

BILFINGER INDUSTRIAL SERVICES BELGIË/NEDERLAND

MVO-BELEID

JAARVERSLAG 2019



MVO
maatschappelijk
verantwoord
ondernemen



BILFINGER

Inhoud

Voorwoord 3

1
Bedrijfsprofiel 4



Visie & Missie 5

Feiten & Cijfers 6

Dienstenportfolio & Markten 7

Bedrijfsstrategie 8

2
Strategie 9



Dialogoog met stakeholders 10

Materialiteitsbeoordeling 12

Corporate governance 14

Compliancesysteem 15

3
Markt 17



Klanttevredenheid 19

Innovaties 20

Digitalisatie 21

Compliance 24

4
Maatschappij 26



Veiligheid en gezondheid 28

Scholing en kwalificatie 31

Maatschappelijke
verantwoordelijkheid 33

5
Milieu 34



Energieverbruik en
CO₂-reductie 35

6
Doelstellingen 36



- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Voorwoord

Beste lezer,

Het is onze overtuiging dat zakelijk succes op de lange termijn enkel mogelijk is wanneer economische, maatschappelijke en milieu-aspecten met elkaar in evenwicht zijn. Wij hebben daarom ons begrip van duurzaamheid in de missie en visie van Bilfinger Industrial Services en in onze Gedragscode verankerd.

De duurzaamheidsstrategie van Bilfinger Industrial Services is opgesteld door de voltallige directie en de verantwoordelijkheid voor de duurzaamheidsverslaglegging berust bij Bastiaan Spoelstra, lid van de Directie. De verslaglegging wordt aangestuurd door de Marketing Communicatie Manager en HSEQ Manager. Het MVO-beleid van Bilfinger Industrial Services is afgeleid van de duurzaamheidsstrategie van de Bilfinger Groep. Op www.sustainability.bilfinger.com is het duurzaamheidsverslag van de Bilfinger Groep beschikbaar ter inzage.



Daarnaast zijn de (focus) onderwerpen van ons MVO-beleid in overleg met onze stakeholders bepaald. Ons MVO-beleid steunt op drie pijlers: markt, maatschappij en milieu. Met dit beleid legden wij vast hoe we onze verantwoordelijkheid nemen en borgen.

In dit MVO Jaarverslag 2019 blikken we terug op onze speerpunten van het afgelopen jaar, inclusief een nadere toelichting op de drie pijlers. Onze belangrijkste prestatie is de certificering op niveau 3 van de MVO-prestatieladder. Hier zijn we uiteraard trots op. Maar we kijken alweer vooruit. Hoe kunnen we ons op het gebied van de drie pijlers verder verbeteren? U leest het in dit MVO Jaarverslag.

Thierry Burki
Chief Executive Officer

1 Bedrijfsprofiel



Visie & Missie

Feiten & Cijfers

Dienstenportfolio & Markten

Bedrijfsstrategie

› terug naar voorpagina

› terug naar inhoud





- › 2 Strategie
- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

Visie

Our ambition is to be a meaningful partner for our clients' excellence in maintenance

Onze klanten ervaren een steeds verdergaande druk om onderhoud sneller, **kostenefficiënter**, maar ook **duurzamer** te realiseren. Wij willen daar een aantoonbaar significante bijdrage aan leveren. Wij kunnen dit op basis van onze grondige kennis van assets van onze opdrachtgevers, onze **inventieve oplossingen** en de kennis en kunde van de Bilfinger Groep. Hiermee dragen we bij aan een **duurzame groei** van zowel onze opdrachtgevers als van onze aandeelhouder.

Missie

We are the industry benchmark for Industrial Services

Met onze professionele en flexibele medewerkers, zijn wij de industrie benchmark voor projecten en onderhoudswerkzaamheden aan industriële assets. Hiermee dragen we bij aan de **veiligheid** en de beschikbaarheid van deze assets voor onze opdrachtgevers in de Benelux. Onze samenwerking kenmerkt zich door **transparantie, verantwoordelijkheid, integriteit** en **duurzaamheid**.

1 Bedrijfsprofiel



- › 2 Strategie
- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

Feiten & Cijfers

- 1. Rotterdam**
Bilfinger Industrial Services Nederland
- 2. Zwijndrecht**
Bilfinger Industrial Services België
Bilfinger ROB/EMV
- 3. Roosendaal**
Bilfinger Brabant Mobiel
Logistiek Centrum
Prefab Center Isolatie



- Omzet 2019: € 292 miljoen
- Aantal werknemers: 3.000
- Actief in elke regio



Dienstenportfolio & Markten

Bilfinger Industrial Services heeft zich ontwikkeld tot een veelzijdige aanbieder van ondersteunende diensten voor de industrie. De organisatie van Bilfinger Industrial Services in België/Nederland bestaat uit 1.300 werknemers. Daarnaast zijn er nog eens 1.700 medewerkers werkzaam in de onderaanneming. Vanuit acht vestigingen in België en Nederland biedt Bilfinger Industrial Services een breed servicepakket:



Isolatie



Steigerbouw



Rope Access



Conservering



Tracing



Asbestverwijdering



Vuurbescherming



Lawaaibeheersing

Of het nu gaat om een mono- of multidisciplinair project, om nieuwbouw, renovatie of een complexe stop, Bilfinger Industrial Services voldoet met haar werkmethoden aan de strengste veiligheids- en kwaliteitseisen. In nauw overleg met onze opdrachtgevers komen wij tot de meest optimale en efficiënte aanpak. Iedere markt kent daarbij zijn eigen dynamiek. Onze toegevoegde waarde ligt in onze jarenlange kennis en ervaring, en onze brede dienstverlening en een optimale focus op een veilig, snel en efficiënt verloop van werkzaamheden.

