

Towards a **circular** world in a **sustainable** way



Duurzaamheidsverslag

2021-2022



VANHEEDE.COM
ENVIRONMENT GROUP

Voorwoord

Wendbaarheid in turbulente tijden

2



David Vanheede,
CEO Vanheede Environment Group

Energiecrisis, oorlog, torenhoge inflatie, ... de economie is in woelige wateren beland. Met de pandemie nog vers in het geheugen staan we opnieuw voor grote uitdagingen. De recente politieke onlusten maakten eens te meer duidelijk dat we onze afhankelijkheid voor de ontginning van kritieke grondstoffen en energiebronnen als olie en gas dringend moeten verminderen. De tijd is rijp om nu echt werk te maken van een circulaire wereld en de transitie naar meer hernieuwbare energie.

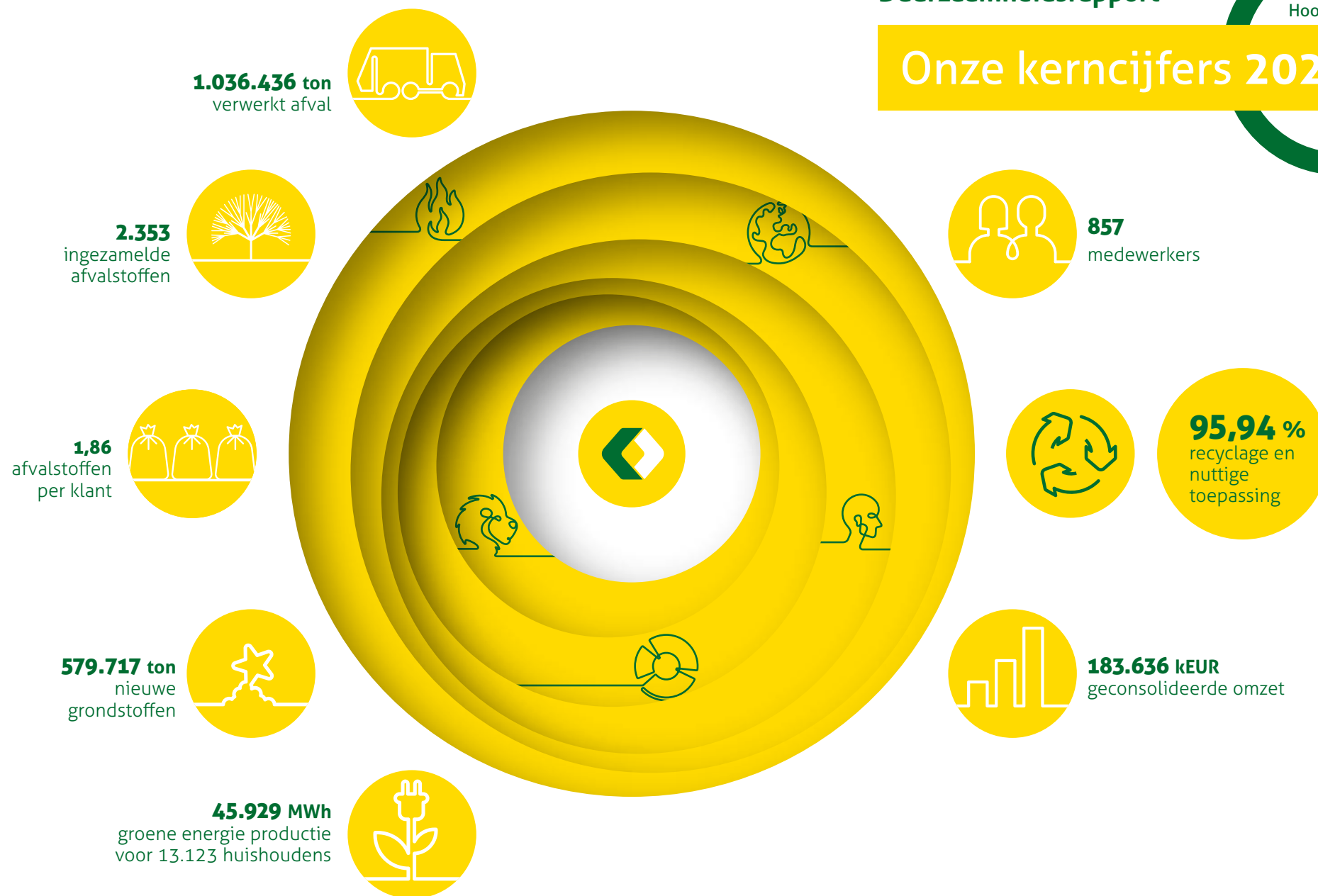
De ingeslagen weg 'Towards a circular world, in a sustainable way' bewees eens te meer de juiste te zijn. **Als volwaardige partner in de circulaire economie** zetten we al jaren in op het optimaal uitsorteren van diverse materiaalstromen voor hoogwaardige recyclage als nieuwe grondstoffen. Recent investeerden we in projecten rond bronsortering en nasortering om nog meer stromen van de verbrandingsoven te redden. Daarnaast is Vanheede netto producent van groene elektriciteit en injecteren we sinds kort lokaal geproduceerd groen gas in het aardgasnet.

Onze klant staat centraal. Om hen door deze uitdagingen te loodsen zetten we volop in op automatisatie en digitalisatie, efficiëntieverbetering en innovatie.

Om nog sterker deze uitdagingen aan te gaan, reorganiseerden we Vanheede in negen sterke Business Units.

Een vereenvoudigde structuur schept duidelijkheid over de focus. Zo worden we een nog sterkere groep, klaar voor de toekomst!

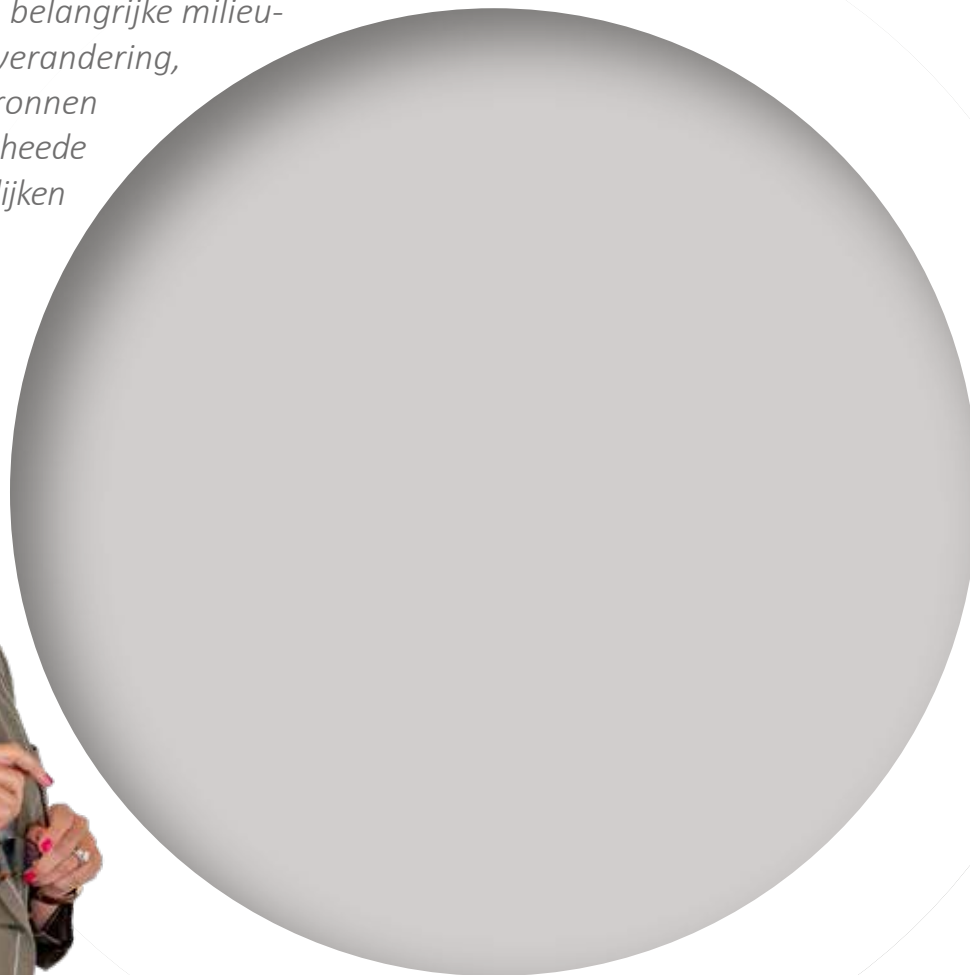
Onze kerncijfers 2021



Bewust van onze impact, gerichte oplossingen

“Milieutechnologieën maken een centraal onderdeel uit van de aanpak van belangrijke milieuitdagingen, zoals klimaatverandering, schaarse natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteitsverlies. Vanheede tracht een shift te verwezenlijken in de denkwijze van hoe we met afval omgaan en evolueren naar een circulaire economie.”

Caroline Vanheede,
Executive Director
Environmental Services



We bieden onze klanten de meest efficiënte oplossingen aan inzake het beheer van afval, materialen, groene energie en milieu. Een kwaliteitsvolle, professionele en innoverende aanpak met toegevoegde waarde voor alle belanghebbende partijen is de norm.

Om meer inzicht te krijgen in onze impact, hielden we onze vijf waarden, het DNA van Vanheede, tegen het raamwerk van **de Sustainable Development Goals (SDG's)**.

We evalueren onze prestaties op basis van de - **te maximaliseren** - **bijdragen van onze oplossingen** op weg naar een circulaire wereld, alsook onze - **te minimaliseren** - **operationele impact**. Een brede contextanalyse en bevraging van onze stakeholders bracht in 2021 enkele nieuwe inzichten aan het licht. Uit meer dan 140 duurzaamheidsuitdagingen werden 9 thema's geselecteerd die het meest relevant zijn voor wat we doen en waarom.



Over onze waarden

Hoe?

Wat?

PLANET



Impact op het milieu beperken

Koolstof- en energie-efficiëntie

Duurzame mobiliteit

Maximale materiaalvalorisatie binnen de circulaire economie

PEOPLE



Zorg voor mensen

Opleiding en ontwikkeling van onze medewerkers

Nul ongevallen

PROFIT



Duurzame groei

PRIDE



Ethisch en integer handelen

Klantloyaliteit

PASSION



Innovatie van processen en producten

Digitalisering en automatisering

Towards a circular world

in a sustainable way

“In deze uitdagende en snel veranderende wereld, willen we graag relevant blijven en proberen we voldoende vooruit te kijken. Ons innovatiebeleid en onze cultuur waarin ideeën een kans krijgen is hiervoor de ideale voedingsbodem.”

Dieter Grimmelprez,
COO & Head of R&D strategy



Cijfers

'19	'20	'21
-	154	172

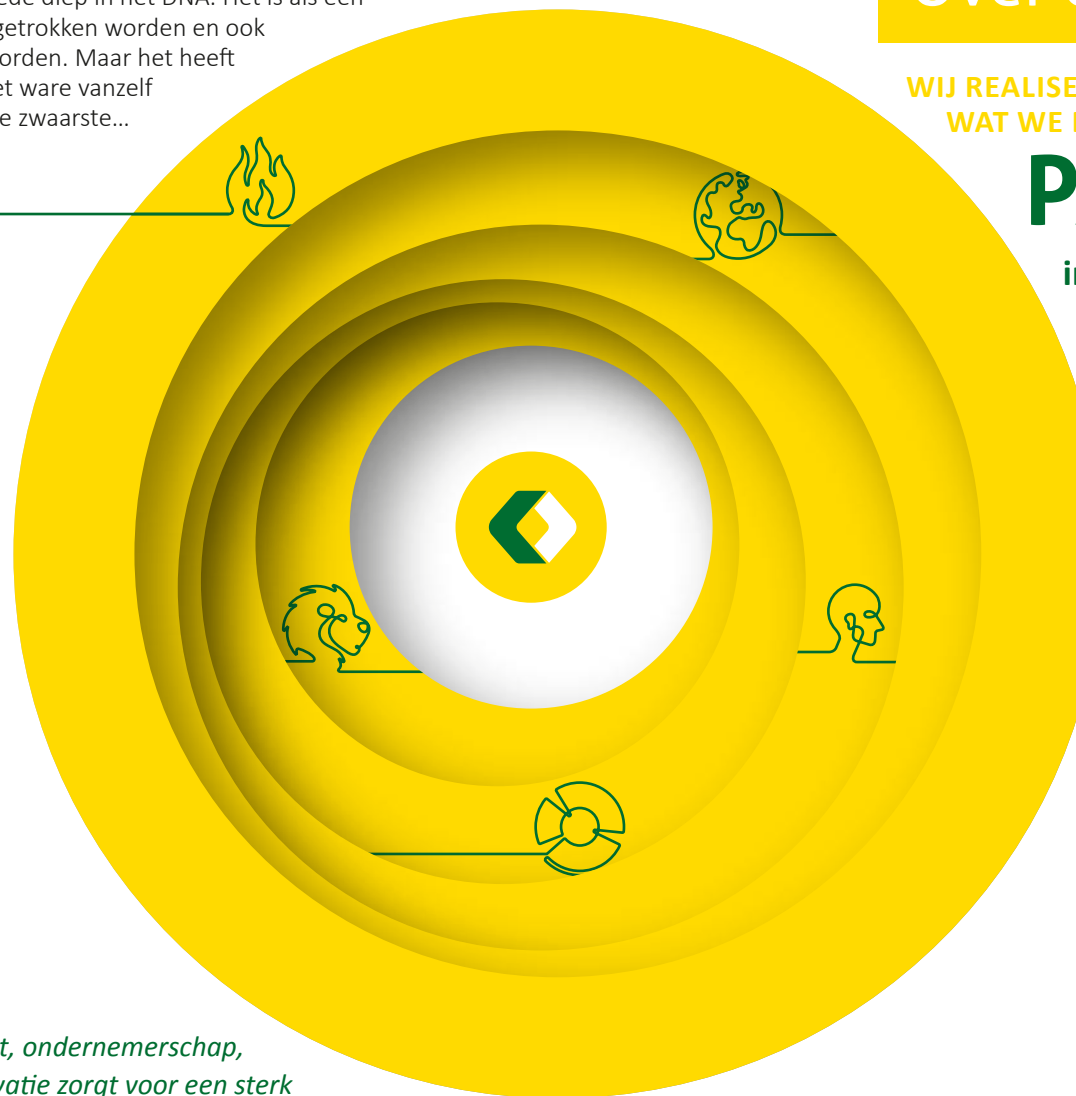
Medewerkers die direct betrokken zijn bij innovatieprojecten

'19	'20	'21
27	34	41

FTE's op R&D



Innovatie zit bij Vanheede diep in het DNA. Het is als een vliegwiel dat eerst op gang moet getrokken worden en ook wel blijvend moet aangedreven worden. Maar het heeft zijn eigen dynamiek en blijft als het ware vanzelf ronddraaien. De eerste cycli zijn de zwaarste...



Een cultuur van creativiteit, ondernemerschap, digitalisering en innovatie zorgt voor een sterk engagement bij onze medewerkers.

Wij oefenen onze job met passie uit!



Over onze waarden

WIJ REALISEREN
WAT WE BELOVEN.

PASSION

in onze projecten

pag.

Innoveren om continu te verbeteren	32
Strengere regels voor de ophaling van bedrijfsrestafval	32
Artificiële intelligentie scant restafval en herkent recycleerbaar materiaal	33
Efficiëntere onderhoudsprocessen	34
Connect by technology	35
Digitale afvaltransportdocumenten	35

“Vanheede streeft te allen tijde een zo hoog mogelijke recyclagegraad na. We vervullen een sleutelrol in het realiseren van de circulaire economie door elke afvalstroom te verwerken tot een secundaire grondstof en/of energiebron.”

Maxime Vanheede,
Business Development Manager



Cijfers

'19	'20	'21
94,21	94,62	95,94

Recyclage & nuttige toepassing (%)

'19	'20	'21
42	35	46

Productie groene energie (milj. kWh)

'19	'20	'21
1,6	1,76	1,86

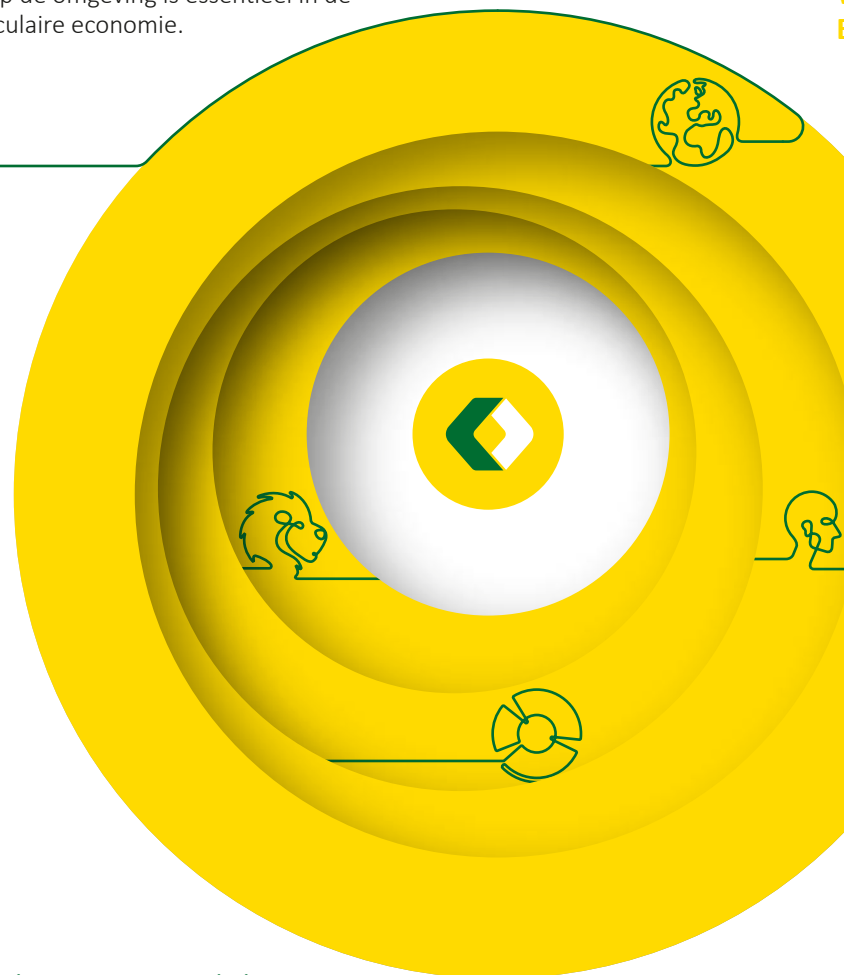
Afvalstromen per klant
(Benchmark 2020 sector : 1,49)

'19	'20	'21
5,21	5,6	5,65

Gemiddelde EURONORM van
ons vrachtwagenspark



Bewustwording van hoe omgaan met afval en materialen met een minimale negatieve impact op de omgeving is essentieel in de evolutie naar een koolstofarme en circulaire economie.



*Materialen krijgen bij ons een tweede leven.
Zo hebben wij een positieve impact op het klimaat
en onze omgeving, nu en in de toekomst.*

Wij hebben respect voor het milieu!

