

MVO-jaarverslag
2024



Inleiding

Pro Warehouse heeft MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) hoog in het vaandel staan en streeft ernaar in alle opzichten duurzaam te zijn. Als organisatie zijn we vastbesloten om duurzame groei te realiseren, waarbij we ons inzetten om een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij. Dit doen we door de drie uitgangspunten milieu, duurzaamheid en maatschappij mee te nemen in onze missie, visie en dagelijkse werkzaamheden.

In dit MVO-jaarverslag presenteren we onze belangrijkste activiteiten en prestaties van het afgelopen jaar, doelen voor de toekomst, en de stappen die wij ondernemen om deze te bereiken.

Visie: hoe zien wij de toekomst?

Met Apple platformen optimale impact binnen de IT-sector maken in de combinatie van People, Planet en Profit.

Missie: hoe maken we dat waar?

Door het op maat adviseren, leveren, implementeren en beheren van Apple platformen.



People

Pro Warehouse streeft ernaar om op alle mogelijke manieren de beste werkgever voor onze medewerkers te zijn. Zo ligt bij ons de nadruk op gezondheid & veiligheid, persoonlijke ontwikkeling, diversiteit en inclusie, eerlijke kansen, communicatie en verhouding tussen werkgever en werknemer. Daarnaast investeren wij in social return en certificeringen.

- 🔗 Wij stimuleren de inzetbaarheid en persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers door trainingen, coaching en doorgroeimogelijkheden aan te bieden.
- 🔗 We hebben veel aandacht voor een gezonde werk-privé balans.
- 🔗 Regelmatige veiligheidsinspecties, bhv-trainingen en het aanbieden van ergonomische werkplekken dragen bij aan een veilige en ondersteunende werkomgeving voor al onze medewerkers.
- 🔗 We bieden gelijke kansen aan alle medewerkers en juichen diversiteit toe. We maken geen onderscheid op basis van etnische afkomst, huidskleur, godsdienst, nationaliteit, sekse, leeftijd, handicap, burgerlijke staat, seksuele voorkeur of enige andere persoonlijke eigenschap die wettelijk is beschermd.

Planet

Een duurzame leefomgeving is voor iedereen van belang, voor huidige én toekomstige generaties. Voortdurend proberen we onszelf te verbeteren en nieuwe oplossingen te bedenken en te implementeren. Hieronder ontdek je welke maatregelen Pro Warehouse neemt voor een beter milieu.

- 🔗 Het voeren van actief beleid om de transportketen zo kort en duurzaam mogelijk te maken, maar ook het beschikbaar stellen van leaseauto's en flexibel werken promoten om het woon-werkverkeer te verminderen.
- 🔗 Het zoveel mogelijk terugbrengen van afval door het hergebruiken van verpakkingsmateriaal, gebruik van herbruikbare flessen, papieren tape gebruiken om dozen mee dicht te plakken en het afval zoveel mogelijk te scheiden.
- 🔗 Het beschikbaar stellen van elektrische leaseauto's, niet of nauwelijks te vliegen en allerlei energiebesparende maatregelen op het kantoor.

Profit

Pro Warehouse is zich bewust van de omgeving waarin we leven en werken en is daarin ook sociaal betrokken. Als groeiend bedrijf vinden wij het belangrijk om ook iets terug te doen voor de samenleving waarin wij opereren. We doen dit onder andere op de volgende manieren.

- 🔗 Wij zijn een erkend leerbedrijf en geven graag de ruimte aan studenten en starters op de arbeidsmarkt, met als doel het beroepsonderwijs de beste praktijkopleiding te geven met eventueel uitzicht op een baan.
- 🔗 Wij zijn trotse partner van de stichting Digidromen, die laptops verstrekt aan kinderen uit minder bevoorrechte gezinnen om hen gelijke kansen te bieden.
- 🔗 Iedereen is welkom bij ons. Wij geven de ruimte aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- 🔗 Waar mogelijk geven we de voorkeur voor lokale producten en diensten.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Doelen 2025	5
2. Behoorlijk bestuur	6
3. People	7
3.1 Goed werkgeverschap	7
3.2 Mensenrechten	13
3.3 Eerlijk zakendoen	17
3.4 Consumenten aangelegenheden	19
4. Planet	21
4.1 Circulaire economie en klimaatverandering	21
4.2 Ketenverantwoordelijkheid	24
5. Profit	26
5.1 Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving	26

1. Doelen 2025

Ieder jaar stellen we MVO-doelen op en voeren hier actief beleid op.

De belangrijkste MVO-doelen voor 2025 zijn:

- 🔗 Het verhogen van de kennis en betrokkenheid bij medewerkers rondom Ethiek en Duurzame Inkoop.
- 🔗 Het uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek en een klanttevredenheidsonderzoek.
- 🔗 We streven ernaar om meer vrouwen aan te trekken en ons personeelsbestand inclusiever te maken.
- 🔗 We willen onze EcoVadis score verhogen door verbeteringen in onze duurzaamheidsstrategie.
- 🔗 We stellen een concreet en uitvoerbaar plan op om onze CO₂-uitstoot te verminderen.
- 🔗 Het percentage elektrische leaseauto's en bussen vergroten.
- 🔗 Het aantal maatschappelijke activiteiten die wij initiëren of aan deelnemen vergroten.
- 🔗 Uitgebreider communiceren over MVO naar onze klanten.
- 🔗 We willen onze klanten de mogelijkheid bieden om hun CO₂-uitstoot via ons te compenseren.
- 🔗 Verder ontwikkelen van een concrete end-of-life propositie met duidelijke richtlijnen voor klanten.
- 🔗 Het optimaliseren van onze bedrijfsprocessen.
- 🔗 We willen MVO-evaluatieformulieren versturen naar onze grootste leveranciers met een hoge milieu-impact om hun duurzaamheidsinspanningen te beoordelen en te verbeteren.
- 🔗 Uitvoeren van een risicoanalyse om eventuele schendingen van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) in de keten te identificeren.
- 🔗 Op groepsniveau gaan we meer samenwerken om een duurzame propositie te ontwikkelen en van elkaar te leren.

