



CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

MAAS JAARVERSLAG 2021



MAAS
TREAT YOURSELF WELL

Bedrijfsnaam officieel
Kamer van Koophandel
Website

MAAS International B.V.
17038548
www.MAAS.nl

M. van Houten
Director CSR MAAS
MHouten@MAAS.nl

Publicatie

Uitgebreid MVO/CSR-rapport gepubliceerd in oktober 2022



VOORWOORD

Bij MAAS geloven wij dat mensen meer uit het leven halen als ze goed eten en drinken. Daarom bieden wij mensen op het werk 24/7 toegang tot de lekkerste en meest duurzame koffie en thee. Dit in combinatie met hand- en voedzame snacks en frisdranken. Wij maken IMPACT op het werk, door middel van drie pijlers: duurzaamheid, kwaliteit en gezondheid.

Het afgelopen jaar heeft vooral in het teken gestaan van de COVID-19 pandemie. Een groot deel van onze klanten zat in een lockdown met als gevolg dat er minder koffie en thee op het werk werd gedronken. We hebben onze operatie moeten aanpassen aan deze verminderde activiteiten met bijvoorbeeld drastische wijzigingen in de werkplannen van onze operators, de bezetting van onze uitstaande koffie- en theemachines en het reduceren van (beperkt houdbare) voorraden in de hele keten.

Gedurende het jaar is de focus gebleven op de periode post-COVID, maar natuurlijk niet zonder de ogen te sluiten voor de veranderende wereld waarin het hybride werken de nieuwe standaard zal zijn. MAAS is onverminderd en tegen de stroom in blijven investeren in haar IMPACT-programma's, waarmee we ervoor zorgen dat iedere kop koffie of thee een toenemende bijdrage levert aan een duurzame en circulaire economie.

Afgelopen jaar is MAAS samen met een betrokken managementteam onderdeel geworden van de Miko groep (Miko Koffie N.V.). Miko en MAAS delen mooie ambities

voor hun eigen medewerkers. Wij streven ernaar dat al onze medewerkers met P.L.E.Z.I.E.R. aan het werk gaan. Wij geloven namelijk dat mensen die zich goed voelen, beter presteren en zo het bedrijf laten groeien. MAAS is klaar voor de toekomst.

In 2021 hebben we vanwege de internationale reisrestricties ten gevolge van COVID-19 en lokale veiligheidsituaties helaas niet fysiek de koffie- en theeboeren kunnen bezoeken. Dit gebeurde digitaal. In september 2022 gaan we naar Rwanda en in november naar Nepal. Ethiopië staat op de agenda voor januari 2023 want we kunnen niet wachten om onze vrienden, partners en collega's weer te ontmoeten en onze nieuwe IMPACT@ORIGIN ambities met ze te delen.

Dichter bij huis zijn we ook al jaren actief met onze IMPACT@FOOTPRINT initiatieven en CO₂-reductiedoelen in het bijzonder. In het afgelopen jaar zijn we verder gegaan dan enkel het MAAS CO₂-beleid. We zijn zowel 'upstream' met toeleveringspartners als 'downstream' met klanten actief de CO₂ in de gehele keten gaan reduceren. We zijn hiervoor beloond met het hoogst haalbare resultaat CO₂-prestatieladder trede 5, een EcoVadis Goud certificering en we maken inmiddels Sustainable Development Goals-dashboards voor klanten, waarmee onze accountmanagers iedere dag advies kunnen geven over meer duurzame producten en concepten.

Met 55 miljoen euro aan impactwaarde in 2021 hebben we onze positieve bijdrage met onze duurzame

samenwerkingspartners meer dan verdubbeld. In 2021 deden we dit met maar liefst 18 sociale partners waarbij onze rol met name in het opschalen van deze mooie IMPACT@SOCIAL initiatieven zit. Dit wordt ieder jaar onafhankelijk gemeten door de Maatschappelijke AEX (MAEX) middels een Social Handprint, op al de 17 Sustainable Development Goals.

MAAS is koploper in duurzaamheid, omdat we verder gaan waar anderen stoppen. We verwachten ook komend jaar weer van leveranciers dat zij bijdragen aan Corporate Social Responsibility. Management en medewerkers van MAAS worden geacht CSR uit te dragen en klanten volgen deze beweging dan als vanzelf bij het drinken van onze koffie en thee.

Met vriendelijke groet,
Treat yourself well,

Marc van Houten
Director CSR MAAS International B.V.



DE ONTWIKKELING DIE WIJ HET AFGELOPEN JAAR OP DUURZAAMHEID HEBBEN DOORGEMAAKT MET ONZE KLANTEN, ONZE LEVERANCIERS EN ONZE MEDEWERKERS GEEFT MIJ EEN GROOT VERTROUWEN IN ONZE MOOIE IMPACT DOELEN. WE HEBBEN DIT JAAR MEER DAN OOIIT BEWEZEN DAT MAAS VERDER GAAT WAAR ANDEREN STOPPEN."

Marc van Houten

QUICK FACTS

Hieronder staat de kwantitatieve samenvatting per IMPACT thema uitgelicht, voor meer informatie zie de bijbehorende pagina's.

SOCIAAL IMPACT@SOCIAL

Pagina 30-45

SOCIAAL WERKGEVERSCHAP

27 medewerkers met SROI-waarde

Doelstelling 2021: 24

39 nationaliteiten

665 werknemers

72%-29% man-vrouwverhouding

REDUCTIE VAN VOEDSELVERSPILLING

25.621 producten naar De Voedselbank

ter waarde van **€45.261**

EDUCATIE EN ONTWIKKELING

64 gegeven trainingen en cursussen

MAEX-impactwaarde met sociale partnerinitiatieven

in 2021; **€54** miljoen

VERANTWOORD INKOPEN

67% van ons koffie-, thee- en cacao-assortiment heeft een sociaal en/of ecologisch certificaat

Doelstelling 2025: 100%

ECOLOGISCH IMPACT@FOOTPRINT

Pagina 46-63

ENERGIE EN EMISSIES

26% CO₂ gereduceerd van onze CO₂-footprint

sinds 2018 *Doelstelling 2025: 50%*

18% van ons wagenpark is elektrisch

Doelstelling 2025: 50%

0 gram CO₂-uitstoot bij het elektriciteitsverbruik van onze locaties

5,97 ton CO₂eq bespaard met Koffie Recycle Service

15 ton CO₂eq bespaard met Circle of Beans koffie

CIRCULARITEIT EN AFVAL

52% van onze geplaatste machines zijn Second Life

Doelstelling 2025: 60%

58% van ons afval wordt gescheiden opgehaald

Doelstelling 2025: 75%

392 bedrijfskledingartikelen gerecycled

Doelstelling 2022: 3.020

BIODIVERSITEIT

€7.500 gedoneerd aan biodiversiteitsprojecten in Koraaldriehoek *Doelstelling 2022: €10.000*

2.500 nieuwe bomen geplant, waarvan **1.250** in Bedrijfsbos Drenthe

WATER

2.826 kinderen op school en **77** gezinnen thuis toegang gegeven tot schoondrinkwater (Made Blue)

ECONOMISCH IMPACT@ORIGIN

Pagina 64-72

LOKALE FINANCIËLE IMPACT

42.432 KG koffie uit Ethiopië

Doelstelling 2025: 100.000

Sinds 2016 **€1.823.913,63** aan financiële waarde gecreëerd in Ethiopië

411.000 theezakjes uit Nepal

Doelstelling 2025: 500.000

Sinds 2016 **€192.592,40** aan financiële waarde gecreëerd in Nepal

203 RFA-gecertificeerde theeboeren in Nepal

KWALITEIT EN INNOVATIE

Jaarlijks meer dan **200.000.000** consumpties

Ruim **20.000** koffiemachines

Ruim **1.400** klanten

Ruim **1.000** snack- & combiautomaten

Ruim **1.700** frisdrankautomaten

NPS-score klanttevredenheid **11**

Doelstelling 2021: 6

Introductie The Taste by SPAR, One Coffee Connect en Aquablu Refill





INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4	Ecologisch	46
		Energie en emissies	46
Quick Facts	5	Circulariteit en afval	55
		Biodiversiteit	61
Inhoudsopgave	7	Water	62
Bedrijfsprofiel	8	Economisch	64
Waardecreatie	8	Lokale financiële impact	64
Visie, missie, CSR-strategie	8	Eerlijke bedrijfsvoering	69
Kernwaarden	12	Kwaliteit en innovatie	71
SDG's	16		
Waardecreatiemodel	17	Achtergrond	73
		Bestuursstructuur	73
Activiteiten en dienstverlening	18	Over dit verslag	74
Activiteiten, producten en diensten	18		
Supply Chain	24	Bijlagen	75
		GRI-index	75
Stakeholders	26	Weglatingen	81
Stakeholderdialogoog	26	Bijlagen	82
Impact onderwerpen	29		
Materialiteit	30		
Sociaal	30		
Sociaal werkgeverschap	30		
Veiligheid van de medewerker	34		
Gezondheid van de medewerker	38		
Gezondheid van de consument	40		
Educatie en ontwikkeling	42		
Verantwoord inkopen	44		

WAARDECREATIE

VISIE, MISSIE, CSR-STRATEGIE

BEDRIJFSVISIE

MAAS biedt iedereen 24/7 toegang tot de lekkerste en meest duurzame koffie en thee op het werk.