Bilfinger Industrial Services is actief in de volgende marktsectoren:

- Petrochemie
- Chemie
- Olie en Gas
- Farma
- Food
- Energie
- Staal
- Maritiem

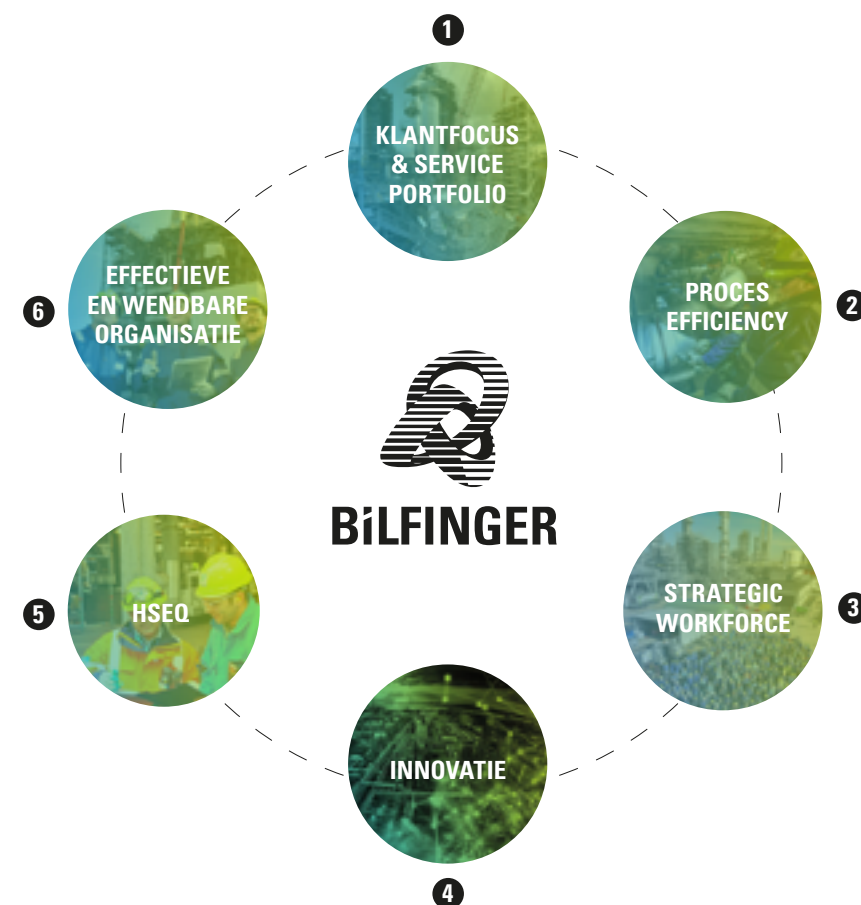
1 Bedrijfsprofiel



- › 2 Strategie
- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

Bedrijfsstrategie

1. Klantfocus & service portfolio: optimalisatie van ons service portfolio;
2. Proces efficiency: het nog beter voldoen aan de verwachtingen van de klanten, vooral op het gebied van kwaliteit en efficiency;
3. Strategic workforce: inspelen op de ontwikkelingen en uitdagingen op de arbeidsmarkt;
4. Innovatie: het verder uitwerken en uitdragen van ons digitalisatie & innovatie beleid en het opzetten van een roadmap voor het implementeren van onze bestaande innovaties;
5. HSEQ: Veiligheid en kwaliteit zijn belangrijke pijlers van onze bedrijfsvoering en verdienen continu aandacht;
6. Effectieve en wendbare organisatie: het optimaliseren van onze organisatie om flexibel te kunnen zijn.



2 Strategie



Dialogo met stakeholders

Materialiteitsbeoordeling

Corporate governance

Compliancesysteem

› terug naar voorpagina

› terug naar inhoud



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel

2 Strategie



- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Dialogoog met stakeholders

Een open dialoog schept vertrouwen en staat aan de basis van zakelijk succes. Daarom willen wij op constructieve wijze het gesprek aangaan met onze stakeholders.

Wij zien onze klanten, medewerkers en moedermaatschappij als de belangrijkste stakeholders van ons bedrijf. Daarnaast zijn ook onze leveranciers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties zoals de media, brancheverenigingen en wetenschappelijke instellingen belangrijke groepen stakeholders voor ons bedrijf.

Klanten

De bedrijfsactiviteiten van Bilfinger draaien om wat er bij klanten speelt. Direct contact met hen is daarom van doorslaggevend belang voor het succes van ons bedrijf. De key accountmanagers van onze belangrijkste accounts en onze medewerkers ter plaatse leggen en onderhouden daarom rechtstreeks en regelmatig contact en beleggen tevens regelmatig bijeenkomsten voor de uitwisseling van informatie in het kader van gezamenlijke projecten. Veel oplossingen en innovatieve ideeën komen in samenspraak tot stand. Meer en

meer klanten willen inzicht in onze kerncijfers en activiteiten op het gebied van duurzaamheid en deze informatie vormt steeds vaker de basis voor nadere samenwerking.

Medewerkers

Wij zien brede communicatie met onze medewerkers als een belangrijke succesfactor voor ons bedrijf. Via het nieuwe sociale intranet van Bilfinger, genaamd Bilfinger Insite, verschaffen wij informatie over dagelijkse aangelegenheden en in ons bedrijfsmagazine Bilfinger@Work komt meer achtergrondinformatie over onze projecten en campagnes aan bod. In 2020 wordt er een nieuw narrow casting platform gelanceerd om de interne communicatie met de medewerkers on site te creëren. Naast een breed scala aan aanvullende interne communicatiemiddelen zoals teleconferenties en medewerker bijeenkomsten dragen ook medezeggenschapsinitiatieven en -organen bij aan een intensieve uitwisseling van informatie en ideeën.

- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel

2 Strategie



- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Leveranciers

We gaan vaak een lang samenwerkingstraject aan met onze uitvoerende partners. Zij ondersteunen ons via de ontwikkeling van innovatieve oplossingen voor onze klanten en helpen ons processen efficiënt in te richten. Wij waarborgen het prestatievermogen van onze zakenpartners via een uniform, groepsbreed leveranciersbeheersysteem, een Gedragscode voor leveranciers en periodieke prestatiebeoordeling. Hierbij ligt de nadruk vooral op de naleving van door Bilfinger voorgeschreven normen. Deze vereiste wordt door ons nadrukkelijk gecommuniceerd en contractueel overeengekomen.

Maatschappij

Op zowel lokaal als concernniveau hechten wij grote waarde aan een dialoog met partijen die maatschappelijke vraagstukken gericht aan de kaart stellen. Dit zijn onder andere brancheorganisaties, toezichthouders en wetenschappelijke instellingen. Ook onderhouden wij nauwe contacten met vertegenwoordigers van de media om het publiek te informeren over actuele ontwikkelingen bij Bilfinger. Via het internet verschaffen wij uitgebreide informatie en diverse opties om via social media het gesprek aan te gaan.

Moedermaatschappij

Het bedrijf maakt onderdeel uit van het Duitse beursgenoteerde industrieconcern Bilfinger SE. De Bilfinger Groep is een internationale engineering en services organisatie voor diverse branches, zoals de petro- (chemische), energie-en staal industrie.





Materialiteitsbeoordeling

Onze duurzaamheidsstrategie wordt nader vormgegeven door vast te stellen wat binnen onze organisatie de belangrijkste actiepunten zijn. Ook is er hierbij voldoende aandacht voor de verwachtingen van onze stakeholders.

