

BILFINGER INDUSTRIAL SERVICES BELGIË/NEDERLAND

MVO-BELEID

JAARVERSLAG 2020



MVO
maatschappelijk
verantwoord
ondernemen



BILFINGER

Inhoud

Voorwoord 3

1 Bedrijfsprofiel 4



Visie & Missie	5
Feiten & Cijfers	7
Dienstenportfolio & Markten	8
Bedrijfsstrategie	9

2 Highlights 10



Markt - Maatschappij - Milieu	11
-------------------------------	----

3 Strategie 12



Ons MVO beleid	13
Dialogo met stakeholders	14
Materialiteitsbeoordeling	16
Corporate governance	18
Compliance managementsysteem	19

4 Markt 21



Klanttevredenheid	23
Serviceportfolio	24
Innovaties & Digitalisatie	25
Leveranciers	27
Kwaliteit	29
Compliance	30

5 Maatschappij 31



Veiligheid & gezondheid	33
Scholing & kwalificatie	37
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	39

6 Milieu 40



Energieverbruik en CO ₂ -reductie	41
--	----

7 Doelstellingen 42



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

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

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.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 2020 blikken we terug op onze speerpunten van het afgelopen jaar, inclusief een nader toelichting op de drie pijlers. De belangrijkste uitdaging die de maatschappij, de markt en wij als bedrijf in 2020 hadden was natuurlijk de coronacrisis. Tijdens deze crisis stond, en staat



nog altijd, de gezondheid van onze medewerkers op de eerste plaats. Daarnaast moeten wij ervoor zorgen dat wij onze klanten in de vitale sector continuïteit in onze dienstverlening bieden, zodat ook zij hun bedrijfsvoering kunnen continueren. Wij zijn enorm trots op de flexibiliteit en veerkracht die onze medewerkers hierin hebben getoond. In het jaarverslag gaan we nog dieper in op onze aanpak van de coronacrisis.

Naast de aanpak van de coronacrisis hebben we ook verschillende duurzame en maatschappelijk initiatieven ontwikkeld in 2020. Een aantal daarvan zullen we belichten. We kijken natuurlijk ook weer 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





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 Highlights
- › 3 Strategie
- › 4 Markt
- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Waarden

Onze kernwaarden beschrijven wat wij belangrijk vinden in ons werk en wat wij willen uitdragen naar onze opdrachtgever. Ze vormen de basis van onze bedrijfscultuur. Met het cultuurprogramma dat we in 2020 zijn gestart, zullen we deze waarden bij onze medewerkers nog meer onder de aandacht brengen.



HSEQ

Onze medewerkers en klanten voeren hun activiteiten op een veilige en gezonde manier uit. We streven naar de hoogste kwaliteit en hebben oog voor het milieu.



OWNERSHIP

We creëren een klimaat van verantwoordelijkheid zodat onze acties en gedrag overeenkomen met onze normen.



RESILIENCE

We weten hoe we met uitdagingen moeten omgaan, hoe we ons aan veranderingen kunnen aanpassen, hoe we risico's kunnen vermijden en tegenslagen kunnen overwinnen.



INTEGRITY

We voeren onze activiteiten uit op een professionele, transparante, en eerlijke manier.



TRUST & RESPECT

We behandelen een ander zoals we zelf behandeld willen worden; met waardigheid en respect.

BILFINGER INDUSTRIAL SERVICES BELGIË/NEDERLAND



HSEQ & MVO – ONS COMMITMENT

Alle betrokkenen zijn verantwoordelijk voor HSEQ en MVO - van de directie tot elke individuele werknemer op elk niveau, in elke afdeling van de organisatie.

Het nemen van onze verantwoordelijkheid voor klanten, medewerkers, maatschappij en milieu betekent voor Bilfinger dat de onderwerpen gezondheid, veiligheid, milieu, kwaliteit en maatschappelijke verantwoordelijkheid voor ons van het grootste belang zijn. Verantwoordelijk, integer en duurzaam handelen, medewerkers daar actief bij betrekken en een open dialoog zijn hierbij de basisvoorwaarden voor gezamenlijk succes. Wij stellen daarbij hogere eisen dan wettelijk is voorgeschreven. Wij stellen ons doelen, controleren of deze worden gerealiseerd op basis van eenduidige criteria en communiceren open over de stand van zaken. Door voortdurende verbetering werken wij aan de verdere ontwikkeling van onze normen en verankeren wij deze in het bewustzijn van alle medewerkers.

DIT ZIJN DE WAARDEN WAARVOOR WIJ STAAN:

HEALTH GEZONDHEID

Wij creëren arbeidsomstandigheden die geen afbreuk doen aan de gezondheid van onze medewerkers en deze beschermen. Wij bieden en maken gebruik van mogelijkheden voor actieve preventieve zorg voor en behoud van de gezondheid.

SAFETY VEILIGHEID

Wij zijn ervan overtuigd dat het mogelijk is om ongevallen volledig te voorkomen. De consequente naleving van veiligheidsvoorschriften door alle medewerkers, de verantwoordelijkheid van iedereen afzonderlijk voor zichzelf en de gemeenschap en de voorbeeldfunctie maken integraal deel uit van ons bewustzijn en onze veiligheidscultuur.

ENVIRONMENT MILIEU

Wij nemen onze verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de negatieve effecten van onze zakelijke activiteiten voor het milieu zo veel mogelijk worden beperkt. De basis daarvoor vormt duurzaam en milieubewust handelen bij al onze werkzaamheden en beslissingen. Dit draagt er toe bij dat er voortdurend verbeteringen op het gebied van milieubescherming worden gerealiseerd.

QUALITY KWALITEIT

Wij voelen ons verplicht om de overeengekomen diensten tot een succes te maken. Daartoe leveren wij producten en diensten op tijd aan onze klanten en voldoen deze aan de contractueel overeengekomen kwaliteit, de wettelijke eisen en aan de normen en waarden die de samenwerking hieraan stelt. Wij stellen ons ten doel om samen met onze klanten tot innovatieve, optimale oplossingen te komen.

MVO MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

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. Hierbij zetten we in op de duurzame inzetbaarheid en ontwikkeling van medewerkers, een duurzame toeleveringsketen evenals een strikt compliance beleid.