2. Behoorlijk bestuur

Pro Warehouse streeft naar goed bestuur door verantwoordelijkheid te nemen voor alle activiteiten die bijdragen aan een duurzame balans tussen People, Planet en Profit.

Ons bestuur laat zich transparant controleren en adviseren volgens ten minste de geldende wetgeving- en regelgeving. Bij ethische, juridische of transparantievraagstukken gebruiken wij onze kernwaarden en bedrijfsprincipes als leidraad om onze MVO-doelstellingen te bereiken.

Wij zetten ons proactief in om medewerkers te informeren en te betrekken bij MVO-thema's. Dit doen we via regelmatige overleggen over milieu en maatschappelijke onderwerpen. Ons doel is een cultuur waarin iedereen zich bewust is van ethisch handelen en wordt aangemoedigd om actief bij te dragen aan duurzaamheid.

Daarnaast speelt onze ondernemingsraad een actieve rol in het behartigen van medewerkersbelangen en het versterken van betrokkenheid, zodat we samen werken aan een verantwoord en duurzame organisatie.

Het streefdoel voor het aantal ontvangen klachten en meldingen over overtredingen of onbehoorlijk bestuur was 0, en dit doel is ook daadwerkelijk behaald. In 2024 zijn de volgende resultaten behaald:

- ♻ Aantal formele bestuurlijke overtredingen: 0
- ♻ Aantal interne meldingen vanuit de klokkenluidersprocedure: 0
- ♻ Aantal externe meldingen bij autoriteiten zoals de ombudsman en Autoriteit Persoonsgegevens: 0
- ♻ Aantal klachten / overtredingen omtrent onbehoorlijk bestuur: 0
- ♻ Aantal kritische bevindingen in interne audits: 0



3. People

Pro Warehouse doet er alles aan om de beste werkgever te zijn. We focussen op gezondheid, persoonlijke ontwikkeling, gelijke kansen, effectieve communicatie en een sterke relatie tussen werkgever en werknemer. Daarnaast investeren we in social return en certificeringen.

3.1 Goed werkgeverschap

Werkgelegenheid

In een snel veranderende omgeving willen we uitblinken en groeien. Hooggekwalificeerde medewerkers zijn daarbij de sleutel tot succes. Daarom streven we naar duurzame werkgelegenheid en bouwen we aan langdurige relaties met onze werknemers. We monitoren het percentage medewerkers met een vast contract om onze werkgelegenheid te waarborgen. Daarnaast bieden we als Erkend Leerbedrijf we een waardevolle leeromgeving voor stagiaires en nieuw talent.

Voor 2025 hebben we concrete doelen gesteld om ons personeelsbeleid te versterken:

- Meer dan 80% van onze medewerkers heeft een vast contract.
- We verhogen het aantal stageplekken naar vier.
- We willen vier medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Zo blijven we werken aan een stabiele, inclusieve en toekomstgerichte werkomgeving.

In 2024 hadden we als doel minimaal 80% van onze medewerkers te voorzien van een vast contract. Het uiteindelijke resultaat is 84,7%. Het jaardoel is hiermee behaald.



Arbeidsvoorwaarden

Wij zorgen voor eerlijke en evenwichtige arbeidsvoorwaarden, met een competitief salaris, redelijke werkuren en passende voordelen. Om dit te waarborgen, toetsen we jaarlijks onze salarissen en arbeidsvoorwaarden.

Ons salarisbeleid is marktconform en houdt rekening met ervaring, functie en prestaties.

Daarnaast bieden we een uitgebreid pakket aan secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder een pensioenplan, reiskostenvergoeding, een verzuimbonus, een persoonlijk opleidingsbudget en personeelskorting op Apple-devices. Ook stimuleren we werkplezier en teamgevoel met programma's zoals Employee Choice, Pro Fashion, Pro at Home, afdelingsuitjes en teambuildingactiviteiten.

In 2024 hadden we als doel het gemiddelde percentage medewerkers dat jaarlijks de organisatie verlaat gesteld op 6%. Het resultaat is 5,3% en het jaardoel is hiermee behaald. In 2025 willen we dit percentage terugbrengen onder de 5%. In 2024 was onze doelstelling dat meer dan 70% van de medewerkers een verzuimbonus zou ontvangen. Dit was 67,8% waarmee het jaardoel niet is behaald.



Flexibele arbeidskrachten

Pro Warehouse zorgt goed voor zijn flexibele arbeidskrachten door te voldoen aan alle wettelijke eisen en geen schijnzelfstandigheid te faciliteren. Uitzendkrachten, tijdelijke medewerkers en zzp'ers worden vooral ingezet voor specifieke projecten of ter ondersteuning van lopende operationele processen. Dit geeft ons de flexibiliteit om snel in te spelen op veranderingen binnen de organisatie.

We behandelen flexibele arbeidskrachten op dezelfde manier als vaste medewerkers en bieden hen dezelfde tertiaire arbeidsvoorwaarden. Daarnaast doen we er alles aan om hen echt onderdeel van het team te laten voelen en betrekken we hen bij sociale activiteiten, zodat iedereen zich verbonden voelt, ongeacht het type arbeidscontract.

Het aandeel van flexibele arbeidskrachten die langer dan een jaar bij ons werken mag jaarlijks nooit hoger zijn dan 10%. In 2024 was dit 6,2% en daarmee is het jaardoel behaald.



Sociale dialoog en verhouding tussen werkgever en werknemer

Bij Pro Warehouse is de relatie tussen werkgever en werknemer gebaseerd op vertrouwen en verantwoordelijkheid. Medewerkers krijgen de vrijheid om hun werktijden, werklocatie en werkzaamheden grotendeels zelf in te richten. Waar mogelijk worden zij betrokken bij besluitvorming. We hanteren een informele bedrijfscultuur met open communicatie en een lage hiërarchie, waarin alles bespreekbaar is.