In 2016 zetten wij de eerste stap met het identificeren van de relevante duurzaamheidsaspecten van ons bedrijf. Dit deden we door middel van een getrapte materialiteitsbeoordeling, in samenwerking met onze moedermaatschappij. Daarnaast heeft classificatiemaatschappij DNV een quick-scan gedaan om te onderzoeken welke MVO-onderwerpen voor onze organisatie van belang zijn en wat de status is ten opzichte van de 33 MVO-indicatoren.

Als tweede stap werd aan de hand van de mogelijk relevante duurzaamheidsaspecten op systematische wijze informatie ingewonnen onder vertegenwoordigers van alle stakeholdergroepen. Doormiddel van persoonlijke gesprekken en telefonische interviews werden de in kaart gebrachte aspecten beoordeeld vanuit zowel het oogpunt van stakeholders als vanuit de impact op de commerciële activiteiten van Bilfinger.

De derde stap betrof het doorzetten van de resultaten naar een matrix op basis van relevantie, waarbij aspecten van wezenlijk belang werden gevalideerd en geprioriteerd. In dit opzicht beoordeelde het duurzaamheidsnetwerk de mate waarin individuele aspecten door het bedrijf zijn te beïnvloeden om tot een gepaste, volledige en evenwichtige presentatie van de belangrijkste actiepunten te komen.



2 Strategie

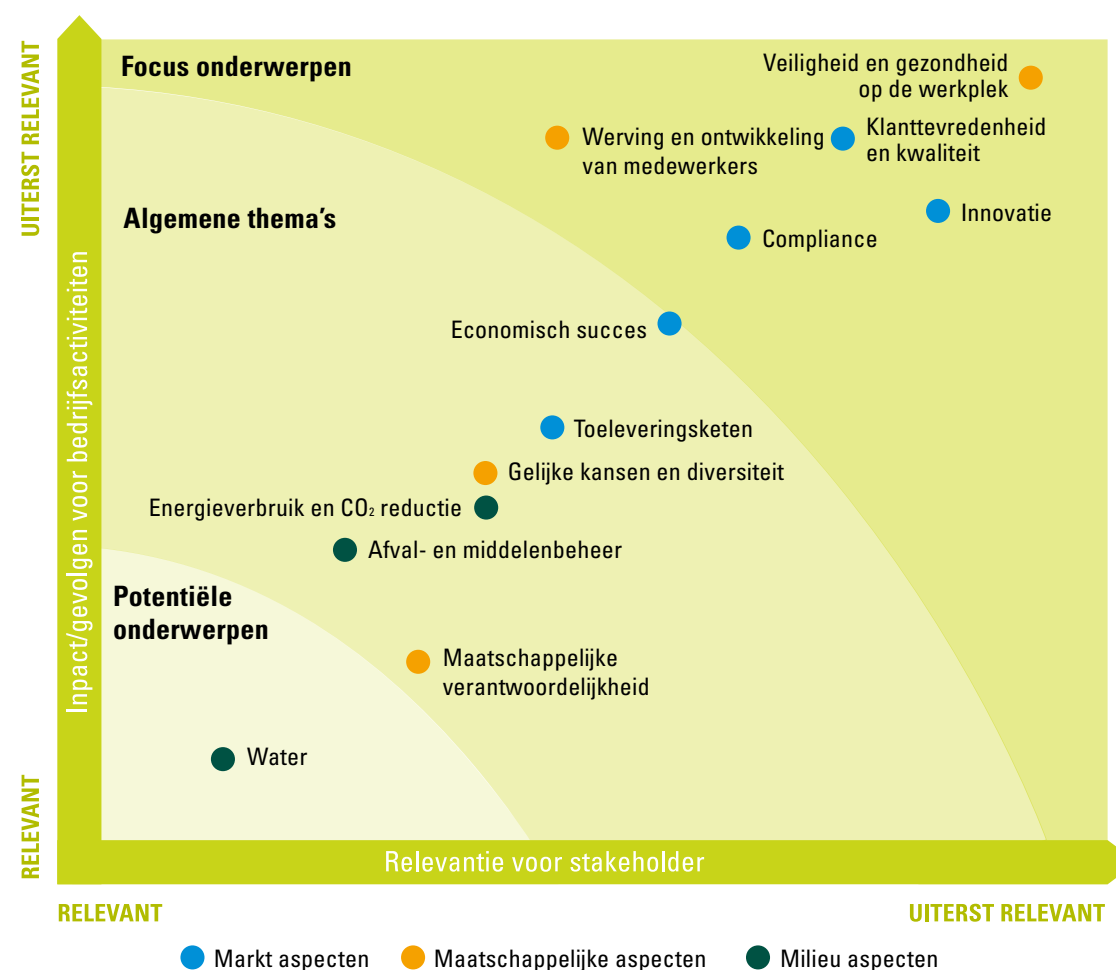


De materialiteitsmatrix die op basis van deze resultaten tot stand kwam, is vervolgens onderverdeeld in drie clusters. De aspecten die voor stakeholders het belangrijkst zijn en die de bedrijfsactiviteiten van Bilfinger beïnvloeden, vormen de categorie 'focusonderwerpen'. Uiterst relevant geachte onderwerpen staan in het cluster 'algemene onderwerpen'. Alle overige duurzaamheidsaspecten die als relevant werden aangemerkt, zijn in de categorie 'potentiële onderwerpen' geplaatst.

De door de directie goedgekeurde resultaten van de materialiteitsbeoordeling laten zien dat van alle verzamelde

duurzaamheidsaspecten de focusonderwerpen ontwikkeling van medewerkers en veiligheid & gezondheid op de werkplek de belangrijkste maatschappelijke aspecten zijn. Op het gebied van economische aspecten zijn compliance, innovaties en klanttevredenheid en kwaliteit voor Bilfinger het belangrijkst. Zij vormen daarom de focus van onze duurzaamheidsstrategie en -verslaglegging. De aspecten 'maatschappelijke verantwoordelijkheid' en 'water' zijn belangrijke thema's die wij op basis van kwalitatieve rapportage zullen bewaken. Alle overige genoemde aspecten vertegenwoordigen kernonderwerpen voor onze duurzaamheidsactiviteiten. Wij zullen de ontwikkeling van deze onderwerpen volgen en hiervan verslag doen met behulp van relevante kerncijfers.