Thierry Burki
Chief Executive Officer

Wouter van Paasen
Chief Financial Officer

Bastiaan Spoelstra
Directeur Business & Product Development
Directeur Bilfinger Brabant Mobiel

Rob Engelaar
Chief Operations Officer Nederland

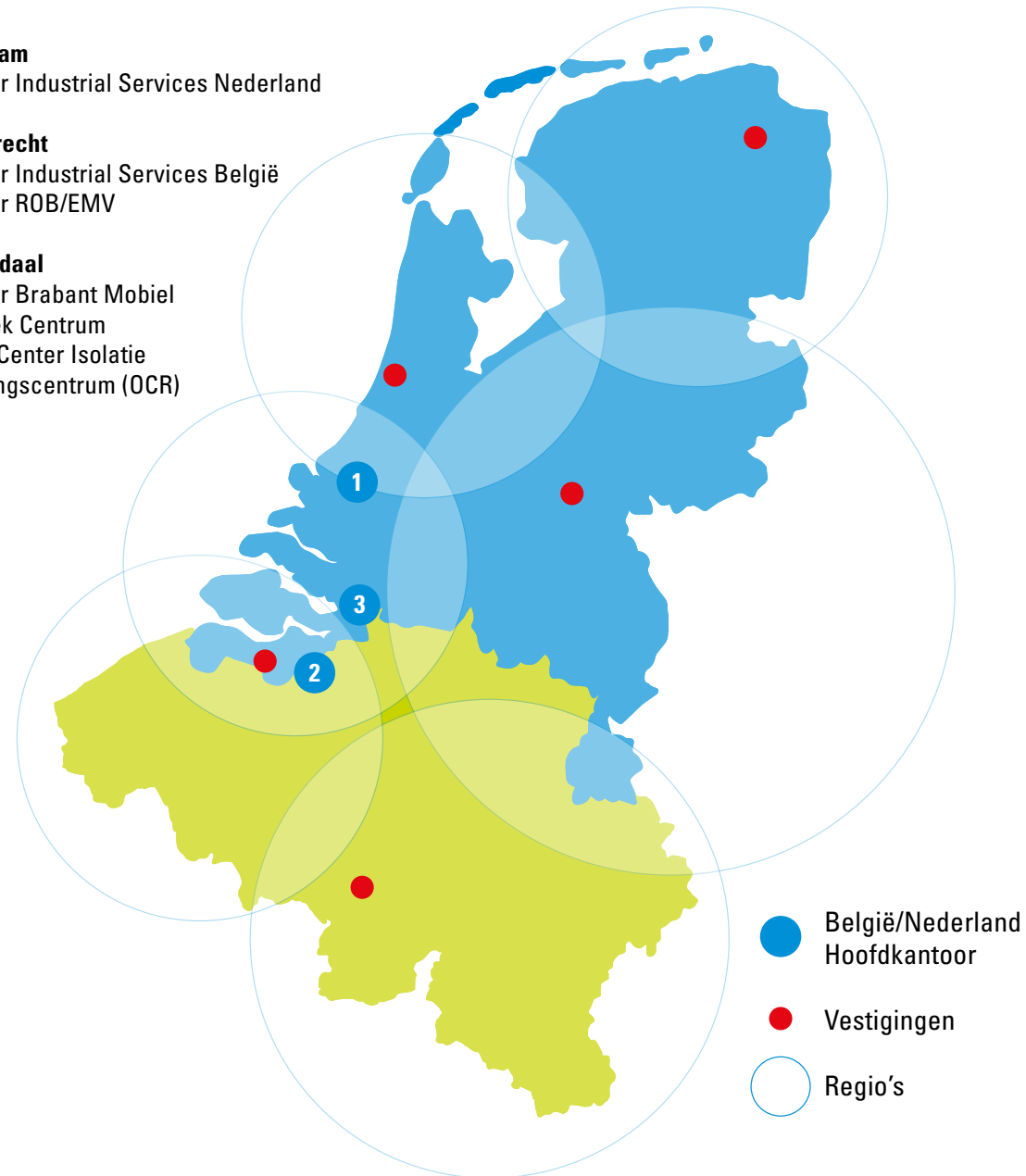
Christof Bossuyt
Chief Operations Officer België

Januari 2020



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
Opleidingscentrum (OCR)



- Aantal werknemers: 3.000
- Actief in elke regio



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

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

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



NDO

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:

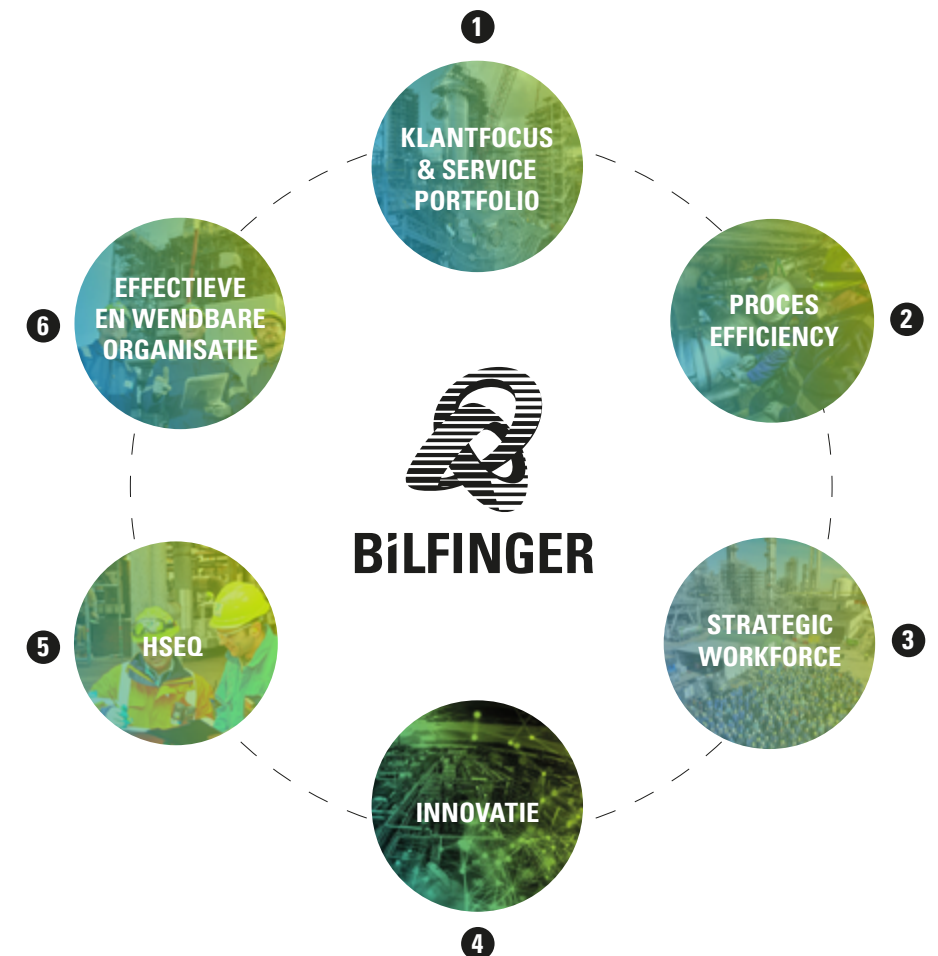
- Petrochemie
- Chemie
- Olie en Gas
- Farma
- Food
- Energie
- Staal
- Maritiem



Bedrijfsstrategie

Onze korte termijn ambitie is erop gericht om de huidige kern-activiteiten versterken door te focussen op de onderstaande zes prioriteiten.

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, gezondheid, milieu 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.