MISSIE

MAAS gelooft dat mensen meer uit het leven halen als ze goed en gevarieerd eten en drinken. Daarom biedt MAAS mensen op hun werk 24/7 toegang tot de lekkerste koffie en thee. Dit in combinatie met hand- en voedzame snacks en frisdranken. Wij maken IMPACT op het werk, door middel van drie pijlers: kwaliteit, gezondheid en duurzaamheid.

IMPACT@ PROGRAMMA & CSR-VISIE



CSR staat voor Corporate Social Responsibility en is de directe Engelse vertaling van het Nederlandse MVO, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).





IMPACT@ORIGIN

De kern van dit programma is het permanent verplaatsen van elementen uit de waardeketen van West-Europa naar de landen van oorsprong. Wij creëren economische waarde door lokaal te investeren en te zorgen dat de kwaliteit van leven van lokale gemeenschappen sterk verbetert. Op deze manier draagt MAAS actief bij aan SDG 1 Geen armoede. Onze koffie wassen, branden en verpakken we in Ethiopië en onze thee verwerken en verpakken we in Nepal. Kortom, er wordt daar ter plekke door MAAS een blijvende economie gevestigd, inclusief educatie en gezondheidszorg. Vanaf 2025 willen wij onze lokale impact in Ethiopië en Nepal minimaal vijf keer zo groot maken ten opzichte van 2018. Dit betekent dat wij op jaarbasis 100 ton koffie per jaar uit Ethiopië halen en 500.000 theezakjes uit Nepal.

Voor meer informatie over de impact die wij maken met IMPACT@ORIGIN, zie de hoofdstukken Educatie en ontwikkeling op pagina 42 en Lokale financiële impact op pagina 64.

IMPACT@SOCIAL

MAAS zet zich actief in voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder ook kansarme jongeren. Juist voor deze kwetsbare groep is de afstand tot de arbeidsmarkt, net wat groter dan bij veel andere jongeren. Deze doelgroep heeft vaak weinig opleiding genoten of is in aanraking geweest met justitie. Voor deze

jongeren wil MAAS iets extra's doen. MAAS is daarom exclusief een samenwerking aangegaan met Heilige Boontjes.

Daarnaast heeft Maas een interne SROI-Desk. De medewerker monitort de activiteiten op het gebied van Social Return en onderhoudt contacten met onze samenwerkingspartner Teamwerk participatiediensten. In 2025 willen we driemaal zo veel mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt in dienst hebben en jaarlijks vijf extra banen beschikbaar maken bij onze lokale SROI-initiatieven zoals Heilige Boontjes Koffie en Koffiebranderij Koffielust. Door ons actief in te zetten voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt maken we sociale impact en draagt MAAS specifiek bij aan SDG 8 Waardig werk en economische groei. Onze organisatie is op de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) gegroeid naar Trede 3. Dat betekent dat we ruim bovengemiddeld presteren als het gaat om het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie.

Voor meer informatie over de impact die wij maken met IMPACT@SOCIAL, zie het hoofdstuk Sociaal werkgeverschap op pagina 30.

IMPACT@FOOTPRINT

Wij maken IMPACT door onze ecologische footprint te minimaliseren. Dit doen wij op het gebied van onze machines, afval, water en transport. Bij

MAAS werken wij er continu aan om een IMPACT te creëren op het gebied van circulariteit en streven we ernaar om al onze producten in een continue cyclus te brengen. Wij hebben ons als doel gesteld om in 2025 onze CO₂-footprint met 50% te verkleinen. Hierbij focussen wij ons op reductie, compensatie én circulariteit. Omdat wij hiermee onze ecologische footprint verkleinen, dragen we bij aan SDG 13 Klimaatactie. MAAS is sinds juli 2021 CO₂-Prestatieladder Niveau 5 gecertificeerd. Een certificering waar we trots op zijn, MAAS is de eerste organisatie in onze branche die dit niveau weet te behalen namelijk. De CO₂-Prestatieladder is een CO₂-managementsysteem dat bestaat uit 5 niveaus. Tot en met niveau 3 gaat een organisatie aan de slag met de uitstoot van de eigen organisatie (en alle projecten). Vanaf niveau 4 en 5 wordt er ook werk gemaakt van de CO₂-uitstoot in de keten en sector.

Voor meer informatie over de impact die wij maken met IMPACT@FOOTPRINT, zie de hoofdstukken Energie en emissies op pagina 46, Circulariteit en afval op pagina 55 en Water op pagina 62.

DUURZAAM INKOPEN

Om de doelstellingen van MAAS binnen de voorgaande drie thema's te behalen en te realiseren, hebben wij duurzame initiatieven met onze partners opgezet. Zo kunnen wij samen met onze partners verder gaan waar anderen stoppen. Door samen te werken met





duurzame en eerlijke partners, draagt MAAS bij aan SDG 17, Partnerschappen om doelstellingen te bereiken. De Maatschappelijke AEX (MAEX) registratie is het bewijs dat MAAS daadwerkelijk duurzaamheidsimpact maakt in Nederland. MAEX helpt maatschappelijke organisaties bij het maken en meten van impact.

MVO-VERKLARING (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen)

MAAS heeft een MVO-verklaring opgesteld. Hiermee geven wij aan dat wij aandacht hebben voor duurzaamheid en ons richten op het verhogen van de bewustwording rondom duurzaamheid bij al onze activiteiten, producten, diensten en beslissingen.

MAAS verplicht zich tot de volgende principes van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen:

- **Verantwoordelijkheid:** verantwoording afleggen voor onze effecten op de samenleving, de economie en het milieu;
- **Transparantie:** wees transparant in onze beslissingen en activiteiten die impact hebben op maatschappij en milieu;
- **Ethisch gedrag:** te allen tijde ethisch gedrag vertonen;
- **Respect voor het belang van belanghebbenden:** respecteer, overweeg en reageer op het belang van onze belanghebbenden;
- **Respect voor de rechtsstaat:** accepteer dat respect voor de rechtsstaat verplicht is;
- **Respect voor internationale gedragsnormen:** respecteer internationale gedragsnormen, met inachtneming van het beginsel van respect voor de rechtsstaat;
- **Respect voor mensenrechten:** respecteer de mensenrechten en erken zowel hun belang als hun universaliteit.

ECOVADIS RATING GOUD

De MVO-strategie en de manier waarop MAAS dit uitwerkt en dit verwezenlijkt is door EcoVadis beoordeeld met het niveau Goud. Voor 2025 hebben wij de ambitie om door te groeien naar het niveau Platinum.



KERNWAARDEN

WIJ ZIJN MAAS

Binnen MAAS vinden wij het belangrijk dat al onze medewerkers met plezier aan het werk gaan. Wij geloven namelijk dat mensen die zich goed voelen, beter presteren en zo het bedrijf laten groeien. Dit doen wij door de behoeften van onze medewerkers altijd op de eerste plaats te zetten.

GEBLEND MET P.L.E.Z.I.E.R.

- **Positivisme:** Zie het glas niet halfleeg maar halfvol. Een probleem is een uitdaging!
- **Luisteren:** Spreken is zilver, luisteren is goud, iedere mening is de moeite waard om gehoord te worden!
- **Enthousiasme:** Werkt aanstekelijk... een lach werkt beter dan beklag!
- **Zekerheid:** Verandering is het enige dat niet verandert, flexibiliteit draagt bij aan werkzekerheid!
- **Initiatief:** Verleg je grenzen, wees ondernemend... leergierig én creatief!
- **Eerlijkheid:** Doe wat je zegt... en zeg wat je doet!
- **Respect:** Behandel ieder teamlid zoals je zelf ook behandeld wilt worden... met respect!

Doordat onze medewerkers werken met plezier, dragen zij bij aan de externe waarden van MAAS



KLANTGERICHT ZIJN



ONDERNEMERSCHAP TONEN



SAMEN WINNEN



IMPACT MAKEN



KLANTGERICHT ZIJN

MAAS heeft alleen bestaansrecht als onze klanten tevreden zijn. De wensen en behoeften van onze klanten en hun medewerkers staan daarom altijd centraal.

Op ieder moment van de dag. Wij ontzorgen onze klanten volledig met de beste service en de beste producten. Zo maken wij de koffiebeleving compleet.

WE ZIJN KLANTGERICHT MET ELKAAR ALS WE:

- altijd gastvrij en betrokken zijn naar onze klanten
- altijd pro-actief communiceren
- service op maat voor klanten bieden
- onze klanten altijd voorzien van advies op maat
- duurzame relaties bouwen met onze klanten en partners





ONDERNEMERSCHAP TONEN

Bij MAAS moedigen we ondernemerschap aan bij onze medewerkers. Het bedrijf is gebouwd op ondernemerschap en deze mentaliteit is ook belangrijk voor de groei van het bedrijf. MAAS gelooft dat ondernemerschap zorgt voor groei en ontwikkeling. Op zowel bedrijfseconomisch als op menselijk vlak.