Bilfinger Materialiteitsmatrix



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel

2 Strategie



- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Corporate governance

Onze zakelijke waarden en principes vormen het fundament van onze corporate governance. De directie en moedermaatschappij Bilfinger SE laten zich leiden door de beginselen van goede en verantwoorde corporate governance. De term 'corporate governance' verwijst over het algemeen naar het totale management- en beheersingssysteem van een onderneming, inclusief de organisatie, beginselen en richtlijnen van bedrijfsvoering en interne en externe bewakings- en controlemechanismen. Goede en transparante corporate governance zorgt voor verantwoord, op waarde gericht en duurzaam beheer van onze onderneming.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel

2 Strategie



- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Compliancesysteem

Compliance met wetgeving en interne voorschriften vormt de basis van succesvolle bedrijfsvoering en is onderdeel van goede corporate governance. Bilfinger hecht veel belang aan het waarborgen van deze compliance. Ons op preventie gerichte compliancesysteem is gebaseerd op een Gedragscode die de algemene principes van ons handelen thematisch beschrijft. De afzonderlijke onderwerpen zijn vervat in bijbehorende richtlijnen en instructies en vormen de grondslag voor een ethische bedrijfsvoering binnen het kader van onze activiteiten. Via interne communicatie, trainingen op locatie, e-learning en webinars worden medewerkers regelmatig voorgelicht over deze onderwerpen.

Wij verwachten van derden met wie wij samenwerken in het kader van onze bedrijfsactiviteiten dezelfde houding ten aanzien van integriteit als van onze medewerkers. Om de risico's te beperken worden derden onderworpen aan een integriteitsaudit voorafgaand aan ondertekening van een contract. Deze integriteitsaudit is een belangrijk onderdeel van ons compliancesysteem waarvan de normen en methoden voortdurend verder worden ontwikkeld.

De Chief Compliance Officer van de Groep valt rechtstreeks onder de voorzitter van de Raad van Bestuur en brengt regelmatig verslag uit aan de Raad van Commissarissen, Auditcommissie en Raad van Bestuur over ontwikkelingen en kerncijfers op compliancegebied. Elke divisie heeft een Compliance Officer die rechtstreeks verantwoording aflegt aan de Chief Compliance Officer en die de aan hem of haar rapporterende Compliance Managers in de bedrijfseenheden ondersteunt bij compliancevraagstukken. Verder worden alle relevante kwesties maandelijks behandeld door een Compliance Committee waarin de leden van de Raad van Bestuur, de Chief Compliance Officer, het Hoofd Corporate Legal and Insurance en het Hoofd Corporate Internal Audit zitting hebben.

Teneinde de compliancevoorschriften effectief in praktijk te brengen, is nauwe samenwerking tussen de Raad van Bestuur, divisie management en overige managers vereist. Ook vraagt dit om nauwe coördinatie met Corporate Legal and Insurance en Corporate Internal Audit.

- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel

2 Strategie



- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Wij stimuleren medewerkers van Bilfinger om bij vragen of onzekerheden advies in te winnen en zo te waarborgen dat er correct wordt gehandeld. Er is een Compliance Consultation Desk opgericht om de werkmaatschappijen bij dergelijke compliancevraagstukken te ondersteunen. Om in een zo vroeg mogelijk stadium op de hoogte te zijn van mogelijke misstanden en medewerkers de gelegenheid te geven overtredingen te melden, beschikken wij ook over een klokkenluidersysteem. Indien een klokkenluider misstanden niet via de normale rapportagelijnen (leidinggevende of andere vertrouwenspersoon) wenst te melden, kan dit ook telefonisch, online of via e-mail – desgewenst anoniem. Dergelijke informatie wordt door een onafhankelijke partij onderzocht. Klokkenluiders worden beschermd tegen represailles en het klokkenluidersysteem kan via onze website ook worden gebruikt door derden (leveranciers, onderaannemers, zakenpartners en andere dienstverleners). Bevestigde gevallen van wangedrag zullen voor de betrokkenen serieuze gevolgen hebben, waarbij ook ontslag of strafrechtelijke vervolging door de betreffende autoriteiten niet wordt uitgesloten.

In het kader van de audits van bedrijfsonderdelen voeren onze interne auditors een periodieke risicobeoordeling uit ten aanzien van compliancevoorschriften, beheersmaatregelen en instructies. Verdachte gevallen worden onderzocht middels een bijzondere audit door Corporate Internal Audit. Ook in dit verband werken wij aan voortdurende verbetering van ons compliancesysteem.

Het volledige compliancesysteem van Bilfinger wordt voortdurend herzien en aangescherpt om te verzekeren dat wettelijke vereisten, wijzigingen in de markt en behoeften van klanten te allen tijde worden meegenomen.

Risicomanagement

Het risicomanagementsysteem van Bilfinger is ontworpen om eventuele risico's in een vroeg stadium te herkennen en te beoordelen, en vervolgens passende maatregelen te nemen om het succes en voortbestaan van het bedrijf te waarborgen. In het systeem wordt de gehele geconsolideerde groep meegenomen en rekening gehouden met de bijzondere kenmerken van zowel de projectactiviteiten als de serviceactiviteiten, alsmede de internationale positionering van onze bedrijfsactiviteiten. Het systeem wordt voortdurend herzien en verbeterd om risico's adequaat te kunnen terugdringen door middel van passende maatregelen.

3

Markt



Klanttevredenheid

Innovaties

Digitalisatie

Compliance

› terug naar voorpagina

› terug naar inhoud



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie

3 Markt



- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Markt

Onze samenwerking kenmerkt zich door transparantie, verantwoordelijkheid, integriteit en duurzaamheid.

Bilfinger streeft een integrale benadering na waarin economische, milieu en maatschappelijke kwesties in evenwicht zijn. Wij hebben onze duurzaamheidsactiviteiten gerangschikt onder de noemers markt, maatschappij en milieu. Het belangrijkste doel van onze bedrijfsvoering is om het voortbestaan van de onderneming te waarborgen en een duurzame waardeketen te versterken. Om dit doel te bereiken, zijn met het oog op ons bedrijfsmodel de volgende zaken van belang:

Belangrijke actiepunten

- Klanttevredenheid
 - Innovaties
 - Digitalisatie
 - Compliance
-

- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie

3 Markt



- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Klanttevredenheid

De tevredenheid van onze klanten is voor ons van levensbelang. Wij stemmen ons dienstenaanbod daarom voortdurend af op de behoeften van klanten en handhaven nauwe relaties met onze klanten. Verder hebben wij Key Account Managers om het contact met grote klanten te onderhouden. De kwaliteit van onze dienstverlening is nauw verwant aan de tevredenheid van onze klanten. Om een hoog kwaliteitsniveau te waarborgen, maken wij gebruik van een uitgebreid kwaliteitsmanagementsysteem.