Pro Warehouse een ondernemingsraad (OR) die de belangen van zowel de directie als de medewerkers behartigt, in lijn met de Wet op de ondernemingsraden. De OR speelt een actieve rol in besluitvorming en beleidsontwikkeling, en het aantal goedgekeurde instemmingsaanvragen wordt nauwkeurig bijgehouden. Om de OR te ondersteunen, bieden we begeleiding en training aan OR-leden en delen we regelmatig informatie via interne communicatiekanalen. Dit draagt bij aan transparantie en een sterke samenwerking tussen de OR en het management.

Om effectieve communicatie te bevorderen, vragen directie en leidinggevenden regelmatig om input van medewerkers over hun behoeften en ervaringen. Tweewekelijks vinden teamvergaderingen plaats waarin de voortgang en ontwikkelingen binnen de afdelingen worden besproken. Daarnaast hebben alle medewerkers een arbeidsovereenkomst waarin duidelijke afspraken zijn vastgelegd over samenwerking. Taken en verantwoordelijkheden zijn omschreven in de functieprofielen.

Ons doel is om een werkomgeving te creëren waarin medewerkers zich gewaardeerd en ondersteund voelen. Door open communicatie, betrokkenheid bij beslissingen en heldere verwachtingen streven we naar een hoge medewerkerstevredenheid.

In 2024 is een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarbij het streven een minimale score van een 8 is. Het resultaat was een 7,8 waarmee het jaardoel net niet is behaald.

Om de verhouding tussen werkgever en werknemer te meten, monitoren we het goedkeuringspercentage voor de ingediende instemmingsaanvragen bij de OR. Het beoogde doel voor 2024 was een percentage van minimaal 50%. Dit hebben we ruimschoots behaald met 100%. In 2024 is 10x een OR-vergadering gehouden tussen de vertegenwoordigers van medewerkers en het management. Het jaardoel van minimaal 8x per jaar is hiermee behaald.



Gezondheid en veiligheid

Bij Pro Warehouse staat het welzijn van medewerkers centraal. We nemen proactieve maatregelen om ziekte te voorkomen en zorgen ervoor dat medewerkers gezond blijven. Dit doen we door flexibel werken te faciliteren, ergonomische (thuis)werkplekken aan te bieden en ontspanningsruimtes op kantoor te creëren. Daarnaast stimuleren we fysieke activiteit met bureaufietsen en bevorderen we een gezonde levensstijl door voedzame ontbijtopties, vers fruit en gefilterd water beschikbaar te stellen. We hechten veel waarde aan een goede werk-privébalans en bieden ondersteuning op mentaal en emotioneel vlak, zodat medewerkers zich goed voelen en veerkrachtig blijven.

Veiligheid is een essentieel onderdeel van onze werkomgeving. We streven ernaar om bedrijfsongelukken te voorkomen en zorgen ervoor dat medewerkers zich veilig voelen. Dit doen we door veiligheid altijd prioriteit te geven en te voldoen aan de Arbo-regels voor werkplekken en werktijden. De afgelopen jaren zijn er geen bedrijfsongevallen geweest, en we blijven ons inspannen om deze standaard te behouden. Alle Arborisico's zijn vastgelegd in een Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E), die elke drie jaar wordt bijgewerkt.

Om de gezondheid van medewerkers te bewaken en het ziekteverzuim laag te houden, hebben we zowel een interne als externe vertrouwenspersoon beschikbaar. We stimuleren een open cultuur waarin medewerkers zich veilig voelen om zorgen of problemen te bespreken, zonder angst voor represailles. Pestgedrag, intimidatie en discriminatie worden niet getolereerd. Door een veilige, gezonde en ondersteunende werkomgeving te creëren, zetten we ons in voor het welzijn van al onze medewerkers.

In 2024 was het doel een maximaal verzuimpercentage van 6% te behalen. Het uiteindelijke gemiddelde verzuimpercentage was 6,5%. Het jaardoel is hiermee niet behaald.



Opleiding en onderwijs

Bij Pro Warehouse staan de ontwikkeling en inzetbaarheid van medewerkers centraal. We geloven in het potentieel van iedereen, ongeacht hun functie, en investeren daarom volop in groei en ontwikkeling. Dit doen we door opleidingen, trainingen en carrièrekansen aan te bieden.

Kennisontwikkeling is essentieel om de kwaliteit van onze dienstverlening hoog te houden en medewerkers toekomstperspectief te bieden. Alle relevante opleidingen worden volledig vergoed, mits deze in het belang van het bedrijf zijn en goedkeuring krijgen van de leidinggevende. Tijdens jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt actief gekeken naar opleidingsbehoeften.

Onze ambitie is om elke medewerker te stimuleren zichzelf verder te ontwikkelen en door te groeien binnen de organisatie. Dit kan door hogere of bredere functies te verkennen en deel te nemen aan diverse projecten, zodat iedereen de kans krijgt zijn of haar talenten optimaal te benutten.

In 2024 was het doel om meer dan 95% van onze medewerker een persoonlijk ontwikkelplan (POP) te bieden, wat uiteindelijk is behaald met een percentage van 100%. Het doel voor 2024 is 80% van het toegewezen opleidingsbudget te besteden. Dit was 81,5% en daarmee is het jaardoel behaald.



Diversiteit en kansen

Bij Pro Warehouse hechten we veel waarde aan een divers en inclusief team. We geloven dat een evenwichtige samenstelling van ons personeelsbestand – op basis van leeftijd, geslacht, culturele en sociale achtergrond, competenties en werkstijlen – bijdraagt aan een sterke en dynamische organisatie. Daarom bieden we iedereen gelijke kansen, ongeacht hun achtergrond.

Om diversiteit en inclusie actief te bevorderen, werken we samen met SER Diversiteit in Bedrijf. Met een bewust wervingsproces richten we ons op het aantrekken van kandidaten met diverse achtergronden, zonder concessies te doen aan de selectiecriteria. Dit doen we onder andere door samen te werken met gespecialiseerde wervingsbureaus en netwerken, en door deel te nemen aan vrouwgerichte carrièrebeurzen en netwerkevenementen. Zo vergroten we onze zichtbaarheid en trekken we talent aan dat onze organisatie verrijkt.

