CONCLUSION

CONCLUSION
CARES

CONCLUSION CARES

VERSLAG DUURZAAM ONDERNEMEN

www.conclusion.nl

INHOUD

VOORWOORD 3

1 OVER CONCLUSION 4

2 DE IMPACT VAN CONCLUSION OP DE WERELD, EN VAN DE WERELD OP CONCLUSION 7

3 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS 13

4 INTERVIEW MET TEAM CONCLUSION CARES 16

5 SDG3: GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN 20
- WAAR WE VOOR STAAN 21
- WAAR WE VOOR GAAN 21
- WAT WE DOEN 22
- WAT WE HEBBEN BEREIKT 33

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR 36
- WAAR WE VOOR STAAN 37
- WAAR WE VOOR GAAN 37
- WAT WE DOEN 38

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN (EN SDG5: GENDERDIVERSITEIT) 52
- WAAR WE VOOR STAAN 53
- WAAR WE VOOR GAAN 53
- WAT WE DOEN 54
- WAT WE HEBBEN BEREIKT 64

8 SDG13: KLIMAATACTIE 67
- WAAR WE VOOR STAAN 68
- WAAR WE VOOR GAAN 70
- WAT WE DOEN 70
- WAT WE HEBBEN BEREIKT 79

9 SDG17: PARTNERSCHAP OM DOELEN TE BEREIKEN 80
- WAAR WE VOOR STAAN 81
- WAAR WE VOOR GAAN 83
- WAT WE DOEN 83

10 GOOD GOVERNANCE: OVER ETHIEK, PRIVACY EN SECURITY 87

Auteur

Maaike Maranus-van de Vrande

Met medewerking van

Hakan Akdogan
Pim van Asch
Yvette Bisscheroux
Annemieke Brouwer
Pauline Enschedé
Roel Gloudemans
Marleen Leene
Danique Lindner
Maarten van Sadelhoff
Niels van Tongeren
Engbert Verkoren
Joris van der Werve

VOORWOORD

IT als motor van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Conclusion focust sterk op opdrachtgevers met grote maatschappelijke relevantie. Wij willen dienstverlening leveren waar de hele samenleving beter van wordt. We zijn dan ook trots op de meerwaarde die wij – samen met onze klanten – creëren bij het ontwikkelen van oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen: in onder meer het openbaar vervoer, de zorg, de overheid en bij de energietransitie.

IT als motor van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen: met onze dienstverlening zijn we aanjager van oplossingen. Maar tegelijkertijd hebben onze dienstverlening en bedrijfsvoering ook effect op het milieu en het klimaat. Daarom is het niet zo gek om naast alle aandacht voor bits en bytes de vraag te stellen: wat doen we ervoor terug?

Duurzaam ondernemen zat altijd al in onze genen. Ieder jaar doen we meer en optimaliseren we onze aanpak. Want met de groei van ons bedrijf, groeit ook onze verantwoordelijkheid. Zo geven we al ruim 10 jaar richting aan de manier waarop wij duurzaam ondernemen met ons duurzaamheidsprogramma ‘Conclusion Cares’. Dit richt zich op onze medewerkers, onze bedrijven, onze leveranciers en de samenleving.

Omdat we het vanuit intrinsieke motivatie doen, zijn we er altijd bescheiden over geweest; we gaven er naar buiten nog weinig ruchtbaarheid aan.

Met dit eerste duurzaamheidsverslag brengen we daar verandering in. De tijd van bescheidenheid is voorbij: volle kracht vooruit!

De basis van onze Conclusion Cares-ambities wordt gevormd door de Sustainable Development Goals (SDG’s) die we hebben geadopteerd. In dit verslag lees je hoe we onze ambities concretiseren met allerlei programma’s en maatregelen.

Wij zijn bijzonder trots op dit eerste duurzaamheidsverslag en wensen je veel leesplezier.

Directie Conclusion
Emiel van Boxtel, Gert Heysteeg, Bert Jan de Jongh, Seger Theuns en Engbert Verkoren

‘DUURZAAM ONDERNEMEN ZAT ALTIJD AL IN ONZE GENEN.’

1

OVER CONCLUSION

1 OVER CONCLUSION

Conclusion is sinds 1997 actief en en opereert als een business ecosysteem dat bestaat uit zelfstandig opererende bedrijven. Deze bedrijven bieden, in wisselende constellaties, hun diensten aan de markt aan.

Van nagenoeg al deze bedrijven is Conclusion 100% aandeelhouder en enig statutair bestuurder. Onze primaire focus ligt op de Nederlandse markt. We hebben een hoofdvestiging in Utrecht, met daarnaast nevenvestigingen in Nederland, België en Duitsland.

AMBITIE

Conclusion heeft de ambitie om het meest werknemers- en klantgerichte business- en IT-ecosysteem van maatschappelijke betekenis te zijn.

BUSINESS DONE DIFFERENTLY

Wij pakken het net even anders aan. Dit komt onder meer tot uiting in onze organisatievorm: het Conclusion Ecosysteem. Deze manier van werken is uniek in de markt. Onze ruim 25 expertbedrijven zijn autoriteit in hun vakgebied en hebben een hoge mate van autonomie met alle ruimte om in te spelen op kansen in hun specifieke markt. En met de flexibiliteit om de expertise van een ander ecosysteembedrijf in te schakelen. Door onze krachten te bundelen, ontstaan de mooiste resultaten.

Want één ding staat vast: een succesvolle transformatie verwezenlijk je nooit door te draaien aan één knop. Elke beslissing is verbonden met wat elders in de organisatie gebeurt. Op die interactie spelen we in. Afhankelijk van de uitdaging formeren wij teams die in samenhang de oplossing realiseren. In de volgende hoofdstukken lees je daar meer over.

WERK MET MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE

Wij focussen op opdrachtgevers met grote maatschappelijke relevantie. Wij willen dienstverlening leveren waar de samenleving beter van wordt. IT als motor voor duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen. We zijn trots op de meerwaarde die wij – samen met onze klanten – creëren bij het ontwikkelen van oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen. Dat doen we in onder meer het openbaar vervoer, de zorg, de overheid en bij de energietransitie.

1 OVER CONCLUSION

IT-BRANCHE

De branche waarin wij actief zijn, de IT-branche, laat zich in de context van duurzaam ondernemen het beste classificeren[1] als 'Software & Information Technology (IT) Services Industry'. De voornaamste elementen uit deze rapportagestandaard komen dan ook terug in dit duurzaamheidsverslag.

De IT-branche speelt een steeds voornamere rol in bedrijfsprocessen. Daardoor hebben IT-dienstverleners de potentie om relevante waarde te leveren en bij te dragen aan (de oplossing van) duurzaamheidsvraagstukken en -transformatie.

Tegelijkertijd maken de IT-branche en keten ook negatieve impact, onder andere omdat we simpelweg bedrijfsmiddelen gebruiken die energie nodig hebben en waarvan de productie een negatieve impact heeft op het milieu.

In de volgende hoofdstukken lees je meer over hoe wij de negatieve impact van onze dienstverlening inzichtelijk maken. En hoe we deze impact actief verkleinen. Ook nemen we je mee in de wijze waarop we een positieve bijdragen leveren, onder andere door de inzet van onze kennis, dienstverlening en innovatie bij duurzaamheidsvraagstukken en transformaties van onze klanten.

1 Conform het Sustainable Industry Classification System van de Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

2

DE IMPACT VAN CONCLUSION OP DE WERELD, EN VAN DE WERELD OP CONCLUSION

2 DE IMPACT VAN CONCLUSION OP DE WERELD, EN VAN DE WERELD OP CONCLUSION

Conclusion kijkt vanuit een dubbel-materialiteitsperspectief naar de *inside out* en *outside in* impact (sociaal en ecologisch) van en op onze bedrijfsactiviteiten. Hiermee bereiden we ons voor op de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Deze manier van rapporteren betekent dat de materialiteitsbepaling gelijktijdig vanuit twee perspectieven plaatsvindt:

1. **Maatschappelijk perspectief (*inside out*):** een onderwerp is materieel als het een significant deel van de feitelijke of potentiële negatieve of positieve impact van Conclusion (en diens keten) op het milieu of de maatschappij weerspiegelt.

2. **Businesscase-perspectief (*outside in*):** een onderwerp is materieel als dit significante positieve of negatieve impact heeft (feitelijk) of kan hebben (potentieel) op de financiële en/of operationele prestaties van Conclusion

WAT IS RELEVANT?

Ons duurzaamheidsprogramma richt zich op de meest relevante (in auditing- en accountantstermen: materiële) duurzaamheidsthema's. De eerste vraag die we beantwoorden: wat zijn voor Conclusion materiële thema's?

Om antwoord op deze vraag te geven, hebben we eerst heel veel andere vragen beantwoord:

- *Wat is de aard van onze dienstverlening?*
- *Wat zijn bedrijfsspecifieke zaken, zoals geografische aspecten?*
- *Wie zijn onze stakeholders en wat zijn de specifieke wensen en eisen?*
- *Welke wetgeving is van kracht die relevant is voor ons bedrijf?*
- *Wat zijn toekomstige nationale, Europese en mondiale ontwikkelingen die relevant zijn of kunnen gaan zijn voor ons bedrijf?*
- *Wat is de reikwijdte van de materialiteitsanalyse?*

De dubbele-materialisteitsbenadering

2 DE IMPACT VAN CONCLUSION OP DE WERELD, EN VAN DE WERELD OP CONCLUSION

Zo komen we tot een overzicht van materiële duurzaamheidsthema's. Voor deze thema's hebben we een langetermijnvisie en -strategie. De dubbele-materialiteitsmatrix is een momentopname en weegt ook de actualiteit mee.

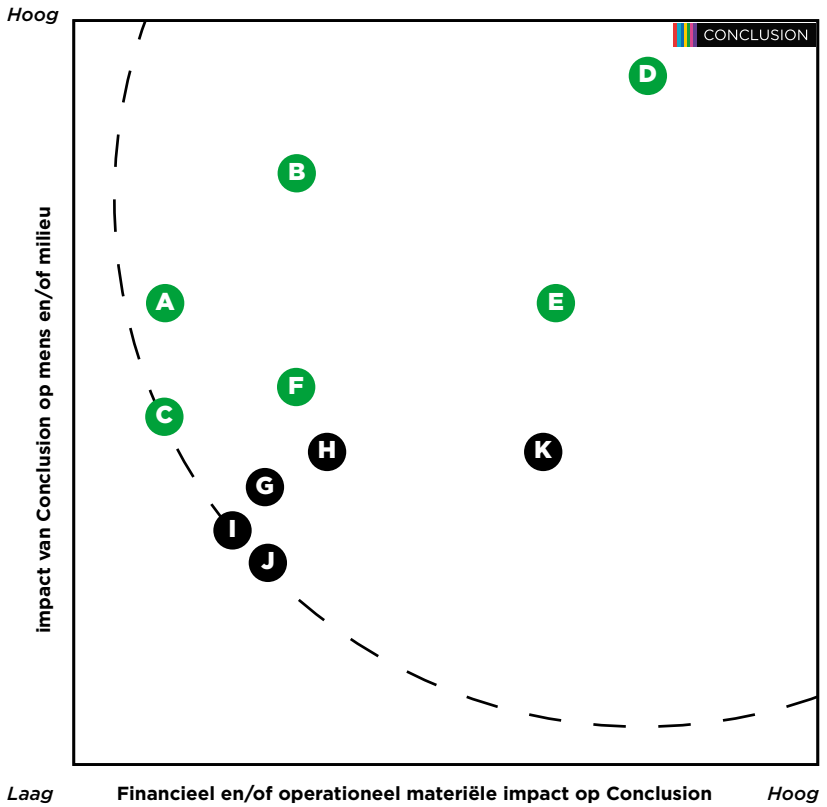
EEN ACTUELE MATERIALITEITSMATRIX

Minimaal één keer per jaar herijken we onze materialiteitsanalyse. De wereld om ons heen verandert immers snel, en ook bij Conclusion vinden we onszelf steeds opnieuw uit, passen we ons aan en leren we van de uitdagingen die we tegenkomen. Al deze veranderingen hebben mogelijk impact op de (mate van) materialiteit van de thema's.

INVLOED OP DUURZAAMHEIDSSTRATEGIE

Onze materialiteitsanalyse heeft een voorname invloed op onze duurzaamheidsstrategie, ons duurzaam-heidsprogramma (meer hierover vanaf hoofdstuk 5) en onze bedrijfsprocessen. Zo hebben we de ESG-risico's1[1] opgenomen in ons Risk Control Framework. Hierdoor worden deze risico's expliciet en doorlopend onder de aandacht gebracht van de directie van Conclusion. Ook hebben we ESG factoren geïntegreerd in onze inkoop- en M&A processen.

De hiervoor beschreven methodiek levert de volgende dubbele-materialiteitsmatrix op:



INSIDE OUT

- A CO_2-emissies eigen bedrijfsvoering
- B CO_2-emissies keten
- C Productie IT-middelen
- D Dienstverlening Conclusion downstream
- E Arbeidsomstandigheden eigen bedrijfsvoering
- F Arbeidsomstandigheden in de keten

OUTSIDE IN

- G Grondstofschaarste
- H Energieschaarste
- I Klimaatverandering
- J Verlies biodiversiteit
- K Schaarste arbeidsmarkt

Dubbele-materialiteitsmatrix 2022

1 ESG staat voor 'Environmental, Social, Governance' (milieu, maatschappij en governance) en verwijst naar de drie centrale factoren in het meten van duurzaamheid.

2 DE IMPACT VAN CONCLUSION OP DE WERELD, EN VAN DE WERELD OP CONCLUSION

A. CO_2-EMISSIES EIGEN BEDRIJFSVOERING (SCOPE 1 EN 2)

Met onze bedrijfsvoering en dienstverlening stoten we CO_2 uit, wat vooral wordt veroorzaakt door mobiliteit en huisvesting. Dit heeft een relatief klein negatief ecologisch effect. De financiële en operationele impact van onze scope 1- en scope 2-emissies is momenteel gering, maar niet nihil. Daarom investeren we ieder jaar meer in het reduceren en compenseren van onze CO_2-uitstoot. Meer hierover lees je in het hoofdstuk SDG13.

B. CO_2-EMISSIES KETEN (SCOPE 3)

Met onze bedrijfsvoering en dienstverlening hebben we invloed op de CO_2-uitstoot in onze keten, zowel upstream (toeleveranciers) als downstream (klanten en eindgebruikers). Dit heeft een negatief ecologisch effect van enige omvang.

De financiële en operationele impact voor Conclusion is momenteel gering, maar groeit. Daarom investeren we actief in meer inzicht in de uitstoot binnen onze toeleveringsketen. Dit levert stuurinformatie op. De inzichten gebruiken we om samen met onze leveranciers reductiemogelijkheden te onderzoeken. Ook onderzoeken we hoe we de uitstoot van CO_2 in ons dienstenaanbod kunnen reduceren. In cocreatie met onze klanten zetten we technische innovatie in om de uitstoot van CO_2 bij onze klanten te reduceren. Meer hierover lees je in de hoofdstukken SDG9 en SDG13.

C. PRODUCTIE IT-MIDDELEN (UPSTREAM)

We kopen hardware in die we nodig hebben voor onze bedrijfsvoering en dienstverlening. Ook maken we gebruik van diensten van derden die voor hun dienstverlening afhankelijk zijn van hardware, zoals datacenters.

De productie van IT-middelen heeft een negatieve ecologische impact (grondstoffen, uitputting metalen, gebruik fossiele energiebronnen, impact op biodiversiteit, afval als gevolg van productieproces). Conclusion is geen grootafnemer van hardware, maar gezien de forse impact van de productie van IT-middelen op de totale ecologische voetafdruk van IT, beschouwen we dit toch als een materieel thema.

De financiële en operationele impact voor Conclusion is momenteel gering, maar groeit naar verwachting de komende jaren. Schaarste en klimaatcompensatie drijven de prijzen voor IT-middelen op. IT-dienstverleners zoals Conclusion spelen een voorname rol bij het beperken van de negatieve impact, waarbij het verlengen van de levensduur van hardware en gerichte keuzes voor duurzame(re) hardware, de meest significante positieve impact maakt. Meer hierover lees je in het hoofdstuk SDG13 en SDG17.

D. DIENSTVERLENING CONCLUSION DOWNSTREAM

De IT-branche wordt gezien als essentiële factor en zelfs als katalysator voor klimaat- en maatschappijgerelateerde uitdagingen. Dit levert een positieve ecologische en maatschappelijke bijdrage die in potentie enorm is. Wij investeren dan ook gericht in de inzet van onze kennis, dienstverlening en innovatie op het gebied van IT en businesstransformatie voor milieugerelateerde vraagstukken en duurzaamheidstransformaties van onze klanten. Zo leveren wij een positieve bijdrage aan deze thema's. Meer hierover lees je in het hoofdstuk SDG9.

E. ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN EIGEN BEDRIJFSVOERING

Wij zijn verantwoordelijk voor positieve, gezonde en veilige arbeidsomstandigheden, en het welzijn en de ontwikkeling van alle medewerkers. Met onze focus op de volgende gebieden realiseren we een positieve impact:

- Welzijn: fysiek en mentaal welzijn van de medewerkers van Conclusion.
- Ontwikkeling: duurzame inzetbaarheid en development, en eigen regie en ontwikkeling.
- Werkomgeving: sociaal veilig en inclusief, werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return on investment), en (gender)diversiteit in zowel management als de totale medewerkerspopulatie.

2 DE IMPACT VAN CONCLUSION OP DE WERELD, EN VAN DE WERELD OP CONCLUSION

Het zijn onze medewerkers die succesvolle diensten aan onze klanten verlenen en die met hun kennis en kunde de diensten en innovaties leveren die nodig zijn voor duurzaamheidstransformaties. Niet juist of niet voldoende investeren in dit thema zou hierop een negatieve impact hebben. Voor ons is dit thema dan ook materieel. Meer over onze aanpak lees je in de hoofdstukken SDG3 en SDG10.

F. ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN IN DE KETEN

We kopen producten en diensten in die nodig zijn voor onze bedrijfsvoering en dienstverlening. Dit maakt ons indirect verantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden en mensenrechten binnen de betreffende productieketen. De financiële en/of operationele impact wordt momenteel als gering beschouwd. Toch achten we onze verantwoordelijkheid voor het welzijn van mensen zo belangrijk, dat we dit thema als materieel aanwijzen. Meer over onze aanpak van arbeidsomstandigheden in de keten lees je in de hoofdstukken SDG3 en SDG10.

G. GRONDSTOFSCHAARSTE

Grondstofschaarste bedreigt de continuïteit van productiebedrijven en hun klantketen door problemen en stagnatie in toelevering, en door kosten die stijgen tot ze op een gegeven moment niet meer draagbaar zijn. Wij ondervinden hiervan directe en indirecte impact:

- Directe impact: voor de productie van IT-middelen zijn veel schaarse grondstoffen nodig, waarnaar bovendien de vraag sterk groeit. Het is dan ook zeer aannemelijk dat grondstofschaarste gaat leiden tot leveringsproblemen en hogere prijzen.
- Indirecte impact: een deel van onze klanten is voor hun dienstverlening direct of indirect afhankelijk van schaarse grondstoffen. Leveringsproblemen en stijgende kosten van deze grondstoffen brengen financiële en/of operationele impact voor deze klanten met zich mee.

Op dit moment is de impact van grondstofschaarste gering voor ons. Maar omdat de mondiale impact zo groot is, noteren we dit thema toch als materieel. Hoe wij stappen zetten om zorgvuldig om te gaan met schaarse grondstoffen, lees je in het hoofdstuk SDG13.

H. ENERGIESCHAARSTE

De energiecrisis en de daaraan gelieerde sterk fluctuerende energieprijzen bedreigen de winstgevendheid en uiteindelijk de continuïteit van (energie-intensieve) bedrijven. Daarnaast ontstaat energieschaarste; het huidige energienetwerk is zo overbelast, dat aansluitingen van nieuwe bedrijven of uitbreidingen voor bestaande bedrijven niet altijd mogelijk zijn. Dit heeft directe en indirecte impact op ons:

- Directe impact: hoge prijzen voor de energie die nodig is voor onze bedrijfsvoering en dienstverlening.
- Indirecte impact:
  - Hoge energiekosten leiden bij onze leveranciers tot prijsstijgingen en bedreigen in potentie de continuïteit van sommige leveranciers, met uitval van levering als gevolg.
  - Hoge energiekosten zorgen voor financiële impact bij onze klanten. In het ergste geval leidt dit voor hen tot financiële problemen en problemen met de bedrijfscontinuïteit.

Op dit moment is de impact van energieschaarste gering voor ons. Maar omdat de directe en indirecte financiële impact van de energiecrisis in potentie zo groot is, noteren we dit thema toch als materieel. Hoe wij hierop inspelen, lees je in het hoofdstuk SDG13.

2 DE IMPACT VAN CONCLUSION OP DE WERELD, EN VAN DE WERELD OP CONCLUSION

I. KLIMAATVERANDERING

Klimaatverandering veroorzaakt noodweer en natuurrampen zoals overstromingen, branden, watertekorten en extreme droogte, hitte of kou. In gebieden die hiermee kampen kan (tijdelijke) vermindering of uitval van productie en arbeid voorkomen. Klimaatverandering heeft directe en indirecte impact op ons:

- Directe impact: in een gebied waar Conclusion gevestigd is, kan de uitval van panden, energie en medewerkers tijdelijk de bedrijfscontinuïteit verstoren.
- Indirecte impact: in een gebied waar onze leveranciers en/of hun productieketens zijn gevestigd, kunnen de gevolgen van klimaatverandering hun bedrijfsactiviteiten tijdelijk verstoren. Dit heeft gevolgen voor de levering van producten en/of diensten aan Conclusion. Wat vervolgens impact heeft op de levering van onze diensten.

Op dit moment is de impact van klimaatverandering gering voor ons. Maar omdat de potentiële mondiale impact zo groot is, noteren we dit thema toch nu al als materieel. Hoe wij stappen zetten om zorgvuldig om te gaan met het klimaat, lees je in het hoofdstuk SDG13.

J. VERLIES VAN BIODIVERSITEIT

Het verlies van, en in het ergst denkbare scenario de instorting van de biodiversiteit wereldwijd, raakt iedereen. Zonder biodiversiteit kunnen de mens en onze economie niet voortbestaan. Sterker: onze welvaart is in elke vorm direct afhankelijk van biodiversiteit.

De (financiële) risico's als gevolg van de instorting van de biodiversiteit nemen voor sommige branches nu al serieuze vormen aan. Denk aan bosbouw, landbouw, visvangst en toerisme. Wij denken dan ook dat het thema steeds prominenter op de agenda's van investeerders komt te staan.

De directe impact van het verlies aan biodiversiteit is op dit moment gering voor ons. Maar omdat de potentiële mondiale impact zo groot is, noteren we dit thema toch nu al als materieel. Hoe wij stappen zetten om onze bijdrage te leveren lees je in het hoofdstuk SDG13.

K. SCHAARSTE ARBEIDSMARKT

Er heerst schaarste op de arbeidsmarkt en zeker in de IT-branche. Personeelstekorten kunnen leiden tot problemen in de operatie en stijgende loonkosten tot financiële problemen. Specifiek voor de IT-branche is schaarste op de arbeidsmarkt extra uitdagend, omdat juist IT noodzakelijk is voor de actuele en toekomstige duurzaamheidsvraagstukken en- transformaties. Zonder voldoende medewerkers en hun kennis, talent en innovatiekracht kan IT niet de bijdrage leveren aan de duurzame toekomst waar ze wel de potentie voor heeft. Daarom bestempelen we het thema schaarste op de arbeidsmarkt als materieel. Meer over onze aanpak van de personeelsschaarste lees je in het hoofdstuk SDG3.

3

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

3 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

De dubbele-materialiteitsmatrix uit hoofdstuk 3 heeft een voorname invloed op onze duurzaamheidsstrategie en ons duurzaamheidsprogramma. Zo vragen de relevante thema's om gegevensverzameling en dataverwerking om tot kwalitatief goede stuurinformatie te komen.

Op basis van deze informatie wordt een gerichte aanpak met managementsystemen aangevlogen; van ambitie, langetermijndoelstellingen en beleid tot maatregelen, initiatieven en bijsturing. Hiermee worden rapportage over de resultaten, het behalen van de langetermijndoelen en het beperken van de negatieve effecten in de waardeketen mogelijk. Op sommige thema's hebben we reeds een volwassen managementsysteem in gebruik, op andere thema's is dit in een rap tempo in ontwikkeling.

Onze duurzaamheidstrategie is gekoppeld aan de Sustainable Development Goals (SDG's).
De Verenigde Naties stelde in 2015 de mondiale duurzame ontwikkelagenda 2016-2030 vast en benoemde 17 SDG's. Dat werd een gedeelde blauwdruk om wereldwijd een einde te maken aan extreme armoede, ongelijkheid, onrecht en klimaatverandering. De SDG's zijn een oproep tot actie, om gezamenlijk en in elk land verantwoordelijkheid te nemen.

DUURZAAMHEIDSAANPAK

Conclusion heeft vier SDG's geadopteerd waarmee we onze totale duurzaamheidsaanpak beschrijven. We noemen onze duurzaamheids-aanpak 'Conclusion Cares'.