Over onze waarden

WIJ DRAGEN BIJ AAN
EEN BETERE WERELD

PLANET

in onze projecten

	pag.
De Europese Green Deal en Fit for 55	36
Onze CO ₂ -impact reduceren en meetbaar maken	36
Mee met de toekomst in duurzame logistiek	37
Biodiversiteit bevorderen	38
Design for Recycling	38
Opschalen van de Plastic Switch	39
Naar een circulair verdienmodel voor bedrijfsrestafval	40
Terugwinning van organisch afval	41
AlterCoal®, decarbonisatie van zware industrieën	42
LIFE SMART project mikt op klimaatneutraal staal	42
AlterPlast, hoogwaardige kunststofrecyclage	43
Injectie gas in het aardgasnet, in samenwerking met ORES	43

“Menselijke energie is een schaarse grondstof. Duurzaam investeren in mensen via onder andere aangepaste opleidingen en een veilige werkomgeving is van fundamenteel belang voor de verdere groei van onze onderneming.”

Evelyne Decrans,
Executive Director
Recycling



Cijfers

'19	'20	'21
7,4	5,19	4,62

GROEI aantal medewerkers in %

'19	'20	'21
770	810	857

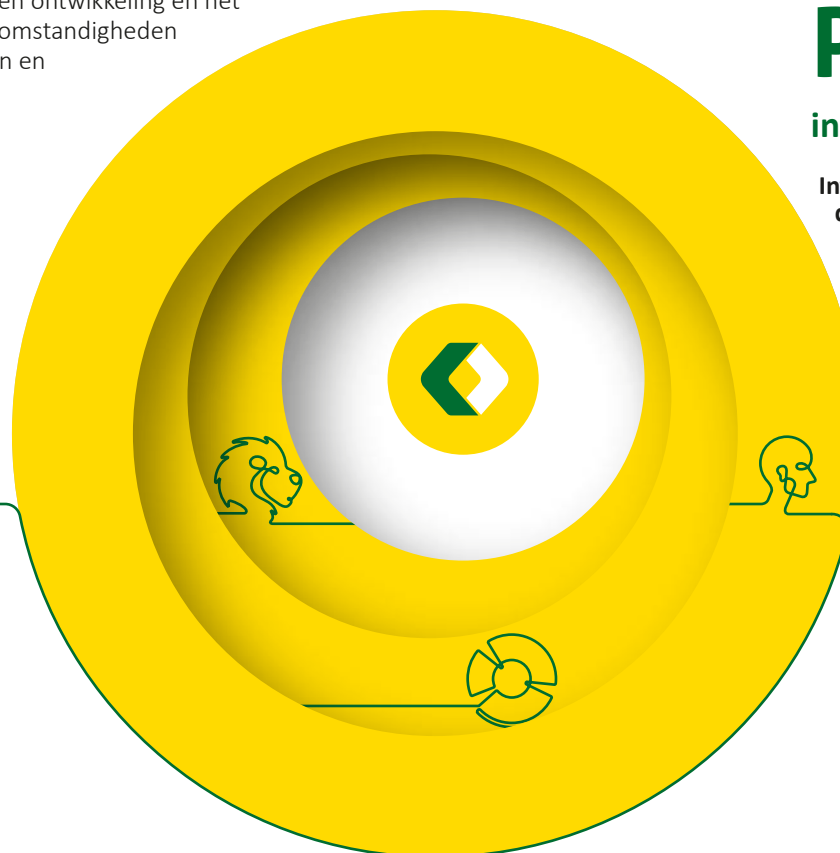
Medewerkers aan boord

'19	'20	'21
-	-	19

Employee Net Promotor Score (eNPS)



Het Vanheede kompas is onze leidraad voor een inspirerende werkomgeving, waarin het welzijn van onze medewerkers centraal staat. Door het bieden van zinvol werk met toekomstperspectief, inzet op opleiding en ontwikkeling en het garanderen van veilige en gezonde werkomstandigheden houden we onze medewerkers betrokken en gemotiveerd.



Welzijn, gezondheid en veiligheid vormen een absolute prioriteit. We (h)erkennen talenten en geven ze ruimte, in alle vertrouwen.

Wij vinden mensen belangrijk!



Over onze waarden

WIJ ZIJN
EEN FAMILIEBEDRIJF

PEOPLE

in onze projecten

pag.

Investeren in de ontwikkeling en de ontplooiing van onze medewerkers	44
Ambassadeurschap van onze medewerkers zorgt voor... nieuwe medewerkers	45
Sociale dialoog als motor voor duurzame relaties	45
Welzijn en betrokkenheid tijdens de pandemie	46
Women in recycling	48
Dag van de vrachtwagenchauffeur	49
Dienst QESH wordt HSE	49

“Wij zetten in op een state-of-the-art bedrijfsinfrastructuur gericht op de noden van vandaag en morgen. Dit wordt doorgetrokken in de logistieke en verwerkingsactiviteiten.. ”

Kristof Titeux,
Infrastructure Manager



Cijfers

'19	'20	'21
16,81	13,68	11,6

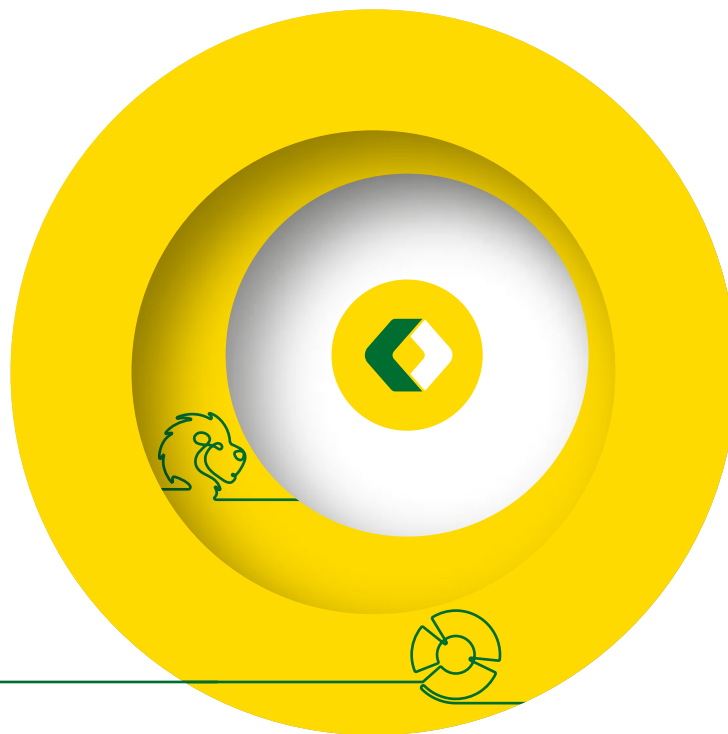
% investeringsbudget tov
geconsolideerde omzet

'19	'20	'21
9,77	8,34	7,59

% R&D budget tov de
geconsolideerde omzet

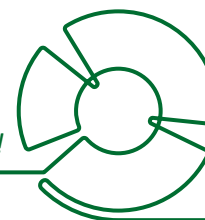


Onze visie op de lange termijn beoogt bedrijfscontinuïteit. Rendabiliteit en een financieel gezond beleid zijn onze zuurstof om te ondernemen en te kunnen blijven inzetten op duurzame partnerschappen.



Ieder van ons maakt het verschil, voor de stakeholder, de onderneming en zichzelf. Winst is de zuurstof die ons toelaat slim te investeren, innoveren en organiseren.

Wij denken in win-win-win termen!



Over onze waarden

WIJ BOUWEN AAN
EEN DUURZAME TOEKOMST

PROFIT

in onze projecten

pag.

Toekomstgericht investeren in infrastructuur	50
Nieuw hoofdkantoor voor Special Waste Management in Roeselare Haven	50
Grote veranderingen op de site van Rumbeke	51
Nieuwe logistieke site in Asse	52
Duurzame opslaghal voor hout in Messancy	52
Val'Up, een bijzondere samenwerking in de sorteerwereld	53

“We zijn terecht trots op de inspanningen die al onze medewerkers iedere dag leveren. Door de transparante communicatie, passie voor ons werk en kennis die we in huis hebben, kunnen we onze klanten een uitstekende service aanbieden.”

Justine Vanheede
Personal Assistant Commercial Director



Cijfers

'19	'20	'21
31	35	37

Net Promotor Score (NPS)

'19	'20	'21
84	84	86

Klantentevredenheidspercentage

'19	'20	'21
-	4,5/5	4,5/5

Trustpilot TrustScore

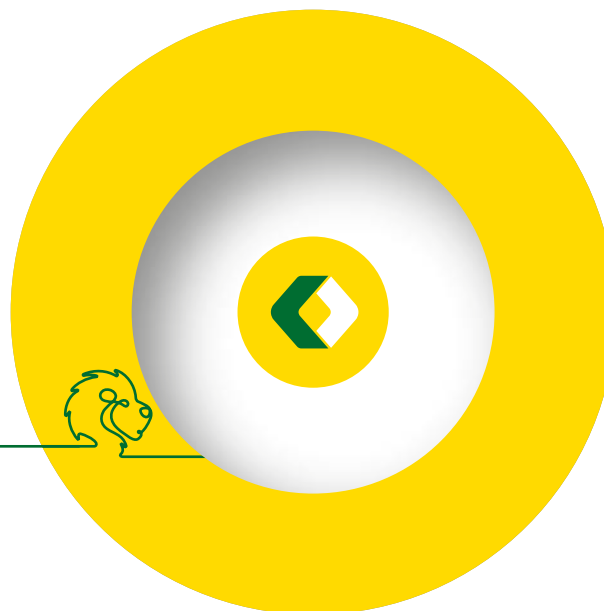
'19	'20	'21
-	-	1,79/5

Customer Effort Score (CES)

Hoe lager, hoe beter



Loyale partnerschappen zijn gestoeld op vertrouwen.
Gedeelde belangen en ethisch en integer handelen zorgen ervoor dat
we te allen tijde elkaar in de ogen kunnen kijken.



*Ambities maken we waar in een
transparante samenwerking. Hierdoor
blijven we trouw aan onze cultuur.*

Wij zijn trots op wat we realiseren!



Over onze waarden



WIJ ZIJN ALLEMAAL FIERE
AMBASSADEUR VAN ONS BEDRIJF

PRIDE

in onze projecten

pag.

Inzetten op een steeds betere klantenbeleving loont	54
Vanheede en Golazo slaan de (sportieve) handen in elkaar	55
Een optimale dienstverlening, ook in uitzonderlijke situaties	56
Ethisch omgaan met data	56
Inzetten op diversiteit en inclusie	57

Erkenning voor onze inspanningen

Gecertificeerd in ...

- Kwaliteit
- Milieu
- Veiligheid
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Strategie

 **BEST
MANAGED
COMPANIES**



vca^v



“Niet alleen onze purpose en waardedreven strategie, maar ook het engagement, de flexibiliteit en de passie van elk van onze 850 medewerkers maakt van ons een duurzaam bedrijf dat klaar is voor de toekomst. Hartelijk dank aan onze mensen dat ze zich elke dag opnieuw inzetten voor ons mooie bedrijf!”

David Vanheede,
CEO Vanheede Environment Group



Wie is

Vanheede
Environment Group?

Wij behoren tot de top in de Benelux en Noord-Frankrijk op vlak van afvalmanagement van regulier, bijzonder en gevaarlijk afval. We helpen onze klanten in België, Frankrijk, Nederland, Duitsland, Luxemburg en Engeland graag hun afval de beste bestemming te geven op de meest duurzame manier.

Naast een zeer uiteenlopend diensten-aanbod voor de inzameling van afval, heeft Vanheede Environment Group zich ook sterk gespecialiseerd in innovatieve verwerkings- en valorisatiemethoden van afval. Vanheede is hiermee proactief een voortrekker in de circulaire economie.

17



Onze visie

**Towards a
circular world
in a sustainable
way**

Onze missie

Vanheede
Environment Group
wil als duurzame
onderneming een
volwaardige partner
in de circulaire
economie zijn.*

Ons businessmodel

**Geïntegreerd
afvalbeheer**

1

Bewustwording
creëren



2

Partnerschappen
aangaan

3

Afval inzamelen
en scheiden



4

Afval recycleren



5

Gerecycleerde
materialen verkopen



6

Niet-recycleerbaar afval
een eindbestemming geven

Ons businessmodel



Vanheede zet in op “geïntegreerd afvalbeheer” in een circulaire wereld.

*We ondernemen activiteiten in de gehele waardeketen, van het inzamelen van afval, het sorteren en de scheiding ervan tot de behandeling, recycling of verwijdering van afval. Dit vertaalt zich in de praktijk naar een milieugroep met **negen Business Units** (zie pag 20 - 21).*

1 Bewustwording creëren bij specifieke klantensegmenten wat het belang is van een efficiënt en milieubewust afvalbeheer met nadruk op **sortering aan de bron**. Zo bekomen we de meest kwalitatieve grondstoffen.

2 Partnerschappen aangaan. Onze rol opnemen om de essentiële spelers in de waardeketen te verbinden – van grondstof, producent tot consument – om zo meer grip te krijgen op het sluiten van de materiaalkringlopen en problemen of kansen veel sneller te herkennen.

3 Afval inzamelen van zowel gevaarlijk* als niet-gevaarlijk afval met focus op **bedrijfsafval**. **Scheiden** van afval en transport richting **verwerking**.

* Alle soorten behalve explosieven, kadavers en radioactief afval

4 Afval recycleren door R&D en innovatie om de **maximale recyclagegraad** te behalen. Productie van kwalitatieve materialen en producten.

5 Gerecycleerde kwalitatieve materialen verkopen aan **verwerkers, productiebedrijven, enz.**

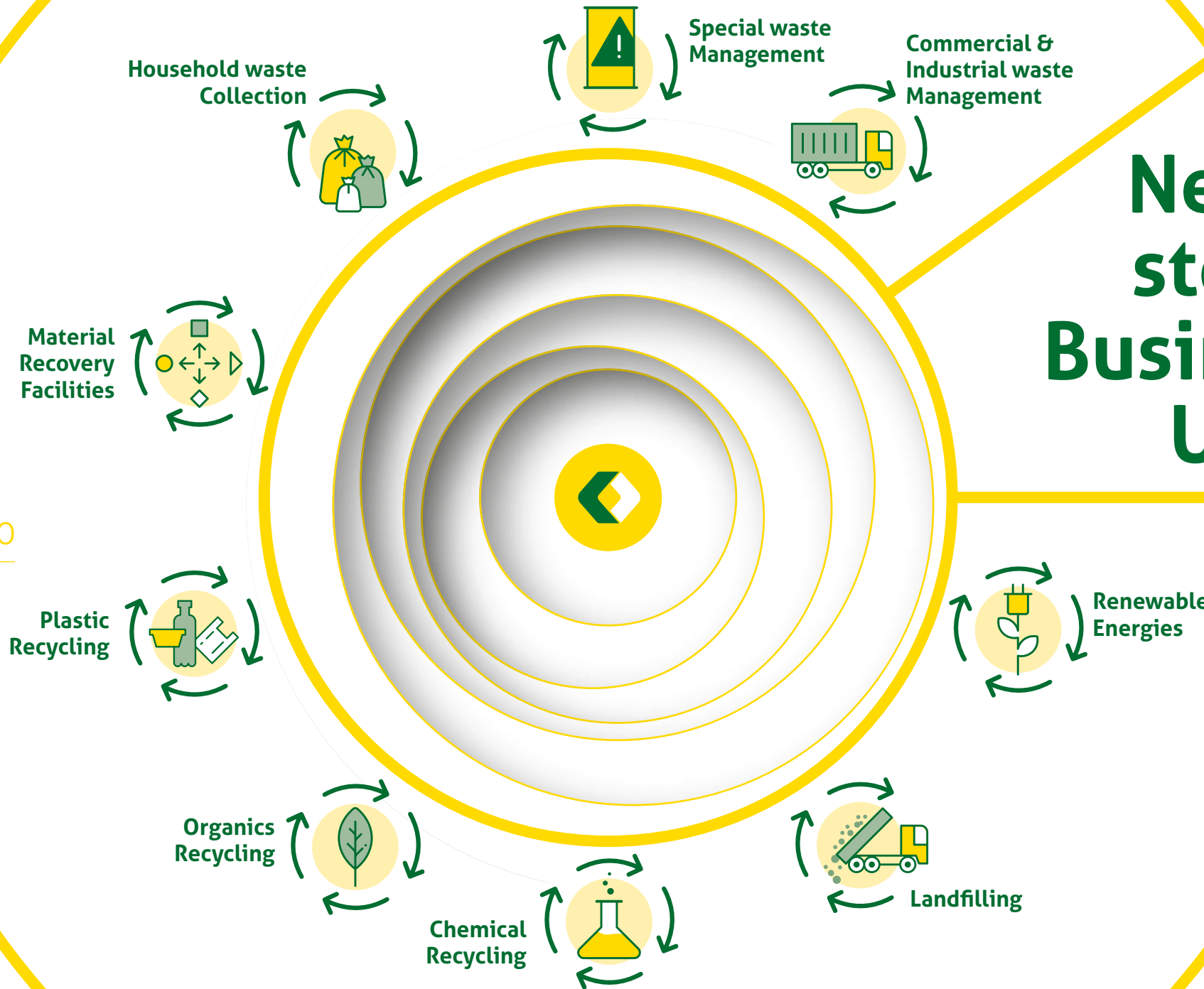
6 Niet-recycleerbaar afval wordt aangeleverd aan gespecialiseerde **afvalverwerkers** voor verdere behandeling of wordt **gestockeerd** in een stortplaats met **energierecupatie**.

We bieden onze klanten de meest efficiënte oplossingen aan inzake het beheer van afval, materialen, groene energie en milieu. Een kwaliteitsvolle, professionele en innoverende aanpak met toegevoegde waarde voor alle belanghebbende partijen is de norm.

Duurzaam ondernemen betekent dat we met een minimale negatieve impact en een maximale positieve impact op de omgeving de beste resultaten behalen voor onze klanten, medewerkers, aandeelhouders, het bestuursorgaan, de overheid, onderaannemers, leveranciers, banken en verzekeringen, buurtbewoners, media enz.



Negen sterke Business Units



“Als familiebedrijf blijven we 100% investeren in circulariteit. We helpen doordacht meedenken met onze klanten en bieden ‘engineered products & solutions’ op maat aan via een innovatieve aanpak.”

Evelyne Decrans,
Executive Director
Recycling

“Wij hebben ervoor gekozen over te stappen op 9 Business Units die elkaar versterken om veerkrachtig te blijven in een wereld waarin economie en ecologie steeds meer op elkaar afgestemd moeten zijn, op weg naar een circulaire economie.”

Caroline Vanheede,
Executive Director
Environmental Services



Over Vanheede

Klaar voor de toekomst

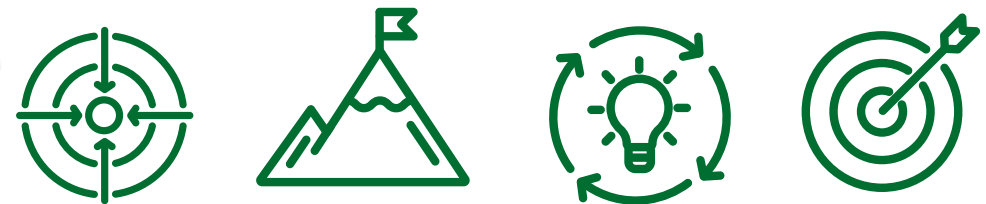
Volgend jaar blaast Vanheede Environment Group 55 kaarsjes uit. In al die tijd zijn de activiteiten steeds blijven uitbreiden. Van inzameling tot recycling, van één type afval naar meer dan 2300 verschillende afvalstoffen! De organisatie van onze activiteiten, verspreid over onze verschillende sites, landsgrenzen en regio's heen, krijgt maximaal de kans om zich verder te ontwikkelen.

