



MAKING MORE **FROM WASTE**

Hoogtepunten Shanks Group

Hoogtepunten

-  Voor meer informatie over ons arbo- en veiligheidsprogramma, zie [pagina 22](#)
-  Voor meer informatie over onze recyclingprestaties, zie [pagina 12](#)

Hoogtepunten duurzaamheid

- Percentage te rapporteren ongevallen verbeterd met 13%
- Totaal recyclingpercentage omhoog naar 78% t.o.v. 77% vorig jaar
- 1.280 kton CO₂-uitstoot vermeden
- Klachten van omwonenden verminderd met 32%

Hoogtepunten bedrijfsvoering

- Initiële strategische investeringen van £ 100 miljoen binnen gestelde doelstellingsbandbreedte – totaal gemiddelde netto R.O.I. van 12,2% per jaar voor projecten die geheel afgerond en in bedrijf zijn
- Vervolginvesteringen van £ 150 miljoen verlopen volgens plan
- Bedrijven in het VK leverden 6% groei in opbrengsten en de gemeentelijke PFI/PPP contracten in het VK behaalden marges van 10%, hoger dan de 6,4% van vorig jaar
- Wereldwijd behaalde onze organische afvalactiviteiten 28% omzetgroei en de marge steeg van 13% naar 18%
- Weer een sterke prestatie van onze Nederlandse Hazardous Waste divisie: dit jaar een 26% hoger bedrijfsresultaat

Financiële hoogtepunten

- Flinke prestaties onder uitdagende marktomstandigheden
- Onderliggende winst voor belasting toegenomen naar 8% tegen constante wisselkoersen
- Managementacties leverden £ 11 miljoen kostenbesparingen op als tegenwicht voor de uitdagende marktomstandigheden in onze Solid Waste-ondernemingen
- Sterke liquiditeitsgroei met een onderliggende vrije cashflow conversie op 81%
- Netto schuld / EBITDA verhouding is 1,7 maal t.o.v. onze doelstelling van minder dan 2,5 maal en het convenant van 3,0 maal.

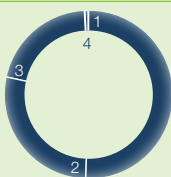
Kerncijfers



Voor meer informatie over onze mensen, zie [pagina 24](#)

Gemiddeld aantal werknemers

1 Nederland	2.072
2 België	1.135
3 VK	857
4 Canada	30
Group Totaal	4.094



Aantal locaties

1 Nederland	42
2 België	20
3 VK	39
4 Canada	2
Group Totaal	103



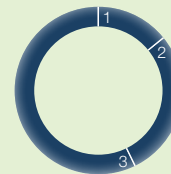
Aantal locaties met sorteerinstallatie

1 Nederland	36
2 België	11
3 VK	18
4 Canada	2
Group Totaal	67



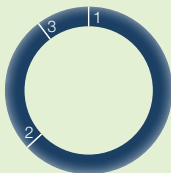
Aantal stortplaatsen

1 Nederland	1
2 België	2
3 VK	4
4 Canada	–
Group Totaal	7



Aantal bedrijfswagens

1 Nederland	861
2 België	362
3 VK	137
4 Canada	–
Group Totaal	1.360



Hoeveelheid ingezameld en verwerkt afval (in kton)

1 Nederland	4,87
2 België	1,18
3 VK	1,62
4 Canada	0,18
Group Totaal	7,85



Hoeveelheid gerecycled afval (in kton)

1 Nederland	4,30
2 België	0,87
3 VK	0,76
4 Canada	0,16
Group Totaal	6,09



Totaal recyclingpercentage

1 Nederland	88%
2 België	74%
3 VK	47%
4 Canada	89%
Group Totaal	78%

Hoeveelheid opgewekte energie (in MWh)

1 Nederland	39
2 België	62
3 VK	12
4 Canada	–
Group Totaal	113



Inhoud

1	Over Shanks
ifc	Hoogtepunten Shanks Group
ifc	Kerncijfers
1	Onze visie en strategie
2	Voorwoord van de directie en duurzaam zakendoen
4	Leidend in duurzaamheid
5	Een bedrijf dat draait om duurzaamheid
3	Onze doelstellingen
6	Onze belangrijkste MVO-doelstellingen en voortgang
4	Duurzaamheid en het milieu
10	Hoe dragen wij bij aan een duurzaam milieu?
12	Recycling – Making more from waste
14	CO ₂ -uitstoot vermijden door hergebruik van afval
18	Overige milieu-indicatoren
5	Onze mensen en arbo en veiligheid
22	Belang van arbo en veiligheid in een risicovolle sector
24	Belang van onze mensen

6	De omgeving
28	Belang van contact met omwonenden
7	Duurzaam management
30	Waarom zijn managementsystemen belangrijk voor ons?
8	Making more from waste: de volledige gegevens
32	CO ₂ -voetafdruk
36	Recycling
37	Overige milieu-indicatoren
38	Welzijn werknemers
41	Omwonenden
42	Maatschappelijk verantwoord management
9	Duurzaamheid coördineren en stimuleren
44	Centrale MVO-commissie
46	Ons MVO-beleid en het inbedden van MVO-waarden
47	Belanghebbenden erbij betrekken
48	Doelgroepen, reikwijdte verslag en aanbevolen leesmateriaal
10	Contactgegevens
ibc	Vragen of opmerkingen?

Omslagfoto

De optische afvalsorteerinstallatie bij de nieuwe installatie van Shanks in het Engelse Kettering.

1

Over Shanks

Onze visie en strategie

Shanks is een toonaangevend, internationaal bedrijf voor duurzame afvalverwerking.

De drijfveren van onze sector zijn klimaatverandering, afhankelijkheid van fossiele brandstoffen en de behoefte van de maatschappij aan afvalverwerking zonder milieuschade.

Shanks Group gebruikt duurzame en kostenbewuste technieken om waardevolle producten te maken uit materiaal dat weggegooid wordt. Wij produceren groene energie, secundaire brandstoffen, gerecyclede goederen en compost. En tegelijkertijd zorgen we voor een mooie winst voor onze aandeelhouders.

Met ruim 4.000 werknemers en dochterondernemingen in Nederland, België, het VK en Canada loopt Shanks voorop in het bieden van duurzame oplossingen op het gebied van afvalverwerking in zowel de particuliere als de publieke sector.



Meer informatie is te vinden op www.shanksplc.com

Over Shanks

Onze visie en strategie

Shanks heeft een duidelijke, ambitieuze en haalbare visie, namelijk:

Koploper te zijn in duurzame afvalverwerkingsoplossingen in onze doelmarkten.



Onze strategie is simpel: het creëren van waarde door producten te vervaardigen uit materiaal dat anders weggegooid zou worden.

Onze vier strategische zwaartepunten om dit te bereiken, zijn:

- 1** Investeren in **nieuwe duurzame kansen** die voortbouwen op onze kerncapaciteiten en aantrekkelijke resultaten opleveren
- 2** Leveren van **uitstekende bedrijfsprestaties** door bestaande ondernemingen en investeringen
- 3** Ontwikkelen van eersteklas **verwerkingsmogelijkheden en -technieken** door kruisbestuiving binnen Shanks Group
- 4** Actief **managen van Shanks haar portefeuille en acquisities plegen** om groei versneld winstgevend te maken

Voorwoord van de directie en duurzaam zakendoen

Leidend in duurzaamheid

Duurzaamheid is een kernbegrip in de markt van Shanks. Onze strategie is om waarde te creëren door producten te maken van materiaal dat anders weggegooid zou worden.



Peter Dilnot
Group Chief Executive
(Algemeen Directeur)

Dit is mijn eerste voorwoord bij een duurzaamheidsverslag sinds ik in februari 2012 in dienst ben gekomen bij Shanks. In mijn eerste maanden ben ik erg onder de indruk geraakt van hoe serieus het Shanks team zijn verantwoordelijkheden jegens het milieu, zijn werknemers en de maatschappij neemt. Ik ben vastbesloten ervoor te zorgen dat deze inspanningen onder mijn leiding worden voortgezet en geïntensiveerd.

Duurzaamheid is een kernbegrip in de markt van Shanks. Onze strategie is om waarde te creëren door producten te maken van materiaal dat anders weggegooid zou worden. Dit betekent dat wij binnen de afvalverwerkingsmarkt een unieke positie innemen omdat wij ervoor zorgen dat afval niet gestort of verbrand wordt. Wij geloven dat hergebruik van materialen door recyclen en de productie van groene stroom niet alleen het milieu ten goede komt, maar ook onze aandeelhouders.

Bij ons staat duurzaamheid echter voor meer dan alleen de milieuvoordelen van groene energie, het verminderen van de CO₂-uitstoot en het verlichten van de druk op natuurlijke grondstoffen. Wij streven ook naar duurzaamheid in de manier waarop we met onze werknemers en hun welzijn omgaan. Daarnaast speelt Shanks een grote rol in het behalen van de duurzaamheidsdoelstellingen van onze klanten – en daar zijn we trots op.

Ook al ligt de lat hoog, er is altijd nog ruimte voor verbetering. Met grote droefheid moet ik melding maken van een dodelijk ongeval in november 2011 waarbij een van onze vrachtwagenchauffeurs betrokken was. De snelle en grootscheepse reactie die hierop door de hele Group volgde laat zien dat, waar nodig, Shanks verbeteringen snel en effectief invoert. Om te zorgen dat we niet stil blijven staan, hebben we op Group-niveau ook een Centrale Arbo- en Veiligheidscommissie ingesteld. Die heeft ten doel de aanbevelingen die voortkomen uit onze in 2011 gestarte leiderschap-in-veiligheidscampagne, verder uit te bouwen.

Ik sta voor een beleid dat erop gericht is om onze commerciële doelstellingen als duurzame afvalverwerker te combineren met die van goed burgerschap. Deze insteek is niet alleen gebaseerd op de wens om 'het moreel juiste' te doen, maar ook geloven wij dat het succes van ons bedrijf daarmee staat of valt. Dit verslag bevat een scala aan data, informatie en casestudies die ons MVO-beleid illustreren. Het laat ook zien in hoeverre wij voldoen aan de MVO-doelstellingen die we onszelf drie jaar geleden gesteld hebben. Uiteindelijk legt dit rapport ons langs de meetlat van onze ambities en laat het zien of we ons aan ons woord houden.

Wij hechten belang aan de mening van al onze belanghebbenden. Als u op enigerlei wijze commentaar heeft op deze uitgave, wil ik u vragen contact met ons op te nemen. Daarvoor kunt u gebruik maken van de informatie achterin dit verslag. Mijn dank voor uw steun en interesse.

Een bedrijf dat draait om duurzaamheid

Onze ambitie is om een koploper te zijn in het bieden van duurzame oplossingen voor afvalverwerking in onze doelmarkten. Duurzaamheid is waar het om draait in alles wat we doen en alles wat we de maatschappij en onze andere belanghebbenden bieden. Als duurzaam bedrijf doen wij verslag van onze MVO-inspanningen op drie hoofdgebieden:

- **Duurzaamheid op het gebied van milieu**
- **Duurzaam omgaan met onze mensen**
- **Duurzame relaties met de rest van de maatschappij**

Duurzaamheid op het gebied van het milieu

In milieutermen gaat duurzaamheid over minder niet-hernieuwbare grondstoffen gebruiken, de uitstoot van met name CO₂ vermijden of compenseren, en duurzaam energiegebruik. Dit hoort precies tot de kerntaken van Shanks. Wij verwerken het afval dat de maatschappij produceert en maken er meer van door het om te zetten in producten en energie.

Onze recyclingfaciliteiten zetten afval om in secundaire grondstoffen die nieuwe grondstoffen vervangen. Ze produceren secundaire brandstoffen die fossiele, niet-hernieuwbare brandstoffen vervangen of zelfs direct groene energie produceren. Als onderdeel van onze strategie hebben we het afgelopen jaar meer dan 300 kton nieuwe capaciteit voor het recyclen van afval in gebruik genomen.

 Meer informatie over hoe we duurzaamheid op het gebied van milieu nastreven is te lezen op [pagina 10-19](#)


Duurzaam omgaan met onze werknemers

Ons succes staat of valt met onze mensen. We hebben gemotiveerde werknemers nodig die voluit bijdragen aan onze strategie. Ook in breder verband is het welzijn van onze werknemers van groot belang. We weten dat we in een sector werken waar de risico's relatief hoog zijn en daarom zijn arbo en veiligheid bij ons een cruciale factor.

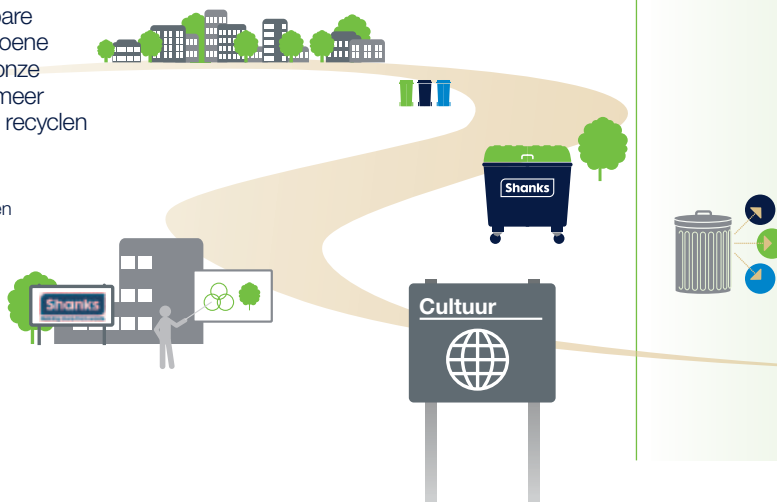
 Meer informatie over het duurzaam omgaan met onze mensen en onze arbo- en veiligheidsprestaties is te vinden op [pagina 22-25](#)

Duurzaam omgaan met de maatschappij

Om als duurzaam bedrijf te kunnen groeien hebben we maatschappelijk draagvlak nodig. Nu de maatschappij zich afkeert van storten en vuilverbranding en zich meer richt op duurzame afvalverwerking, moeten we onze duurzame oplossingen in lijn brengen met de behoeftes in de maatschappij. Tegelijkertijd moeten we ook de potentiële effecten die onze activiteiten op omwonenden kunnen hebben, verder verminderen.

 Meer informatie over onze relatie met de maatschappij is te lezen op [pagina 28](#)

Duurzaamheid is waar het om draait in alles wat we doen en alles wat we de maatschappij en onze andere belanghebbenden bieden.



Onze doelstellingen

Onze belangrijkste MVO-doelstellingen en voortgang

We meten onze MVO- en duurzaamheidsprestaties aan de hand van een breed scala aan indicatoren. Deze gegevens gebruiken we om onze bedrijven aan te sturen en te verbeteren.

Om onze inspanningen een duidelijke focus te geven, hebben we drie lange-termijn MVO-doelstellingen geformuleerd die alles te maken hebben met onze strategie, ons bedrijfsmodel, de gunstige en ongunstige effecten van onze activiteiten en de risico's waar we mee te maken hebben.

- 1 CO₂-vermijdingspotentieel** dat wij voor de maatschappij realiseren **verhogen** naar meer dan 1.300 kton per jaar
- 2 Recyclingpercentage verhogen** naar meer dan 80%
- 3 Percentage ernstige ongevallen**, met meer dan drie dagen verzuim, **verlagen** met 25%

Deze kerndoelen zijn eerst uitgebreid besproken door onze centrale MVO-commissie en vervolgens opgenomen in ons duurzaamheidsverslag over 2010. De doelstellingen gelden voor een periode van vijf jaar. Ze hebben de volledige goedkeuring en steun van onze centrale directie.

Waarom zijn dit onze kerndoelen?

En hoe staat het er mee?

