



CWT Responsible

Corporate Social Responsibility Report 2011
Carlson Wagonlit Travel Nederland





Inhoud

Corporate Social Responsibility	p. 3
De medewerker staat centraal	p. 4
Work@Home	p. 5
The Carbon Neutral Company	p. 6
Milieu en de interne organisatie	p. 7
Milieubewust reizen	p. 10
Maatschappelijk verantwoorde evenementen en initiatieven	p. 12
Bewaking en controle	p. 14



Corporate Social Responsibility

De maatschappij verandert snel. De wereldeconomie is continu in ontwikkeling. De toenemende consumptie, ontbossing, vervuiling en overbevolking zorgen voor een discrepantie in belangen.

Carlson Wagonlit Travel (CWT) vindt het belangrijk dat er voldoende balans is tussen de economische belangen en die van het milieu. Moeder Natuur heeft ons veel mooie dingen gegeven die behouden moeten blijven voor toekomstige generaties.

CWT & CSR

Volgens de Europese Commissie gaat maatschappelijk verantwoord ondernemen - oftewel *Corporate Social Responsibility (CSR)* - over het (vrijwillig) aandacht schenken van bedrijven aan sociale kwesties en milieuzaken in het kader van hun bedrijfsactiviteiten en hun relaties met andere partijen (stakeholders). CWT heeft zijn beleid ten aanzien van Corporate Social Responsibility volledig geïntegreerd in de bedrijfsvoering. In de dagelijkse praktijk wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met milieuaspecten. We voelen ons maatschappelijk verantwoordelijk om zorgvuldig om te springen met alle elementen die de natuur ons biedt. Zo wordt er bijvoorbeeld uitsluitend geprint op FSC-papier, hebben we een klimaatneutrale postbezorging en

een energiezuinig leasewagenpark. Maar er zijn nog tal van andere maatregelen die de organisatie zowel intern als extern heeft genomen om het milieu te ontzien en sociale vraagstukken aan de orde te stellen.

Evenwicht

Duurzaam ondernemen is zaken doen op een maatschappelijk verantwoorde manier. Dat betekent evenwicht tussen de financiële (winst, economisch rendement en garantie op continuïteit), de sociale en de ecologische aspecten (mens en milieu).

CWT durft te voorspellen dat in de toekomst volledig geïntegreerde accountantsverklaringen eerder regel dan uitzondering zullen zijn. Een accountantsverklaring zal dan ook betrekking hebben op de non-financiële informatie in het jaarverslag.

Betrouwbare partner

Klanten vinden in Carlson Wagonlit Travel een betrouwbare partner die maatschappelijk verantwoord ondernemen volledig heeft geïntegreerd in haar bedrijfsprocessen. Een partner die haar klanten ondersteunt en wegwijs maakt in duurzaam opereren en het compenseren van de uitstoot van broeikasgassen.



De medewerker staat centraal

Enthousiaste en gemotiveerde medewerkers zijn cruciaal bij het succes van een organisatie. CWT stelt het welzijn van haar medewerkers en een goede balans tussen werk en privé voorop.

Op alle locaties is een prettige, gezonde en verantwoorde werkomgeving gecreëerd, zodat medewerkers hun functies op plezierige en veilige wijze kunnen uitoefenen. De werkplekken zijn conform de Arbo-wetgeving ingericht. Indien de persoonlijke situatie dit vereist wordt waar nodig de werkplek aangepast.

Medewerkers worden gevolgd in hun prestaties en beoordeeld op van tevoren vastgestelde criteria. Ook worden zij gestimuleerd tot verdere ontplooiing via (persoonlijke) opleidingsplannen en ontwikkeltrajecten.

Iedereen is gelijk

Het personeelsaannamesbeleid van CWT is gericht op een zo getrouw mogelijke afspiegeling van onze multiculturele samenleving.

Het moederbedrijf van CWT Carlson Companies heeft het United Nations Global Compact onderschreven, waarmee bedrijven toezeggen zich te houden aan de universele waarden met betrekking tot mensenrechten, arbeidsomstandigheden en milieubescherming.