Bij Pro Warehouse selecteren we medewerkers op basis van hun kwaliteiten en vaardigheden. Leeftijd, geslacht of afkomst spelen geen rol in doorgroeimogelijkheden binnen onze organisatie. Nieuwe medewerkers worden niet beoordeeld aan de hand van quota, en intern focussen we uitsluitend op bekwaamheid en competenties. Mocht een medewerker zich ongelijk behandeld voelen, dan bieden wij verschillende vertrouwelijke meldpunten, zoals de leidinggevende, directie of vertrouwenspersoon.

Ons doel is een werkomgeving te creëren waarin iedereen zich gewaardeerd, gerespecteerd en gestimuleerd voelt om het beste uit zichzelf te halen.

We hebben in 2024 geen meldingen ontvangen van sollicitanten of medewerkers over een gebrek aan gelijke kansen. Hiermee is het jaardoel van 0 meldingen behaald.

We hebben onszelf het doel gesteld om minimaal 15% vrouwelijke medewerkers in dienst te hebben. Aan het einde van jaargang 2024 was dit percentage 11,9% en hebben daarmee ons doel niet behaald. We blijven ons actief inzetten om de diversiteit binnen Pro Warehouse te vergroten.



3.2 Mensenrechten

Strategie en beleid

Bij Pro Warehouse zetten we ons in voor de bescherming en bevordering van mensenrechten, zowel binnen onze organisatie als in onze toeleveringsketen. We evalueren en verbeteren voortdurend onze bedrijfsactiviteiten om negatieve effecten op mensenrechten te minimaliseren en tegelijkertijd positieve maatschappelijke en milieueffecten te stimuleren, in samenwerking met onze externe stakeholders.

We werken uitsluitend met partners en leveranciers die onze toewijding aan mensenrechten delen. Daarom hebben we een due diligence proces ontwikkeld om te waarborgen dat zij voldoen aan Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). Dit omvat regelmatige beoordelingen van hun praktijken om misstanden zoals kinderarbeid, dwangarbeid en discriminatie te voorkomen, evenals het waarborgen van veilige werkomstandigheden, het bevorderen van eerlijke en respectvolle behandeling van werknemers, het handhaven van integriteit en het minimaliseren van milieueffecten. Ons beleid is gebaseerd op belangrijke richtlijnen zoals de ILO-arbeidsnormen, de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen en nationale wet- en regelgeving.

Binnen onze organisatie is respect voor mensenrechten verankerd in een gedragsverklaring, waarin medewerkers worden aangespoord deze actief te ondersteunen. Jaarlijks monitoren we Key Performance Indicators (KPI's) op het gebied van Environmental, Social & Governance (ESG) en voeren we een MVO-risicoanalyse uit om de impact van onze activiteiten op mensenrechten te beoordelen.

Met deze aanpak streven we naar een positieve impact op de gemeenschappen waarin we opereren en dragen we bij aan wereldwijde inspanningen om mensenrechten te beschermen en te versterken.

Wij streven ernaar dat in 2024 meer dan 90% van onze belangrijkste leveranciers een eigen Code of Conduct heeft of die van Pro Warehouse heeft ondertekend waarin zij zich expliciet committeren aan het niet schenden van mensenrechten. Dit was 100% en hiermee is ons jaardoel ruimschoots behaald.



Gelijke behandeling en discriminatie

Bij Pro Warehouse hanteren we een strikt beleid tegen discriminatie, waarbij iedereen gelijk wordt behandeld, ongeacht leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, seksuele gerichtheid, overtuiging, etniciteit of nationaliteit. Discriminatie in welke vorm dan ook wordt niet getolereerd en gelijke kansen vormen de basis van ons beleid.

We bieden alle sollicitanten en medewerkers eerlijke kansen, waarbij uitsluitend wordt geselecteerd op basis van competenties. Onze vacatureteksten zijn zorgvuldig geformuleerd om neutraliteit te waarborgen en iedereen gelijke kansen te bieden. In ons Medewerker Handboek is expliciet aandacht besteed aan gelijke behandeling en discriminatie, en medewerkers worden aangemoedigd om misstanden te signaleren en te melden.

Voor meldingen over discriminatie kunnen medewerkers terecht bij een vertrouwenspersoon, waarbij afhankelijk van de ernst van de situatie passende maatregelen worden genomen, variërend van een gesprek tot ontslag. Ook een externe vertrouwenspersoon staat klaar om ondersteuning en begeleiding te bieden.

Om het bewustzijn over gelijke behandeling en anti-discriminatie te vergroten, organiseren we awareness-sessies waarin medewerkers leren hoe ze discriminerend gedrag kunnen herkennen en melden. We nemen de verantwoordelijkheid om een veilige werkomgeving te creëren waarin respect centraal staat, open communicatie wordt gestimuleerd en ongewenst gedrag actief wordt voorkomen en aangepakt.

In 2024 zijn geen meldingen ontvangen van sollicitanten, medewerkers of externe partijen over ongelijke behandeling of discriminatie en hiermee is ons jaardoel behaald.



Intimidatie

Bij Pro Warehouse willen we dat iedere medewerker zich vrij en veilig voelt binnen de organisatie. Intimidatie, waaronder seksuele intimidatie en machtsmisbruik, is onacceptabel en wordt niet getolereerd. Mocht er sprake zijn van intimidatie, dan zorgen we met externe expertise voor een doeltreffende en zorgvuldige aanpak.

Van alle medewerkers verwachten we respectvol gedrag en het vermijden van elke vorm van intimidatie. Dergelijk gedrag op de werkvloer is niet toegestaan en wordt serieus aangepakt. Medewerkers worden aangemoedigd om incidenten te melden bij hun leidinggevende, de interne of externe vertrouwenspersoon. Meldingen worden altijd vertrouwelijk behandeld en hebben geen negatieve gevolgen voor de melder.

Het management onderzoekt klachten over intimidatie zorgvuldig en zorgt voor een snelle en eerlijke afhandeling, met respect voor ieders privacy. Medewerkers hebben daarnaast altijd de mogelijkheid om externe hulp in te schakelen als zij dat nodig achten.