1 CO₂-vermijdingspotentieel

Met onze duurzame afvalverwerking zorgen wij voor CO₂-reductie. Gerecyclede producten zorgen dat er minder nieuwe grondstoffen nodig zijn, waarvan de winning een aanzienlijke CO₂-uitstoot zou opleveren. Op dezelfde manier zorgen secundaire brandstoffen uit afval ervoor dat er minder fossiele brandstoffen gebruikt worden. En groene stroom die wordt opgewekt door afvalverwerkingsinstallaties vervangt grijze stroom die wordt opgewekt met behulp van niet-hernieuwbare grondstoffen. We meten hoeveel CO₂-uitstoot we zo vermijden, en dat geeft ons een maatstaf voor onze bijdrage aan de verschuiving in de maatschappij richting een duurzame toekomst. Tegelijkertijd vormt dit getal een kritische prestatie-indicator voor hoe goed we ons aan onze eigen strategie houden.

Doelstelling

Het verhogen van het CO₂-verwijderingspotentieel tot meer dan 1.300 kton in 2015.

Voortgang

In het jaar 2011/12 zorgden we voor 1.280 kton vermeden CO₂-uitstoot. Daarmee zijn we goed op weg om onze doelstelling te behalen.

2 Recyclingpercentage

Hergebruik en recycling van grondstoffen leidt ertoe dat minder afval wordt gestort en verbrand. Bovendien vermindert het gebruik van niet-hernieuwbare grondstoffen en wordt minder CO₂ uitgestoten. Ons recyclingpercentage vormt een kritische prestatie-indicator voor de voordelen die onze bedrijfsactiviteiten opleveren. Tevens geeft het aan in hoeverre we onze strategie in de praktijk brengen.

Doelstelling

Recyclingpercentage van onze installaties verhogen naar meer dan 80% in 2015.

Voortgang

In 2011/12 lag ons totale recyclingpercentage op 78%. Op het moment dat we onze doelstelling voor 2015 formuleerden, was ons recyclingpercentage 70%. We verwachten dat we met onze recente en toekomstige investeringen nog beter gaan presteren.

3 Ongevallenpercentage

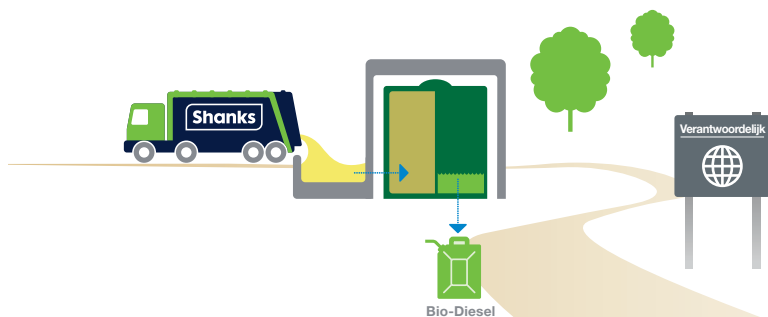
Zoals bekend is de afvalsector een risicovolle sector met ongevallenpercentages die vergelijkbaar zijn met die in de bouw en de landbouw. Shanks heeft een goede staat van dienst als het gaat om arbo en veiligheid en blijft steeds op zoek naar mogelijke verbeterpunten. We doen dat bijvoorbeeld door campagnes zoals het leiderschap-in-veiligheidsinitiatief uit 2011 en het instellen van een Centrale Arbo- en Veiligheidscommissie (begin 2012). Onze prestaties op het gebied van veiligheid blijven een kritische graadmeter voor ons – één van de basisrechten van werknemers is immers dat ze in een omgeving werken die, voor zover praktisch mogelijk, geen risico oplevert voor hun gezondheid of persoonlijke veiligheid.

Doelstelling

Ons percentage ernstige ongevallen die leiden tot meer dan drie dagen verzuim, met 25% verminderen in 2015.

Voortgang

In 2011/12 verbeterde ons ongevallenpercentage met 13%. Het ziet er daarom naar uit dat we onze doelstelling voor 2015 gaan halen.



Duurzaamheid en het milieu

A man with short brown hair, wearing a dark blue suit, white shirt, and light blue tie, is wearing an orange high-visibility safety vest. The vest has a logo that reads "Van Tui" and "part of Shanks Group". He is looking towards another person whose back is to the camera, who is also wearing an orange safety vest. The background is a blurred outdoor setting with some greenery and a building.

“We moeten zorgen dat we een gezonde leefomgeving achterlaten voor de volgende generaties. Door meer van afval te maken draagt Shanks daaraan bij.”



Marcel Koen is directeur van Vliko, een van Shanks haar grootste recyclingbedrijven in Nederland. Hij werkt al sinds 1998 voor het bedrijf, dat onder andere Heineken en Unilever als klant heeft. Marcel kent de markt als geen ander.

“In 2008 hebben we een geheel nieuwe sorteerinstallatie gebouwd, gebaseerd op onze jarenlange ervaring en de wensen van onze klanten. Onlangs hebben we deze lijn uitgebreid met een optische sorteerinstallatie die plastic en papier automatisch van het restafval scheidt. Deze aanpassing had direct te maken met de wensen van onze klanten,” zegt Marcel.

“Een grote groep klanten blijft bij ons en we krijgen er nieuwe klanten bij omdat Shanks de enige grote afvalverwerker in Nederland is die zijn recyclingcapaciteit heeft uitgebreid en niet zijn verbrandingscapaciteit.” Ook persoonlijk denkt Marcel dat recyclen de beste keuze is: “We moeten zorgen dat we een gezonde leefomgeving achterlaten voor de volgende generaties en door meer van afval te maken draagt Shanks daaraan bij.”

Over de veranderende wensen van klanten zegt Marcel: “Steeds vaker kijken we naar de processen bij onze klanten om ze advies te kunnen geven over hoe ze die kunnen aanpassen zodat hun recyclingpercentage omhoog gaat. Zo hebben we in 2007 bij een van onze grote nationale klanten een gezamenlijke werkgroep opgezet voor overleg. Toen we begonnen, was hun scheidingspercentage 80% en nu, vijf jaar later is dat 98%!”

Een dagje op stap met: de directeur van een recyclingbedrijf

“Een gewone werkdag begint met een rondje over het bedrijf met mijn transport-, onderhouds- en recyclingmanagers. Daarna lees ik meestal mijn e-mails en pleeg ik mijn dagelijkse telefoontje naar ons sales team om te zien hoe de zaken ervoor staan.”

“Op een doorsneeddag volgen dan de afspraken met klanten. Het onderwerp van gesprek kan van alles zijn, van specificaties voor gerecycled glas en de aspiraties van de klant om te recyclen, tot contractonderhandelingen. Ik neem ook de tijd om onze locaties te bezoeken, zoals Kluivers Recycling waar we papier, plastic en metaal sorteren. Regelmatig persoonlijk contact is belangrijk om op de hoogte te blijven van de dagelijkse zaken.”

“Ten slotte werk ik altijd een uur met de deur open om lopende zaken te bespreken met mijn managers, die weten dat ze altijd even kunnen binnenlopen om iets te bespreken. Aan het eind van een drukke werkdag ga ik naar huis om tijd en aandacht te geven aan mijn vrouw en drie kinderen.”



Duurzaamheid en het milieu

Hoe dragen wij bij aan een duurzaam milieu?

De maatschappij moet duurzamer worden. Meer duurzaamheid kan op diverse manieren bereikt worden, bijvoorbeeld door energie efficiënter te gebruiken, consumentengoederen minder vaak te vervangen en het gebruik van niet-hernieuwbare grondstoffen te verminderen. Omdat het echter niet mogelijk is om de consumptie te reduceren tot praktisch nul, vormt het zoeken naar hernieuwbare alternatieven een zinvolle aanvulling.



Anaerobe vergistingsinstallatie Westcott Park in aanbouw

Onze tweede anaerobe vergistingslocatie op Engelse bodem kan per jaar 48 kton afval verwerken en tot wel 2MW hernieuwbare energie opwekken.

Afval is een hernieuwbare grondstof. Natuurlijk is het wenselijk om de hoeveelheid afval die de maatschappij produceert te verminderen, maar er zal altijd afval blijven. Door dit afval te gebruiken om er andere dingen van te maken, produceer je zowel secundaire grondstoffen als energie. Op die manier draagt Shanks bij aan een duurzamer milieu.

Om hernieuwbare alternatieven uit afval te maken, zijn diverse technieken nodig, die moeten worden ontwikkeld en verspreid. De strategie van Shanks is simpel: ontwikkel en zorg voor meer capaciteit om afval duurzaam te verwerken en vergroot de efficiëntie van onze bestaande locaties. Deze strategie heeft als extra voordeel dat er minder afval op de stort belandt of wordt verbrand. Door onze strategie worden meer hernieuwbare grondstoffen uit afval gehaald en worden de nadelige gevolgen voor het milieu van storten of verbranden vermeden.

Dat wij een duurzaam bedrijf zijn levert ons ook concurrentievoordeel op. Wij bieden iets waar de maatschappij naar op zoek is en dat levert commercieel succes op. Wij geloven dat duurzame afvalverwerking, waarbij we meer maken van afval, niet alleen tegemoet komt aan de wens van de maatschappij om duurzamer bezig te zijn, maar ook ons eigen bedrijf ten goede komt.

Hoe goed hebben we het gedaan qua bijdrage aan een duurzamer milieu?

Afgelopen jaar hebben we onze recyclingcapaciteit uitgebreid met meer dan 300 kton door splinternieuwe recyclinginstallaties in gebruik te nemen. Daarnaast hebben we de efficiency van onze bestaande locaties verbeterd door de installaties te modificeren of uit te breiden. Samen heeft dit ons recyclingpercentage verbeterd en is het aandeel storting en verbranding verminderd.

Al onze investeringen in nieuwe faciliteiten van vorig jaar waren gericht op het vergroten van onze recyclingcapaciteit. Voorbeelden hiervan zijn verspreid door dit rapport terug te vinden, zoals onze nieuwe afvalsorteerinstallatie in het Engelse Kettering en het werk dat we samen met onze klanten in Nederland doen.

Afgelopen jaar hebben we onze recyclingcapaciteit uitgebreid met meer dan 300 kton door nieuwe recyclinginstallaties in gebruik te nemen.

Kettering MRF

Onze nieuwe afvalsorteerinstallatie in het Engelse Kettering (Kettering Materials Recycling Facility (MRF)) is slechts één van de nieuwe installaties die we het afgelopen jaar gebouwd en in gebruik genomen hebben. Op deze locatie wordt bedrijfsafval en ander afval verwerkt. Er wordt gebruik gemaakt van hightech scheidingstechnieken, zoals automatische optische sortering en scheiding door middel van perslucht om secundaire grondstoffen van hoge kwaliteit te produceren. Deze grondstoffen worden weer gebruikt door bedrijven als vervanging voor nieuwe grondstoffen en als secundaire brandstof die fossiele energie vervangt. Investerings in duurzame afvalverwerkingsinstallaties is een sleutelstrategie voor Shanks. Kettering MRF is daar een daadwerkelijk voorbeeld van.



Duurzaamheid en het milieu

Recycling

Hoe dragen recyclinginstallaties bij aan duurzaamheid?

Recyclinginstallaties vormen de ruggengraat van Shanks haar activiteiten, strategie en bedrijfsmodel. Bij recycling en hergebruik wordt gebruik gemaakt van een scala aan verschillende technieken. Hieronder ziet u een paar voorbeelden van dit soort technieken die wij inzetten bij het duurzaam verwerken van afval, zodat het niet op de stort of in de verbrandingsinstallatie belandt.

De belangrijkste technieken die we door de hele Group gebruiken

	Techniek	Beschrijving
	Sorteercentra	Bij sorteercentra wordt gebruik gemaakt van eenvoudige technieken om bedrijfsafval en bouw- en sloofafval te scheiden in diverse fracties voordat ze verder getransporteerd worden naar gespecialiseerde verwerkingscentra, zoals afvalsorteerinstallaties (MRFs).
	Afvalsorteerinstallatie (MRF)	Afvalsorteerinstallaties maken gebruik van een combinatie van geavanceerde optische, mechanische en handmatige scheidingstechnieken om gemengde afvalstromen te sorteren op vorm, kleur, afmeting en materiaalsoort. Hiermee wordt bedrijfsafval, bouw- en sloofafval en huisvuil gescheiden in diverse materiaalstromen die vervolgens aan volgende verbruikers worden geleverd. Shanks heeft een groot aantal van deze installaties in gebruik, verspreid over de hele Group.
	Mechanisch Biologische Behandeling (MBT)	In mechanisch-biologische installaties wordt een combinatie van mechanische en biologische behandelingen toegepast om huisvuil te drogen, stabiliseren en scheiden in diverse materiaalstromen. Die materialen worden door anderen geschikt gemaakt voor hergebruik of dienen als secundaire brandstof (Solid Recovered Fuel (SRF)) waarmee energie opgewekt wordt waardoor minder fossiele brandstoffen nodig zijn. In het VK werkt Shanks samen met Sistema Ecodeco bij de mechanisch-biologische behandeling van afval. De Ecodeco technologie maakt gebruik van de natuurlijke warmte die vrijkomt bij de afbraak van de organische fractie in het huisvuil voordat het afval verder mechanisch gescheiden wordt in diverse reststromen en brandstof. Shanks is de enige afvalverwerker in het VK die gebruik maakt van deze Ecodeco techniek bij de verwerking van huisvuil.
	Organisch afval – Anaërobe Vergisting (AD)	Anaërobe vergisting versnelt de natuurlijke zuurstofloze afbraak van organisch materiaal in industrieel bedrijfsafval en huisvuil. Het methaan dat hierbij ontstaat wordt gebruikt om hernieuwbare energie op te wekken. Het overblijvende digestaat wordt gebruikt als meststof in de landbouw. Orgaworld, Shanks' organisch afvalverwerkingstak, heeft veel ervaring in het ontwerpen, bouwen en ingebruikstellen van vergistingsinstallaties en biedt een breed scala aan verwerkingstechnieken voor de verwerking van alle verschillende organische reststromen met een focus op traceerbaarheid en duurzaamheid.
	Organisch afval – Compostering	Compostering versnelt de natuurlijke aërobe afbraak van organisch materiaal in industrieel bedrijfsafval en huisvuil. Het resultaat is een kwalitatief hoogwaardige, ziektevrije bodemverbeteraar die gebruikt wordt in de landbouw en bij aanleg en onderhoud van tuinen en parken. Deze techniek is een speerpunt voor Shanks in de groeiende Canadese markt, waar de concurrentie beperkt is.
	Gevaarlijk afval – Gespecialiseerde behandelingen	De drie belangrijkste processen die ATM in Moerdijk gebruikt voor het verwerken van gevaarlijk afval zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Thermische reiniging van zwaar verontreinigde grond • Biologische en chemische behandeling van afvalwater • Pyrolyse van verfstoffen ATM is een van de grootste gevaarlijk afvalverwerkers ter wereld. Daarnaast biedt Shanks Group ook scheepsreinigingsdiensten aan voor grote industrieën zoals de olie- en gasindustrie en de petrochemische industrie. Tezamen bieden wij een uniek totaalpakket voor de inzameling, verwijdering (reiniging), transport, bewerking, recycling, verwerking en opslag van gevaarlijke afvalstoffen.

Hoe goed hebben we het gedaan?