Negen Business Units

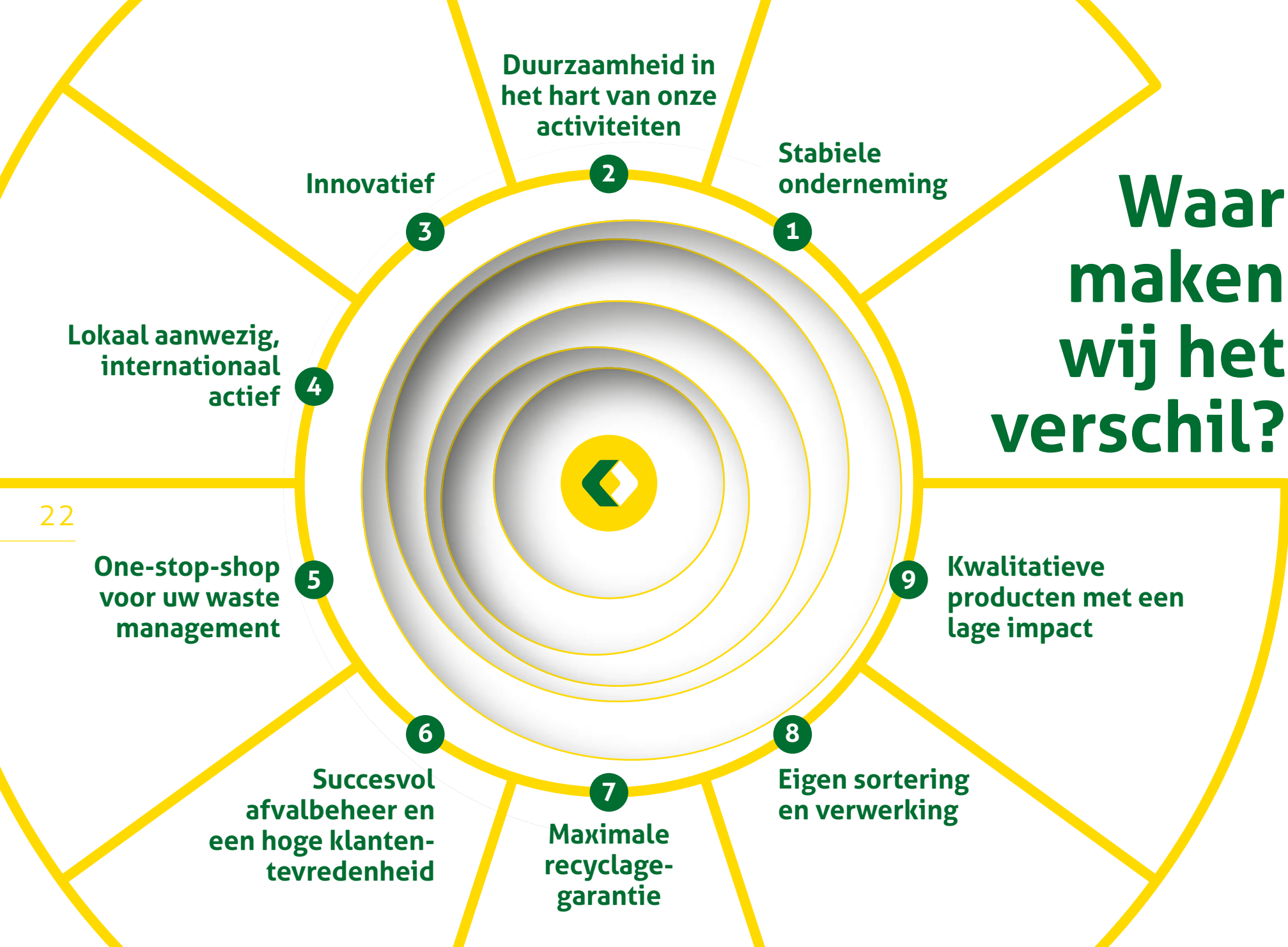
Een sterke Business Unit vergt een sterk **Leiderschap**, een heldere **Visie**, oog voor **Innovatie** en een doelgerichte **Focus**. Vorig jaar spraken we nog over 13 Business Units en werden ze vooral gezien als een administratieve entiteit. We hebben ze met een aantal mensen één voor één onder de loep genomen en zagen een mogelijkheid om deze te vereenvoudigen en sterker te maken. Na deze strategische oefening kwamen we uit op **9 sterke Business Units**.

Vorbereiding op de toekomst

Een organisatie met 9 sterke Business Units waarin meer dan **850 gemotiveerde medewerkers** aan de slag zijn vergt... organisatie. Het bepalen van deze 9 Business Units was een eerste stap in een groter geheel. Er volgt nog een verdere verfijning van onze managementstructuur, onze ondersteunende diensten, de inzet van onze sites, onze processen, onze diensten en producten en onze innovatieprogramma's.



Waar maken wij het verschil?



Onze sterktes

1 Stabiele onderneming

Meer dan 50 jaar erkend omwille van onze verzorgde, gewaardeerde en typisch betrouwbare service en flexibiliteit ten dienste van ons trouw en loyaal klantenbestand.

2 Duurzaamheid in het hart van onze activiteiten

Elke afvalstroom **verwerken** tot secundaire grondstof en/of energie heeft op zich een duurzaam karakter, maar dit **op een duurzame manier** uitvoeren is voor ons minstens even belangrijk. In alles wat we doen staan onze vijf waarden (Passion, Planet, People, Profit, Pride) voorop.

3 Innovatief

Onze **eigen R&D-dienst** beschikt over de knowhow voor het ontwerp en de engineering van de sorteer- en verwerkingsbedrijven met als doel deze zo efficiënt en CO₂-neutraal mogelijk te maken.

4 Lokaal aanwezig, internationaal actief

We kiezen als bedrijf bewust voor een globale aanpak met regionale verankering, zowel in de **lokale verwerkingsmogelijkheden** als het afstemmen van onze diensten en activiteiten op de **lokale wet- en regelgeving**.

5 One-stop-shop voor uw waste management

We begeleiden onze klanten, ongeacht hun sector, van A tot Z in hun afvalbeheer. Van vuilniszak en -bak tot afzetcontainer en rollpacker, van signalisatie en afvalcoaching tot rapportering.

6 Succesvol afvalbeheer en een hoge klanten-tevredenheid

Onze klanten organiseren succesvol hun afvalbeheer met alle beschikbare middelen, zoals **onze signalisatie**, ons klantenportaal **myVanheede** en onze **“Vanheede Plus”-app**. Ze beheren hun dossier op een heel gebruiksvriendelijke manier, of het nu gaat over één locatie of honderden locaties!

7 Maximale recyclage garantie

Voor alle opgehaalde materialen gaat **onze dienst ‘Material Recovery’** op zoek naar een nieuwe, duurzame bestemming, ofwel bij onze eigen verwerkingsbedrijven, ofwel extern. Hierbij houden we ook rekening met de afstand die moet worden afgelegd naar de bestemming.

8 Eigen sortering en verwerking

We investeren in onze eigen sortering- en verwerkingsactiviteiten **van gemengd afval, organisch materiaal, kunststoffen en hoogcalorisch afval**. We garanderen een transparante waardenketen voor het eigen ingezamelde afval en fungeren als partner in de circulaire economie voor vele andere inzamelaars.

9 Kwalitatieve producten met een lage impact

Dankzij de kennis en technologie die we in huis hebben, kunnen we van afval kwalitatieve producten maken die ingezet worden als secundaire grondstof en/of alternatieve brandstof in de industrie.



Onze cultuur, een ongekennde kracht

Vanheede Environment Group heeft een eigen karakter, een eigen cultuur. Sinds 1968 zit die diep ingebakken in het bedrijf. De waarden van toen worden gereflecteerd in het bedrijfsvoeren van vandaag. Daarom hebben we ze mooi verrat in ons strategisch beleid.

De Vanheede-cultuur, gedreven door onze waarden, is een leidraad voor iedere (potentiële) werknemer. We communiceren en informeren graag, maar onze cultuur komt vooral tot uiting in de praktijk van elke dag. Zo wordt onze bedrijfscultuur verder gevoed en begeleidt ze ons impliciet in al onze beslissingen en activiteiten.

De bedrijfscultuur van Vanheede is organisch gegroeid. Wij zijn een familiebedrijf en luisteren naar elkaar, ongeacht wie je bent. Door te luisteren, observeren en doordachte beslissingen te nemen, hebben onze bedrijfswaarden zich gevormd. De echte kracht van de cultuur ligt in de zone waar het management en medewerkers elkaar begrijpen. Doorheen de tijd kwamen onze waarden steeds meer naar de voorgrond en konden onze medewerkers, maar ook andere stakeholders, hier meer en meer betekenis aan geven. We grijpen iedere opportuniteit vast om onze cultuur te versterken. Onbewust heeft dit een enorme impact op onze strategie wat maakt dat niet alleen onze kernwaarden en cultuur duurzaam zijn, maar ook onze strategie.

De tijd de tijd geven

Bij Vanheede worden mooie projecten gerealiseerd. Om ervoor te zorgen dat ze goed **doordacht** en **duurzaam** zijn, nemen we graag de nodige tijd. Deze reflectie stelt ons in staat de risico's en kansen te beoordelen, maar ook om alles in zijn juiste context te plaatsen door de vraag te stellen: maken we hier ons bedrijf sterker mee en is dit goed voor de lange termijn? Past het bij de **identiteit** van de aandeelhouder of de familie? Past het bij de waarden van ons bedrijf dat al meer dan een halve eeuw bestaat? Bij Vanheede durven we de tijd de tijd geven. Onze werknemers hebben ook recht op deze tijd om zich aan te passen en zichzelf uit te dagen. Mensen krijgen de tijd om elkaar te vinden. Wij waarderen verschillen in competenties, capaciteiten en denkwijzen, en moedigen het uitwisselen van ideeën aan.

Nadruk op informeel management

Een ander kenmerk van onze bedrijfscultuur is het gebruik van informeel management: zowel de familie als het management nemen niet alleen beslissingen op basis van rationele zwart-wit praktijken of pure cijfers maar durven ook beroep te doen op hun **intuïtie** en **ervaring**. De familie Vanheede richt zich bij alles wat ze doen op de **lange termijn** en wil dat iedereen uiteindelijk **zinnvol** met **zijn werk** bezig kan zijn.

Werken in een familiebedrijf als Vanheede betekent dat je je gedraagt als een familie: we groeten elkaar, we spreken elkaar bij de voornaam aan, we glimlachen en we delen dingen met elkaar. Iedereen heeft zijn eigen plaats, met zijn eigen kwaliteiten en gebreken. Elke werknemer heeft zijn of haar eigen ideeën en emoties, en wij moedigen iedereen aan om met innovatieve ideeën te komen.



cultuur

strategie

Dankzij onze sterke cultuur vindt onze visie een versneller voor een succesvolle uitvoering van onze strategie.

duurzaam



innovatief



klantgericht



de kleuren van ons DNA

Over Vanheede

Hoofdstuk 2

Cultuur en strategie

Duurzaamheid in de kern

Duurzaam ondernemen betekent dat we met een minimale impact op de omgeving de beste resultaten behalen voor al onze stakeholders. Met een grote vorm van autonomie willen we vooruitstrevend, duurzaam ondernemerschap aanmoedigen. Dit vormt een belangrijke bron van motivatie en is ook **de motor voor innovatie**.

Hoewel op het eerste zicht duurzaamheid onlosmakelijk verbonden lijkt met onze kernactiviteiten, onderscheiden we ons door ook in onze processen continu te verbeteren.

“Op weg naar een circulaire wereld, op een duurzame manier”.

Innovatie voor de markt

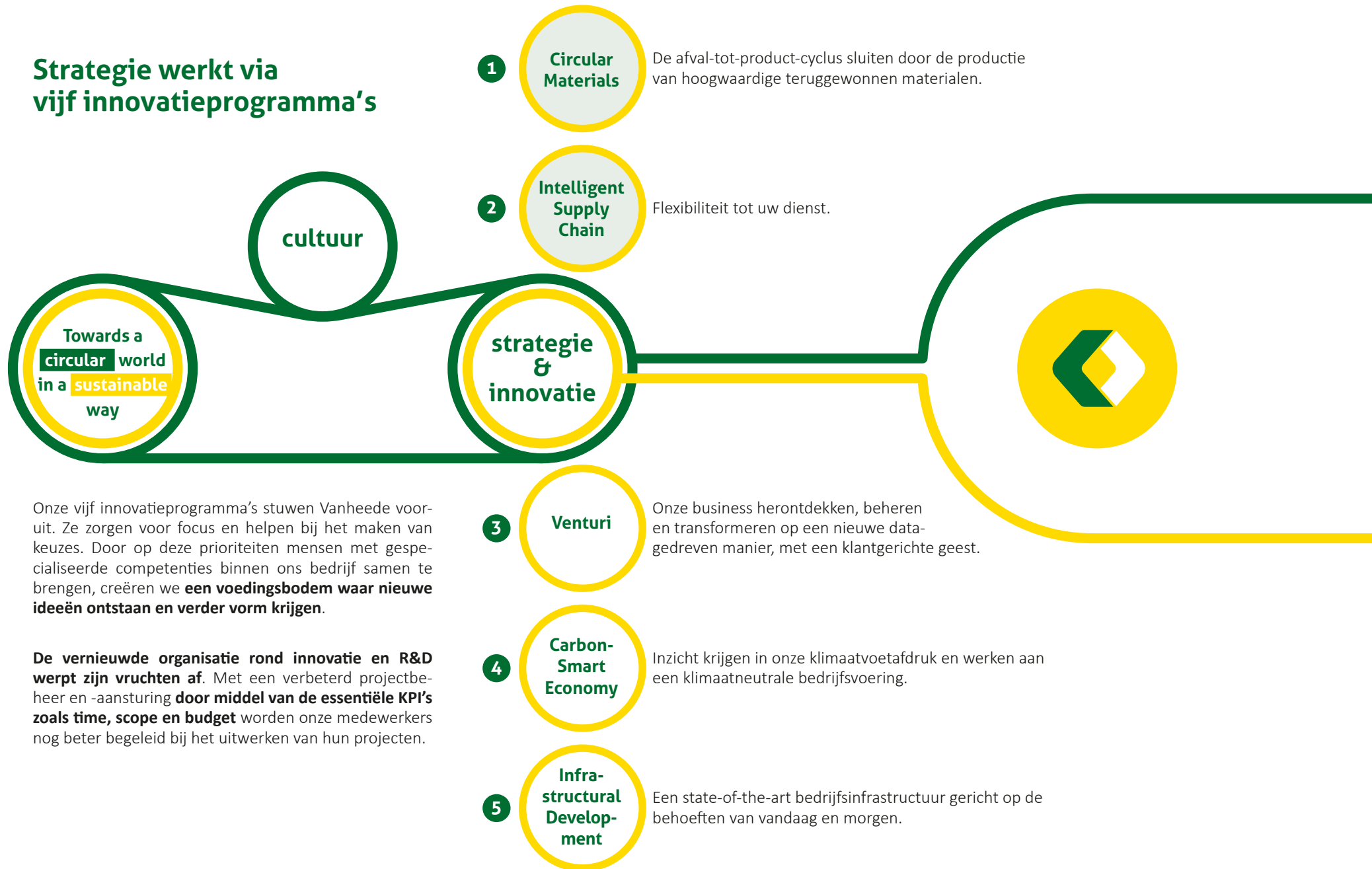
We zetten sterk in op innovatie. Dat laat ons toe twee grote uitdagingen aan te pakken:

- **Toenemende druk op het klimaat en het milieu.**
We streven naar een positieve impact in een circulaire wereld.
- **Een snel veranderende wereld.**
We moeten ons flexibel blijven opstellen om mee te kunnen schakelen op vlak van technologie, wetgeving, klantbeleving, gebruiksvriendelijkheid, ... We willen relevant blijven, op een duurzame manier.

Klantgerichtheid, via uitmuntende processen

Onze grootste impact kunnen we realiseren dankzij onze trouwe klanten. Net daarom is het belangrijk om van klantencontact een prioriteit te maken, hun vragen en noden proactief in kaart te brengen en op hun verwachtingen in te spelen. Uitmuntende processen moeten zorgen voor de hoogst mogelijke efficiëntie. Met onze **klantgerichte aanpak** proberen we verder te kijken dan onze eigen processen. Ondersteund door nieuwe digitale technologieën opereren we zo dicht mogelijk bij de klantprocessen, op zoek naar de hoogste klant toegevoegde waarde.

Strategie werkt via vijf innovatieprogramma's



cultuur

Towards a
circular world
in a sustainable
way

strategie
&
innovatie

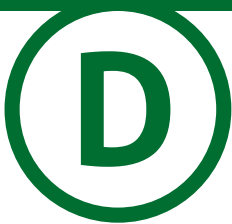


Onze vijf innovatieprogramma's stuwden Vanheede vooruit. Ze zorgen voor focus en helpen bij het maken van keuzes. Door op deze prioriteiten mensen met gespecialiseerde competenties binnen ons bedrijf samen te brengen, creëren we **een voedingsbodem waar nieuwe ideeën ontstaan en verder vorm krijgen**.

De vernieuwde organisatie rond innovatie en R&D werpt zijn vruchten af. Met een verbeterd projectbeheer en -aansturing **door middel van de essentiële KPI's zoals time, scope en budget** worden onze medewerkers nog beter begeleid bij het uitwerken van hun projecten.

Strategie en innovatie

Innovatie en R&D hebben een centrale plaats verworven binnen Vanheede en vormen de motor voor uitvoering van onze strategie en onze bedrijfsvisie.



Duurzaamheid over de hele lijn

innovatie-programma	3 GOEDE GEZONDHEID EN WELZIJN	7 BETAALBAAR EN DUURZAAM ENERGIE	8 EERLIJK WERK EN ECONOMISCHE GROEI	9 INDUSTRIË, INNOVATIE EN INFRASTRUCTUUR	11 DUURZAAM STEEREN EN SAMENSCHAPPEN	12 VERANTWOORDE CONSUMPTIE EN PRODUCTIE	13 KLIMAATACHT	14 LEVEN IN HET WATER	15 LEVEN OP HET LAND	17 PARTNERSCHAP OM DOELSTELLINGEN TE VERVOLGEN	
1 Circular Materials				•		•			•	•	Twee innovatieprogramma's zetten ons verder "Op weg naar een circulaire wereld" : inzamelen, sorteren, recyclen en valoriseren van afval, met het oog op de circulaire economie
2 Intelligent Supply Chain			•	•	•	•					
3 Venturi			•	•						•	Drie innovatieprogramma's zorgen voor een minimale impact op het milieu en omgeving met het oog op de toekomst, "op een duurzame manier".
4 Carbon-Smart Economy		•		•		•	•				
5 Infrastructural Development	•			•				•	•		



Kwaliteit over de hele lijn

Kwaliteit van onze producten

Hoe meer we willen recyclen, hoe zuiverder de gerecycleerde materialen moeten zijn om te kunnen ingezet worden voor de aanmaak van nieuwe producten of als vervanger van fossiele brandstoffen. Kwaliteitscontrole, bron-sortering en nasortering laten toe nog meer stromen van de verbrandingsoven te redden.