Work@Home

In 2009 startte CWT een grootschalig Work@Home thuiswerkproject dat medewerkers de mogelijkheid geeft tot thuiswerken. Dit leidt voor beide partijen voor een verbeterde efficiency. Minder woon/werkverkeer met als resultaat een reductie van de uitstoot van broeikasgasen. Ook stelt het medewerkers in staat een betere balans tussen werk en privé te bewerkstelligen.

Op dit moment werken ruim 75 medewerkers een of meerdere dagen per week thuis. Dit aantal wordt spoedig verder uitgebreid. Naast deze thuiswerkers kent CWT ook een groot percentage telewerkers, die uitgerust zijn met de benodigde hardware en daardoor plaatsonafhankelijk kunnen werken, wat ook tot vermindering van het woon/werkverkeer leidt.

Wat betreft het woon/werkverkeer worden medewerkers gestimuleerd om te reizen met het openbaar vervoer of met de fiets. Het openbaar vervoer wordt door CWT vergoed en via de speciale CWT Fietsenplanregeling kan het personeel een fiets aanschaffen met interessante kortingen.

“Met Work@Home maakt CWT gebruik van nieuwe technologieën. Veel *front-* maar ook *backoffice* functies lenen zich prima voor thuiswerken. Het is een andere manier van werken, efficiënter, effectiever en met meer verantwoordelijkheid.”

“Het is belangrijk dat de thuiswerker net als op kantoor toegang heeft tot alle reserverings-systemen en bestanden om de klant snel en kundig te kunnen helpen. Ook contact met collega’s voor kort overleg hoort daarbij. Work@Home stelt medewerkers in staat onafhankelijk van een locatie, deel uit te maken van een flexibele werkomgeving en daarbij wordt het milieu ook nog eens minder belast!”

Erik van Kuik
CFO & Director Human Resources



The Carbon Neutral Company

CWT heeft sinds 2008 een exclusief partnership met The Carbon Neutral Company. Deze wereldwijd opererende klimaat consultancy organisatie biedt een geavanceerd emissieprogramma dat de klant in staat stelt zijn/haar reizen te compenseren.

Met behulp van de expertise van The Carbon Neutral Company adviseert en assisteert CWT haar klanten graag ten aanzien van een succesvolle aanpak van milieugerelateerde issues met betrekking tot het reisbeleid.

The Carbon Neutral Company biedt een uitgebreid pakket services om de uitstoot van CO₂ te reduceren en te compenseren. De organisatie participeert wereldwijd in diverse *carbon offset* programma's, zoals een windenergieproject in India en een energiebesparingsprogramma in Jamaica.

CWT en The Carbon Neutral Company

CWT compenseert de uitstoot van broeikasgassen door dienstreizen voor personeel volledig via The Carbon Neutral Company. Daarnaast heeft CWT haar emissies met ingang van 2009 tot nul weten te reduceren door participatie in een van de offsetprogramma's.

Compensatie

Het compenseren van de uitstoot van broeikasgassen heeft CWT gedelegeerd aan The Carbon Neutral Company. Bij deze partij kan men terecht voor diverse programma's met verschillende certificeringen, o.a. CER (Certified Emission Reduction), VER (Verified Emission Reduction) of VCS (Voluntary Carbon Standard). Dergelijke compensatieprogramma's worden in nauw overleg met de opdrachtgever geselecteerd.

Meer informatie over The Carbon Neutral Company: www.carbonneutral.com



Milieu en de interne organisatie

CWT heeft diverse interne maatregelen doorgevoerd om het milieu te ontzien tijdens de dagelijkse bedrijfsvoering. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het scheiden en recyclen van afval, energiebesparingsprogramma's, thuiswerkproject, compensatie CO₂-uitstoot van dienstreizen etc.