Onze vier SDG's zijn:

- Goede gezondheid en welzijn (SDG3)
- Industrie, innovatie en infrastructuur (SDG9)
- Ongelijkheid verminderen (SDG10)
- Klimaatactie (SDG13)

Wij hebben aan iedere SDG strategische meerjarenambities gekoppeld, die we hebben vertaald naar concrete KPI's en programma's die onze ambities waarmaken.

Onze 4 SDG's

3 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

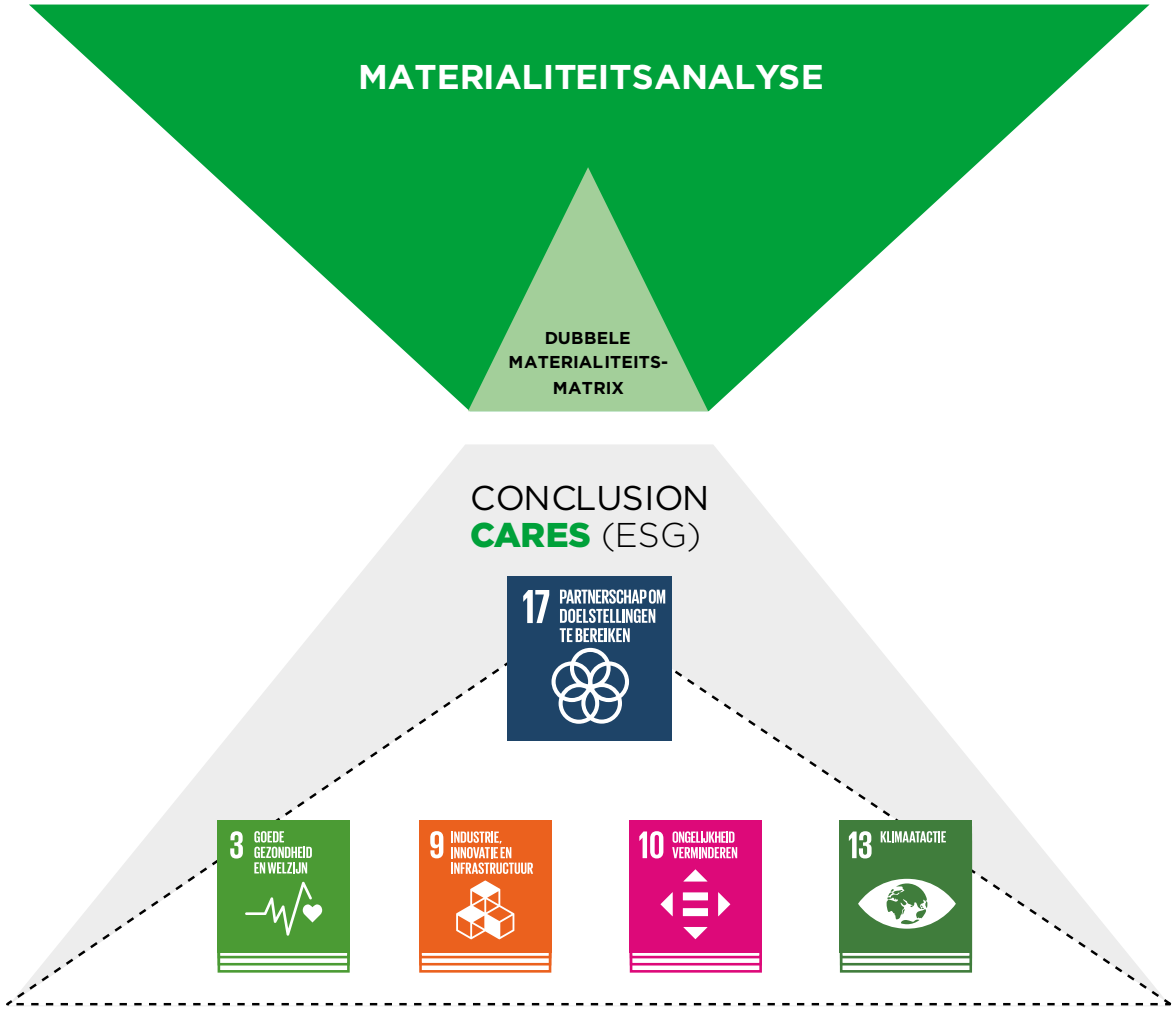
DE MANIER WAAROP

Naast deze vier SDG's hebben we ook SDG17 (Partnerschap om de doelen te bereiken) aan onze aanpak toevoegd, maar dan zonder daar ambities en targets aan te verbinden.
Deze SDGbeschrijft de manier waarop we duurzaam ondernemen aanpakken; intensieve samenwerking met zowel interne als externe partners.

In de figuur hiernaast brengen we onze duurzaamheidsaanpak in beeld.

ECOSYSTEEM

De bedrijven in ons ecosysteem zijn uniek, hebben een eigen cultuur en hebben alle hun eigen, specifieke focus op de klant en markt. Daarom hebben zij allemaal een eigen specifieke duurzaamheidsaanpak, in aanvulling op de duurzaamheidaanpak en SDG's van Conclusion. Ieders bedrijfsspecifieke aanpak sluit naadloos aan bij het type diensten en bedrijfsvoering van het betreffende bedrijf. Zij koppelen hun eigen aanpak aan de SDG's. Zo spreken we allemaal dezelfde taal als we het hebben over duurzaam ondernemen.



De duurzaamheidsaanpak van Conclusion

4

INTERVIEW MET TEAM CONCLUSION CARES

Duurzaam ondernemen
vanuit intrinsieke motivatie

4 INTERVIEW MET TEAM CONCLUSION CARES

Duurzaam ondernemen vanuit intrinsieke motivatie

Via het Conclusion Cares-programma geeft Conclusion richting aan duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Maaike Maranus-van de Vrande en Pim van Asch vertellen hoe dit beleid zich heeft ontwikkeld, en over het enthousiasme waarmee de bedrijven en collega's in ons ecosysteem dit oppakken.

Maaike is Director Sustainability en Pim is Sustainability Manager. Allebei stralen ze als het gaat over de positieve flow rondom duurzaam en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Pim: "Die positieve flow maakt het extra leuk en helpt ons. We werken ook nog eens in de IT: dé facilitator voor de transformatie naar een duurzame maatschappij."

Maaike Maranus-van de Vrande en Pim van Asch

VAN A4'TJE NAAR VOLWASSEN BELEID

Duurzaam ondernemen zit al veel langer in de genen van Conclusion. Het milieumanagementprogramma werd bijvoorbeeld al in 2009 ISO 14001-gecertificeerd. En dienstverlening met een positieve maatschappelijke impact leveren we al sinds de oprichting in 1997.
In 2012 richtte Maaike het Conclusion Cares-programma op. Zij vertelt hierover: "Conclusion vond dat alle duurzame en maatschappelijk ambities in één programma gevat moesten worden. Ik zat op dat moment op de juiste plek in de organisatie en mocht alle lopende initiatieven in het programma onderbrengen. Zo ging Conclusion van één A4'tje met duurzaamheidsambities naar een volwassen ESG-beleid en achterliggend programma. In 2017 werden de SDG's omarmd en in het Conclusion Cares-programma geïntegreerd. Een belangrijk moment, omdat Conclusion toen de herkenbare taal van de duurzaamheidsdoelstellingen ging spreken."

De basis van onze duurzame ambities wordt gevormd door de Sustainable Development Goals (SDG's):

- **SDG3:** Goede gezondheid en welzijn
- **SDG9:** Industrie, innovatie en infrastructuur
- **SDG10:** Ongelijkheid verminderen
- **SDG13:** Klimaatactie
- **SDG17:** Partnerschap om doelen te bereiken.

Deze doelen zijn de kapstok waarmee wij duurzaam ondernemen in ons ecosysteem verankeren.

GROTE STAP IN TRANSPARANTIE

Conclusion Cares viert dit jaar het tienjarig jubileum. Dat roept de vraag op: waarom nu pas een rapport over duurzaam ondernemen? Maaike geeft antwoord: "We rapporteerden altijd al, maar dan als onderdeel van het jaarverslag en via onze normeringen. Eigenlijk waren we misschien wel wat te bescheiden. De vraag naar uitgebreide verslaglegging, specifiek gericht op onze duurzaamheidsprestaties, werd steeds groter. Met dit rapport beantwoorden we deze vraag en maken we tegelijk een grote stap naar de formele

4 INTERVIEW MET TEAM CONCLUSION CARES

Duurzaam ondernemen vanuit intrinsieke motivatie

transparantievereisten die over een tijdje voor ons gelden. Daarbij hopen we dat het ook nog eens leuk is om te lezen." Pim vult aan: "Intern is er meer bewustzijn, de intrinsieke motivatie groeit over de breedte van onze organisatie. Onze bedrijven staan te springen om hun kennis, kunde en innovatie in te zetten op duurzaamheidsopdrachten. Steeds vaker willen collega's en klanten meer weten over ons duurzaamheidsprogramma. Met dit verslag geven we antwoord op hun vragen."

DUURZAAM ONDERNEMEN ALS STRATEGIE

In 2021 is het Conclusion Cares-programma toegevoegd aan de strategische besturingsprioriteiten van Conclusion. Maaike: "De directie stuurt ons ecosysteem aan via een strategische meerjarenvisie en -strategie. De aanpak hiervan vertaalt zich naar de zogeheten strategische besturingsprioriteiten. Dan praat je over de kernpunten van onze bedrijfsvoering. We hebben het Conclusion Cares-programma toegevoegd aan deze strategische besturingsprioriteiten. Dit ondersteunde de stroomversnelling van onze duurzaamheidsambities en was de aanleiding voor een herijking van ons Conclusion Cares-beleid, verzwaring van onze meerjarenambities en een groot aantal gelieerde activiteiten en initiatieven in ons gehele ecosysteem. Pim: "Zo is duurzaam ondernemen nog prominenter op de agenda komen te staan van alle ecosysteem-bedrijven. Ze hebben duurzaamheidsambities in hun eigen meerjarenplannen gezet, met een strategie op basis van de SDG's."

VOLLEDIG GEÏNTEGREERD

Maaike: "Duurzaam ondernemen vraagt een volledig geïntegreerde aanpak, het is niet iets wat je er even naast doet." Team Conclusion Cares heeft zich daarom ingezet om duurzaamheid een steeds prominentere rol te geven in verschillende bedrijfsprocessen. Denk daarbij aan procurement, risicomanagement en facility management, tot aan onze buy and build-activiteiten. Daarnaast faciliteert team Conclusion Cares de organisatie met kennis, communicatiemiddelen, monitoring en rapportages en ondersteunt de bedrijven in ons ecosysteem bij het leggen van de juiste verbindingen én het integreren van duurzame ambities in de dienstverlening. Zo ontwikkelen en coördineren we doorlopend activiteiten die bijdragen aan onze wijze van duurzaam ondernemen."

HOOGTEPUNTEN DUURZAME ONTWIKKELINGEN IN ONS ECOSYSTEEM

De adoptie van de Conclusion Cares-ambities door de ecosysteem bedrijven heeft het laatste jaar een vlucht genomen. Pim: "Conclusion doet bovengemiddeld veel als het gaat om goede gezondheid en welzijn van collega's, die zo maximaal gefaciliteerd en gestimuleerd worden om het beste uit zichzelf te halen." Maaike benoemt het maatschappijkritische karakter van het klantenbestand van Conclusion en de positieve impact die we in cocreatie met deze klanten kunnen creëren: "Het is fantastisch dat we bij verschillende

'HET GAAT OVER DE HELE KETEN. DAAR KUNNEN WE ECHT IMPACT MAKEN.'

klanten met onze IT-oplossingen en expertise op het gebied van business transformatie, enabler zijn van duurzaamheidstransformaties." Pim vervolgt: "Wat mij dit jaar écht trots heeft gemaakt, is het behalen van niveau 5 op de CO_2-prestatieladder. Hiermee hebben we met ons CO_2-managementprogramma het hoogst mogelijke niveau op deze certificering bereikt. Hiermee kijken we over de grenzen van ons interne denken. Het gaat over de hele keten. Daar kunnen we echt impact maken."

BUILDING ECOSYSTEMS

2022 was een intensief jaar voor Conclusion, met veel mooie ontwikkelingen op het gebied van duurzaam ondernemen. Maar hoe gaat het nu verder? Voor 2023 heeft team Conclusion Cares ook een ambitieus jaarplan klaarliggen. Daarin zijn naast bestaande thema's ook nieuwe focusgebieden opgenomen, zoals het verkennen van de rol die Conclusion kan spelen in het beperken van het verlies aan biodiversiteit. Daarnaast leggen we

4 INTERVIEW MET TEAM CONCLUSION CARES

Duurzaam ondernemen vanuit intrinsieke motivatie

een prominente, zo niet de belangrijkste focus, op het versterken van allianties en samenwerkingsverbanden. Duurzaam ondernemen doe je immers samen. Maaike: “Samenwerking is voor alle ecosystemen de sleutel tot succes. We zijn allemaal afhankelijk van elkaar en van onze omgeving. Organismen in de natuur die een manier vinden om proactief iets te halen uit deze afhankelijkheid, zijn het meest succesvol; zij kunnen excelleren én in veel gevallen levert hun succes ook nog een voordeel op voor andere betrokken organismen. Reactieve afhankelijkheid omgezet naar proactieve samenwerking en gezamenlijk succes. Dat is samenwerken zoals de natuur het heeft bedoeld. En voor ons vormt het de besturingsfilosofie van ons bedrijf. Dagelijks werken we intern en extern op deze ‘ecosysteem’ manier. Iedereen heeft zelfstandig iets te brengen en toch is iedereen van elkaar afhankelijk. Doorlopend vinden we samen de balans en creëren we oplossingen voor uitdagingen. Daarvoor is een hoge mate van bereidheid tot samenwerken nodig, met een open vizier en soms zonder direct iets terug te krijgen voor wat je geeft. Het maakt ons wendbaar en weerbaar. ’Ecosystem by nature’ noemen we dat. Maar we weten ook dat Conclusion de niet zelf alle duurzaamheidsvraagstukken binnen ons eigen ecosysteem op gaat kan lossen. Daarom intensiveren we in 2023 heel bewust de relaties met andere partijen rondom duurzaamheidsthema’s. Zo bouwen we, rondom de verschillende duurzaamheidsthema’s waar we ons op focussen, bestaande samenwerkingsvormen uit en creëren we nieuwe: van ‘Ecosystem by nature’ naar ‘Building ecosystems’.” Pim vertelt: “Wij zoeken hierin naar partijen, organisaties én klanten waar wij, in lijn met onze ambities, gezamenlijk meer impact maken door middel van een partnership. Zo onstaat er ruimte voor innovatie en ontwikkeling”.

VERVOLG

Hoe Conclusion dit nu en richting de toekomst aanpakt, lees je in de volgende hoofdstukken. Team Conclusion Cares is trots op het eerste duurzaamheidsverslag, en richt zich nu alweer op de programma’s en projecten. Daarover lees je meer in de volgende versie van dit verslag, dat we volgend jaar uitbrengen.

5

SDG3: GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN

- WAAR WE VOOR STAAN
- WAAR WE VOOR GAAN
- WAT WE DOEN
- WAT WE HEBBEN BEREIKT

5 SDG3: GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN

Als werkgever heeft Conclusion een grote verantwoordelijkheid voor de gezondheid en het welzijn van de medewerkers. Deze verantwoordelijkheid nemen we heel serieus. Dat zeggen we niet alleen, we maken het ook waar met concrete investeringen.

WAAR WE VOOR STAAN

We streven naar een veilige, vertrouwde en gezonde werkomgeving, en werken doorlopend aan het herstellen of verbeteren van het welzijn van alle medewerkers, zowel fysiek als mentaal.

We geloven in de kracht, verantwoordelijkheid en de zelfredzaamheid van het individu om de beste beslissingen te nemen over diens loopbaan, ontwikkeling en welzijn. Bij Conclusion willen we graag dat iedere medewerker met energie en focus kan werken en weerbaar genoeg is om met tegenwind om te gaan. Dat begint met er samen met elkaar over kunnen praten en het kunnen benoemen.

We vinden dat we een verantwoordelijkheid hebben richting medewerker, klant én maatschappij om te investeren in de ontwikkeling, groei, kennis en kunde van de medewerkers. Indirect investeren we hiermee in de IT-oplossingen én innovaties die nodig zijn voor de duurzaamheidstransformatie.

We faciliteren de medewerkers daarom om het beste uit zichzelf te halen en zélf de regie te voeren over diens ontwikkeling. Vanzelfsprekend met een vangnet voor als er hulp nodig is.

Zo dragen we bij aan een vitale, tevreden medewerker en duurzame inzetbaarheid.

WAAR WE VOOR GAAN

We steven doorlopend naar het waarmaken én vasthouden van:

- een veilige en gezonde omgeving voor medewerkers, met aandacht voor hun fysieke én mentale welzijn. Veiligheidsrisico's gerelateerd aan de werkzaamheden zijn inzichtelijk en zoveel mogelijk beperkt. Er staat een vangnet klaar voor noodsituaties;
- eigen regie, waarbij onze medewerkers zo goed zijn gefaciliteerd, dat ze verantwoordelijkheid kunnen nemen over hun eigen loopbaan en duurzame inzetbaarheid.

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

GEEN MAXIMUM AANTAL VAKANTIEDAGEN

Netvlies, dat onderdeel is van 4NG | Conclusion, heeft sinds 2021 het maximale aantal vakantiedagen losgelaten. Iedereen mag zoveel vrij nemen als hij of zij wil. Dit past perfect binnen het zelfsturende en zelforganiserende organisatiemodel van Netvlies, waarin vertrouwen, vrijheid, intrinsieke motivatie en verantwoordelijkheid belangrijke basiswaarden zijn.

4NG | CONCLUSION

WAT WE DOEN

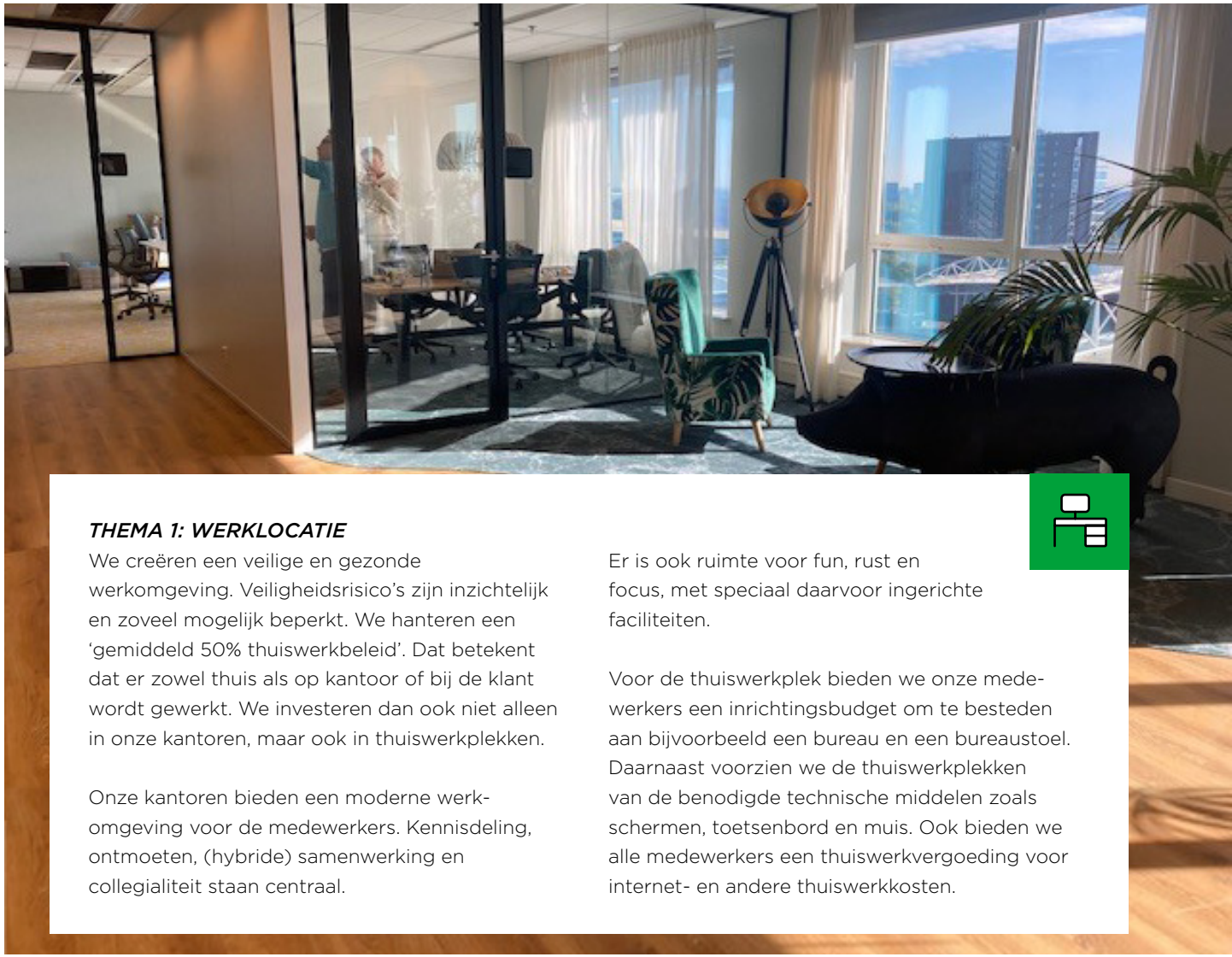
De verschillende bedrijven in ons ecosysteem hebben elk een eigen cultuur en bijpassende begeleiding van hun medewerkers, gericht op welzijn. Daarbij staat de medewerker altijd centraal.

DE BASIS OP ORDE

Een goed ingericht arbeidsvoorwaardenpakket is de basis voor goed werkgeverschap. Ons totale pakket aan arbeidsvoorwaarden omvat veel meer dan wettelijk vereist is. Zaken zoals verlof (waaronder ouderschapsverlof), pensioen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en bonusregelingen zijn goed geregeld. Wij maken in onze arbeidsvoorwaarden, buiten doorrekeningen naar rato, geen onderscheid tussen fulltime- en parttimecontracten; iedere medewerker heeft recht op dezelfde faciliteiten.

VOORZIEN IN EEN VEILIGE EN GEZONDE OMGEVING

We besteden specifiek aandacht aan het fysieke én mentale welzijn van onze medewerkers. Dat doen we met een uitgebreid programma met verschillende thema's:



THEMA 1: WERKLOCATIE

We creëren een veilige en gezonde werkomgeving. Veiligheidsrisico's zijn inzichtelijk en zoveel mogelijk beperkt. We hanteren een 'gemiddeld 50% thuiswerkbeleid'. Dat betekent dat er zowel thuis als op kantoor of bij de klant wordt gewerkt. We investeren dan ook niet alleen in onze kantoren, maar ook in thuiswerkplekken.

Onze kantoren bieden een moderne werkomgeving voor de medewerkers. Kennisdeling, ontmoeten, (hybride) samenwerking en collegialiteit staan centraal.

Er is ook ruimte voor fun, rust en focus, met speciaal daarvoor ingerichte faciliteiten.

Voor de thuiswerkplek bieden we onze medewerkers een inrichtingsbudget om te besteden aan bijvoorbeeld een bureau en een bureaustoel. Daarnaast voorzien we de thuiswerkplekken van de benodigde technische middelen zoals schermen, toetsenbord en muis. Ook bieden we alle medewerkers een thuiswerkvergoeding voor internet- en andere thuiswerkkosten.

5 SDG3: GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN

THEMA 2: VITAAL WERKEN: VEILIGHEID EN GEZONDHEID

We hebben de specifieke veiligheids- en gezondheidsrisico's van ons type werk in kaart gebracht. De belangrijkste gezondheidsrisico's bij Conclusion zijn vrijwel volledig te relateren aan werkdruk en werkstress. Deze risico's leggen de basis voor onze visie op vitaliteit, ons vitaliteitsaanbod en onze vitaliteitskalender.

Ons vitaliteitsaanbod geeft medewerkers doorlopend toegang tot 'het Buffet'. Zo noemen we het totale aanbod aan faciliteiten, support en middelen voor medewerkers, waarmee we hen ondersteunen om fysiek, mentaal, sociaal, emotioneel en spiritueel weerbaar te zijn en te blijven. Op kantoor én thuis.

Enkele voorbeelden van *vitaal werken* uit 2022 zijn:

OPENUP

We hebben een partnership met het bedrijf OpenUp. Hiermee bieden we alle medewerkers doorlopend, laagdrempelig en rechtstreeks toegang tot erkende psychologen. Zij kunnen bij OpenUp terecht voor eenmalig advies of een serie gesprekken. OpenUp organiseert daarnaast maandelijkse webinars, gezondheidschecks, mindfullnesstrainingen en veel andere zaken die de medewerker in staat stelt zelf aan de slag te gaan met zijn of haar mentale fitheid.

IN ACTIE VOOR WELZIJN

Gedurende het jaar organiseert Conclusion verschillende activiteiten om het welzijn van onze medewerkers te vergroten.

