

P+

PEOPLE
PLANET
PROFIT

miniSpecial 2009-2010



NEDERLAND

Winkelcentra en winkels

Duurzaam



2

3



Dit is een miniSpecial van MVO Nederland en P+ People Planet Profit, het tijdschrift over duurzaam ondernemen.

HOOFDREDACTIE:
Jan Bom

REDACTIE:
Chertie Dirks, Feia Tol

FOTOGRAFIE:
Lé Giesen, Anne Hamers
Daan Zuijderwijk

VORMGEVING:
B5, Bolsward: Boudewijn Boer

DRUK:
Sencfelder Misset Doetinchem

REDACTIEADRES:
Rietsnijderslaan 3
1394 LC Nederhoest den Berg
T 00 31 (0) 294 255719
M 00 31 (0) 6 27 153 000
E editor@p-plus.nl
W www.p-plus.nl

UITGEVERIJ:
Atticus b.v.
Postbus 308, 2400 AH Alphen a/d Rijn
M 00 31 (0) 6 55 365 065
E bob.wennekendonk@attica.nl



People Planet Profit

Je hoort het steeds vaker: maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Wat heeft dit met de winkel te maken? Heel veel, zo bleek uit het project 'MVO in de detailhandel', georganiseerd door onder andere de Kamer van Koophandel Limburg. Dit in samenwerking met winkeliersverenigingen in Panningen, Brunssum-Noord en Beek. Doel van dit project was detaillisten bewust te maken van de maatschappelijke rol die zij kunnen spelen. Hoe kan een winkelier of winkelcentrum de aspecten mens, markt en milieu een vaste plek in de bedrijfsvoering geven?

In deze miniSpecial vindt u inspiratie en tips om de formule People Planet Profit naar uw eigen zaak te vertalen. U kunt meteen aan de slag! Met als resultaat: betrokken medewerkers werken harder, tevreden klanten komen graag terug en met een goede communicatie met de leefomgeving is het goed (en duurzaam) ondernemen.

www.kvk.nl/limburg

Deze miniSpecial is mede mogelijk gemaakt door Provincie Limburg.

Duurzame winkelcentra

Maatschappelijk verantwoord ondernemen, oftewel MVO. Ook winkeliers vragen zich af: is het allemaal mode? Of kan ik er mijn voordeel mee doen?

De praktijk bewijst nu al de voordelen. Kijk eens naar de resultaten in Panningen, in Limburg. De winkeliersvereniging heeft daar samen met de gemeente een Centrum Management opgericht. Sindsdien is de relatie tussen ondernemers en de samenleving sterk verbeterd. Dat betaalt zich uit in klinkende munt. Oude kerstverlichting omwisselen voor led-lampjes scheelt duizenden euro's aan energiekosten. Geef het toezicht in het winkelcentrum aan langdurig werkzoekenden. Dat levert ook besparingen op. Het veiligheidsgevoel neemt toe. Winkeldiefstallen nemen af. Panningen bewijst dat sociale inspanningen (People) en milieumaatregelen (Planet) samen pure winst (Profit) tot resultaat hebben.

Nu de eerste Best Practices in Limburg er zijn, geven wij deze graag door aan alle andere winkelcentra en winkelbedrijven. Zo kunt ook u duurzaamheid handen en voeten geven. Wat ons betreft: goed voorbeeld doet goed volgen.