WE TONEN ONDERNEMERSCHAP MET ELKAAR ALS WE:

- initiatief tonen
- verantwoordelijk zijn
- kansen en mogelijkheden creëren zodat MAAS kan blijven groeien
- risico's durven nemen
- duidelijke doelen stellen



SAMEN WINNEN

Ondernemen betekent dat je resultaten wilt boeken en de nummer 1 voor je klant wilt zijn. Beter zijn dan je concurrenten. Bij MAAS streven we daarom naar een winnaarsmentaliteit bij alle medewerkers. Hierbij gaat het om samen winnen als team. De wil om de beste te zijn in de markt en de wil om te presteren met elkaar om resultaten te boeken. Deze 'wil' noemen we de 'can do' mentaliteit.



WE WINNEN SAMEN ALS WE:

- een 'can do' mentaliteit hanteren
- ambitieus zijn om de beste te willen zijn
- we ons continu ontwikkelen om beter te worden
- samenwerken en elkaar positief aanmoedigen
- successen samen vieren





IMPACT MAKEN

MAAS maakt IMPACT op het werk. Daarom bieden wij iedereen op het werk 24/7 toegang tot de lekkerste en meest duurzame koffie en thee. Impact maken past bij de goede zorg die het bedrijf altijd heeft gehad voor zijn omgeving, eigen medewerkers, klanten, leveranciers en partners. MAAS wil ook maximale IMPACT op duurzaamheid maken en gaat verder waar anderen stoppen. Binnen ons IMPACT duurzaamheidsbeleid focussen wij ons op drie pijlers: IMPACT@ORIGIN, IMPACT@SOCIAL en IMPACT@FOOTPRINT.

WE MAKEN IMPACT MET ELKAAR ALS WE:

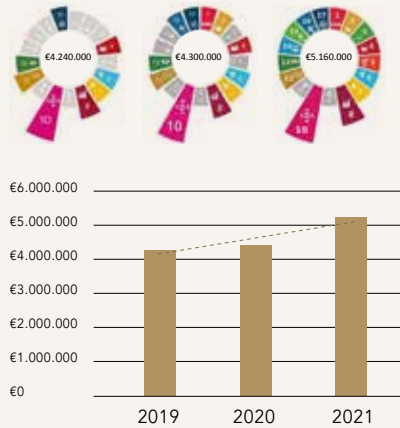
- altijd denken en handelen vanuit de balans tussen people, planet & profit
- vanuit zorgvuldigheid en verantwoordelijkheid keuzes maken
- altijd op zoek gaan naar alternatieven die duurzaam en vitaal zijn
- transparant zijn en trots laten zien welke IMPACT we maken
- er plezier in hebben om goed te doen en zo de wereld om ons heen mooier te maken



INTERNE PROJECTEN

De afbeelding hieronder visualiseert de positieve bijdrage van interne projecten van MAAS aan de 17 Sustainable Development Goals.

Indicatie impactwaarde 2021: **€5.160.000**



SAMENWERKINGSPARTNERS

De afbeelding hieronder visualiseert de gezamenlijke positieve bijdrage van de samenwerkingspartners van MAAS aan de 17 Sustainable Development Goals.

Indicatie impactwaarde 2021: **€54.610.000**



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

FOCUS SDG'S MAAS

De Sustainable Development Goals (SDG's) of Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties, leggen de basis voor een betere en duurzamere wereld voor iedereen. Deze 17 doelen zijn een mondiaal kompas voor uitdagingen als aan armoede, ongelijkheid en klimaatverandering. MAAS draagt met haar duurzaamheidsinitiatieven bij aan de realisatie van deze SDG's.

MAAS legt de focus op vier SDG's:

- SDG 1 Geen armoede
- SDG 8 Waardig werk en economische groei
- SDG 13 Klimaatactie
- SDG 17 Partnerschap om doelstellingen te bereiken

IMPACT VAN SDG INZICHTELIJK MET



De Maatschappelijke AEX (MAEX) registratie is het bewijs dat MAAS daadwerkelijk duurzaamheidsimpact maakt in Nederland. MAEX helpt maatschappelijke organisaties impact maken, meten en managen. De Social Handprint is een eenvoudige en toegankelijke methodiek die de positieve bijdrage van een organisatie aan de 17 SDG's inzichtelijk maakt.

De MAEX-meting van MAAS bestaat uit twee Social Handprints: één voor de interne projecten van MAAS en één voor partners van MAAS. Zo heeft MAAS inzicht in haar bijdrage aan de SDG's van onze eigen activiteiten én de bijdrage in de hele productieketen door onze partners.

De MAEX geeft onze duurzaamheidsimpact in Nederland weer. Echter MAAS gaat verder, wij maken ook IMPACT op internationaal niveau. Bijvoorbeeld met ons IMPACT@ORIGIN programma, waarin we permanent elementen uit de waardeketen van West-Europa naar het land van oorsprong verplaatsen.

INTERNE PROJECTEN

De grootste impact bij interne projecten maakt MAAS met:

- De inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Ecologische footprint minimaliseren. Dit doen wij op het gebied van onze machines, afval, bakers, water, transport en inkopen.
- Reviseren van machines in onze eigen werkplaats met twee SR-medewerkers (Social Return).

SAMENWERKINGSPARTNERS

De samenwerkingspartners waarmee MAAS de totale impactwaarde van afgerond €55 miljoen heeft gemaakt in 2021, zijn onder andere; Heilige Boontjes, Coffee Based, Trees for all, Tas met een Boodschap, Schijvens confectiefabriek, Made Blue, De Koekfabriek, Fair Company, Pure Africa en Koffielust.

WAARDECREATIEMODEL

INPUT KAPITAAL
Wat hebben wij tot onze beschikking?

FINANCIËEL

- Beursgenoteerd moederbedrijf Miko Koffie

MENSELIJK Pagina 30

- 665 werknemers
- 19 uitzendkrachten

NATUURLIJK

- Wereldwijde koffie-, thee- en cacao productie
- Benzine, diesel, gas en elektriciteit
- Plastic, hout
- Water

STAKEHOLDERS Pagina 26

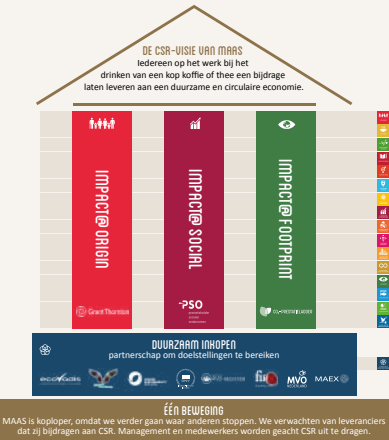
- Publieke en private bedrijven
- Ondernemingsraad
- Certificerende instanties
- Internationale partners in Nepal en Ethiopië
- NGO's
- Consultancybureaus
- MVO-ketenpartners
- Koffieboeren en theeplukkers
- Nederlandse en Europese overheid
- Sociale partners

INFRASTRUCTUUR EN TECHNOLOGIE Pagina 64

- Koffie- en theeplantages in Ethiopië en Nepal
- Fabrikanten van machines
- Transportleveranciers
- Groothandels

THROUGHPUT
Wat is onze rol en welke waarden hebben wij te bieden?

CSR VISIE, MISSIE EN STRATEGIE Pagina 8



EXTERNE KERNAARDEN Pagina 12



OUTPUT KAPITAAL
Wat is het resultaat van onze inzet?

ECONOMISCH Pagina 64

- Omzet en winst MAAS
- €155.367 financiële waarde gecreëerd in Ethiopië
- €57.179 financiële waarde gecreëerd in Nepal

SOCIAAL Pagina 30

- 18 sociale partners
- 71%-29% man-vrouwverhouding
- 27 medewerkers met een SROI-waarde
- 39 nationaliteiten in dienst
- Samenwerking met 18 sociale partners
- Prestatieladder Sociale Ondernemen (PSO) Trede 3
- 7,0 gemiddelde werknemerstevredenheid
- Fysieke, mentale en sociale veiligheid en gezondheid werknemers
- MAAS Academy
- Duurzaam inzetbare medewerkers
- Gezonde en goede relaties met onze koffie- en theeboeren
- Eerlijke bedrijfsvoering

KLIMAAT Pagina 46

- 26% CO₂-reductie t.o.v. 2018 (CO₂-prestatieladder niv 5)
- 52% van onze geplaatste machines zijn SecondLife
- 58% van ons afval is gescheiden niet-restafval
- 18% van ons wagenpark is elektrisch
- 186.415 kg plastic in MAAS verpakkingen en disposables
- €7.500 WWF-donatie voor Koraaldriehoek
- 2.500 bomendonatie aan Trees for All

KETENVERANTWOORDELIJKHEID Pagina 26

- Sociale en ecologische certificaten voor koffie, thee en cacao
- Code of Conduct verplichting kritische leveranciers
- EcoVadis leveranciersbeoordeling

VOEDSELVOORZIENIG Pagina 40

- 210 miljoen heerlijke koffie en thee consumpties
- 2,18 miljoen zoetwaren
- 4,22 miljoen frisdranken
- 347 miljoen liter water voor ontwikkelingslanden
- Veilige voedingsproducten en bevordering van gezonde keuzes voor de consument