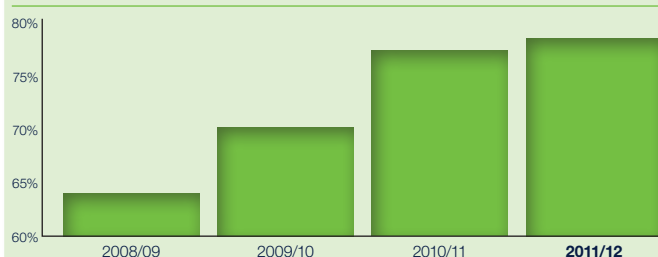
Recyclingpercentages

	Nederland ¹		België		VK		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Totale hoeveelheid afval verwerkt op Shanks locaties (in kton)	5.050	4.880	1.180	1.240	1.620	1.550	7.850	7.660
Hoeveelheid gerecycled materiaal uit de afvalstroom aangeleverd bij Shanks locaties (in kton)	4.550	4.230	870	920	760	660	6.090	5.870
Percentage gerecycled materiaal uit het door Shanks verwerkte afval (%) ²	88	88	74	74	47	43	78	77

1 De gegevens van Shanks Nederland zijn inclusief de cijfers van Shanks Canada

2 Dit is inclusief hergebruik van water en het vochtverlies dat inherent is aan sommige behandeltechnieken

Percentage afval gerecycled uit de totale afvalstroom



Duurzaamheid en het milieu

CO₂-uitstoot vermijden door hergebruik van afval

Het belang van CO₂

CO₂ en energieverbruik zijn onlosmakelijk verbonden. In de meeste gevallen waarin energie wordt gebruikt – om elektriciteit op te wekken, om een auto op te laten lopen of voor het maken van een product – komt er CO₂ vrij in de atmosfeer. De CO₂-uitstoot verminderen is dan ook de hoeksteen van een duurzamere samenleving. Daarnaast is het zo dat de CO₂ die uitgestoten wordt vaak afkomstig is van niet-hernieuwbare grondstoffen, terwijl we ons terecht steeds meer zorgen maken over onze toekomstige energievoorziening.

Hoe beperken wij onze CO₂-uitstoot?

Voor de meeste organisaties komt het verminderen van de CO₂-uitstoot neer op minder energie gebruiken en efficiënter omgaan met energie. Voor een afvalverwerker is de situatie iets complexer, zoals uit onderstaand voorbeeld mag blijken.

Een vuilstortlocatie gebruikt energie: elektriciteit om de kantoren en welzijnsvoorzieningen te verlichten en te verwarmen, en voor de weegbrug die weegt hoeveel afval er wordt binnengebracht. Verder gebruikt men er diesel om de enorme shovels en andere voertuigen waarmee het afval wordt verplaatst, aan te drijven.

Hetzelfde geldt voor een recyclinglocatie. Daar wordt ook energie gebruikt voor al deze doeleinden. Bovendien wordt er extra energie gebruikt om de sorteerinstallaties e.d. aan te drijven. Daardoor verbruikt een recyclingbedrijf meer energie per ton aangeleverd afval dan een stortplaats. Betekent dit nu dat storten beter is voor de CO₂-uitstoot, en dus het milieu, dan recyclen?

Natuurlijk is het antwoord op deze vraag 'nee'. Stortplaatsen produceren methaan en dat draagt sterk bij aan het broeikaseffect. Een recyclingbedrijf produceert secundaire grondstoffen en vermindert zo de CO₂-uitstoot die gepaard gaat met het winnen van nieuwe grondstoffen. Als alleen het energieverbruik en de energie-efficiëntie meetellen als maatstaf voor de CO₂-uitstoot, dan blijft dit laatste stuk van het verhaal onzichtbaar. Daarom hebben afvalverwerkers een meer geavanceerde rekenmethode nodig.

Om die reden maken wij gebruik van ons CO₂-vermijdingspotentieel als belangrijkste maatstaf voor hoe duurzaam wij zijn op het gebied van CO₂-uitstoot. We kunnen meten hoeveel CO₂-uitstoot er wordt vermeden met het recyclaat dat wij produceren, de groene stroom die we opwekken en de secundaire brandstoffen die we leveren. Net zo goed als je de CO₂-uitstoot kunt berekenen van elke ton steenkool die een kolengestookte elektriciteitscentrale gebruikt, kan je ook de CO₂-uitstoot berekenen van een elektriciteitscentrale die secundaire brandstoffen verstoekt. Het verschil tussen die twee getallen is de vermeden CO₂-uitstoot.

Dit betekent natuurlijk niet dat ons energieverbruik er verder niet toe doet. Dat is net zo goed belangrijk en daarom meten en rapporteren we dit ook. Bovendien proberen we manieren te vinden om ons energieverbruik te verminderen en efficiënter met energie om te gaan. Een voorbeeld daarvan is de eco-rijles die wordt beschreven op pagina 17 van dit verslag. De vermeden CO₂-uitstoot blijft echter het belangrijkste cijfer waarop we onze CO₂-voetafdruk baseren.

**In 2010/11
vermeed
Shanks
Nederland
715.000 ton
CO₂ door de
productie van
groene stroom,
secundaire
brandstoffen
en nieuwe
grondstoffen
uit afval...**



Nederlandse CO₂ Prestatieladder

De CO₂-voetafdruk van Shanks Nederland is gecertificeerd volgens de CO₂ Prestatieladder van de onafhankelijke Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (SKOA). Om gecertificeerd te worden, moest Shanks NL zijn CO₂-boekhouding omgooien en nieuwe factoren aan het rekenschema toevoegen. De belangrijkste uitkomst was dat Shanks NL in 2010/11 408.000 ton CO₂ produceerde, die voornamelijk bestonden uit procesemissies. Daar stond echter tegenover dat de Nederlandse tak 715.000 CO₂-uitstoot vermeed met de productie van groene stroom, secundaire brandstoffen en recycalaat. Dat is een significant verschil met eerder gerapporteerde gegevens. Meer details zijn te vinden elders in dit verslag, waar de CO₂-voetafdruk van Shanks NL uitgebreider wordt belicht. De belangrijkste reden voor deze grote verschuiving lag in het feit dat de secundaire brandstof die bij Shanks ATM Moerdijk wordt geproduceerd uit afval, nu meegeteld werd. Dit leverde een extra 244 kton vermeden CO₂-uitstoot op.



Duurzaamheid en het milieu

CO₂-emissies door 'making more from waste'

Hoe goed hebben we gepresteerd bij het verminderen van de CO₂-voetafdruk van onze maatschappij?

Dit is de CO₂-voetafdruk van Shanks Group als geheel. De tabel is verdeeld in twee delen. Het eerste geeft een overzicht van onze CO₂-uitstoot door brandstofverbruik, procesemissies en andere bronnen. Het tweede is een lijstje van de tonnen CO₂ die wij de maatschappij met onze bedrijfsactiviteiten bespaard hebben. Zoals u ziet, besparen we meer dan we uitstoten, dus de meerwaarde van onze activiteiten is overduidelijk – en ons doel is om die meerwaarde de komende jaren nog verder te vergroten.

Shanks Group

CO ₂ equivalenten (kton) ¹	Group	
	2011/12	2010/11
Emissies		
Proces-emissies		
van anaërobe vergisting	9	3
van compostering	41	39
van de verwerking van gevaarlijk afval	287	282
van stortplaatsen	100	140
van industriële compostering	13	12
Transport-emissies		
van brandstofverbruik door voertuigen ²	80	85
Energieverbruik-emissies		
Elektriciteitsverbruik (locaties & kantoren)	48	47
Gasverbruik (locaties & kantoren)	9	9
Brandstofverbruik (locaties & kantoren, voor verwarming) ³	23	23
Totaal emissies van significante bronnen	610	640
Potentieel vermeden emissies		
Productie duurzame energie	36	25
Productie secundaire brandstoffen	652	613
Materiaalhergebruik (deels direct hergebruik en deels na verwerking door derden)	588	586
Totaal potentieel vermeden emissies	1.276	1.224⁵

1 Cijfers zijn afgerond op kton – totalen kunnen afrondingen zijn

2 Inclusief zakenreizen voor Shanks NL

3 Inclusief verwarmingsverbruik op locatie voor Shanks NL

4 Significante wijzigingen worden in meer detail besproken in de voetnoten over de CO₂-voetafdruk van de individuele landen elders in dit verslag, onder 'Making more from waste: de volledige gegevens'.

5 Zie Shanks NL voetafdruk voor meer details aangaande de wijzigingen in de data op basis van de Nederlandse

Doelstelling van Shanks Liège-Luxembourg is om de brandstofconsumptie, CO₂-emissie en schade door ongelukken elk met 5% te reduceren.



Eco-rijles

Door betere technologie zijn de vrachtwagens van tegenwoordig veel veiliger en milieuvriendelijker en stoten ze minder CO₂ uit. Maar ook het gedrag en de rijtechniek van de chauffeurs hebben impact op veiligheid en milieuvriendelijkheid. Chauffeurs die plotseling optrekken en remmen en onvoldoende anticiperen op de toestand van het wegdek, gebruiken meer brandstof. Sinds maart 2011 heeft Shanks Luik-Luxembourg daarom een speciaal daarvoor aangenomen eco-rij-instructeur in dienst: Pablo Gomez. Het doel is om het brandstofverbruik, de CO₂-uitstoot en de blikshade elk jaar met 5% te verminderen – targets die ook zijn ingebouwd in de bonusregeling van de chauffeurs die voor deze locatie werken. Pablo geeft niet alleen rijles, maar analyseert ook het rijgedrag van elke chauffeur en rapporteert daarover. Chauffeurs die ondermaats presteren worden opnieuw getraind. En het zijn niet alleen de oude rotten in het vak waar Pablo zijn waakzame oog op richt, hij is ook betrokken bij de werving van nieuwe chauffeurs. Het programma heeft zoveel succes dat het ook ingevoerd wordt in alle andere Shanks bedrijven in Wallonië en Brussel.



Duurzaamheid en het milieu

Overige milieu-indicatoren

Verslag doen van emissies en grondstofgebruik om de betrokkenheid van belanghebbenden te vergroten

De CO₂-uitstoot en het recyclingpercentage zijn de twee belangrijkste cijfers die aangeven hoe duurzaam en milieuvriendelijk wij zijn. Maar daarnaast telt ook hoeveel grondstoffen wij als bedrijf verbruiken, en welke andere stoffen wij naast CO₂ uitstoten. Grondstofgebruik is rechttoe-rechtaan te berekenen, maar voor een bedrijf als Shanks zijn de overige emissies een ingewikkelder vraagstuk.



Monitoren van emissies

Analyse van onze emissies gebeurt met grote regelmaat en is cruciaal.

Wij maken gebruik van zeer veel verschillende technieken. Bij andere organisaties is dat meestal niet zo. Die gebruiken doorgaans niet meer dan een of twee soorten technologie. Elk van de technologieën die binnen ons bedrijf worden ingezet, heeft zijn eigen significante emissies. Zo zijn de significante emissies van een stortplaats anders dan die van een recyclingbedrijf, en weer heel anders dan die van een industriële composteringslocatie.

Dat betekent niet dat wij onze emissies niet monitoren. Dat doen we wel degelijk en deze informatie is ook van cruciaal belang voor hoe wij onze individuele locaties managen. Maar om deze gegevens gebundeld te presenteren kan verwarrend zijn en dat is een van de redenen waarom we onze emissies, behalve die van CO₂, tot nu toe niet openbaar hebben gemaakt.

Wel of geen verslag doen van onze emissies kwam ook ter sprake in de dialoog die we het afgelopen jaar met onze belanghebbenden hebben gevoerd. Twee uitkomsten daarvan zijn dat dit verslag nu wel een overzicht van onze significante emissies bevat (zie het hoofdstuk 'Making more from waste: de volledige gegevens') en dat er een veel uitgebreider document op onze centrale website is gezet. Dit laatste document ('Wider environmental indicators') biedt lezers zowel een samenvatting van significante emissies per soort technologie als een gedetailleerde lijst emissies per land en voor Shanks Group als geheel.

Dit is nog onbekend terrein voor ons. Dat wij deze weg ingeslagen zijn, is een direct gevolg van de dialoog met onze belanghebbenden en onze wens om de transparantie te vergroten. Meer betrokkenheid van onze belanghebbenden op dit gebied is altijd welkom. Als u een opmerking heeft, of een suggestie voor verbetering over de manier waarop wij onze emissiegegevens presenteren, dan horen wij dat graag. Onze contactgegevens staan achterin dit verslag.

Wij monitoren onze emissies... en die informatie is van cruciaal belang voor hoe wij onze individuele locaties managen.

Overige milieu-indicatoren: energie en grondstofgebruik

Indicator	Nederland		België		VK		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Elektriciteitsgebruik (locaties & kantoren (in MWh)	94.988	84.942 ⁵	17.456	15.773	25.608	24.869	138.052	125.584
Gasverbruik (locaties & kantoren (in m ³)	5.033.000	5.182.000 ⁵	969	1.399	40.265	33.051	5.074.234	5.216.450
Brandstofverbruik (locaties & kantoren) (x 1.000 liter) ²	4.787	4.520 ⁵	1.650	1.750	1.175	1.072	7.612	7.342
Brandstofgebruik bedrijfswagens (x 1.000 liter) ²	15.044	14.233 ⁵	9.169	10.327	2.681	3.863	26.894	28.423
Totaal opgewekte stroom (in MWh)	38.789⁷	18.091	62.227	68.574	12.136⁸	9.858	113.152	96.523
Watergebruik locaties – drinkwater (x 1.000 m ³) ³	307	224	26 ⁶	112	45 ⁴	38	378	374
Watergebruik locaties – oppervlaktewater (x 1.000 m ³) ^{1,3}	4.909	–	5	–	0	–	4.914	–
Watergebruik locaties – grondwater (x 1.000 m ³) ^{1,3}	16	–	42	–	0	–	58	–
Watergebruik locaties – regenwater (x 1.000 m ³) ^{1,3}	20	–	37	–	0,5	–	59,5	–
Watergebruik locaties – grijs water (x 1.000 m ³) ^{1,3}	713	–	77	–	0	–	790	–

1 Gegevens niet apart vermeld in het verslag over 2011

2 Dieselverbruik (op locaties, voornamelijk bedrijfswagens en vaste verwerkingsinstallaties)

3 Data afgerond op 1.000 m³

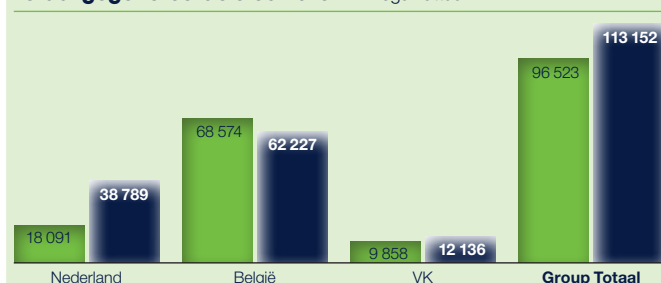
4 Toename t.g.v. ingebruikname nieuwe locaties en mogelijk vanwege extra stofbestrijding

5 Gegevens herzien in verband met de Nederlandse CO₂ Prestatieladder. De totalen voor de Group voor deze indicatoren ook op dezelfde manier herzien voor 2010/11

6 Vermindering omdat in vorige jaren al het water als 'drinkwater' werd opgevoerd – nu onderverdeeld in verschillende categorieën

7 Toename t.g.v. nieuwe, extra opwekkingscapaciteit, bijvoorbeeld bij Shanks NL's biogasinstallatie in Amsterdam

8 Toename t.g.v. ingebruikname nieuwe productiecapaciteit

Totaal gegenereerde elektriciteit in Megawattuur

Onze mensen en arbo en veiligheid



“Goede werkgevers, zoals Shanks, zien in dat veiligheid een positief effect kan hebben op de loyaliteit en de productiviteit van je mensen.”



Martine Pottier is veiligheidsadviseur voor de Shanks België locatie in Roeselare. Omdat ze al 12 jaar voor Shanks werkt, is Martine de uitgelezen persoon om wat te zeggen over ons arbo en veiligheidsbeleid.

