beslissing om ons autoleaseplan groener te maken, is een uitstekend initiatief dat ons helpt bij het invoeren van een mobiliteitsplan dat bedoeld is om het aantal auto's te verminderen en om alternatieven (die milieuvriendelijker zijn) aan te moedigen. CWT streeft ernaar om superlatieven te bereiken."

Olivier Tixhon
Facility & Procurement Manager



■ *Energiezuinig wagenpark*

Er zijn strikte regels van toepassing op het wagenpark van CWT. Bij het aangaan van leasecontracten en het selecteren van leasewagens houden we rekening met de vermindering van de koolstofuitstoot.

Alleen auto's met een lage uitstoot van CO² komen in aanmerking voor contracten.

Alle bestuurders van bedrijfswagens moeten rekening houden met de regels van de "New Way of Driving" die gepubliceerd werden om hen aan te moedigen om minder kilometers af te leggen en minder brandstof te verbruiken. Er is ook een bonus/boeteplan voor bestuurders van bedrijfswagens die afwijken van hun normale verbruik.

CWT Belgium moedigt alle carpoolmogelijkheden zoveel mogelijk aan.

■ *Koolstofneutrale zakenreizen*

CWT compenseert de koolstofuitstoot van alle zakenreizen door werknemers via The Carbon Neutral Company.

Natuurlijk gaan we op voorhand na of een zakenreis noodzakelijk is en of de vergadering niet via een conferentiegesprek of videoconferentie kan worden gehouden. Waar mogelijk wordt de trein als vervoermiddel aangemoedigd.



Milieuvriendelijke reizen

CWT houdt zijn klanten actief op de hoogte over ontwikkelingen op het gebied van milieuvriendelijk reizen. Via verschillende kanalen en hulpmiddelen leveren we een gedetailleerd inzicht in de beschikbare keuzes op het gebied van ecologisch reizen, koolstofuitstoot en mogelijke compensaties.

■ CO₂-rapporten

Al onze klanten hebben toegang tot het CWT Program Management Center (PMC) - een uitgebreid rapporteringshulpmiddel dat een aantal reisoverzichten en gegevens kan genereren. Via het dashboard van deze tool kan men de koolstofuitstoot bekijken per periode, per reiziger, enz. De huidige uitstoot kan beoordeeld worden aan de hand van de *Post-trip emission reporting tool*. De CWT CO₂ calculator berekent op voorhand hoeveel koolstofdioxide de reisactiviteiten genereren en maakt het mogelijk te vergelijken tussen vliegtuig en trein.

"CWT biedt een aantal hulpmiddelen om klanten te informeren over de koolstofvoetafdruk van hun zakenreizen, zowel voor als na de verplaatsing."

"Met de CO₂ calculator kunt u de koolstofuitstoot van trein en vliegtuig vergelijken alvorens te reizen. Om de reizigers nog meer bewust te maken, wordt de koolstofvoetafdruk ook opgenomen in de reservatiegegevens."

Het Program Management Center, waar elke klant toegang toe heeft, levert zelfs een overzicht van uw koolstofstatus op eender welk moment! Zo hebben klanten altijd de informatie die ze nodig hebben om hun beslissingen af te wegen en hun koolstofvoetafdruk te compenseren. Desgewenst kan CWT hen ook daarmee helpen."

Anthony Ivens
Senior Program Manager



■ *Milieuvriendelijke leveranciers*

Het milieu- en duurzaamheidsbeleid van onze leveranciers (luchtvaartmaatschappijen, spoormaatschappijen, hotelketens en autoverhuurbedrijven) is een constante zorg voor CWT. Door dit punt op onze agenda te houden, leveren we onze klanten zoveel mogelijke informatie en adviezen over onze leveranciers zodat zij een gegronde keuze kunnen maken.

CWT zorgt ervoor dat zijn diensten zoveel mogelijk afkomstig zijn van milieubewuste leveranciers. Zo krijgen de milieuvriendelijke hotels in ons HARP-reservatietool een pictogram met een groene boom zodat dit aspect meteen duidelijk is. CWT werkt hard om ervoor te zorgen dat binnenkort energiezuinige en/of hybride auto's van autoverhuurbedrijven onmiddellijk zichtbaar zijn in onze reservatiesystemen.

■ *Koolstofuitstoot compenseren*

Er zijn verschillende partijen die financiële stimuli leveren voor het compenseren van de uitstoot van CO₂ en andere broeikasgassen. CWT biedt alle klanten deze dienst gratis aan, ofwel via The Carbon Neutral Company of een andere partij.

"Carlson Wagonlit Travel is wereldleider op het gebied van het beheer van zakenreizen. De klanten en leveranciers van het bedrijf bevinden zich in diverse landen wereldwijd. Dat betekent dat de werknemers die voor CWT België werken ook moeten reizen. Door opleidingen en vergaderingen via conferentiegesprekken en webex te organiseren, leveren we bewust een inspanning om zo min mogelijk te reizen. Daarnaast wordt veel informatie gedeeld via het intranet, digitale bestanden en andere hulpmiddelen."

"CWT hanteert een streng reisbeleid. Alle verplaatsingen moeten door het management worden goedgekeurd. Voor korte afstanden gaat de voorkeur naar reizen met auto en trein. Voor langere afstanden vliegen we zoveel mogelijk met luchtvaartmaatschappijen die een modern park met vliegtuigen hebben met een lage koolstofuitstoot. Bovendien compenseert CWT zijn koolstofemissie."

Sam Versele
Sales and Program Manager Director



Toezicht en controle

Zorgvuldig toezicht en controle zijn van essentieel belang voor een geslaagd milieubeleid. Het naleven van de milieumaatregelen van CWT wordt van dichtbij gevolgd door interne coördinatoren.

Elk kwartaal bespreekt de werkgroep Corporate Social Responsibility de milieucijfers. Zo kunnen we onze milieuprestaties in de gaten houden. Waar nodig worden preventieve maatregelen getroffen met het oog op verdere verbetering.

Audits

Elk jaar wordt een aantal audits uitgevoerd door intern aangestelde milieucoördinatoren om na te gaan of de implementatie van milieumaatregelen al dan niet volgens de overeengekomen procedures verloopt. Zo nodig wordt op tijd ingegrepen en aangepast.

Het auditprogramma wordt jaarlijks bijgewerkt. De interne auditors beschikken over de nodige kennis om hun taak uit te voeren maar zijn niet rechtstreeks verantwoordelijk voor het project dat ze beoordelen.

Af en toe gaan we na of en in welke mate de relevante milieuwetten en -reglementen worden nageleefd zodat indien nodig tijdige veranderingen kunnen worden doorgevoerd.

Handboek milieubeheer

Het Handboek milieubeheer brengt jaarlijks verslag uit over de vooruitgang van en het toezicht op de milieumaatregelen en presentaties van CWT. Dit rapport geeft een gedetailleerd overzicht van de status van de verschillende maatregelen en eventueel vereiste aanpassingen.

Het handboek werd opgesteld in overeenstemming met de norm ISO 14001 (2004) voor milieubeheersingssystemen en houdt rekening met de milieuwetgeving. Het Handboek milieubeheer wordt geëvalueerd en ondertekend door het management en staat ter beschikking van alle betrokken partijen, zowel binnen als buiten het bedrijf.