Kwaliteit van onze processen

Kwaliteit zit vervat in onze processen en procedures, maar ook de controlemechanismen die het mogelijk maken het gewenste kwaliteitsniveau te behalen. Door de continue groei van Vanheede drong zich de nood op aan een betere procesbeheersing, toenemende digitalisering, alsook uniformisering van ondersteunende processen.

De nieuwe dienst "Strategic Management Office" zal de business processen ondersteunen bij het in kaart brengen, implementeren en opvolgen van proces- en kwaliteitsverbetering.

Kwaliteit van onze dienstverlening

De kwaliteit van onze producten en dienstverlening speelt een cruciale rol in de klantentevredenheid en daarin willen wij ons verder onderscheiden.





Ontpakkingslijn

Waslijn voor
de Biobox

Zonne-energie

Opslag van
niet-gevaarlijk
afval

Logistieke zone

Waterzuivering

Er zijn drie Business Units actief op onze site in Quévy:

- Commercial & Industrial Waste Management
- Organics Recycling
- Renewable Energies

Voor-
behandeling
hout

Digestaat

Vergisting

Injectie gas

Windenergie

Over onze projecten

Samenwerking met Westlandia

De sortering van AEEA en recuperatie van waardevolle grondstoffen

Sterk in circulair



Langzaam maar zeker geraken grondstoffenreserves uitgeput. Dus waarom deze kostbare grondstoffen niet terugwinnen uit afgedankte apparaten? Deze zogenaamde 'urban mining' heeft talrijke voordelen, zowel op vlak van tewerkstelling, milieu, indekking tegen schommelende grondstofprijzen, bescherming van kwetsbare mijnwerkers en ecosystemen, verminderde steun aan conflictregio's als kostenefficiëntie.

Overall ter wereld liggen er nog te veel toestellen stof te vergaren, ook bij ons! Uit onderzoek van Recupel blijkt dat er in de Belgische huishoudens maar liefst 51 miljoen ongebruikte toestellen aanwezig zijn in onze huizen, tuinhuisen en garages. Behalve harde kunststoffen, ferro- en non-ferrometalen bevat deze afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA) onder meer zilver, goud en palladium. Door deze materialen optimaal uit te sorteren, ruimt de zogeheten wegwerpeconomie baan voor de circulaire economie.

In samenwerking met maatwerkbedrijf Westlandia (leper) bouwde Vanheede een service uit voor de sortering en recyclage van elektrische en elektronische afvalstromen. Het gaat dan bijvoorbeeld over servers, printers, gsm's, computers of verwarmingstoestellen.



In de kijker



Een win-win voor beide bedrijven

Westlandia bouwt nieuwe expertise uit in de circulaire economie en biedt bijkomende loopbaankansen aan personen met een arbeidsbeperking. Vanheede kan door een optimale uitsortering betere afzetmogelijkheden garanderen voor deze waardevolle grondstoffen.

Wist je dat Vanheede ook voor andere oplossingen eerdere samenwerkingen is aangegaan met maatwerkbedrijven? Zowel **Manus** (Antwerpen), **Bewel** (Genk) als **Mariasteen** werken al samen met Vanheede voor de ontpakking van diverse goederen. Ook met Westlandia ontpakken we onder andere vervallen medicijnen, ontmantelen we KeyKegs (duurzame biervaten voor festivals) en werken we nu ook samen voor de uitsortering van AEEA.



“Iedere dag doen we meer materiaalkennis op. We zijn volop op zoek om de ingezamelde materialen te hergebruiken in plaats van ze te ontmantelen.”

Kurt Van Brabandt,
Business Unit Manager Special Waste

“Het sorteren van AEEA is een manuele repetitieve activiteit die uitermate geschikt is voor onze maatwerkers met een afstand tot de gewone arbeidsmarkt. Vanuit strategisch oogpunt zetten wij de komende jaren sterk in op de uitbouw van circulair werken binnen ons partnership met Vanheede Environment Group.”

Xavier Sohier,
Manager verkoop &
operationele planning
Westlandia





Innoveren om continu te verbeteren

Aan innovatie-ideeën geen gebrek. **Voor 2022 werden meer dan 160 projectvoorstellen op tafel gelegd** vanuit alle hoeken van het bedrijf. In de loop van 2022 worden hiervan de 85 meest relevante projecten en projectvoorstellen concreet uitgewerkt. Deze worden op regelmatige basis gescreend en bijgestuurd waar nodig waardoor we continu kunnen inspelen op nieuwe inzichten. Om deze ambitieuze doelen waar te maken wordt er in 2022 een versnelling hoger geschakeld op vlak van efficiënt projectbeheer. Dit geldt zeker op technisch vlak (project management en engineering), maar minstens evenveel op menselijk vlak (change management).



Strengere regels voor de ophaling van bedrijfsrestafval

Sinds 1 september 2021 is Vlarema 8 (*Vlarema = Vlaams Reglement voor duurzaam beheer van Materialenkringlopen en Afvalstoffen*) van kracht. Hoewel de sorteerplicht van 24 verschillende afvalfracties niet nieuw is, zijn er voortaan consequenties wanneer er niet voldoende gesorteerd wordt. **Bedrijfsrestafvalproducenten moeten er dus voor zorgen dat er nog minder recycleerbare fracties in het restafval terecht komen.** Inzamelaars worden verplicht om **het restafval te controleren op sorteerfouten**. Non-conformiteiten moeten geregistreerd en gecommuniceerd worden.

In het restafval vinden we nog recycleerbare afvalstoffen terug. Vaak gaat het over plastic folies, PMD, spanbanden, EPS, papier en karton en hout. Deze afvalstoffen moeten we koste wat kost van de verbrandingsoven redden.

Bovendien wordt voor de inzamelaar een resultaatsverbintenis ingevoerd voor het bedrijfsrestafval dat voor verwerking (verbranding of meeverbranding) wordt afgevoerd. De richtwaarden worden vanaf 1 januari 2023 nog verder aangescherpt. Voor gevaarlijk afval is er een nultolerantie.



PASSION



Venturi

Artificiële intelligentie scant restafval en herkent recycleerbaar materiaal

Sinds 2021 is er bij Vanheede een proefproject aan de gang waarbij artificiële intelligentie wordt ingezet om non-conformiteiten in restafval te herkennen. Dit gebeurt door middel van een slimme camera die in een perswagen ter hoogte van de trog wordt geïnstalleerd. Het afval dat in de trog wordt geledigd, wordt dan volledig gescand.

De artificiële intelligentie zou de afvalstoffen moeten herkennen en ook perfect van elkaar moeten kunnen onderscheiden. Zo kan het systeem meteen weergeven hoeveel procent van de inhoud van de rolcontainer uit restafval bestaat en hoeveel procent folies, blikjes, papier en karton, ...

Waarom artificiële intelligentie inzetten?

- **Voldoen aan de wetgeving.** Non-conformiteiten moeten niet alleen aan de klant, maar ook aan de overheid gecommuniceerd worden.
- **Motiveren van de klant om beter te sorteren aan de bron.** Hoe beter we de non-conformiteiten kunnen registreren, hoe beter we die kunnen communiceren aan de klant en hoe beter we een oplossing op maat kunnen aanbieden.
- **Meer recycleerbare afvalstoffen redden van de verbrandingsoven.** Zo zetten we nog een stap dichterbij een circulaire wereld.
- **Hogere kwaliteit van controle.** Doordat de camera in de trog geïnstalleerd wordt, kan het restafval nog vollediger gecontroleerd worden dan bij een visuele controle van de bovenste laag van de container.
- **Meer uniforme acceptatie.** Op vandaag zijn we afhankelijk van de persoonlijke interpretatie van de chauffeur.
- **De sorteerfout communiceren met foto.** Zo kunnen we de selectieve inzameling aan de bron verbeteren.

De technologie wordt in 2022-2023 verder uitgerold.



Efficiëntere onderhoudsprocessen

Venturi

In 2021 werd hard gewerkt aan het **CMMS-project, Computerised Maintenance Management System**. Hierbij wordt er gekeken om het onderhoud van de productielijnen en werkmiddelen op een uniforme manier, over de groep heen, papierloos te laten verlopen. Het onderhoudssysteem wordt gefaseerd ingevoerd met een start in Dottenijs en Quévy (2021) en verdere uitrol naar Rumbeke (2022). De voordelen zijn talrijk:

- **beter overzicht van alle assets**, zoals installaties, gebouwen, wisselstukken en onderdelen
- **meer inzicht in storingen en hun oplossingen**
- **efficiëntie verhogen** door medewerkers met hun smartphone of tablet storingen te laten afhandelen
- **betere communicatiestromen** met technische dienst, andere afdelingen, leveranciers en medewerkers

Op weg naar Maintenance 4.0!

Het CMMS zorgt ervoor dat onze diensten efficiënt en multidisciplinair samenwerken, waarbij iedereen weet wanneer er wat gedaan moet worden.

Een volgende stap is het introduceren van de 5S methode binnen de onderhoudsdiensten. Deze beproefde standaard op de werkvloer maakt voor onze 700 toestellen, 2000 interventies en meer dan 4000 wisselstukken afwijkingen direct zichtbaar en voorkomt verspillingen.



PASSION



“We willen doorheen de verschillende AI-projecten maximaal inzetten op humane AI. Concreet betekent dit dat de menselijke factor primeert; de technologie moet de operatoren namelijk maximaal kunnen ondersteunen.”

Cédric Dhaene,
R&D Coördinator, Geluwe

“Echte digitale transformatie vertrekt van een ‘digital first’ design van onze processen, waarbij de human expertise maximaal wordt ingezet waar deze echte meerwaarde heeft.”

Olivier Knockaert,
Chief Information Officer

Connect by technology

Technologie en een doorgedreven digitalisering leert ons nog iedere dag nieuwe zaken. **Daarom zetten we heel actief verder in op platformisatie met een solide en gebruiksvriendelijke informatie-architectuur.**

Van hieruit worden dan weer andere zaken gebouwd worden zoals ons **myVanheede klantenportaal**, de **Vanheede Plus app** of koppeling met de systemen van onze klant.

Deze oplossingen leveren op hun beurt dan weer inzichten in hoe onze klant denkt, werkt, en wat hij wil. Door de continue feedback die we krijgen kunnen we deze oplossingen steeds verder optimaliseren om steeds beter aan de behoeften van de gebruikers te voldoen.

Andersom draagt verder doorgedreven digitalisatie ook bij aan een efficiëntere organisatie met tevreden medewerkers en klanten. Informatiegedrevenprocessen leggen mogelijkheden tot optimalisaties bloot, hetgeen ons toelaat meer te focussen op meerwaardecreatie voor de klant. Denk maar aan een verbeterde bereikbaarheid (24/7), slimme containers, optimalisatie van de lediging, enz.



Digitale afvaltransportdocumenten

Vlarema 8 voorziet in een verplichting om tegen 1 januari 2023 alle identificatieformulieren digitaal aan te leveren en hiervoor de nodige systemen op te zetten. Een hele verbetering naar administratieve vereenvoudiging, maar ook efficiëntiewinst voor de chauffeur, die nu niet meer via Vanheede de nodige documenten moet komen ophalen voor zijn dag-

rit. Vanheede stapte reeds mee in een pilootproject samen met sectorfederatie Denuo. Vanheede zal zeker een stuwende kracht zijn om alle klanten en verwerkers te overtuigen de digitale documentenflow zoveel mogelijk toe te passen.





De Europese Green Deal en Fit for 55

Om de uitdaging van de strijd tegen de klimaatverandering aan te gaan heeft de Europese Commissie de Europese Green Deal in het leven geroepen. Een van de doelstellingen van de Green Deal is om van de Europese Unie tegen 2050 het **eerste klimaatneutrale continent te maken**.

Met Fit for 55 als leidraad heeft Europa de ambitie **om de uitstoot van broeikasgassen tegen 2030 met minstens 55% te verminderen** ten opzichte van het niveau van 1990. Fit for 55 kan ook worden opgenomen in de **17 Sustainable Development Goals (SDG)** en meer specifiek in doelstelling 13 om maatregelen te nemen in de strijd tegen klimaatverandering.



Als duurzame onderneming draagt Vanheede Environment Group bij tot de strijd tegen klimaatverandering (SDG 13). Daarom hebben we naast onze kernactiviteiten die passen in een duurzaam model, een innovatieprogramma opgesteld onder de naam **“Carbon-Smart Economy”**. Dit programma is gebaseerd op vier subprogramma's met als doel **de belangrijkste bronnen van de broeikasgasuitstoot binnen de groep te identificeren**, zodat we concrete maatregelen kunnen nemen om de uitstoot in het **transport** en in **onze processen** zoveel mogelijk te beperken en, indien we dit niet kunnen vermijden, te compenseren door bv. de productie van **hernieuwbare energie**.

Onze CO₂-impact reduceren en meetbaar maken



Het subprogramma **“CO₂-modelling”** heeft als doel een model te creëren voor de berekening van de CO₂-voetafdruk van de bedrijfsactiviteiten van Vanheede Environment Group. Dit model moet het mogelijk maken om de CO₂-voetafdruk van de groep te bepalen en via een dashboard de evolutie ervan te meten. Eenmaal de nulmeting uitgevoerd is kunnen er doelstellingen en concrete acties uitgewerkt worden (2023).

Ondertussen verbreden we onze kennis over het thema en analyseerden we diverse methodieken op de markt. De voltallige projectgroep werkte hieraan mee zodat we allemaal met minstens dezelfde bagage kunnen starten aan dit project. Ter versterking volgden alle leden van de projectgroep ook een aantal EcoVadis opleidingen betreffende duurzaamheid en Greenhouse Gas

Emissions. Uit onderzoek bleek dat 80% van onze klanten interesse hebben in het meten van hun vermeden CO₂-emissies ten gevolge van hun sorteergedrag. Hier zien we een tweede project opduiken waar we in de toekomst zullen op werken: onze klanten voorzien van een correcte impact rapportage.



PLANET



Mee met de toekomst in duurzame logistiek

We volgen de ontwikkelingen in de logistieke sector op de voet. Met de stijgende brandstofprijzen, toenemende congestie op de wegen en de schaarste aan chauffeurs zijn de uitdagingen omvangrijk.

Ons wagenpark bestaat voornamelijk uit EURO-5 en 6 vrachtwagens. Deze wagens zijn de voorlopers in het reduceren van de uitstoot van schadelijke stoffen. Vanheede is vaak pionier om nieuwe technologieën voor lagere emissies, efficiëntere mobiliteit, verkeersveiligheid, ... te testen. Denk maar aan de eerste hybride vrachtwagen in 2012 of de introductie van camera's in plaats van spiegels voor een nog duidelijker en veiliger beeld van de situatie naast en achter de truck.

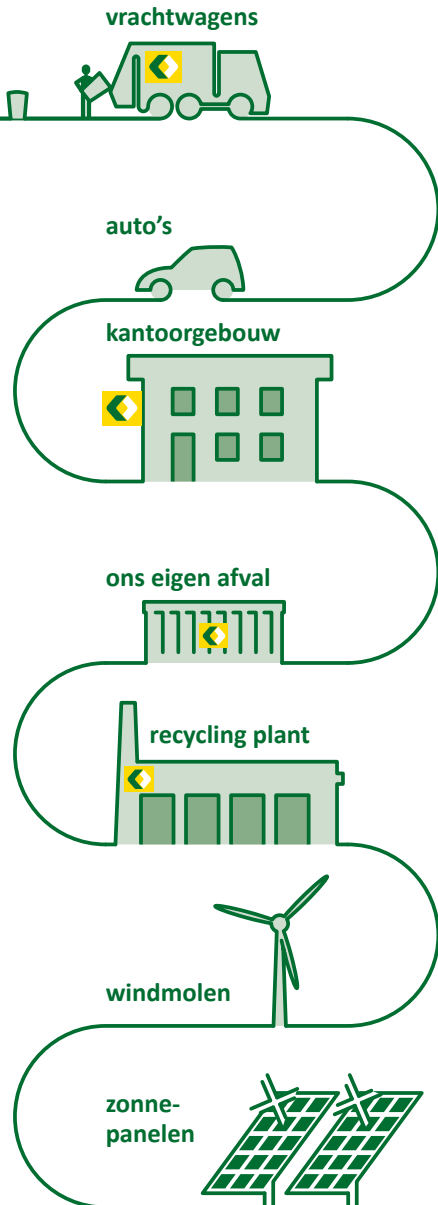
Ook alternatieve brandstoffen als biodiesel, aardgas of waterstof onderzoeken we in functie van bereik, gewicht, veiligheid (bv. in combinatie met gevaarlijk afval), enz. Voor dagelijkse transporten over lange afstand werken we toe

“Wist je dat elk boottransport door Vanheede Alternative Fuels een gemiddelde CO₂-reductie teweegbrengt van 72% per ton geleverde AlterCoal, dit ten opzichte van het traditionele wegtransport.”

Maxime Vanheede
Business Development Manager

naar het inzetten van supertrucks: door hun lengte (25m ipv 18m) en verhoogd laadvermogen (60 ipv 44 ton) bieden zij een ecologisch alternatief, waar toegestaan. En in de toekomst kan ook een 3-assige remorque het laadvermogen verhogen van 44 naar 48 ton. Ook gezamenlijke afvalinzameling van bv. plastic stromen kent steeds meer bijval. Door slechts één vrachtwagen door het industrie-terrein te laten rijden, of door één vrachtwagen de containers van elkaars klanten te laten ledigen, reduceren we de CO₂-uitstoot en dragen we ons steentje bij tot het verminderen van de verkeersdrukke. We werken ook aan een

proefproject om afval over water te vervoeren om op die manier een groot aantal vrachtwagenbewegingen van de weg te halen. Dit project moet in de loop van 2022 concreet van start gaan.





38



Biodiversiteit bevorderen

Vanheede doet al het mogelijke om de ecosystemen en diersoorten op haar bedrijfssites te beschermen zodat onze economische activiteit en het behoud van de biodiversiteit hand in hand kunnen gaan. Hier zijn vier concrete voorbeelden:

Zo werd op de logistieke site van Messancy een bijenkorf geplaatst. Bijen en vogels kunnen zich laven in twee waterbekkens, waarin ook kikkers graag vertoeven. Katten worden dan weer ingezet om de aanwezigheid van ratten en ander

“Jaarlijks schenken de bijen aan elke medewerker van het Messancy-team één pot honing die op de site wordt geproduceerd. Naast het plezier voor de smaakpapillen is het ook een manier om bij te dragen aan de gezondheid van het personeel.”

Thierry Maréchal
Director/Area Manager Luxembourg

ongedierte op de site uit te roeien. De site is beschermd en afgebakend door doornhagen, die beschutting bieden voor dieren. Hier en daar zijn ook nestkastjes te zien. Deze bieden onderdak aan kleine vogels.