Een aantal voorbeelden uit 2022:

- **Webcast 'Focus; energie en weerbaarheid'** waarin een externe en een interne specialist toelichten wat vitaliteit bij Conclusion is en waarom je daarin wil investeren.
- **Live webinars met externe sprekers:** Rick Pastoor over de kracht van focus, Suzan Kuijsten over de kracht van weerbaarheid en Thijs Lindhout over de kracht van energie.
- **Discover School of Life** met diverse webinars voor alle collega's, zoals 'De kunst van het mislukken', met Reine Rek.
- **De verkiezing van het vitaalste team**, in 2022 gewonnen door Conclusion Consulting.
- **Blogs met thema's** als weerbaarheid, de kracht van pauzeren, eetwissel, focus en de kracht van wandelen.
- **Er is vers fruit** beschikbaar op kantoren.

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

HAPPY EN BRIGHT COLLEGA'S

Bright Alley heeft een vaste werkgroep Happy en Bright Collega's die allerlei activiteiten rondom vitaliteit organiseert. Dit kan een sportieve challenge, een dansworkshop of een ademoefening zijn. Ook organiseert de werkgroep elke week een wandeling voor steeds drie andere collega's. Dit is tegelijkertijd een sociaal moment waarop collega's elkaar weer even spreken. De regel is dat het tijdens de wandeling niet over werk mag gaan. Dit zorgt voor leuke, informele verbindingen, workshops, een individuele intake en individuele coaching.

brightalley | CONCLUSION

TRAINEN MANAGEMENT

Daarnaast vergroten we proactief de kennis van onze leidinggevenden over veilig en gezond werken. Dat doen we door hen te trainen in gespreksvaardigheden en door hun continu tools aan te bieden voor de thema's die in hun teams spelen. Hiervoor zijn meerdere toolkits beschikbaar. Vanzelfsprekend aangevuld met specifiek advies vanuit de HR-businesspartner.

Een greep uit de toolkits:

- Toolkit verzuimbegeleiding
- Toolkit werkstress
- Toolkit rouw
- Toolkit vitaal thuiswerken

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

MENTALLY FIT

Conclusion AFAS Solutions organiseerde voor medewerkers het uitgebreide programma Mentally Fit. Het traject bestond uit drie workshops, een individuele intake en individuele coaching.

CONCLUSION
AFAS SOLUTION

SPORT- EN ONTSPANNING

Sport is goed voor lijf en geest. Daarom hebben we een uitgebreid sport- en ontspanningsaanbod met informele sportactiviteiten, zoals deelname aan wielrenevents, padelcompetities en bootcamplessen.

Interne platforms bieden de mogelijkheid om sportieve uitdagingen te delen, toe te juichen en – wanneer van toepassing – deelname te sponsoren voor goede doelen.

Tijd voor ontspanning is er ook tijdens de bedrijfsborrels die regelmatig op verschillende locaties worden gefaciliteerd. Iedere donderdag is er een bedrijfsborrel in de eigen club op ons hoofdkantoor, waarvan het dakterras op de 22e etage uitkijkt over de hele stad Utrecht. Ook op andere locaties worden bedrijfsborrels georganiseerd.

Even ontspannen, opladen en creativiteit vinden tijdens werktijden wordt gefaciliteerd met onder andere pingpongtafels, dartboards, piano en gamecomputers.

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

EVENEMENTEN

In 2022 hebben 23 van onze bedrijven met 185 collega's meegedaan aan tien evenementen met zeven verschillende sportdisciplines. Stuk voor stuk mooie en aansprekende events zoals Cycling 4 Climate, een padeltoernooi, een mudrun, de Rotterdam Marathon, de Phoenix Business Trophy en bedrijvenhockey bij Kampong, de Tour de Conclusion Vuelta Edition, en natuurlijk de Singelloop in Utrecht, waar we ook afgelopen jaar eerste en tweede werden in de bedrijvencompetitie.

CONCLUSION

EIGEN SPORTSCHOOL

Hot ITem heeft een inpandige sportschool waar alle medewerkers gratis kunnen sporten op het moment dat hen uitkomt.

Hot ITem | CONCLUSION

BORDSPELAVONDEN

Onder andere AMIS, First8 en Conclusion Low Code Company organiseren regelmatig bordspelavonden. Door met elkaar na het werk een spel te doen, leren collega's elkaar beter kennen. Zo bouwen we aan onderling vertrouwen en sociale samenhang.

AMIS | CONCLUSION

FIRST8 | CONCLUSION

CONCLUSION
LOW CODE COMPANY

(PERSOONLIJKE) ONTWIKKELING EN DUURZAME INZETBAARHEID: DE MEDEWERKER AAN HET ROER

Wij geloven in de kracht van het individu. Als het gaat om duurzame inzetbaarheid, ontwikkeling en loopbaan hebben onze medewerkers zelf de regie. Als werkgever stellen we ons faciliterend en stimulerend op. Eigen regie betekent overigens niet 'zoek het zelf maar uit'. Wij zorgen voor een palet aan mogelijkheden die medewerkers en hun leidinggevenden gedurende de loopbaan van de medewerker in kunnen zetten. Hoe dat werkt?

We nemen je mee in de *employee journey* die start bij de onboarding.

ONBOARDEN BIJ CONCLUSION

Wie bij Conclusion komt werken, treedt in dienst bij een van de bedrijven in ons ecosysteem. Elk van onze bedrijven heeft een uitgebreid inhoudelijk onboardingsprogramma, dat past bij de eigen cultuur, klanten en omgeving.

Daarnaast krijgen alle medewerkers een onboarding die hen wegwijs maakt in ons totale ecosysteem. Deze Conclusion-onboarding bevat in elk geval de volgende onderdelen:

- **Onboarden via de app Conclusion On Fire onboarding.** Deze eenvoudige en overzichtelijke app helpt nieuwe medewerkers snel operationeel te zijn.
- **Het document 'De Wegwijzer'.** Hierin staan de praktische zaken rondom de manier waarop we samenwerken in ons ecosysteem. Dit is handig voor nieuwe medewerkers die hun weg willen vinden binnen de 26 bedrijven en alle ondersteunende diensten.
- **Een aantal keren per maand komen nieuwe medewerkers digitaal bij elkaar voor een nieuwe-medewerkerslunch, die wordt gehost door Engbert Verkoren, de CEO van Conclusion.** Tijdens de lunch krijgen nieuwe collega's een idee van onze strategie en de visie van de directie op de ontwikkeling van ons ecosysteem. Ook is er de mogelijkheid om kennis te maken met de andere nieuwe collega's.
- **Elk kwartaal wordt op locatie het onboardings-evenement Red Pepper Day georganiseerd.** Tijdens dit evenement kunnen nieuwe collega's fysiek kennismaken met andere nieuwe collega's en krijgen zij meer gedetailleerde informatie over Conclusion en ons ecosysteem.

KENNISDELING EN ONTWIKKELING VAKMANSCHAP

Conclusion is een kennisintensief bedrijf. Kennis drijft immers ontwikkeling en innovatie. Kennisdeling tussen de bedrijven betekent voor ons: het toevoegen van waarde aan (een medewerker, team, project, werkwijze van) een bedrijf vanuit de kennis, ervaring, kennissen (netwerk) en kennis-assets van een ander bedrijf in ons ecosysteem.

Wij faciliteren kennisdeling op verschillende manieren. Met processen, rollen/functies, organisatie-eenheden, software, platforms, budgetten, voorbeelden en aandacht vanuit directies en andere spelbepalers. Een van de meest concrete middelen voor kennisdeling zijn gildes. Binnen Conclusion wordt een gilde beschreven als een team van peers met een gedeelde interesse over een thema. Typische gilde-activiteiten zijn gericht op het delen van kennis, ervaringen en plannen en op het gezamenlijk verkennen van nieuwe paden.

SUCCESSION MANAGEMENT OM SLEUTELPOSITIES TE BORGEN

Wij ondersteunen en begeleiden ontwikkeling op basis van het succession management proces. Dit proces biedt inzicht hoe de opvolging van sleutelposities binnen onze bedrijven is geregeld. Hiermee borgen we de continuïteit van de bedrijfsvoering. Het proces brengt opvolgingsvraagstukken, talentvolle medewerkers, collectieve behoeftes en individuele aandachtspunten in kaart en maakt deze bespreekbaar. Zo ontstaan binnen het management en de directie waardevolle dialogen over het aanwezige talent en de opvolgingsmogelijkheden van sleutelposities binnen onze verschillende bedrijven.

TALENTONTWIKKEL-PROGRAMMA *THE CONNECTION*

Net als onze klanten en de markt, maken wij veranderingsprocessen door. We groeien en evolueren. We danken ons succes aan het inspringen op veranderingen en het benutten van kansen. Onze mensen en hun ontwikkeling vormen de sleutel tot dit succes.

In het jaarlijkse programma The Connection staat de ontwikkeling van talenten uit alle gelederen in ons ecosysteem centraal. The Connection behandelt thema's zoals (persoonlijk) leiderschap, (projectmatig) samenwerken, verbinding en netwerken. Kennis en vaardigheden worden modulair verkregen door inspirerende sessies, leren van praktijkervaring en reflectie.

Behalve dat deelnemers zich sterk professioneel ontwikkelen, vergroten zij tijdens het programma ook hun impact, en bouwen ze een stevig intern netwerk op.

PERSOONLIJKE GROEI EN ONTWIKKELING VOOR IEDEREEN

Wij bieden onze medewerkers verschillende tools en mogelijkheden om te werken aan de eigen ontwikkeling:

- **Fitch assessment voor persoonlijke of teamontwikkeling**. Het Fitch Persoonlijkheids-onderzoek brengt de persoonlijke stijl van een individu in kaart. Dit geeft een scherp beeld van kwaliteiten, drijfveren en ontwikkelmogelijkheden van een medewerker. Het onderzoek is gebaseerd op het Fitch Model en resulteert in een persoonlijke en concrete rapportage die opgevolgd kan worden door een één-op-één of teamcoachingstraject.
- **Classroom.** Dit is het leermanagementsysteem dat veel van onze bedrijven hebben geïmplementeerd. Hiermee kunnen medewerkers zelf regie nemen over hun ontwikkeling door relevante cursussen, trainingen en opleidingen te zoeken en te boeken via één platform.
- **360 graden feedback tool.** Dit is een tool die anonieme feedback verzamelt op basis van competenties vanuit het competentieboek.
- **Competentieboek.** Dit is een boek met 37 uitgewerkte competenties, opgesteld door de Human Capital Group. Hieruit kan geput worden om tot een competentieprofiel te komen.
- **Competentieprofiel.** Dit is verzameling van functiespecifieke en kerncompetenties en de daarbij horende gedragsindicatoren die nodig zijn om een bepaalde functie uit te oefenen. Hierin worden ook beknopt het doel van de functie en de benodigde kennis en ervaring opgenomen.
- **Ontwikkelmap.** Dit is een format om medewerkers te helpen bij het opstellen van hun ontwikkeldoelstelling(en) en het registeren van de voortgang.
- **Zelfreflectie.** Dit is een format om de medewerker te helpen bewust na te denken over het eigen gedrag en handelen om op die manier verder te gaan met de persoonlijke ontwikkeling.
- **Reflectie door de omgeving.** Dit is een format om de medewerker te helpen reflectie op te halen bij de omgeving op zijn/ haar gedrag en houding, waardoor de medewerker weet waar hij of zij staat en hoe verder te gaan met de persoonlijke ontwikkeling.

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

TEAM LEADER OF THE FUTURE

Bij myBrand Conclusion wordt het gehele management opgeleid tot ***team leader of the future***. Als team leader krijgen managers inzicht in wie ze zijn als leidinggevende en krijgen ze tools en handvatten aangereikt om 'het goede gesprek' te kunnen voeren met medewerkers. Daarnaast zorgt dit programma er onder andere voor dat de cultuur van het bedrijf door de gehele organisatie heen geborgd wordt.

myBrand® | CONCLUSION

YOUNGCLUSION

Sinds 2019 heeft Youngclusion het doel om collega's in ons ecosysteem met elkaar op een leuke manier te verbinden. Iedereen is welkom bij onze evenementen: jong of oud, zolang je maar jong van geest bent. Youngclusion helpt met het verbinden tussen de bedrijven. Events in 2022 waren:

- **Ecosysteem safari**
- **Youngclusion bingo (ken jij alle collega's?)**
- **Speeddates**
- **Borrels & pizza**
- **Pubquiz**
- **Lasergamen op kantoor**
- **Nachtkanoën**

THEMA 3: EIGEN REGIE OP VERZUIM EN RE-INTEGRATIE

Uit een analyse van onze arbodienst blijkt dat ongeveer de helft van het psychische verzuim beïnvloedbaar is wegens de relatie met het werk of een mix van werk en privé. We blijven daarom met onze vitaliteitsaanpak focussen op preventie bij individuele medewerkers, teams én op organisatieniveau.

Toch kan preventie niet alle verzuim voorkomen. Bij de zorg voor medewerkers hoort daarom ook een professionele aanpak rondom verzuim en re-integratie. Wij hanteren hiervoor ook het eigen regie-model. Dat betekent dat medewerkers verantwoordelijk zijn voor hun eigen inzetbaarheid. De leidinggevende initieert, faciliteert en ondersteunt. Zowel medewerker als leidinggevende werken samen met interne professionals en deskundigen vanuit externe partijen, zoals de arbodienst.

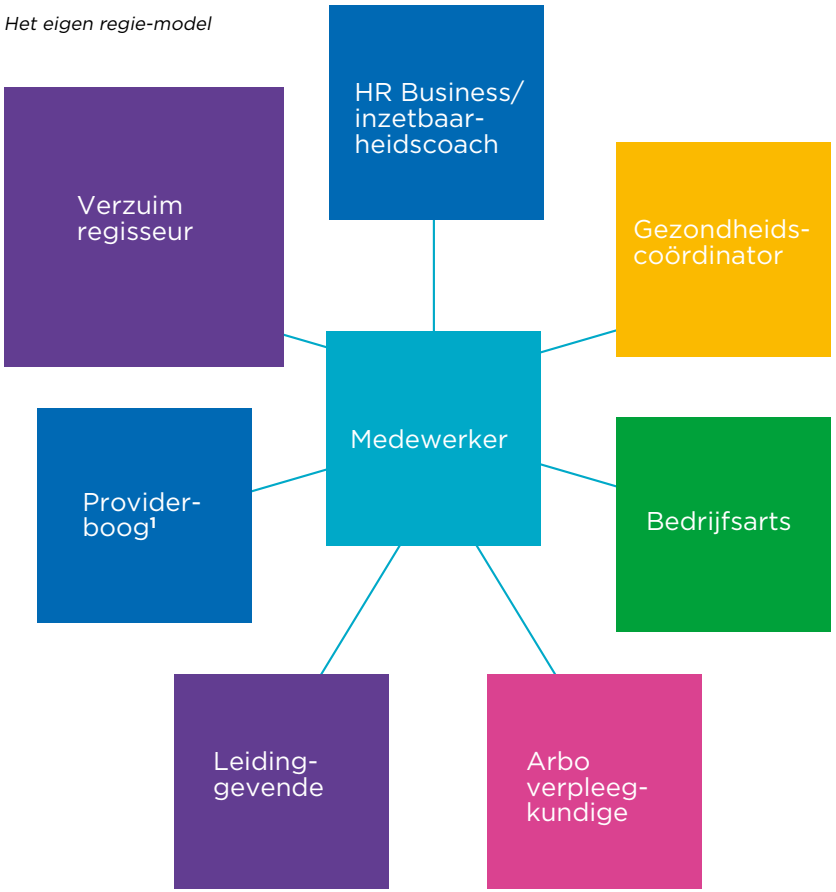
5 SDG3: GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN

Het eigen regie-model wordt maximaal ondersteund door bijvoorbeeld:

- **leidinggevenden.** Zij worden voorzien van de benodigde theorie en kennis over verzuimmanagement en inzetbaarheid. Dat doen we door webcasts, toolkits en factsheets en een afsluitende e-learning. De toolkit bevat onder andere factsheets en tools over onderwerpen zoals de Wet verbetering poortwachter, het goede gesprek, ziek/niet ziek, rouw, re-integratie en arbeidsdeskundig onderzoek;
- **automatische workflows in ons systeem.** Deze zorgen dat geen stap wordt overgeslagen na een ziekmelding;
- **de inzet van in- en externe experts** ter ondersteuning van de medewerkers en leidinggevenden bij vragen en bijzondere cases.

Daarnaast dragen al deze experts zorg voor nauwgezette controle op verzuimdossiers. Die controle van elk verzuimdossier bij 13, 26 en 53 weken en maandelijks in het tweede ziektejaar is niet alleen op proces (wettelijke stappen) maar ook op inhoud. Dat maakt dat de verzuimbegeleiding van onze medewerkers gestructureerd plaatsvindt en dat de juiste inhoudelijke expertise daarbij aansluit.

Het eigen regie-model



1 Een groep zorgvuldig geselecteerde organisaties die één of enkele interventies op het gebied van arbozorg/personeelszorg kunnen uitvoeren.

WAT WE HEBBEN BEREIKT

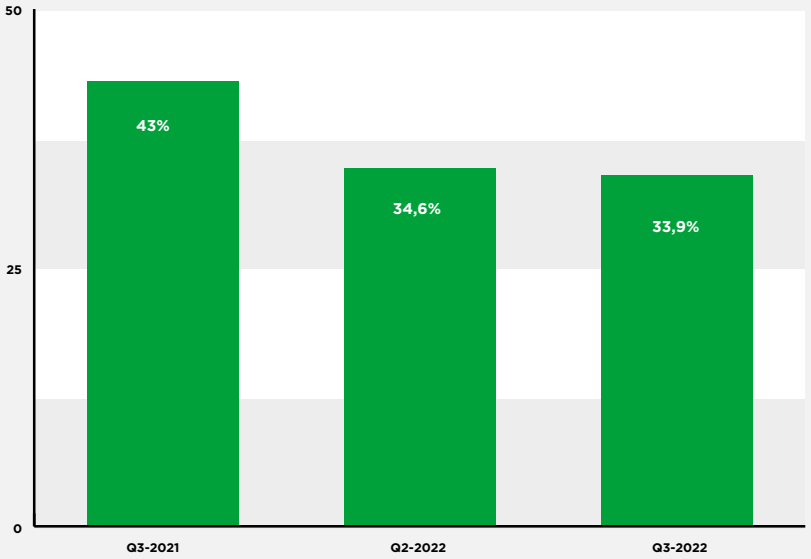
VERTAALD NAAR DATA EN TRENDS

Het uiteindelijke doel van alle initiatieven is een vitale, tevreden medewerker die zich succesvol kan ontwikkelen. Hoe succesvol we hierin zijn, tonen de volgende cijfers.

DUURZAME INZETBAARHEID

Het aandeel psychisch verzuim is gedaald van 43% in Q3 2021 naar 34,6% in Q2 2022 en verder naar 33,9% in Q3 2022.

Duurzame inzetbaarheid: aandeel psychisch verzuim in % van het totale verzuim[1]

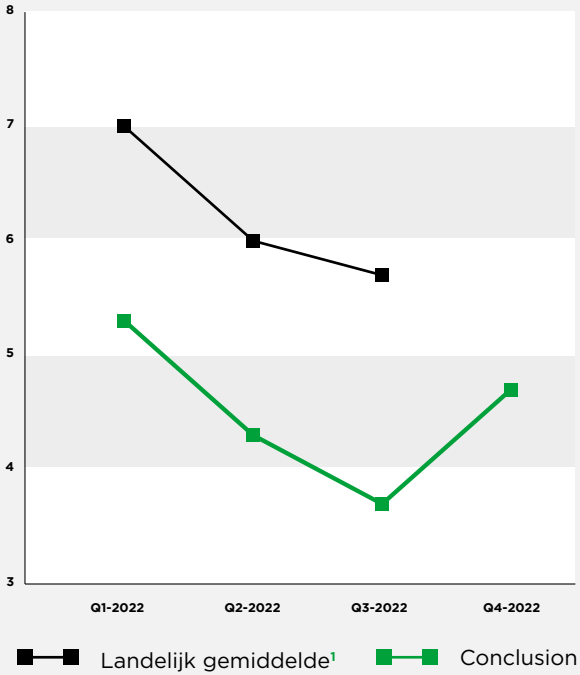


VEILIGHEIDSVOLGSYSTEEM

De gemonitorde verzuimcijfers binnen Conclusion liggen structureel lager dan het landelijke gemiddelde[2]:

- **1e kwartaal 2022:** verzuimcijfer Conclusion 5,3% (landelijk gemiddelde 7%)
- **2e kwartaal 2022:** verzuimcijfer Conclusion 4,3% (landelijk gemiddelde: 6%)
- **3e kwartaal 2022:** verzuimcijfer Conclusion 3,7% (landelijk gemiddelde: 5,7%)
- **4e kwartaal 2022:** verzuimcijfer Conclusion 4,7% (landelijk gemiddelde: nog niet bekend)

Verzuim binnen Conclusion



1 Deze data betreft ongeveer 60% van alle medewerkers van Conclusion. Overige metingen vinden decentraal in de organisatie plaats. Deze metingen worden de komende periode geïntegreerd in centrale metingen en rapportages.
2 Bron: CBS – ziekteverzuim bedrijven >100 werknemers):

DETAILS OVER ZIEKTEVERZUIM

	WERKNEMERS CONCLUSION[1]		
	Kwartaal 1-2022	Kwartaal 2-2022	Kwartaal 3-2022
Dodelijke slachtoffers als gevolg van werkgerelateerde ongevallen	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Werkgerelateerde ongevallen met ernstig letsel	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Werkgerelateerde letselsoorten en/of gezondheidsproblemen	13,48% van totaal verzuim als gevolg van werkgerelateerde psychosociale arbeidsbelasting	13,53% van totaal verzuim als gevolg van werkgerelateerde psychosociale arbeidsbelasting	13,96% van totaal verzuim als gevolg van werkgerelateerde psychosociale arbeidsbelasting
Gemiddeld aantal werkuren per week	34 uur (gemiddelde parttimefactor van 85%)	34 uur (gemiddelde parttimefactor van 85%)	34 uur (gemiddelde parttimefactor van 85%)
Meldingsfrequentie (gemiddeld aantal keer dat een medewerker zich in het afgelopen jaar heeft ziekgemeld)	1,16	1,27	1,34

WAT VINDEN ONZE MEDEWERKERS

Wij meten continu wat onze medewerkers vinden van de totale aanpak en faciliteiten van Conclusion. Zo vindt er eens per jaar een groot medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats, overkoepelend voor al onze bedrijven. Daarnaast ontvangen medewerkers periodiek korte vragenlijsten (pulse survey) om feedback te geven op verschillende thema's die voor Conclusion van belang zijn. Denk hierbij aan werkgeverschap, leiderschap, diversiteit en inclusie.

De belangrijkste score in de onderzoeken is de employer Net Promotor Score (eNPS). Deze kan tussen de -100 en 100 liggen. De afgelopen twee jaar behaalden wij de volgende eNPS-scores:

- 2021: 10,8
- 2022: 19,3

MEDEWERKERS BINNEN CONCLUSION INVESTEREN STEEDS MEER IN TRAINING EN OPLEIDING.

Training per fte in percentage van totale tijdsbesteding (cijfers betreffen alle medewerkers Conclusion)

Q1 2021	1,8	9 uur
Q2 2021	2,1	10 uur
Q3 2021	2,2	12 uur
Q4 2021	2,7	14 uur
Q1 2022	2,4	12 uur
Q2 2022	3,9	19 uur
Q3 2022	3,1	16 uur
Q4 2022	3,5	18 uur

1 Deze cijfers gaan over een deel van de populatie, niet over alle werknemers.

5 SDG3: GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN

De eNPS score van 2022 volgt uit het meest recente onderzoek in oktober 2022, met 1358 respondenten. De gemiddelde score in de IT-branche bedraagt 11,6.

De belangrijkste scores uit recente pulse surveys staan in de volgende tabel.