Wij vertrouwen op een sterke toeleveringsketen. Ons inkoopvolume bedraagt € 155 miljoen en is daarom van strategisch belang voor het economisch succes van onze organisatie. In onze Gedragscode voor leveranciers en onderaannemers hebben wij heldere verwachtingen geformuleerd ten aanzien van integriteit en compliance met wetgeving, milieunormen en maatschappelijke standaarden. Onze doelstelling is om jaarlijks in ieder geval onze strategisch belangrijkste leveranciers (A-leveranciers) aan een groepsbrede, uniforme evaluatie te onderwerpen binnen het kader van ons leveranciersbeheersysteem.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie

3 Markt



- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Innovaties

Innovaties en onderzoeks- en ontwikkelingsactiviteiten dragen in belangrijke mate bij aan het concurrentievermogen van Bilfinger. Hierbij ligt de focus op ontwikkelingen ter optimalisatie van ons dienstenaanbod. De verantwoordelijkheid voor de ontwikkelingswerkzaamheden berust bij de Directeur Business & Product Development. Verder werken wij samen met voor- aanstaande universiteiten en onderzoeksinstituten.

De laatste innovatie waar Bilfinger aan werkt, is de ontwikkeling van een toepassing met de Hololens van Microsoft. Dit is een Bilfinger-helm in combinatie met een Virtual Reality headset voorzien van een speciale bril. Deze bril biedt een steigerbouwer de mogelijkheid om naar een echte fabriek te kijken (de werkelijkheid), waarover via Augmented Reality virtuele objecten zoals steigers geprojecteerd worden. We zijn nu met een project bezig om naast de complete steiger, ook de grondslag van de steiger te kunnen projecteren op de werkelijkheid. Op die manier kunnen we, bij complexe steigers, precies tonen waar de spindels geplaatst moeten worden. En dat is nog maar het begin van deze ontwikkeling.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie

3 Markt



- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

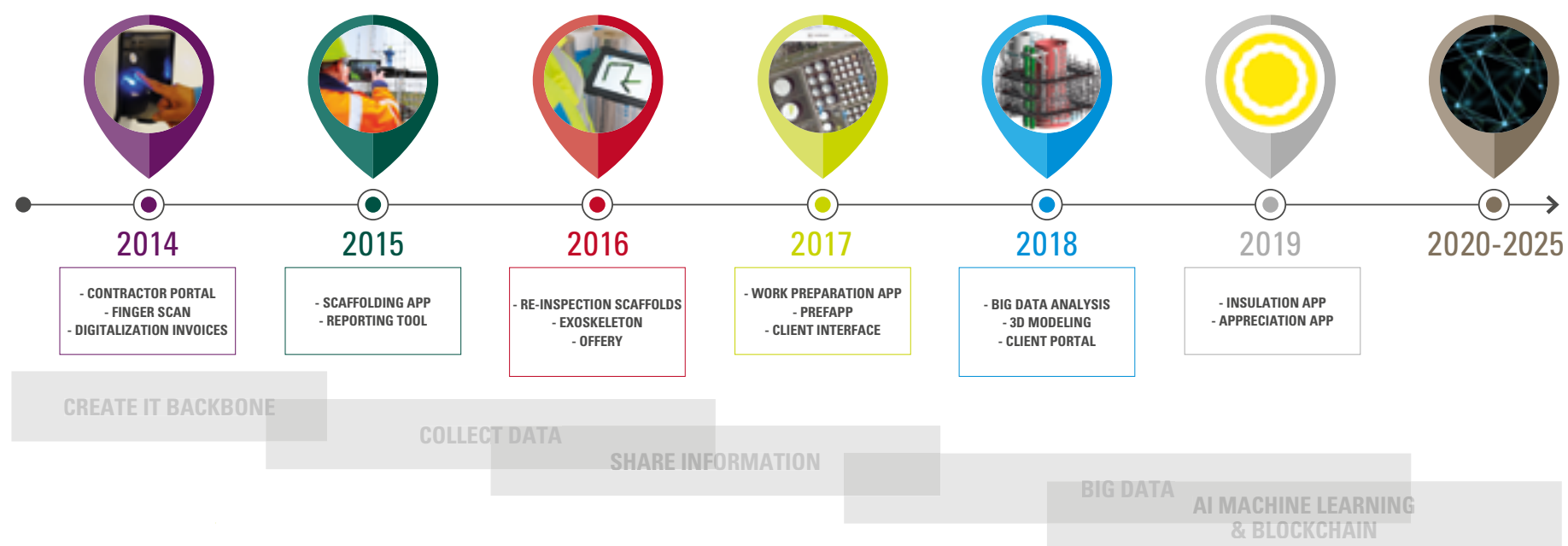
- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Digitalisatie

Het digitaliseren van complete processen gaat niet in één keer. Binnen Bilfinger wordt stapsgewijs (agile) gewerkt aan de verdere digitaliseren van processen. De opzet van een IT backbone was een belangrijke eerste stap om data te kunnen gaan verzamelen, om deze vervolgens te kunnen delen. Bilfinger ontwikkelde in eigen beheer de Scaffolding App, waarmee alle informatie rondom een steigerproject wordt gedigitaliseerd.

Hierop volgde de Work Preparation App: een uitbreiding met werkvoorbereiding van steigerwerk. Bovendien is de Client Portal ontwikkeld, waarmee klanten via een persoonlijke inlog real time digitaal inzicht hebben in de steigerbouwactiviteiten op site. Voor onze isolatie activiteiten worden dezelfde D&I stappen ondernomen.

Implementatie van innovaties binnen Bilfinger



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie

3 Markt



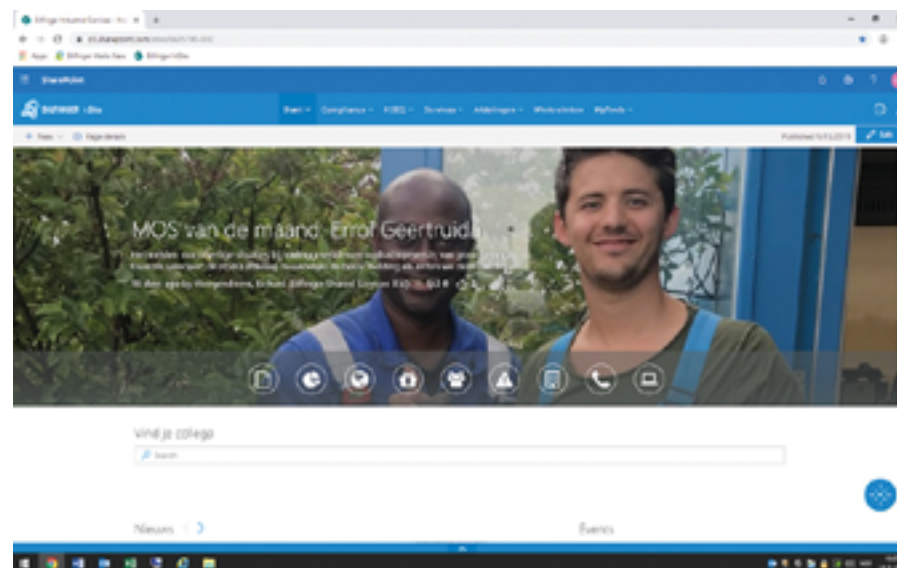
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Bilfinger InSite live

In 2019 is ons nieuwe intranet Bilfinger InSite live gegaan. Bilfinger InSite is de opvolger van BISi en het nieuwe communicatieplatform binnen Bilfinger Industrial Services België/Nederland.