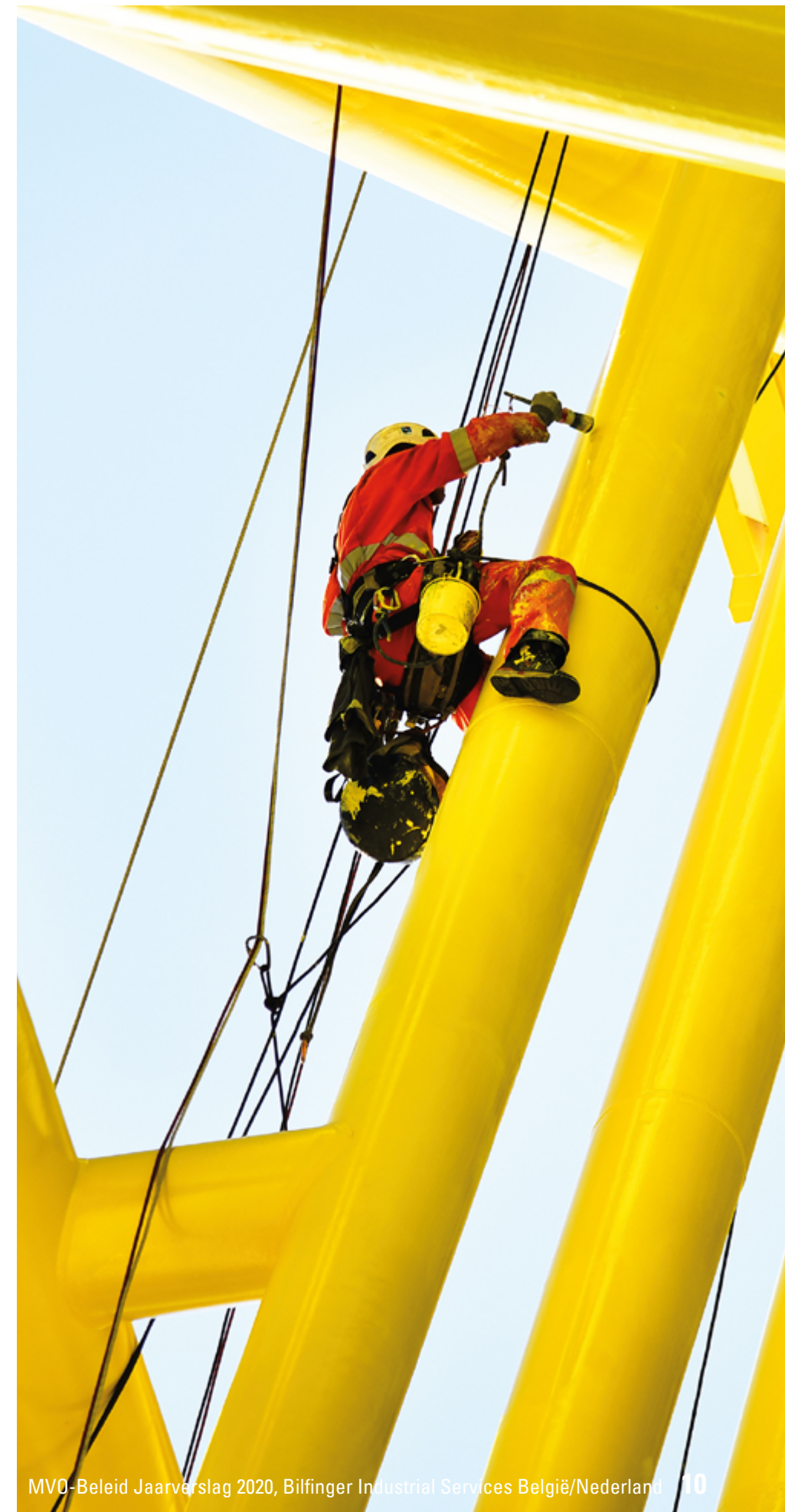


2 Highlights



Markt - Maatschappij - Milieu

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud



2 Highlights



Markt - Maatschappij - Milieu



Markt

- Klanttevredenheidsonderzoek met een NPS van 58.
- Uitbreiding service portfolio met de toevoeging Bilfinger Height Specialists.
- Kwaliteit: Implementatie Bolster Safety.
- Implementatie Bolster Safety steigerbouw en isolatie.
- Bewuste keuze voor leverancier fietsten: Tweewieler 'De gadering'.



Maatschappij

- Uitrol van de Always Time for Safety campagne en de nieuwe Life Saving Rules.
- Samenwerking met Absoluut Werk en OOI om werkzoekenden op te leiden tot isolatiemonteur.
- Sponsoring virtueel theaterstuk voor de Prinses Máxima Centrum Foundation.



Milieu

- Op klantlocaties wordt steeds meer autoluw gewerkt.
- Zonnepanelen op ons kantoor in Roosendaal.



Fietsenleverancier Tweewieler 'De gadering'.



3 Strategie



Ons MVO beleid

Dialog met stakeholders

Materialiteitsbeoordeling

Corporate governance

Compliance managementsysteem

› terug naar voorpagina

› terug naar inhoud



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Highlights

3 Strategie

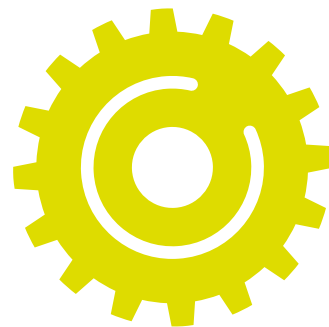


- › 4 Markt
- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Ons MVO beleid

Bilfinger streeft een integrale benadering na voor MVO waarin economische, milieu en maatschappelijke kwesties in evenwicht zijn. Wij hebben onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheidsactiviteiten gerangschikt onder de noemers: markt, maatschappij en milieu.



Markt



Maatschappij



Milieu

- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Highlights

3 Strategie



- › 4 Markt
- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 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.

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.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Highlights

3 Strategie



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

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Medewerkers

Wij zien brede communicatie met onze medewerkers als een belangrijke succesfactor voor ons bedrijf. Via het nieuwe sociale intranet van Bilfinger, verschaffen wij informatie over dagelijkse aangelegenheden en in ons bedrijfsmagazine Bilfinger@Work komt meer achtergrondinformatie over onze projecten en campagnes aan bod. Daarnaast hebben we een nieuw narrowcasting platform gelanceerd om de interne communicatie met de medewerkers on site te optimaliseren. Narrowcasting is het inzetten van informatieschermen met dynamische inhoud. Bijvoorbeeld over thema's als veiligheid, bedrijfsnieuws en (veiligheids-)performance.