Belangrijkste scores uit recente pulse surveys

Pulse survey Aanpak COVID (mei 2020)				
	Crisismanagement	8,2	8,5	9,1
	Prestatievermogen	7,7	6,7	7,4
	Continuïteit bedrijfsvoering	8,2	7,6	8,1
	Zekerheid	7,3	7,7	8,7
	Aantal respondenten			*730*
Pulse survey Diversiteit en inclusie (april 2022)				
	Inclusie	8,2	-	-
	Vertrouwen	8,1	-	-
	Sociale veiligheid	7,9	7,5	7,8
	Aantal respondenten			*1.262*
Pulse Survey Leiderschap (oktober 2022)				
	Bevlogenheid	7,1	7,5	7,9
	Werkgeverschap	6,7	6,8	7,2
	Teamleiderschap	7,2	7,1	7,3
	Inclusie	8,4	-	-
	Vertrouwen	8,1	8,0	8,1
	Sociale veiligheid	7,8	7,6	7,9
	Aantal respondenten			*1.358*

De score voor Conclusion | De score voor benchmark IT | De score voor top 3 benchmark IT

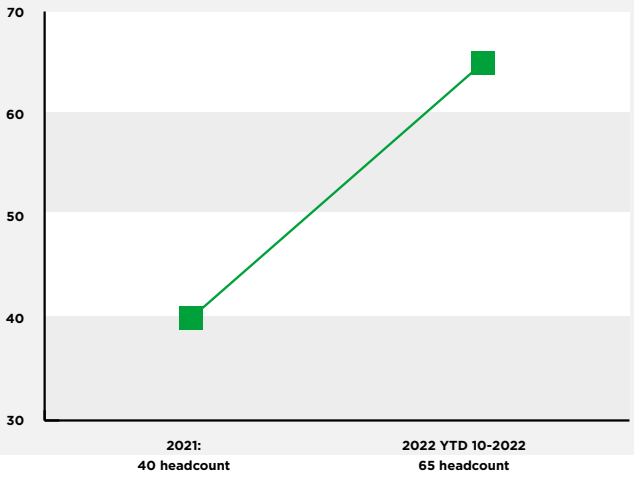
ONBOARDING

Nieuwe collega's die het onboardingsproces hebben doorlopen, beoordelen dit proces. En ook de uitgifte van assets, de mobiliteitsvoorziening en de ontvangst op kantoor. In 2022 is de gemiddelde score van de onboarding een 8,2.

NIEUWE BAAN, NIEUW BEDRIJF, ZELFDE ECOSYSTEEM

Veel medewerkers die zich hebben ontwikkeld willen een stap in hun carrière maken, maar Conclusion niet verlaten. Zij stappen over naar een ander bedrijf binnen ons ecosysteem. Dit zien wij als succesverhalen en een graadmeter voor onze inspanningen op het gebied van het welzijn en de ontwikkeling van de medewerker.

Aantal doorgestroomde medewerkers



6

SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR

- WAAR WE VOOR STAAN
- WAAR WE VOOR GAAN
- WAT WE DOEN

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR

Wij zijn als IT-dienstverlener overtuigd van de waarde en potentie van digital en IT. Techniek en digitalisering krijgen een veel prominentere en krachtigere rol in de samenleving, haar infrastructuur én de duurzaamheidstransformatie die gemaakt wordt.

WAAR WE VOOR STAAN

Infrastructuur gaat over transport, wegen en irrigatie. En over energie en informatie- en communicatietechnologie. Een goede infrastructuur is het fundament van verdere ontwikkeling. Voor het verbeteren van infrastructuur is technologische vooruitgang nodig. Daarom kijken we continu naar wat we beter kunnen doen. Efficiënter, toegankelijker en duurzamer.

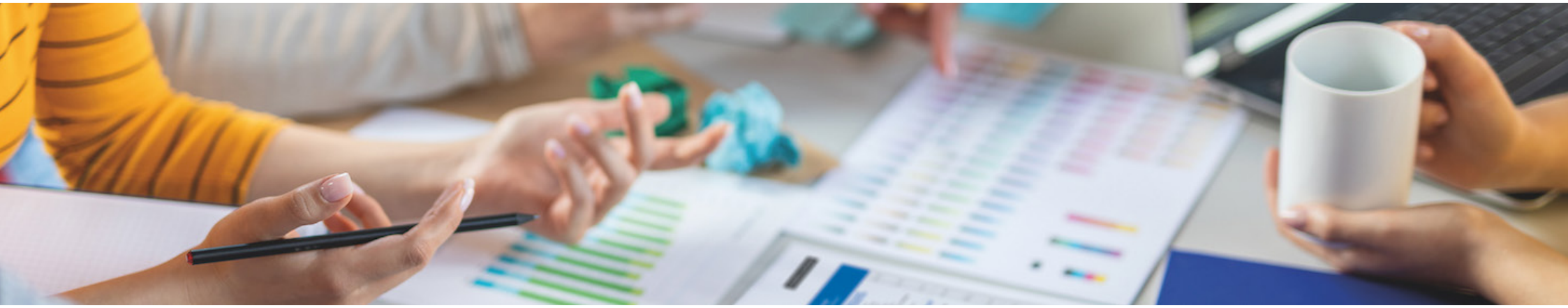
Innovatie is onmisbaar om een volledig antwoord te kunnen geven op de digitaliserings- en verduurzamingsvraagstukken van vandaag én morgen. Daarom gelooft Conclusion dat het essentieel is om op te treden als aanjager van innovatie en om onze innovatiekracht maximaal te benutten. ‘Innovatiepartner’ noemen we dat. Kennisdeling, samenwerking en cocreatie vormen hiervoor de basis. In het belang van onze klant én de maatschappij.

WAAR WE VOOR GAAN

De materiële risico’s, kansen en onze overtuigingen hebben we vertaald naar strategische ambities.
In 2025 hebben we in de context van SDG9 de volgende zaken bereikt:

- Met onze dienstverlening en innovatie realiseren we aantoonbare positieve bijdragen aan de duurzaamheidsstrategie van onze klanten.
- Een substantieel percentage van de omzet van Conclusion is toe te wijzen aan duurzame projecten of diensten.

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR



WAT WE DOEN

De overheid en onder andere energieleveranciers zien de IT-branche als essentiële factor en zelfs enabler binnen maatschappelijke en klimaatgerelateerde uitdagingen. De IT-branche heeft de potentie om een significante positieve ecologische en maatschappelijke bijdrage te leveren.

Als IT-partner zijn wij voor digitale transformatie en IT-services actief in het hart van de maatschappij; de veelal Nederlandse klanten van Conclusion hebben met hun maatschappijkritische diensten grote impact op de Nederlandse samenleving. Wij investeren dan ook gericht in onze kennis en dienstverlening op het gebied van IT en businesstransformatie voor de duurzaamheidsvraagstukken en -transformaties van onze klanten en daarmee de maatschappij.

Dat doen we in technische zin met IT-oplossingen en omgevingen, en onder andere ook met onze veranderkundige competenties en adviesdiensten en diepgaande domeinkennis van (bedrijfs)processen. Zo investeren we, steeds bewuster, in het creëren van een positieve bijdrage en impact. Nu en straks.

Samen met onze (tech)partners ondersteunen we onze klanten bij de grote versnelling in digitalisering en verduurzaming. Wat exact nodig is voor de totale digitale reis van een klant, stellen we samen met de klant vast met behulp van ons TWO-model.

Innovatie vindt plaats binnen de gespecialiseerde bedrijven, vaak in samenwerking met hun klanten en partners. Gebaseerd op het specifieke domein en de specifieke technologiekennis - en met inzicht in de klantbehoefte van nu en de toekomst - ontwikkelen zij de antwoorden op de vraagstukken.

Uit alle bedrijven in ons ecosysteem is de Conclusion Architecture Board samengesteld. Deze vertaalt mogelijkheden naar de Conclusion technologieradar en adviseert over de technologie van de toekomst, onder andere gericht op duurzaamheid. Zo selecteren we de technologie van de toekomst.

We innoveren, optimaliseren en denken vooruit. Soms is het ondenkbare dé oplossing. In het hart van de maatschappij werken we met onze klanten in meerdere projecten samen aan duurzaamheidsvraagstukken, zoals de energietransitie.

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR

TOONAANGEVENDE PROJECTEN EN DIENSTVERLENING

Elk van onze bedrijven in ons ecosysteem heeft tal van voorbeelden van projecten en dienstverlening die het verschil maken. We lichten er een aantal uit.

ZORG

D&A

Vroeg of laat krijgt iedereen te maken met gezondheids-problemen. Mensen vertrouwen erop dat er dan tijdig kwalitatief goede zorg beschikbaar is. Maar door vergrijzing, de toename van chronisch zieken en personeelstekorten staan de kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg steeds meer onder druk. Om een zorginfarct af te wenden zijn daarom fundamentele veranderingen in de gezondheidszorg noodzakelijk.

Technologische ontwikkelingen zullen nooit een complete oplossing vormen voor de uitdagingen waarmee de zorg kampt, maar ze bieden wel kansen om de zorg niet alleen kwalitatief beter te maken, maar ook betaalbaar en toegankelijk te houden. Verdere digitalisering van de zorg biedt meer dan ooit kansen voor productiviteitsverhoging en werklastvermindering van zorgprofessionals: door optimale ondersteuning van mobiel werken, door het robotiseren van administratieve taken, door reductie van het aantal fysieke contacten en door monitoren en begeleiden op afstand. Digitalisering biedt ook kansen voor kwaliteits-verbetering.

Bijvoorbeeld door het faciliteren van netwerkzorg, tijdige onderlinge gegevensdeling door zorgverleners, beslisondersteuning en slim gebruik van inzichten uit data.

D&A richt zich met een brede dienstverlening op de digitalisering van de zorg en begeleidt zorginstellingen naar een digitale en datagedreven toekomst. Hiermee levert D&A een significante positieve impact op de zorgsector in Nederland.

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR

FURORE

Furore zet zich in voor de gezondheidszorg met slimme IT- en dataoplossingen. Een paar voorbeelden:

- **Landelijk Platform Zorgcoördinatie.** Aan het begin van de eerste covid-uitbraak kreeg het Landelijk Netwerk Acute Zorg (LNAZ) de opdracht om de beschikbare beddencapaciteit van de Nederlandse ziekenhuizen via een dashboard realtime inzichtelijk te maken voor ziekenhuizen en ketenpartners. Het LNAZ kocht hiervoor een bestaande applicatie met al een aantal gerealiseerde ziekenhuiskoppelingen en koos Furore voor de doorontwikkeling, implementatie, support en hosting. Uit die samenwerking ontstond het Landelijk Platform Zorgcoördinatie (LPZ). Dit wordt gevoed met onder andere de capaciteitscijfers vanuit de verschillende ziekenhuizen.
- **Furore ondersteunt antibioticateams bij het aanleveren van datasets uit Epic-EPD.** Sinds 2015 zijn ziekenhuizen in Nederland verplicht om antibioticateams (A-teams) aan te stellen. Deze zijn verantwoordelijk voor het meten en verbeteren van het antibioticagebruik in het ziekenhuis, onder andere om hierdoor de toenemende antibioticaresistentie te keren. De werkgroep Antimicrobial Stewardship (AMS) van de Stichting Werkgroep Antibiotica Beleid (SWAB) helpt deze A-teams bij hun taak, onder andere bij het verkrijgen van gebenchmarkte spiegelinformatie over antibioticagebruik in hun ziekenhuis. Deze informatie komt samen in de SWAB antimicrobial stewardship monitor (AMSM). Om de drempel voor het aanleveren van de data voor de AMSM te verlagen, heeft de SWAB aan Furore gevraagd om te assisteren bij de inrichting en borging van de aanleveringen. Speciaal voor ziekenhuizen die het elektronische patiëntendossier (EPD) van Epic met Clarity gebruiken, maakte Furore een plan van aanpak om dit snel en veilig te realiseren.
- **Value-Based Healthcare (VBHC)**, ofwel waardegedreven zorg, is gericht op het meten en maximaliseren van de waarde van de zorg voor de patiënt en het transparant maken en reduceren van de zorgkosten in de keten. Een actueel onderwerp nu de zorgsector zo onder druk staat. In het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) ondersteunt Furore sinds 2018 een programma voor de implementatie van waardegedreven zorg.

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR

UTILITIES

CONCLUSION CONSULTING

Eneco heeft ambitieuze klimaatdoelstellingen. Daarmee loopt het in Nederland voorop in de energietransitie. Inzicht in processen en software op maat helpen Eneco deze koploperspositie in de energietransitie te behouden. Conclusion Consulting ondersteunt de energieonderneming bij het structureren en optimaliseren van processen en bij de ontwikkeling van software op maat.

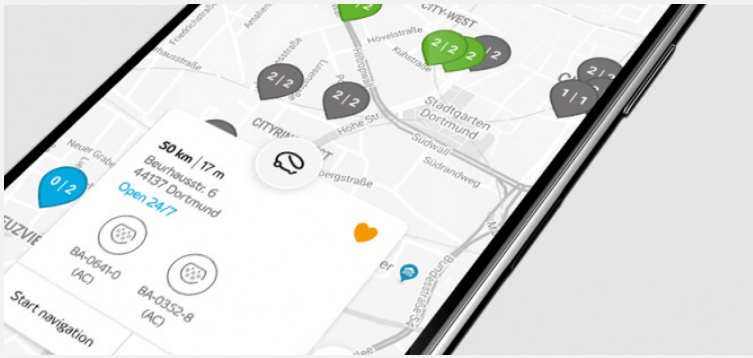
AMIS

AMIS zet data, het Internet of Things (IoT) en innovatieve platformen in om met klanten te werken aan de transitie naar duurzame energie. Twee voorbeelden:

- Eneco maakt gebruik van een slim IoT-platform en zet hiermee een vervolgstap naar een duurzame energielevering. Door gebruik te maken van Microsoft Azure IoT-technologie heeft Eneco al 25.000 meters in het energienetwerk smart gemaakt.
- AMIS helpt met machine learning om de CO_2-uitstoot van een waterschap te verlagen. Hiervoor ontwikkelde AMIS een model waarin waterstanden, stroomprijs en weersverwachting met elkaar geoptimaliseerd worden. Om zo voorspellend te kunnen pompen. Het resultaat? Uit de toetsing van het model blijkt dat het strategisch eerder of later inschakelen van een gemaal de betrouwbaarheid van de waterstanden kan verhogen. Voordeel daarbij is dat een gemaal geactiveerd kan worden op het moment dat er een overschot aan duurzame energie is. Waardoor de CO_2-uitstoot van het waterschap aanzienlijk omlaag kan gaan.

MEDIAAN

Mediaan ontwikkelde een app waarmee rijders van elektrische voertuigen in Europa een laadpunt kunnen vinden.



myBrand

myBrand bracht de SAP-omgeving van Eneco over naar Microsoft Azure. Met de vooruitziende beslissing om het SAP-landschap te transformeren, zet Eneco stappen richting een innovatieve toekomst. Daarbij worden de inherente voordelen, zoals flexibiliteit en schaalbaarheid, van de cloud gebruikt om op duurzame wijze energie te creëren uit natuurlijke bronnen.

CONCLUSION MISSION CRITICAL

Conclusion Mission Critical ondersteunt de kritische processen van bedrijven die in het hart van de maatschappij staan en voor wie downtime geen optie is. Een paar voorbeelden:

- Om 24/7 realtime te kunnen handelen in energie en continu zicht te hebben op hun assets, bracht Eneco Energy Trade B.V. haar IT-omgeving onder bij Conclusion Mission Critical.
- Met het Luxovius-programma is warmtebedrijf Ennatuurlijk B.V. bezig met het verbeteren en verduurzamen van haar warmtenetwerk. Van losse, autonome assets naar een keten van assets die één warmtenetwerk vormen. In korte tijd is er één centraal overzicht en één centrale bediening gerealiseerd, waarbij alle alarmen centraal worden weergegeven, historische procesgegevens centraal verzameld en verwerkt worden tot bedrijfsinformatie, en zijn er standaarden ontwikkeld voor de lokale operationele techniek. Dit deed Ennatuurlijk door op unieke wijze een partnerschap aan te gaan met vier marktpartijen, waaronder Conclusion Mission Critical.
- Achter de schermen van het consortium Blauwwind monitort het Operation Control Center van Eneco de offshore windparken Borssele III en IV. Een mooie samenwerking, die mede mogelijk is gemaakt door de diensten van Conclusion Mission Critical.
- Two Towers, bestaande uit Van Oord, Investri Offshore en Green Giraffe, won in 2018 de opdracht van de overheid om het offshore windpark Borssele V te bouwen en geavanceerde technologieën commercieel te testen voor toekomstige offshore windparken. Om de continue beschikbaarheid en IT-beheer van het windpark te waarborgen werd Conclusion Mission Critical ingeschakeld als IT-partner voor de Operationele Technologie.

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR

OVERHEID EN NON-PROFIT

4NG

Voor het Wereld Natuur Fonds ontwikkelde 4NG een geïntegreerd platform waarbij activatie centraal staat: van duurzame producten shoppen in de WWF-shop tot het delen van praktische tips. Zo worden websitebezoekers geïnspireerd om zelf actie te ondernemen. Met de nieuwe website brengt WWF Nederland een grote beweging op gang, waarbij iedereen bijdraagt aan het behoud en de bescherming van de natuur. Na oplevering van de website zag WWF in 3 jaar het aantal donateurs groeien met 323 procent. Het aantal giften nam toe met 1.285 procent en de omzet van de webshop groeide met 430 procent. Daarmee maakte WWF de grote stap van verliesgevend naar winstgevend.

CONCLUSION CONFIDENTIAL

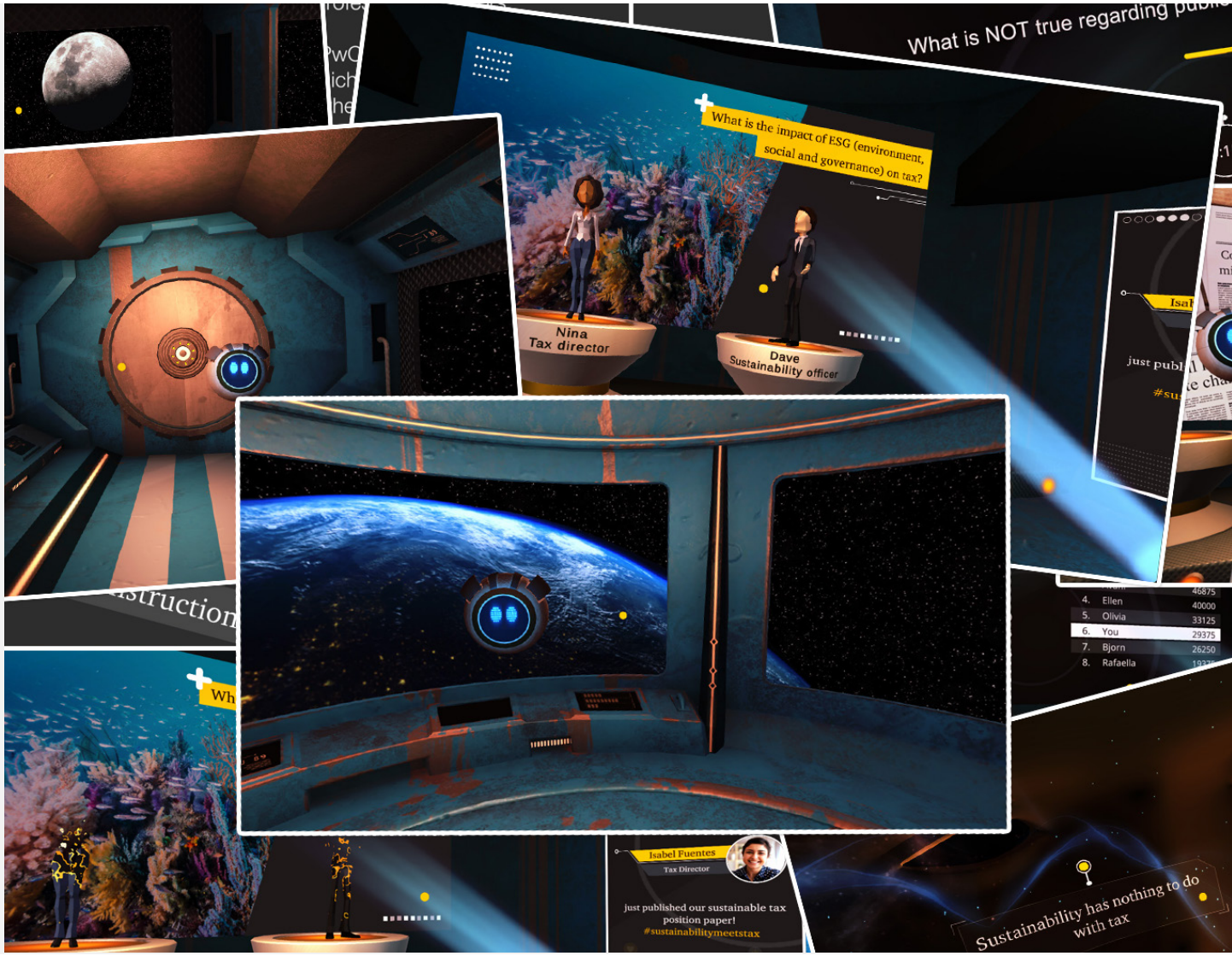
Dagelijks werkt Conclusion Confidential aan een veiliger en socialer Nederland. De diensten die Conclusion Confidential levert, stellen professionals zoals de politie, de Koninklijke Marechaussee en de FIOD in staat criminelen op te sporen en voor de rechter te brengen. Met advies- en meldpunten Veilig Thuis, GGD's en gemeentes zorgt Conclusion Confidential dat onze medeburgers de zorg krijgen die ze nodig hebben. Een voorbeeld: bij een pilot van de gemeente Amsterdam voor ongedocumenteerden wordt het Conclusion Volg Systeem van Conclusion Confidential ingezet. Geautoriseerde gemeenteambtenaren, de regiegroep en ketenpartners hebben toegang tot de dossiers om optimaal ondersteuning te bieden aan deze kwetsbare doelgroep. Het Conclusion Volg Systeem voorkomt dubbele registratie en/of onnodige informatie-uitwisseling via kwetsbare communicatiesystemen.

ZAKELIJKE EN FINANCIËLE DIENSTVERLENING

BRIGHT ALLEY

Voor duurzaamheidsthema's die bij hun klanten spelen heeft Bright Alley meerdere creatieve oplossingen ontwikkeld. Een paar voorbeelden:

- PwC maakt fiscale dilemma's zoals ESG en belasting-planning bespreekbaar via virtual reality. Door de inzet van immersive learning en gamification rondom financiële thema's in het belastingdomein heeft Bright Alley gezorgd dat PwC-medewerkers een gelijkwaardige gesprekspositie hebben.
- Samen met de RDW ontwikkelde Brigh Alley digital learning rondom thema's als vitaliteit en weerbaarheid. De module verschaft RDW-medewerkers inzicht en geeft handvatten om zelf aan de slag te gaan met een veilige en vitale werkomgeving.
- De organisatie van Floriade Expo 2022 vroeg Bright Alley om te helpen met een blijvend kennisplatform waar deelnemers, wetenschappers en studenten tijdens én na Floriade kunnen samenwerken. Bright Alley ontwikkelde het platform Nectar Exchange. Hierop worden best practices, wetenschappelijk onderzoek, cursussen en discussies uitgewisseld.



6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR

HOT ITEM

Hot ITem helpt bedrijven om factbased te sturen met business intelligence vanuit een wendbaar dataplatform. Daarbij richt Hot ITem zich ook op sturen op ESG-data. Drie voorbeelden:

- Hot ITem heeft in de eerste maanden van 2022 een benchmark 'Sturen en verantwoorden met ESG-data' uitgevoerd onder meer dan 20 Nederlandse financiële instellingen. De benchmark heeft waardevolle inzichten opgeleverd rondom de kwaliteit, beschikbaarheid en toepassing van ESG-data. De uitkomsten heeft Hot ITem verwerkt in een eindrapport, aangevuld met de belangrijkste bevindingen uit de verdiepende interviews. Het rapport geeft financiële organisaties de gelegenheid van elkaar te leren om succesvol te zijn in de gemeenschappelijke uitdagingen.
- Voor het organisatieonderdeel Infra van Dura Vermeer ontwikkelde Hot ITem een CO_2-monitor. Dura Vermeer is koploper in de bouwsector met maatschappelijk verantwoord- en duurzaam ondernemen. Met de CO_2-monitor verkrijgt het bedrijf per project inzicht in de CO_2-voetafdruk van materieel, materiaal en transport. Met deze waardevolle inzichten kan er gericht worden geanalyseerd waar de grootste verbeteringen te behalen zijn. Deze monitor is een belangrijk instrument om continu te verbeteren en gericht op de reductiedoelstellingen te sturen.
- Hot ITem ontwikkelt in 2022/23 een ESG-besturings-oplossing. Hiermee kunnen klanten zich verantwoorden op ESG-onderwerpen, maar ook intern sturen om zo gericht hun verbeterdoelstelling te kunnen behalen. Bij de ESG-benchmark gaf bijvoorbeeld 50 procent van de organisaties aan op dit moment nog onvoldoende ESG-data in huis te hebben. De data die er wel is, is verspreid over het hele interne IT-landschap van de organisatie en is deels alleen extern beschikbaar. Bovendien bevatten de data gaten in de historie en/of is die van onvoldoende kwaliteit. Iedere ESG-oplossing is afhankelijk van hoe deze met data gevoed wordt. Welbeschouwd vormen data dus het fundament. Toch is er vaak geen datafundament ingericht van waaruit ruwe ESG-data op de voorgeschreven manier (bijvoorbeeld in XHTML) worden vastgelegd en rapportages direct naar toezichthouders kunnen worden ontsloten. De gehele datawaardeketen, van strategie tot ruwe data, moet worden aangepast om financiële en niet-financiële informatie te integreren. Vanuit de visie van Hot ITem is tooling daarom meer een hulpmiddel dan een sluitstuk bij het sturen en verantwoorden vanuit een nieuw (ESG)-afwegingskader en op basis van nieuwe feiten.