Op het nieuwe intranet heeft iedere afdeling de beschikking over een eigen pagina, waar zij informatie en nieuws kunnen plaatsen. Voorbeelden van informatie die je op Bilfinger InSite vindt, zijn nieuwsberichten, een peoplefinder ('smoelenboek'), profielen van collega's, campagnes (HSEQ, HR, etc.), quick links naar belangrijke interne tools (BMS, Reporting Tool, GEH, HRcules) en video's.



BMS: het nieuwe informatiesysteem

Het beheer van onze documenten en informatie is complexer dan ooit. De hoeveelheid data groeit explosief en het is vaak opgeslagen op verschillende locaties, waardoor het moeilijk vindbaar en te beheren is. De oplossing is één centraal informatiesysteem: het Bilfinger Management Systeem (BMS).

Als organisatie hebben we behoefte aan een informatiesysteem waarin alle relevante groepsrichtlijnen, groepsprocedures, lokale procedures, werkinstructies, procesbeschrijvingen, formulieren en alle afspraken die we met elkaar gemaakt hebben, centraal worden opgeslagen en beheerd. Ons huidige informatiesysteem, een combinatie van documenten en informatie (BISi, HSEQ Online, Werkruimten, netwerkschijven en lokaal opgeslagen documenten), voldoet hiermee niet meer aan de huidige behoeften van Bilfinger.

Op basis van onze nieuwe analyse zijn we op zoek gegaan naar een informatiesysteem dat onze documenten en informatie centraal opslaat, gebruiksvriendelijk en gemakkelijk toegankelijk is. Verder moet het nieuwe systeem nieuwe versies automatisch opslaan en nummeren. We hebben gekozen voor de software van M-files.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie

3 Markt



- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

PrefApp

Goede industriële isolatie draagt bij aan veiligheid en proceszekerheid, maar ook aan energiebesparing en CO₂-reductie. Asset owners besteden dan ook veel aandacht aan isolatie. Bilfinger Industrial Services verzorgt industriële isolatie in hun opdracht en zoekt daarbij altijd naar innovatiemogelijkheden. De PrefApp is een door Bilfinger Industrial Services zelf ontwikkelde app voor het tekenen van prefap isolatie. Deze app is een nieuwe stap op weg naar verdergaande digitalisering van werkprocessen. Meer digitalisering zorgt voor een efficiëntere inzet van mensen, en dat is hard nodig door de steeds krappere arbeidsmarkt. Daarnaast levert het voordelen op voor onze klanten: kortere doorlooptijden en een verhoogde 'quality first time right'.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie

3 Markt



- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Compliance

Bilfinger hecht enorme waarde aan het waarborgen van de integriteit van het bedrijf. Ons compliance programma is gericht op preventie, behandelt relevante onderwerpen en risico's en creëert bewustzijn onder medewerkers. De Compliance Officer rapporteert rechtstreeks aan de directie. Een uitgebreide Gedragscode zet de algemene beginselen voor ons handelen nader uiteen. De afzonderlijke onderwerpen zijn vervat in richtlijnen en instructies en vormen de grondslag voor

een ethische bedrijfsvoering. De onderliggende normen en methoden zijn aan voortdurende ontwikkeling onderhevig.

Bilfinger organiseert jaarlijks een Integrity Day voor het hoger management. Deze dag is bestemd om de geïntroduceerde gedragsregels voor compliance en integriteit te bespreken. Daarnaast worden de oorzaken en gevolgen van niet integer handelen besproken.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie

3 Markt



- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Integrity Day 2019

Ongeveer zestig Bilfinger collega's – management en leidinggevendenden van afdelingen – hebben aan de Integrity Day deelgenomen. Zij gingen met elkaar in conclaaf over wat compliance in de praktijk betekent.

Dit keer stonden geschenken, entertainment, hospitality (GEH) en belangenverstremgeling (Conflict of Interest) centraal in twee workshops, daarnaast waren er presentaties vanuit het compliance team, een debat en een presentatie van futuroloog Richard van Hooijdonk.

Integriteit is een van de belangrijkste aspecten in onze missie. In de 'Code of Conduct' zijn gedragsregels opgesteld. Deze 10 Gouden Regels van Compliance bevatten de handvatten voor integer handelen.



De 10 gouden regels van Bilfinger Compliance

1. Leef wetten en interne regels na en handel integer
 2. Wees een voorbeeld voor anderen
 3. Bescherm onze bedrijfsmiddelen en gegevens
 4. Verwerp omkoping en corruptie
 5. Concurrere eerlijk
 6. Handel in het belang van de onderneming en vermijd belangenconflicten
 7. Zorg ervoor dat geschenken en uitnodigingen passend zijn
 8. Controleer de businesspartner vóór contractondertekening
 9. Ga zeer zorgvuldig om met overheidsfunctionarissen
 10. Meld overtredingen van onze Gedragscode
-

4

Maatschappij



Veiligheid en gezondheid

Scholing en kwalificatie

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

› terug naar voorpagina

› terug naar inhoud



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt

4 Maatschappij



- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Maatschappij

In onze omgang met stakeholders staan respect, verdraagzaamheid en eerlijkheid centraal. Wij nemen verantwoordelijkheid voor en zijn alert op het welzijn van medewerkers, maatschappij en milieu. Overeenkomstig onze materialiteitsbeoordeling zijn de volgende maatschappelijke aspecten van bijzonder belang vanuit het perspectief van onze stakeholders en met het oog op onze bedrijfsvoering: De gezondheid van medewerkers heeft bij Bilfinger de hoogste prioriteit. Het doel van de door ons getroffen maatregelen ter bevordering van veiligheid op de werkplek is 'zero harm'.

Op het hoofdkantoor in Rotterdam voorziet Bilfinger haar medewerkers dagelijks van vers fruit. Daarnaast scheiden we op iedere verdieping de koffiebekers, plastic, papier, GFT en restafval in aparte bakken.