KWALITEIT & INNOVATIE Pagina 71

- Klant NPS-score 11 en rapportcijfer 8
- MAAS-unieke koffiemachines
- Vendingmachines en meubels
- Ruim 20.000 koffiemachines
- Ruim 1.400 klanten
- Ruim 1.000 snack- & combiautomaten
- Ruim 1.700 frisdrankautomaten

SDG-IMPACT
De bijdrage aan de SDG's Pagina 16



1. GEEN ARMOEDE

- Eerlijk en meer inkomen in ontwikkelingslanden
- Toegang tot water in ontwikkelingslanden op scholen en bij gezinnen thuis
- Kennisontwikkeling in Ethiopië en Nepal



8. WAARDIG WERK EN ECONOMISCHE GROEI

- Bijdrage aan economische groei in Nederland
- Werkgelegenheid in Nederland voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
- Extra werkgelegenheid en eerlijke prijzen in Ethiopië en Nepal
- Werkkansen voor vrouwen in Nepal
- Veilige en gezonde werkomstandigheden



13. KLIMAATACTIE

- Jaarlijkse verlaging van de CO₂-footprint
- Circulair maken van de afval-, verpakking- en disposablestromen
- Plantaardige producten met een kleine klimaat footprint
- Biodiversiteitsbevordering in de Koraaldriehoek, Drenthe en Vietnam



17. PARTNERSCHAP OM DOELSTELLINGEN TE BEREIKEN

- EcoVadis – Toetsing van leveranciers
- MAEX – Meten van de SDG-impact
- Futureproof Coffee Collective – Berekening van echte koffiepijzen
- Tinjure – Meer vrouwen aan het werk in Nepal
- Pure Africa – Eerlijke koffiepijzen in Rwanda
- Heilige Boontjes – Werkgelegenheid voor jongeren met een besproken verleden

MAATSCHAPPELIJKE AEX (MAEX) Pagina 16





ACTIVITEITEN, PRODUCTEN EN DIENSTEN

MAAS ALS DIENSTVERLENER

MAAS is een all-in-one dienstverlener. De dienstverlening bestaat voornamelijk uit operating en non-operating diensten. Bij operating diensten krijgen de klanten 'operators' over de vloer die de koffiemachines aanvullen, verzorgen en schoonmaken. Bij non-operating doen de klanten deze verzorging zelf en bestellen zij zelf de nodige ingrediënten. Aan zowel operating en non-operating klanten bieden wij technische service en onderhoud gedurende de gehele contractperiode.

MAAS biedt de volgende dienstverleningen aan:

- **Integrale consumptieprijs (ICP)**, er wordt een integrale prijs naar de klant gefactureerd waarbij de prijs wordt vastgesteld met het werkelijk aantal 'clicks' op de machine. In deze ICP zitten onder andere de kosten: huur, technische service (onderhoud van de machine en oplossen van storingen), operating (schoonmaken en bijvullen van de automaat), ingrediënten en losse condimenten.
- **Full Operating**, MAAS zorgt voor de volledige ontzorging. Het enige wat de klant hoeft te doen is te genieten van een heerlijke kop koffie of thee. De operators van MAAS zorgen dagelijks voor de verzorging en onderhoud aan de machines, het bestellen van voldoende voorraad van alle benodigdheden en de navolging van HACCP EU verordeningen en nationale aanvullende wetgeving.
- **Basic Operating**, het verschil met full operating in deze is de afrekenmethodiek van de variabele kosten. Deze worden bij Basic Operating afgerekend op basis van volledige besteleenheden (bijvoorbeeld 1 doos koffie van 8x1kg). De machines kunnen gekocht, geleased of gehuurd worden.
- **Non Operating**, de klant zorgt zelf voor de volledige verzorging van de machines, het bestellen van alle ingrediënten en benodigdheden en het naleven van de HACCP EU verordeningen en nationale aanvullende wetgeving. We geven duidelijke instructies hoe de machines van MAAS het beste onderhouden kunnen worden gedurende de looptijd van het contract.
- **Exploitatie**, MAAS zet een vendingautomaat of Coffeestation op eigen risico bij de klant neer. Een vendingautomaat, bijvoorbeeld fris- en snackautomaten. De klant betaalt hier niets voor, maar alle opbrengsten uit de machine zijn voor MAAS.
- **De verhuur, lease of verkoop van machines.**

ASSORTIMENT KOFFIE & THEE

Bij MAAS spreken we van een House of Brands in koffie en thee. Hierdoor bieden wij onze klanten altijd een keuze uit verschillende A-merken in koffie en thee. Dit maakt MAAS uniek ten opzichte van de overige aanbieders in de markt, omdat de klant bij MAAS tijdens de looptijd van het contract niet gebonden is aan één merk of blend.

Duurzaamheidskeurmerken

De koffie en thee producten van MAAS kunnen één of meerdere duurzaamheidskeurmerken bevatten die ofwel de eerlijke prijzen verifieert, danwel de ethische omgang met milieu en mens bevestigt. Er zijn vijf keurmerken die op de producten van MAAS te vinden zijn; IMPACT@ORIGIN, Rainforest Alliance, Fairtrade, Biologisch, CO₂-neutraal en het label Farmer Connect.



IMPACT@ORIGIN

Met IMPACT@ORIGIN verplaatsen wij permanent de belangrijkste activiteiten uit de handelsketen van West-Europa naar de landen van oorsprong. Doordat wij meer lokaal en duurzaam investeren in deze landen, worden lokale gemeenschappen geholpen aan een verbeterde kwaliteit van leven en meer educatiemogelijkheden.



Rainforest Alliance

Het Rainforest Alliance-keurmerk zorgt ervoor dat het product is geproduceerd door boeren, bosbouwers en/of bedrijven die samenwerken om een wereld te creëren waarin mens en natuur in harmonie leven.



Fairtrade

Een betere plek in de handelsketen voor boeren en arbeiders in ontwikkelingslanden, zodat zij kunnen leven van hun werk en kunnen investeren in een duurzame toekomst.



Biologisch

Het biologische keurmerk maakt duidelijk dat het product voldoet aan de EU-regels voor biologische landbouw. Het logo staat verplicht op alle biologische producten die in de Europese Unie (EU) zijn geproduceerd.



CO₂-neutraal

Dit keurmerk geeft aan dat de CO₂-uitstoot geproduceers is berekend en gecompenseers. De berekeningen worden uitgevoerd door CO₂-logic op basis van de gegevens van de aanvrager. Voor de compensatie wordt gebruikgemaakt van een internationale standaard. De controle gebeurt door AIB Vinçotte.



Farmer Connect

Farmer Connect wil consumptie menselijker te maken door middel van opkomende technologieën, zoals blockchain, self-sovereign identity en kunstmatige intelligentie. Met de app Thank My Farmer kunnen koffiedrinkers niet alleen de oorsprong van hun koffie onderzoeken, maar ook extra financiële steun geven aan de boeren die de bonen kweken en plukken.





KOFFIEMERKEN

Zoals te zien in de koffiëpiramide rechtsonderin zijn de koffiëmerken die wij aanbieden onderverdeeld in categorieën gebaseerd op de mate van kwaliteit en duurzaamheid. Dit reikt van ons hoogste niveau gespecialiseerde duurzame koffie met Single Origin samenstelling tot onze mainstream koffie.

BLENDSTAR Single Origin

De koffies van BLENDSTAR Single Origin zijn 100% Arabica, en het meest kwalitatieve merk in het assortiment van MAAS met een grote lokale impact in Ethiopië. Doordat het wassen, verbranden en verpakken in Ethiopië plaatsvindt, wordt een groot deel van de financiële waarde lokaal gecreëerd. Door op deze manier lokaal te investeren bevorderen wij de kwaliteit van leven van lokale gemeenschappen in Ethiopië.

De koffiebonen voor BLENDSTAR Single Origin worden diep in het Ethiopische regenwoud geteeld en komen achter dikke takken en bladeren, beschermd tegen de zon, tot hun volledige rijping.

Wij leiden onze koffieboeren daar op en betalen hen eerlijke prijzen om de meest delicate rode bessen met de hand te plukken. Doordat wij de groene koffiebonen direct inkopen van de koffieboer bij het washingstation, zonder onnodige tussenhandelaren, ontvangen zij direct een eerlijke prijs voor hun koffiebonen. Per kilo groene koffiebonen (6 kilogram rode bessen), betalen wij 25% meer dan andere washingstations in Ethiopië. Dit betekent dat in 2021 de boeren direct €0,54 méér per kilo groene koffiebonen verdienen bij het BLENDSTAR Single Origin washingstation.

Alleen de rijpe en rode bessen komen terecht in ons washingstation in Anderacha, Ethiopië. Waarna de groene koffiebonen, zorgvuldig en geduldig gebrand worden. Na het branden blenden we onze bonen totdat we die perfecte smaakvolle espressoblend bereiken waar we zo trots op zijn.

We telen, plukken, wassen, branden en verpakken alles hier in het land van oorsprong, Ethiopië, en hebben zo 100% grip op de hele

keten. Voor een eerlijke prijs. Zo borgen we de hoogste kwaliteit, beschikken wij over volledige ketentransparantie en traceerbaarheid en creëren we maximale IMPACT@ORIGIN. Bovendien is dit alles meetbaar, aantoonbaar en verifieerbaar. Op deze manier zorgen we ervoor dat alle economische, sociale en financiële voordelen naar de lokale gemeenschap gaan, die het verdient.