Bertha Verhoeven

Voorzitter Kamer van Koophandel Limburg

Willem Lageweg

Directeur MVO Nederland

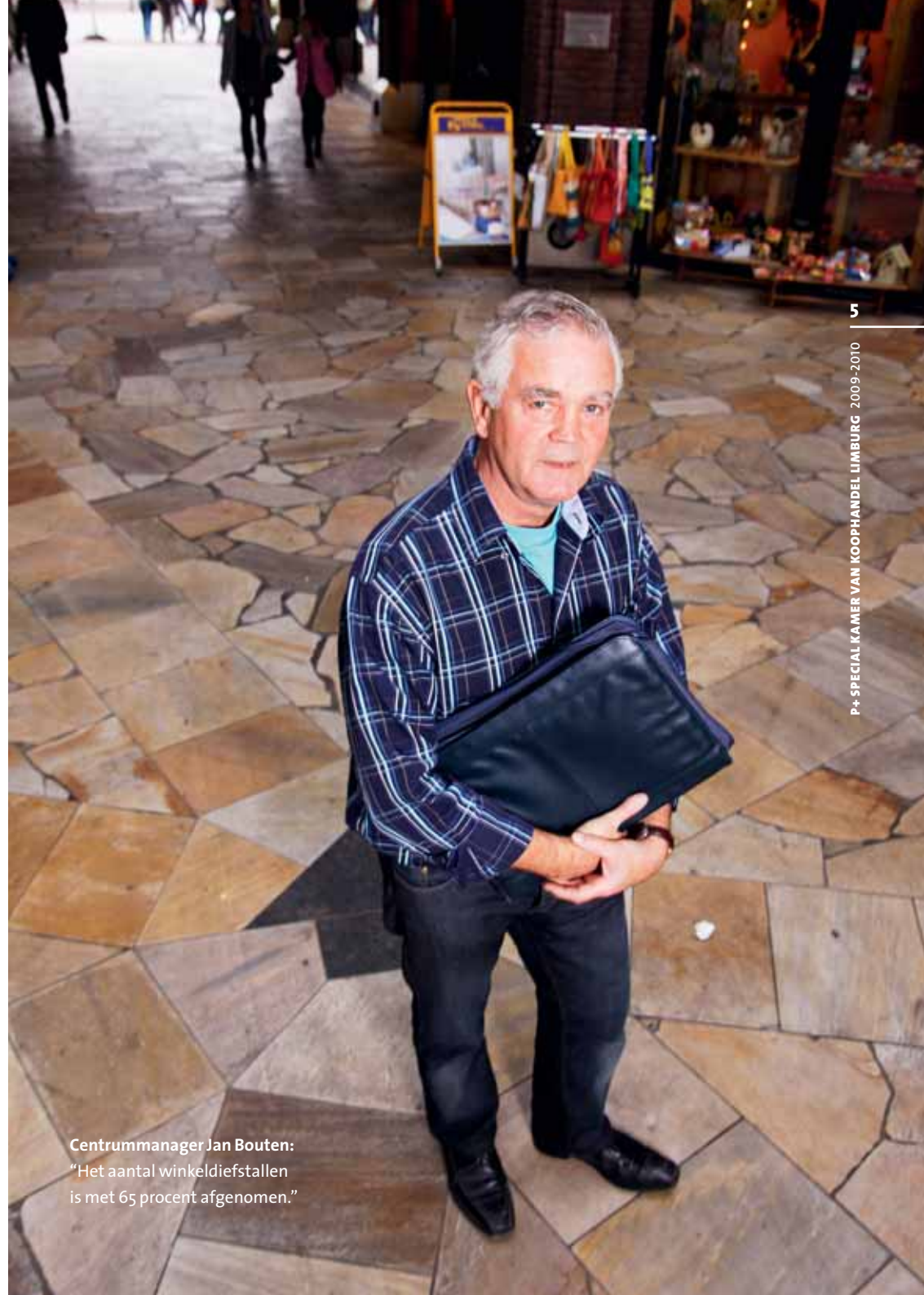
“Cijfers tonen succes aan”

Koopcentrum Panningen kan het bewijzen met cijfers. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een succes. Centrummanager Jan Bouten schudt de getallen zo uit zijn mouw. Hij wijst vanuit zijn werkkamer boven Intertoys naar buiten, op de bomen die nog vol loof staan. “De kerstverlichting hangt er nog in. Het zijn led-lampjes die we gewoon het hele jaar laten hangen. We rekenen op zes jaar. De oude verlichting moest elk jaar opnieuw worden opgehangen. Al die lampen die dan stuk gingen! En we waren aan stroom 1.800 tot 2.200 euro kwijt. Nu nog net geen 200 euro! Het koppelen van alle bomen aan de trafo’s is niet meer dan een avondje werk.” Het milieu is de lachende derde, want minder stroomverbruik betekent minder uitstoot van CO₂.