Op de site van Geluwe biedt het ‘**Flaxpark**’ niet alleen een ideale omgeving voor ontspanning en welzijn van onze werknemers, maar speelt het ook een belangrijke rol in het soortbehoud: bomen, braakliggende terreinen en wilde bloemen leveren stuifmeel en nectar tot groot genot van vogels en insecten.



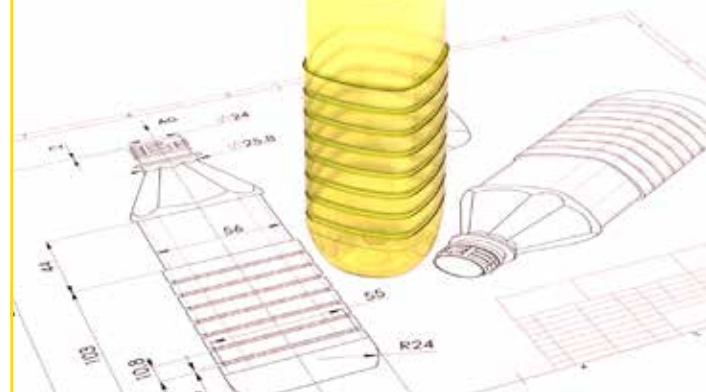
woudaapje

Door de stortplaats van Rumbeke geleidelijk om te vormen tot natuurgebied wil Vanheede nieuwe biotopen creëren die zeldzame diersoorten, zoals het woudaapje, zullen aantrekken. De terugkeer van het woudaapje zou een teken zijn van een geslaagd natuurgebied.

Omwille van een wijziging van het gewestplan op de **site van Quévy-le-Grand**, belooft Vanheede om de hectaren die zullen worden omgezet naar industriële zones te compenseren. Bijvoorbeeld door het aanplanten van hagen en fruitbomen in naburige gemeenten en door het aanleggen van greppels om te voorkomen dat slib op de openbare weg stroomt. Vanheede werkt dus samen met gemeentebesturen om op verschillende locaties biodiversiteitsgebieden te creëren.

Design for Recycling

Wij helpen de klant bij **Design-For-Recycling** vanaf de ontwikkelingsfase van hun producten. Hierbij helpen we hen om hun eigen gerecycleerde materialen op het einde van hun levensduur zelf opnieuw in te zetten en zo de materiaalkringloop te sluiten. Vanheede stelt haar expertise ter beschikking rond hoe de beslissingen in de ontwikkelingsfase van invloed kunnen zijn op het recyclageproces achteraf, alsook hoe er meer recyclee in het ontwerp kan worden ingezet.



PLANET



Intelligent
Supply
Chain

Opschalen van de Plastic Switch

Met de Plastic Switch willen we niet alleen het volume van selectief ingezamelde kunststoffen vergroten en voldoen aan de wettelijke verplichting (Vlarema). We willen tegelijk ook een logistiek haalbare oplossing zoeken voor de markt, waarbij we verschillende types afval samen inzamelen en zo de logistieke impact en kost maximaal beperken.

Van proefproject naar schaalbare oplossing

In samenwerking met Valipac en Fost Plus, selecteerden we een 500-tal klanten in de regio Roeselare en controleerden gedurende twee weken nauwgezet hun restafvalcontainer(s). Bij maar liefst 40% van de klanten stelden we niet-conformiteiten vast. Zij kregen van ons een startpakket

opgestuurd met daarin 6 zakken om 6 soorten plastics (PMD, gemengde folies, naturel folies, harde kunststoffen, EPS en spanbanden) selectief in te zamelen. Uiteindelijk nam 30% van de klanten deel aan het proefproject. De verschillende zakken met plastics werden samen met de PMD-ronde opgehaald en op onze sorteercentra gescheiden.

De bereidwilligheid om deel te nemen aan het proefproject was groot. Het was duidelijk dat de klant, om te voldoen aan de huidige wetgeving, haalbare oplossingen omarmt. In 2021 werd het proefproject opgeschaald naar West- en Oost-Vlaanderen. **In 2022 zal "De Plastic Switch" verder opgeschaald worden in heel België.**



PMD-container

Naturelle folies

Gemengde folies

Spanbanden

EPS (isomo,
piepschuim)Harde kunst-
stoffen



Naar een circulair verdienmodel voor bedrijfsrestafval

Om de afvalberg te verkleinen, is het doel om **tegen 2030 minstens 50% van de recycleerbare fractie van huishoudelijk én algemeen bedrijfsrestafval bijkomend te recyclen via reductie van het restafval en het investeren in meer recyclagecapaciteit**. In dit kader werd in 2015 het uitvoeringsplan 'huishoudelijke afvalstoffen en gelijkaardig bedrijfs-

restafval' opgesteld met een reductiedoelstelling van -15% tussen 2013 en 2022 voor het bedrijfsrestafval. Die doelstelling moet via allerlei maatregelen gehaald worden:

- De uitbreiding van de verplicht selectief in te zamelen fracties van 21 naar 24 tegen 1/1/2024;
- Het blijven inzetten op uitgebreide producentenverantwoordelijkheid;
- De verplichte visuele controle van het bedrijfsrestafval op sorteerfouten.

Een nieuw uitvoeringsplan 'huishoudelijke afvalstoffen en gelijkaardig bedrijfsrestafval' is in de maak. Verwacht wordt dat de doelstellingen verder zullen worden verstrengd. Dit blijkt alvast uit het Vlaams regeerakkoord 2019-2024 dat streeft naar een maximale circulaire economie en een gefaseerde afbouw van afvalverbranding. De verbrandingscapaciteit die we in tussentijd in stand houden, moet streven naar het hoogst mogelijke energetisch rendement en de laagst mogelijke uitstoot. Daarnaast spelen ook andere criteria een rol in de beoordeling van verbrandingscapaciteit, zoals onder andere technologische ontwikkelingen, geografische spreiding en mobiliteit. Het Vlaams Klimaatsbeleidsplan 2021 – 2030 stelt bovendien dat de broei-

kasgassenuitstoot van afvalverbranding in Vlaanderen met bijna 25% moet dalen tegen 2030. In de Europese Green Deal is zelfs sprake van 50%. Indien onder Europese impuls de Vlaamse doelstellingen verscherpen, evolueert de doelstelling in het uitvoeringsplan automatisch mee.

Uit de sorteeraanalyses blijkt dat er nog recycleerbare fracties (30% tot 40%) in het bedrijfsrestafval zitten. Er is dus nog potentieel om het bedrijfsrestafval te doen dalen. Bedrijven ondervinden echter barrières die hen weerhouden om de sorteerregels te volgen*.

* (Bron: Voka paper juni 2020, Bedrijfsafval efficiënt sorteren. Naar een circulair verdienmodel)

“ Acceptatie wint steeds meer aan belang. Wat niet in het restafval hoort, moeten we zoveel mogelijk correct inzamelen en zo redden van de verbrandingsoven. Zo verlagen we het volume restafval en verhogen we het recyclagepercentage. Een volgende uitdaging is de verwerking van vervuilde of complexe afvalstromen. Door een gepaste voorbehandeling maken we deze stromen klaar voor een zo hoogwaardig mogelijke recyclage op maat van de afnemer. Hierin schuilt de toegevoegde waarde van Vanheede. ”

Pieter Vierstraete, Material recovery manager





In hoofdzaak zijn er drie grote belemmeringen:

1 De hoeveelheid en de complexiteit aan afvalfracties die verplicht selectief ingezameld moeten worden.

Afval is vaak niet homogeen (gekleurd, bedrukt, gecoat,...), waardoor er ongewild fouten gemaakt worden, ondanks de investering van bedrijven in opleiding.



2 Het gebrek aan beschikbare ruimte om alle afvalfracties apart in te zamelen.

Uit een bevraging van Voka bij meer dan tweehonderd bedrijven blijkt dat er bij een bedrijf gemiddeld elf verplichte fracties vrijkomen. Dit zijn dus elf afvaltypes die apart gesorteerd en gestockeerd moeten worden, wat vaak praktisch niet haalbaar is.



3 De kostprijs voor het selectief inzamelen.

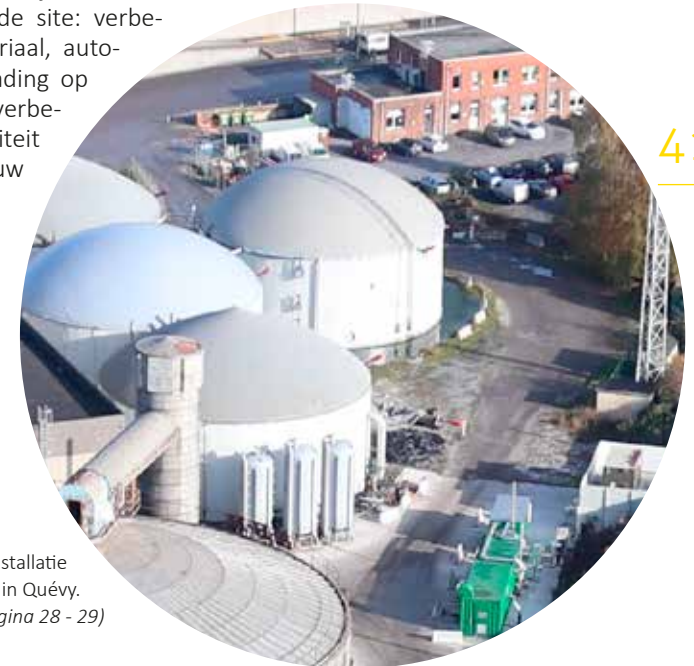
Het uitgangspunt van de circulaire economie is om afval een economische waarde te geven. Tot op heden is dat voor veel afvalfracties echter geen realiteit, omdat de verwerkingsprijs afhangt van factoren waar bedrijven geen grip op hebben (de primaire grondstofprijs, de kwaliteit en de afzetmarkt van het recycleaat) en/of omdat het volume vaak te laag is om het economisch rendabel te maken.

Oplossingen

Om de evolutie naar een circulaire economie te versnellen, ziet Vanheede het mee als haar verantwoordelijkheid om oplossingen aan te reiken voor deze belemmeringen. Door te investeren in nasortering en een hoogwaardige bestemming van het recycleaat, kan een versoepeling van de sorteerverplichting op de bedrijfssite en gezamenlijke ophaling van droge niet-gevaarlijke fracties in één recipiënt mogelijk gemaakt worden. Op onze site in Rumbeke wordt met dit doel al gebouwd aan een gloednieuwe sorteerlijn.

Terugwinning van organisch afval

Om het aandeel organisch afval in het restafval te beperken wil Europa enerzijds **voedselverspilling met de helft terugdringen**, anderzijds wil het tegen 31 december 2023 **alle bioafval binnen de Europese Unie selectief laten inzamelen en recycleren**. Hierop anticiperend breidt onze site in Quévy de verwerkingscapaciteit uit om via vergisting biogas te produceren, biogas dat kan worden omgezet in elektriciteit of op het aardgasnet kan worden geïnjecteerd. De aanvankelijke capaciteit van 120.000 ton werd in juli 2022 verhoogd tot 150.000 ton. Tegelijkertijd zetten we in op de herinrichting van de site: verbeterde doorstroming materiaal, automatische acceptatie en lading op de verwerkingslijn en verbeterde veiligheid. Deze activiteit vindt plaats in een gebouw van meer dan 900m².



De biogasinstallatie op de site in Quévy.
(Zie ook pagina 28 - 29)



Circular
Materials

42

AlterCoal®, decarbonisatie van zware industrieën

De vraag naar alternatieve feedstock - ter vervanging van fossiele middelen zoals aardgas, aardolie en steenkool – blijft versneld groeien. De European Green Deal stimuleert die algemene tendens naar CO₂-reductie en afbouw van fossiele brandstoffen. Daarenboven is er momenteel een steeds toenemende druk naar Europese zelfvoorziening.

Klanten van Vanheede uit de zware industrie, zoals uit de raffinage-, staal-, cement- en kalksector hebben er alle belang bij om deze trend te volgen. De koolstoftarieven die via de verplichte emissiehandel (EU-ETS) tot stand komen zijn een doeltreffend middel om koolstofintensieve sectoren sneller te decarboniseren. Deze fabrikanten gebruiken nu nog veel fossiele feedstock zoals aardgas, aardolie en steenkool om hun eindproduct te maken. Als basis voor hun chemisch productieproces is dergelijke feedstock noodzakelijk. Zo wordt bijvoorbeeld aardolie ingezet

als grondstof en energiebron voor de productie van kunststoffen.

De te vervangen feedstock, zoals steenkool, is een erg stabiel product. Dit maakt het heel uitdagend om deze te vervangen. Er moet een subtiel evenwicht gevonden worden tussen calorische waarde en chemische samenstelling. Vanheede is reeds 25 jaar actief op deze markt en kan hier heel wat expertise bijbrengen. We maken een optimale mix van mechanisch niet-recycleerbare afvalstromen, die zowel chemisch (bv. asrest, chloorgehalte) en fysisch (grootte) op maat van de eindklant worden samengesteld.

Bovenstaande zware industriële processen gebruiken hoge temperaturen die chemische veranderingen induceren. Vanheede biedt met AlterCoal® een circulaire en duurzame oplossing. Afval wordt zo nuttig gebruikt als bron voor chemische recyclage.



Circular
Materials

LIFE SMART project mikt op klimaatneutraal staal

ArcelorMittal heeft zich tot doel gesteld de CO₂-uitstoot tegen 2030 met 35% te verminderen ten opzichte van 2018, en – in het kader van de Green Deal – zelfs te streven naar klimaatneutraliteit in 2050. Het project **LIFE SMART (SteelMaking with Alternative Reductants)**, dat begin 2020 werd gelanceerd in samenwerking met Vanheede Alternative Fuels, UGent en CRM-groep is een belangrijke stap om deze doelstellingen te bereiken.

In het staalproductieproces zijn zogenaamde reductanten nodig om ijzererts om te zetten in heet metaal. Het LIFE SMART-project stelt ArcelorMittal in staat om fossiele koolstofhoudende reductanten zoals steenkool te vervangen door op afval gebaseerde reductanten. Vanheede Environment Group zal ArcelorMittal voorzien van AlterCoal® pellets, een mengsel van industriële reststoffen en niet-recycleerbare kunststoffen met een

hoog koolstofgehalte. Met behulp van de toegewijde expertise rond hoge temperatuurprocessen van de Universiteit Gent en CRM Group, zal het LIFE SMART-project toelaten om deze AlterCoal® pellets chemisch te recyclen. AlterCoal® pellets nemen de rol van reductiemiddel en energiebron, ter vervanging van steenkool en cokes in de hoogoven, op zich.



EUROPA

With the support of the European commission
The LIFE SMART project has received funding from the LIFE Programme of the European Union.



AlterPlast, hoogwaardige kunststof- recyclage

Binnen ons streven om zo veel mogelijk materialen circulair te maken, ontwikkelen we bij Vanheede een nieuwe productielijn voor de verwerking van post-industrial en post-consumer kunststof materialen. Een doorgedreven voorbehandeling (verkleinen, wassen, sorteren op type en kleur) laat toe een zo hoogwaardig mogelijke toepassing te geven aan deze kunststofstromen. Hoe beter de sortering van de materialen, hoe meer mogelijkheden qua afname-markten en prijszetting.

Carbon
Smart
Economy

Injectie gas in het aardgasnet, in samenwerking met ORES

Op de site in Quévy zet onze industriële biomethaaninstallatie organisch-biologische producten om in biogas (bestaande uit methaan en CO₂), dat door de cogeneratie motor wordt omgezet in duurzame elektriciteit en warmte.

Sinds juni 2021 is ook de biogaszuivering en biomethaaninjectie-eenheid operationeel. Hiermee zijn we de tweede grootschalige installatie in België voor de opzuivering van biogas tot aardgaskwaliteit. De nieuwe faciliteit produceert 700 Nm³ biomethaan per uur, dat wordt geïnjecteerd in het aardgasnet. Hierdoor wordt niet enkel groene elektriciteit en warmte, maar voortaan ook groen gas lokaal geproduceerd en verbruikt.

Sinds de indienstelling injecteerden we reeds 1,8 miljoen Nm³ gas op het net. De capaciteit van onze installatie bedraagt van **5,3 miljoen Nm³ per jaar**.

Een gemiddeld gezin verbruikt ca. 1.250 m³ gas per jaar. Met een jaarlijkse productie 5,3 miljoen Nm³ per jaar voorzien we **4200 gezinnen van groen gas**.

Vanheede Biomass Solutions (Organics Recycling) draagt bij tot een koolstofarme economie door:

1. een hoogwaardige verwerkingsoplossing te ontwikkelen voor **voedingsafval**
2. **een alternatief te bieden voor elektriciteitsproductie** op basis van fossiele brandstoffen - decarbonisatie van elektriciteit
3. **biomethaan te produceren** ter vervanging van aardgaswinning en -invoer - decarbonisatie van gas
4. **Door digestaat te gebruiken op bijna 2000 hectare velden** als alternatief voor synthetische meststoffen.

Over onze projecten

Hoofdstuk 3

PLANET



Biomethaan heeft bovendien een koolstofvoetafdruk die 10 keer lager is dan die van aardgas en genereert minder fijn stof tijdens de verbranding.

De komende jaren exploreren we bijkomende valorisatiemogelijkheden, zoals de productie van bio hernieuwbare CO₂ voor industriële en voedingsprocessen of de productie van waterstof uit methaan.





“Professionele ontwikkeling is een belangrijk punt. Investeren in de vaardigheden en het welzijn van werknemers door hen diverse opleidingen aan te bieden, is een echte noodzaak geworden om de beste talenten aan te trekken en te behouden en de onderneming in staat te stellen haar groei te handhaven.”

Lien Ghesquière, Training Coordinator

Investeren in de ontwikkeling en de ontplooiing van onze medewerkers

De afvalwereld evolueert voortdurend en ook de technologische complexiteit is de laatste jaren aanzienlijk toegenomen. Daarom hebben we een opleidingsbeleid nodig dat zorgt dat de vaardigheden en kennis van de medewerkers gelijke tred houden met de realiteit en hun werkplek. Het opzetten van een opleidingsbeleid vereist een duidelijke structuur, die bijzondere aandacht besteedt aan de te verwerven kennis en aan de manier waarop deze moet worden verworven. Het gaat om een project dat in verschillende fasen zal verlopen en waarvan de eerste stenen zijn gelegd.

Met de ontwikkeling van haar meerjarig opleidingsbeleid wil Vanheede Environment Group ook bijdragen aan het welzijn en de ontplooiing van haar medewerkers. Vroeger bleven medewerkers eerder een volledige loopbaan bij dezelfde werkgever. Vandaag de dag is het geen geheim meer dat de jongere generatie dit niet meer zo ziet.

Het opzetten van een opleidingsbeleid moet zorgen voor een beter behoud van talent door tegemoet te komen aan hun verwachtingen inzake persoonlijke ontwikkeling en groei.

Als duurzame werkgever biedt Vanheede Environment Group mensen die hun kennis willen vergroten of hogerop willen komen de mogelijkheid om opleidingen, seminars en workshops te volgen, zodat ze hun ambities kunnen waarmaken.

De uitwerking van een opleidingsbeleid stelt Vanheede Environment Group ook in staat om te blijven groeien dankzij haar talenten die dag na dag hun expertise inbrengen in het bedrijf.