Voor de educatieve impact die wij maken in Ethiopië met BLENDSTAR Single Origin, zie pagina 42. Voor de lokale financiële impact die wij daar maken, zie pagina 64.

Peeze

Peeze is een duurzaam horecamerk en bij Peeze worden alle koffies volgens uniek recept per origine gebrand en pas achteraf geblend, waardoor de maximale smaak uit elke koffieboon wordt gehaald. Alle blends zijn geheel CO₂-neutraal gebrand en voorzien van het Rainforest Alliance, Biologisch en/of Fairtrade keurmerk.

Circle of Beans

Circle of Beans is een Super Premium merk. Deze bonen komen uit de Zuid-Amerikaanse hooglanden en zijn met zorg geselecteerd. Verse bonen worden kort en krachtig gebrand zodat de fruitige, frisse en bloemige tonen behouden blijven. Daarnaast heeft Circle of Beans een hoog circulariteitsgehalte, doordat het koffiedroes apart wordt ingezameld en gebruikt wordt als brandstof voor het branden van groene koffiebonen van Circle of Beans.

Voor meer informatie over de inzameling van koffiedroes zie het hoofdstuk Circulariteit en afval op pagina 55.

De Idealist

Samen met Pure Africa en Koffiebranderij Koffielust bieden wij De Idealist koffie. Met deze koffie zorgt Pure Africa dat de boeren in Afrika een eerlijke en hoge prijs betaald krijgen voor hun groene bonen. Vervolgens worden deze koffiebonen door Koffiebranderij Koffielust gebrand door gedetineerden in Veenhuizen, waardoor zij fit-voor-werk worden voor na hun detentie.



Puro

Door het drinken van de unieke Puro koffie, maken we de wereld een stukje mooier. De koffieboeren van Puro ontvangen een eerlijke prijs voor de koffieboeren en ontvangen daarnaast een extra premie die zij kunnen investeren in bijvoorbeeld onderwijs, herbebossing en technische verbeteringen voor de landbouw. Met de opbrengst van de koffie van Puro, beschermen we stukken regenwoud in de landen waar we de koffie telen. Daarnaast compenseren we alle CO₂-uitstoot dat vrijkomt binnen het hele proces van Puro koffie.

BLENDSTAR Premium

De ambitie van BLENDSTAR Premium is om te stoppen met standaard koffiekwiteit op het werk en iedereen te voorzien van hoogwaardige premium koffiekwiteit. Er zijn drie soorten BLENDSTAR Premium; Gently Roasted, Firmly Roasted en Green Label. Gently Roasted is een blend van Arabica en Robusta bonen. Firmly Roasted en Green Label zijn 100% Arabica koffies. Green Label zorgt dat smaak en duurzaamheid samenkomen in een eigentijdse unieke koffie en is Farmer Connect gecertificeerd. De BLENDSTAR blends zijn elk CO₂-neutraal, in 2021 is er voor de drie blends samen bij de productie van 87 ton koffie, 257 megaton CO₂-eq gecompenseerd. Dit wordt geverifieerd door de organisatie CO₂logic.

Heilige Boontjes

Het Premium merk Heilige Boontjes zorgt voor unieke koffies met een uniek karakter. Door het drinken van deze koffie wordt er bijgedragen aan meer en betere kansen voor jongeren met een besproken verleden. Voor meer informatie over sociaal werkgeverschap en sociale betrokkenheid van MAAS, zie pagina 30.

Segafredo

Segafredo is een Italiaans merk met meerdere koffies welke uit 100% Arabica bonen uit Centraal-Amerika bestaan.

BLCK

De koffies van BLCK hebben een rijke smaak en zijn karakteristiek met ieder een eigen identiteit. Wij selecteren alleen de beste koffiebonen uit de hooglanden van Latijns-Amerika, Afrika & Azië, waardoor onze espresso koffies een unieke smaak hebben. Onze koffies zijn gecertificeerd met een Rainforest Alliance, Fairtrade of Biologisch keurmerk.

THEEMERKEN

Net als bij de koffiemerken heeft MAAS verschillende soorten theelijnen in het assortiment welke beschikken over diverse duurzaamheidskeurmerken.

Harper's Single Origin

Thee van Harper's is onze specialistische duurzame thee. Met Harper's Single Origin maken wij onze financiële impact lokaal in de regio waar de thee vandaan komt, IMPACT@ORIGIN dus. Er zijn twee soorten Harper's thee: Harper's Golden Black, een zwarte thee, en de Harper's White Delight, een witte thee.

Harper's Single Origin thee komt uit het hart van de Ilam Valley in Nepal. Aan de voet van de Himalaya op een hoogte van 2.500 m groeien verse, jonge theestruiken langzaam op de rijke Himalayagrond. Lange zonuren en perfecte weersomstandigheden zorgen voor een intense smaak, ontwikkelt vanuit de zuiverste theebladeren.

Met ons IMPACT@ORIGIN-programma ondersteunen wij lokale gemeenschappen en Female Empowerment in Nepal. Wij helpen onze boeren met certificering, opleidingen, kennis, export én we investeren in lokale faciliteiten. Hierdoor blijft een groot deel van de waardeketen in het land van oorsprong. Harper's Single Origin is Rainforest Alliance gecertificeerd.





Lipton Exclusive Selection & Feel Good Selection

Lipton heeft een vertrouwd, ruim en duurzaam theeassortiment. Bovendien is Lipton actief op het gebied van duurzame ontwikkeling met het Rainforest Alliance label. MAAS biedt twee verschillende theelijnen aan van Lipton.

De Lipton Exclusive Selection, een zorgvuldig uitgekozen range van verschillende varianten thee. Het assortiment bevat lange theeblaadjes en kruiden, gecombineerd met zichtbare stukjes fruit en bloemen. De thee zit verpakt in een piramidevormig theebuiltje welke meer plaats verzekert voor de ingrediënten om te bewegen tijdens de infusie met een uitstekend aroma, smaak en kleur als gevolg.

Het Lipton Feel Good Selection assortiment werd speciaal ontwikkeld met de werkplek voor ogen. Dit assortiment brengt een moment om te concentreren, te ontspannen, scherp te zijn of juist balans te vinden. Lipton Feel Good Selection is verkrijgbaar in 12 verschillende smaken.

BLCK Tea

BLCK Tea is een kwaliteitslabel in smaak en design dat iedereen lekker vindt. BLCK tea bestaat uit 11 unieke en rijke smaken. Elke smaak heeft zijn eigen bijzondere verwenmoment, passend bij de verschillende theemomenten op kantoor. Onze BLCK Tea is gecertificeerd met Rainforest Alliance, Fairtrade of Biologisch.

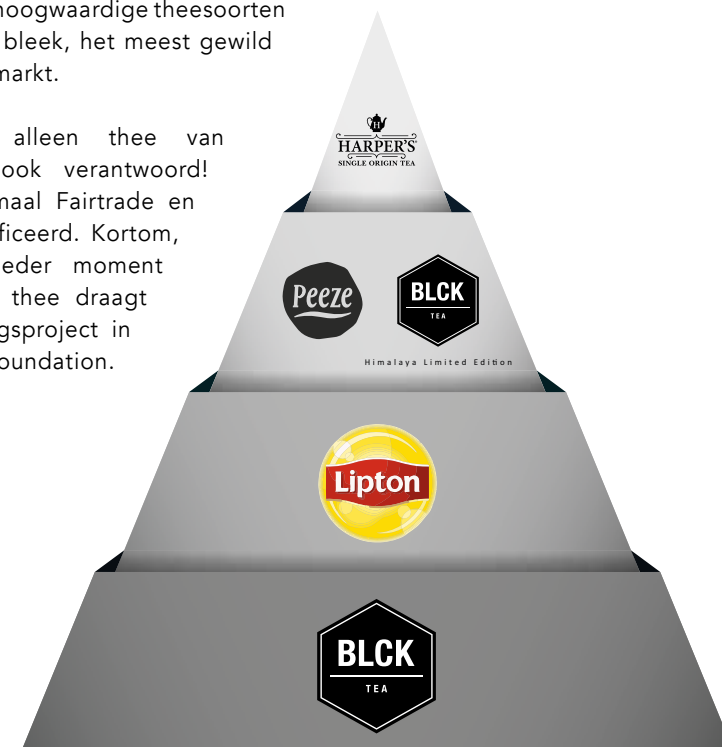
BLCK Himalaya Tea Limited Edition

Uit de Ilam Valley in Nepal halen wij ook onze BLCK Tea Himalaya. Deze zwarte, groene en witte thee komt van dezelfde theeboeren als die van Harper's Single Origin en draagt dus ook bij aan de Female Empowerment en de eerlijke prijzen. BLCK Tea Himalaya wordt alleen niet lokaal verpakt.

Peeze

Peeze heeft twee uitgangspunten; kwaliteit en duurzaamheid. Daarom is voor Peeze Communita gebruik gemaakt van alleen de beste kwaliteit theebladeren, welke handmatig worden geplukt op hooggelegen plantages (> 1.000m). De blaadjes worden dezelfde dag nog verwerkt tot diverse hoogwaardige theesoorten die, zoals uit onderzoek bleek, het meest gewild zijn op de Nederlandse markt.