YELLOWTAIL

Triodos Bank is de eerste Nederlandse geldverstrekker met een hypotheek die gekoppeld is aan het energielabel. Hoe duurzamer de woning, hoe lager de hypotheekrente. Dit stimuleert huizenbezitters hun huis energiezuiniger te maken. Maar om de rente te koppelen aan het energielabel, moet je als bank wel laten zien dat je je woning heel goed kunt verduurzamen. Triodos wil hiervoor zoveel mogelijk de natuurlijke momenten benutten, zoals bij het afsluiten of oversluiten van een hypotheek of bij een verbouwing. Om dit alles te kunnen realiseren moest er een digitaal portaal van Triodos Bank komen met duurzaamheid volledig geïntegreerd. Yellowtail ontwikkelde een duurzaamheidstool die de consument zelf laat kiezen uit een aantal vooraf vastgestelde investeringsbedragen voor de verduurzaming van zijn woning. Uiteraard kan hij ook zelf de gewenste verduurzamingsopties selecteren, die tot een investeringsbedrag leiden. De tool maakt de kosten en maandelijkse opbrengsten direct inzichtelijk en laat zien welk nieuw energielabel de woning krijgt als de verduurzamingsmaatregelen zijn uitgevoerd.

OPENBAAR VERVOER

CONCLUSION ENABLEMENT

Als sinds 2013 ontzorgt Conclusion Enablement ProRail met dienstverlening rondom de werkplek, backend infrastructuur, applicaties en de Azure cloud-omgeving.

ProRail is verantwoordelijk voor aanleg, onderhoud, beheer en veiligheid van het spoorwegnet van Nederland. ProRail-medewerkers zorgen er 24/7 voor dat elke dag opnieuw 1.200.000 reizigers en 100.000 ton goederen op hun plaats van bestemming komen, met 6.550 treinen over ruim 7.000 kilometer spoor. Het spoorwegnet is met recht het kloppend hart van mobiel Nederland. ProRail werkt aan de bereikbaarheid van Nederland door te zorgen voor een optimaal spoornetwerk. ProRail verdeelt de capaciteit op het spoor, regelt al het treinverkeer, bouwt en beheert stations en legt nieuw spoor aan. Ook onderhoudt ProRail bestaande infrastructuur zoals sporen, wissels, seinen en overwegen. 'ProRail verbindt, verbetert en verduurzaamt', zoals het bedrijf het zelf verwoordt.

Als IT-partner van ProRail is Conclusion Enablement verantwoordelijk voor het integrale beheer van de huidige 5.500 werkplekken en generieke IT-infrastructuurdiensten, inclusief onderhoud en life cycle management conform een gezamenlijk opgestelde Technology Roadmap.

'PRORAIL VERBINDT, VERBETERT EN VERDUURZAAMT'

CONCLUSION XFORCE

Conclusion Xforce helpt klanten bij het ontwerpen, implementeren en onderhouden van geautomatiseerde platformen die innovatie optimaal faciliteren. Een voorbeeld is NS International. Dit is in de kern een e-commercebedrijf dat in samenwerking met railoperators in diverse landen treintickets naar bestemmingen in vrijwel heel Europa aanbiedt. Snelheid en gemak bij het online boeken van treintickets staat voor NS International centraal.

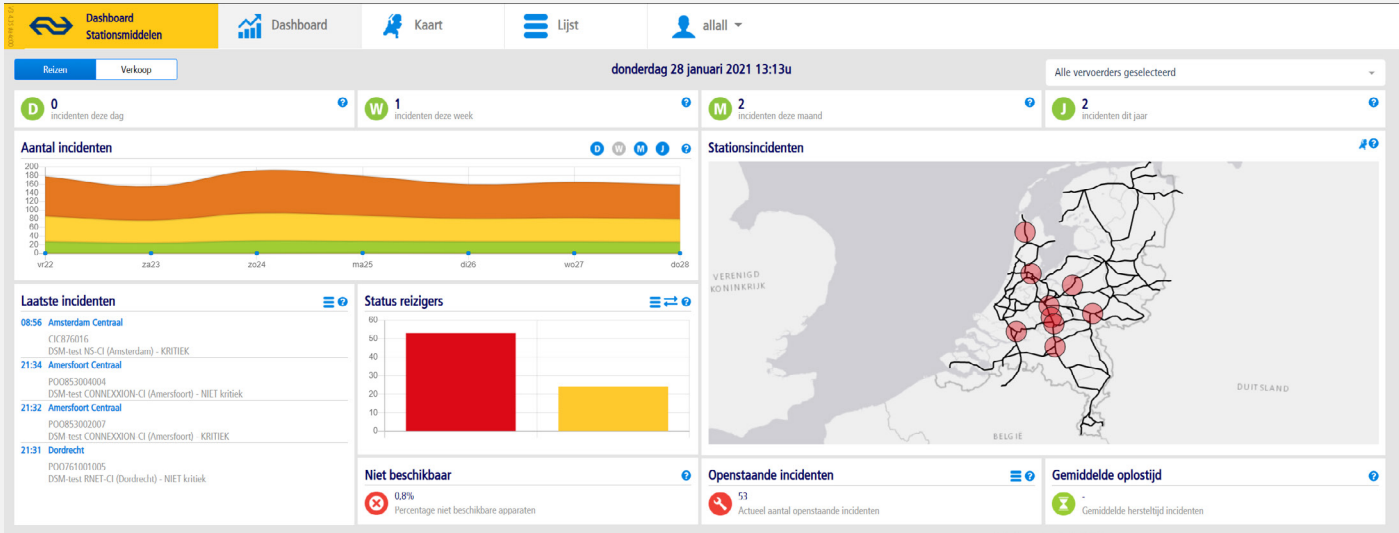
NS International realiseert zich dat meer reizigers dan ooit voor de trein kiezen, met duurzaamheid als argument. Het bedrijf wilde sneller veranderingen kunnen doorvoeren op de website en in de app en IT-kosten meeschalen met het aantal bezoekers. Daarom moest het gehele e-commerce platform, bestaande uit de website, app en API's[1], worden gemigreerd naar de AWS-cloud. Conclusion Xforce ondersteunde daarbij.

1 Application Programming Interface. Een API maakt communicatie mogelijk tussen verschillende softwareprogramma's.

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR

FIRST8

First8 ontwikkelde in opdracht van NS een dashboard-applicatie voor alle ov-chipkaartpalen, betaalautomaten en toegangspoorten in Nederland. Deze applicatie laat direct elke storing in Nederland zien, waarna die zo snel mogelijk verholpen wordt. Zo draagt First8 bij aan de betere beschikbaarheid van het openbaar vervoer in Nederland.



VIRTUAL SCIENCES

NS wil reizigers een zo aangenaam en duurzaam mogelijke reis van deur tot deur bieden. Nederland blijvend bereikbaar houden lukt alleen door wendbaar genoeg te zijn en samen met partners de mogelijkheden te verkennen. Een van die partners van NS is Virtual Sciences. Er is veel informatietechnologie nodig om het goederen- en personenvervoer betrouwbaar en efficiënt uit te kunnen voeren. Virtual Sciences is gespecialiseerd in het integreren van databronnen. Het levert NS de benodigde expertise en schaalbare integratiediensten voor een robuuste 24/7-dienstverlening. Virtual Sciences staat dag en nacht, alle dagen van het jaar stand-by. Door continue monitoring en eventueel herstel zorgt het team van specialisten ervoor dat alle (bedrijfskritische) datastromen vrij beschikbaar zijn voor de business en ketenpartners van NS.

CONCLUSION FOREYET

Conclusion ForeyeT is een system integrator en specialist in reisinformatiesystemen. Samen met openbaarvervoerbedrijven, distributeurs, overheidspartijen en andere specialisten zorgt ForeyeT er met innovatie, daadkracht en kwaliteit voor dat iedereen zich onbezorgd met het openbaar vervoer door Nederland kan verplaatsen. Twee voorbeelden:

- Voor ProRail onderhoudt ForeyeT alle digitale reisinformatiedisplays op de perrons.
  Sinds 2014 zorgt ForeyeT in opdracht van Nomad Digital Ltd. dat OBIS optimaal werkt. OBIS (On Board Information Services) is een het IT- en reisinformatiesysteem van NS dat sinds 2010 wordt ingebouwd in Nederlandse intercity's en sprinters van NS en andere vervoerders. Treinen kunnen hiermee op afstand gemonitord worden. Bovendien is er dankzij dit systeem gratis wifi voor treinreizigers en wordt er reizigersinformatie en andere content getoond op schermen in de coupés. In alle intercity's installeerde ForeyeT nieuwe gps-modules, waardoor de positiebepaling van de trein nog nauwkeuring is geworden.
- Ook voorzag ForeyeT de antennes en modems van de treinen van een upgrade, zodat ze op het 4G-netwerk draaien. Meer dan 20.000 treintoestellen in Nederland zijn voorzien van het OBIS-systeem. Bij onderhoud en storingen verrichten service-engineers tijdens de dienstregeling hun werkzaamheden, zodat dit geen vertraging oplevert voor de reiziger.

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR

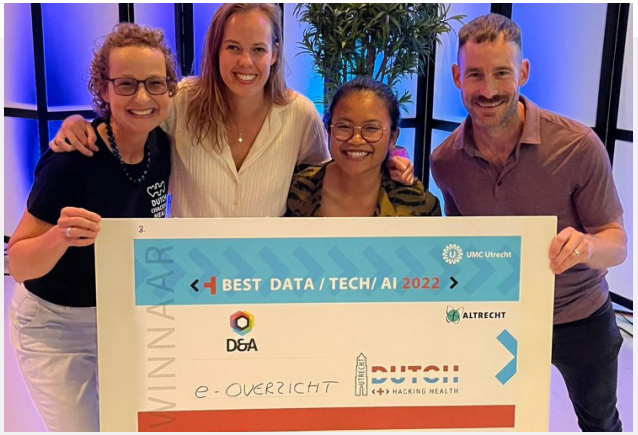
IDEEËN EN INNOVATIES VOOR DE TOEKOMST

De bedrijven uit ons ecosysteem leveren niet alleen producten en diensten, ze leveren ook een bijdrage door mee te denken of denkprocessen te initiëren over maatschappelijke en duurzame thema's. Hierna volgen een paar voorbeelden.

HACKATON 'NIEUWE HORIZON'

Op 7 september organiseerde Conclusion samen met Anders Reizen een hackathon met de onderzoeksvraag: hoe komen we tot zero-emissiemobiliteit, en welke rol kunnen innovatie en technologie hierbij spelen? Anders Reizen is een netwerk van 70 Nederlandse werkgevers met in totaal ruim 550.000 medewerkers en heeft onder andere 50 procent CO_2-reductie in 2030 in vergelijking met 2016 als doel.

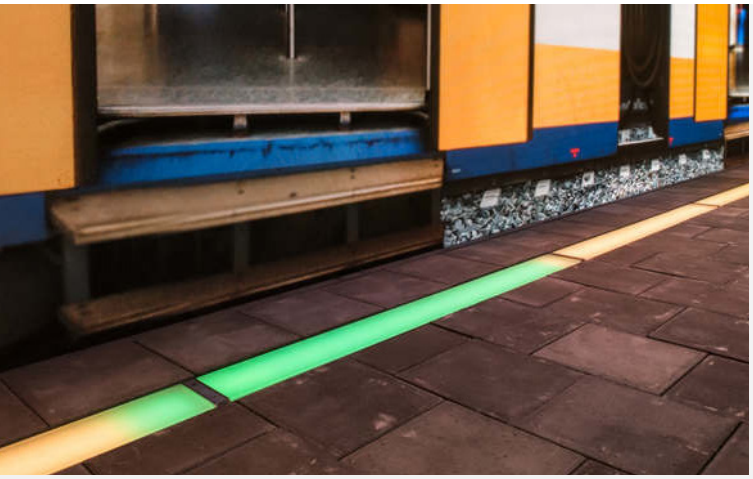
De hackathon bood een werkwijze waarin creativiteit, kennis en expertise maximaal zijn benut en geleid hebben tot concrete uitkomsten. Aan de Hackathon deden medewerkers van 35 bedrijven mee. De hackathon leidt tot concrete pilots bij bedrijven.



BESTE DATA DRIVEN INNOVATIE

Echte oplossingen die werken, daar gaat D&A voor. En dat wordt gezien. Het D&A-team won de prijs voor beste Data Driven Innovatie tijdens Hacking Health Utrecht 2022. Hun idee was eOverzicht, een applicatie om de overdracht in de verstandelijk gehandicaptenzorg overzichtelijker en efficiënter te maken. Het D&A-team geeft hiermee antwoord op de vraag hoe de werkdruk in de zorg en het personeelstekort kunnen worden aangepakt. De oplossing: meer doen met minder mensen. De winnaars van Hacking Health wisten winst te boeken voor de zorgverleners en hun cliënten door de meest relevante cliëntinformatie voor de overdracht tussen collega's visueel te maken. Dit resulteert in meer werkplezier, tijdsbesparing en betere kwaliteit van de zorg. Het prototype van de app wordt verder ontwikkeld.

6 SDG9: INDUSTRIE, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR



HACKATHON VOOR EEN BETERE WERELD

MxHacks 2022 is een wereldwijde hackaton om te bouwen aan oplossingen voor een betere wereld. Maar liefst acht specialisten van de Conclusion Low Code Company namen met twee teams deel om te zorgen voor een impactvolle bijdrage aan innovatiekracht. De teams zetten zich in voor een positieve impact op de wereld met oplossingen gebouwd met low-code[1]. Denk aan een mobiele app die vluchtelingen een beveiligde digitale identiteit geeft, of een app die mensen in dunbevolkte gebieden helpt makkelijk in contact te komen met een arts.

SLIMME INNOVATIES BEDENKEN

Conclusion ForeyeT is continu bezig met toekomstige situaties en het bedenken van slimme innovaties, zoals deze voorbeelden laten zien:

- De Intelligent Platform Bar Lite (IPBL). In Nederland variëren de lengtes van treinen en perrons. Dat vraagt om een dynamische informatievoorziening. De IPBL is een led-balk, ingebouwd in het perron, die met voor iedereen herkenbare kleuren aangeeft:
  - hoe lang de aankomende trein is;
  - waar de trein precies stopt;
  - waar de deuren van de trein zich bevinden;
  - tot welke moment je veilig in- en uit kunt stappen.

Reizigers kunnen zo makkelijker en sneller in de trein stappen.

- De intelligent Platform Clock: een slimme perronklok die reizigers makkelijk laat zien wanneer een volgende trein vertrekt. Deze aftelklok is ook een goede oplossing voor perrons zonder reisinformatiebord.

MONITORING

We hebben het monitoren in hoeverre onze dienstverlening en onze producten positief bijdragen aan duurzaamheid als een aparte strategische ambitie opgenomen. We investeren welbewust in de ontwikkeling van monitoringstooling waarmee we onze impact aantoonbaar kunnen maken.

1 Een vorm van softwareontwikkeling waarbij applicaties visueel worden ontworpen. Low-code maakt bijvoorbeeld gebruik van een grafische gebruikersomgeving in plaats van computercode.

7

SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

(EN SDG5: GENDERDIVERSITEIT)

- WAAR WE VOOR STAAN
- WAAR WE VOOR GAAN
- WAT WE DOEN
- WAT WE HEBBEN BEREIKT

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

Conclusion staat voor openheid en vertrouwen. Wij geloven in verschillen: verschillen in mensen, karakters en expertises. Juist de combinatie van verschillen verbindt en versterkt ons en zorgt voor oplossingen die impact maken.

WAAR WE VOOR STAAN

Als collega's gaan we vriendelijk en respectvol met elkaar om. We streven een open en veilige bedrijfscultuur na, waarin we elkaar aan kunnen spreken op gedrag en die laagdrempelig is om in toe te treden. Voor iedereen.

Dat betekent een werkomgeving waarin medewerkers zich vrij voelen om hun mening te geven en daarbij niet te hoeven vrezen voor belediging, vernedering of intimidatie of fysiek geweld. Ieder individu kan en mag zichzelf zijn. Het betekent ook betrouwbare faciliteiten om het gesprek aan te gaan als het even moeilijk is of als er toch iets is gebeurd wat niet acceptabel is.

WAAR WE VOOR GAAN

Onze overtuigingen hebben we vertaald naar strategische ambities, onderverdeeld in 4 thema's:

1. Sociale veiligheid
2. Inclusiviteit
3. (Gender)diversiteit
4. Arbeidsparticipatie

In 2025 hebben we in de context van SDG10, respectievelijk per thema, de volgende zaken bereikt:

1. Conclusion biedt alle medewerkers een sociaal veilige werkomgeving.
2. We bieden alle medewerkers een inclusieve werkomgeving, waarin we onderlinge verschillen omarmen en inzetten.
3. We realiseren evenwicht in (gender)diversiteit in alle lagen van de organisatie.
4. We vergroten arbeidsparticipatiemogelijkheden en investeren actief in het bieden van kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

WAT WE DOEN

Wij vinden het belangrijk om ieders unieke talenten te waarderen en te benutten. Want in een ecosysteem met ruim 2.500 verschillende collega's is diversiteit niet weg te denken uit onze organisatie. Onze employer brand slogan ***Verschil moet er zijn*** is in 2021 verrijkt met een vervolg: ***Samenhang ook***. Zo zorgen verschillende achtergronden en karakters elke dag voor nieuwe, briljante ideeën.

Om diversiteit (verschil) en inclusie (samenhang) te stimuleren, hanteren we een brede aanpak. Er worden gesprekken en activiteiten georganiseerd over cruciale onderwerpen als veiligheid en vertrouwen op de werkvloer, gezondheid, vitaliteit en teambuilding.

De organisatiebrede taskforce Diversiteit, Gelijkwaardigheid en Inclusie richt zich op het bevorderen van diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie binnen Conclusion. Want het kan altijd beter. De werkgroep opereert als zelfstandig orgaan dat meedenkt, uitdaagt, data verzamelt, helpt in de uitvoering van initiatieven en fungeert als klankbord.

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

DIVERSITEIT, INCLUSIE EN PARTICIPATIE

De verschillende bedrijven in ons ecosysteem hebben ieder een eigen cultuur en investeren ieder op eigen wijze in diversiteit, inclusie en participatie. Een paar voorbeelden van verschillende initiatieven bij bedrijven in ons ecosysteem:

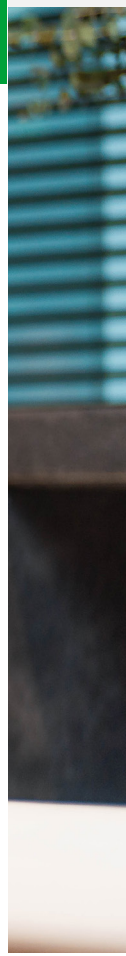
- Morgens ondertekende in november 2022 de Charter Diversiteit van de SER: 'Verschillen maken ons sterker'. Morgens laat hiermee zien serieus werk te gaan maken van diversiteit en inclusie op de werkvloer. Morgens doet dit omdat het gelooft dat diversiteit en inclusie zorgen voor een betere organisatie. Verschillende perspectieven, achtergronden, kennis en ervaringen dragen bij aan het realiseren van de doelstellingen. Daarom werkt het bedrijf hard aan een open en inclusieve cultuur, waarin divers talent tot bloei komt en iedereen zich welkom en gewaardeerd voelt. Het maakt samenwerken leuker én zorgt ervoor dat Morgens uiteindelijk beter kan inspelen op de uitdagingen en behoeften van opdrachtgevers.
- Conclusion Consulting heeft SDG10 specifiek opgenomen in de duurzaamheidsstrategie van het bedrijf: sociale samenhang is onontbeerlijk voor het goed functioneren van de samenleving. Iedereen moet gelijke kansen krijgen om deel uit te maken van de sociale infrastructuur. Intern betekent dat een (extra) scherpe blik op inclusie en diversiteit. Krijgt iedereen gelijke kansen? En wordt dat ook door iedereen ervaren? Extern zetten we onze kennis, mensen en middelen in voor projecten die gericht zijn op arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. En voor projecten die jongeren stimuleren hun dromen na te jagen.

morgens

CONCLUSION CONSULTING

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

Voor de 4 thema's zijn op de volgende pagina's voorbeelden van onze aanpak uitgewerkt.



THEMA 1. SOCIAAL VEILIGE WERKOMGEVING

Een sociaal veilige werkplek betekent een werkklimaat waarin medewerkers zich vrij voelen om hun mening te geven en niet bang hoeven te zijn voor belediging, vernedering of intimidatie. Hoewel bedoeld als psychologische veiligheid, heeft dit concept betrekking op de interpersoonlijke verhoudingen op de werkvloer (Edmondson, 1999). Vanzelfsprekend gaat het ook om fysieke veiligheid, waarbij grensoverschrijdende handelingen niet worden geaccepteerd en/of vergoelijkt. Dit gaat over situaties met een machtsverhouding, bijvoorbeeld tussen leidinggevende en medewerkers, en over situaties tussen medewerkers onderling.

De Arbowet verplicht werkgevers om te zorgen voor een veilige werkplek. Een sociaal veilige omgeving kan worden bereikt door aan een aantal zaken invulling te geven. Daardoor ontstaat een cultuur met geen tot weinig ruimte voor ongewenst gedrag en waarin medewerkers een hoge mate van sociale veiligheid ervaren. Hoe wij dit doen vertellen we je op de volgende pagina.

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

STANDPUNT

In ons Manifesto, waarin we onze bedrijfswaarden beschrijven, heeft het waarderen van verschil een specifieke plek:

In ons Manifesto, de Personeelsgids, de onboarding app OnFire en op het medewerkersplatform Start Your Day zijn beleid en formele standpunten terug te vinden over sociale veiligheid.

Het formele statement is:

'Conclusion staat voor openheid en vertrouwen. Als collega's gaan we vriendelijk en respectvol met elkaar om. Dit leidt tot een veilige en plezierige werkomgeving: de basis voor de hoge prestaties die wij elke dag leveren aan onze klanten. Ongewenst gedrag vormt een rechtstreekse bedreiging voor onze mensen en ons werk. Conclusion accepteert geen ongewenst gedrag.'

ZO WERKEN WIJ. PUNT.

SOCIAAL VEILIGHEIDSPLAN

Met periodieke medewerkersonderzoeken monitoren we gericht de perceptie van sociale veiligheid. Daarnaast wordt dit thema structureel per bedrijf in de RI&E getoetst.

In 2022 hebben maatschappelijke incidenten in Nederland de aandacht gevestigd op sociale veiligheid op de werkvloer. Extra aandacht voor dit onderwerp is altijd goed. Daarom heeft Conclusion in 2022 haar sociale veiligheidsplan herijkt. Met een proactieve instelling is namelijk altijd winst te behalen. Bijvoorbeeld met opleiding en kennisdeling. Dit plan wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd.

VANGNET

De medewerkers bij Conclusion kunnen terecht bij zowel interne, als externe vertrouwenspersonen. Hierover communiceren we herhaaldelijk en periodiek in de organisatie. Ook hebben we informele en formele routes om klachten kenbaar te maken en af te handelen. Hiermee is de opvang van melders en de afhandeling van situaties georganiseerd.

Jaarlijks rapporteren de vertrouwenspersonen anoniem aan de bestuurder. Naast deze formele rapportage zijn er meerdere formele gesprekken met (een afvaardiging van) de bestuurder. Tijdens deze gesprekken wordt gesproken over de waargenomen trends en cultuur. Zo hebben zij die hier een rol in hebben de kans om met beleid, keuzes en communicatie in te spelen op actualiteit en vanuit hun rol te acteren op actualiteit.

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

THEMA 2. INCLUSIEVE WERKOMGEVING

Een sociaal veilige werkomgeving legt de basis voor een inclusieve cultuur, waarin we onderlinge verschillen begrijpen, omarmen en inzetten. Acceptatie en waardering zijn sleutelwoorden: werknemers die het gevoel hebben dat ze binnen de bedrijfscultuur van Conclusion geaccepteerd en gewaardeerd worden om wie ze zijn, ongeacht hun geslacht, leeftijd, overtuigingen of etnische achtergrond.

We streven een inclusieve cultuur na. Dat doen we omdat we vinden dat we daar maatschappelijk gezien verantwoordelijk voor zijn, maar vooral ook omdat een inclusieve cultuur heel veel moois brengt. Als mensen die van elkaar verschillen samen komen, gebeuren er mooie dingen. Er ontstaan nieuwe ideeën en inzichten.

Er dat is precies wat Conclusion nodig heeft om de diensten en innovaties te leveren waar onze klanten om vragen.

De afgelopen jaren zijn we het thema ‘inclusie’ aan het ontdekken. Hoe creëer je als bedrijf een inclusieve cultuur? Hoe vertaal je overtuiging naar een re- en proactieve aanpak? Hoe inclusief zijn we eigenlijk al in onze cultuur? Hoe meet je inclusiviteit? Wat zijn de ‘spelregels’ van een inclusieve bedrijfscultuur en hoe faciliteer je de medewerkers? Sommige dingen gaan onbewust of bewust goed, aan andere dingen willen we nog wat harder gaan trekken.