Intern milieubewustzijn

Medewerkers spelen een belangrijke sleutelrol bij de totstandkoming van een succesvol intern milieubeleid. Het personeel moet zich bewust zijn van het belang van de gestelde milieumaatregelen. Via de diverse communicatiekanalen wordt het milieubewustzijn van de CWT medewerkers verhoogd. Men wordt aangemoedigd om stil te staan bij de milieuaspecten en ernaar te handelen, zowel op het werk, als ook thuis.

Interne milieumaatregelen

■ Reductie papiergebruik

Communicatie richting de klant en de medewerkers verloopt steeds meer via digitale kanalen. Het overgrote deel van onze klanten ontvangt de facturen elektronisch via e-mail. Dit percentage wordt in het komende jaar nog verder verhoogd. Ook de salarisstroken en de

jaaroverzichten van het personeel zijn al een aantal jaar volledig gedigitaliseerd.

CWT spoort haar medewerkers aan tot *paperless* werken. Dat gebeurt onder andere door het gebruik van dubbele beeldschermen ter controle en ondersteuning van de werkzaamheden, een voortdurende ontwikkeling van de automatiseringsprocessen, toezicht op macro's voor het voorkomen van additionele pagina's. Voor de noodzakelijke prints wordt gebruik gemaakt van papier dat wordt vervaardigd van de Eucalyptus globulus. Dit is een zeer efficiënte boomsoort met een hoog vezelgehalte dat tot 86% minder hout nodig heeft om papier te produceren in vergelijking met andere soorten. Verder bieden vrijwel alle printers de mogelijkheid om dubbelzijdig te printen. Medewerkers worden gestimuleerd om deze optie standaard in te stellen. Briefpapier, enveloppen en ander correspondentiemateriaal wordt ook vervaardigd van papier met een FSC-keurmerk.

■ Scheiden en recyclen van afval

Afval wordt apart verzameld via speciale verzamelpunten en -bakken voor recycling. Het gaat hierbij om papier, glas, batterijen, printcartridges en oude accu's.



■ *Hergebruik apparatuur*

Afgeschreven apparatuur zoals computers, laptops, printers, fotokopiers en (mobiele) telefoons worden zoveel mogelijk geschonken aan instellingen en scholen voor hergebruik. Ook worden onderdelen van verouderde apparatuur hergebruikt.

■ *Duurzame inkoop goederen*

CWT neemt bij voorkeur goederen af bij derden die aantoonbaar milieucriteria en -kenmerken in hun contracten en *service level agreements* hebben opgenomen. Bestaande contracten worden getoetst en nieuwe contracten uitsluitend aanbesteed bij leveranciers die voldoen aan de gestelde milieucriteria en producten leveren met een milieukeurmerk.

Bij de inkoop van kantoorapparatuur wordt specifiek gelet op het vermijden van giftige materialen die schade brengen aan het milieu, zoals bijvoorbeeld chroom bij kantoormeubilair. Voor de contracten met schoonmaakbedrijven worden alleen bedrijven benaderd die werken met biologisch afbreekbare producten.

■ *Energiebesparingsprogramma's*

Op alle kantoren van CWT Nederland zijn energiebesparingsprogramma's in werking. Gas en licht wordt ingesteld op minimaal noodzakelijk verbruik.

“De stap om ons papier te vervangen door FSC gekeurd papier is uiteraard een goede stap in de richting van ‘responsible’.”

“Echter de reeds eerder ingezette activiteiten om onze medewerkers “paperless” te laten werken reduceert de hoeveelheid van het te gebruiken materiaal aanzienlijk, hetgeen de doelstelling, zo min mogelijk milieubelasting, dichterbij brengt.”

“Zo is het besluit om de leaseauto-regeling groener te maken een prima initiatief om naar een mobiliteitsplan toe te werken dat kan zorgen voor reductie van het aantal voertuigen en gebruik van (milieuvriendelijker) alternatieven. CWT streeft naar de overtreffende trap.”

Eric de Groot
Facility Manager



■ *Energiezuinig leasewagenpark*

Het leasewagenpark van CWT is gebonden aan strenge regels. Bij het aangaan van de leasecontracten en selectie van de leaseauto's wordt nauw gekeken naar een zo gering mogelijke uitstoot van broeikasgassen.