Ambassadeurschap van onze medewerkers zorgt voor... meer dan 30 nieuwe medewerkers

Bij Vanheede zijn we ervan overtuigd dat een sterke bedrijfscultuur start bij betrokkenheid. Hoe meer medewerkers we kunnen betrekken in alles wat we doen en hen daar ook deel van laten uitmaken, hoe meer ambassadeurs we hebben binnen ons bedrijf.

Daarom zijn wij in 2021 gestart met het meten van de Employee Net Promoter Score (eNPS-score). De score was 19 op een schaal van -100 tot 100, wat positief was voor een eerste enquête.

Door aan de slag te gaan met de feedback van onze medewerkers, trachten we onze score geleidelijk aan te verbeteren. Het doel is dat nog meer tevreden medewerkers ons als werkgever aanbevelen bij hun familie en kennissen.



Over onze projecten

Hoofdstuk 3

PEOPLE



“Bij Vanheede beschouwen we sociale dialoog als een essentiële pijler voor het opbouwen en onderhouden van duurzame relaties met onze medewerkers. Dankzij collectief overleg kunnen we een positieve en constructieve relatie tot stand brengen met diverse vertegenwoordigingsorganen van het personeel.”

Wim Canaert, HR-manager

Sociale dialoog als motor voor duurzame relaties

45



“Een goede en open communicatie tussen de werkgever en de werknemers is van groot belang voor een goede samenwerking. Samen met alle werknemersafgevaardigden, zowel van de arbeiders als van de bedienden, hebben we steeds in dialoog kunnen werken met de directie om bepaalde zaken op te lossen of te verbeteren. Zoals het invoeren van glijdende werkuren, een hospitalisatieverzekering voor iedereen, en de coronapremie.”

Martine Dumont, ACV Puls



46

Welzijn en betrokkenheid tijdens de pandemie

Hoewel de gezondheidssituatie onze veiligheidsambities voor het jaar 2021 verder heeft vertraagd, hebben we ons uiterste best gedaan om gevaarlijke situaties op de werkplek te voorkomen en vooral ingezet op sensibilisering. **De veiligheid van iedere medewerker blijft voor ons een centraal aandachtspunt.**

Ongevallenpreventie gebeurt onder andere via de opleiding en voorlichting van onze medewerkers. Via opleiding worden ze zich bewust van de risico's die aan bepaalde taken zijn verbonden en leren ze de juiste reflexen in specifieke situaties. Informatie maakt de communicatie en overdracht van essentiële informatie voor het behoud van de veiligheid mogelijk. De informatie moet niet alleen





Over onze projecten

Hoofdstuk 3

PEOPLE



afkomstig zijn van de stuurgroep veiligheid maar ook van de mensen op de werkvloer die rechtstreeks worden geconfronteerd met potentieel gevaarlijke situaties.

Pas wanneer een groot aantal medewerkers op alle niveaus betrokken is en we op ieders waakzaamheid kunnen rekenen, zullen we erin slagen om gevaarlijke situaties te beperken. Er is nog een lange weg te gaan, maar we werken er samen aan.

Om het aantal arbeidsongevallen te verminderen stellen we een jaaractieplan op en pakken we diverse belangrijke veiligheidskwesties aan:

Arbeidsongevallen gaan altijd gepaard met menselijk leed en hebben vaak effect op ons leven en dat van ons gezin. Daarom doen we er alles aan om alle gevaarlijke situaties op de werkplek te voorkomen en zetten we in op sensibilisering. We moeten hier samen aan werken en iedereen moet alert zijn, want alleen zo kunnen we onze “mission zero accidents” realiseren.

In 2021 registreerden we 91 arbeidsongevallen

Dat zijn er nog 91 te veel! In vergelijking met de veiligheidscijfers van andere bedrijven in dezelfde sector, doen we het minder goed. Ook als we naar de veiligheidscijfers kijken van onze afzonderlijke activiteiten, scoren we telkens lager dan het gemiddelde van bedrijven met gelijkaardige activiteiten. Gelukkig is de ernst van de ongevallen wel afgenomen in 2021 t.o.v. de voorgaande jaren.

Om een beeld te vormen van hoe we scoren op vlak van veiligheid, maken we gebruik van twee belangrijke maatstaven: de ernstgraad en de frequentiegraad.

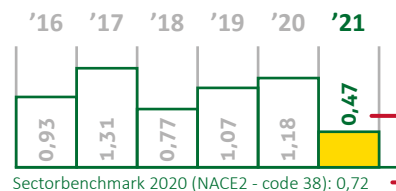
Safety First op Wereldveiligheidsdag

Op 28 april 2022 was het ‘Werelddag voor Veiligheid en Gezondheid op het Werk’. Belgian Waste-to-Energy groepeerde alle 14 Belgische installaties die huishoudelijk én vergelijkbaar restafval verwerken met terugwinning van energie. Alle leden namen deel met de gezamenlijke actie ‘Safety first’. Zij vroegen specifiek aandacht voor veiligheid op de stortvloer en in de storthal. Dit gebeurde in samenwerking met Denuo, de Belgische federatie van de afval- en recyclagesector. Ook Vanheede nam actief deel aan deze actie. Het doel was om de medewerkers die afval aanleveren nog meer bewust te maken van het belang van veilig gedrag.

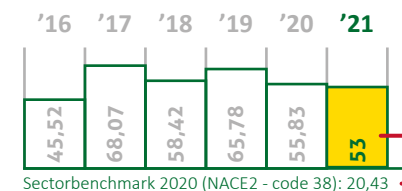
Doelstelling 2022

- **De gezondheid van werknemers** tijdens een pandemie waarborgen
- Grondiger onderzoek naar **de oorzaak van arbeidsongevallen**
- **Actieplan voor de veiligheid 2022:**
 - **Gerichte veiligheidsacties** op maat van de verschillende groepen van medewerkers (arbeiders, chauffeurs, bedienden, onderhoudsmedewerkers). We zetten vooral in op het voorkomen van de basisoorzaken van de arbeidsongevallen die plaatsvonden in 2021.
 - **Vergroten betrokkenheid en responsabilisering veiligheidsgedrag** in samenwerking met het CPBW.

Ernstgraad (Eg)



Frequentiegraad (Fg)





Women in recycling

De Belgische afval- en recyclagesector een machosector? Daar denken we bij Vanheede heel anders over. **Vanheede geeft de voorkeur aan een genderneutrale selectieprocedure**, waarbij meer rekening wordt gehouden met capaciteiten en vaardigheden dan met de vraag of een kandidaat man of vrouw is. Door de krachten te bundelen met Women in Recycling wil Vanheede een bijdrage

leveren aan een meer inclusieve en gendergelijke samenleving. Als voorzitter van het project Women in Recycling, gelanceerd door Denuo – de beroepsorganisatie van Belgische recyclers – wil Caroline Vanheede meer vrouwelijke profielen aantrekken in een sector die nog te vaak als mannelijk wordt beschouwd.



Dag van de vrachtwagenchauffeur

Wij vinden dat ook onze hardwerkende vrachtwagenchauffeurs een keer in het zonnetje gezet mogen worden. Daarom nemen we deel aan **de Dag van de Vrachtwagenchauffeur**.

Onze waardering beperkt zich echter niet tot die ene dag. Als chauffeur kom je terecht in een financieel gezonde onderneming die bruist van de enthousiaste collega's waar zelfstandigheid en persoonlijke groei sterk aangemoedigd worden. Een mooi salarispakket is de kroon op het werk. **We investeren graag in onze mensen en bieden diverse opleidingsmogelijkheden aan.** We vullen geen functies in, wel carrières.



Over onze projecten

Hoofdstuk 3

PEOPLE



Dienst QESH wordt HSE

Op 1 januari 2022 hebben we ondersteunende dienst QESH (Quality, Environment, Safety & Health) omgedoopt tot HSE (Health, Safety & Environment). Hiermee willen we de focus van de dienst nog duidelijker leggen bij **de opvolging van milieu- en veiligheidsthema's**. De Q van 'quality' of kwaliteit verdwijnt niet, maar wordt nog meer dan voorheen geïntegreerd in de Business Units.

“We plaatsen bewust eerst gezondheid (Health) en veiligheid (Safety) en daarna onze “core” milieu (Environment). Meer dan ooit verdienen de gezondheid en veiligheid van onze medewerkers onze aandacht. Onze ‘mission zero accidents’ moeten we als een statement blijven plaatsen, want alles begint uiteindelijk bij gezonde werknemers die in een veilige en aangename omgeving kunnen werken.”

Koen Vandenbroucke,
HSE Manager





Toekomstgericht investeren in infrastructuur

Ons innovatieprogramma infrastructural development zet in op een state-of-the-art bedrijfsinfrastructuur gericht op de noden van vandaag en morgen. Dit programma moet de Business Units maximaal de mogelijkheid bieden om hun huidige capaciteit te optimaliseren, een grotere capaciteit te kunnen aanbieden en nieuwe activiteiten te kunnen uitbouwen.

Innovatie en modernisering worden doorgetrokken in de logistieke en verwerkingsactiviteiten. Daarom worden de noden, plannen en dromen van de verschillende Business Units en hun onderlinge symbiose geconcretiseerd in een masterplan per site. Innovatie wordt realiteit door het creëren van speerpunten, bij Vanheede vertaald in de subprogramma's. Bij infrastructural development richten deze subprogramma's zich meer specifiek op een optimale inrichting van de vestiging in al zijn facetten. Daarnaast wordt het beheer, bufferen en capteren van de verschillende waterstromen op een vestiging onder de loep genomen. Ook het ontwikkelen van de biodiversiteit, het voorkomen en beheersen van brand- en explosierisico's, het garanderen van een gezond binnenklimaat, preventie van geur- en stofhinder en de werkomgeving van de toekomst zijn belangrijke thema's.

50



Nieuw hoofdkantoor voor Special Waste Management in Roeselare Haven

We zijn volop aan het groeien en onze ambitie groeit ook. Om ons hier zo goed mogelijk op te voorzien, **investeren we in een nieuwe site aan Kanaal Roeselare-Leie, op het bedrijventerrein Roeselare Haven Zuid**. Binnen een drietal jaar nemen onze collega's van Special Waste Management in Rumbeke plaats in een splinternieuw logistiek complex vlak bij de afrit Roeselare Haven en het kanaal Roeselare-Leie. Zowel de kantoren als de logistieke activiteiten van Special Waste Management verhuizen naar Roeselare Haven Zuid.

Net als het nieuwe kantoorgebouw in Antwerpen, zullen we inzetten op duurzame technieken en materialen. Zowel het energiezuinige bureelcomplex van 3 500 m² als het logistieke gebouw werden uitgetekend door architectenbureau

OYO Architects. Hierbij staat ook de beleving van de gebruiker centraal. Het gebouw wordt voorzien van voldoende natuurlijke lichtinval en zal tegelijkertijd aan alle geldende EPB-normen en moderne eisen voldoen. Zodoende komen we tot een modern kantoorcomplex met flexibele ruimtes. We voorzien ook kleedkamers met douches voor alle arbeiders en chauffeurs. Er is tevens douchegelegenheid voor de bedienden waarbij we het fietsgebruik zeker willen aanmoedigen. Er wordt geïnvesteerd in voldoende grote eetruimtes, opleidingslokalen en als kers op de taart een ontspanningsruimte. Daarnaast wordt veel aandacht besteed aan buitenruimten voor werknemers.





Volgens de planning starten de bouwwerken in de 1^e jaarhelft van 2023. In de 2^e jaarhelft van 2024 zal het gebouw af zijn en zullen de kernactiviteiten van Special Waste Management in Roeselare Haven Zuid georganiseerd worden.



Grote veranderingen op de site te Rumbeke

Als gevolg van de nieuwe Vlarema 8 wetgeving, die eist dat de hoeveelheid recyclebaar materiaal in het bedrijfsrestafval vermindert, **investeert Vanheede in een nieuwe MRF-installatie (Material Recovery Facility) op de site van Rumbeke.** De hele site wordt heringericht met het oog op een optimale mobiliteit: van de aankomst van de vrachtwagens tot hun vertrek, via een wachtzone, dankzij eenrichtingsverkeer en een magneetsysteem. Ook de wachtzone voor de vrachtwagens wordt op een duurzame manier heringericht. In overeenstemming met de voorschriften werd een waterbufferbekken aangelegd om overstromingen te voorkomen. Er zal ook een groot opvangbekken (240 m³)

worden geïnstalleerd om regenwater te hergebruiken voor sanitaire voorzieningen en het wassen van vrachtwagens. De mogelijkheid om regenwater te hergebruiken om stof in de MRF-hal te verminderen, wordt eveneens onderzocht. Voor het welzijn van de werknemers zal een groene zone worden aangelegd om een frisse neus te halen tijdens de pauzes.



Infra-
structural
Develop-
ment

Nieuwe logistieke site in Asse

Met trots kunnen we meedelen dat we ons aantal logistieke sites hebben kunnen uitbreiden met een locatie in Mollem (Asse). Dit was mogelijk dankzij de overname van Ets. Herman Thomé & Fils nv, een bedrijf dat actief is in de recuperatie van papier en karton. De locatie van de site maakt het mogelijk om onze dienstverlening in regio Brussel te optimaliseren. Het bedrijf werd omgevormd tot Vanheede Recycling Center, telt drie werknemers die instaan voor de continuïteit van de bestaande activiteiten en heeft een gemiddelde jaaromzet van 1 à 1,5 miljoen euro.



Wat met uw
Afval?

Infra-
structural
Develop-
ment

Duurzame opslaghal voor hout in Messancy

Anticiperend op de groei van de houtactiviteit, werd een gloednieuwe opslaghal gebouwd op de site van Messancy, **waarin maar liefst 25.000 m³ houtsnippers kan worden gestockeerd**. De betonnen muren bestaan volledig uit recyclagemateriaal, een slim mengsel van stukken beton, keramiek, glas, baksteen... Een mooi voorbeeld van circulair bouwen.





V.l.n.r.: Jacques Gobert, David Vanheede, Laurent Dupont, Caroline Decamps, Elio Di Rupo, Nathalie Halbot, Philippe Tychon, Wim Geens



Val'Up, een bijzondere samenwerking in de sorteerwereld

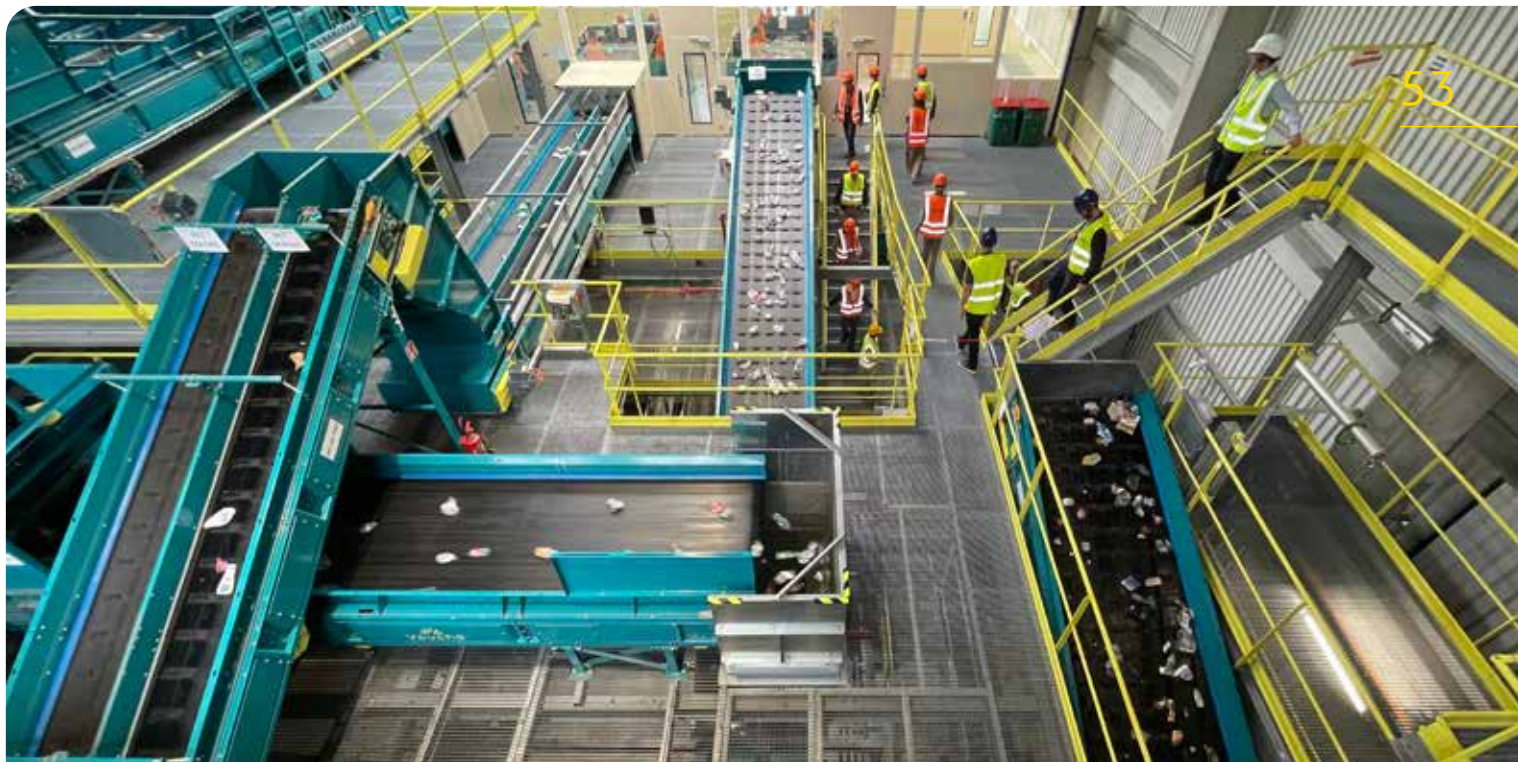
Val'Up is een sorteercentrum waarin de intercommunales IDEA (Cœur du Hainaut) en IPALLE (Picardisch Wallonië en Zuid-Henegouwen) en twee particuliere spelers gespecialiseerd in milieumaterialen, hetzij SUEZ Group en VANHEEDE Group, verenigd zijn.

Het nieuwe sorteercentrum Val'Up, dat sinds begin 2022 operationeel is in de industriezone van Ghlin-Baudour, is innovatief en schaalbaar omdat het aanpasbaar is aan een uitbreiding van de sorteeradviezen.

De industriële installatie kan nieuwe soorten plastics (7 à 14 verschillende fracties) sorteren, terwijl ze ook de gebruikelijke PMD-stromen blijft sorteren.

De installatie heeft een verwerkingscapaciteit van ongeveer 5.000 blauwe zakken/uur, hetzij 50.000 ton gesorteerde uitgebreide PMD per jaar.

Val'Up onderscheidt zich ook door zijn voorbeeldfunctie op het gebied van duurzaamheid en veiligheid.





Inzetten op een steeds betere klantenbeleving loont

Bij Vanheede hechten we veel waarde aan de jaarlijkse tevredenheidsenquête. We kunnen er enorm veel uit leren en gebruiken de feedback van onze klanten om onze dienstverlening naar een nog hoger niveau te tillen. Deze bijzondere tijden hebben ook aangetoond dat flexibele dienstverlening van groot belang is en daar blijven we op inzetten.