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

CONCLUSION MANIFESTO; PRINCIPE 7: HOE WE MET ELKAAR OMGAAN

‘Wij koesteren de uniciteit van elk **individu** en de **cultuur** van ieder bedrijf. **Gemeenschappelijkheid** vinden wij in ons ondernemerschap, verantwoordelijkheidsbesef, vakmanschap en onderling vertrouwen.’

Verschil moet er zijn

WAT WE AL DEDEN:

ONDERZOEK EN FACILITEITEN

We faciliteren de dialoog over inclusiviteit voor medewerkers. In 2022 voerden we gerichte monitoring uit naar de perceptie van de medewerkers over inclusiviteit.

Onder andere de onderzoeksresultaten gaven aanleiding tot het volgende:

- Op de kantoren van Conclusion wordt gewerkt aan het optimaliseren van de ruimtes die bedoeld zijn voor medewerkers om zich even terug te trekken, om welke reden dan ook. Een voorbeeld is de stilteruimte in Utrecht op de 22ste verdieping.
- Op meerdere kantoren worden de toiletten voor mensen met een handicap en kolfruimten getoetst op gebruiksvriendelijkheid en geoptimaliseerd waar nodig en mogelijk.

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

FEESTDAGENKALENDER

Conclusion Consulting heeft een D&I-feestdagenkalender. Deze geeft medewerkers de mogelijkheid om vrij te zijn op een feestdag naar keuze.

CONCLUSION
CONSULTING

AANNAMES OPZIJ ZETTEN

Ook op de werkvloer is diversiteit een actueel onderwerp. Daarbij gaat het niet alleen over geslacht en leeftijd, maar ook over nationaliteit, seksuele geaardheid of handicaps. Maar waarom is diversiteit eigenlijk zo belangrijk? In het kader van Diversity Day, afgelopen 4 oktober, zocht Baaz.nl uit hoe divers Nederlandse bedrijven eigenlijk zijn. Zij interviewden onder anderen Eric Smulders, Marketing Manager bij Conclusion MBS, over dit onderwerp. Hij vertelt:

"Wie bij Conclusion MBS op de werkvloer komt, zal een mengelmoes van mensen én persoonlijkheden aantreffen. Ik vind het belangrijk en inspirerend om met verschillende karakters te werken. Het draait immers om de kwaliteiten van mensen en niet om iemands achtergrond, huidskleur, afkomst of seksuele geaardheid. De afgelopen jaren ben ik dan ook onderdeel geweest van diverse pridegroepen binnen verschillende organisaties. Ik heb trainingen gegeven over vooroordelen, pesten, beloning en gedrag.

Het belangrijkste wat ik daaruit heb meegenomen, is dat mensen vaak primair denken vanuit aannames. Hier moeten we écht anders mee omgaan. Door aannames opzij te zetten, kun je namelijk de echte kracht van iemand ontdekken. Het verruimt en verbreedt je wereld op een positieve manier, en dat is van groot belang voor ieders persoonlijke ontwikkeling. Door te luisteren, in gesprek te gaan en open te staan voor andermans mening en visie, leer je omgaan met diversiteit in de breedste zin van het woord."

CONCLUSION
MBS

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

THEMA 3. (GENDER)DIVERSITEIT

Diversiteit gaat om de verschillen tussen mensen. Zoals geslacht, leeftijd, taal, huidskleur, arbeidsbeperking, seksuele geaardheid, religie en culturele achtergrond. Met een veilige werkomgeving (thema 1) en een inclusieve werkcultuur (thema 2) creëren we de juiste basis en de omgeving om de diversiteit in de organisatie te vergroten. Alleen investeren in het vergroten van diversiteit heeft naar ons idee een kleinere kans van slagen.

Een van de vormen van diversiteit is genderdiversiteit: de verhouding tussen mannen en vrouwen binnen de organisatie. Momenteel is dit de enige vorm van diversiteit die we monitoren en waarover we formeel rapporteren in ons jaarverslag. We onderzoeken of, en zo ja hoe, we de toekomstige monitoring verbreden.

De IT-sector kent traditioneel overwegend mannen. Volgens het CBS (peilmoment: derde kwartaal van 2022) werken er gemiddeld 17,8% vrouwen en 82,2% mannen in onze branche.

Wij formuleren onze ambitie over de man-vrouwverdeling binnen de organisatie als volgt:

Conclusion streeft naar:

1. Het percentage vrouwen dat bij Conclusion werkt, ligt minimaal 10 procentpunt hoger dan het gemiddelde in de IT-branche (volgens de cijfers van het CBS).
2. Het percentage vrouwen in de subtop ten opzichte van het aantal mannen in de subtop binnen Conclusion ligt 2,5 procent hoger dan het totale percentage vrouwen ten opzichte van mannen bij Conclusion (zoals bedoeld bij 1).

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

THEMA 4. ARBEIDSPARTICIPATIE
Conclusion wil bijdragen aan een samenleving waarin iedereen kan participeren. Daarom bieden we actief hulp aan mensen die dit nodig hebben. Een paar voorbeelden:

INSTROOMPROGRAMMA

In 2022 zijn we gestart met de voorbereiding van een (instroom)programma voor onder anderen statushouders die staan te popelen om met hun (IT-)expertise aan de slag te gaan. We verwachten in 2023 in samenwerking met maatschappelijke partners en een hogeschool hiervoor een langjarig programma uit te rollen.

SOCIAL RETURN ON INVESTMENT

Verschillende commerciële contracten met klanten bevatten een zogeheten SROI-clausule (Social Return On Investment). Dit is een verplichting om een deel van de omzet te besteden aan het begeleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt naar een baan. Vanzelfsprekend voldoet Conclusion aan deze verplichtingen. De SROI Expertisedesk begeleidt de bedrijven van Conclusion met kennis en een palet aan mogelijke invullingen.

Om ons in te zetten op het gebied van arbeidsparticipatie hebben we echter geen clausules nodig. We zijn intrinsiek gemotiveerd om onze verantwoordelijkheid te nemen. Dat blijkt onder andere uit de hierna beschreven initiatieven.

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

OPTIMALISERING VAN DE SAMENWERKING

De Hogeschool Utrecht (HU) doet onderzoek naar de optimalisering van de samenwerking in de social return-keten. Sinds mei 2022 nemen wij deel aan dit onderzoek. Naast de HU zijn ook andere sociale ondernemingen, gemeentes, opleiders en zogenoemde eindpartijen betrokken.

Conclusion valt onder de eindpartijen. Bij ons stromen uitstromers van voorgaande trajecten in, die uiteindelijk uitstromen als gepensioneerden. Gedurende een aantal netwerkbijeenkomsten wordt er onder begeleiding van de HU gekeken hoe de samenwerking in de keten kan worden verbeterd.

Enkele onderwerpen zijn:

- de rol van de overheid (verplichten of stimuleren);
- de prikkel van de tussenpartijen, zoals sociaal ondernemers en opleiders;
- ketenverantwoordelijkheid of eindverantwoordelijkheid.

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

ARBEIDSPARTICIPATIE

Voorbeelden van bedrijven in ons ecosysteem die arbeidsparticipatie bevorderen zonder contractuele SROI-verplichtingen:

- **Yellowtail** sloot zich aan bij Emma at Work. Emma at Work ondersteunt jongeren met een fysieke aandoening naar een zelfstandige toekomst. Yellowtail biedt voor deze jongeren een kans binnen het bedrijf.
- **Furore** is partner en sponsor van JINC. Hiermee helpt Furore jongeren met een sociaaleconomische achterstand om meer inzicht te krijgen in de arbeidsmarkt.
- Bij **myBrand** zijn er inmiddels tientallen IT-omscholers werkzaam. Velen van hen hebben via een hbo het programma Make IT Work doorlopen en zijn daarna direct gestart bij myBrand. Vanuit de twee hoofdrichtingen Software Engineering en Business & Data Analytics groeien zij bij myBrand door naar een functie die bij hen past. Ook bij andere bedrijven in ons ecosysteem, zoals **First8 Conclusion**, zijn via Make IT Work nieuwe collega's gestart.
- **Conclusion ForeyeT** biedt structureel leer-werktrajecten aan voor statushouders.
- **Bright Alley** zet de sociale onderneming Specialisterren in voor het technisch testen van onze PowerApp. Specialisterren is toonaangevend op het gebied van testautomatisering.

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

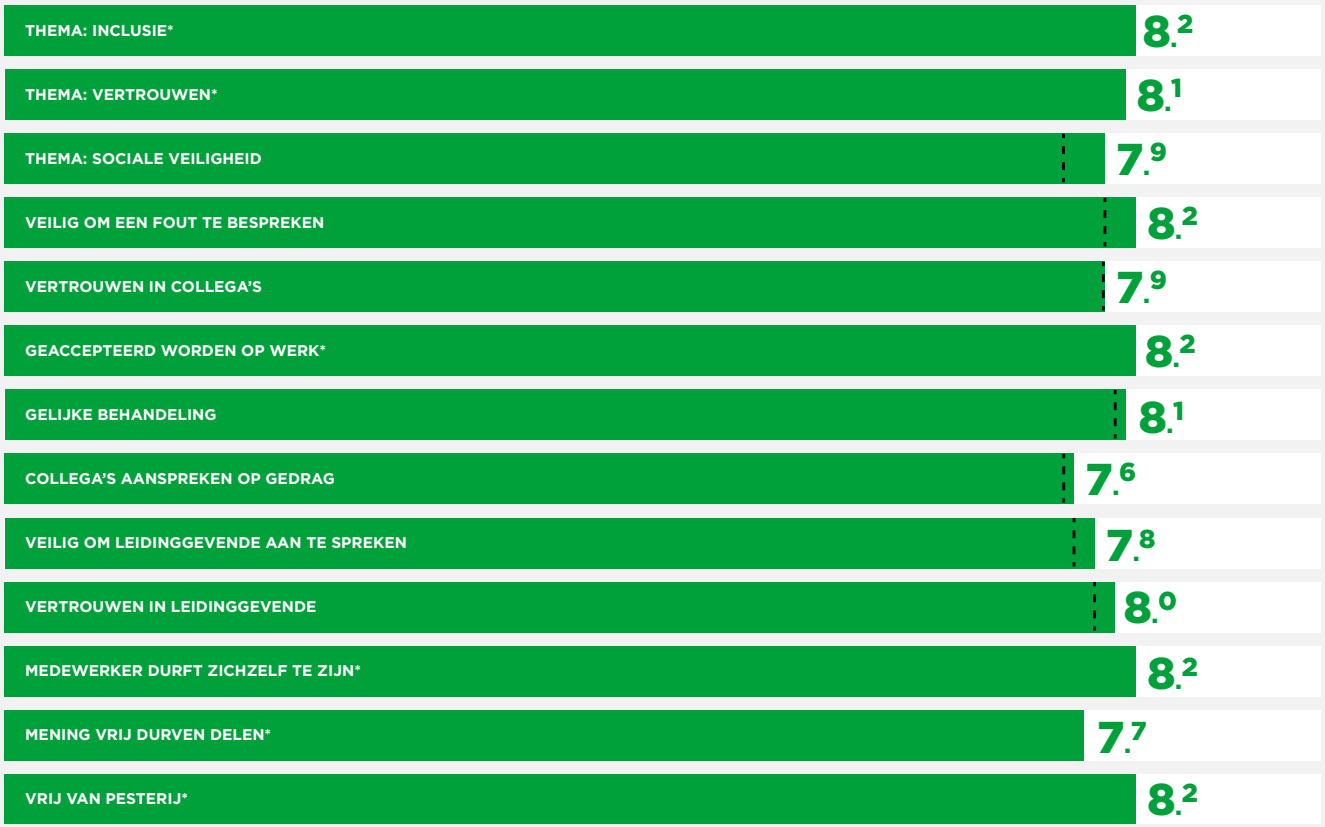
WAT WE HEBBEN BEREIKT

De belangrijkste monitoring rondom een veilige en inclusieve werkomgeving, is het meten van de perceptie van de medewerkers zelf. Hieronder zijn de resultaten weergegeven van het medewerkerstevredenheidsonderzoek uit april 2022. Dit werd uitgevoerd door Effectory, met een specifieke focus op de thema's diversiteit en inclusiviteit.

1.262 RESPONDENTEN

We zijn erg verheugd over de scores die 1.262 respondenten gaven. Maar dit neemt natuurlijk niet weg dat we blijven streven naar beter.

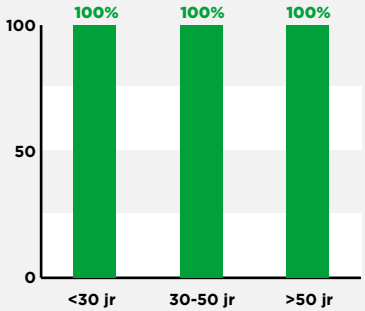
Uitkomsten medewerkerstevredenheidonderzoek apil 2022



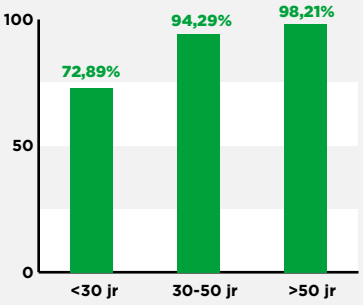
---- Score benchmark IT (indien bekend) * Geen benchmark cijfer beschikbaar

7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

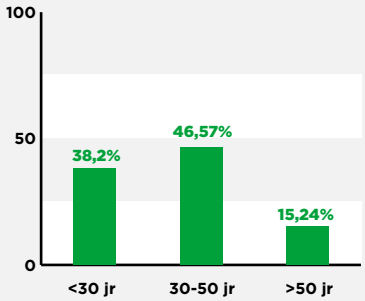
Werknemers bij Conclusion met een hoger loon dan minimum loon per categorie



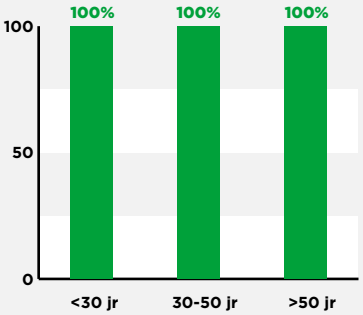
Procentueel deel medewerkers in categorie met een contract voor onbepaalde tijd.



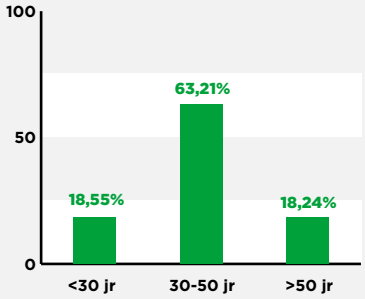
Procentuele verdeling aanwas personeel per categorie



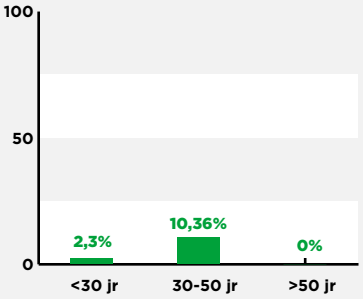
Werknemers met recht op ouderschapsverlof en/of zwangerschapsverlof per categorie



Procentuele verdeling personeelsverloop per categorie

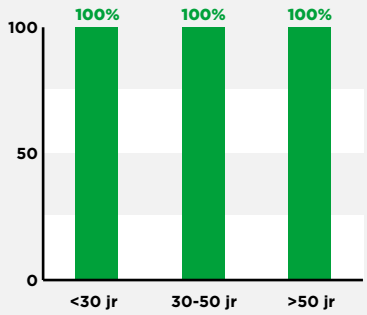


Werknemers die gebruik hebben gemaakt van ouderschapsverlof en/of zwangerschapsverlof per categorie

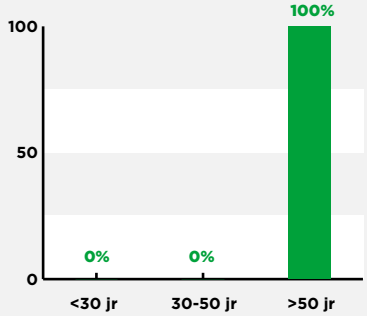


7 SDG10: ONGELIJKHEID VERMINDEREN

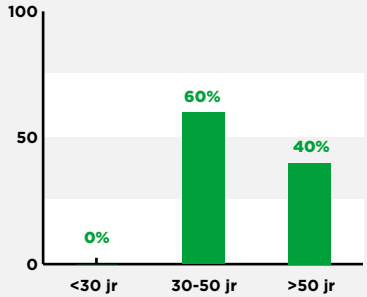
Werknemers die periodiek (minimaal jaarlijks) een beoordelings- en/of functioneringsgesprek krijgen



Individuen in het statutaire bestuur van de organisatie



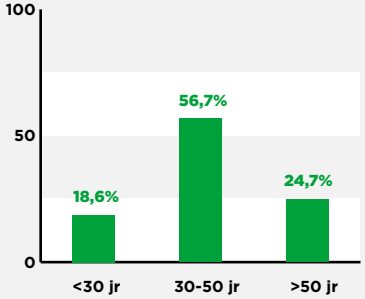
Individuen in board of directors



Individuen in subtop[1]

Door de grove as van bijv. aantallen in de subtop is er niet te zien wat de leeftijdsverdeling is

Medewerkers



1 Definitie topmanagement conform plan van aanpak genderdiversiteit in de top en jaarverslaglegging Conclusion 2022.

8

SDG13: KLIMAATACTIE

- WAAR WE VOOR STAAN
- WAAR WE VOOR GAAN
- WAT WE DOEN
- WAT WE HEBBEN BEREIKT

8 SDG13: KLIMAATACTIE

De aarde biedt ons alles wat we nodig hebben voor een gezond leven. Als we hulpbronnen duurzaam gebruiken en binnen de planetaire grenzen blijven, blijft de aarde leefbaar voor volgende generaties. Een aantal grenzen is volgens wetenschappers al overschreden. De effecten hiervan raken ons allemaal. Ieder individu. Ieder bedrijf. We zijn allemaal betrokken. Dit betekent dat we ook allemaal kunnen bijdragen aan een oplossing. Misschien kun je zelfs stellen dat iedereen daar verantwoordelijk voor is.

WAAR WE VOOR STAAN

Conclusion neemt deze verantwoordelijkheid zeer serieus. We zetten kennis, dienstverlening en innovaties in voor het creëren van een positieve impact (zie SDG9) en focussen gelijktijdig op het verkleinen van de negatieve impact van onze bedrijfsvoering en onze keten op het milieu.

Gebaseerd op de dubbele-materialiteitsanalyse, stellen we een aantal relevante thema's vast op het gebied van onze positieve en negatieve impact op het milieu. Deze zaken sturen ons milieumanagementprogramma, te beginnen met onze meerjarenvisie.

MEERJARENVISIE 2030

MILIEU-IMPACT (BROEIKASGASSEN, ENERGIE- EN WATERGEBRUIK)

De monitoring van onze milieu-impact heeft een gedegen basis. Onze eerste metingen stammen uit 2008 en zijn in de afgelopen jaren steeds verder gedetailleerd. We weten hoeveel CO_2-uitstoot onze eigen bedrijfsvoering veroorzaakt en hebben een aardig beeld van de keten. We zetten in op het verminderen van CO_2-uitstoot en nemen een scala aan maatregelen. Meer hierover lees je in de volgende paragrafen. Toch achten we het noodzakelijk om de komende jaren onze inspanningen te intensiveren. Daarbij focussen we specifiek op:

- inzicht in en reductie van de uitstoot van broeikasgassen. Daarbij kijken we niet alleen naar de uitstoot van CO_2, maar ook naar de uitstoot van methaan (CH_4), stikstofmonoxide (N_2O), hydrofluorkoolstoffen (HFC's), perfluorkoolstoffen (PFC's) en zwavelhexafluoride (SF_6). Wij onderzoeken dit jaar of wij onze doelstellingen kunnen vertalen naar Science Based Targets;
- intensivering van het gebruik van groene energie in onze bedrijfsvoering en in de keten;
- inzicht in watermanagement in onze (data) keten en waar nodig het verbeteren ervan.

8 SDG13: KLIMAATACTIE

BIODIVERSITEIT

Het verlies van biodiversiteit en de ineenstorting van ecosystemen heeft een desastreuze impact op de wereld en de economie. De IT-branche wordt niet benoemd in verschillende rapporten over branches en bedrijven met grote impact op het verlies van biodiversiteit. Toch vinden wij als groot bedrijf, dat we een morele én economische verantwoordelijkheid hebben om onszelf in te spannen om de negatieve impact van onze bedrijfsvoering op biodiversiteit te beperken en te zorgen dat we ook een positieve impact leveren. Inzicht in onze negatieve impact op biodiversiteit, en die van onze keten, is het vertrekpunt. Hier investeren we de komende jaren dan ook in. De inzichten leveren ons de stuurinformatie die we nodig hebben om gericht actie te nemen. Dat weerhoudt ons er niet van om waar mogelijk al wel positieve impact te maken. Meer hierover lees je in de paragraaf Biodiversiteit.

CIRCULAIRE ECONOMIE

Wij produceren vrijwel geen producten en zijn geen grootverbruiker van grondstoffen en materialen. Maar we gebruiken wel veel hardware, zoals laptops, kabels en schermen. Onze bedrijven die zelf produceren of direct met hardware werken, hebben afvalmanagement en recycling volledig geïmplementeerd. Je leest hier meer over in de volgende paragrafen. De impact die we als IT-dienstverlener hebben op het gebruik van grondstoffen in de keten en de mate waarin wij deze impact kunnen helpen verkleinen, staat de komende jaren op het programma.

8 SDG13: KLIMAATACTIE

WAAR WE VOOR GAAN

Het hier voorgaande vertalen we naar concrete doelen, die we in 2025 bereikt willen hebben. Minimaal één keer per jaar scherpen we deze op basis van nieuwe inzichten aan. Onze doelen zijn:

- In 2025 hebben we een gecertificeerde reductie gerealiseerd van scope 1- en 2-emissies van 60 procent ten opzichte van het basisjaar 2016.
- In 2025 hebben we met reductie en compensatie een CO_2-neutraal wagenpark gerealiseerd.
- In 2028 hebben we een fossielvrij wagenpark.
- We integreren Green IT-oplossingen in ons dienstenportfolio.
- In 2025 hebben onze bedrijfsrestaurants zero waste en bieden zij lokale en seizoensproducten aan, met een zo laag mogelijke ecologische voetafdruk.

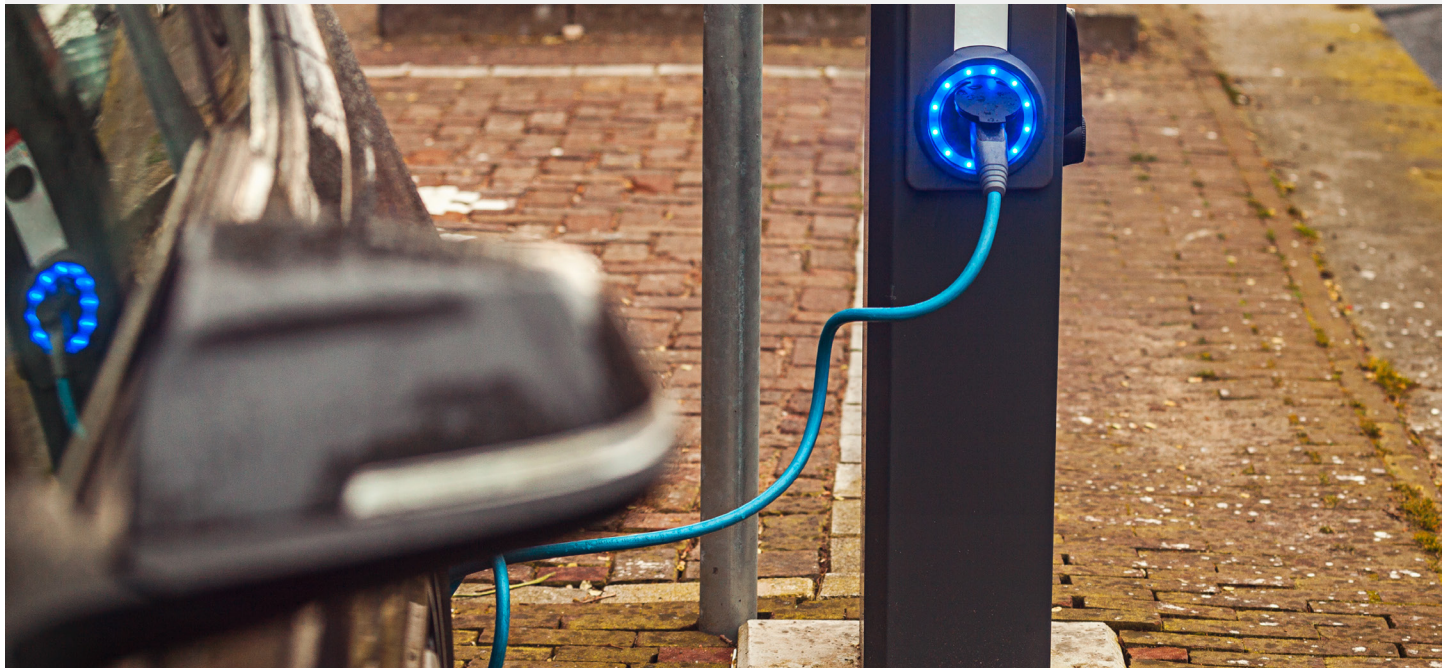
WAT WE DOEN

Op allerhande gebieden verminderen we onze negatieve impact op milieu, klimaat en biodiversiteit.