Maar ook op sociaal gebied heeft Bouten de winst van duurzaam ondernemen paraat. Ook voor Panningen geldt dat de bezoekers en bewoners van het koopcentrum zich veilig willen voelen. Zeker ook ’s zomers, wanneer de toeristen van de omliggende dertig vakantieparken toestromen. De uitstekende samenwerking met gemeente, uitkeringsinstantie en politie leidde tot een interessante constructie. Vier langdurig werkzoekenden zijn nu centrum-steward. Hun taak? Bouten: “Die is dienstverlenend en waarschuwend. Ze hangen een briefje aan een fiets die ergens staat waar dat niet hoort. Zeggen tegen een bromfietser dat ze niet in het wandelgebied moeten brommen. We bieden tijdens de weekmarkt een gratis bewaakte fietsenstal-

ling aan. Automobilisten krijgen een labeltje, wanneer ze zonder parkeerschijf in de blauwe zone staan. Ze signaleren wanneer een groepje jongeren op de markt wat groot wordt. Vooral oudere mensen ervaren dat als bedreigend. De politie gaat dan praten. In combinatie met een sms-alert dat we onder de aangesloten ondernemers hebben ingesteld, is het aantal winkeldiefstallen met 65 procent afgenomen! Aan extra kosten voor deze stewards zijn wij 50 euro per maand kwijt, als vergoeding voor schoeisel en dergelijke.” Ook mensen met een verstandelijke handicap worden door het Centrum Management Panningen ingeschakeld, een initiatief van de gemeente, de winkeliersvereniging en zes andere partners, waaronder de Rabobank. Bouten: “Tijdens het drukke toeristenseizoen heeft een groep van twaalf mensen een taak bij attracties, zoals het opblaaskussen en bij de treintjes. Ze houden een oogje op de kinderen. Waarschuwen wanneer er ruzie wordt gemaakt. En ze vinden het geweldig, voelen zich heel verantwoordelijk.”

Als laatste beloning noemt Bouten het winnen van de Eerste Stimuleringsprijs Duurzaam Winkelcentrum Limburg, goed voor 5.000 euro. Hij is een gedreven consultant geworden die andere winkeliersverenigingen in de wijde regio uitlegt hoe een betaald manager (hijzelf tien uur in de week) de klus klaart waar vrijwilligers niet aan toekomen. En zo zichzelf terugverdient.
www.centrumpanningen.nl
cm.panningen@home.nl



Centrummanager Jan Bouten:
“Het aantal winkeldiefstallen
is met 65 procent afgenomen.”

MAKADO IN BEEK

“Zuinig met licht en afval”

Van alle 67 ondernemers in winkelcentrum Makado zit hij er het langst: Harrie van Dooren van Het IJshuisje. Zich beperken tot ijs doet hij al lang niet meer. Aan zijn 26 meter lange counter zijn ook broodjes te bestellen, koffie, snacks en spaghetti. Van Dooren heeft dus ook een langdurige relatie met de verhuurder / belegger. Die trekt graag met de winkeliersvereniging op om zijn centrum ‘groener’ te maken. Maatschappelijk verantwoord ondernemen begon in Makado een kwart eeuw geleden. Van Dooren: “Dit jaar is de 25ste Zonnedag. Dan komen er uit heel Limburg 1200 mensen, vaak bejaarden, om hier een kopje koffie te drinken, met vlaai. Iedereen krijgt een kleine attentie. Sint Nicolaas is er.”

De aandacht voor het milieu is recenter. “De helft van de winkeliers heeft groene stroom. Het zou mooi zijn wanneer we dat centraal zouden kunnen inkopen. Maar filialen van grote ketens zitten vast aan contracten die het moederconcern afsluit. Het vuilafvoer kunnen we wel centraal verplicht opleggen. De perscontainers zijn regelmatig vernieuwd, zodat er steeds meer in kan. Ze hoeven nu nog maar een keer per week geleegd te worden. Dat scheelt in de transportkosten. Hoe minder er gereden hoeft te worden, hoe minder uitstoot. Er is een container voor papier en een voor ander afval.”
Een meer recente maatregel: “Afgelopen jaar

is het dak van het hele centrum van extra isolatie voorzien. Dat scheelt in de stroomkosten. Dit jaar is die operatie voltooid met een betere luchtverversing, die veel zuiniger is.”