Alleen auto's met een A of B energielabel komen in aanmerking voor een leasecontract. CWT streeft naar een leasewagenpark in uitsluitend categorie A en B en hybride auto's met een bijbehorende subsidie.

■ *CO₂-neutrale postbezorging*

CWT compenseert de CO₂-uitstoot van alle verwerkte poststukken op jaarbasis via postverwerkingsbedrijf TNT. Door deze compensatie heeft CWT een volledig CO₂-neutrale postbezorging voor alle locaties. Met de financiële compensatiebedragen investeert TNT in een windmolenpark in India.

■ *Klimaatneutrale dienstreizen CWT*

CWT compenseert de CO₂-uitstoot van alle dienstreizen van haar medewerkers via The Carbon Neutral Company.

Uiteraard wordt vooraf gekeken of de dienstreis essentieel is en waar mogelijk worden conference calls en videoconferencing ingezet. Op trajecten die zich daarvoor lenen wordt met de trein gereisd.



Milieubewust reizen

CWT informeert haar klanten op actieve wijze over ontwikkelingen ten aanzien van milieubewust reizen. Klanten krijgen via diverse kanalen en hulpmiddelen een gedetailleerd inzicht in de keuzes die zij kunnen maken ten aanzien van milieubewust reizen, de uitstoot van broeikasgassen en de compensatiemogelijkheden.

■ CO₂-rapportage

Iedere klant heeft toegang tot het CWT Program Management Center (PMC), een uitgebreide rapportagetool dat op ieder gewenst moment diverse reisoverzichten kan genereren. Via het *dashboard* van deze tool kan men de koolstofemissie aflezen per periode, per reiziger, e.d. Met de *Post-trip emission reporting tool* kan de werkelijke CO₂-uitstoot van de gemaakte reizen worden geëvalueerd. Via de CWT CO₂-calculator kan de CO₂-uitstoot van een reis vooraf worden berekend en een vergelijking worden gemaakt tussen reizen met het vliegtuig en de trein.

■ Reisschema

Op ieder reisschema (itinerary) dat de reiziger elektronisch ontvangt via CWT, wordt de koolstofemissie van de vliegreis weer-gegeven. Hiermee wordt de reiziger bewust gemaakt van de uitstoot die het reizen per vliegtuig met zich meebrengt.

“CWT biedt diverse hulpmiddelen die de klant informatie verschaft over de CO₂-uitstoot van zakenreizen, zowel na afloop als voorafgaand aan de reis.”

“Met de CO₂-calculator kan voorafgaand aan de reis een vergelijking worden gemaakt van de uitstoot per trein en vliegtuig. Om bij de reizigers meer bewustwording te creëren wordt de CO₂-uitstoot ook vermeld op de reserveringsbevestiging. Het program management center - waar iedere klant toegang tot heeft - geeft zelfs op ieder gewenst moment de actuele stand van zaken met betrekking tot de CO₂-uitstoot! De klant krijgt op deze wijze een goed inzicht en kan een gedegen afweging maken voor eventuele compensatie. Desgewenst assisteert CWT hier bij.”

Patrick Verburg
Program Manager



■ *Duurzame suppliers*

CWT is continu met haar suppliers (airlines, spoorwegen, hotelketens en autoverhuurmaatschappijen) in gesprek over hun milieu- en duurzaamheidsbeleid. Dit met als doel de klant zo breed mogelijk te kunnen informeren en adviseren ten aanzien van leveranciers. Op deze manier kan de klant een onderbouwde keuze maken voor een bepaalde leverancier.

CWT ziet er op toe dat er zoveel mogelijk wordt ingekocht bij milieubewuste suppliers. Zo zijn milieuvriendelijke hotels al direct herkenbaar in onze hotelboekings tool HARP via een 'groen boompje' icoontje. CWT maakt zich er hard voor om op korte termijn ook de energiezuinige en/of hybride auto's van autoverhuurmaatschappijen in de reserveringssystemen makkelijk te kunnen identificeren.