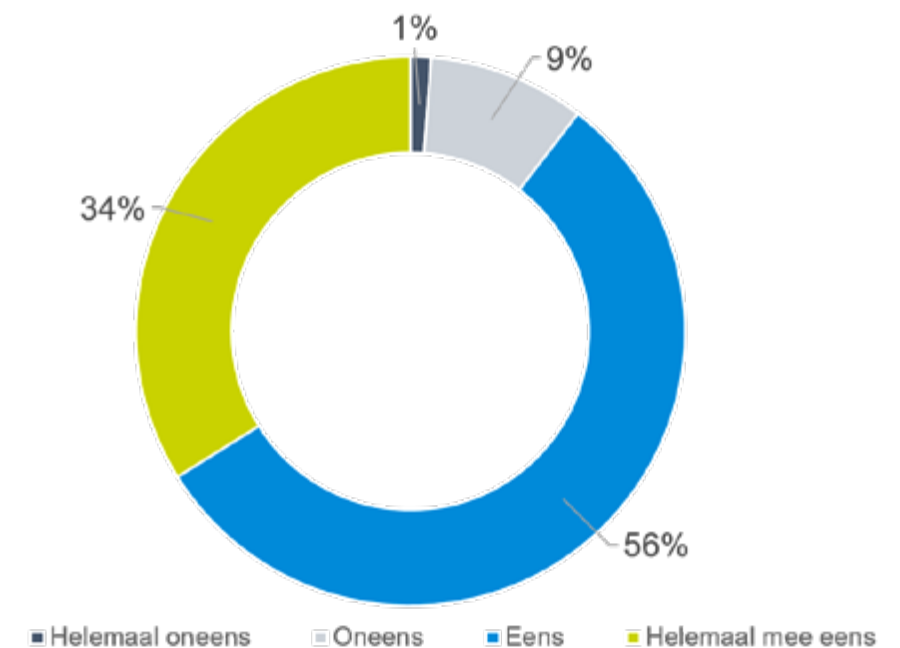
Om onze medewerkers een prettige werkomgeving te bieden en goede samenwerking te stimuleren zijn wij gestart met een cultuurprogramma en hebben we wederom een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd in 2020. De aandachtspunten die daaruit voortkomen krijgen de komende periode extra aandacht, zoals:

- Training & Opleiding
- Loopbaanontwikkeling
- Waardering en motivering

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

Volgens ons medewerkerstevredenheidsonderzoek is 90% van onze medewerker is het eens met de stelling 'ik ben trots om bij Bilfinger te werken'



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.

- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Highlights

3 Strategie



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

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

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 stakeholder-groepen. 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.

De materialiteitsmatrix die op basis van deze resultaten tot stand kwam, is vervolgens onderverdeeld in drie clusters. De aspecten die voor stakeholders het belangrijkste 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.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Highlights

3 Strategie



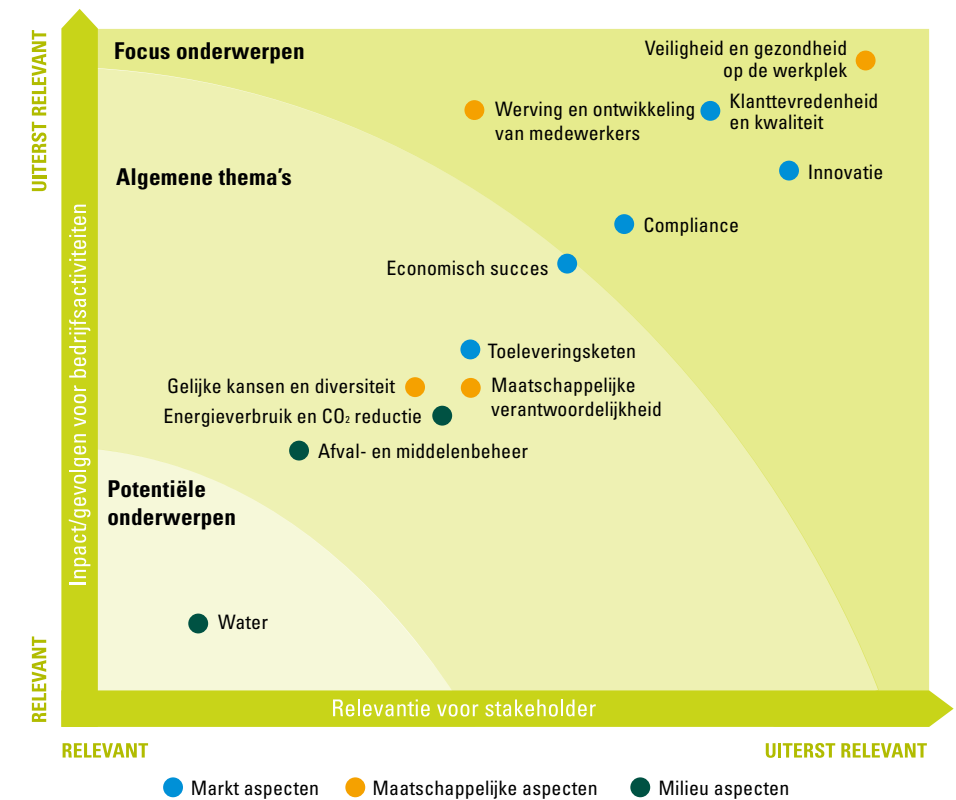
- › 4 Markt
- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

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 belangrijkste.

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 Highlights

3 Strategie



- › 4 Markt
- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 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. Het begrip “Corporate Governance” beschrijft de verschillende management- en controlesystemen, die ertoe bijdragen om de onderneming succesvol en duurzaam te besturen. Daartoe behoren bijvoorbeeld bedrijfseconomische basisprincipes en richtlijnen, interne en externe testprocessen en controlemechanismen.

Deze systemen zijn onontbeerlijk voor een verantwoordelijke Corporate Governance. Zij vormen de basis waardoor klanten, medewerkers, kapitaalmarkten en het grote publiek Bilfinger kunnen vertrouwen.



- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Highlights

3 Strategie



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

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Compliance managementsysteem

Binnen Bilfinger wordt het 'Three Lines Model' gehanteerd. Het compliance managementsysteem heeft betrekking op alle mensen die voor Bilfinger werken. Hiermee bedoelen we zowel de eerste lijn als alle staffuncties. We bedoelen dus alle drie de 'verdedigingslijnen' van het Three Lines Model. Waarbij de business, de kern van de organisatie, de eerste lijn vormt. Functies zoals risicomanagement en compliance vormen de tweede lijn en de interne audit afdeling vormt de derde lijn. 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 compliance systeem 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 integriteits-audit voorafgaand aan ondertekening van een contract.

Deze integriteitsaudit is een belangrijk onderdeel van ons compliance systeem waarvan de normen en methoden voortdurend verder worden ontwikkeld.

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 Helpdesk opgericht om de werkmaatschappijen bij dergelijke compliance vraagstukken 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.

- › Voorwoord
- › 1 Bedrijfsprofiel
- › 2 Highlights

3 Strategie



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

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

In het kader van de audits van bedrijfsonderdelen voeren onze interne auditors een periodieke risicobeoordeling uit ten aanzien van compliance voorschriften, 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 compliance management systeem.

Het volledige compliance management systeem 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 om vervolgens passende mitigerende 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. Vanuit Compliance wordt er jaarlijks een compliance risk assessment uitgevoerd waarbij de aandachtspunten worden meegenomen in het Compliance plan voor volgend jaar.

Interne controle omgeving

De interne controle omgeving van Bilfinger bestaat uit controlemaatregelen die essentieel zijn voor de effectieve werking van onze organisatie, aangezien ze redelijk zijn en het vermogen om de organisatiedoelen en doelstellingen te bereiken vergroten. Goed ontworpen en functionerende controlemaatregelen verminderen de kans op niet-ontdekte significante fouten of fraudeactiviteiten. De Executive Board (EB) heeft de algemene verantwoordelijkheid voor het ontwerpen en implementeren van effectieve interne controle.