“Onveilige bedrijven hebben een slechte reputatie en er heerst een slechte moraal onder het personeel. Goede werkgevers, zoals Shanks, zien in dat veiligheid een positief effect kan hebben op de loyaliteit en de productiviteit van je mensen. Als een organisatie om zijn mensen geeft, dan moeten ze hun arbo en veiligheidsbeleid op orde hebben,” zegt Martine als haar wordt gevraagd waarom Shanks volgens haar zoveel doet aan veiligheid.

“Natuurlijk zijn we niet perfect en moeten we altijd blijven proberen om nóg beter te worden. De 12 belangrijkste veiligheidsaspecten waar we vorig jaar mee kwamen, zijn een goed voorbeeld van zo’n verbetering – een duidelijke boodschap aan iedereen over de normale veiligheidsnormen.”

Op de vraag naar haar persoonlijke bijdrage aan de veiligheid bij Shanks, zei Martine: “Het is altijd moeilijk om de positieve effecten van strenge veiligheidsnormen aan te tonen, maar ik geloof dat het ‘m zit in het dagelijks alert blijven op hoe we te werk gaan en altijd blijven streven naar verbetering. Communicatie met onze medewerkers, en hen er echt bij betrekken, is cruciaal – en daar kan ik een steentje aan bijdragen als de schakel die ervoor zorgt dat veiligheid ingebouwd zit in de manier waarop we werken.”

Een dagje op stap met: de veiligheidsadviseur

“Normaal kom ik op mijn werk aan samen met een paar collega’s die ik een lift heb gegeven. We carpoolen namelijk. Dat is beter voor het milieu en het bespaart brandstof. Wat ik normaal bijvoorbeeld als eerste doe is even overleggen met een van de aannemers die op locatie voor ons komen werken. Veel van die mensen hebben al eerder voor ons gewerkt, zijn bekend met onze veiligheidsnormen en willen graag zorgen dat wij blij zijn met de manier waarop zij het werk denken uit te voeren.

“Na zo’n overleg ter plaatse ga ik terug naar kantoor om dingen te regelen, zoals medische keuringen en trainingen. Vaardigheden zijn cruciaal om een goede veiligheid te garanderen en gezondheid is net zo belangrijk als fysieke veiligheid. Ik overleg ook vaak met klanten, bijvoorbeeld bedrijven waarvoor we industriële reinigingsdiensten gaan uitvoeren. Daarbij komen kwesties aan de orde als valbescherming tijdens het werk. Ik moet zeker weten dat onze werknemers veilig kunnen werken en ook dat de klant geen risico loopt – veiligheid hoort bij de service die wij onze klanten bieden.

“Daarna is er meestal meer kantoorwerk. Ik moet zorgen dat ik niet achterloop met allerlei papierwerk. Verslagen schrijven, procedures vastleggen en dergelijke, dat hoort er allemaal bij, hoewel ik het controleren en verbeteren van de veiligheidsnormen op de werkvloer het leukst vind. Ook komt het voor dat ik me moet voorbereiden op een vergadering, zoals die van de nieuwe Centrale Arbo- en Veiligheidscommissie.”

Onze mensen en arbo en veiligheid

Het belang van arbo en veiligheid in een risicovolle sector

De afvalverwerkingsector staat bekend als een risicovolle bedrijfstak met ongevallenpercentages die ongeveer even hoog liggen als in de bouw en de landbouw. Daarom zijn arbo en veiligheid onze grootste zorg. Dat wordt ook weerspiegeld in ons ongevallenpercentage, dat wij als prestatiemeter op het gebied van arbo en veiligheid gebruiken. Een van onze kerndoelstellingen is het blijven verbeteren van onze arbo- en veiligheidsnormen.



Veiligheidstraining

Training machineveiligheid bij ons nieuwe recyclingbedrijf in het Engelse Kettering.

Wat doen we om arbo en veiligheid van onze werknemers te verbeteren?

Vorig jaar hebben we een nieuw initiatief ontplooid in het teken van leiderschap-in-veiligheid, waarbij de beloning van onze directeuren werd gekoppeld aan het behalen van targets op dat gebied. Dit jaar hebben we een speciale Centrale Arbo- en Veiligheidscommissie ingesteld, onder leiding van een van onze landendirecteuren. Beide initiatieven geven een duidelijk zichtbaar signaal af dat wij ons leiderschap in veiligheid serieus nemen.

Als onderdeel van ons initiatief 'Leiderschap In Veiligheid' hebben onze bedrijfsdirecteuren het afgelopen jaar meer dan 100 speciale arbo- en veiligheidsbezoeken afgelegd op onze bedrijfslocaties. Zo'n bezoek omvat ook een schriftelijk verslag van de bevindingen van de directeuren tijdens hun rondgang, verplichte interactie met werknemers ter plaatse en ondersteuning in de vorm van een formele training die alle directeuren moeten volgen. Onze nieuwe Algemeen Directeur was nog geen drie dagen in dienst toen hij die training moest volgen.

Wij doen ons best om onze werknemers te betrekken bij de verbeteringen op het gebied van arbo en veiligheid. In dit verslag hebben we een prestatie-indicator opgenomen die aangeeft welk percentage van onze bedrijven onder formele arbo- en veiligheidsgroepen vallen, waarin zowel directie als werknemers zitting hebben.

Hoe goed hebben we het gedaan?

Uit benchmarks blijkt dat Shanks nu al heel goed presteert op het gebied van veiligheid. Zoals onze verbeterde ongevallenpercentages over het afgelopen jaar laten zien, is dit een gebied waarop we de lat steeds hoger blijven leggen.

Juist vanwege onze strenge arbo- en veiligheidseisen vinden wij het des te vervelender dat we in dit verslag ons eerste dodelijke ongeval op de werkvloer in jaren moeten vermelden. Het ongeval – waarbij een van onze chauffeurs met een bedrijfswagen tegen een gebouw op een van onze Belgische bedrijfslocaties botste, heeft niet geleid tot sancties. Toch beschouwen wij dit als een zeer ernstig incident. De maatregelen die wij naar aanleiding hiervan getroffen hebben, omvatten onder andere de inspectie van meer dan 200 gebouwen van Shanks en specifieke maatregelen op enkele locaties. Daarnaast hebben we alle bedrijven geïnformeerd over het incident en mogelijke maatregelen en besproken we verdere verbeteringen in onze kort geleden gevormde Centrale Arbo- en Veiligheidscommissie.

Welzijn werknemers – arbo en veiligheid

Arbo & Veiligheid¹

	2011/12					2010/11				
	LTA	LTA rate	RIDDOR	RIDDOR rate	Dodelijke ongevallen	LTA	LTA rate	RIDDOR	RIDDOR rate	Dodelijke ongevallen
Nederland	15	650	36	1.600	–	11	500	36	1.700	–
België	4	365	56	5.100	1	6	500	70	6.100	–
VK	7	800	19	2.100	–	15	1.600	21	2.200	–
Group	26	600	111	2.600	1	32	800	129	3.000	–

¹ Definities van de diverse soorten ongevallen (LTA en RIDDOR) zijn opgenomen in de arbo- en veiligheidsparagraaf in het hoofdstuk 'Making more from waste: de volledige gegevens'

Arbo & Veiligheid: samenvatting van de RIDDOR prestaties

	Nederland		België		VK		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
RIDDOR aantal	36	36	56	70	19	21	111	129
RIDDOR rate	1.600	1.700	5.100	6.100	2.100	2.200	2.600	3.000
Verandering (%)	–6%		–16% ¹		–5%		–13% ¹	

¹ Nadat ons duurzaamheidsverslag over 2011 was gepubliceerd, zijn de RIDDOR ongevallendata voor Shanks België bijgesteld n.a.v. verder onderzoek naar ongevallen die aan het eind van dat jaar hadden plaatsgevonden. Om vergelijking mogelijk te maken zijn de gegevens in deze tabel hetzelfde als de gegevens uit ons vorige duurzaamheidsverslag (2011). Zouden de herziene Belgische gegevens zijn gebruikt, dan zou het percentage ongevallen bij Shanks België stijgen naar –22% en voor de Group als geheel naar –16%

Lange termijn RIDDOR prestaties – Shanks Group



Onze mensen en arbo en veiligheid

Het belang van onze mensen

Wij stellen het belang van onze mensen voorop. Wij zetten ons in voor hun ontwikkeling, hun recht op werk in een omgeving waarin niet gediscrimineerd wordt en waar hun talenten tot recht komen. Al onze mensen zijn competent in het uitvoeren van hun taken, en gemotiveerd. Slagen we hier niet in, dan halen we onze duurzaamheidsdoelstelling niet of we voldoen niet aan de strenge regelgeving waar we mee te maken hebben.



Training is cruciaal voor Shanks

Brandweeroefening bij ATM, Moerdijk.

Dit is een kritiek gebied voor ons vanwege de snelle ontwikkelingen in de afvalverwerkende industrie en de toenemende vraag naar nieuwe vaardigheden en kwaliteiten.

De beste mensen op de juiste plek hebben, mensen die gemotiveerd zijn, goed kunnen samenwerken en leiderschap tonen, is cruciaal in onze tak van sport. Als we onze mensen goed behandelen, trekt dat weer nieuwe werknemers aan en kunnen we sleutelfiguren voor ons bedrijf behouden. Verder geloven we gewoon ook dat Shanks een prettige plek moet zijn om te werken en dat we al onze werknemers integer moeten behandelen.

Wat doen we om nog beter te worden?

We moedigen leiderschap en teamwork aan door werknemersparticipatie te stimuleren. We zijn doorlopend bezig onze trainings- en competentieprogramma's aan te passen en onze leiderschaps- en teambuilding-initiatieven te verbeteren. Ons werknemersbeleid voldoet op alle onderdelen aan de wet. Bij ons heeft iedereen gelijke kansen. Iedereen die bij ons solliciteert, wordt op dezelfde manier en fair behandeld. Dat geldt ook voor iedereen die meer of minder wil werken, promotie wil maken of een cursus wil volgen.

Wij streven naar een cultuur waarin communicatie in twee richtingen verloopt en we betrekken de vakbonden, de ondernemingsraad en andere werknemersgroeperingen in toepasselijke gevallen altijd bij onze besluitvorming. De manier waarop wij omgaan met onze werknemers is duidelijk vastgelegd in onze kernwaarden.

Hoe goed hebben we het gedaan?

We monitoren en publiceren een hele reeks werknemersindicatoren, van de man-vrouwverhouding binnen het bedrijf en het leeftijdsprofiel van onze werknemers tot de opleidingsmogelijkheden en de soort dienstverbanden. Op cruciale gebieden zijn we op zoek naar verbeteringen die zowel de werknemers als Shanks ten goede komen. Verbeteringen zijn aan te tonen met de statistieken in dit verslag, maar zijn ook af te lezen aan initiatieven zoals de recente lancering van een vertrouwelijke klokkenluidersregeling die voor de hele Group geldt en waartoe al onze werknemers toegang hebben.

De beste mensen op de juiste plek hebben, mensen die gemotiveerd zijn, goed kunnen samenwerken en leiderschap tonen, is cruciaal in onze tak van sport.

Onze waarden

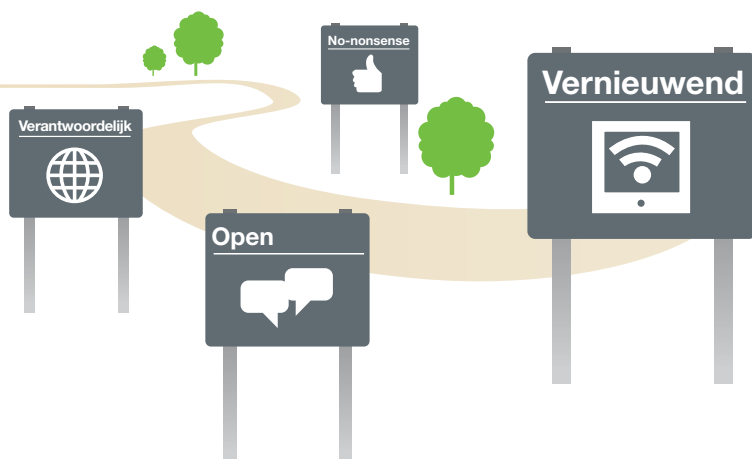
Dit zijn de waarden die weergeven wat we bij Shanks Group zijn:

- **Verantwoordelijk** – we erkennen onze verplichtingen jegens onze collega's, het milieu en de gemeenschappen waar we in ons werk mee te maken krijgen en we zullen altijd zuiver handelen
- **Innovatief** – we stellen ons ten doel een omgeving te creëren die een ondernemende instelling stimuleert en ondersteunt
- **Recht door zee** – onze 'no nonsense' benadering betekent dat we doen wat we zeggen, dat we onze mensen hun eigen besluiten laten nemen en dat het goed zaken doen is met ons
- **Open** – onze transparante benadering betekent dat we de hoogste professionele en ethische normen kunnen hanteren, terwijl onze open cultuur er intern voor zorgt dat we de vruchten plukken van het uitwisselen van kennis en ervaring



Terugdringen ziekteverzuim

De afgelopen twee jaar heeft Shanks VK meegedaan aan een onafhankelijk landelijk project waarin het ziekteverzuim werd gerapporteerd. De discipline die nodig was om mee te doen aan dit project heeft geleid tot het beter monitoren en terugdringen van ziekteverzuim. Zo worden de gegevens nu consequenter verzameld en worden de langdurig-verzuimgevallen maandelijks formeel geëvalueerd. Bijkomend voordeel van het project is dat we onze prestaties kunnen vergelijken met andere afvalverwerkers. Daaruit blijkt dat er bij Shanks VK minder ziekteverzuim is dan bij alle andere deelnemers aan het onderzoek.



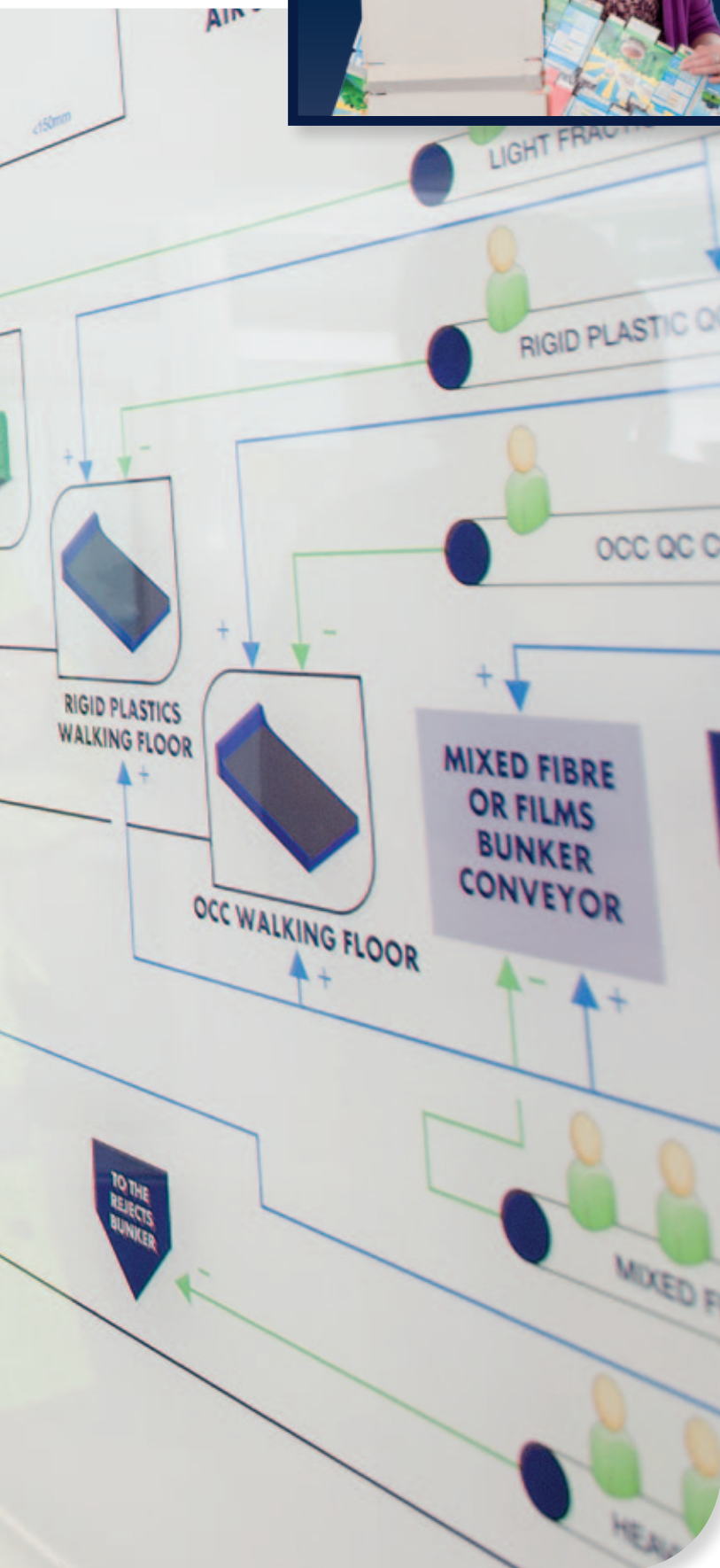
De omgeving



“De meeste mensen zien wel in dat het storten van afval geen optie meer is, maar weten niet goed wat er daarvoor dan in de plaats moet komen. Bij Shanks draait het juist allemaal om duurzame afvalverwerking.”