■ *Compensatie van broeikasgassen*

Er zijn verschillende partijen die de uitstoot van CO₂ en andere broeikasgassen van de gemaakte reizen financieel compenseren. CWT regelt voor al haar klanten de afhandeling hiervan zonder extra bijkomende kosten. Dit kan met The Carbon Neutral Company of elke andere geprefereerde partij.

“Carlson Wagonlit Travel is een mondiaal opererende zakenreisorganisatie. Onze klanten en leveranciers zijn gevestigd in meerdere landen. De medewerkers van CWT Nederland reizen dus ook. Het reizen wordt bewust beperkt gehouden door trainingen en vergaderingen zoveel mogelijk via *conference calls* en *webex* te organiseren. Daarnaast wordt veel informatie gedeeld via intranet, digitale bestanden en andere tools.”

“CWT kent een strikt reisbeleid. Als er gereisd moet worden is autorisatie van het management nodig. Voor korte afstanden wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van auto en trein. Voor langere afstanden wordt zoveel mogelijk gevlogen met luchtvaartmaatschappijen die gebruik maken van moderne vliegtuigen met een beperkte CO₂-uitstoot. CWT laat al deze uitstoot compenseren.”

Alain Estourgie
Director Corporate Communications



Maatschappelijk verantwoorde evenementen en initiatieven

CWT verleent haar steun aan diverse maatschappelijke organisaties en instellingen die het welzijn van mens, natuur en milieu bovenaan de agenda hebben staan. Daarnaast stelt de afdeling CWT Meetings & Events duurzame evenementen op maat samen voor de klant.

■ *Connect Worlds Together*

Sinds enkele jaren heeft CWT Meetings & Events een samenwerkingsverband met Fairground, een bedrijf dat maatschappelijke programma's en reizen organiseert. Dit heeft geresulteerd in het Connect Worlds Together programma; een reeks producten en diensten op het gebied van duurzaamheid en milieu. Het gaat hierbij zowel om het daadwerkelijk regelen van als advisering op strategisch niveau ten aanzien van de duurzame evenementen.

■ *Directe steun aan goede doelen*

Elk jaar doneert CWT een geldbedrag aan een charitatieve instelling. Steun is onder andere verleent aan het Liliane Fonds, Unicef, Ronald McDonald Kinderfonds, Stichting Doe een Wens en Stichting Kappen Nou. Het goede doel wordt zorgvuldig geselecteerd door het management team van CWT.

Actie Alpe d'Huez 2011

In het voorjaar van 2011 heeft CWT een sponsorbijdrage geleverd aan de actie *Alpe d'Huez 2011*. Ruim 4.500 deelnemers hebben sponsorbedragen bij elkaar gehaald door de Alpe d'Huez al fietsend te trotseren. Het totale sponsorbedrag dat is bij elkaar gefietst komt volledig ten goede aan de strijd tegen kanker en wordt overhandigd aan de stichting KWF Kankerbestrijding.

Steppen tegen Kanker

In 2010 is een bijdrage gedoneerd aan Steppen tegen Kanker, een stichting die zich inzet voor het verzamelen van financiële middelen voor onderzoek naar hersentumoren. Daarnaast heeft een groep enthousiaste CWT'ers eind augustus 2010 met de step de Alpe d'Huez beklommen om zo een aanvullend geldbedrag binnen te halen.

Haïti

Voor de slachtoffers van de verwoestende aardbeving in Haïti begin 2010 heeft een groot aantal CWT werknemers, naast een reguliere donatie hun eindejaarsgeschenk ingeleverd waarna het totale bedrag door de werkgever is verdubbeld.



■ *Vrijwilligerswerk in 'de baas zijn tijd'*

CWT moedigt het verrichten van humanitair vrijwilligerswerk voor mens, natuur en milieu door haar medewerkers van harte aan. Een deel van het vrijwilligerswerk mag zelfs onder werktijd worden uitgevoerd als het project een organisatie of stichting betreft en toegevoegde waarde biedt voor CWT als reisorganisatie en de individuele medewerker zelf. Concrete voorstellen voor het steunen van projecten worden per keer bekeken en beoordeeld.