Heel actueel is de herinrichting van het parkeerterrein. Dat is fors, want Makado is een zogenaamd ‘weilandcentrum’, buiten de kern van het dorp. Van Dooren. “Voor de veiligheid van de klanten is licht heel belangrijk. Omdat we in een overdekt centrum zitten, branden de lampen de hele dag. Op de parkeerplaats zal er straks niet één plek meer in het donker staan. Uiteraard komen daar energiezuinige lampen in: het worden led’s of spaarlampen, dat besluit moet nog genomen worden.”

harrie@hetijshuisje.demon.nl
www.makado-beek.nl

Harrie van Dooren van de winkeliersvereniging:
“Met centrale afspraken bereiken we meer dan met individuele contracten.”



“Meedenken met medewerkers”

Berden is geen kleine zaak in Limburg, met 450 medewerkers, verspreid over mode- en meubelzaken, zowel binnen als buiten winkelcentra. De zorg voor het personeel vereist dan een professionele aanpak. Mark Jansen probeert als bedrijfsleider van de modezaak in Blerick de sfeer zo te houden dat iedereen voor elkaar wil zorgen, als dat nodig is. Hij ziet dat als de sociale kant van zijn MVO-beleid.

Jansen biedt de medewerkers elk jaar een cursus aan, om dit sociale beleid vorm te geven. “In de training van het management wordt duidelijk dat het niet alleen om verkoop gaat, maar dat we ook people-managers zijn. Hoe kan ik iedereen motiveren? Hoe kan ik de collega’s het beste begeleiden? Hoe vormen we samen een team? En dat is geven en nemen, tegenwoordig. Goed opletten of iemand ergens mee zit. Er kan thuis altijd iets mis zijn. Ziekte van een partner, maar veel vaker: problemen met de kinderopvang. Dan vraag ik: wil je er met mij over praten? Voor wie dat niet wil, is er een vertrouwenspersoon. Ideaal is om een probleem met de kinderen in de groep te bespreken. De vraag is dan vaak: kan ik even wat minder gaan werken? Als iedereen meedenkt, is er al snel een oplossing. Een dagje omruilen. Uren wisselen. De meeste medewerkers zijn parttimers, dus er is de nodige flexibiliteit. Als je weigert mee te denken, kun je verwachten dat je ook ‘nee’

krijgt als jij eens een extra inspanning vraagt.”

Jansen probeert zijn MVO-beleid meer te laten zijn dan wat wettelijke regelingen voorschrijven. “Na langdurige ziekte weer terugkomen, vereist altijd extra aandacht. Mensen zien daar tegenop.” Het goed begeleiden van stagiaires vindt hij ook heel belangrijk. “We hebben daar beroepspraktijkleiders voor. Bij ons kun je competentiegericht leren. Die tien weken die je stage loopt, wordt goed gecontroleerd. Daar hebben de stagiaires plezier van, maar wij ook. Het succes van ons bedrijf is zo afhankelijk van mensen, dat we bij opleidingen graag bekend staan als een goede werkplek.”

m.jansen@berden.nl
www.berden.nl

Mark Jansen:
“Het personeelsbeleid is geven en nemen, tegenwoordig. Daarom denken we mee met het oplossen van problemen thuis.”



HOE SCOORT MIJN BEDRIJF OP MVO?

- 1 Bent u bewust bezig met energiebesparing in uw bedrijf (denk aan: led-verlichting, bewegingsmelders, luchtgordijnen/automatische deuren bij winkelentree)? Ja Nee N.v.t.
- 2 Recyclet u afval en voorkomt u bewust onnodig verpakkingsmateriaal? Ja Nee N.v.t.
- 3 Maakt u waar mogelijk gebruik van duurzaam vervoer (denk aan: de fietskoerier, gezamenlijk transport)? Ja Nee N.v.t.
- 4 Houdt u bij de selectie van leveranciers en het samenstellen van uw assortiment ook rekening met sociale en milieu-aspecten? Ja Nee N.v.t.
- 5 Let u bij de aanschaf van producten en diensten voor uw interne bedrijfsvoering (bijv. drukwerk, energie, kantoor- en schoonmaakartikelen) op duurzaamheidsaspecten en keurmerken? Ja Nee N.v.t.
- 6 Kiest u voor duurzaam materiaal bij uw winkelinrichting? Ja Nee N.v.t.
- 7 Voert u een personeelsbeleid waarbij u actief aandacht besteedt aan werknemerstevredenheid en scholing? Ja Nee N.v.t.
- 8 Geeft u mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans te werken in uw bedrijf? Ja Nee N.v.t.
- 9 Bent u actief in de promotie van duurzame producten en diensten onder uw afnemers? Ja Nee N.v.t.
- 10 Verstrekt u uw klanten informatie over de milieuvriendelijkheid en de herkomst van uw producten (bijv. over de arbeidsomstandigheden bij productie)? Ja Nee N.v.t.
- 11 Meet u regelmatig de tevredenheid van uw klanten over uw bedrijf? Ja Nee N.v.t.
- 12 Heeft u contact met partijen in uw omgeving (ondernemers, gemeente en omwonenden) om gezamenlijke problemen die zich voordoen aan te pakken (bijv. op het vlak van veiligheid)? Ja Nee N.v.t.
- 13 Nemen u en/of medewerkers in uw bedrijf actief deel aan activiteiten in de lokale gemeenschap? Ja Nee N.v.t.