Abi Cox werkt als voorlichtings- en preventiewerker voor Shanks Derbyshire. Ze werkt nu anderhalf jaar voor Shanks en heeft het erg naar haar zin.



“Via mijn werk kunnen we begrijpelijke en juiste informatie verstrekken aan omwonenden en andere belanghebbenden en de mythes die er rond recycling zijn ontstaan, ontzenuwen. Dit soort communicatie is tweerichtingsverkeer. Ik geef niet alleen voorlichting, ik ben ook de contactpersoon aan wie de plaatselijke bevolking hun gevoelens kenbaar kan maken over Shanks,” zegt Abi in antwoord op de vraag naar wat haar werk inhoudt.

“Veel mensen hebben geen idee wat er met hun afval gebeurt als het eenmaal is opgehaald en een groot deel van mijn werk bestaat uit voorlichting. Ik hou praatjes op scholen en verzorg cursussen voor leerkrachten, maar ben ook aanwezig op presentaties van ons bedrijf en geef zelf presentaties aan lokale groeperingen. De jongste leeftijdscategorie waaraan ik voorlichting geef, zijn kleuters van vijf jaar en de oudste persoon die ik ooit bij een van mijn presentaties heb gezien, was 102.”

Gevraagd naar haar meerwaarde voor Shanks, zegt Abi: “Mijn hele baan draait om contact met de lokale bevolking en het communiceren met belanghebbenden. De meeste mensen zien wel in dat het storten van afval geen optie meer is, maar weten niet goed wat er daarvoor dan in de plaats moet komen. Bij Shanks draait het juist allemaal om duurzame afvalverwerking en hoe meer informatie we aan de lokale bevolking kunnen geven over wat dit inhoudt, hoe beter.”

Een dagje op stap met: de voorlichter

“Er bestaat geen ‘gewone’ dag voor mij, maar ik begin vaak met het volladen van de auto met voorlichtingsspullen. Daarna rij ik dan naar een school voor een les over compostering, afvalvermindering, hergebruik en recycling, of een sessie ‘Hergebruik in actie’, een interactieve les waarin we oude rommel hergebruiken.

“Een andere belangrijke activiteit is het geven van cursussen voor leerkrachten, die we bijvoorbeeld in buurthuizen organiseren. Als je leerkrachten uitlegt wat duurzame afvalverwerking inhoudt, kunnen zij die kennis weer doorgeven aan hun leerlingen en collega's. Dat is een hele belangrijke communicatieroute. En natuurlijk is er kantoorwerk te doen; ik regel bedrijfspresentaties en zorg voor displays op evenementen. Een van de populairste evenementen waar we staan, gaat verrassend genoeg over voeding: veel mensen vragen zich af wat ze met hun keukenafval moeten doen.

“'s Avonds werken hoort erbij natuurlijk, zeker als je bij een buurtvereniging op bezoek bent. Mensen zijn altijd geïnteresseerd in wat er met hun afval gebeurt. Op een avond kwam er iemand uit het publiek naar me toe met een zak vol afval en vroeg me hoe elk van de dingen in die zak het beste verwerkt kon worden. Een ongewone, maar wel heel effectieve benadering.”

De omgeving

Het belang van contact met omwonenden

Afval duurzaam verwerken komt de maatschappij ten goede. Hoewel de meeste mensen wel inzien dat afvalscheiding en hergebruik goed zijn voor het milieu en voorstander zijn van duurzame afvalverwerking, zijn er maar weinig die zelf naast zo'n bedrijf zouden willen wonen.

We hebben allerlei vergunningen om onze activiteiten uit te oefenen. Omwonenden kunnen die vergunningen inzien en bezwaar aantekenen. Als we geen moeite doen om onze relatie met omwonenden goed te houden, dan zou het wel eens lastig kunnen worden om zo'n vergunning te verlengen of te wijzigen. Zonder die vergunningen kunnen wij niet werken. Daarom zijn de mensen die vlakbij onze bedrijfslocaties wonen onze belangrijkste belanghebbenden. Klachten van omwonenden en boetes wegens overlast zijn kritische prestatie-indicatoren voor ons.

Wat we doen om het contact met omwonenden te verbeteren

Ons contact met 'de buurt' is niet alleen een kwestie van reageren op klachten. Wij geloven dat het beter is om ons proactief op te stellen in ons contact met de lokale bevolking. Nieuwe, duurzame afvalverwerkingstechnieken betekenen een verandering van de status quo en kunnen met argusogen bekeken worden. De beste manier om met zo'n afwijzende houding om te gaan is om proactief de voordelen van de nieuwe technieken en methoden uit de doeken te doen.

Wij geloven dat onze bedrijfsactiviteiten bijdragen aan de verschuiving binnen de maatschappij naar een duurzamere toekomst, maar we kunnen er niet vanuit gaan dat omwonenden die mening altijd delen. Een proactieve benadering geeft ons inzicht in de meningen en zorgen die leven in de buurten rond onze locaties en dat biedt ons de kans om onze activiteiten zo aan te passen dat de impact op de omwonenden zo klein mogelijk is. Zo heeft onze nieuwe onderneming in Wakefield nu al een contactgroep opgericht waarin leden van de lokale bevolking zitten. Nog voordat er zelfs maar een spade de grond in is gegaan voor de bouw van de nieuwe faciliteit daar.

Hoe goed hebben we het gedaan?

Klachten van omwonenden over onze locaties zijn in 2011/12 met 32% verminderd. Naast de kale cijfers is er een andere belangrijke indicator, namelijk hoe specifieke klachten worden opgelost. De case study over onze locatie in Roeselare is daarvan een goed voorbeeld. Uiteindelijk is de prestatie-indicator die de meeste impact heeft het aantal boetes en rechtszaken door toezichthouders in verband met overlast en dergelijke. In het afgelopen jaar zijn we geen enkele keer geconfronteerd met een zware sanctie.

Omwonenden – aantal klachten

Milieuklachten

Indicator	Nederland		België		VK		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Aantal ontvangen milieuklachten ¹	438²	452	45³	260	62	93	545	805
Gemiddeld aantal klachten per locatie (t.o.v. totaal aantal locaties)	10,0	12,6	2.2	11,3	1,6	2,4	5,4	7,7

¹ Omvat alle klachten, zowel gevalideerde als niet-gevalideerde klachten

² Inclusief 176 klachten ATM Moerdijk waar momenteel overlegd wordt met de lokale autoriteiten hoe om te gaan met de huidige klachtenprocedure

³ Significante vermindering is het resultaat van betere stankoverlastmaatregelen bij de Shanks locatie in Roeselare (zie case study verderop in dit rapport)

Aard van de milieuklachten

Aard van de ontvangen milieuklachten	Nederland		België		VK	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Stank	417	433	33	253	42	67
Zwerfafval	–	–	–	–	4	3
Ongedierte	–	–	–	–	8	11
Verkeersoverlast	1	–	–	–	–	–
Modder/Stof	–	2	4	6	4	10
Lawaai	42	16	4	1	2	–
Overig	32	1	4	–	2	2
Totaal	492¹	452	45	260	62	93

¹ Totaal is hoger dan het totaal in de vorige tabel omdat sommige klachten van een klager over meer dan een kwestie gaan



Shanks Roeselare

Net als andere afvalverwerkingsinstallaties kan Shanks Roeselare in België stankoverlast opleveren voor omwonenden. Het bedrijf beseft dit maar al te goed en heeft daarom al sinds jaar en dag allerlei stankbeheersingsmaatregelen in gebruik. Na uitgebreid overleg tussen omwonenden en de bedrijven op het industrieterrein waar de installatie staat, zijn we in 2011 begonnen aan een totale modernisering van de stankonderdrukings- en preventiemaatregelen. Dit betekende diverse technische aanpassingen, zoals de verbeterde thermische behandeling van emissies en het aanbrengen van snelsluitende deuren in de gebouwen. Daarnaast werden ook minder tastbare maatregelen genomen, zoals de medewerkers ervan doordringen hoe belangrijk het is om stanksystemen en processen consequent te blijven toepassen. Ter ondersteuning van deze maatregelen op de locatie zelf hebben we ook een extern communicatieplan opgesteld, een klachtenloket geopend en de proactieve communicatie met de lokale bevolking geïntensiveerd. Als gevolg hiervan is het aantal klachten nu gereduceerd tot nul en heeft de locatie een veel betere reputatie.

Duurzaam management

Managementsystemen kunnen een taai onderwerp zijn. Ze zijn echter de verbinding tussen onze bedrijfsvisie en de wijze waarop wij onze bedrijfsprocessen inrichten, beoordelen en verbeteren.



FTSE4Good

Waarom zijn managementsystemen belangrijk voor ons?

Managementsystemen kunnen een taai onderwerp zijn. Ze zijn echter de verbinding tussen onze bedrijfsvisie en de wijze waarop wij onze bedrijfsprocessen inrichten, beoordelen en verbeteren. Daarnaast worden de tenders voor nieuwe afvalverwerkingscontracten steeds complexer en wie de vereiste accreditatie niet heeft, zal moeite hebben met het verwerven van nieuwe klanten. Onze successen op dit gebied zijn een indicatie van de kwaliteit van onze interne processen en systemen.

Wat we doen om nog beter te worden

Shanks heeft managementsystemen op alle locaties. Die zijn bedoeld om het maximale uit onze recyclingactiviteiten te halen, om te zorgen dat arbo en veiligheid in orde zijn, dat onze werknemers eerlijk en met respect behandeld worden en dat klachten van omwonenden worden gerapporteerd en verholpen.

Hoewel dit interne systemen zijn, worden ze getoetst en gecertificeerd volgens relevante nationale en internationale normen. We proberen onze systemen steeds verder te verbeteren. Zo werkt Shanks Nederland met de nieuwe CO₂ Prestatieladder en zijn alle Shanks locaties in het VK onlangs geaccrediteerd volgens de internationale veiligheidsstandaard OHSAS 18001.

Daarnaast neemt Shanks deel aan bekende benchmarks- en evaluatieprogramma's. Zo is Shanks Group opgenomen in de FTSE4Good index. Wij zoeken de interactie met zulke instellingen juist op om te zorgen dat de specifieke kwesties die in de afvalverwerkingsector spelen ook worden verdisconteerd in hun programma. Een voorbeeld van deze doorlopende dialoog met onze belanghebbenden is de manier waarop de CO₂-voetafdruk berekend wordt en het daarin meenemen van de vermeden CO₂-uitstoot, zoals beschreven in het hoofdstuk over duurzaamheid en het milieu.

Hoe goed hebben we het gedaan?

Shanks opereert in een sector met hoge risico's en potentieel verstrekkende gevolgen voor het milieu. Als bedrijf zijn we natuurlijk niet perfect. Als blijkt dat wij ergens een steek hebben laten vallen, dan proberen we onze fouten in zo veel mogelijk openheid te herstellen en lering te trekken uit het incident. Daarom maken we de arbo- en veiligheidsincidenten, milieuovertredingen en mogelijke andere boetes, ook openbaar.

Er valt ook een positieve prestatie te melden: Shanks VK is onlangs geaccrediteerd volgens OHSAS 18001, de internationale veiligheidsstandaard, voor alle locaties in het VK. Dit wapenfeit valt echter buiten het jaar 2011/12 en zal verder aan de orde komen in ons duurzaamheidsverslag van 2013.

Aantal gecertificeerde locaties

Indicator	Nederland		België		VK ¹		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
ISO 14001/EMAS	35	35	9	5	35	34	79	74
ISO 9001	39	39	12	14	35	34	86	87
OSHAS 18001	19	19	0	0	0 ²	0	19	19
SCC/VCA	27	27	11	8	0	0	38	35
Overig	27	26	2	4	0	0	29	30

¹ Cijfers voor het VK zijn inclusief certificering van Shanks Dumfries & Galloway, voor het projectmanagement van het afvalcontract van de regio Dumfries and Galloway (11 locaties) en inclusief certificering van Shanks Derbyshire en Cumbria, waaronder een reeks onderaangenomen activiteiten (die elk maar als één certificering meetellen)

² Shanks VK kreeg accreditatie voor OHSAS 18001 voor alle bedrijven in het VK (35 locaties) in mei 2012 – waarover meer in het verslag over 2013

ISO 14001/EMAS**ISO 9001****OHSAS 18001/ SCC/VCA****ISO 14001/EMAS**

Internationale
milieumanagementnormen

ISO 9001

Internationale kwaliteitsnorm

OHSAS 18001

Internationale arbo- en veiligheidsnorm

SCC/VCA

Nationale arbo- en veiligheidsnormen

**Zeemeeuwbeheer bij Shanks Blochairn**

Afvalverwerkingsinstallaties kunnen impopulair zijn vanwege de potentiële overlast die ze voor omwonenden kunnen geven, ook al geven de meeste mensen toe dat zo'n installatie een essentiële en waardevolle rol speelt in de maatschappij. Nu lijken zeemeeuwen misschien niet de meest voor de hand liggende dieren als het om overlast gaat, maar waar een grote meeuwenpopulatie bestaat, worden de vogels vaak aangetrokken tot afvalverwerkingslocaties en veroorzaken ze overlast voor de omwonenden. Maar hoe beheer je zeemeeuwen? Bij de Blochairn Recyclinglocatie in Glasgow is het antwoord: door roofvogels in te zetten. Als natuurlijke vijand van de zeemeeuw krijgt een roofvogel de volle aandacht van elke zeemeeuw die overlast zou kunnen veroorzaken en deze methode is veiliger en natuurlijker dan andere bestrijdingsmethodes.

Making more from waste: de volledige gegevens

In dit deel van het verslag presenteren we de gedetailleerde informatie waar we eerder naar verwezen. Op de volgende pagina's vindt u prestatiecijfers voor een breed scala aan duurzaamheidsindicatoren. Om het terugzoeken te vergemakkelijken, zijn deze gegevens in principe op dezelfde manier in hoofdstukken ingedeeld als de voorgaande pagina's van dit verslag.