Belangrijke actiepunten

- Veiligheid en gezondheid
 - Scholing en kwalificatie
 - Maatschappelijke verantwoordelijkheid
-



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt

4 Maatschappij



- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

Veiligheid en gezondheid

Veiligheid en gezondheid op de werkplek wordt centraal aangestuurd door de HSEQ afdeling (Health, Safety, Environment, Quality). Deze afdeling bewaakt en ontwikkelt het HSEQ-managementsysteem, implementeert en bewaakt de HSEQ-systemen. De Directie en Moedermaatschappij krijgen regelmatig updates over de arbeidsveiligheid en gezondheid in de verschillende business units. Ter verdere versterking van het veiligheidsbewustzijn bij Bilfinger hebben wij bovendien het SafetyWorks!-programma in het leven geroepen. Dit programma biedt alle onderdelen van onze gedecentraliseerde groep een planmatige aanpak voor continue optimalisatie.

De doeltreffendheid van onze systemen voor arbeidsveiligheid in de werkmaatschappijen is aantoonbaar via certificering conform de OHSAS 18001- en VCA Petrochemie-normen. Sinds 2012 hebben onze geïntensiveerde initiatieven - en dan met name het SafetyWorks!-programma - een noemenswaardige bijdrage geleverd aan verbeterde veiligheid op de werkplek, zodanig dat het ongevalkerncijfer LTIF (Lost Time Injury Frequency) de afgelopen jaren gestaag is afgenomen. Interne en externe instanties voeren op alle niveaus audits uit om onze maatregelen te analyseren en te verbeteren.

De Safety Leadership campagne wordt verder uitgediept in relatie tot de 12 gedragscompetenties die zijn uitgewerkt en getraind. Met Active introduceren we een tool voor HSEQ reporting, dat we sinds 2019 gebruiken.



- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt

4 Maatschappij



- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Vernieuwd alcohol, drugs en/of medicijnen beleid

- Bilfinger beschouwt het als haar plicht om te zorgen voor een veilige werkomgeving voor al haar medewerkers. Daarom heeft zij beleid ontwikkeld om de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van alcohol, drugs en/of medicijnen zoveel als mogelijk te beperken (het 'ADM-beleid'). Alcohol- en/of drugsgebruik tijdens of voorafgaand aan de werktijd kan immers negatieve invloed hebben op het functioneren van de medewerker.
- Doelstellingen van het beleid zijn:
 - het zoveel als mogelijk beperken en voorkomen van de risico's die gepaard gaan met (de invloed van) alcohol, drugs en medicijnen op de werkvloer;
 - het vaststellen van duidelijke voorschriften bij bezit, gebruik en onder invloed zijn van alcohol en/of drugs tijdens werktijd;
 - het voorkomen en aanpakken van de negatieve gevolgen voor het functioneren van medewerkers ten gevolge van (overmatig) alcohol- en/of drugsgebruik en
 - het vaststellen van voorschriften voor medicijngebruik met bepaalde bijwerkingen.

Omgang met gevaarlijke stoffen

Tijdens Bilfinger werkzaamheden en bij een groot deel van onze opdrachtgevers zijn er verschillende bronnen waar gevaarlijke stoffen uit vrij kunnen komen. Een groot deel van de opdrachtgevers maakt gebruik van gevaarlijke stoffen in het productieproces. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de (petro)chemische industrie, de voedingsindustrie of in de zware industrie. Echter wordt door Bilfinger zelf ook gewerkt met stoffen die gevaarlijk kunnen zijn. Zo wordt er bijvoorbeeld gewerkt met verschillende soorten kit, lijm en verf.

Bilfinger heeft daarom per discipline de gevaarlijke stoffen in kaart gebracht en werkinstructiekaarten (WIK) opgesteld. Denk hierbij aan welke persoonlijke beschermingsmiddelen er minimaal gebruikt moeten worden tijdens bepaalde werkzaamheden en werkomgeving (binnen/buiten). De WIK geeft ook aan wat te doen bij Eerste hulp. Bijvoorbeeld na contact met de huid moet men koelen of spoelen. Deze WIK's worden op 1 A4 met duidelijke pictogrammen geplaatst in het Bilfinger Management Systeem, zodat ze voor een ieder toegankelijk zijn.

- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt

4 Maatschappij



- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Safety & Innovation day

In een sportieve ambiance, het stadion van Royal Antwerp FC, heeft Bilfinger haar eerste Safety & Innovation Days georganiseerd.

Op de eerste dag heeft ons management samen met onze klanten bij asset owners uit België en Nederland een blik op de toekomst gedefinieerd met de thema's artificial intelligence, cyber security en digital learning. Op de tweede dag was het de beurt aan de medewerkers van de RVKT-teams binnen Bilfinger. Ook zij volgden een inhoudelijk programma, waarbij de thema's veiligheid en innovatie centraal stonden. Met haar eerste Safety & Innovation Days heeft Bilfinger veiligheid en innovatie samengebracht, met als doel om elkaars kennis gezamenlijk te delen en verbinding centraal te stellen.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt

4 Maatschappij



- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Scholing en kwalificatie

Scholing en kwalificatie van onze medewerkers is een belangrijke onderscheidende factor. Daarom hechten wij grote waarde aan de ontwikkeling van medewerkers. Via jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt uitvoerig stilgestaan bij de samenwerking in het voorgaande jaar en worden gemeenschappelijke doelen en ontwikkelingsmogelijkheden voor het komende jaar vastgesteld. Medewerkers, die zijn ingeschaald vanaf grit 5, schrijven in overleg met hun leidinggevende een **Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP)**. Hiermee kan de ontwikkeling van de medewerker op jaarlijkse basis worden beoordeeld.

Verder biedt Bilfinger een geselecteerde groep getalenteerde medewerkers een **management development programma** aan, dat hen voorbereidt op een volgende stap binnen de organisatie. In het traject zitten diverse onderdelen, zoals de 360 graden tool: hoe zie je jezelf en jouw omgeving? Hiermee kan de high potential nog gericht met ontwikkelpunten aan de slag. Naast ondersteuning van hun direct leidinggevende krijgen zij een mentor (een ervaren manager operations of stafdirecteur). Daarnaast nemen zij deel aan verschillende trainingen en workshops: denk aan contract management,

gesprekstechnieken, finance & reporting en projectmanagement. Daarnaast geeft de directie hen een opdracht om verder uit te werken en hierover te adviseren.

Leiderschapsontwikkeling is een belangrijk aandachtspunt. Wij beschikken op elk managementniveau over gerichte ontwikkelingsprogramma's. Deze programma's vormen een belangrijke bouwsteen voor het versterken van prestaties en competenties en dragen bij aan het binden van leidinggevendenden aan de organisatie. Wij bieden stagemogelijkheden in een breed spectrum van vakgebieden en verzorgen training en opleiding via zowel externe partijen als de **Bilfinger Academy**. Het waarborgen van gelijke kansen en diversiteit is een hoeksteen van ons personeelsbeleid. Bij Bilfinger genieten medewerkers gelijke kansen. Er mag geen enkele sprake zijn van discriminatie op grond van etnische afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, godsdienst, wereldbeschouwing, beperking of leeftijd. Binnen de groep worden deze regels uitgebreid beschreven in de Code of Conduct en in België/Nederland in het Bilfinger Regelingenboek.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt

4 Maatschappij



- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Investering in jong talent met traineeship

Net als veel andere Belgische en Nederlandse bedrijven heeft Bilfinger Industrial Services last van een krappe arbeidsmarkt. Hoe zorgen we ervoor dat we een aantrekkelijke werkgever blijven en dat we voldoende jonge aanwas krijgen? Bilfinger heeft samen met STAR en VOMI een traineeship ontwikkeld voor aankomende werkvoorbereiders.