Om het bewustzijn over ons anti-intimidatiebeleid te vergroten, organiseren we awareness-sessies waarin medewerkers leren hoe ze intimiderend gedrag kunnen herkennen en melden. Pro Warehouse blijft zich inzetten voor een veilige werkomgeving, waarin respect en open communicatie centraal staan en ongewenst gedrag actief wordt voorkomen en aangepakt.

In 2024 zijn geen meldingen ontvangen van medewerkers over intimidatie bij de interne of externe vertrouwenspersoon en hiermee is ons jaardoel behaald.



Kinderarbeid, dwangarbeid en mensenhandel

Bij Pro Warehouse en binnen de Nederlandse arbeidscultuur is elke vorm van gedwongen of verplichte arbeid onaanvaardbaar. We hebben duidelijke richtlijnen en beleid opgesteld om ervoor te zorgen dat we nooit geassocieerd worden met kindarbeid, dwangarbeid of mensenhandel. We handelen strikt volgens de wet- en regelgeving en verwachten dat onze medewerkers mogelijke misstanden binnen de toeleveringsketen direct melden.

Ons beleid op dit gebied is verankerd in de 'Gedragsverklaring' en 'Code of Conduct', die door alle medewerkers en partners wordt ondertekend. We eisen van onze partners dat zij voldoen aan strikte ethische normen binnen hun toeleveringsketen. Schendt een partner deze normen, dan behouden wij ons het recht voor om de samenwerking te beëindigen.

Om kindarbeid en dwangarbeid uit te bannen, verbeteren we continu onze keteninzichten en werken we samen met relevante stakeholders. Onze belangrijkste leveranciers moeten een eigen Code of Conduct hebben waarin kindarbeid, dwangarbeid en mensenhandel expliciet verboden wordt, of zij dienen onze Code of Conduct te ondertekenen. Jaarlijks beoordelen we leveranciers op hun MVO-prestaties en nieuwe leveranciers worden vooraf geëvalueerd op hun beleid tegen kindarbeid, dwangarbeid en mensenhandel.

In ons Medewerker Handboek is een gedragsverklaring opgenomen over deze onderwerpen en we organiseren awareness-sessies om medewerkers bewust te maken van mogelijke signalen. Pro Warehouse blijft zich inzetten voor een ethische en veilige toeleveringsketen, waarin respect voor mensenrechten centraal staat en ongewenste praktijken actief worden voorkomen en aangepakt.

In 2024 zijn geen gevallen van kindarbeid, dwangarbeid of mensenhandel binnen onze eigen organisatie of bij onze leverancier en hiermee is ons jaardoel behaald.



3.3 Eerlijk zakendoen

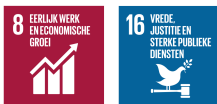
Pro Warehouse streeft naar de hoogste ethische normen in alle aspecten van haar bedrijfsvoering. We hante- ren duidelijke richtlijnen en beleid om witwassen, belangenverstremgeling, fraude en corruptie te voorkomen. Door middel van bewustwordings sessies, interne controles en regelmatige evaluaties van managementpraktij- ken bevorderen we actief een integere bedrijfscultuur.

Ons ethisch beleid wordt continu herzien en aangepast om te blijven voldoen aan zowel nationale als internati- onale wetgeving en normen. Op deze manier waarborgen we transparantie, verantwoordelijkheid en integriteit binnen onze organisatie en in de samenwerking met externe partners.

Effecten op de samenleving

Wanneer Pro Warehouse een boete of waarschuwing ontvangt van instanties zoals de gemeente, de ombuds- man, de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), financiële toezichthouders, de Autoriteit Consument & Markt (ACM) of de politie, wordt dit zorgvuldig gedocumenteerd. Bij een waarschuwing of sanctie beoordelen we welke corrigerende maatregelen nodig zijn om herhaling in de toekomst te voorkomen.

In 2024 hebben we geen boete of waarschuwingen van genoemde instanties ontvangen en het jaardoel is hiermee behaald.



Witwassen, belangenverstremgeling en fraude

Pro Warehouse hanteert een strikt beleid tegen witwassen, belangenverstremgeling en fraude, en voldoet vol- ledig aan de geldende wetgeving. We hanteren een zero-tolerancebeleid, waarbij verdachte transacties direct worden gemeld. Om het bewustzijn hierover te vergroten, organiseren we regelmatig awareness-sessies. Be- langverstremgeling wordt actief voorkomen door situaties te vermijden waarin persoonlijke belangen, exter- ne activiteiten, financiële belangen of relaties kunnen botsen met de bedrijfsbelangen. Het belang van Pro Wa- rehouse staat altijd voorop. Fraude en diefstal worden binnen onze organisatie op geen enkele wijze getole- reerd. Medewerkers omzeilen geen interne controles en melden (pogingen tot) fraude direct bij de Managing Director en/of Security Officer.

In 2024 zijn geen incidenten gerelateerd aan witwassen, belangenverstremgeling en fraudepraktijken ge- weest en het jaardoel is hiermee behaald.



Corruptie

Pro Warehouse hanteert een strikt beleid tegen corruptie, zoals vastgelegd in het Medewerker Handboek en de arbeidscontracten. Transparante communicatie en integer handelen door elke medewerker zijn essentieel om corruptie vroegtijdig te signaleren en te bestrijden. Daarom is het belangrijk dat medewerkers zich niet alleen aan deze richtlijnen houden, maar ook elkaar aanspreken als deze worden overschreden.

Om een bedrijfscultuur gebaseerd op ethiek en integriteit te waarborgen, zorgen we voor heldere afspraken in al onze overeenkomsten en minimaliseren we corruptierisico's. Het Medewerker Handboek bevat richtlijnen over nevenfuncties en het delen van bedrijfsinformatie. Speciale aandacht gaat uit naar het voorkomen van belangenverstrengeling, zoals het aannemen van geschenken, uitnodigingen of andere voordelen.

Daarnaast beoordelen we jaarlijks onze leveranciers om corruptie te voorkomen en organiseren we awareness-sessies voor medewerkers. We werken uitsluitend met partners die een eigen Code of Conduct hanteren of zich conformeren aan die van ons, terwijl onze eigen medewerkers zich committeren aan de gedragsverklaring.