CO₂-voetafdruk CO₂-uitstoot vermijden

Shanks Group

CO ₂ equivalent (in kton) ¹	Group	
	2011/12	2010/11
Emissies		
Proces-emissies		
van anaërobe vergisting	9	3
van compostering	41	39
van verwerking gevaarlijk afval	287	282
van stortplaatsen	100	140
van mechanisch-biologische verwerking	13	12
Transport-emissies		
van brandstofverbruik door voertuigen ²	80	85
Energieverbruik-emissies		
Elektriciteitsverbruik (locaties en kantoren)	48	47
Gasverbruik (locaties en kantoren)	9	9
Brandstofverbruik (locaties en kantoren voor verwarming/verhitting) ³	23	23
Totaal emissies van significante bronnen	610	640
Potentieel vermeden emissies		
Productie duurzame energie	36	25
Productie secundaire brandstoffen	652	613
Materiaalhergebruik (deels direct hergebruik, deels na verwerking door derden)	588	586
Totaal vermeden emissies	1.276	1.224⁵

¹ Cijfers zijn afgerond op kton – totalen kunnen afrondingen zijn

² Inclusief zakenreizen voor Shanks NL

³ Inclusief verwarmingsverbruik op locatie voor Shanks NL

⁴ Voor significante wijzigingen, zie de voetnoten bij de CO₂-voetafdruk van de individuele landen hieronder

⁵ Zie Shanks NL voetafdruk voor meer details aangaande de wijzigingen in de data op basis van de Nederlandse CO₂ Prestatieladder

CO₂-uitstoot vermijdenShanks Nederland²

CO ₂ equivalent (in kton) ¹	Nederland	
	2011/12	2010/11
Emissies		
Proces-emissies		
van anaërobe vergisting	9	3
van compostering van gft-afval	23	21
van verwerking gevaarlijk afval	287	282
van stortplaatsen	0.5	0.5
Transport-emissies		
van brandstofverbruik door voertuigen	47	45
Energieverbruik-emissies		
van anaërobe vergisting	29	30
van compostering	9	9
van verwerking gevaarlijk afval	15	14
van stortplaatsen	0.5	0.5
Brandstofverbruik (locaties en kantoren voor verwarming/verhitting)	2	2
Totaal emissies significante bronnen	422	407
Potentieel vermeden emissies		
Productie duurzame energie	16	5
Productie secundaire brandstoffen	149	140
Materiaalhergebruik (deels direct hergebruik, deels na verwerking door derden)	295	326
Totaal potentieel vermeden emissies	460	471
Overige vermeden emissies op locaties		
Secundaire brandstof, ter plekke uit afval geproduceerd en ingezet ³	246	244
Totaal potentieel vermeden emissies, inclusief ter plekke geproduceerde en verbruikte duurzame energie	706	715

¹ Cijfers zijn afgerond op kton – totalen kunnen afrondingen zijn

² Shanks NL heeft zijn CO₂ voetafdruk gecertificeerd op niveau 3 van de CO₂ Prestatieladder, zoals geïntroduceerd door de onafhankelijke Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden en Ondernemen (SKAO). Omdat de berekeningsmethoden en conversiefactoren anders zijn dan die tot nu toe werden gehanteerd in de duurzaamheidsverslagen van Shanks, was een nieuwe CO₂ boekhouding nodig. Dit heeft geleid tot de volgende cijfers: 408 kton CO₂ uitgestoten, merendeels in de vorm van procesemissies en 714 kton CO₂ vermeden door de productie van groene stroom, secundaire brandstoffen en recyclaat. Gebruik van de nieuwe factoren betekent dat de bovenstaande gegevens over zowel 2010/11 als 2011/12 zijn herzien. Shanks Nederland gebruikt de conversiefactoren die zijn vastgesteld door de CO₂ Prestatieladder en deze zijn dan ook toegevoegd aan de definitietabel van de Shanks Group (beschikbaar via de Shanks website). Voor meer informatie, zie de casestudy op pagina 15 van dit verslag

³ Afval dat ter plekke wordt gebruikt als energie is in vorige verslagen niet berekend en verantwoord en wordt niet genoemd voor Shanks BE of Shanks VK

Making more from waste: de volledige gegevens

CO₂-voetafdruk

CO₂-uitstoot vermijden

Shanks België

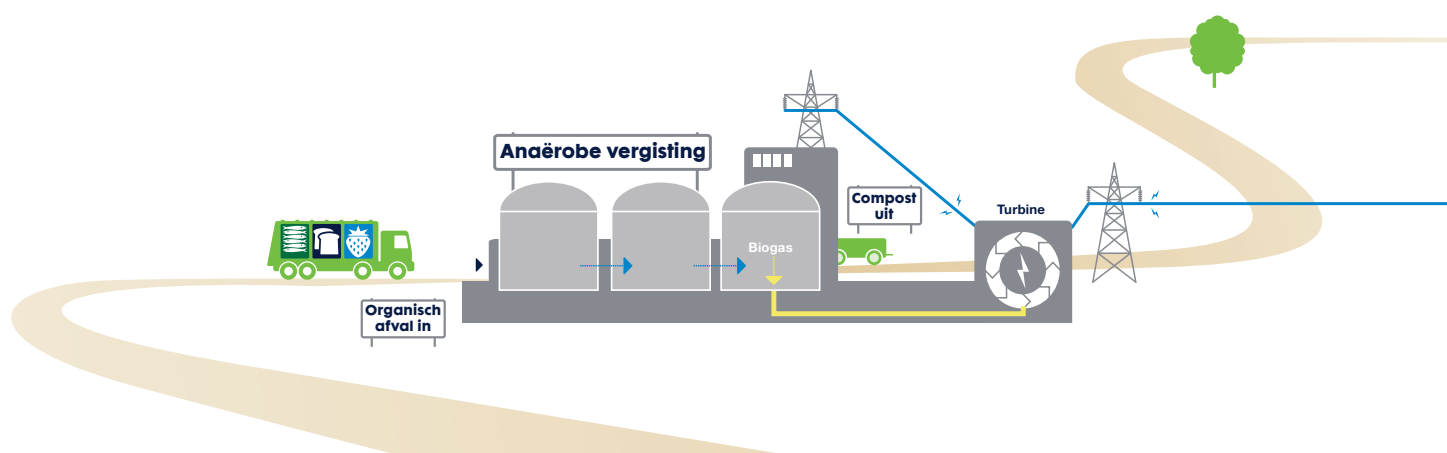
CO ₂ equivalent (in kton) ¹	België	
	2011/12	2010/11
Emissies		
Proces-emissies		
van compostering van gft-afval	14	14
van stortplaatsen	45	55
Transport-emissies		
van brandstofverbruik door voertuigen	24	28
Energieverbruik-emissies		
elektriciteitsverbruik (locaties en kantoren)	5	4
gasverbruik (locaties en kantoren) ²	–	–
brandstofverbruik (locaties en kantoren voor verwarming)	4	5
Totaal emissies van significante bronnen	92	106
Potentieel vermeden emissies		
Productie duurzame energie	13	15
Productie secundaire brandstoffen	410 ³	384
Materiaalhergebruik (deels direct hergebruik, deels na verwerking door derden)	118 ⁴	96
Totaal potentieel vermeden emissies	541	495

¹ Cijfers zijn afgerond op kton – totalen kunnen afrondingen zijn

² Gasverbruik en dus ook emissies zijn verwaarloosbaar

³ Toename vooral dankzij groei van productie van secundaire brandstoffen

⁴ Toename vooral t.g.v. meerekenen van meer afvalstromen

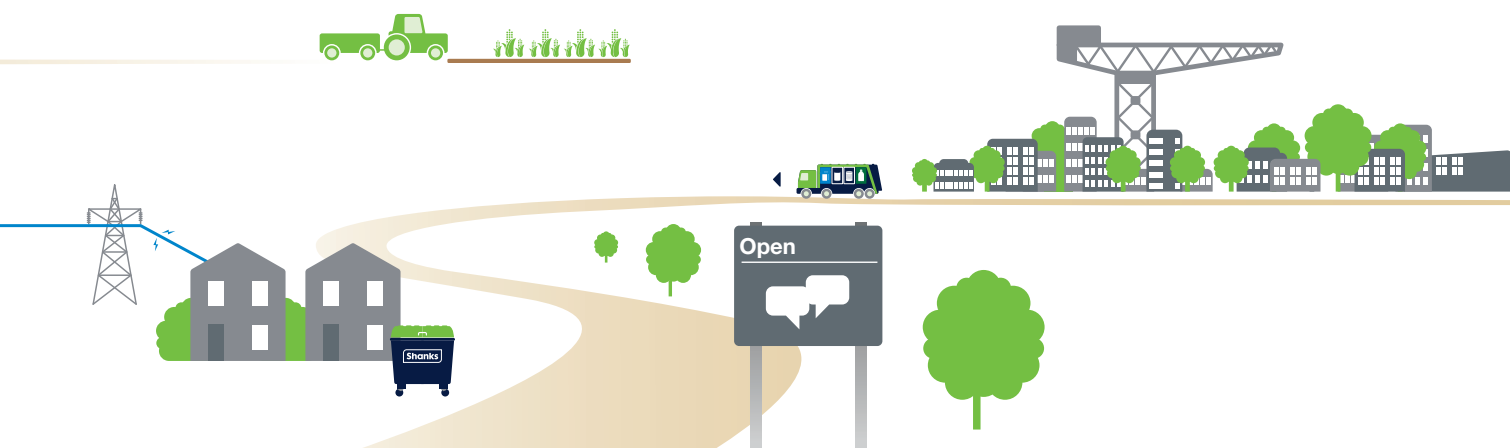


CO₂-uitstoot vermijden

Shanks VK

CO₂ equivalent (in kton)¹

	VK	
	2011/12	2010/11
Emissies		
Proces-emissies²		
van industriële compostering (niet gescheiden afval)	4	4
van stortplaatsen	54 ⁵	84
van mechanisch-biologische verwerking	13	12
Transport-emissies		
van brandstofverbruik door voertuigen	7 ⁴	10
Energieverbruik-emissies		
elektriciteitsverbruik (locaties en kantoren)	14	13
gasverbruik (locaties en kantoren) ³	–	–
brandstofverbruik (locaties en kantoren voor verwarming)	3	3
Totaal emissies van significante bronnen	95	126
Potentieel vermeden emissies		
Productie duurzame energie	7	5
Productie secundaire brandstoffen	92	89
Materiaalhergebruik (deels direct hergebruik, deels na verwerking door derden)	175	164
Totaal potentieel vermeden emissies	274	258

¹ Cijfers zijn afgerond op kton – totalen kunnen afrondingen zijn² Emissies zijn inclusief biogeen CO₂³ Gas wordt op slechts 6 locaties gebruikt; door afronding komt het totaal op 0⁴ Vermindering t.g.v. de afsplitsing van ophaaldiensten, met name in Oost-Londen⁵ Reductie door verbeterde affakkelsystemen op stortplaatsen

Making more from waste: de volledige gegevens

Recycling

Indicator	Nederland ¹		België		VK		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Totale hoeveelheid door Shanks verwerkt afval (in kton)	5.050	4.880	1.180	1.240	1.620	1.550	7.850	7.660
Hoeveelheid herbruikbaar materiaal (in kton)	4.550	4.230	870	920	0.760	660	6.090	5.870
Percentage van totaal verwerkte hoeveelheid afval(%) ²	88	88	74	74	47	43	78	77
Hoeveelheid door Shanks verwerkt afval dat is gestort (in kton) ³	140	–	150	–	790	–	1.080	–
Hoeveelheid door Shanks verwerkt afval dat is verbrand (in kton) ³	450	–	160	–	70	–	680	–

1 Cijfers m.b.t. Shanks Nederland zijn inclusief de hoeveelheden afval die Shanks Canada verwerkt en recycled

2 Inclusief hergebruik van water en vochtverlies dat inherent is aan sommige van de gebruikte technieken

3 Optellen van de hoeveelheden afval die zijn gestort of verbrand kan een getal opleveren dat afwijkt van het totaal vanwege afrondingsverschillen

De maatschappelijke voetafdruk verminderen – soorten afval die Shanks verwerkt

Soort afval ^{1,2,3} (in kton)	Nederland ⁴	België	VK	Group
Grof afval	89	–	28	118
Bouw- en sloofafval	407	142	220	572
Bedrijfsafval	308	118	522	948
Compost	25	–	–	25
Huisvuil	82	80	886	1.048
Voedselresten	129	26	1	156
Glas en keramiek	39	0.8	13	53
Groenafval	583	15	31	629
Stort	0,7	–	–	0,7
Vloeibaar afval	752	140	–	891
Metalen	14	1	7	22
Papier en karton	86	67	37	189
Plastics	23	11	4	38
Steenwol	54	–	–	54
Rubber	7	6	0,02	13
Puin	1.007	–	2	1.009
Grond/zand/slib	1.203	146	58	1.407
Gespecialiseerd afval	133	–	0.2	133
Secundaire brandstoffen	1	–	–	1
Hout	107	168	14	289
Overig afval	–	257	–	257
Totaal	5.051	1.007	1.624	7.852

1 Cijfers zijn afgerond op kton – totalen kunnen afrondingen zijn en afwijken van de optelling van de verschillende cijfers

2 Gegevens hebben betrekking op de hoeveelheid afval die de Shanks locaties ontvangen (verwerken) en zijn exclusief de afvalstromen die Shanks inzamelt en vervoert naar locaties van derden

3 Gegevens zijn afkomstig uit Shanks nieuwe management informatiesysteem dat in 2011/12 in alle bedrijven binnen de Shanks Group is ingevoerd. Omdat het om een nieuw systeem gaat, kan de kwaliteit van de gegevens in de toekomst nog verbeteren

4 Inclusief hergebruik van water en vochtverlies dat inherent is aan sommige van de gebruikte technieken

Overige milieu-indicatoren

Emissies¹²

	Nederland		België		VK		Group	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Hoeveelheid broeikasgas (afkomstig van de voornaamste activiteiten) in CO ₂ -equivalenten (kton) ²	423	480	93	106	95 ⁹	126	610	712
Hoeveelheid stikstofoxiden (NO _x /NO ₂) uitgestoten in de lucht (in ton) ^{1,3}	–	–	–	–	–	–	329 ⁴	–
Hoeveelheid zwaveloxiden (SO _x /SO ₂) uitgestoten in de lucht (in ton) ^{1,3}	–	–	–	–	–	–	35 ⁴	–
Hoeveelheid zware metalen (Cd, Cr, Cu, Hg and Pb) terechtgekomen in water (in ton) ^{1,3,5}	–	–	–	–	–	–	0.095 ⁴	–
Aantal gerapporteerde lekincidenten op locaties ¹¹	22 ⁸	–	–	–	1 ⁶	–	23	–
Locaties in of grenzend aan een natuurgebied of een gebied met een hoge biodiversiteitswaarde ¹	1 ⁷	–	1 ¹⁰	–	–	–	2	–

1 Cijfers niet vermeld in het verslag over 2011

2 Cijfers zijn afgerond op kton

3 Alleen een totaalcijfer voor de Group vermeld. Cijfers zijn afkomstig van Shanks locaties die onder de EPRT (European Pollution Release and Transfer) eisen vallen, waar dat is vereist voor de milieuvergunning. Voor meer informatie, zie het document over Shanks' andere milieu-indicatoren en EPRT emissies de Shanks Group website

4 Cijfers afkomstig uit de 2010 EPRT rapportages

5 Metalen uitgedrukt als het totaal aan cadmium en cadmiumverbindingen (Cd), chroom en chroomverbindingen (Cr), koper en koperverbindingen (Cu), kwik en kwikverbindingen (Hg) en lood en loodverbindingen (Pb)

6 In december 2011 overstroomde een van Shanks' milieustraten in Dumfries en Galloway vanwege het extreme weer. Door de overstroming viel de dieseltank op het terrein omver en scheurde. Herstel- en schoonmaakwerkzaamheden werden tot tevredenheid van de regelgevende instanties uitgevoerd.