Communita is niet alleen thee van topkwaliteit, maar is ook verantwoord! Zo zijn de theeën allemaal Fairtrade en deels biologisch gecertificeerd. Kortom, bewust genieten op ieder moment van de dag! Elk kopje thee draagt bij aan een ontwikkelingsproject in oorsprong in de Peeze Foundation.



KOFFIEMACHINES

Voor onze koffiemachines zijn wij altijd op zoek naar de beste en meest innovatieve technologieën. Onze machines zijn met veel toewijding en zorg ontwikkeld om de ultieme smaak te creëren en zijn kenmerkend door hun zwarte, stijlvolle en stoere uitstraling. De koffiemachines van MAAS zijn voorloper in innovatie en gebruiksgemak en zorgen voor een ultieme koffie- en theebeleving. MAAS biedt zowel tafelmodellen als standalone modellen aan voor Espresso, Fresh Brew en Instant koffieoplossingen.

VENDINGAUTOMATEN

Met onze vendingautomaten bieden we 24/7 een gezond en gevarieerd assortiment met lekkere, voedzame tussendoortjes en frisdranken.

MAAS ONBEMANDE HORECAPUNTEN

MAAS biedt ook Onbemande Horecapunten aan. Met deze Onbemande Horecapunten bieden wij 24/7 toegang tot de lekkerste koffie, thee, frisdranken en snacks. De Onbemande Horecapunten zijn een one-stop-zone waar gebruikers op ieder moment van de dag zorgeloos kunnen genieten.

In 2021 hebben wij The Taste gelanceerd in samenwerking met Supermarktketen Spar. The Taste by Spar is een smartfridge ofwel luxe vendingmachine waarbij het assortiment bestaat uit gezonde en lekkere producten zoals verse salades, belegde broodjes en maaltijden.

VENDINGMACHINE PRODUCTEN

MAAS begrijpt als geen ander dat medewerkers die zich goed voelen, beter presteren. Daarom heeft MAAS een assortiment in snacks en frisdranken dat gevarieerd, gezond en lekker is.

Snackassortiment

Ons assortiment van A-merken is samengesteld met onderzoek vanuit onze leveranciers, consumententrends en de aanbeveling van het voedingscentrum rondom gevarieerd en gebalanceerd eten. Zo weten wij precies welke producten goed voor de consument zijn en

welke niet. Wij adviseren onze klanten om gezonde producten op te nemen in de automaten. Afhankelijk van de doelgroep, behoefte en locatie bekijken wij samen met de klant welke samenstelling van het assortiment met gezonde producten wenselijk is voor de gebruikers.

Frisdrankassortiment

De samenstelling van ons frisdrankenassortiment is gebaseerd op de producten die het meest gedronken worden. Voor het samenstellen van het meest geschikte assortiment, werkt MAAS samen met de grootste frisdrankaanbieders van Nederland zoals Coca-Cola, Lipton, Vrumona, SPA, Heineken, Red Bull en Friesland Campina.

MAAS MEUBELS

MAAS biedt haar klanten ook meubels aan om de plek waar de koffiemachines terechtkomen een volledige aankleding te geven. Deze meubels bevatten onder andere lekwater- en droesopvangemmers, achterwand met condimentenhouder, bekerdispensers, decoratie en opbergkastjes.

MAAS YOUTUBE

Om een goed beeld te schetsen van de producten, diensten en initiatieven van MAAS zijn er verschillende video's beschikbaar op het YouTube kanaal van MAAS. Deze video's geven een goed beeld van ons duurzaamheidsprogramma IMPACT@ORIGIN in Ethiopië en Nepal en onze samenwerking met Heilige Boontjes. Deze video's zijn te vinden via de onderstaande QR-code.

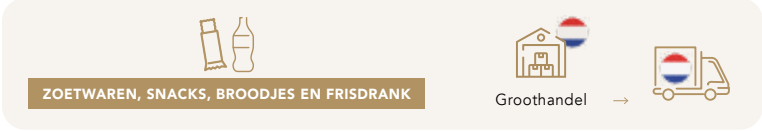


1. Open de camera of download een QR-code scan app
2. Richt de camera op de QR-code
3. Open de link en bekijk de video's





SUPPLY CHAIN



DUURZAAMHEIDSEISEN



MAAS



Opslag



Refurbishment



18% van ons wagenpark is emissievrij



Klanten



Consumenten

210 MILJOEN CONSUMPTIES
Koffie & Thee

VERPAKKINGEN & KOFFIEDROES VIA KRS pagina 55



18% van ons wagenpark is emissievrij



Klanten



Consumenten

6,4 MILJOEN CONSUMPTIES
Zoetwaren, snacks en frisdrank



18% van ons wagenpark is emissievrij



Klanten

3.156 MACHIES GEPLAATST
Koffiemachines & vendingautomaten

3.190 MACHINES



STAKEHOLDERDIALOOG

WERKNEMERS CONSULTATIE, PARTICIPATIE EN DIALOOG

Ondernemingsraad

MAAS heeft een ondernemingsraad (OR) die ambtelijk ondersteund is. Voorgenomen besluiten over de regelingen vallen onder het instemmingsrecht en moeten goedkeuring krijgen van de OR. In 2021 is de OR maandelijks bijeengekomen en jaarlijks wordt er een ondernemingsraadverslag opgesteld. De OR bestaat uit meerdere commissies;

- Commissie Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM)
- Commissie Sociaal Beleid (met Bescherming van Persoonsgegevens)
- Financiële Commissie
- Pensioen en Dagelijkse Zaken Commissie
- BHV-commissie, brandveiligheidscommissies

De VGWM-commissie is de enige commissie met een instellingsbesluit, de andere commissies zijn formeel enkel een werkgroep. Zo beoordeelt de VGWM-commissie de generieke MAAS Taak Risico Analyse (TRA), welke vervolgens locatie specifiek gemaakt kan worden en tevens kennis is genomen van de Organisatiescan door de Arbodienst.

IN 2021 IS MAAS OVERGENOMEN DOOR HET BEURSGENOTEERDE MIKO KOFFIE IN BELGIË. HIER HEEFT DE OR MEE INGESTEMD.

Consultatie en participatie

De directie committeert zich tot consultatie en participatie. Consultatie is het vragen om de visie van niet-leidinggevende medewerkers voorafgaand aan de besluitvorming aan OR, VGWM-commissie en andere groepen in de organisatie. Participatie is betrokkenheid in het besluitvormingsproces van niet-leidinggevende medewerkers. Hiermee wil MAAS betrokkenheid bieden in het kader van Gezondheid & Veilig Werken (G&VW) en van het ontwikkelen en implementeren van CO₂-reducerende maatregelen in de producten en diensten.

De uitvoering van de Consultatie en participatie van medewerkers voor G&VW wordt gewaarborgd door onder andere processen als het opstellen en evalueren van stakeholder- en contextanalyse, operationele processen, opleiden van medewerkers, evaluatie en actualisatie van

risicoanalyse, RI&E (Risico-inventarisatie en -evaluatie), inventarisatie G&VW-risico's, TRA's (Taak Risico Analyse), werkplekinspecties, afhandeling van (bijna) ongevallen en het uitgeven en beheren van PBM's (persoonlijke beschermingsmiddelen).

Tijdens de Management Review wordt de effectiviteit van de consultatie en participatie van medewerkers, trends, de naleving van de consultatie en participatie en eventuele integratie van het G&VW-managementsysteem met de andere bedrijfsprocessen beoordeeld.

Ook voor de CO₂-reductie en innovatie participeren medewerkers. Hierbij neemt MAAS actief deel aan sector- en keteninitiatieven waarin wordt samengewerkt aan CO₂-reductie en innovatie in de sector. Veelal zullen dergelijke initiatieven eerst in projectvorm worden uitgevoerd om vervolgens omgezet te worden in structurele processen. De effectiviteit van de participatie in CO₂-reductie initiatieven wordt jaarlijks tijdens de Management Review geëvalueerd aan de hand van de bereikte resultaten, de voortgang van de activiteiten en de bijdrage aan de doelstellingen van MAAS.

Collectieve arbeidsovereenkomst (cao)

Bij MAAS valt 92,5% van de medewerkers onder een collectieve arbeidsovereenkomst (cao). Hierdoor is een groot deel van het medewerkerscollectief verenigd voor arbeidscontractvoorwaarden. De huidige cao stamt uit 2016, maar eind 2021 is er bekend gemaakt dat er collectieve salarisverhoging van 1,5% zal worden doorgevoerd voor 2022. Stagiaires, vakantiekrachten, stand-by-operators en oproepkrachten zijn geen medewerkers die onder de cao vallen.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Het meest recente medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) stamt uit 2020. In dit onderzoek is gebleken dat MAAS een 7,0 krijgt als algemeen tevredenheidscijfer van haar medewerkers. Het Nederlands gemiddelde is 7,3. Naar aanleiding van dit MTO is er meer aandacht gekomen voor de verbeterpunten; inwerken, scholing en waarderingsgevoel.