EB is verantwoordelijk voor het creëren van een intern controlesysteem. Het ontwerp en de uitvoering van de ICS is echter de verantwoordelijkheid van het management. Het interne controlesysteem is een integraal onderdeel van de bedrijfsprocessen en speelt een rol op alle niveaus van de organisatie. Interne controles zijn maatregelen die worden genomen op basis van risicobeoordeling en monitoring. Dit betekent dat de ICS een integraal onderdeel is van het risicobeheersysteem van de onderneming en helpt ervoor te zorgen dat de bedrijfsdoelstellingen van de organisatie worden bereikt. Als onderdeel van haar toezichtfunctie moet de EB, samen met het management, regelmatig de kwaliteit van de interne controles evalueren.

4 Markt



Klanttevredenheid

Serviceportfolio

Innovaties & digitalisatie

Leveranciers

Kwaliteit

Compliance

› terug naar voorpagina

› terug naar inhoud



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

4

Markt



- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Markt

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 klanttevredenheid, serviceportfolio, compliance, en innovaties & digitalisatie van belang.

Belangrijke actiepunten

- Klanttevredenheid
- Serviceportfolio
- Innovaties & Digitalisatie
- Compliance



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

4

Markt



- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 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.

In 2020 hebben we een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. In totaal hebben wij 225 contactpersonen van verschillende afdelingen bij onze klanten uitgenodigd om het onderzoek in te vullen. Daarvan heeft 30% meegedaan aan het onderzoek. Met deze responsegraad menen wij een goed en representatief beeld te hebben van de tevredenheid van onze klanten. Gemiddeld kregen wij een 7,7 op een schaal van 10 als antwoord

op de vraag 'Hoe waarschijnlijk is het dat u Bilfinger zou aanbevelen?'. Daarnaast zijn wij erg trots op het feit dat onze klanten ons gemiddeld een 8,0 gaven op het onderdeel 'samenwerking en communicatie'.

Vanzelfsprekend vinden wij het belangrijk om te leren van de verbeterpunten die we meekregen. Zo werd er aangegeven dat we onze innovaties meer in het veld kunnen laten zien. Ook willen onze klanten graag beter op de hoogte blijven van onze veiligheidsresultaten. Deze en overige verbeterpunten hebben onze aandacht. Uiteraard gaan wij aan de slag om deze punten te optimaliseren.



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

4

Markt



- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Serviceportfolio

Een belangrijk deel van ons serviceportfolio is het realiseren van bereikbaarheid van assets op hoogte. Omdat we onze klanten hierin een oplossing op maat willen hebben we in 2020 ons dienstenportfolio uitgebreid met de rope access diensten van Height Specialists. Deze uitbreiding stelt ons in staat om onze klanten de beste optie te bieden voor de bereikbaarheid op hoogte van hun installaties. Daarnaast geven wij gehoor aan de vraag van onze klanten naar een totaaloplossing voor het bewaken van de integriteit, optimalisatie van de prestaties en de levensduurverlening van installaties. Ons doel is om hiermee onderhoudskosten te reduceren en onder aan de streep waarde toe te voegen. Om assets op hoogte te bereiken voor onderhoud of inspectie kan Bilfinger nu verschillende methoden aanbieden. Rope access kan daarbij worden ingezet wanneer andere methoden – zoals steigers of hoogwerkers - niet mogelijk zijn, niet veilig kunnen of een negatieve impact hebben op de omgeving.



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

4

Markt



- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Innovaties & Digitalisatie

Innovaties en onderzoeks- en ontwikkelingsactiviteiten dragen in belangrijke mate bij aan een gezonde bedrijfsvoering, duurzaam ondernemen en het ontzorgen van onze klanten. Hierbij ligt de focus op ontwikkelingen ter optimalisatie van ons dienstenaanbod. De verantwoordelijkheid voor de ontwikkelingswerkzaamheden berust bij de Directeur Business & Product Development.

Product Innovatie

Eén van de innovaties die wij inzetten op projecten is het conserveren middels Thermal Sprayed Aluminium (TSA). Onder andere op het Circular Steam Project bij Lyondell en bij Shell Moerdijk wordt geconserveerd met deze methode. Door middel van perslucht spuiten we aluminium in gesmolten toestand met een metalliseerpistool tegen een voorbehandelde staalconstructie. De aluminiumlaag – van minimaal 250 micron – hardt meteen uit en vormt zo een corrosiewerende bescherm-laag, die zo’n dertig tot veertig jaar zijn werk doet. Ook is het mogelijk om direct onder de isolatie een TSA-laag aan te brengen, zodat de kans op CUI (Corrosion Under Insulation) aanzienlijk wordt beperkt. Metalliseren met TSA biedt staalconstructies een betere en langere bescherming tegen alle mogelijke vormen van corrosie. Die bescherming komt de procesveiligheid ten goede en vermindert de onderhoudskosten: installaties gaan langer mee en er zijn minder inspecties nodig.



Digitalisering en Procesinnovaties

Onze innovatiestrategie is voor een belangrijk deel gebaseerd op het digitaliseren van bestaande processen. Binnen Bilfinger wordt stapsgewijs (agile) gewerkt aan de verdere digitaliseren van processen. Meer digitalisering zorgt voor een efficiëntere inzet van mensen, en dat is hard nodig door de steeds krappere wordende arbeidsmarkt. Daarnaast levert het voordelen op voor onze klanten: kortere doorlooptijden en een verhoogde ‘quality first time right’.

Twee van onze meest recente procesinnovaties zijn de Insulation App in combinatie met de eerder ontwikkelde PefApp en de Client Portal.

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

4 Markt



- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Insulation App en PrefApp

Goede industriële isolatie draagt bij aan veiligheid en proceszekerheid, maar ook aan energiebesparing en CO2-reductie. 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 de prefab isolatievormstukken, die vervolgens volledig digitaal in de voorsnijmachine van ons Prefab Center in Roosendaal (PCR) kunnen worden ingelezen. Dit zorgt voor een nauwkeuriger, efficiënter proces met minder waste.