7 Natuurgebied in de buurt van ATM Moerdijk (11,5 ha groot)

8 Alle rapporteerbare incidenten vonden plaats bij ATM Moerdijk en zijn deels veroorzaakt door rapportage eisen in de milieuvergunning

9 Reductie grotendeels te danken aan verbeterde affakkelsystemen bij stortplaatsen

10 Gebied met veel biodiversiteit maakt deel uit van de Shanks locatie Monceau en wordt beheerd in overeenstemming met

de geldende wetgeving (0,5 hectare groot)

11 Wettelijke en vergunning-gerelateerde rapportage-eisen aangaande lekincidenten verschillen per land en per locatie

12 Gegevens gelden voor het kalenderjaar i.v.m. rapportageverplichtingen in het kader van wet- en regelgeving

Grondstofgebruik en afval

Indicator	Nederland		België		VK		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Elektriciteitsgebruik (locaties & kantoren (in MWh))	94.988	84.942 ⁵	17.456	15.773	25.608	24.869	138.052	125.584
Gasverbruik (locaties en kantoren (in m ³))	5.033.000	5.182.000 ⁵	969	1.399	40.265	33.051	5.074.234	5.216.450
Brandstofverbruik (locaties en kantoren) (x 1.000 liter) ²	4.787	4.520 ⁵	1.650	1.750	1.175	1.072	7.612	7.342
Brandstofgebruik bedrijfswagens (x 1.000 liter) ²	15.044	14.233 ⁵	9.169	10.327	2.681	3.863	26.894	28.423
Totaal opgewekte stroom (in MWh)	38.789 ⁷	18.091	62.227	68.574	12.136 ⁸	9.858	113.152	96.523
Watergebruik locaties – drinkwater (x 1.000 m ³) ³	307	224	26 ⁶	112	45 ⁴	38	378	374
Watergebruik locaties – oppervlaktewater (x 1.000 m ³) ^{1,3}	4.909	–	5	–	0	–	4.914	–
Watergebruik locaties – grondwater (x 1.000 m ³) ^{1,3}	16	–	42	–	0	–	58	–
Watergebruik locaties – regenwater (x 1.000 m ³) ^{1,3}	20	–	37	–	0,5	–	59,5	–
Watergebruik locaties – grijs water (x 1.000 m ³) ^{1,3}	713	–	77	–	0	–	790	–

1 Gegevens niet apart vermeld in het verslag over 2011

2 Dieselverbruik (op locaties, voornamelijk bedrijfswagens en vaste verwerkingsinstallaties)

3 Data afgerond op 1.000 m³

4 Toename t.g.v. ingebruikname nieuwe locaties en mogelijk vanwege extra stofbestrijding

5 Gegevens herzien in verband met de Nederlandse CO₂ Prestatieladder. De totalen voor de Group voor deze indicatoren zijn op dezelfde manier herzien voor 2010/11

6 Vermindering omdat in vorige jaren al het water als 'drinkwater' werd opgevoerd – nu onderverdeeld in verschillende categorieën

7 Toename t.g.v. nieuwe, extra opwekkingscapaciteit, bijvoorbeeld bij Shanks NL's biogasinstallatie in Amsterdam

8 Toename t.g.v. ingebruikname nieuwe productiecapaciteit

Making more from waste: de volledige gegevens

Welzijn werknemers

Arbo en Veiligheid

Ongevallencijfers¹

	2011/12					2010/11				
	LTA	LTA rate	RIDDOR	RIDDOR rate	Dodelijke ongevallen	LTA	LTA rate	RIDDOR	RIDDOR rate	Dodelijke ongevallen
Nederland	15	650	36	1.600	–	11	500	36	1.700	–
België	4	365	56	5.100	1	6	500	70	6.100	–
VK	7	800	19	2.100	–	15	1.600	21	2.200	–
Group	26	600	111	2.600	1	32	800	129	3.000	–

Samenvatting RIDDOR ongevallencijfers

	Nederland		België		VK		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
RIDDOR aantal	36	36	56	70	19	21	111	129
RIDDOR rate	1.600	1.700	5.100	6.100	2.100	2.200	2.600	3.000
Verandering (%)	–6%		–16% ¹		–5%		–13% ¹	

¹ Nadat ons duurzaamheidsverslag over 2011 was gepubliceerd, zijn de RIDDOR ongevallendata voor Shanks België bijgesteld n.a.v. verder onderzoek naar ongevallen die aan het eind van dat jaar hadden plaatsgevonden. Om vergelijking mogelijk te maken zijn de gegevens in deze tabel hetzelfde als de gegevens uit ons vorige duurzaamheidsverslag (2011). Zouden de herziene Belgische gegevens zijn gebruikt, dan zou het percentage ongevallen bij Shanks België stijgen naar –22% en voor de Group als geheel naar –16%

Verzuim

Indicator	Nederland		België		VK	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Totaal verzuim (% van werkbare dagen)	5,0	5,2	6,1	7,8	4,2	3,8
Werkgerelateerd verzuim (% van werkbare dagen)	0,5	0,3	1,0	0,7	0,2	0,4
Niet-werkgerelateerd verzuim (% werkbare dagen)	4,4	4,9	5,1	7,1	4,0	3,4
Gemiddelde duur verzuim (in dagen)	15	13	20	12	11	9
Gemiddelde frequentie verzuim (aantal verzuimperiodes)	1,1	1,1	1,1	1,3	1,0	1,0
Werknemers met meer dan 2 verzuimperiodes (% van voltallig personeel)	14	11	13	16	12	12
Werknemers met 0 verzuimdagen (% van voltallig personeel)	42	41	42	37	53	55

¹ Opgeteld kunnen de percentages verschillen van het genoemde totaal vanwege afrondingsverschillen



Lange-termijn RIDDOR rate trendgrafieken

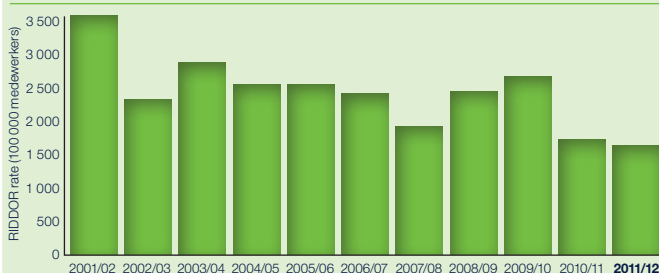
Lange-termijn RIDDOR ongevallencijfers Shanks Group



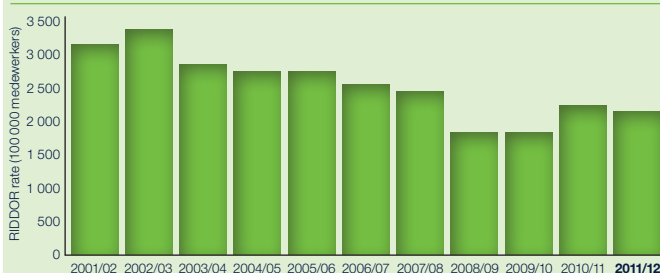
Lange-termijn RIDDOR ongevallencijfers Shanks België



Lange-termijn RIDDOR ongevallencijfers Shanks Nederland



Lange-termijn RIDDOR ongevallencijfers Shanks VK



In alle arbo- en veiligheidstabellen en grafieken worden de volgende begrippen gehanteerd:

RIDDOR (Reporting of Injuries, Diseases and Dangerous Occurrences Regulations) – RIDDOR is een wet uit het VK die werkgevers verplicht ongevallen van ernstige aard te rapporteren, bijvoorbeeld een verwonding die zo ernstig is dat een werknemer meer dan drie dagen thuis moet blijven. Shanks verplicht zijn bedrijven in alle landen conform deze wetgeving te rapporteren. Zo worden consistente gegevens verkregen en kunnen vergelijkingen worden gemaakt.

LTA – Shanks verplicht al zijn bedrijven om alle ongevallen die leiden tot minstens een dag ziekteverzuim, maar die niet ernstig genoeg zijn om onder de RIDDOR rate te vallen, wel te rapporteren, namelijk als LTA's. De combinatie van RIDDOR en LTA cijfers geeft Shanks een completer en consistent beeld van zijn prestaties en heft eventuele verschillen in rapporteringspraktijk tussen landen op.

Dodelijke ongevallen – ongevallen op de werkvloer met dodelijke afloop.

Ongevalpercentages – totaalcijfers zijn geen goede basis voor een betrouwbare vergelijking van het aantal ongevallen over een lange periode omdat het aantal werknemers fluctueert. Daarom worden de ongevalpercentages per 100.000 werknemers weergegeven. Die cijfers zijn een zuiverder maatstaf voor onze prestaties op dit gebied.



Making more from waste: de volledige gegevens

Welzijn werknemers

Verloop en opleiding werknemers

Indicator	Nederland ¹		België		VK ³		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Totaal aantal werknemers in vaste dienst ²	2.072	2.086	1.118	1.146	854	795	4.044	4.027
Aantal operationele werknemers	1.598	1.622	884	842	509	506	2.991	2.970
Aantal administratieve krachten en werknemers in andere ondersteunende functies	474	464	234	304	345	289	1.053	1.057
Aantal mannen in vaste dienst	1.836	1.850	983	1.012	708	656	3.527	3.518
Aantal vrouwen in vaste dienst	236	234	135	134	146	139	517	509
Aantal fulltime werknemers in vaste dienst	1.847	1.898	1.059	1.077	839	780	3.745	3.755
Aantal parttime werknemers in vaste dienst	224	188	59	69	15	15	298	272
Verloop werknemers in vaste dienst (% vervanging gedurende het jaar)	5	7	8	13	19⁶	16	–	–
Gemiddeld aantal dienstjaren	7	9	9	8	6	7	7	8
Aantal opleidingsdagen per vaste werknemer	2,3	2,0	2,8	1,8	2,8	3,0	2,6	2,1
Gemiddeld aantal tijdelijke werknemers (in FTE's) ⁴	236	–	86	–	237	–	559	–
Aantal gevallen van discriminatie tegen werknemers ^{4,5}	–	–	–	–	1⁷	–	1	–
Percentage werknemers dat valt onder een formeel overlegorgaan over veiligheid waarin zowel directie als werknemers zitten ⁴ (%)	70	–	100	–	85	–	85	–

1 Cijfers over Nederland zijn exclusief Shanks Canada (De totalen voor de Group zijn dus ook exclusief Canada)

2 Totaal aantal werknemers in deze tabel kan afwijken van het aantal genoemd in de kerncijfers t.g.v. de gebruikte berekeningsmethoden die relevanter zijn voor de uitgesplitste cijfers

3 Cijfers m.b.t. het VK zijn inclusief de centrale diensten van Shanks Group

4 Cijfers niet vermeld in het verslag over 2011

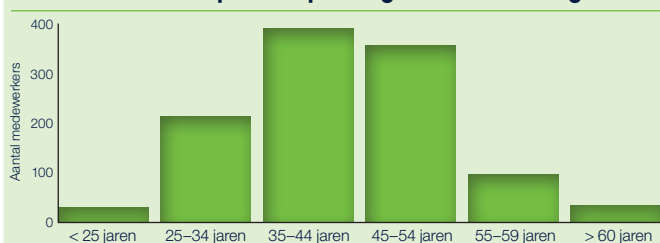
5 Alleen gestaaftde gevallen

6 Gestegen verloop onder invloed van de ingebruikname van nieuwe locaties en het omzetten van tijdelijke contracten in vaste dienstverbanden

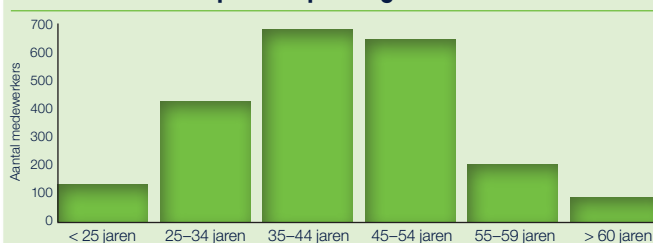
7 Een geval van rassendiscriminatie. Na onderzoek is de betrokken werknemer ontslagen

Leeftijdverdeling

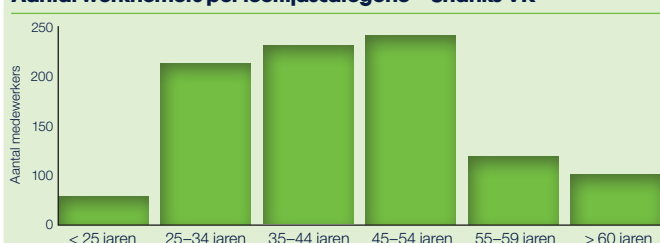
Aantal werknemers per leeftijdscategorie – Shanks België



Aantal werknemers per leeftijdscategorie – Shanks Nederland



Aantal werknemers per leeftijdscategorie – Shanks VK



Omwonenden

Klachtencijfers

Milieuklachten

Indicator	Nederland		België		VK		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Aantal ontvangen milieuklachten ¹	438²	452	45³	260	62	93	545	805
Gemiddeld aantal klachten per locatie (t.o.v. totaal aantal locaties)	10,0	12,6	2,2	11,3	1,6	2,4	5,4	7,7

1 Omvat alle klachten, zowel gestaafde als niet-gestaafde klachten

2 Inclusief 176 klachten over de Shankslocatie ATM Moerdijk waarover momenteel overlegd wordt met de lokale autoriteiten

3 Significante vermindering is het resultaat van betere stankoverlastmaatregelen bij de Shankslocatie in Roeselare

Aard van de milieuklachten

Aard van de ontvangen milieuklachten	Nederland		België		VK	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Stank	417	433	33	253	42	67
Zwerfafval	–	–	–	–	4	3
Ongedierte	–	–	–	–	8	11
Verkeersoverlast	1	–	–	–	–	–
Modder/Stof	–	2	4	6	4	10
Lawaai	42	16	4	1	2	–
Overig	32	1	4	–	2	2
Totaal	492¹	452	45	260	62	93

1 Totaal is hoger dan het totaal in de vorige tabel omdat sommige klachten meer dan een onderwerp omvatten

Making more from waste: de volledige gegevens

Maatschappelijk verantwoord management

Managementsystemen

Aantal gecertificeerde locaties

Indicator	Nederland		België		VK ¹		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
ISO 14001/EMAS	35	35	9	5	35	34	79	74
ISO 9001	39	39	12	14	35	34	86	87
OSHAS 18001	19	19	–	–	– ²	–	19	19
SCC/VCA	27	27	11	8	–	–	38	35
Overig	27	26	2	4	–	–	29	30

¹ Cijfers voor het VK zijn inclusief certificering van Shanks Dumfries & Galloway, voor het projectmanagement van het afvalcontract van de regio Dumfries and Galloway (11 locaties) en inclusief certificering van Shanks Derbyshire en Cumbria, waaronder een reeks onderaangenomen activiteiten (die elk maar als één certificering meetellen)

² Shanks VK kreeg accreditatie voor OHSAS 18001 voor alle bedrijven in het VK (35 locaties) in mei 2012 – waarover meer in het verslag over 2013

ISO 14001/EMAS – internationale milieumanagementstandaarden

ISO 9001 – internationale kwaliteitsstandaard

OHSAS 18001 – internationale arbo- en veiligheidsstandaard

SCC/VCA – nationale arbo en veiligheidsstandaarden



Compliance

Compliance cijfers

Indicator	Nederland ²		België		VK		Group	
	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11	2011/12	2010/11
Aantal milieudelicten ¹	–	–	2	–	–	–	2	–
Aantal arbo/veiligheidsveroordelingen en boetes	4	2	–	–	–	–	4	2
Rechtszaken i.v.m. prijsafspraken, antitrustzaken en monopolievorming	–	–	–	–	–	–	–	–
Aantal locaties die beoordeeld zijn op het risico op omkoping e.d. om hoog-risicogebieden te bepalen	42	41	20	23	39	39	101 ²	103
Percentage locaties die onderzocht zijn op het risico op omkoping e.d. om hoog-risicogebieden te bepalen	100	100	100	100	100	100	100	100

¹ Getallen hebben betrekking op veroordelingen (zaken waarin het bedrijf voor het gerecht wordt gedaagd) en significante geldboetes (zoals die in België en Nederland opgelegd kunnen worden)

² Exclusief Shanks Canada

Details veroordelingen en boetes

Bedrijf	Datum	Geldboete	Details
Stoelgroep, Shanks NL	augustus 2011	€8.100	Blijvende letselschade aan de arm van een werknemer die klem kwam te zitten bij het verwijderen van afval tijdens het bedienen van een containerwagen.
Smink, Shanks NL	oktober 2011	€10.800	Blijvende letselschade aan de vinger van een werknemer die probeerde een hefoog aan een container in de juiste positie te brengen.
ICOVA, Shanks NL	juni 2011	€8.100	Werknemer geraakt door een brander bij een machinereparatie. Geen blijvend letsel.
ATM, Shanks NL	november 2011	€10.800	Tijdens de inspectie van een grondkoeler vond een stof/stoom explosie plaats. Slachtoffer liep tweede- en derdegraads brandwonden op.
Shanks Vlaanderen BE	oktober 2011	€4.440	Overtreding van plaatselijke vergunning en de Vlaamse afvalwetgeving.
Villerot, onderdeel van Shanks Hainaut BE	november 2011	€500 (voorwaardelijk, afhankelijk van het toekomstige milieumanagement op de locatie)	Overtreding van de regels voor het lozen van afvalwater door bluswater (gebruikt om brandend afval op de locatie te blussen).