Een digitale beleving zorgt voor meer tevredenheid

Naast de algemene klanttevredenheid van 4,3/5, zijn er nog interessante inzichten uit de enquête voortgevloeid. **Gebruikers van het myVanheede klantenportaal en de**

Vanheede Plus app zijn meer tevreden over onze algemene dienstverlening dan klanten die (nog) geen gebruik maken van deze tools.

Onze klanten zijn onze beste ambassadeurs

Om de **Net Promotor Score** te berekenen, vroegen we onze klanten om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze Vanheede aanbevelen aan vrienden of collega's:

- 8% gaf een score van 0 - 6
- 47% gaf een score van 7 - 8
- 45% gaf een score van 9 - 10

De officiële Net Promotor Score op basis van deze cijfers, is **37**. Dat is 2 punten meer dan vorig jaar! Dit wil zeggen dat we trouwe klanten hebben die ook ambassadeur zijn en ons als betrouwbare partner beschouwen.

Verhoogd gebruiksgemak door de totale Vanheede-ervaring

De **Customer Effort Score (CES)** is een maatstaf voor de kwaliteit van de relatie klant en bedrijf. De score bepaalt hoe gemakkelijk het voor een klant is om zaken met u te doen. Een score van 1 betekent dat het extreem eenvoudig is, 5 geeft aan dat het erg moeilijk is om zaken te doen met uw bedrijf. Daarom hebben we hen gevraagd hoeveel moeite ze moeten doen voordat hun aanvraag wordt behandeld. Hoewel onze producten en diensten vaak complex zijn, streven we ernaar om een transparante en gebruiksvriendelijke speler te zijn en afvalbeheer zo betaalbaar mogelijk te maken.

Klanten die genieten van de volledige Vanheede-ervaring via het klantenportaal myVanheede en de Vanheede Plus app, geven aan dat ze weinig moeite hoeven te doen om hun aanvraag verwerkt te krijgen (CES: 1,79/5).

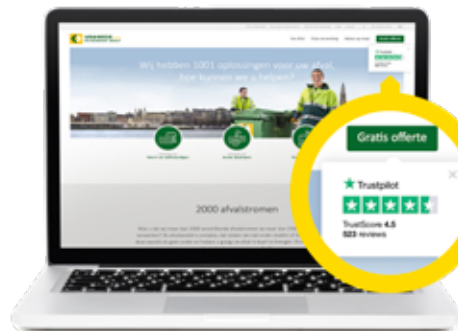


Getuigenissen maken de klantenbeleving concreet

Mensen zijn nog nooit zo hard op zoek geweest naar transparantie als vandaag.

Ze laten zich leiden door waarheidsgetrouwe reviews om zo een goede keuze te maken. Vanheede koos ervoor om hiermee aan de slag te gaan in een B2B context. Zo werd Trustpilot, een online systeem om getuigenissen van klanten op een transparante manier te registreren, in 2021 geïntroduceerd. Concreet maakt dit instrument de dynamische omzetting mogelijk van meningen van onze klanten in een resultaat, de TrustScore, die op zijn beurt wordt omgezet in een rating van 1 tot 5 sterren.

Sinds Vanheede op Trustpilot wordt beoordeeld is haar score 4,5/5 sterren, wat 'Excellent' is. Een duidelijk teken dat onze klanten vertrouwen hebben in onze onderneming en we het vertrouwen van nieuwe klanten waard zijn.



Vanheede en Golazo slaan de (sportieve) handen in elkaar

Golazo sports organiseert in België zo'n 280 sportevents per jaar. Hun jaarlijkse running en cycling events trekken maar liefst 430.000 deelnemers aan! In 2017 kregen we de vraag om de site van Antwerpen als startpunt te gebruiken van de Haven Challenge Run. Onze mensen maakten er een succes van en een tiental medewerkers namen ook deel aan deze run. Golazo en Vanheede leerden elkaar pas goed kennen doordat we beiden Best Managed Companies werden. Zo zagen we de mogelijkheid om structureel samen te werken.

Win-win-win

De structurele samenwerking bestaat uit een deel publiciteit, zo werd Vanheede koepelpartner voor de X20 Badkamers Trofee. De acht bekende cyclocross wedstrijden zorgen voor een grote visibiliteit en vergroten onze naamsbekendheid. We vonden de associatie met een gezonde sport die de nodige flexibiliteit, wendbaarheid en uithouding vergt heel passend bij Vanheede.

Over onze projecten

Hoofdstuk 3

PRIDE



Daarnaast verzorgt Vanheede het duurzaam afvalbeheer voor alle Golazo events georganiseerd in België. Zo kan Golazo rekenen op een nationale partner met één aanspreekpunt die in de nodige ondersteuning en rapportering voorziet. Zo kunnen we duidelijk aantonen dat de geleverde inspanningen om events duurzamer te maken lonen. Voor covid-19 was zo goed als alle afval van de events restafval, nu worden meer en meer stromen selectief ingezameld.

Als derde win moet je weten dat Vanheede een gezonde geest in een gezond lichaam al jaren promoot. Zo kunnen onze medewerkers, als kers op de taart, aan een sterk verminderde prijs deelnemen aan alle Golazo sportevents. Geen excuses meer! 2022 wordt het jaar om te bewegen. **De opbrengst van alle inschrijvingen gaat via onze Benefit Box naar een goed doel.**



Een optimale dienstverlening, ook in uitzonderlijke situaties

In juli 2021 werd het zuiden van België, en in het bijzonder veel gemeenten in de provincies Luik en Namen, getroffen door uitzonderlijke overstromingen. **Om de overstromingen het hoofd te bieden, trok er zich snel een golf van solidariteit tussen de verschillende Vanheede-sites op gang** om zo snel mogelijk te kunnen inspelen op de grote vraag naar containers. Heel wat klanten vroegen

extra containers, niet alleen om hun eigen afval uit de overstromingen kwijt te kunnen, maar ook om deze ter beschikking te stellen van de bevolking. Vanheede Environment Group heeft bovendien verscheidene gemeenten bijgestaan om het afval van de slachtoffers te helpen beheren.

“De dagen na de ramp explodeerde de commerciële en operationele werkdruk. De grote betrokkenheid van de Vanheede medewerkers heeft ervoor gezorgd dat we de ongeziene tonnagetoename van bijna 45%, wat neerkomt op ± 1000 ton bedrijfsafval op twee maanden, het hoofd konden bieden.”

Maël Briguet, Logistics Manager Wanze

Deze foto van een kapelcontainer toont de kracht van de overstroming. De container dreef bijna een kilometer de Vesder af tot hij tegen de pijler van een brug terechtkwam.



Ethisch omgaan met data

Om zowel onze eigen informatiesystemen, maar ook de privacy van onze klanten en medewerkers te garanderen, wordt continue geïnvesteerd in state-of-the art IT-systemen waarbij **de principes van 'privacy & security by design' gehanteerd worden**. Ook onze medewerkers maken we bewust van de gevaren via trainingen en tests. Tenslotte laten we onze informatiesystemen ook auditen door derde partijen.



Inzetten op diversiteit en inclusie

Vanheede zet zich in voor gelijke kansen en het bevorderen van diversiteit en inclusie op de werkvloer, dit zowel op het vlak van HR-beleid als in de relaties met de werknemers. Met haar diversiteits- en inclusiebeleid wil Vanheede Environment Group voor iedereen een werkomgeving bieden met respect voor gendergelijkheid en cultu-

rele, etnische, taalkundige en sociale diversiteit.

We zijn overtuigd van de voordelen van diversiteit binnen de groep en bekijken de verschillen als een troef voor de groep en niet als een bron van uitsluiting.

Over onze projecten

Hoofdstuk 3

PRIDE



Onze waarden in de praktijk

Jean-Marc Delecroix
ploegleider weekend,
Vanheede
Plastic Recycling

Jean-Marc Delecroix ging in september 2013 van start als heftruckchauffeur in de sorteerafdeling op de site van Rumbeke. Vandaag waakt hij als ploegleider weekend over de goede werking van zijn team en geeft hij zijn ervaring door aan nieuwe medewerkers.

Nieuwsgierig als hij is, kent hij als geen ander de kneepjes van het vak. Hij voert allerlei taken uit: van

het repareren van persmachines tot het rijden met een heftruck, vrachtwagen, etc.

En hij is niet van plan om het daarbij te laten! Op de vraag hoe hij zijn toekomst ziet, vertelt Jean-Marc in vertrouwen dat hij graag nog wil opklimmen in de hiërarchie.



“ Ik ben Vanheede oneindig dankbaar dat ze zoveel deuren voor mij heeft geopend en mij zoveel vertrouwen heeft gegeven. Elke dag geef ik het beste van mezelf om ze alles terug te geven wat ik van hen krijg. ”

PASSION

Wanneer je de status van het afval vergelijkt op het moment dat het aankomt in het sorteercentrum – rommelig en gemengd – en als het terug vertrekt – gesorteerd en verzameld per stroom – is dit toch wel indrukwekkend en schenkt het een enorme voldoening om te kunnen zeggen dat we ons steentje hebben bijgedragen. Ik heb het gevoel dat ik op mijn manier het verschil maak.



PLANET

We spelen een belangrijke rol in de recyclage, die vandaag essentieel is geworden. Een steeds nauwkeurigere afvalsortering zorgt ervoor dat recycleerbare materialen niet naar de verbrandingsoven gaan.



PEOPLE

Ik hou vooral van het contact met de arbeiders. Ik kan hen helpen als ze een probleem hebben of gewoon bijstaan om hun prestaties te verbeteren. Hoewel ik mijn werk heel serieus neem, hou ik van een ontspannen sfeer. Ik weet hoe belangrijk het is om mijn team te feliciteren na een zware dag of als ik zie dat ze het beste van zichzelf hebben gegeven.



Over onze projecten

Hoofdstuk 3

Waarden werken



PROFIT

Het vertrouwen dat Vanheede in me toont, geef ik graag terug. Dit weerspiegelt zich in mijn dagelijks werk: ik maak er een erezaak van om mijn werk zo goed mogelijk uit te voeren en op het einde van de dag mijn werkplaats in perfecte staat achter te laten, zodat de mensen na mij hun werk in de beste omstandigheden kunnen aanvatten.



PRIDE

Ik ben er trots op dat ik de functie van ploegleider heb bereikt en dat ik zoveel kennis heb verworven. Zeggen dat ik in de recyclagesector werk maakt me ook erg trots, want het is mijn manier om bij te dragen tot een betere wereld en vervuiling te voorkomen.



Balans



De **geconsolideerde balans** over het jaar 2021 wordt afgesloten met een balanstotaal van € 150.628,- K.

Aan de actiefzijde neemt de boekwaarde van materiële vaste activa toe. De investeringen van het boekjaar bedragen € 21.299K. Belangrijke realisaties hierin zijn de aankoop van een stuk grond (Messancy), de bouw van een halfopen opslagloods (Messancy), de uitbreiding van de pellet-productie-lijn (Dottignies), de afwerking van het waterbufferbekken (Rumbeke ; opgestart in jaar 2020), de bouw van een nieuw burelencomplex (Antwerpen ; vaste activa in aanbouw), aangevuld met de jaarlijkse investeringen in recipiënten, rollend materieel en werktuigen. Op het vlak van de waarderingsregels zijn er geen wijzigingen t.o.v. vorig jaar.

De **vorderingen** op ten hoogste één jaar zijn, als gevolg van de toegenomen omzet, stijgend in vergelijking met jaar 2020.

De **beschikbare liquide middelen** bedragen € 15.116K. De liquiditeit bedraagt 1,18, wat voldoende is om alle verplichtingen op korte termijn na te komen.

Het positief resultaat van het boekjaar (zie info hieronder bij 'resultatenrekening') doet het eigen vermogen toenemen. De voorzieningen voor risico's en lasten bestaan hoofdzakelijk uit de aangelegde provisie voor de nazorgfase van onze land-fill-site.

Op **schuldniveau** zijn de financiële schulden op lange termijn en korte termijn samen, stabiel (LT-financiële schuld is dalend, KT-financiële schuld is stijgend). De schulden bij financiële instellingen zijn gedaald in tegenstelling tot een aanzienlijke stijging van de handelsschulden, vooral te wijten aan openstaande investeringsfacturen per 31/12/2021.

De **solvabiliteit** van Vanheede Environment Group is gestegen en zeer gezond: 46,79% ; we houden hierbij rekening met de toevoeging van de lange-termijn-achtergestelde 'DACAR'-lening (€ 22,4,-M), aan het eigen vermogen

(Dacar: familiale holding familie Vanheede).

Jan Minne - CFO

Duurzaam groeien

Investeren voor de lange termijn

De drang naar innovatie bij Vanheede is zeer groot. Elke nieuwe technologie brengt ook belangrijke investeringen met zich mee, die haalbaar, performant en rendabel moeten zijn.

Geconsolideerde balans (in KEUR)

ACTIVA	2021	2020
Immateriële vaste activa	3.602	4.771
Materiële vaste activa	83.365	79.122
Financiële vaste activa	3.863	3.861
VASTE ACTIVA	90.830	87.754
Vorderingen op méér dan één jaar	50	650
Vorraden	5.385	3.542
Vorderingen op ten hoogste één jaar	38.718	34.731
Liquide middelen	15.116	13.191
Overlopende rekeningen	529	518
VLOTTENDE ACTIVA	59.798	52.632
TOTAAL DER ACTIVA	150.628	140.386

Over onze resultaten

Financiële resultaten

Het financieel beleid vergt dus opvolging van heel wat parameters: brutomarge, operationele winst, solvabiliteit, rentabiliteit, ... De financiële cijfers worden per legale entiteit gerapporteerd en finaal geconsolideerd.

2021

PASSIVA	2021	2020
Kapitaal	3.353	3.353
Geconsolideerde reserves	44.724	34.872
EIGEN VERMOGEN	48.077	38.225
Voorzieningen voor risico's en lasten	5.336	4.981
Uitgestelde belastingen	0	0
VOORZIENINGEN, UITGESTELDE BELASTINGEN	5.336	4.981
Schulden op méér dan één jaar	44.683	49.962
Schulden op ten hoogste één jaar	50.504	45.735
Overlopende rekeningen	2.028	1.483
SCHULDEN	97.215	97.180
TOTAAL DER PASSIVA	150.628	140.386

Kerncijfers De jaarrekeningen 2021 (01/01/2021 -31/12/2021) van Vanheede Environment Group nv en haar dochterondernemingen, alsook de geconsolideerde jaarrekening, zijn vrij te raadplegen bij de Balanscentrale van de Nationale Bank van België. In dit duurzaamheidsrapport geven wij u een korte samenvatting.

Resultatenrekening

De **niet geconsolideerde omzet** over het jaar 2021 is gestegen met 15% ten opzichte van vorig jaar; nl. van € 187.553K naar € 215.686K.

De **geconsolideerde omzet** stijgt met ongeveer 14,70% tot € 183.636K. De brutomarge is (in % van de omzet) gedaald in vergelijking met vorig jaar; van ongeveer 64% naar ruim 62%. In absolute cijfers stijgt de brutomarge met ruim € 11,33M (= + 11% t.o.v. jaar 2020).

De **andere bedrijfsopbrengsten** dalen van € 2.255K naar € 1.616K (daling diverse subsidies).

De **‘diensten en diverse goederen’** (code 61) stijgen met ruim 17,5%. De stijging is het meest uitgesproken bij brandstoffen, energie en diverse studiekosten (ter voorbereiding van investeringen in de komende jaren). De **eigen loonkost** (code 62) stijgt, maar in mindere mate dan de omzetstijging. Andere bedrijfskosten (code 64) blijven stabiel. Procentueel daalt onze EBITDA (van 20,54% tov omzet in jaar 2020 naar 18,55% in jaar 2021), in absolute cijfers is er een stijging (van € 32,88 M naar € 34,07M).

De jaarlijkse **afschrijving** op de consolidatiegoodwill (a rato van 5%) wordt in de consolidatie afzonderlijk vermeld onder de rubriek ‘afschrijvingen op consolidatieverschillen’ en bedraagt € 1.056K.

De afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa stijgen beperkt. De waardeverminderingen nemen toe vooral als gevolg van de provisie nazorgfase landfill.

De **financiële opbrengsten** zijn gedaald en de financiële kosten zijn gestegen in vergelijking met vorig boekjaar.

De **uitzonderlijke opbrengsten** en kosten blijven beperkt en betreffen vooral meer- en minwaarden op realisatie van vaste activa.

De geconsolideerde **EBITDA** van Vanheede Environment Group stijgt in absolute cijfers (+ € 1,18 Min vergelijking met vorig boekjaar). De EBIT stijgt beperkt (+ € 429K).

De **belastingen** zijn gestegen in vergelijking met vorig jaar.

De geconsolideerde resultatenrekening sluit per 31/12/2021 af met een geconsolideerde winst van € 10.789K.

Geconsolideerde resultatenrekening (in KEUR)

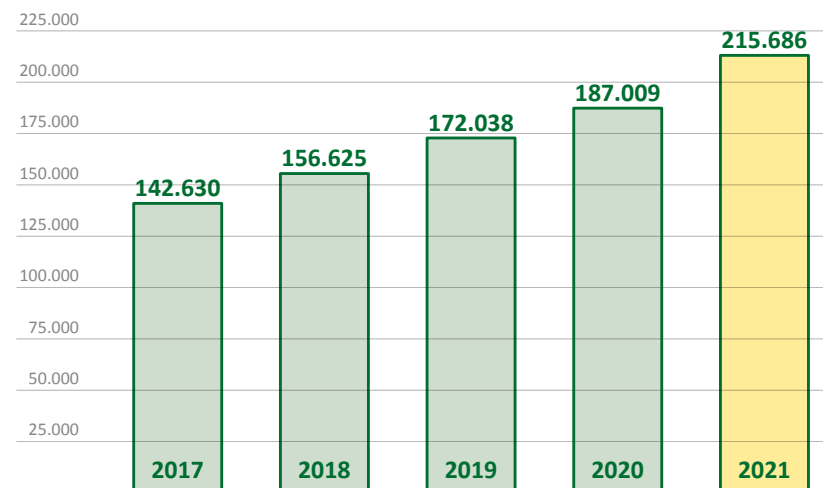
	2021	2020
Omzet	183.636	160.118
Voorraadwijziging / geproduceerde vaste activa	-124	218
Andere bedrijfsopbrengsten	1.616	2.255
BEDRIJFSOPBRENGSTEN	185.128	162.591
Aankopen en onderaannemingen	69.026	57.183
Diensten en diverse goederen	39.630	33.620
Bezoldigingen en sociale lasten	40.172	36.756
Afschrijvingen	17.121	16.882
Waardeverminderingen en voorzieningen	341	-176
Andere bedrijfskosten	2.241	2.146
Afschrijvingen op consolidatieverschillen	1.056	1.056
BEDRIJFSKOSTEN	169.587	147.467
BEDRIJFSRESULTAAT	15.541	15.124
Financiële opbrengsten	357	419
Financiële kosten	1.188	960
WINST/VERLIES UIT DE GEWONE BEDRIJFSVOERING	14.710	14.583
Uitzonderlijke opbrengsten	236	193
Uitzonderlijke kosten	90	28
WINST/VERLIES VAN HET BOEKJAAR VOOR BELASTINGEN	14.856	14.748
Onttrekkingen	21	-7
Belastingen	4.088	3.606
GECONSOLIDEERDE WINST/VERLIES	10.789	11.135

Samenvatting geconsolideerde resultatenrekening (in KEUR)

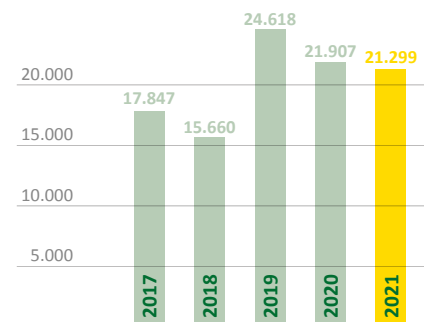
	2021	2020
Omzet	183.636	160.118
EBITDA	34.059	32.888
Netto-resultaat	10.789	11.135
Eigen vermogen	48.077	38.225
Achtergestelde 'DACAR'-lening*	22.400	25.000
Gecorrigeerd eigen vermogen	70.477	63.225
Balanstotaal	150.628	140.386
Solvabiliteitsratio	46,79%	45,04%
Liquiditeitsratio	1,18	1,15

* zie uitleg pag. 60 - balans

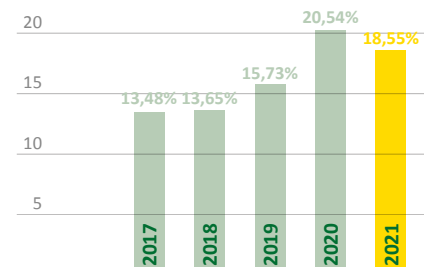
Niet geconsolideerde omzet (in KEUR)



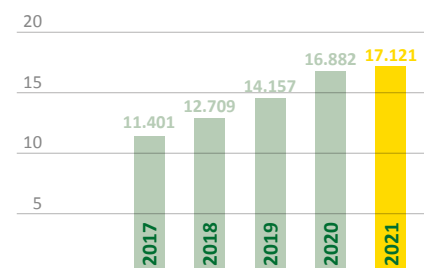
De niet geconsolideerde omzet over het jaar 2021 is gestegen met ruim 15% ten opzichte van vorig jaar; nl. van K€ 187.009 naar K€ 215.686.