Opleidingscentrum Roosendaal

De steigerbouw kan niet zonder tijdelijk ingehuurd mens. Maar hoe weet je nu zeker hoe het zit met hun vakmanschap? Daar heeft Bilfinger Industrial Services iets op bedacht. 'Eind 2019 is de eerste lichting van ongeveer vierhonderd medewerkers getest in het OCR, het Bilfinger-opleidingscentrum in Roosendaal', zegt manager Herman van den Bergh. 'Daarna gaan we ze hier verder opleiden.'

De screening gebeurt in nauwe samenwerking met Scaffolding Training Europe (STE). 'Zie het als professional work force 2.0, dat uit drie stappen bestaat. Eerst is er een screening van de medewerker. Met een app testen we zijn theoretische kennis. Vervolgens gaan we naar buiten waar hij een kleine steiger moet bouwen. Daarna is er een groepsopdracht. In die drie testen kan de medewerker laten zien wat hij kan. Heeft hij tijdens zijn werk al flink wat geleerd, dan komt dat ook tot uiting en wordt hij wellicht bevorderd tot monteur of eerste monteur.' Stap twee bestaat uit het verder opleiden van de medewerker. Dit gebeurt extern bij een erkende opleider. Daarna volgt een examen (stap drie).

Na het behalen van een erkend diploma leiden we de monteur verder intern op volgens de Bilfinger-werkmethode, waarden en normen.

VOMI
ACADEMIE



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt

4

Maatschappij



- › 5 Milieu
- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Wij benutten onze slagkracht als werkgever en technische kennis om onze maatschappelijke verantwoordelijkheid na te komen. Wij kiezen ervoor om een aantal sociaal maatschappelijke op de mens, voornamelijk via medewerkers en relaties, gerichte activiteiten voor een langere periode te ondersteunen. Enerzijds zoeken wij doelen die passen bij onze activiteiten of werkwijze, anderzijds ondersteunen wij een aantal kleinere initiatieven die plaats- of onderdeel gebonden zijn. Bilfinger werkt wereldwijd met een beleid voor Donaties & Sponsoring, zodat alle deelbedrijven zich aan dezelfde regels conformeren.

5 Milieu



Energieverbruik en CO₂-reductie

› terug naar voorpagina

› terug naar inhoud



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij

5 Milieu



- › 6 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Energieverbruik en CO₂-reductie

Bilfinger streeft ernaar om de uitstoot van CO₂ door haar bedrijfsvoering te beperken. De volgende doelstellingen zijn geformuleerd: optimaal gebruik van grondstoffen, voorkomen van waterverspilling, beperking van de uitstoot, waterafval, emissies en afvalstoffen, milieuvriendelijke transportmiddelen en inzichtelijk maken van de CO₂ uitstoot door Bilfinger Industrial Services. Om CO₂-uitstoot te verminderen, moedigen wij bijvoorbeeld het gebruik van voertuigen met geringe uitstoot aan. De HSEQ-afdeling volgt dit op door het houden van milieuaudits op de werklocaties.

Medio 2018 is het hoofdkantoor van Bilfinger in Nederland van Zwartewaal verhuisd naar een modern pand in de Rotterdamse Waalhaven. Deze locatie beschikt over een BREEAM-certificaat, een beoordelingsmethode voor de duurzaamheidsprestatie. Het dak van ons logistiek centrum in Roosendaal is volledig voorzien van zonnepanelen, dat past in de verduurzamingsstrategie van onze organisatie.



6

Doelstellingen



› terug naar voorpagina

› terug naar inhoud



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Strategie
- › 3 Markt
- › 4 Maatschappij
- › 5 Milieu

6 Doelstellingen



Doelstellingen

Middellange en Lange termijn doelstellingen

Markt

- Het bereiken en behouden van een tevreden klant, door onder andere het ontwikkelen en aanbieden van minimaal twee nieuwe concepten als dienstverlening in 2021.
- Ons onderscheiden met innovaties op o.a. duurzame inzetbaarheid, veiligheid en efficiëntie door een aantal innovaties binnen de organisatie in te voeren in 2021.
- Compliance is ingebed in onze cultuur, waarbij we verder gaan dan voldoen aan wetgeving. Het betekent een transparante, verantwoordelijke, veilige en integere houding van ons bedrijf naar onze stakeholders.

Maatschappij

- Wij streven ernaar om het aantal ongevallen die ernstig letsel of blijvende gezondheidsschade veroorzaken tot nul terug te dringen.

- De duurzame inzetbaarheid vergroten door veiligheid en gezondheid te optimaliseren en aandacht te hebben voor de ontwikkeling van medewerkers.
- Het ziekteverzuim terugdringen tot maximaal 6% in 2020 door het inzetten van preventieve en corrigerende beleidsmaatregelen.

Milieu

- Wij werken aan het terugdringen van het energieverbruik en de CO₂-uitstoot van de eigen organisatie doordat in 2024 de uitstoot van CO₂ minimaal 10% lager is dan in 2020. Tevens werken we actief aan het verlagen van het energieverbruik van assets in de industrie door onder andere het toepassen van Technical Insulation Performance Checks (TIPchecks).

Onze doelstellingen zijn afgeleid uit de visie, de missie en de MVO-focusonderwerpen. De MVO-jaardoelstellingen zijn verwerkt in het HSEQ jaarplan.

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Bilfinger Industrial Services

Bilfinger Industrial Services België N.V.
Boereveldseweg 4 (Haven 1062)
B-2070 Zwijndrecht (Antwerpen)
Telefoon +32 3 328 00 10

www.is-bnl.bilfinger.com

Bilfinger Industrial Services Nederland B.V.
Waalhaven Oostzijde 123, Rotterdam
Postbus 53225
3008 HE Rotterdam
Telefoon +31 10 203 40 00

Contact

Bastiaan Spoelstra

Directeur Business & Product Development
Telefoon +31 10 203 40 00
E-mail: bastiaan.spoelstra@bilfinger.com

Nick Stubbe

HSEQ Manager
Telefoon +31 10 203 40 00
E-mail: nick.stubbe@bilfinger.com

februari 2020