KLANTCOMMUNICATIE

De meeste klant- en leverancier communicatie vindt uiteraard plaats in de structurele communicatie tussen salesmanagers en inkoopmanagers. Bij onze klanten komt daar ook nog onze CSR-afdeling die het dialoog voert over MVO-wensen van de klant, waarbij we kijken of we kunnen bijdragen aan de MVO-KPI's (Kritische Prestatie Indicatoren) van de klant en of zij kunnen bijdragen aan de MVO-KPI's van MAAS.

Om deze communicatie te verbreden voor meer organisatorische input vanuit klanten wordt er structureel een Net Promotor Score (NPS) onderzoek uitgevoerd. Voor meer informatie over dit onderzoek, zie het hoofdstuk Kwaliteit en innovatie op pagin 71.

LEVERANCIERSCOMMUNICATIE

Het is ook bij onze leveranciers van belang dat er twee richtingsverkeer is voor het bijdragen aan elkaars maatschappelijke KPI's. Hier komt ook onze CSR-afdeling, naast de inkoopmanagers, structureel aan te pas en wij zullen per 2022 beginnen met de uitrol van EcoVadis-ratings waarmee wij de maatschappelijke impact van leveranciers verifiëren en beoordelen. Voor meer informatie hierover zie het hoofdstuk Verantwoord inkopen op pagina 44.

MET ONZE KOFFIE- EN THEEBOEREN IN ETHIOPIË EN NEPAL ONDERHOUDEN WE EEN INTENSE RELATIE WAARBIJ WIJ HEN FYSIEK BEZOEKEN, BELLEN EN DAAR INVESTEREN. DAARNAAST ONDERZOEKEN WE DIRECT OF ER EVENTUELE BEHOEFTE ZIJN IN HUN LEEFOMGEVING WAAR ZIJ EEN INVESTERING VOOR HUNNEN GEBRUIKEN, ZO ZIJN O.A. DE BESLISSINGEN VOOR INVESTERINGEN RONDOM GEZONDHEIDSZORG TOT STAND GEKOMEN.



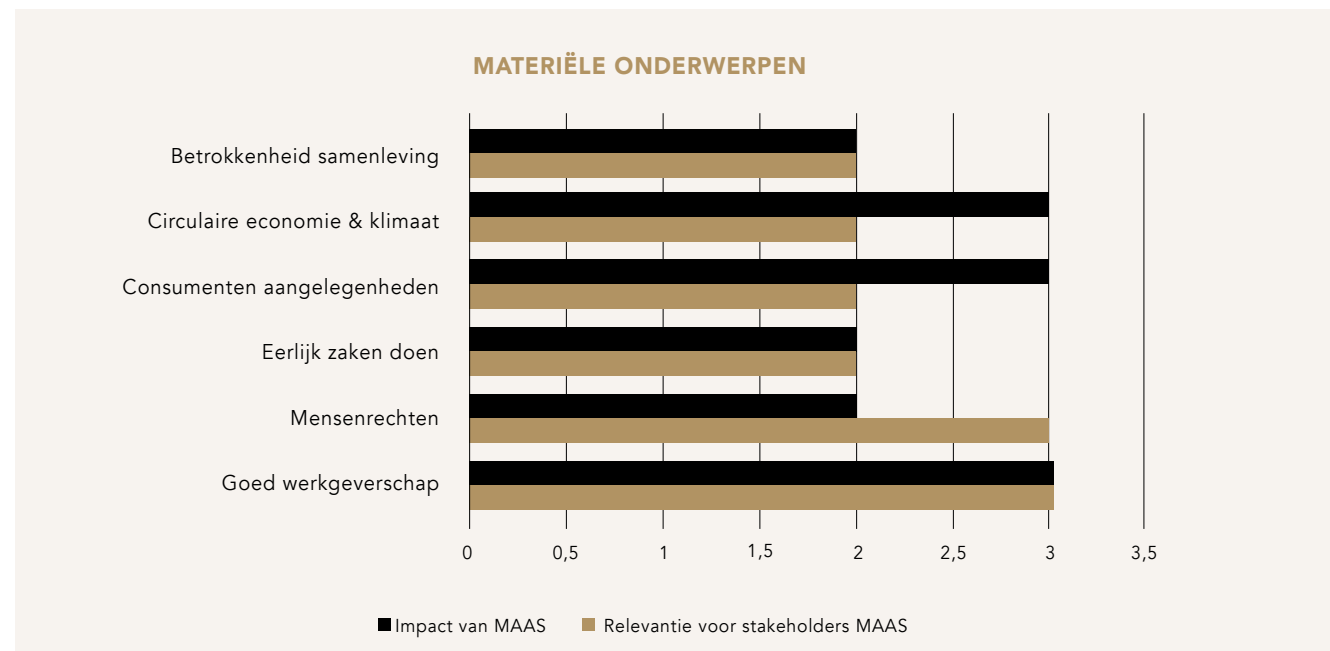


IMPACT ONDERWERPEN

Begin 2022 heeft MAAS ten behoeve van dit jaarverslag een interne materialiteitsanalyse uitgevoerd. Deze heeft plaatsgevonden onder een selectieve groep interne managers en interne CSR-betrokken medewerkers met de ondersteuning van een externe expert. In deze stakeholdersconsultatie zijn MVO-onderwerpen getoetst en beoordeeld op een schaal van één tot drie op de dimensies impact van MAAS en relevantie voor stakeholders van MAAS.

De beoordelingen voor de relevantie voor stakeholders van MAAS zijn gebaseerd op de belangen van medewerkers, opdrachtgevers, leveranciers en aandeelhouders. Zij zijn in beginsel de belangrijkste partijen die een rol spelen bij het bepalen van de belangrijkste materiële thema's voor MAAS, omdat deze stakeholders op dagelijkse basis de meeste betrokkenheid hebben bij de bedrijfsvoering van MAAS. Daarnaast zijn ook de belangen van andere betrokkenen meegenomen, zoals die van de overheid en brancheverenigingen.

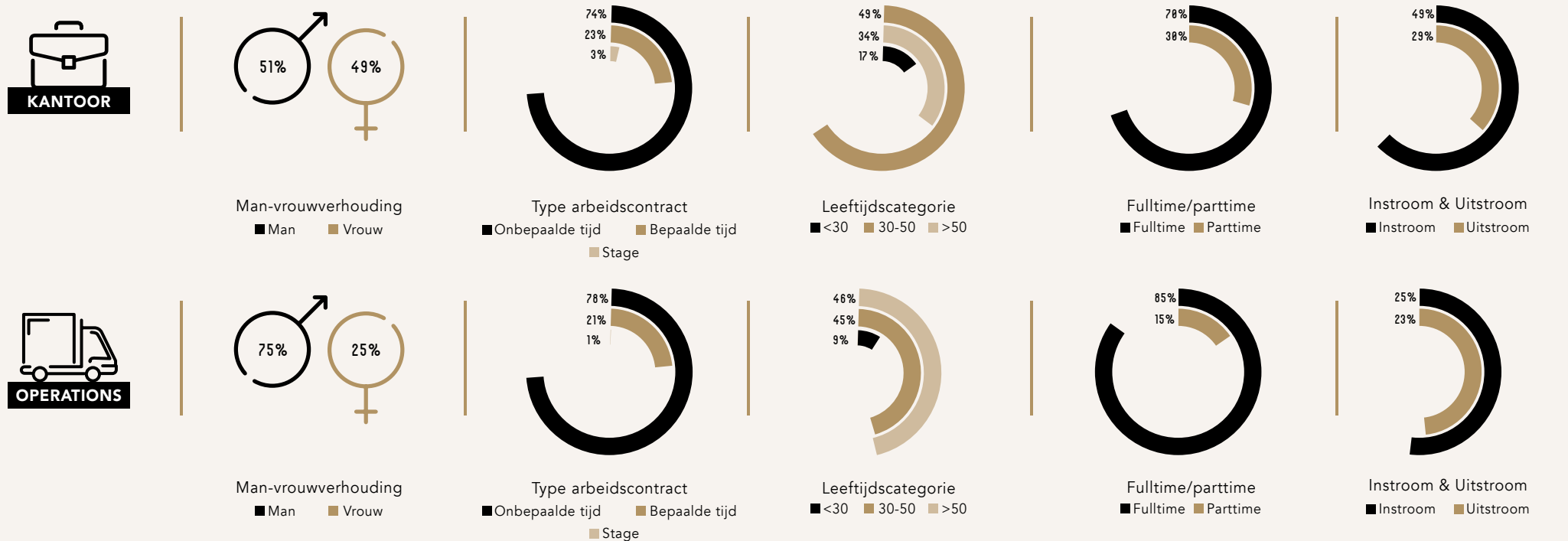
De resultaten van de materialiteitsanalyse vormen de basis van de maatschappelijke thema's waar MAAS in haar dagelijkse bedrijfsvoering het accent op legt. Deze analyse resulteert in verschillende materiële aspecten die zich toespitsen op maatschappelijke waarde, mensen en duurzaamheid en die waar nodig tot gerichte verbeteracties leiden.