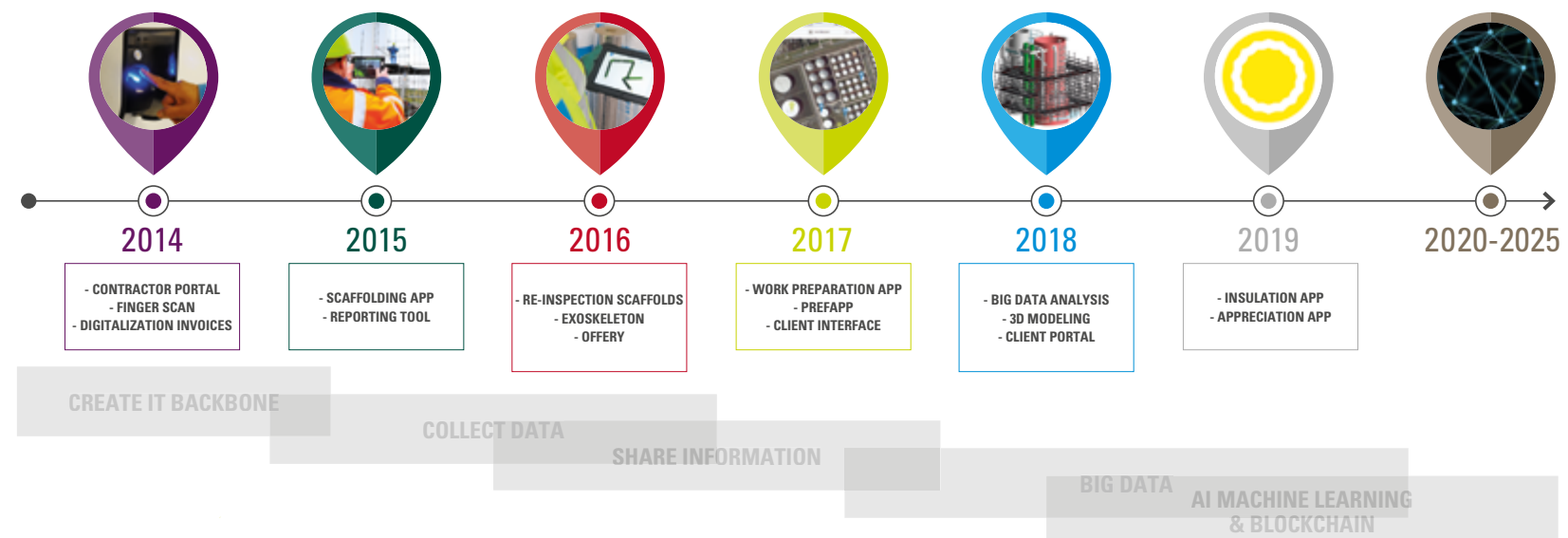
De Insulation App zorgt voor de volledige digitalisatie van werkbonden en het administratieve proces on site. Met deze app kunnen onze voormannen tijdens het werk continu op

locatie aanwezig zijn en controle houden op de kwaliteit en de veiligheid. De werkbonden hoeven niet meer handmatig op kantoor te worden verwerkt, maar staan direct in de app met begeleidend beeldmateriaal.

Client Portal

De Client Portal is een door Bilfinger ontwikkeld platform waarin onze klanten alle benodigde informatie over de steigerbouwprojecten op hun site kunnen inzien. Deze informatie wordt geladen vanuit de Scaffolding App die onze medewerkers on site gebruiken. In de portal zien klanten bijvoorbeeld de vastgestelde KPI's, de financiële contractafspraken en een overzicht met de locatie van steigers op de site. De portal elimineert overbodig papierwerk en geeft altijd een actueel en transparant beeld van de lopende projecten.

Implementatie van innovaties binnen Bilfinger



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

4

Markt



- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Leveranciers

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.

Zoveel mogelijk inkoopopdrachten worden aan onze leveranciers bevestigd middels een schriftelijke purchase order. In onze algemene inkoopvoorwaarden wordt bijvoorbeeld aandacht besteed aan hoe om te gaan met verpakkingsmaterialen. Deze moeten uiteraard de goederen voldoende beschermen en aan alle daarvoor geldende (wettelijke) richtlijnen voldoen, maar daarnaast dient de leverancier de verpakkingsmaterialen ook, op verzoek van Bilfinger, kosteloos mee terug te nemen. Op deze manier kan de leverancier de materialen hergebruiken en/of recyclen.

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. Hiermee willen we in onze gehele waardeketen streven naar een maatschappelijk verantwoorde benadering. Een voorbeeld hiervan is onze samenwerking met Tweewieler De Gardering.

Fietsen van Tweewieler De Gardering

Op de locaties van onze opdrachtgevers wordt voor het vervoer steeds meer van fietsen gebruik gemaakt, in plaats van auto's of busjes. Enerzijds vanwege de (verkeers-)veiligheid en anderzijds vanwege het milieu en de gezondheid van medewerkers.

In 2019 sloten wij voor de aanschaf en het onderhoud van fietsen op onze klantenlocaties een contract met Tweewieler De Gardering in Hoogvliet. Dit bedrijf maakt onderdeel uit van ASVZ, een organisatie die mogelijkheden in mensen met een beperking ziet. Bij Tweewieler De Gardering werken medewerkers met een verstandelijke beperking in werk- en leertrajecten waar zij het vak gericht op fietsenreparatie leren. Hier worden onze nieuwe fietsen rijklaar gemaakt, krijgen bestaande fietsen servicebeurten en vindt onderhoud en reparatie aan de fietsen plaats. Deze nieuwe fietsen voldoen aan de hoogste veiligheidseisen. Zo is er gekozen voor een damesuitvoering waardoor er een veilige lage instap is. Alle fietsen worden afgemonteerd volgens de wensen van de klant; voor ons betekent dit vaak de wensen van onze klant, daar op sommige locaties bijzondere voorwaarden gelden.

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

4

Markt



- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Onderaannemers

Ook bij de onderaanneming wordt er vertrouwd op een sterke toeleveringsketen. De onderaannemers ontvangen net als de leveranciers van goederen onze Gedragscode voor leveranciers en onderaannemers. Hierin hebben wij heldere verwachtingen geformuleerd ten aanzien van integriteit en compliance met wetgeving, milieunormen en maatschappelijke standaarden. Met onze top 10 onderaannemers voeren wij jaarlijks een gesprek, waar alle zaken van het afgelopen jaar worden besproken, waaronder hun HSEQ plan.

Een maal per jaar worden er willekeurig twee onderaannemers uitgekozen waarbij Bilfinger intern een audit houdt. Hierbij zijn de Business Controller en een Controller aanwezig. Tijdens deze controle worden onder andere de boeken van de onderaannemer gecontroleerd of alles volgens de Wet en Regelgeving verloopt.

Ook probeert Bilfinger er door middel van een goede planning voor te zorgen dat het personeel van de onderaannemers tijdig weet waar de aanvragen zijn, zodat de onderaannemer huisvesting dichtbij de locatie kan regelen.



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

4

Markt



- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Kwaliteit

Bilfinger Industrial Services onderscheidt zich door jarenlange ervaring, kennis en kunde van industriële dienstverlening. Dit gaat niet vanzelf. Wij werken er continu aan om de kwaliteit van onze diensten te optimaliseren. Door onze medewerkers scholing en opleiding te bieden en hen tools aan te reiken om kwalitatief werk te leveren. Zo hebben we de campagnes IsoPefect en SteigerPerfect in het leven geroepen. Deze attenderen medewerkers op de juiste manier van werken.

Kennisverbetering van Scafftag Tekenbevoegden

Bij Bilfinger komen scholing en kwalificaties samen in het woord vakmanschap. Investeren in de kennis en kunde van medewerkers zien wij als een duurzame investering in personeel, die zich zowel op korte als lange termijn terugbetaald. Hiervoor zijn er de afgelopen jaren al diverse initiatieven en stappen gezet.