Duurzaamheid coördineren en stimuleren

Shanks Group Centrale MVO-Commissie

Hoe bepaal je een realistische maar toch uitdagende CO₂ doelstelling? En als je jezelf een recyclingpercentage ten doel stelt, hoe meet je dan de prestaties in verschillende landen en van verschillende technieken, zodat de cijfers ook nog iets zeggen? Hoe blijf je op de hoogte van het veranderende duurzaamheidsdenken van je belanghebbenden?

De verantwoordelijkheid voor het leveren van een duurzame prestatie ligt in eerste instantie natuurlijk in de bedrijfspraktijk. Maar de antwoorden op de vragen hiernaast zijn managementkwesties en vragen om een samenhangend duurzaamheidsbeleid. De Centrale MVO-commissie en de Centrale Arbo- en Veiligheidscommissie van Shanks Group zijn onze belangrijkste, op managementniveau fungerende instrumenten waarmee wij onze duurzaamheidspraktijk sturen en coördineren. Deze commissies rapporteren rechtstreeks aan de centrale directie en worden geleid door leden van de centrale directie. De commissies worden verder bevolkt door senior specialisten uit het hele bedrijf, geselecteerd op basis van hun kennis en ervaring.

De commissies brengen onder andere op hoog niveau adviezen uit aan de Group over MVO en aanverwante kwesties, het meten en verslag doen van prestaties, het opstellen van beleid en communicatiestrategieën. Daarnaast leveren de commissies onafhankelijk commentaar op de MVO-beleidsnormen van Shanks Group.

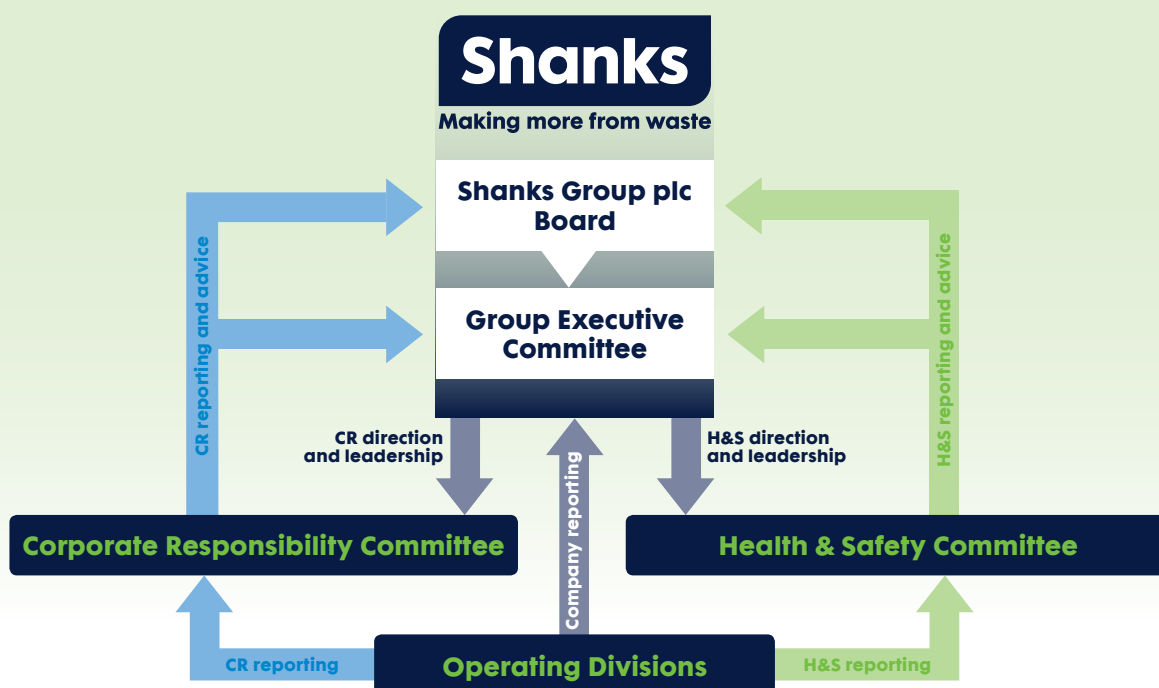
Hoe deze groepen functioneren blijkt uit het volgende voorbeeld. Na een ernstig ongeluk op de werkvloer in een van onze bedrijven (in 2011), was het noodzaak te zorgen dat alle werknemers en bedrijven binnen de Group op de hoogte werden gesteld. Daarnaast moest elke locatie afzonderlijk een aantal preventiemaatregelen treffen om de kans op herhaling te minimaliseren. Onze Arbo- en Veiligheidscommissie pakte de handschoenen op. De leden brachten al onze bedrijven (en dat zijn er meer dan 100) op de hoogte, zorgden ervoor dat elke locatie actie ondernam en coördineerde de respons om de kwaliteit van de maatregelen te waarborgen. Onze MVO en Arbo- en Veiligheidscommissies zijn hiervoor toegerust en gemachtigd om zo slagvaardig op te treden.



Centrale Arbo- en Veiligheidscommissie

Martine Pottier, een van de leden van onze Centrale Arbo- en Veiligheidscommissie, aan het werk.

Inkadering MVO en Duurzaamheidsrapportage



Arbo en veiligheid (be) oefenen

Brandweeroefening bij ATM Moerdijk.

Duurzaamheid coördineren en stimuleren

Ons MVO-beleid en het inbedden van MVO-waarden

In ons MVO-beleid hebben wij vastgelegd wat wij verstaan onder maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het beleid benoemt rollen en verantwoordelijkheden en definieert de principes en beleidsnormen waaraan al onze activiteiten moeten voldoen.

Dit document speelt een sleutelrol in ons MVO-beleid. We willen onze lezers dit document, dat beschikbaar is op de Shanks Group website, daarom warm aanbevelen.

Toch blijft een beleidsdocument een beetje een papieren tijger als de daarin verwoorde waarden niet ingebed worden in de dagelijks bedrijfsvoering. En dat laatste vergt inspanning. Bij Shanks blijven we er vasthoudend en consequent op hameren dat ons beleid ook in praktijk wordt gebracht. Hoe dit het beste kan gebeuren, hangt af van het beleid, de doelgroep daarvan, de waarden die nu misschien al gelden, en andere factoren.

Eind 2010 initieerden we een veiligheidscampagne onder de rechtstreekse auspiciën van onze bedrijfsdirecteuren. Om deze campagne te ondersteunen, werden alle directeuren persoonlijk getraind in leiderschap in veiligheid. Ze leerden onder andere welke procedures ze moesten volgen om al onze locaties zelf te gaan inspecteren op veiligheid en kregen duidelijke veiligheidsnormen waarop ze zich moesten concentreren. Interactie met werknemers werd een verplicht onderdeel van deze bedrijfsbezoeken en we gaven ruchtbaarheid aan dit initiatief in onze nieuwsbrieven en via andere communicatiemiddelen.

Om te zorgen dat het initiatief een vervolg krijgt, hebben we er duidelijke targets aan verbonden – elke directeur moest acht bezoeken per jaar afleggen. De rapporten die de directeuren schreven naar aanleiding van hun bedrijfsbezoeken worden door onze senior arbo- en veiligheidsmensen gebundeld en centraal gerapporteerd. De prestaties van de directeuren in relatie tot hun doelstellingen zijn inmiddels een vast onderdeel geworden van onze rapportage aan de RvC van Shanks Group.

Intussen hebben onze directeuren het afgelopen jaar meer dan 100 leiderschap-in-veiligheidsbezoeken gebracht aan de diverse Shanksbedrijven. Van onze werknemers horen we dat ze deze bezoeken en de tijd die de directeur uittrekt om een op een met ze te spreken, zeer op prijs stellen. Daarmee is veiligheid bij alle werknemers hoger op de agenda komen te staan, omdat ze duidelijk kunnen zien dat de top van het bedrijf er belang aan hecht.



Commitment op hoog niveau

Onze Algemene Directie bezoekt ons bedrijf in Roeselare en ziet met eigen ogen de nieuwe maatregelen tegen stankoverlast.

Belanghebbenden erbij betrekken

Shanks heeft te maken met veel verschillende stakeholders. Die willen verschillende dialogen aangaan en verschillende informatie van ons ontvangen. Ze hebben allemaal een verschillende voorkeur voor communicatiemiddelen en ook het niveau, de frequentie, de complexiteit en de aard van het gewenste overleg loopt sterk uiteen.

De Centrale MVO-commissie van Shanks Group heeft vastgesteld wie onze belangrijkste belanghebbenden zijn op het gebied van maatschappelijk ondernemen; met hen communiceren we via verschillende kanalen, waaronder lokale contactgroepen met omwonenden, tevredenheidsonderzoeken onder ons personeel, communicatie via het web, reguliere klanttevredenheidsonderzoeken en periodiek overleg met toezichthouders.

Maar communicatie werkt pas echt als het tweerichtingsverkeer is. In dit rapport wordt melding gemaakt van de dialoog met organisaties die MVO scores toekennen voor CO₂-uitstoot en andere emissies. Deze dialoog heeft ertoe geleid dat we meer informatie over onze emissies openbaar maken en dat sommige instanties waarmee we in gesprek zijn, nu meer aandacht gaan besteden aan het vermijden van CO₂-uitstoot bij het berekenen van de CO₂-voetafdruk van bedrijven.

De Centrale MVO-commissie van Shanks Group inventariseert momenteel alle communicatie met onze MVO belanghebbenden. De resultaten hiervan nemen we op in ons duurzaamheidsverslag van 2013. Omdat contact met en het vergroten van de betrokkenheid van belanghebbenden een dynamisch proces is, moeten we dit steeds in de gaten houden en waar nodig actie ondernemen om tegemoet te komen aan de veranderende behoeften van onze belanghebbenden. Deze inventarisatie is daarvan een voorbeeld.



In gesprek gaan met belanghebbenden

De lokale bevolking is de belangrijkste belanghebbende voor ons. Rechtstreekse, proactieve communicatie is daarom cruciaal.

Duurzaamheid coördineren en stimuleren

Doelgroepen, reikwijdte van dit rapport en aanbevolen leesmateriaal

Al sinds eind jaren tachtig doen we verslag van onze prestaties op het gebied van milieu en veiligheid. Dit Shanks Group duurzaamheidsverslag wordt dit jaar voor de vierde keer gepubliceerd en omvat al onze bedrijfsactiviteiten.

Dit verslag wordt elk jaar gelijktijdig met ons financieel jaarverslag gepubliceerd. De gegevens in dit verslag zijn gebaseerd op indicatoren, die in detail staan beschreven in het 'indicatorendocument' dat beschikbaar is op de website van Shanks Group. In dit document vindt u ook informatie over de doelgroepen waarvoor dit verslag geschreven wordt.

Op onze website kunt u nog twee andere documenten lezen die wellicht interessant zijn. Dit is het Engelstalige document 'Wider environmental indicators' over andere emissies dan CO₂, en ons 'GRI navigator' document, zoals hieronder omschreven.

Dit verslag is opgesteld op basis van de richtlijnen in de Global Reporting Initiative (GRI) niveau B. Maar om het verslag leesbaar te houden en te voorkomen dat allerlei informatie opgenomen wordt die ook elders te vinden is, hebben we niet alle algemene bedrijfsinformatie – die volgens de GRI-eisen wel thuishoort in het duurzaamheidsverslag – hierin opgenomen. Die informatie is te vinden in onze andere publicaties. In het 'GRI navigator document' kunt u vinden waar (op deze website of elders) u terecht kunt om meer te weten te komen over bepaalde GRI-eisen.



Vragen of opmerkingen?

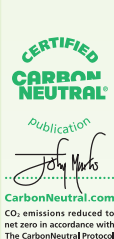
Contactgegevens

Voor meer informatie over de activiteiten van Shanks Group, duurzaamheidsverslagen over eerdere jaren en andere Shanks publicaties verwijzen wij u naar de centrale Shanks website (www.shanksplc.com) en naar de websites van de dochterbedrijven www.shanks.nl (Shanks Nederland), www.shanks.be (Shanks België), en www.shanks.co.uk (Shanks VK). Of neem contact op via onderstaand adres:

Shanks Group plc
Dunedin House
Auckland Park
Mount Farm
Milton Keynes
Buckinghamshire
MK1 1BU

Tel: +44 (0) 1908 650580

Fax: +44 (0) 1908 650651



Ontwerp en productie: Radley Yeldar www.ry.com

Vertaling: Mischa F.C. Hoyinck voor Uitgeverij Noordhoek

Gedrukt door Park Communications op FSC-gecertificeerd papier. Park is een EMAS-gecertificeerd, CO₂-neutraal bedrijf, dat werkt met een ISO 14001-gecertificeerd milieumanagementsysteem

100% van de gebruikte inkt is plantaardig, 95% van de gebruikte chemicaliën worden gerecycled voor hergebruik en gemiddeld 99% van alle afval dat vrijkomt bij de productie wordt gerecycled. Dit document is gedrukt op Core Silk, een papiersoort die wordt gemaakt uit 100% nieuwe vezels uit duurzaam beheerde, FSC-gecertificeerde bossen. De houtpulp is ECF-gebleekt.



Feedback

Als u opmerkingen heeft over dit verslag, of over onze activiteiten in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen, kunt u contact opnemen met:

Nederland

Jan Thewissen
EHS Country Manager
e-mail: jan.thewissen@shanks.nl

Elias Nieuwenhuis
H&S Manager
e-mail: elias.nieuwenhuis@shanks.nl

België

Steven Ghysens,
directeur Enviro+,
e-mail: steven.ghysens@enviropius.be

VK

Geoff Smallwood,
directeur MVO en Risicomanagement,
e-mail: geoff.smallwood@shanks.co.uk

Disclaimer: Dit rapport is een directe vertaling van het Corporate Responsibility Report 2012 van Shank Group plc. Indien er interpretatie verschillen zijn tussen de Engelse en Nederlandse versie is de Engelse versie leidend.



Klaar met lezen? Dan dit verslag graag bij het oud papier doen!



Shanks Group plc

Dunedin House
Auckland Park
Mount Farm
Milton Keynes
Buckinghamshire
MK1 1BU

Tel: +44 (0) 1908 650580

Fax: +44 (0) 1908 650651

website: www.shankspc.com

e-mail: info@shankspc.co.uk



www.twitter.com/shanks_waste



www.youtube.com/theshanksgroup