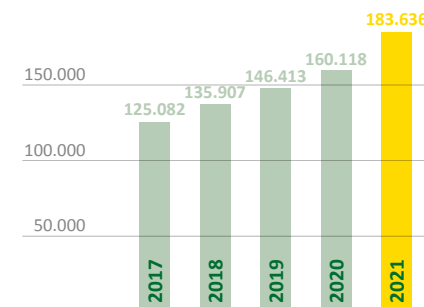
Investerings evolutie van de investeringen (in KEUR)



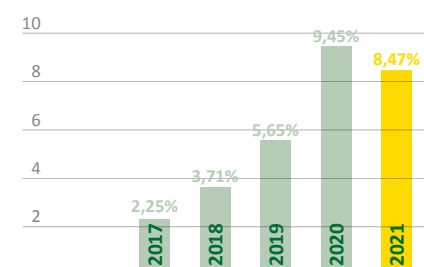
EBITDA evolutie van de EBITDA (in % van de geconsolideerde omzet)



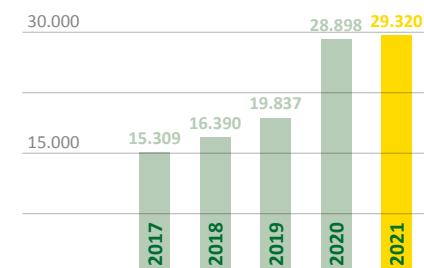
Afschrijvingen evolutie van de afschrijvingen (in KEUR) *exclusief afschrijvingen consolidatie-goodwill*



Omzet evolutie van de omzet (in KEUR)



EBIT evolutie van de EBIT (in % van de geconsolideerde omzet)



Operationele cash flow evolutie van de operationele cash flow (in KEUR)

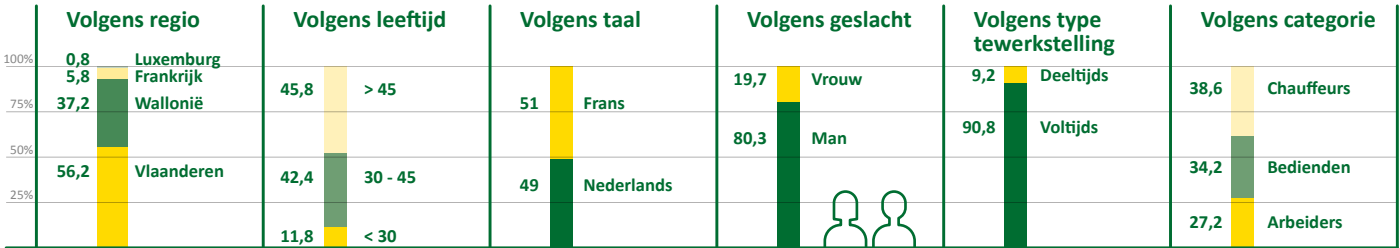
		2019	2020	2021	eenh.
Proces- en productinnovatie	FTE's R&D	27	34	41	aant.
	% R&D budget t.o.v. geconsolideerde omzet	9	7,32	7,59	%
Maximale materiaalvalorisatie	Tonnage verwerkt afval	923.415	904.844	1.036.426	ton
	Tonnage nieuwe grondstoffen	583.492*	507.889	579.718	ton
	% recyclage en nuttige toepassing ingezameld materiaal (recyclage, sorteren, vergisting, composteren, fysico-chemische behandeling, co-processing, verbranden met nuttige toepassing)	94,21	94,62	95,94	%
	% verwijdering ingezameld materiaal (verbranden met verwijdering, storten)	5,79	5,38	4,06	%
Duurzame energie	# kWh productie groene energie	41.939.228	35.410.175	45.929.497	kWh
	# huishoudens dat hiermee van groene energie voorzien wordt	11.983	10.117	13.123	aant.
	Oorsprong energieproductie				
	Biomassa (biogas, elektriciteit, warmte)	33.617.366	26.931.218	39.128.709	kWh
	Stortgas	4.801.253	2.717.878	2.119.505	kWh
	Windenergie	3.298.053	5.556.836	4.530.704	kWh
	Zonne-energie	222.556	204.243	150.579	kWh
	# kWh elektriciteitsverbruik	18.768.368	20.485.487	20.732.877	kWh
	# groene stroomcertificaten	70.674	76.136	69.084	aant.
	# liter dieselverbruik/ton afval	5,37	4,92	4,82	lit.
	# kWh energieverbruik/ton gesorteerde kunststof	60	64	62	kWh
	# kWh energieverbruik/ton geproduceerde alternatieve brandstof	81	85	52	kWh
	# kWh energieverbruik/ton gerecycleerde kunststof	444	339	273	kWh
	# kWh energieverbruik/ton verwerkt voedingsafval	37	38,97	41	kWh
Terugdringen luchtmissies	Gemiddelde emissienorm vrachtwagenpark	5,33	5,6	5,65	
Sluiten waterkringloop	% leidingwater	74,54	72,65	72,46	%
	% regenwater	25,46	27,35	27,54	%
	# m³ gezuiverd water (recyclage)	29.544	52.681	45.414	m³
Verhogen bodemkwaliteit	% verharde oppervlakte	58,27	58,27	58,27	%
	# bodemonderzoeken	3	3	1	aant.

Meetpunten

	219	2020	2021	eenh.
--	-----	------	------	-------

Aantrekkelijke
werkgever

% groei medewerkers	7,39	5,19	4.62	%
# vaste medewerkers	666	714	747	aant.
# medewerkers	770	810	857	aant.



e-NPS	-	-	19	
Ernstgraad	1,07	1,18	0,47	Eg
Frequentiegraad	65,78	55,83	53	Fg

Zero accidents

Duurzame groei

EBITDA	23.025	32.888	34.059	keur
Netto resultaat	5.081	11.135	10.789	keur
Balans totaal	132.020	140.387	150.628	keur
Gecorrigeerd eigen vermogen	54.328	63.225	70.477	keur
Solvabiliteitsratio	41,15	45,04	46.79	%
Liquiditeitsratio	1,11	1,15	1,18	
Niet-geconsolideerde omzet	172.926	187.009	215.686	keur
Geconsolideerde omzet	146.413	160.118	183.636	keur

Klant loyaliteit

% klantentevredenheid	84	84	86	%
NPS score	31	35	37	
Trustpilot score	-	4,5/5	4,5/5	
Customer Effort Score	-	-	1,79/5	



Stakeholderbelangen en bedrijfsbelangen in evenwicht

Het proces voor het bepalen van de focuspunten van onze strategie voor een duurzame toekomst werd in 6 stappen doorlopen:

1. Een interne brainstorm rond de kernvragen:

- Wat is **de meerwaarde** van Vanheede? Waar maakt Vanheede het verschil voor zowel de eigen business, de medewerkers, de maatschappij, het milieu als de klant?
- Voor welke **(maatschappelijke) trends/uitdagingen** wil Vanheede een oplossing bieden?

Deze leverde ons **een longlist aan relevante topics**, die werd afgetoetst aan het MVO-sectorpaspoort voor de milieubedrijven, opgesteld door onze beroepsfederatie Denuo en enkele duurzaamheidsverslagen van collega's in het vak uit binnen- en buitenland.

2. Welke uitdagingen zijn ook 'materiële' aspecten?

Dat zijn die aspecten die zowel voor de lange termijn strategie van Vanheede belangrijk zijn als tegemoet komen aan de (redelijke) verwachtingen van onze stakeholders.

Om inzicht te krijgen in wie onze stakeholders zijn, welke belangen zij vertegenwoordigen, hoeveel impact zij op onze werking hebben en of in welke mate zij onze organisatiedoelen ondersteunen hebben we hun relevantie bepaald (stakeholdermapping) door rekening te houden met volgende criteria:

- Wat is de impact/invloed van de stakeholder op Vanheede?
- Wat is de interesse van de stakeholder voor Vanheede?

In eerste instantie zochten we de antwoorden rond de stakeholderbelangen vooral bij een aantal interne stakeholders: enkele medewerkers en leidinggevendenden deelden hun inzichten en uitdagingen voor de toekomst.

3. Uitbreiding met een aantal externe stakeholders

In 2015 hebben we deze oefening ook uitgebreid met een aantal externe stakeholders. In de schoot van de speciale MVO-denktank hebben we besloten naast **het**

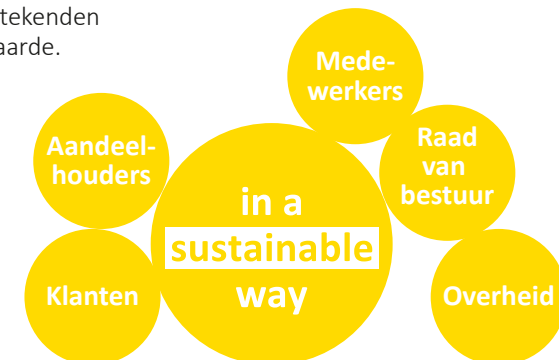


internationale GRI-referentiekader voor duurzaamheidsverslaggeving ook te onderzoeken op welke manier we een

bijdrage kunnen leveren aan de Sustainable Development Goals (SDG's). De frisse kijk van de denktankleden op ondernemerschap en de opportuniteiten en uitdagingen die op ons afkomen betekenden voor ons een echte meerwaarde.

4. GRI-standaarden

In 2016-2017 werd de sprong gemaakt van de GRI G4 richtlijnen naar de GRI standaarden qua rapporteringstandaard. In 2021 evolueerden we mee met de update van de GRI-standaarden, de GRI 306 rond waste management en bereidden we ons voor op de (draft) CSR Directive.



Aanpak duurzaamheidsverslag

5. Diepte-interviews met enkele prioritaire stakeholders

Het 50-jarig bestaan van Vanheede (2018) werd aangewend als aanleiding om rond de voor ons relevante duurzaamheidsthema's **diepte-interviews te voeren met enkele stakeholders**. Hun inzichten zijn gebundeld in het duurzaamheidsverslag 2017-2018, sectie 'about tomorrow'. Daarnaast werd het duurzaamheidsbeleid van Vanheede onderworpen aan een grondige analyse in samenwerking met de studenten Master of Business Administration en Handelswetenschappen van KULeuven, campus Brussel in het kader van het vak Corporate Social Responsibility (docent Anouk Van de Meulebroecke).

6. De grote Vanheede stakeholders bevraging

In een snel veranderende maatschappij kunnen de belangen en verwachtingen van onze stakeholders veranderen. Om de huidige marktdynamiek beter te begrijpen en hiermee rekening te kunnen houden in onze duurzaamheidsstrategie, hebben we in 2021 een brede dialoog met onze stakeholders opgezet.

Methodologie:

1. Opmaak van een longlist van 100 maatschappelijke vragen binnen ons werkteerein
2. Interne dialoog om de 25 meest relevante vragen in de afvalinzameling- en afvalverwerkingssector te selecteren en hun belang te beoordelen
3. Dialoog met interne en externe belanghebbenden om de relevantie voor de 25 belangrijkste thema's te beoordelen
4. Vergelijking van de interne belangen met de belangen van onze stakeholders om zo een materialiteitsmatrix op te stellen.

De contextanalyse en bevraging van onze stakeholders bracht in 2021 enkele nieuwe inzichten aan het licht. Er werden 9 thema's geselecteerd die het meest relevant zijn voor wat we doen en waarom.

Scope en aanpak

Dit 17e duurzaamheidsverslag omvat alle activiteiten van Vanheede Environment Group nv (maatschappelijke zetel: Beekstraat 25, 1080 Brussel), in België, Luxemburg en Frankrijk. We rapporteren over de resultaten van het werkjaar 2021 en maken gebruik van de GRI standaarden, optie Core. Vanheede erkent het belang om als familiale groep jaarlijks te rapporteren over haar duurzaamheidsprestaties. Voorgaande versies van het duurzaamheidsverslag kunnen geraadpleegd worden op www.vanheede.com/nl/duurzaam-ondernemen/

CEO David Vanheede is vast vertegenwoordigd in de Raad van bestuur (Vamastine bvba), waarin ook Caroline Vanheede (Vanica bvba), Commercieel Directeur en Claudette Descamps (Imdaca nv), bestuurder, vast vertegenwoordigd zijn. Zij laten zich bijstaan door het adviescomité, bestaande uit een externe specialist, de heer Karel Gielen, en één interne specialist, mevrouw Evelyne Vanheede-Decrans.



GRI-standaard		referentie (pag)
GRI 102 General disclosures		
1. Organisatieprofiel		
102-1	Naam van de organisatie	Cover, 71
102-2	Voornaamste merken, producten en/of diensten	18-21
102-3	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	67
102-4	Het aantal landen waar de organisatie actief is	17
102-5	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	71
102-6	Afzetmarkten	17
102-7	Omvang	3
102-8	Medewerkers	65
102-9	Beschrijf de toeleveringsketen	18-19
102-10	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode voor de organisatie en haar toeleveringsketen	20-21, 49
102-11	Beschrijf op welke manier het voorzorgsprincipe wordt gehanteerd	16, 24-25
102-12	Extern ontwikkelde MVO-handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft	4-5, 16
102-13	Lidmaatschap van verenigingen, waarbinnen de organisatie functies uitoefent, financiële bijdragen levert of lidmaatschap als strategisch beschouwt	*
2. Strategie		
102-14	Een verklaring van raad van bestuur over relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie	2
3. Ethiek en integriteit		
102-16	Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten met belang op vlak van MVO	4-15, 24-25
4. Bestuur		
102-18	Bestuursstructuur	67

GRI-standaard		referentie (pag)
5. Stakeholders engagement		
102-40	Lijst van relevante groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	19, 66
102-41	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	65
102-42	Basis voor inventarisatie en selectie van stakeholders	66
102-43	Benadering voor het betrekken van belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden	45, 54, 66
102-44	Voornaamste feedback van belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd	45, 54
6. Rapportagemethode		
102-45	Operationele structuur, afbakening van het rapport	67
102-46	Beschrijving proces voor bepalen inhoud van het rapport en toepassing verslaggevingsprincipes	4-15, 24-27, 66-67
102-47	Oplijsting materiële aspecten	5
102-48	Eventuele herformuleringen van eerder verstrekte informatie	nvt
102-49	Significante veranderingen naar rapportering ten opzichte van vorige verslagperiodes	20-21, 49
102-50	Verslagperiode	67
102-51	Datum meest recente verslag	67
102-52	Verslaggevingscyclus *	67
102-53	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan	67
102-54	Rapportering conform GRI-standaarden	67
102-55	GRI inhoudstafel	68
102-56	Externe verificatie	16

* www.vanheede.com/nl/duurzaam-ondernemen/

GRI-index



GRI-standaard	referentie (pag)
---------------	------------------

Materiële topics		
Economisch		
Economische prestaties		
103	Managementbenadering	60-63
201-1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd	61-63
Milieu		
Materialen		
103	Managementbenadering	28-43
301-1	Gebruikte materialen naar gewicht of volume	64
Energie		
103	Managementbenadering	36
302-1	Energie (verbruik / opwekking) binnen de organisatie	64
302-1	Energie-intensiteit	64
Water		
303-1	Totale wateronttrekking per bron	64
303-3	Waterhergebruik	64
Biodiversiteit		
103	Managementbenadering	38
Emissies		
103	Managementbenadering	36-37, 42-43
Afval en afvalwater		
103	Managementbenadering	64

GRI-standaard	referentie (pag)
---------------	------------------

Sociaal		
Werkgelegenheid		
103	Managementbenadering	45-46
401-1	Personeelsverloop en nieuwe aanwervingen	10
Gezondheid en veiligheid		
103	Managementbenadering	47, 55
403-2	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio en per geslacht	47
Opleiding en onderwijs		
103	Managementbenadering	44
404-1	Gemiddeld aantal opleidingsuren per medewerker per jaar	
Diversiteit en gelijke kansen		
103	Managementbenadering	57
405-1	Diversiteit van bestuurslichamen en medewerkersbestand	57
Lokale gemeenschap		
103	Managementbenadering	55

Een steeds groter en diverser HR-team
voor een bedrijf in volle groei.



Uitgave: VANHEEDE ENVIRONMENT GROUP nv
Dullaardstraat 11, 8940 Geluwe
www.vanheede.com

Verantwoordelijke uitgever
Kim Delvoye: p.a. Dullaardstraat 11, 8940 Geluwe

Contact
Kim Delvoye, Marketing & Communication Manager
U kunt uw reactie op deze uitgave mailen naar
kim.delvoye@vanheede.com

Special thanks to
Audrey-Laure Verhost, Marketing & Communication Assistant

Fotografie
Audrey-Laure Verhost, Dirk Devlieger, © Shutterstock

MVO-expertise en -begeleiding
© slidingdoors

Concept en realisatie
© www.magelaan.be

Druk
Zquadra



Duurzaam afvalbeheer: ook voor u?

Als pionier in duurzaamheid profileert Vanheede Environment Group zich intussen **al meer dan 50 jaar** als de ideale afvalpartner van bedrijven die maatschappelijke verantwoordelijkheid nastreven. Wij maken graag iets moois van uw afval en schrikken er niet voor terug om te kijken of uw afvalstroom zich leent voor recyclage of een andere manier van valorisatie.

**Vertel ons
uw (afval)verhaal
en wij geven
het vorm!**



VANHEEDE.com
ENVIRONMENT GROUP