MVO IN 5 STAPPEN

- 1 Inventariseer: Wat verwachten klanten, medewerkers, de buurt en de gemeente van uw bedrijf op het gebied van MVO?
- 2 Stel een lijst op van verbeterpunten en maak een MVO-actieplan.
- 3 Zoek samenwerking met partijen en initiatieven in de buurt, in uw branche en in de keten.
- 4 Evalueer uw acties en bekijk waar nog kansen liggen voor verbetering.
- 5 Communiceer over uw MVO-activiteiten en -resultaten in uw zaak, op uw website en in regionale kranten.

TIPS

- Voer een MVO-scan uit voor uw bedrijf. www.mvotest.nl, www.startenmetmvo.nl
- Verlaag het energieverbruik van uw bedrijf. www.energiecentrum.nl
- Koop duurzame producten en diensten in. www.mvonederland.nl/duurzaaminkopen, www.consuwijzer.nl/keurmerken
- Onderneem veilig. www.hetccv.nl
- Geef mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans in uw bedrijf. www.immens-maastricht.nl
- Neem contact op met uw gemeente, provincie, branchevereniging en Kamer van Koophandel. www.kvk.nl/mvo
- Word partner van MVO Nederland en sluit u aan bij hét MVO-netwerk. www.mvonederland.nl/partners

OVER MVO NEDERLAND

MVO Nederland is een kennis- en netwerkorganisatie die het bedrijfsleven stimuleert om maatschappelijk verantwoord te ondernemen.

MVO Nederland helpt ondernemers om de kansen van MVO te benutten; kansen die winst opleveren voor bedrijf, mens, milieu en maatschappij.

12

Inspiratie en tips

MVO Nederland is hét startpunt voor alle vragen over maatschappelijk verantwoord ondernemen. Op www.mvonederland.nl vindt u alle informatie over MVO in uw bedrijf. Voor tientallen branches, regio's en thema's zijn handige MVO-dossiers opgenomen. Vol met tips, contacten en inspirerende verhalen van ondernemers.

Hét MVO-netwerk

Het netwerk van MVO Nederland telt honderden bedrijven en organisaties met MVO-ambitie; groot en klein, uit allerlei sectoren en branches. Als partner van MVO Nederland streven zij naar een zorgvuldige balans tussen people, planet en profit bij alle bedrijfsbeslissingen.

MVO voor ieder bedrijf

MVO Nederland werkt samen met branche-organisaties, Kamers van Koophandel, lokale overheden en ondernemersverenigingen om ondernemers te inspireren met MVO aan de slag te gaan.

Meer informatie?

Alles weten over MVO in uw bedrijf? Kijk op www.mvonederland.nl of neem contact met ons op!

Op de hoogte blijven?

Meld u aan voor de nieuwsbrief van MVO Nederland op www.mvonederland.nl.

MVO-ambitie?

Word partner van MVO Nederland en sluit u aan bij hét MVO-netwerk!



MVO Nederland

Waterstraat 47
Postbus 48, 3500 AA Utrecht
Telefoon 030 236 34 65
Fax 030 231 28 04
contact@mvonederland.nl
www.mvonederland.nl



Kamer van Koophandel Limburg

Locatie Venlo
Noorderpoort 21
Postbus 1910, 5900 BX Venlo
Telefoon 088 987 62 00
Fax 088 987 62 01
info@limburg.kvk.nl
www.kvk.nl/mvo