CO_2 EMISSIES

Met onze dienstverlening stoten we CO_2 uit in scope 1, 2 en 3. Per scope kennen we subdoelstellingen die in ons CO_2 reductiemanagementsysteem in detail zijn uitgewerkt.

Om deze doelstellingen te halen, nemen we maatregelen en initiatieven om onze huisvesting, mobiliteit en de keten te verduurzamen.



8 SDG13: KLIMAATACTIE

VERDUURZAMEN HUISVESTING

Wij huren al onze bedrijfspanden. Dat is een gegeven dat impact heeft op de maatregelen die we kunnen nemen. Inmiddels hebben het volgende gedaan:

Zonnepanelen	Inmiddels zijn 2 panden voorzien van zonnepanelen. In m2 gaat het om 10,4% van de totale pandportefeuille. Bij ongeveer 35% (in m2) van de pandportefeuille zijn zonnepanelen niet mogelijk, bijvoorbeeld doordat een dak niet geschikt is of omdat een pand een rijksmonument is en de panelen zichtbaar zouden zijn vanuit de openbare ruimte. Waar zonnepanelen wel kunnen, onderzoeken we samen met onze verhuurders de mogelijkheden om (extra) panelen te plaatsen.
Groene energie	53% (in m2) van onze panden maakt in 2022 gebruik van groene energie. In 2025 is dat 100%.
Pandportefeuille	Het herinrichten van bestaande panden en hybride huisvesting zorgen voor een efficiënter gebruik van het beschikbare oppervlak: 64% van de pandportefeuille heeft in 2022 energielabel A of B. 15% is een rijksmonument of een pand in Duitsland of België. De energielabels van deze panden zijn niet bekend. 21% van de pandportefeuille heeft energielabel C. Één van de panden in de top 5 van de grootste panden beschikt over het BREEAM certificaat. Op deze panden focussen we op verduurzaming.
Verbruiksreductie	In 2022 startten we in samenwerking met Conclusion Mediaan en AMIS Conclusion in een van onze panden een pilot rondom klimaatsensoring in combinatie met *vision intelligence*. Het betreffende pand hangt inmiddels vol sensoren, die actueel inzicht geven in de relatie tussen de verbruikte energie, de weersomstandigheden en de pandbezetting. Dit inzicht wordt omgerekend naar CO_2-emissies. Het doel van de pilot is om gericht te kunnen sturen op ons energiegebruik in onze panden. Mede naar aanleiding van de oproep van het Rijk om ook de knop om te zetten, hebben wij in al onze panden de verwarming en koeling aangepast. We stoken en koelen 2 graden minder, om energie te besparen.

VERDUURZAMEN MOBILITEIT

Het overgrote deel van onze directe CO_2-uitstoot wordt veroorzaakt door ons wagenpark. Daarom investeren we gericht in het verkleinen van de impact van het wagenpark op het milieu. Hierbij is ons beleid:

ALS WE REIZEN, DOEN WE DAT ZO DUURZAAM MOGELIJK: MINDER, ANDERS EN SCHONER

Om de hoofddoelstellingen te behalen, hanteren we de volgende aanpak:

Meerdere bedrijven in ons ecosysteem, zoals Hot ITem, Yellowtail en Morgens, hebben een eigen mobiliteitsregeling die in verduurzaming voor loopt op het bredere beleid van Conclusion

Onze ambitie	Aanpak	Doel
Minder reizen	Thuiswerkbeleid en -faciliteiten, hybride werkplek op kantoor	Vanaf 2021 gemiddeld 50% thuiswerken zorgt voor structureel minder reisbewegingen.
Anders reizen	Stimuleren van het gebruik van openbaar vervoer en de fiets	• Per 2021 kunnen onze medewerkers kiezen voor het FLEX-mobiliteitsconcept, waarbij flexibel switchen tussen verschillende auto's, ov en een (elektrische) leasefiets mogelijk is. • We werken aan een nieuw mobiliteitsbeleid dat in 2023 in werking moet treden. Dit beleid richt zich op anders en schoner reizen en biedt medewerkers verschillende mogelijkheden om dat te realiseren. • Het jaarlijkse businessevent voor ongeveer 150 collega's vond in 2022 plaats in Keulen. Het grootste gedeelte van de deelnemers is per trein naar deze locatie gereisd. • Fiets- en wandelkilometers mogen gedeclareerd worden (tegen 0,21 cent per 1-1-2023).
Schoner reizen	Elektrificeren wagenpark, zuiniger rijden	• We hebben de applicatie Conclusion Automotive Reduction (CAR) ontwikkeld om zuiniger te rijden. • Met meer leasebudget stimuleren we de keuze om elektrisch te rijden. • Wie kiest voor een goedkopere, kleinere en zuinigere auto dan zou mogen volgens de leasenorm, krijgt de onderschrijding bruto uitgekeerd. • Per 1 januari 2025 is ons wagenpark CO_2-neutraal. Alle uitstoot door fossiele brandstoffen wordt gecompenseerd. We hebben de ambitie uitgesproken om in 2028 een volledig fossielvrij wagenpark te hebben.

VERDUURZAMEN KETEN

Wij werken nauw samen met onze toeleveranciers; samen zorgen we ervoor dat we onze diensten en innovaties aan klanten kunnen leveren. Bij het kiezen van onze toeleveranciers is duurzaamheid al geruime tijd een selectiecriteria. Dit zijn hiervan een aantal voorbeelden:

- **Datacenters:** het overgrote deel van de datacenters waarvan we gebruikmaken, hebben een uitgesproken ESG-ambitie en duurzaamheidstrategie, hebben de Climate Neutral Data Centre Pact ondertekend, bezitten verschillende duurzaamheidscertificaten, maken gebruik van windenergie en investeren gericht in watermanagement.
- **Leaseauto's:** Athlon is een van onze voornaamste leveranciers van leaseauto's. Athlon heeft een duurzaamheidsbeleid waarmee het zich actief richt op het verduurzamen van hun eigen bedrijfsvoering en dienstverlening. Zo zet Athlon in op verduurzaming van wagenparken bij klanten (50% van totaal elektrisch in 2025) en werkt het bedrijf samen met Trees for All. Wanneer een klant een auto bij Athlon koopt, kan deze een deel van de CO_2-uitstoot via het CO_2-compensatieproject Bosbehoud Kariba National Park in Zimbabwe compenseren.
- **Bedrijfsrestaurants:** de catering in onze bedrijfsrestaurants in panden waarin meerdere van onze bedrijven zijn gehuisvest, wordt verzorgd door Vermaat. Dit bedrijf heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van gezonde voeding, sociale impact en duurzaamheid. Om de CO_2-uitstoot te verminderen, werkt Vermaat zoveel mogelijk met seizoensgroenten en -fruit van Nederlandse akkers. Daarnaast gaan ze met slimmere productieplanning en creatieve methoden voor serveren en presenteren voedselverspilling tegen. Ook maakt Vermaat stap voor stap de overgang naar een zoveel mogelijk plantaardig aanbod. Serveren ze vlees, dan kiezen ze voor zo duurzaam mogelijk. Verder streeft Vermaat naar het verminderen van anorganisch afval, zoals plastic en disposables en voert het circulaire initiatieven uit, wat inhoudt dat ze afvalkringen zoveel mogelijk sluiten.

8 SDG13: KLIMAATACTIE

CO_2-UITSTOOT COMPENSEREN

Conclusion vermindert niet alleen de uitstoot van CO_2, we compenseren die ook. Hiervoor hanteren we de volgende regeling:

Startend in 2022 compenseert Conclusion jaarlijks een steeds groter percentage van de CO_2-uitstoot door fossiel brandstofverbruik. In 2025 compenseren we het volledige brandstofverbruik.

In 2022 compenseerden we 809,4 ton CO_2.

BOMEN ALS CADEAU

Trees for All

Conclusion is groot fan van het cadeau geven van bomen via Trees for All. We doen dit tijdens verschillende gelegenheden.
Trees for All plant de bomen in duurzame projecten in Nederland en in het buitenland. Als bewijs krijgen we een gepersonaliseerd certificaat, dat we cadeau geven.

8 SDG13: KLIMAATACTIE

WATERMANAGEMENT

Wij hebben zelf vrijwel geen productie en creëren geen afvalwaterstromen. We gebruiken geen water om eigen datacenters te koelen, maar dit gebeurt wel in onze toeleveringsketen. We realiseren ons dat ook wij in de keten een verantwoordelijkheid hebben en onze bijdrage moeten leveren om in 2027 de kwaliteit van alle Europese wateren op orde te brengen. Daarom integreren we watermanagement in ons milieumanagementsysteem en in de criteria waarmee we onze duurzame inkoopambities waarmaken. De datacenters waar we gebruik van maken, richten zich actief op een duurzaam watermanagement. Of hier en verder in de keten verbeteringen mogelijk zijn, onderzoeken we in 2023.

BIODIVERSITEIT

De impact van onszelf en van onze toeleveringsketen draagt bij aan het verlies van biodiversiteit. Dit komt vooral door de productie van hardware en middelen die nodig zijn voor onze bedrijfsvoering. We brengen het aantal hectare aan biodiversiteitsverlies, waarvoor we verantwoordelijk zijn, nog niet in kaart. Daarin brengen we de komende jaren verandering.

We willen echter niet wachten tot we de exacte impact in beeld hebben. We nemen nu al initiatieven die bijdragen aan het herstel van biodiversiteit, zoals de volgende voorbeelden laten zien.

8 SDG13: KLIMAATACTIE

HERSTEL BIODIVERSITEIT MET HET CONCLUSION IMPACT BOS

Op 25 februari 2022 plantte Conclusion in samenwerking met Trees for All en Brabants Landschap 29.000 inheemse bomen en struiken in het Conclusion Impact Bos (De Zeezuiper bij Bergen op Zoom).

De 29.000 bomen zijn geplant op 5,5 hectare. Het gaat om 12 soorten, waaronder linde, haagbeuk, sporkehout, taxus, zoete kers en zomereik. Op nog eens 2,5 hectare is een kruiden- en faunarijke akker aangelegd, een kruidenrijk grasland en wat poelen. Het gehele gebied is belangrijk voor de uiterst kwetsbare diersoorten als de blauwborst, zwarte specht en vinpootsalamader.
Het Conclusion Impact Bos is een mooi voorbeeld van het combineren van verschillende maatschappelijke opgaven, zoals de aanleg en het verbeteren van bestaand bos, het tegengaan van verdroging, het verhogen van de biodiversiteit, het versterken van groene recreatiemogelijkheden nabij de stad en het vasthouden van CO_2.

Na de aanleg van het bos kan de bodem hier weer volop regenwater opnemen en de grondwaterstand verhogen. De hoge grondwaterstand zorgt voor herstel van delen van het moerasgebied, met alle typische planten en dieren die daarin thuishoren, waaronder amfibieën en libellen. Het bos zelf is door de zeer gemengde soortensamenstelling en de brede boszoom erg robuust. Het kan tegen een droge en hete zomer en is daardoor ook aantrekkelijk voor veel dieren.

Een gevarieerd bos heeft meer biomassa en houdt onder en boven de grond veel CO_2 vast. Daarmee draagt het bij aan het tegengaan van verdere opwarming. De combinatie met een kruidenakker, een kruidenrijk grasland en een poel levert een hoge biodiversiteit op. Voor Nederlandse begrippen is dit een groot project: de aanplant van meer dan 5 hectare aaneengesloten bos komt zelden voor in Nederland.

CIRCULAIRE ECONOMIE

In een circulaire economie wordt de levenscyclus van producten zover mogelijk uitgebreid. Dat betekent dat wanneer je een product zelf niet meer nodig hebt, of wanneer een product kapot of versleten is, je het niet zomaar weggooit, maar kijkt of hergebruik, reparatie of recyclen mogelijk is. Hiermee verleng je de levensduur van een product en voeg je waarde toe. Ook het delen van producten draagt hieraan bij, want door te delen hoeven minder nieuwe producten te worden geproduceerd. In de volgende alinea leggen we uit hoe we dit toepassen.

1. PRODUCTGEBRUIK

Als zakelijk dienstverlener hebben wij producten nodig, voornamelijk IT-hardware, gebouwen, auto's, kantoorartikelen en voedsel. Deze producten maken we niet zelf, maar worden door onze toeleveranciers geproduceerd.

Een van onze bedrijven is hierop een uitzondering: Conclusion ForeyeT.

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

DUURZAME PRODUCTONTWIKKELING DOOR CONCLUSION FOREYET

Conclusion ForeyeT is een systeemintegrator en gespecialiseerd in reisinformatiesystemen. Dat houdt in dat Conclusion ForeyeT van A tot Z producten ontwikkelt en de systemen 24/7 onderhoudt. Daarnaast ontwikkelt Conclusion ForeyeT op basis van halffabricaten eigen producten voor het openbaar vervoer die bijdragen aan een ultieme reizigerservaring.

Conclusion ForeyeT past een gericht duurzaam beleid toe door:

- in de R&D-fase circulariteit als belangrijke factor mee te nemen in het ontwerp;
- halffabricaten hoogwaardig te recyclen tot nieuwe eindproducten;
- universele componenten toe te passen om de hoeveelheid afval te minimaliseren;
- de serviceauto's en voertuigen van de kantoormedewerkers bij vervanging te elektrificeren.

CONCLUSION FOREYET

2. VERLENGEN LEVENSDUUR EN BEPERKEN VERSPILLING

De ontwikkeling en toepassing van (steeds meer) Green IT heeft een positief effect op de keten en productie. IT-bedrijven zoals Conclusion spelen een voorname rol en zijn een drijvende kracht in dit geheel. Door duurzame producten in te zetten en/of te adviseren, wordt de vraag naar Green IT in de volledige keten groter.

Wij beschouwen het als onze verantwoordelijkheid om de groene opties voor IT-diensten te adviseren, ontwikkelen en innoveren. Met andere woorden, wij gaan voor duurzaam energie- en watermanagement en voor producten die:

- minder energie verbruiken;
- een langere levensduur hebben en dus een lagere impact op grondstofverbruik bij productie;
- goede opties hebben aan het eind van de levensduur.

Met al deze punten investeren we in de verduurzaming van de gehele keten.

8 SDG13: KLIMAATACTIE

Producten die we inkopen, gebruiken we tijdelijk. Hebben wij zelf een product niet meer nodig, of blijft er na gebruik iets over (zoals eten in onze bedrijfsrestaurants), dan kijken we of hergebruik mogelijk is. We noemen een paar voorbeelden:

- We kopen laptops in voor onze eigen medewerkers en ook voor sommige van onze klanten. Gedurende de gebruikstijd van deze laptops repareert onze Servicedesk mankementen. Gemiddeld zijn onze laptops na drie jaar afgeschreven. In het kader van circulariteit verlengen we zoveel mogelijk de levensduur naar 4 of soms zelfs 5 jaar.
- Definitief afgeschreven laptops doneren we aan onze partner Allemaal Digitaal, die ze een tweede leven geeft. Zo zorgen we voor:
  - meer digitale inclusie (een laptop betekent namelijk toegang tot school, werk en sociale netwerken);
  - een langere levensduur van onze apparaten;
  - een transparante keten.
- In onze bedrijfsrestaurants verminderen we de hoeveelheid afval door menu's kort van tevoren samen te stellen en te werken met lokale en seizoensproducten. Daarnaast verkleinen we de voorraden van buffetten. Deze worden pas aangevuld als het nodig is. Ook kopen we geen voedsel in dat per stuk verpakt is.
- In ons Utrechtse kantoor staat in onze coffee & juicebar op de 21e etage de 'geefkast'. Hier kunnen medewerkers spullen inzetten die ze zelf niet meer gebruiken en die anderen mee kunnen nemen. Zo helpen we spullen op een makkelijke en toegankelijke manier aan een tweede, derde of vierde leven.

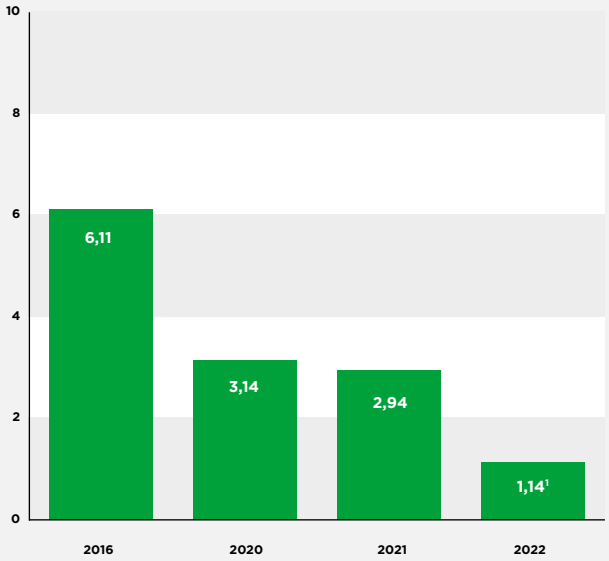
Voor de uitgebreide toelichting op de wijze waarop wij onze kennis, dienstverlening en innovatie inzetten om bij te dragen aan de verduurzaming van de volledige up- en downstreamketen, verwijzen we je naar hoofdstuk 6 (SDG9: Industrie, innovatie en infrastructuur).

3. AFVAL

Als de levensduur van een product niet meer verlengd kan worden, is het afval. In onze bedrijfsvoering hebben wij een zeer beperkte afvalstroom. Het meeste afval produceren we met kantooractiviteiten en in onze bedrijfsrestaurants. Voor deze afvalstromen hebben we een intern afvalbeleid. Dit beleid richt zich op afvalbeperking door het gebruik van een product te verminderen, gescheiden inzameling en afvoer naar verwerkingspartijen die dit volgens de geldende wetgeving en richtlijnen verwerken. Een voorbeeld waarmee we het gebruik van een product verminderen, is een digitale ondertekeningsapplicatie. Deze zorgt ervoor dat we veel minder hoeven te printen.

WAT WE HEBBEN BEREIKT

CO_2-uitstoot per medewerker, in ton



[1] Deze uitstoot gaat over H1 en nog niet over heel 2022.

Papierverbruik

3,6 TON CO_2

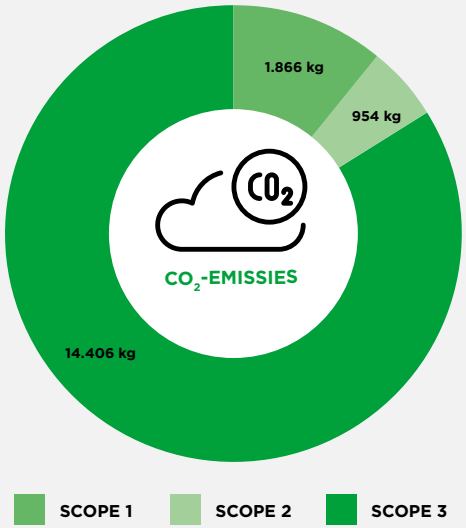
(55.000 pagina's papier) voorkomen door gebruik docusign

Hergebruik/ recycling

450 LAPTOPS NAAR ALLEMAAL DIGITAAL IN 2022

Bij allemaal Digitaal krijgen de laptops een tweede leven. Zo verlengen we de levensuur van de laptops maximaal.

CO_2-emissies - Januari t/m juni 2022



SUPPLY CHAIN

Voor veel leveranciers is een MVO Supplier Scorecard van toepassing. In 2022 hebben we onze nieuwe gedragscode voor duurzaam ondernemen geïntroduceerd; de *Conclusion Code of Conduct*. De eerste leveranciers hebben deze nieuwe Code of Conduct reeds geaccordeerd. Ons doel is dat in 2023 onze top 50 leveranciers deze gedagscode accordeert en in 2025 al onze leveranciers.

CHEMISCH/GEVAARLIJK AFVAL

Wij hebben nauwelijks chemisch afval of afval van gevaarlijke stoffen. Uitzondering hierop zijn batterijen en toners. Hiervoor hebben we een specifiek afvoerproces.

MILIEUBELASTENDE SUBSTANTIES

In onze eigen bedrijfsvoering hebben wij nog nooit te maken gehad met lozingen, lekken van chemicaliën, olie, brandstoffen of andere milieubelastende substanties. Wat de keten betreft hebben we hierop nog niet voldoende zicht om hierover te kunnen rapporteren.

9

SDG17: PARTNERSCHAP OM DOELEN TE BEREIKEN

- WAAR WE VOOR STAAN
- WAAR WE VOOR GAAN
- WAT WE DOEN

9 SDG17: PARTNERSCHAP OM DOELEN TE BEREIKEN

Samenwerking is voor alle ecosystemen de sleutel tot succes. We zijn allemaal afhankelijk van elkaar en van onze omgeving. Organismen die een manier vinden om proactief iets te halen uit deze afhankelijkheid, zijn het meest succesvol; zij kunnen excelleren én in veel gevallen levert hun succes ook nog een voordeel op voor andere betrokken organismen. Reactieve afhankelijkheid omgezet naar proactieve samenwerking en gezamenlijk succes. Dat is samenwerken zoals de natuur het heeft bedoeld.

WAAR WE VOOR STAAN

De bedrijfsfilosofie die Conclusion hanteert is de ecosysteemaanpak. De afgelopen jaren investeerden we heel gericht in het perfectioneren van deze aanpak. De bedrijven in ons ecosysteem zijn uniek en kunnen zelfstandig optreden in de markt; we koesteren hun autonomie. Tegelijk investeren we intern in samenwerking en samenhang, zonder gedwongen winkelnering. Samenwerken moet iets opleveren voor beide partijen. Zo versterken we elkaar en creëren we waarde voor onze klanten en de maatschappij.

De directie van Conclusion faciliteert dat de ‘bodemplaat’ goed, solide en volgens de wetgeving is geregeld, dat de basisafspraken voor iedereen duidelijk zijn en onthoudt zich van reguleren. Dat levert een bedrijfsvoering op met grote wendbaarheid en weerbaarheid. ‘Ecosystem by Nature’ noemen we dit. Ons Manifesto beschrijft hoe we dit in de organisatiecultuur integreren.

MANIFESTO PRINCIPES

DE UNIEKE KRACHT VAN HET CONCLUSION ECOSYSTEEM

AUTHENTICITEIT

Ieder bedrijf uit ons ecosysteem heeft verregaande **autonomie**, is verantwoordelijk voor zijn eigen relevantie en bestaansrecht en heeft een **unieke propositie** naar de markt. De markt erkent elk bedrijf in ons ecosysteem als **autoriteit** op diens vakgebied.

ECOSYSTEEM

De bedrijven vormen samen ons ecosysteem en versterken elkaar. Hierdoor ontstaan proposities in **samenhang**. Met deze proposities is Conclusion autoriteit in de markt.

SAMENWERKEN

Voor het succes van ons ecosysteem werken onze bedrijven met elkaar **samen** om klantvragen te bedienen. Deze samenwerking stoelt op kracht. Er is geen gedwongen winkelnering.

AUTORITEIT BLIJVEN

Klantvragen en **markt- & technologische ontwikkelingen** sturen de inhoud en doorlopende ontwikkeling van ons portfolio. Zo blijven we **actueel, scherp** en **relevant**. **Kennisdeling** ondersteunt en stimuleert deze portfolio-ontwikkeling.

HOE WE MET KLANTEN OMGAAN

In onze **klantenbediening** nemen wij verantwoordelijkheid voor de weerbaarheid, wendbaarheid en onderscheidend vermogen van onze klanten en hun digitale toekomst. We doen het samen met de klant.

WAT WE VOOR DE KLANTEN DOEN

We realiseren resultaat in wat klanten nodig hebben om relevant en toekomstbestending te zijn. Met een oplossing van één van onze bedrijven of een **integraal pakket** van diensten. We combineren expertise van business, processen, verandering en technologie.

HOE WE MET ELKAAR OMGAAN

We koesteren de **uniciteit** van elk individu en de **cultuur** van ieder bedrijf. **Gemeenschappelijkheid** vinden wij in ons ondernemerschap, verantwoordelijkheidsbesef, vakmanschap en onderling vertrouwen. Verschil moet er zijn.

VAKMANSCHAP

Wij stimuleren en faciliteren elkaar om de regie te nemen en het beste uit onszelf te halen, kennis te delen en uitmuntend **vakmanschap** te realiseren. Excelleer en inspireer! Perspectief is er binnen de bedrijven en breder, in ons ecosysteem.

BEDRIJFSVOERING

Ons ecosysteem wordt ondersteund door gezamenlijke strategie en beleid en een bodemplaat van verschillende business supportdiensten. Onze besturingsfilosofie focust zowel op **zelfstandigheid** van de bedrijven als op **onderlinge samenwerking**. We gaan **spanning** niet uit de weg.

9 SDG17: PARTNERSCHAP OM DOELEN TE BEREIKEN

WAAR WE VOOR GAAN

De uitdagingen in de context van duurzaamheid, zoals klimaatverandering, het verlies van biodiversiteit en de bescherming van mensenrechten in de keten, houden zich niet aan landsgrenzen. Er is niet één land, of één bedrijf ter wereld dat zelfstandig de uitdagingen op kan lossen. We moeten samenwerken, intensiever dan ooit.