In 2024 hebben we geen meldingen over corruptie van medewerkers of partners ontvangen en het jaardoel is hiermee behaald.



Concurrentiebelemmerende praktijken

Pro Warehouse handelt volledig in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en neemt geen deel aan concurrentiebelemmerende activiteiten. Mocht er een waarschuwing of sanctie worden opgelegd, dan evalueren we of corrigerende maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen.

Om bewustwording binnen de organisatie te vergroten, organiseren we jaarlijks een awareness-sessie waarin medewerkers worden geïnformeerd over de risico's van concurrentiebelemmerende praktijken en leren hoe zij dergelijke situaties kunnen herkennen en melden.

In 2024 hebben we geen meldingen over concurrentiebelemmerend gedrag ontvangen en het jaardoel is hiermee behaald.



3.4 Consumenten aangelegenheden

Privacy van klanten en verantwoord informatiebeheer

Pro Warehouse hanteert een strikt informatiebeveiligingsbeleid en is ISO-27001 gecertificeerd. Dit garandeert een betrouwbare IT-businesspartner die zorgvuldig omgaat met gegevens. Gegevens worden uitsluitend gebruikt om het aankoopproces van IT-producten zo eenvoudig en persoonlijk mogelijk te maken. Wij verkopen geen persoonlijke gegevens aan derden en delen deze alleen met partijen die direct betrokken zijn bij de uitvoering van klantorders.

Informatie is een essentiële pijler binnen onze organisatie, en de bescherming ervan is een cruciaal onderdeel van verantwoord ondernemen. Informatiebeveiliging omvat alle processen en maatregelen die de betrouwbaarheid van systemen en gegevens waarborgen, en beschermt tegen zowel opzettelijke als onbedoelde bedreigingen.

Toegang tot klantgegevens is strikt gereguleerd en alleen beschikbaar voor medewerkers die deze informatie nodig hebben voor hun taken. Dit is vastgelegd in ons ISO-Managementsysteem en beheerd via diverse user management systemen. Persoonsgegevens worden verwerkt binnen beveiligde informatiesystemen en zijn beschermd door ons wachtwoordbeleid. Voor sub-verwerkers zijn verwerkersovereenkomsten opgesteld. In het geval van een datalek wordt dit direct gemeld aan de Security Officer, die beoordeelt of een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens noodzakelijk is volgens de richtlijnen voor de meldplicht datalekken.

In 2024 hebben we geen officieel bevestigde datalekken vanuit de AP ontvangen en het jaardoel is hiermee behaald.



Gezondheid en veiligheid van consumenten

Bij Pro Warehouse hechten we veel waarde aan het waarborgen van de gezondheid en veiligheid van onze klanten. Alle producten die wij leveren voldoen aan zowel nationale als internationale normen op het gebied van milieu, gezondheid en veiligheid, zoals het CE-keurmerk, Energy Star en EPEAT. De producten die wij aanbieden, zijn afkomstig van gerenommeerde fabrikanten, waardoor we de kwaliteit en betrouwbaarheid van onze leveringen kunnen garanderen.

In 2024 hebben we 0 meldingen ontvangen met betrekking tot de gezondheid en veiligheid van klanten veroorzaakt door defecte apparatuur en het jaardoel is hiermee behaald.



Productinformatie

Bij Pro Warehouse zorgen we voor een goede informatievoorziening, zowel via onze website als door middel van ons personeel. Ons personeel wordt regelmatig getraind en volgt cursussen om hun kennis over producten en diensten up-to-date te houden. We monitoren ook het percentage van het totale aantal geretourneerde orders dat te wijten is aan onjuist advies vanuit onze organisatie, in verhouding tot het totaal aantal geretourneerde orders. Bovendien zijn alle verkochte producten voorzien van een 'eco' label.

In 2024 hebben we 0% orders retour ontvangen die vanuit een verkeerd advies zijn besteld, het doel was een maximum van 1% en hiermee is het jaardoel behaald.



Marketing en communicatie

Bij Pro Warehouse zijn marketing en communicatie belangrijk voor onze MVO-strategie. We informeren onze klanten over milieuvriendelijke keuzes en maatschappelijke initiatieven waar we aan bijdragen. Ons marketingplan bevat duidelijke richtlijnen voor communicatie, en we houden bij of we waarschuwingen ontvangen van de Reclame Code Commissie of ACM. Zo zorgen we ervoor dat onze marketing en communicatie altijd eerlijk, duidelijk en volgens de regels zijn.

In 2024 hebben we geen meldingen vanuit genoemde instanties ontvangen over onze marketing en communicatie uitingen, waarmee we ons jaardoel hebben behaald.



4. Planet

Een duurzame leefomgeving is voor iedereen van belang, voor huidige én toekomstige generaties. Voortdurend proberen we onszelf te verbeteren en nieuwe oplossingen te bedenken en te implementeren. Pro Warehouse is daarnaast in het bezit van een ISO-14001 certificaat.

4.1 Circulaire economie en klimaatverandering

Grondstoffen

Pro Warehouse zet zich in voor duurzaamheid door zoveel mogelijk milieuvriendelijke producten aan te bieden en grondstofgebruik te minimaliseren. Apple richt zijn productontwerpen op energiezuinige IT-apparaten met een lange levensduur. Alle Apple-devices hebben een LCA-waarde (Levenscyclusanalyse) die hun CO₂-voetafdruk en reparatiebaarheidsscore weergeeft. Dit helpt om de milieueffecten van een apparaat gedurende de hele levenscyclus te beoordelen, van grondstofwinning en productie tot transport, gebruik en recycling. Een deel van de CO₂-uitstoot die vrijkomt bij onze verkoop wordt volledig gecompenseerd via The Gold Standard. Hiermee steunen we duurzame projecten zoals *Schoon Koken op Biogas* in India en *Birds, Bees & Business* in Burkina Faso.