Hotel Con Corazon

Een voorbeeld van een lokaal vrijwilligerswerkproject is de realisatie van Con Corazon in Nicaragua, een hotel voor de avontuurlijke kapitaalkrachtige reiziger. Het eind 2009 geopende hotel heeft werk gecreëerd voor de arme bevolking en de opbrengsten worden deels ingezet voor het naar school laten gaan van de Nicaraguaanse kinderen in deze regio. Een viertal medewerkers van CWT heeft deels in eigen tijd en deels onder werktijd bijgedragen aan de fysieke opbouw van het hotel. Ook heeft een deel van het personeel hun eindejaargeschenk gedoneerd aan het project.

“In de zomer van 2010 namen een aantal collega’s van CWT deel aan een sportieve uitdaging voor een goed doel: *Steppen Tegen Kanker*. Om het minimale startbedrag bij elkaar te halen benaderden we al onze vrienden, kennissen, klanten en haalden we een aanzienlijk sponsorbedrag op door twee zelf georganiseerde benefietavonden. CWT deed als werkgever ook een mooie duit in het zakje en werd zo een van de hoofdsponsors van *Steppen Tegen Kanker*. “

“Op 28 augustus was het dan zo ver, de grote klim! Met 5 CWT-ers gingen we op de step de Alpe d’Huez op. Het was een zware prestatie, vooral de bochten vielen niet mee! Maar we hebben het gehaald, mede dankzij de aanmoediging van familie, vrienden en collega’s. En het was het allemaal waard want uiteindelijk is er dankzij dit evenement in totaal € 450.000,- opgehaald en hiermee kunnen drie onderzoeken naar hersentumoren worden gefinancierd.”

“De vrijgevigheid en betrokkenheid van mensen en de onderlinge saamhorigheid onder de deelnemers maken dit een ervaring om nooit te vergeten!”

Albertine Hofland
Business Travel Counselor



Bewaking en controle

Van cruciaal belang voor een succesvol milieubeleid is een goede bewaking en controle. De naleving van de gestelde milieumaatregelen van CWT wordt intensief bewaakt door interne coördinatoren.

Ieder kwartaal worden de milieucijfers besproken door de corporate social responsibility werkgroep. De milieuprestaties zijn op deze manier inzichtelijk en beter beheersbaar. Waar nodig kunnen preventieve maatregelen worden genomen ter verdere verbetering.

Audits

Jaarlijks worden diverse audits gehouden door intern aangewezen milieucoördinatoren. Hierbij wordt getoetst of de uitvoering van de milieumaatregelen volgens de afgesproken procedures verloopt. Eventueel geconstateerde afwijkingen worden tijdig gecorrigeerd en bijgesteld.

Het auditprogramma wordt ieder jaar geactualiseerd. De interne auditors zijn qua kennis op hun taak voorbereid maar hebben geen directe verantwoordelijkheid voor het proces dat ze onderzoeken, waardoor de objectiviteit en onpartijdigheid van de audit is zeker gesteld.

Periodiek wordt ook bekeken in hoeverre CWT de relevante wet- en regelgeving ten aanzien van milieuproblematiek naleeft. Zodat indien noodzakelijk tijdig bijsturende maatregelen kunnen worden genomen.

Milieumanagementhandboek

Jaarlijks wordt verslag gedaan van de voortgang en bewaking van de milieumaatregelen en –presentaties in het milieumanagementhandboek. In dit rapport wordt in detail ingegaan op de status van de verschillende milieumaatregelen en de eventueel benodigde aanpassingen.

Het handboek is opgesteld conform de ISO 14001 (2004) norm voor milieumanagementsystemen en houdt rekening met wettelijke milieu-eisen. De directie beoordeeld en ondertekend het milieumanagementhandboek dat opvraagbaar is door (externe) belangstellenden.