Samenwerken vanuit een ecosysteemgedachte zit dus sterk in ons DNA verweven. En dit doen we heel gericht bij duurzaamheidsvraagstukken.

WAT WE DOEN

In onze interne en externe samenwerking nemen we een aantal concrete acties:

- We initiëren of participeren in duurzaamheidsnetwerken. Hiervoor voeren we met klanten, partners, leveranciers en andere stakeholders de dialoog over de concrete aanpak van duurzaamheidsvraagstukken en vertalen we deze gesprekken naar uitvoering in de praktijk.
- We zoeken gericht naar samenwerkingspartners die expertise toevoegen waarover we zelf niet of niet voldoende beschikken. Hierdoor leveren we samen met hen een grotere positieve bijdrage aan de maatschappij of duurzaamheidsdoelen.
- We doneren kennis en geld aan maatschappelijke initiatieven, zonder dat we een tegenprestatie verwachten.

9 SDG17: PARTNERSCHAP OM DOELEN TE BEREIKEN

PARTICIPATIE IN NETWERKEN

Wij participeren actief in verschillende duurzaamheidsnetwerken en coalities.
Een paar voorbeelden:

- **De coalitie Anders Reizen.** Hiervan zijn we sinds 2016 lid. Deze alliantie richt zich actief op de verduurzaming van mobiliteit. Zo organiseerden wij samen met Anders Reizen in september 2022 een hackathon, met als doel het ontwikkelen van 5 proeftuinen die op het gebied van mobiliteit en werken tot zero emissie in 2030 leiden. Tijdens het Anders Reizen CEO-event zijn de concepten gepresenteerd en hebben bedrijven uit de alliantie zich aan een proeftuin gecommitteerd. In 2023 starten er multidisciplinaire teams die de proeftuinen verder uitwerken.
- **MVO Nederland Grote Bedrijven Netwerk.** Hiervan zijn wij sinds 2022 lid. We nemen actief deel aan verschillende initiatieven vanuit dit netwerk.
- **SDG Nederland community.** Hiervan zijn we sinds 2021 lid.
- **Het meest recent zijn wij aangemeld bij de coalitie Anders Huisvesten:** Anders Huisvesten wil de verduurzaming van de gebouwde omgeving aanjagen. Wat de coalitie wil bereiken is dat bedrijven en organisaties hun gebouw gaan zien als een essentieel middel om hun klimaatdoelstellingen te behalen. Op het gebied van CO_2-uitstoot, energie, circulariteit, klimaatadaptatie, natuurinclusiviteit en gezondheid.

9 SDG17: PARTNERSCHAP OM DOELEN TE BEREIKEN

DIALOOG MET KLANTEN

In een duurzaamheidsdialoog met klanten zoeken we gezamenlijk naar kansen om onze dienstverlening duurzamer aan te bieden, of komen we in cocreatie tot oplossingen voor duurzaamheidsvraagstukken van klanten.

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

SAMEN NAAR KANSEN ZOEKEN

Een paar voorbeelden:

- In Eneco World in Rotterdam gingen Eneco, Blue Sky Group, Sempergreen, 3X3 Unites, Hot ITem Conclusion en Conclusion Consulting met elkaar om tafel. Om van elkaar te leren en om elkaar te inspireren en activeren over de vragen:
  - Wil je als organisatie écht groen zijn, dan moet die mindset verankerd zijn in je bedrijfscultuur. Maar hoe inspireer je medewerkers?
  - En hoe zet je goede ideeën om in concrete acties?
- Furore Conclusion en D&A medical group BV organiseerden een rondetafelgesprek over digitale gegevensuitwisseling en het Wetsvoorstel elektronisch gegevensuitwisseling in de zorg (Wegiz). Onder leiding van oud-minister voor medische zorg en sport Bruno Bruins gingen verschillende tafelgasten met elkaar in gesprek over wat de Wegiz voor ziekenhuizen gaat betekenen.

INPUT VAN MEDEWERKERS

Met gerichte initiatieven nodigen we onze medewerkers uit om ideeën aan te dragen en om te participeren in duurzaamheidsinitiatieven:

- **Conclusion Cares-netwerk:** iedere eerste woensdag van de maand ontmoeten collega's uit ons ecosysteem elkaar voor een inspirerende stand-up over duurzaam ondernemen.
- **Who Cares?!:** eens per jaar kunnen collega's via dit programma aanspraak maken op een financiële bijdrage voor een maatschappelijk initiatief naar keuze.
- **Op alle kantoren staat een fysieke ladder.** Deze zijn naar aanleiding van het behalen van niveau 5 op de CO_2-Prestatieladder neergezet. De ladder nodigt collega's uit om ideeën aan te leveren waarmee we nog meer CO_2 kunnen besparen.

9 SDG17: PARTNERSCHAP OM DOELEN TE BEREIKEN

INITIATIEVEN VANUIT ONS ECOSYSTEEM

SAMEN NAAR KANSEN ZOEKEN

Een paar voorbeelden uit 2022

- Conclusion Mediaan doneerde 5.000 euro aan verschillende initiatieven die humanitaire hulp nodig hebben vanwege de oorlog in Oekraïne. Daarnaast organiseerde Conclusion Mediaan het evenement The Future is Now. Voor iedere aanwezige deelnemer doneerde Conclusion Mediaan een bedrag aan 3 organisaties die passen bij waar Conclusion Mediaan voor staat als bedrijf:
  - FairClimateFund
  - Centrum tegen Kinderhandel en Mensenhandel
  - Clean Air Taskforce

Yellowtail Conclusion heeft een steentje bij mogen dragen aan een opvang voor 40 gevluchte moeders en kinderen uit Oekraïne. Ook financierde Yellowtail een truck met hulpgoederen, die in Oekraïne zijn afgeleverd.

Conclusion Enablement stelt uren beschikbaar om IT-kennis en -expertise van medewerkers in te zetten bij een project dat als doel heeft om lokale radiostations voor grote vluchtelingenkampen in Afrika te installeren en te exploiteren. Deze radiostation kunnen vluchtelingen afleiding en informatie geven.
Dit sluit aan bij SDG3 (Goede gezondheid en welzijn) en 9 (Industrie, innovatie en Infrastructuur).

DUURZAME KETENPARTNERS

Duurzaamheid is een voornaam selectiecriterium voor nieuwe leveranciers. In de keten werken we samen met leveranciers die onze duurzaamheidsambities onderschrijven en die aan minimale eisen uit onze gedragscode voor duurzaam ondernemen voldoen. We voeren de dialoog met leveranciers om inzicht te krijgen in de negatieve impact van de diensten en/of producten die zij aan ons leveren en over kansen om die te verduurzamen.

DONATIES IN KENNIS OF GELD

Wij dragen regelmatig bij aan goede doelen, nemen jaarlijks deel aan verschillende evenementen voor het goede doel en sponsoren goede doelen met de inzet van expertise en/of financiële donaties.

> **In de periode December 2021 tot en met December 2022 doneerde het Conclusion ecosystem 265.000 euro aan NGO's en goede doelen.**

10

GOOD GOVERNANCE: OVER ETHIEK, PRIVACY EN SECURITY

10 GOOD GOVERNANCE: OVER ETHIEK, PRIVACY EN SECURITY

Deze tijd stelt andere prioriteiten aan de moderne zakelijke dienstverlener dan vroeger tijden. Bij Conclusion zijn we ervan overtuigd dat onze waarde niet bepaald wordt door omzetcijfers, maar vooral door wat we bieden aan onze klanten, medewerkers én aan de maatschappij. Wij voelen ons verantwoordelijk om onze dienstverlening eerzaam en duurzaam aan te bieden.

Wij erkennen en volgen alle toepasselijke nationale en regionale wet- en regelgevingen, waaronder fiscale verplichtingen en mededingingsregels. We gaan hierin verder dan strikt noodzakelijk. Dat hebben we verwoord in onze Business Ethics Code, die hierna is opgenomen. Dit is een document achterliggend aan andere docomenten; zo zijn onze Supplier Code of Conduct en delen uit onze Personeelsgids hierop gebaseerd.

KERNPRINCIPES

BUSINESS ETHICS CODE

Conclusion wil op een eerlijke en verantwoorde wijze zakendoen. Deze Business Ethics Code is gebaseerd op de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, de Children's Rights and Business Principles, de UN Global Compact, OESO-richtlijnen en conventies van de International Labour Organization (ILO). Het beschrijft de kernprincipes van Conclusion en haar verwachtingen van de buitenwereld. Conclusion leeft toepasselijke wetgeving volledig na en houdt zich aan internationaal erkende normen op het gebied van milieu-, sociale- en bestuursstandaarden (ESG).

DWANGARBEID

Conclusion is ervan overtuigd dat er in deze wereld geen plaats is voor dwangarbeid. Conclusion tolereert geen enkele vorm van dwangarbeid zoals bepaald door de ILO.

KINDERARBEID

Conclusion tolereert kinderarbeid niet. Conclusion beschermt kinderen tegen iedere denkbare vorm van uitbuiting zoals is uiteengezet door de ILO. Wij respecteren hierin de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens van de Verenigde naties en de internationale arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden geformuleerd door ILO.

GEEN DISCRIMINATIE EN EERLIJKE BEHANDELING

Conclusion staat voor gelijke behandeling van haar medewerkers en discrimineert op geen enkele wijze. Conclusion bevordert gelijke kansen bij het werven van nieuwe medewerkers, promoties, beloningen, toegang tot training, voordelen, loonbeëindiging of pensionering. Onwettige discriminatiegronden omvatten, maar zijn niet beperkt tot: ras, huidskleur, geslacht, leeftijd, taal, eigendom, nationaliteit, religie, etnische of sociale afkomst, handicap, zwangerschap, vakbondslidmaatschap, politieke of seksiele overtuiging zoals bepaald door ILO. Elke medewerker zal met respect en waardigheid behandeld worden. Mentale of fysieke bedreiging, misbruik, straf, elke vorm van seksuele intimidatie en andere intimidatie zijn verboden.

EERLIJKE BELONING, LONEN EN WERKTIJDEN

Wij houden ons aan alle toepasselijke (inter)nationale wet- en regelgeving met betrekking tot arbeid en leven de op ons van toepassing zijnde cao('s) na. Conclusion behandelt haar medewerkers gelijk en beloont hen ten aanzien van de aard van het werk en de kwaliteit en intensiteit van hun inzet. Beloning voor werk voldoet ten minste aan de nationale wettelijke standaard en/of ILO-conventies.

GEZONDHEID EN VEILIGHEID

Conclusion draagt zorg voor een veilige, hygiënische en gezonde werkplek en goede arbeidsomstandigheden voor haar medewerkers in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving, waarbij minimaal een redelijke toegang tot drinkwater en sanitaire voorzieningen, brandveiligheid en adequate verlichting en ventilatie wordt gewaarborgd. Conclusion neemt adequate voorzorgsmaatregelen om ongevallen en schade aan de gezondheid van haar medewerkers te voorkomen.

VRIJHEID VAN VERENIGING

Conclusion erkent en respecteert het recht van werknemers om zich vrij te associëren, zich te organiseren en collectief te onderhandelen, om vakbonden en representatieve organisaties op te richten of er lid van te worden

INTEGRITEIT

Conclusion voldoet aan alle toepasselijke (inter)nationale wet- en regelgeving en streeft ernaar om alle internationale integriteitsnormen te handhaven. Conclusion verklaart eerlijk zaken te doen en zuivere beslissingen te nemen, waarbij machtsmisbruik, corruptie en omkoping geen rol spelen. Corruptie, witwassen, fraude en iedere vorm van belangenverstrengeling wordt vermeden en Conclusion is terughoudend in het geven en ontvangen van relatiegeschenken. Wet en cultuur van landen waar zaken wordt gedaan worden gerespecteerd. Conclusion neemt maatregelen om de risico's van corruptie en/of machtsmisbruik te minimaliseren, bij zowel de productie als de levering van goederen, producten en diensten.

Conclusion hanteert daarnaast een strikt antifraudebeleid: fraude wordt niet getolereerd. Wij spannen ons in om fraude zo veel mogelijk te voorkomen. Onder fraude verstaan we allerlei vormen van misleiding of bedrog, die bedoeld zijn om jezelf en/of derden op oneerlijke wijze te bevoordelen. Onder fraude vallen verschillende handelingen zoals het vervalsen van facturen of andere gegevens, diefstal, het zakelijk declareren van privé-uitgaven of het ongeoorloofd delen van (klanten)bestanden of vertrouwelijke informatie. Er zijn ook minder duidelijke vormen, zoals een niet juist gedateerd document.

WAARHEIDSGETROUWE COMMUNICATIE EN ADMINISTRATIE

Wij zijn eerlijk, zorgvuldig en volledig in alle communicaties en rapportages. Wij leggen alle transacties vast in de boeken volgens geldende procedures zodat die inzichtelijk en controleerbaar zijn voor externe auditors. Wij leggen overeenkomsten steeds schriftelijk vast en komen onze afspraken na. En we houden ons aan de inkoop-, procuratie- en goedkeuringsregelingen.

NEVENFUNCTIES

Soms hebben medewerkers naast hun baan bij Conclusion een betaalde of onbetaalde nevenfunctie. Die mogen medewerkers alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Conclusion aanvaarden. Dat geldt voor nevenfuncties waarvan de uitoefening mogelijk in conflict kan komen met de belangen van Conclusion (denk aan overbelasting of andere nadelige gevolgen op iemands functioneren).

SECURITY EN PRIVACY

Conclusion gaat met zorg en in overeenstemming met vigerende wet- en regelgeving om met (intellectuele) eigendomsrechten en persoonsgegevens van klanten en medewerkers. Conclusion behandelt deze gegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Conclusion is transparant, eerlijk, volledig en duidelijk. Persoonsgegevens en privacygevoelige informatie worden niet voor andere doelen gebruikt en/of met andere partijen gedeeld dan afgesproken.

DUURZAAMHEID EN CSRD

Conclusion voldoet in haar bedrijfsvoering aan de voor haar branche van toepassing zijnde (inter)nationale wet- en regelgeving ten aanzien van milieugerelateerde zaken. Conclusion zorgt dat de belastende gevolgen en risico's voor milieu, gezondheid en veiligheid zo beperkt mogelijk worden gehouden. Conclusion monitort en investeert voortdurend en actief in het elimineren en reduceren van de milieubelasting, veroorzaakt door de dienstverlening en producten van de leverancier.

PRIVACY & SECURITY

Privacy & security binnen een ecosysteem vraagt om een andere aanpak dan die van het gemiddelde bedrijf. Wij hebben 9 principes die de kern vormen van ons beleid rondom privacy & security. Ieder principe kunnen we meten met één of meer performance-indicatoren, waarover periodiek gerapporteerd wordt aan de groepsdirectie.

De 9 principes gaan bijvoorbeeld over de volwassenheid van de risicobeheersing, het altijd voldoen aan wet- en regelgeving, onderlinge vertrouwensrelaties, weerbaarheid en het feit dat Conclusion een voorbeeld moet zijn voor klanten.

Om de bedrijven in ons ecosysteem te helpen bij de invulling van deze principes is er een standaardmethode beschikbaar voor risicobeheersing. Dit is een uniforme set van maatregelen voor de identificatie van kwetsbaarheden, waaronder de ISO27001-maatregelen en een standaardmanier voor het in kaart brengen van de bedrijfsprocessen. Omdat we een voorbeeld willen zijn voor klanten zijn al deze methodes en documentatie publiek en voor iedereen op aanvraag beschikbaar. Tijdens een coronalockdown hebben we een digitale collegereeks gefaciliteerd voor de Hogeschool van Amsterdam. Daarin hebben we de kern van deze aanpak belicht.

Voor de individuele bedrijven in ons ecosysteem hebben we ook aantal privacy & security-diensten voor het op orde brengen van hun systeemlandschap. Hieronder zijn technische diensten als een passwordmanager en back-up van informatie in de kantoorautomatisering, maar ook meer organisatorische diensten als een awarenesstraining, workshops over de Conclusion-methodes, Security Officer as a Service en Security Supplier Management, dat alle vaak gebruikte leveranciers op regelmatige basis beoordeelt volgens de betreffende (publieke) richtlijn Leveranciers & Contractmanagement.

Privacy & security officers wisselen minstens eens per maand informatie en kennis uit over nieuwe initiatieven, incidenten en andere onderwerpen. Om de link met de buitenwereld te borgen, nemen we deel aan het Information Sharing and Analysis Centre (ISAC) voor de MSP-branche (Managed Service Provider). Daar wisselen deelnemende bedrijven onderling dreigingsinformatie uit.

Ook neemt een van onze privacy & security officers namens de Managed Service Providers deel aan het continue overleg tussen de rijksoverheid en het bedrijfsleven over het actuele dreigingslandschap. Het Nationaal Cyber Security Centrucm faciliteert dit overleg.

PRIVACYGEVOELIGE INFORMATIE

Buiten de informatie over onze eigen medewerkers, hebben wij niet veel privacygevoelige informatie in beheer. Wel beheren we systemen waarop klanten privacygevoelige informatie verwerken. Voor onze eigen bedrijfsvoering beheren we de volgende privacygevoelige informatie:

- informatie over medewerkers,
- informatie door recruitment over potentiële medewerkers,
- informatie uit monitoring op de publieke website,
- informatie uit klantcontacten.

Voor alle soorten informatie zijn bewaartermijnen gedefinieerd, die in de systemen afgedwongen worden. Ieder bedrijf in ons ecosysteem heeft een privacy officer die hierop controleert en die samenwerkt met onze centrale functionaris gegevensbescherming.

Het privacyveld is volop in beweging en wij anticiperen op de ontwikkelingen. Zo hebben we bijvoorbeeld de monitoring op www.conclusion.nl door Google Analytics vervangen door een privacyvriendelijker alternatief dat wel binnen de Europese wetgeving valt.

Datalekken in 2022	
Gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens	0
Lekken die serieus genoeg waren voor melding aan de betrokkenen	2
Kleine datalekken, zoals verkeerd verstuurde mails en tijdelijk verkeerd uitgedeelde rechten	10
Verzoek voor recht op vergetelheid, waarvan afgehandeld	1 uit 1 (door ex-medewerker)
Juridisch verzoek tot oplevering van persoonsdata	1 (bij een klant)

SECURITY SPECIFIEK

Wij hebben onze cybersecurityrisico's onder controle. In het oog springende situaties als die rondom Log4J zijn uiteindelijk goed opgelost. Een volwassenheidsscan door een derde partij liet zien dat we goed scoren op detectie en preventie.

Dat neemt niet weg dat onze ambitie hoger ligt dan de bestaande situatie. Onze speciale aandacht gaat uit naar de reactie op incidenten en het herstel na een digitale inbraak. Hieraan zal de nodige aandacht worden besteed bij het opleiden van managers, gevolgd door een Conclusionbrede oefening.

Het grootste deel van de bedrijven uit ons ecosysteem heeft minimaal 1 certificering voor informatieveiligheid. Uiteindelijk moeten al onze bedrijven minimaal certificeringswaardig zijn. Daarbij moet onze interne dienstverlener, Conclusion Services, vooroplopen in termen van volwassenheid. Om zo het voorbeeld te geven aan de andere bedrijven en onze klanten.

2022 heeft laten zien dat het in snel in kaart kunnen brengen van kwetsbaarheden van het grootste belang is. Daarom werken we samen met de Hogeschool van Amsterdam (HvA) aan een haalbaarheidsstudie om ook in een ecosysteem te kunnen beschikken over een centraal kwetsbaarhedendashboard. Dit systeem moet ook gebruikt kunnen worden om bedrijven die nog geen kwetsbaarhedenmonitoring hebben snel een werkbare oplossing te bieden.

De meeste bedrijven uit ons ecosysteem hebben uitgebreide monitoring in de kantooromgeving om alle pogingen tot inbraak, phishing en cryptolockers af te vangen. Daarnaast houdt een security operations center de centrale kantoorautomatisering in de gaten. Op deze omgeving en een aantal kritische klantomgevingen worden op regelmatige basis penetratietests uitgevoerd.

Security in cijfers	
Bedrijven met ten minste 1 certificering voor cybersecurity	55%
Bedrijven met ten minste 1 certificering voor cybersecurity, exclusief pure consultancy-bedrijven zonder klantdata onder beheer	75%
Bedrijven met kwetsbaarhedenmonitoring	55%
Aantal succesvolle cybersecurity-inbraken in 2022	0

CERTIFICERINGEN EN RATINGS

ISO 14001

Conclusion voldoet aan de ISO 14001 standaard. ISO 14001 is de internationaal geaccepteerde standaard met eisen voor een milieumanagementsysteem.
Deze standaard werd ontwikkeld door de Internationale Organisatie voor Standaardisatie.

Het milieumanagementsysteem wordt gebruikt om milieubeleid te ontwikkelen dat bij de organisatie past en om de uitvoering ervan te borgen.

CO_2-PRESTATIELADDER, NIVEAU 5

CO_2-PRESTATIELADDER

Conclusion maakt gebruik van de CO_2-Prestatieladder. Dit is hét duurzaamheidsinstrument van Nederland om inzicht te krijgen in en grip op het energiegebruik en de CO_2-uitstoot van een bedrijf. De ladder stimuleert bedrijven om CO_2-uitstoot te verminderen. Het systeem bestaat uit 5 niveaus. Tot niveau 3 gaat een organisatie aan de slag met de uitstoot van de eigen organisatie (en alle projecten).

Vanaf niveau 4 en 5 wordt er ook werk gemaakt van het reduceren van de CO_2-uitstoot in de keten. Het totale Conclusion ecosystem is op niveau 5 gecertificeerd.

CERTIFICERINGEN

Bij de bedrijven in het Conclusion Ecosysteem zijn diverse certificeringen aanwezig, passend bij de aard van hun diensten. Dit zijn certificeringen zoals:

- ISO9001
- ISO27001
- NEN7510
- ISO27017
- SOC2
- VCA**.

Ook zijn er ISAE3402 TypeII rapporten aanwezig

ESG-ASSESSMENTS

ECOVADIS

De algemene score van EcoVadis (0-100) weerspiegelt de kwaliteit van het duurzaamheids-managementsysteem van een bedrijf op het moment van de beoordeling.

Wij scoren 50% en zitten daarmee op brons. (Brons betekent een score tussen 47 en 55%).

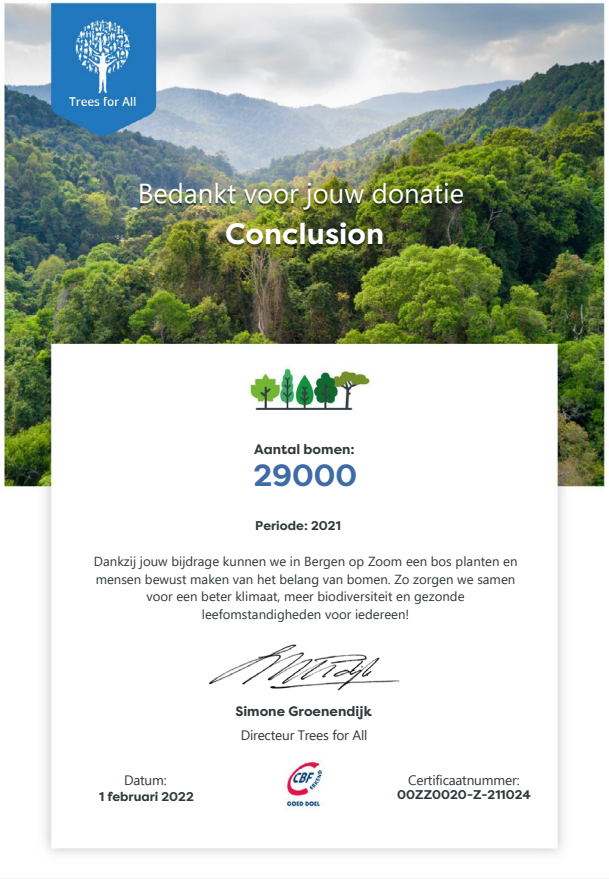
Deze EcoVadis-score betekent voor ons dat:

1. Conclusion past binnen de ESG-brede voorwaarden om gecertificeerd te worden.
2. Conclusion vergelijkbaar of hoger scoort dan 50% van de door EcoVadis doorgemeten bedrijven.

MJ HUDSON

Onze investeerder NPM Capital reviewt Conclusion eenmaal per jaar onze ESG-voortgang. Dit gebeurt onder leiding van MJ Hudson. Tijdens dit onderzoek worden wij vergeleken met andere organisaties uit de branche. Uit het meest recente rapport kwam naar voren dat Conclusion een ambitieuze ESG-strategie volgt met focus op het welzijn van mens en milieu en samenwerking en communicatie met externe stakeholders. Er zit nog potentie in het verwaarden van de ESG-positie door deze uit te dragen richting klanten, investeerders en (toekomstige) medewerkers.

TREES FOR ALL

In 2022 hebben we via Trees for All 864 bomen cadeau gedaan (zie pagina 76). Daarnaast hebben we 29.000 bomen gepland in het Conclusion Impact Bos en compenseerden we 809,4 ton CO_2.

Trees for All