Pro Warehouse heeft een Managed Lifecycle-programma en retourportaal opgezet voor reparatiediensten, in samenwerking met een reparatiespecialist. Retourproducten worden hergebruikt of gerecycled via een refurbished Apple-specialist, zodat ze een tweede leven krijgen of op een verantwoorde manier worden verwerkt. Hierbij worden waardevolle materialen teruggewonnen en hergebruikt in de volgende generatie producten.

Binnen onze kantooromgeving streven we naar een minimaal grondstofgebruik door zoveel mogelijk paperless te werken. De komende jaren willen we het aantal fysieke prints op kantoor drastisch verminderen. Facturen en orderbevestigingen worden uitsluitend digitaal verzonden. Daarnaast zijn alle printers standaard ingesteld op zwart-wit en dubbelzijdig printen om papierverbruik verder te beperken.

In 2024 was het doel om maximaal 200 pakken printpapier te gebruiken, er zijn 183 pakken verbruikt, waardoor het jaardoel is behaald.



Energie, CO₂-uitstoot en broeikasgassen

Pro Warehouse zet zich actief in om haar milieu-impact te verkleinen en bij te dragen aan de strijd tegen klimaatverandering. We richten ons op het verminderen van CO₂-uitstoot, het terugdringen van energieverbruik en het beperken van milieuvervuiling. Daarnaast hebben we ons verbonden aan langetermijndoelstellingen die in lijn zijn met het Akkoord van Parijs via het *Science Based Targets initiative* (SBTi).

Het doel is om jaarlijks een lineaire reductie van 5% in het totale energieverbruik te realiseren ten opzichte van 2023. We streven ernaar om onze CO₂-uitstoot in scope 1 en 2 tegen 2030 met 42% te verminderen ten opzichte van 2023. Daarnaast willen onze CO₂-uitstoot in scope 1,2 en 3 vóór 2050 met 90% reduceren ten opzichte van 2023. Ons ultieme doel is om tegen 2050 netto-nul broeikasgasemissies te bereiken.



Transport

We moedigen onze collega's aan om met het openbaar vervoer te reizen, en al onze zakelijke voertuigen zijn standaard elektrisch. Bij de keuze voor nieuwe leaseauto's zorgen we ervoor dat deze minimaal energielabel A hebben. Vliegen vermijden we zoveel mogelijk, maar als het niet anders kan, kiezen we altijd voor een ticket met CO₂-compensatie.

In de regio Amsterdam hebben we ervoor gekozen om bestellingen zelf te bezorgen in plaats van een externe koerier in te schakelen. Dit vermindert CO₂-uitstoot doordat we onze routes efficiënter plannen en pakketten niet eerst naar een distributiecentrum hoeven te worden vervoerd. Daarnaast rijdt ons interne transport op elektriciteit en HVO100 (Hydrotreated Vegetable Oil), een milieuvriendelijk alternatief voor diesel, gemaakt van hernieuwbare en duurzame bronnen zoals plantaardige oliën en vetten.

In 2024 is 69,5% van ons wagenpark volledig elektrisch. Ons doel is om dit in 2025 te verhogen naar minimaal 75%. We streven uiteindelijk naar CO₂-neutraal transport voor het einde van 2035.



Afvalstoffen en recycling

Bij Pro Warehouse scheiden we ons afval zorgvuldig en streven we naar een minimale afvalproductie. Op al onze locaties verzamelen en scheiden we papier, karton, plastic, GFT, batterijen, accu's, lege blikjes, flesjes en restafval. Dit doen we door het gebruik van afvalbakken van duurzaam karton, die zijn ingedeeld in verschillende afvalcategorieën.

Ons afval wordt op alle locaties door erkende afvalverwerkers opgehaald en verwerkt. In 2024 hebben we 18,6% van ons bedrijfsafval in Amsterdam gerecycled, waarbij het werd hergebruikt of omgezet in nieuwe producten en grondstoffen. Daarnaast is 81,4% van ons afval omgezet in energie. Gevaarlijk afval, zoals batterijen, accu's en verf, leveren we in bij de milieustraat van de gemeente. Toners worden verzameld en gedoneerd aan een goed doel.

Om plasticverbruik te verminderen, krijgt iedere medewerker een herbruikbare waterfles, waarmee we maandelijks zo'n 2.000 plastic flesjes besparen. Daarnaast hergebruiken we verpakkingsmateriaal, zoals dozen en plastic vulmateriaal, en maken we gebruik van duurzame koerierbakken. In 2024 hebben we 28.793 dozen verstuurd, waarvan 77,4% hergebruikt en 22,6% nieuw aangekocht.

In 2024 was het doel om maximaal 35% dozen aan te kopen ten opzichte van het aantal verstuurd dozen naar klanten, er zijn 22,6% dozen aangekocht en het jaardoel is hiermee ruimschoots behaald.



4.2 Ketenverantwoordelijkheid

Milieupraktijken van leveranciers

Bij Pro Warehouse vinden we transparantie in onze toeleveringsketen essentieel. We werken samen met leveranciers die onze normen en waarden op het gebied van duurzaamheid delen en beoordelen hen op hun milieu- en sociale prestaties.

Jaarlijks evalueren we onze belangrijkste leveranciers en partners op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Deze beoordeling is een belangrijke factor in onze samenwerkingskeuzes. We verwachten dat onze partners open zijn over hun MVO-beleid en dit ook effectief toepassen. Daarnaast geven we de voorkeur aan leveranciers die hun ecologische voetafdruk verkleinen, duurzame grondstoffen en productiemethoden gebruiken en hun milieuprestaties continu verbeteren.

We willen niet alleen duurzame samenwerkingen aangaan, maar ook actief bijdragen aan bewustwording binnen onze keten. Door best practices te delen en van elkaar te leren, helpen we leveranciers om hun en onze eigen MVO-beleid te versterken. Ons doel is een keten waarin continue verbetering centraal staat, zodat we samen werken aan een duurzamere en verantwoordelijke toekomst.

In 2024 had 83,3% van de beoordeelde leveranciers / partners een duurzaamheidsverslag of MVO-beleid. Het jaardoel van minimaal 75% is hiermee behaald.