Eén van deze initiatieven was het ontwikkelen van de kennis van de medewerkers die de kwaliteit van de steigers beoordelen voordat deze worden opgeleverd aan de klant. De zogenaamde 'Scafftag Tekenbevoegde personen'. Een Scafftag Tekenbevoegd persoon is belangrijk voor de borging van de kwaliteit van de steigers. Speciaal voor deze groep hebben we samen met Bolster Safety e-learning modulen ontwikkeld die bijdragen aan kennisverbetering en kennisonderhoud.



Het project is gericht op 'continuous learning'; het continu blijven leren. Er is wetenschappelijk aangetoond dat continu leren bijdraagt aan de kennis en kunde, als dit op een structurele basis wordt aangeboden. Om op de lange termijn de kwaliteit van onze steigers en de kennis en kunde van onze medewerkers te garanderen, kiezen wij voor het aanbieden van continuous learning programma's. De methode die onze samenwerkingspartner Bolster Safety gebruikt is gericht op de persoon die het uitvoert. Door verschillende vraagvormen is er direct een meetmoment, leermoment en feedback gekoppeld aan de e-learning module. Door de resultaten te analyseren kunnen we deze ook weer gebruiken ter verbetering en verduidelijking van verschillende kwaliteitsonderwerpen zoals SteigerPerfect.

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

4 Markt



- › 5 Maatschappij
- › 6 Milieu
- › 7 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.

Alle medewerkers zijn verplicht om ieder jaar één of meerdere compliance e-learning af te ronden. Deze bestaan uit de Code

of Conduct e-learning of de Anti-Bribery & Corruption e-learning. Naast de e-learningen zijn er ook General Compliance Trainingen die verplicht zijn voor alle new joiners en eens in de twee jaar voor hoger management.

Bilfinger organiseert jaarlijks een Integrity Day voor hoger management. Deze dag is bestemd om op een interactieve manier de gedragsregels voor compliance en integriteit te bespreken. Daarnaast worden de oorzaken en gevolgen van niet integer handelen besproken. Vanwege de coronamaatregelen was het in 2020 niet mogelijk om een fysieke Integrity Day te houden. In Q1 2021 wordt daarom de Virtual Compliance Week gehouden.



5

Maatschappij



Veiligheid & gezondheid

Scholing & kwalificatie

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

› terug naar voorpagina

› terug naar inhoud



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

5 Maatschappij



- › 6 Milieu
- › 7 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 de Bilfinger kantoren voorziet Bilfinger haar medewerkers dagelijks van vers fruit, en zijn we bij heel Bilfinger begonnen met de campagne 'Gezond Verstand'.

Belangrijke actiepunten

- Veiligheid en gezondheid
- Scholing en kwalificatie
- Maatschappelijke verantwoordelijkheid



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

5 Maatschappij



- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Veiligheid & 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 operationele 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 ISO 45001- 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.

In het jaar 2020 hebben we vanuit het SafetyWorks! Programma de Always time for Safety campagne geïntroduceerd.



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

5 Maatschappij



- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Aanpak coronavirus

Het coronavirus heeft in 2020 een extra gezondheidsrisico opgeleverd voor onze medewerkers en de personen waar zij mee in contact komen. Omdat onze medewerkers grotendeels op locatie hun werkzaamheden uit moeten voeren bij opdrachtgevers in vitale sectoren, was thuiswerken voor hen geen optie. Wij hebben aan het begin van de crisis direct een OMT opgesteld met de Directie en management van verschillende afdelingen. Daarbij hebben we een responsematrix geformuleerd met acties en maatregelen bij verschillende risiconiveaus en bijbehorende communicatie-acties.

De maatregelen waren uiteraard afgestemd op de maatregelen van de Belgische en Nederlandse overheidsinstanties.

De acties bestonden onder andere uit:

- Maatregelen implementeren zoals (maar niet uitsluitend);
- Structurele en regelmatige communicatie over de maatregelen vanuit de overheid en Bilfinger via e-mail, intranet, narrowcasting en toolboxmeetings
- Extra aandacht voor de maatregelen middels posters, steigerdoeken, stickers, etc.
- Safety & Health walkarounds op alle locaties.



Beheersmaatregelen Bilfinger

Wat: HSEQ ALERT en officiële brief
Wie: Alle medewerkers, subcontractors, klanten
Hoe: E-mail, Intranet, Toolbox, Brief



Algemene Informatie en adviezen

Wat: Q&A
Wie: Alle medewerkers, medewerkers van subcontractors
Hoe: Intranet, Toolbox, Leaflet



Berichten van de Directie

Wat: Directie Update
Wie: Alle medewerkers
Hoe: E-mail, Brief



Dagelijkse updates & ontwikkelingen

Wat: Stand van zaken
Wie: OMT en alle leidinggevenden
Hoe: (Telefonische) vergadering, e-mail



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

5 Maatschappij



- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

‘Always Time for Safety’

Jij bent belangrijk!

Tijd maken en geven om veilig te werken is essentieel. Voor Bilfinger is het erg belangrijk dat onze medewerkers weten dat het onze eerste prioriteit is dat zij veilig en gezond weer thuis komen. De campagne ‘Always Time for Safety’ heeft geholpen bij het creëren van dit bewustzijn. We hebben hier extra aandacht aangegeven door toolbox sessies, posters, narrow-casting, etc.

Waarom deze campagne?

De campagne “ALTIJD TIJD VOOR VEILIGHEID” richt zich nu op de medewerkers en nodigt hen uit actief na te denken vóórdat het werk begint. Alleen de medewerkers die het werk op dat moment uitvoeren, kunnen de potentiële gevaren op de betreffende werkplek goed identificeren en op de juiste manier handelen. De LMRA is dus de laatste stap van het voorbereidingsproces ter plaatse, direct voordat met de werkzaamheden wordt gestart. Het helpt om onvoorziene (onveilige) gebeurtenissen te voorkomen en daarmee bij te dragen aan een veilige werkomgeving.

Voor wie is deze campagne?

Deze campagne is bedoeld voor alle operationele medewerkers en leidinggevendenden. Hiermee worden zij vertrouwd gemaakt met de zes belangrijke componenten van een LMRA. De sleutel tot een succesvolle LMRA is om alle potentiële



gevaren consequent te identificeren, het risico juist te beoordelen en waar nodig beheersmaatregelen te nemen.

Het doel van de campagne?

In de campagne staan de Bilfinger-collega's centraal. Vanaf het moment dat zij afscheid nemen van hun gezin, moeten zij bezig zijn met hun eigen veiligheid en die van collega's. Zodat iedereen na het werk weer veilig thuiskomt. De tijd nemen voor veiligheid doe je namelijk niet alleen voor jezelf en collega's, maar ook voor jouw dierbaren.

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

5 Maatschappij



- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Life Saving Rules

Daarnaast hebben we samen met onze moedermaatschappij nieuwe 'Life Saving Rules' ontwikkeld en geïmplementeerd. Deze acht nieuwe regels zijn van vitaal belang op onze werklocaties. Naast het communiceren van de Life Saving Rules op verschillende manieren.

Levensreddende regels zijn regels die nageleefd dienen te worden om ernstige ongevallen te voorkomen. Bij het volledig naleven van de regels is er een duidelijke daling van het aantal ernstige ongevallen.