Sociale praktijken van leveranciers

Bij Pro Warehouse zetten we ons in voor transparantie en het minimaliseren van de negatieve impact van leverancierspraktijken. We selecteren onze leveranciers zorgvuldig en houden rekening met mensenrechten en arbeidsomstandigheden bij onze inkoopbeslissingen.

Om duurzame en ethische bedrijfspraktijken binnen onze toeleveringsketen te bevorderen, evalueren we jaarlijks onze grootste leveranciers op naleving van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). Nieuwe leveranciers worden geëvalueerd door middel van een vragenlijst, waarna we een selectie maken van de best presterende leverancier. Deze leveranciers worden vervolgens gevraagd om onze Code of Conduct te ondertekenen. Ook moeten alle leveranciers beschikken over een wettelijk verplichte en getoetste risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

In 2024 zijn geen incidenten geweest bij leveranciers of partners op het gebied van kinderarbeid, veiligheid, milieu of andere MVO gerelateerde overtredingen. Ons jaardoel van 0 is hiermee behaald.



Duurzame inkoop en Sociaal inkopen

Wij hanteren interne richtlijnen voor de inkoop van producten en diensten binnen onze eigen organisatie. Bij elke aankoop zoeken we de meest duurzame oplossing, met een focus op milieuvriendelijkheid en sociale verantwoordelijkheid. We geven de voorkeur aan leveranciers die transparantie bieden over hun gehele toeleveringsketen.

Daarnaast ondersteunen we sociale ondernemingen die zich inzetten voor arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen. Via platforms zoals Buy Social, Social Inkopen en PSO Nederland vinden we leveranciers die hier actief aan bijdragen. We zijn bezig om met onze IT-leveranciers te onderzoeken hoe we gezamenlijk een grotere sociale impact kunnen realiseren binnen onze dienstverlening. Daarbij kijken we onder andere naar Nederlandse distributeurs die eigen logistieke diensten aanbieden, zodat we ook lokaal positieve verandering stimuleren.

In 2024 is het percentage inkopers bij Pro Warehouse die getraind zijn in duurzame inkoop 100% geweest en het jaardoel is hiermee behaald.



5. Profit

Bij Pro Warehouse erkennen we onze verantwoordelijkheid om niet alleen economische waarde te genereren, maar ook om actief bij te dragen aan de gemeenschap en maatschappij als geheel.

5.1 Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving

Directe economische waardecreatie en -verdeling

Elk jaar dienen wij onze jaarcijfers in bij de relevante instanties, volledig volgens de geldende wet- en regelgeving. Daarnaast hechten we veel waarde aan open en transparante communicatie met onze medewerkers. Dit komt tot uiting in onze interactieve kwartaalbijeenkomsten, waarin we de volgende onderwerpen bespreken:

- 🔗 Inkomsten
- 🔗 Operationele kosten
- 🔗 Donaties en maatschappelijke investeringen
- 🔗 Ingehouden winst en betalingen aan kapitaalverstrekkers en overheden

In 2024 hebben we elk kwartaal onze financiële resultaten gepresenteerd, zowel fysiek als digitaal en het jaardoel is hiermee behaald.



Positieve bijdrage aan de lokale economie en gemeenschap

Wij streven ernaar een positieve impact te hebben op onze lokale gemeenschap en economie door actief betrokken te zijn bij initiatieven die in lijn liggen met onze organisatie en identiteit. Dit omvat onder andere:

- Gebruik van lokale diensten en goederen: waar mogelijk gebruiken we zoveel mogelijk diensten en goederen uit de lokale omgeving.
- Sponsoring en ondersteuning: we steunen verschillende instellingen en verenigingen die onze waarden delen, zoals de stichting Digidromen, en we zijn trots om erkend te zijn als leerbedrijf en bij te dragen aan Social Return-initiatieven.

Bij Pro Warehouse geloven we dat onze economische successen hand in hand moeten gaan met onze sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid. We blijven ons inzetten om waarde toe te voegen aan zowel onze bedrijfsactiviteiten als aan de bredere samenleving, nu en in de toekomst.

Pro Warehouse heeft in 2024 een bedrag van €22.162,- uitgegeven aan diverse initiatieven die een positieve bijdrage hebben geleverd.



Pro Warehouse, voor wie met Apple werkt.

Jouw business staat niet stil en de informatietechnologie ontwikkelt zich razendsnel.

Daarom werken we bij Pro Warehouse continu keihard om onze diensten steeds verder te vernieuwen en te verbeteren. De Pro's van Pro Warehouse leveren graag oplossingen om jouw organisatie te helpen groeien. Oplossingen die bovendien direct inzetbaar zijn op de werkvloer. Van de aanschaf en het uitrollen van hardware, tot het ondersteunen van gebruikers met beheer en support.

Vertrouw daarbij op het grootste Apple Engineeringteam van Europa, dat bovendien beschikt over een uitgebreid eigen warehouse. Hierdoor heb je veruit de meeste kennis en producten onder één dak. Welk Apple gerelateerd vraagstuk je ook hebt, Pro Warehouse regelt het voor je. Denk hierbij aan technische inrichting, het opzetten van nieuwe werkplekken of het integreren van Apple binnen andere IT-omgevingen. Je kunt bij ons terecht voor Apple support, security-oplossingen, consultancy, oplossingen voor device management en de beste cloud-apps. We faciliteren ook volledig beheerde Apple werkplekken inclusief deskundige support, zowel op afstand als op locatie.

We weten dat voor jou tijd geld is en flexibiliteit goud. Daarom leveren we de meeste producten de volgende werkdag al bij je af. Om dit waar te kunnen maken, hebben we zowel de standaardmodellen als de meest gangbare voorgeconfigureerde devices op voorraad. Wil je jouw Apple producten personaliseren? We zetten graag een stap extra voor je. Zo kunnen wij producten voorzien van eigen asset tags, speciale cases of een screenprotector. Kortom: de vakmensen van Pro Warehouse kunnen je altijd helpen.

Tel: +31 88 776 70 00

Mail: sales@prowarehouse.nl

Adres: Paasheuvelweg 34c
1105 BJ Amsterdam
Nederland

Web: www.prowarehouse.nl