Ernstige ongevallen bestaan uit:

- Een ongeval waar medische behandeling nodig is;
- Een ongeval met aangepast werk als gevolg;
- Een ongeval met verzuim;
- Een dodelijk ongeval.



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

5 Maatschappij



- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

Scholing & 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.

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.



BILFINGER ACADEMY

Opleidingscentrum Roosendaal (OCR)

Vanwege het fluctuerende karakter van onze werkzaamheden op projectbasis, werken wij met een flexibele schil van ingehuurd medewerkers via onderaanneming.

Maar hoe weet je nu zeker hoe het zit met hun vakmanschap? Daar heeft Bilfinger Industrial Services iets op bedacht; het Opleidingscentrum Roosendaal. In het Opleidingscentrum Roosendaal worden drie programma's aangeboden: onboarding, assessments en (bij)scholing. Het doel van alle programma's is dat we werken aan meer veiligheid en vakmanschap op alle sites.

Het onboarden (o.a. poortinstructie- en veiligheidsfilms en testen voor specifieke werklocaties) doen we gestructureerd en gedocumenteerd, zodat we nieuwe mensen met een gerust hart goed voorbereid op de site kunnen toelaten. Daarnaast stellen we in assessments het niveau van vakmanschap en

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

5 Maatschappij



- › 6 Milieu
- › 7 Doelstellingen

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

veiligheidsbewustzijn vast en spijkeren we dit waar nodig bij, zowel in theorie als in de praktijk. Met dat doel hebben we – naast verschillende leslokalen – ook verschillende proefopstellingen gerealiseerd in Roosendaal. Daar kunnen mensen hun steigerbouwskills en isolatievakmanschap aantonen.

Het OCR is nu opgezet voor voor steigerbouwers en isolatiemonteurs, op termijn volgen ook de disciplines painting en tracing. Bovendien komen er via externe opleiders later ook cursussen voor veilig en vakkundig gebruik van ladderliften en heftrucks.



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

5 Maatschappij



- › 6 Milieu
- › 7 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. Ons lokale sponsoringsbeleid is gebaseerd op het ondersteunen van initiatieven op het gebied van sport, educatie en cultuur.

Sponsoring

In 2020 hebben we in samenwerking met andere bedrijven het virtueel Theaterstuk 'Doe niet zo Sapiens' gesponsord. Dit virtuele theaterstuk was een manier om het jaar op een leuke manier af te sluiten met genodigde klanten en medewerkers, door theater en het bedrijfsleven met elkaar in contact te laten komen. De sponsoringsopbrengsten kwamen ten bate van de Prinses Máxima Centrum Foundation. Deze stichting heeft als doel middelen te verwerven ten behoeve van extra voorzieningen ter ondersteuning van het kind en het gezin op het gebied van kinderoncologie.

Daarnaast is het voor ons belangrijk om onze maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen als werkgever en ten opzichte van het kiezen van onze leveranciers. Als werkgever hebben we te maken met grote krapte op de arbeidsmarkt in onze sector. Daarom kijken we graag samen met brancheverenigingen, opleidingsinstituten en andere maatschappelijke organisaties wat de mogelijkheden zijn die zowel voor Bilfinger als voor de maatschappij gunstig zijn.

1000-banenplan

Eén van die initiatieven is de samenwerking met Stichting OOI (branchevereniging isolatie), AbsoluutWerk en Werk in Zicht (gemeente Groningen). In het kader van het 1000-banen plan van de Gemeente Groningen, willen we een brug slaan tussen onze behoefte aan nieuwe collega's en werkzoekenden uit de regio. Daarvoor is een uniek opleidingstraject opgezet, waarbij een diverse groep van acht kandidaten kennis heeft gemaakt met het vak isolatiemonteur. Na een scholingstraject van twee weken liepen zij drie weken stage bij ons, onder begeleiding van onze projectleiders en voormannen.

Na afronding kregen de kandidaten een certificaat van deelname en kunnen zij – bij wederzijdse tevredenheid - via AbsoluutWerk bij ons aan de slag met uitzicht op een dienstverband bij Bilfinger.



6 Milieu



Energieverbruik en CO₂-reductie

- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud



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

6 Milieu



› 7 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. In 2020 is er een verplichte EED audit uitgevoerd. Hieruit komen een aantal kansen voor verdere energiebesparing naar voren. Zo blijkt dat 59% van ons totaalverbruik in GigaJoule (GJ) van personenvervoer met de auto komt. Om de CO₂ uitstoot van personenvervoer te verminderen hebben we een aantal acties genomen en doelstellingen geformuleerd. De HSEQ-afdeling volgt deze doelstellingen door het houden van milieuaudits op de werklocaties.

Voertuigen

Om CO₂-uitstoot te verminderen, moedigen wij bijvoorbeeld het gebruik van voertuigen met geringe uitstoot aan. Vanuit de Global Car Policy van de corporate organisatie is het doel om jaarlijks de CO₂ uitstoot van ons wagenpark met 2% te verminderen. Het feit dat steeds meer van onze werklocaties autoluw worden, en daar fietsen worden gebruikt voor transport, zal zeker bijdragen aan de reductie.

Bovendien zullen we in Q1 van 2021 ook elektrische voertuigen in onze autoleaseregeling opnemen. We willen stimuleren dat



onze werknemers kiezen voor een elektrisch voertuig door op het parkeerdek in de Waalhaven nieuwe en meer laadpalen voor EV's plaatsen.

Gebouwen

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

7 Doelstellingen



- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud



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

7 Doelstellingen



- › terug naar voorpagina
- › terug naar inhoud

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 2022. Hierbij hoort de verdere uitrol en uitbreiding van onze Client Portal.
- Wij blijven kritisch kijken naar onze leveranciers en samenwerkingspartners en de maatschappelijke en milieu-initiatieven die wij samen met hen kunnen ontplooiën.
- 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 te optimaliseren, aandacht te hebben voor de ontwikkeling van medewerkers en de campagne 'Gezond Verstand' uit te rollen.

- Het ziekteverzuim terugdringen tot maximaal 6% in 2021 door het inzetten van preventieve en corrigerende beleidsmaatregelen.

Milieu

- Wij streven ernaar om de uitstoot van CO₂ en het afval (verder) te beperken. Ongeveer 70% van de CO₂ uitstoot die is vast te stellen komt voor rekening van het personenvervoer, met name door het gebruik van auto's. Daarom zullen wij elektrische auto's in onze leaseregeling opnemen en ervoor zorgen dat er genoeg mogelijkheden zijn om deze auto's op onze hoofdkantoren op te laden.
- Ongeveer 17% van het afval kan gedefinieerd worden als gevaarlijk afval waarvoor passende maatregelen worden genomen. Doelstelling is een structurele verlaging van de CO₂ uitstoot van 2% per jaar.
- 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) en passende isolatie werkzaamheden.

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

Jeff Mansveld

Marketing & Communicatie Manager
Telefoon +31 10 203 40 00
E-mail: jeff.mansveld@bilfinger.com

Nick Stubbe

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

februari 2021