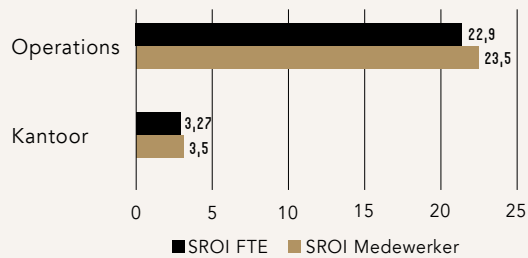
SOCIAAL

SOCIAAL WERKGEVERSCHAP

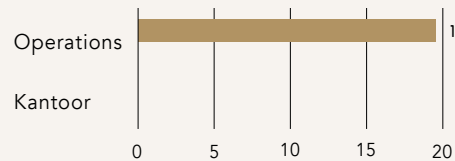
Voor het volledige overzicht van de personeelssamenstelling, zie de bijlagen op pagina 82.



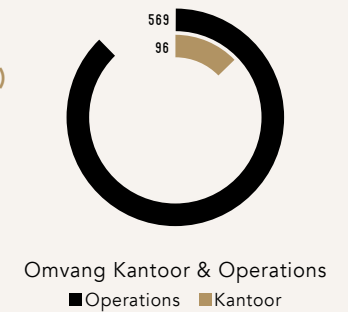
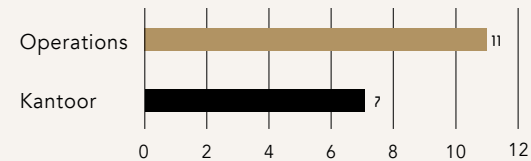
AANTAL SOCIAL RETURN MEDEWERKERS



UITZENDKRACHTEN



GEMIDDELDE DUUR DIENSTVERBAND (IN JAREN)



MAN-VROUWVERHOUDING IN BESTUURSFUNCTIES

In de Raad van Commissarissen is één van de drie commissarissen een vrouw. In de Raad van Bestuur of directie zit geen vrouw van de in totaal twee bestuurders en drie gevolmachtigden. Hiermee is het aandeel vrouwen in de MAAS top eind 2021 20%, zonder het meetellen van de gevolmachtigden. MAAS streeft ernaar om dit te verhogen naar minimaal 30%.

In de subtop is het aandeel vrouwen 10%. Er zijn 10 leidinggevenden direct onder de Raad van Bestuur waarvan één vrouw is: de National Operational Manager. De andere negen functies worden ingevuld door mannen.

MAAS heeft in 2021 voor het eerst de status ten aanzien van gendergelijkheid gemeten. Dit is gedaan met de Genderscan van WO=MEN. De scan helpt MAAS te meten hoe het gesteld

is met de gendergelijkheid binnen MAAS en welke stappen er genomen moeten worden. Uit deze scan kwam een score van 38%. In de loop van 2022 wordt een nieuwe meting uitgevoerd. Er is geen doelstelling en er zijn geen speciale acties geformuleerd om in 2022 tot een hogere score te komen.

DIVERSITEIT EN INCLUSIVITEIT

MAAS heeft een werknemersbestand waarin veel verschillende nationaliteiten zijn vertegenwoordigd. 551 medewerkers hebben de Nederlandse nationaliteit en de andere 114 werknemers vertegenwoordigen samen 38 andere nationaliteiten vanuit de hele wereld. Van deze 114 werknemers werkt 96% bij de afdeling Operations, de overige 4% op de kantoorafdelingen.





SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI) EN IMPACT@SOCIAL

MAAS maakt maximaal sociale impact met het programma IMPACT@SOCIAL, waarin Social Return On Investment en sociaal ondernemen de focus hebben.

Social Return betekent het creëren van werkgelegenheid voor kwetsbare groepen en mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt. Bij aanbestedingen kijkt MAAS verder dan de omschreven minimale verplichtingen van Social Return. Bij MAAS gaat Social Return niet alleen om individuen met een gedeeltelijke handicap, verstandelijke beperking, uitkering, weinig opleiding of weinig werkervaring. MAAS neemt hierin ook oudere medewerkers (55+), herintredende huisvrouwen of huismannen en professionals die tijdelijk met ziekteverlof zijn geweest mee.

MAAS BIJDT MENSEN MET EEN AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT EEN PASSENDE WERKPLEK

MAAS voert de realisatie van de Social Return-ambitie uit in samenwerking met Teamwerk participatiediensten. Dit is een organisatie die geschoolde en ongeschoolde gemotiveerde uitkeringsgerechtigden in dienst heeft, en ondersteunt bij de re-integratie op de arbeidsmarkt. Vanuit Teamwerk zijn 26 mensen gestart als service operator binnen MAAS. Daarnaast werkt MAAS voor de realisatie van Social Return samen met andere lokale partnerinitiatieven zoals koffiebranderij Koffielust, Tas met een Boodschap, De Koekfabriek, Heilige Boontjes en De Voedselbank. Het is de doelstelling om jaarlijks vijf extra banen te creëren bij deze lokale & sociale initiatieven van MAAS.

Op basis van al onze Social Return initiatieven heeft MAAS in 2020 Trede 3 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) behaald; dit is het hoogst haalbare PSO-niveau.

Daarmee behoort MAAS tot de koplopers in het bieden van werkgelegenheid aan medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. MAAS gaat echter altijd verder waar anderen

stoppen en heeft als doelstelling om in 2025 drie keer zoveel mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te hebben. Dat betekent dat wij eind 2025 maar liefst 72 mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst hebben.

HEILIGE BOONTJES

MAAS wil iets extra's doen voor kansarme jongeren die vaak weinig opleiding hebben genoten of in aanraking zijn geweest met Justitie. Met deze gedachte heeft MAAS een exclusieve samenwerking opgezet met Heilige Boontjes in 2015.

Heilige Boontjes is een initiatief waarbij we jongeren met een besproken verleden helpen bij het re-integreren in de maatschappij. Heilige Boontjes biedt deze jongeren een leerwerktraject binnen het koffiebedrijf aan. In het oude politiebureau in Rotterdam hebben ze de locatie omgetoverd tot horecagelegenheid waar ze de koffie ook zelf serveren. Hierbij leren jongeren een vak, zoals koffiebrander of barista. Het allerbelangrijkste dat hen wordt bijgebracht, is werkethiek. MAAS biedt exclusief Heilige Boontjes-koffie aan bij haar klanten om bij te dragen aan betere kansen voor jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Directe aanleiding voor de samenwerking met Heilige Boontjes was de aanbesteding van de gemeente Rotterdam. Het ging daarbij om 6 miljoen consumpties en 300 koffiemachines. Het thema duurzaamheid en sociale impact was een belangrijk onderdeel van de uitvraag. Samen vullen we dit in: Heilige Boontjes zorgt voor de koffiebonen, MAAS voor de machines. Ook de aanbesteding van de landelijke politie hebben we gewonnen: daar schenken ze nu een Straf Bakkie en een Verdacht Bakkie. Inmiddels werken Heilige Boontjes en MAAS bij 90 opdrachtgevers samen.

De samenwerking met Heilige Boontjes gaat verder dan het aanbieden van koffie alleen. Wij bieden een aantal van de jongeren ook een leerwerktraject binnen ons bedrijf aan. Bij MAAS leren ze het vak van service operator en zijn ze verantwoordelijk voor het optimaal verzorgen van koffiemachines

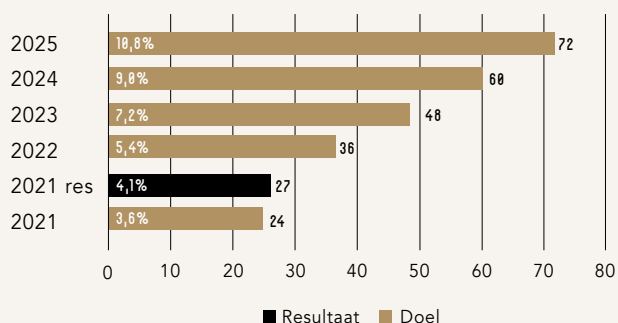


en vendingautomaten bij onze klanten. Deze jongeren zijn zogenaamde NUG-ers: niet-uitkeringsgerechtigden die wel willen werken. De selectie van kandidaten, alsmede het re-integratietraject, is in handen van Heilige Boontjes. Na een vijftig weken durend leerwerktraject zijn deze jongeren in het bezit van de nodige kennis en werkervaring om aan te sluiten op de arbeidsmarkt.

DISCRIMINATIE

MAAS maakt geen onderscheid op kenmerken als geslacht, leeftijd, geloof, ras, seksuele gerichtheid en nationaliteit. Niet tijdens de sollicitatieprocedure en ook niet op de werkvloer, in het loon en bij ontslag. Uit het Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2020 bleek dat sommige collega's last hebben van discriminatie. De directie heeft hier een zero-tolerance beleid toe en attendeert hier de medewerkers dan ook voortdurend op. MAAS wil een bedrijfscultuur waarin geen ruimte is voor discriminatie en probeert deze klachten en negatieve ervaringen dan ook zo snel mogelijk terugbrengen naar nul. De beste manier om dat te doen is er openlijk over te praten.

JAARLIJKSE DOELSTELLINGEN MEDEWERKERS MET SROI-WAARDE obv 550 medewerkers



VEILIGHEID VAN DE MEDEWERKERS

De fysieke en sociale veiligheid tijdens de werkzaamheden van alle medewerkers die direct of indirect in dienst zijn bij MAAS.

BENADERING VAN VEILIG WERKEN

MAAS kan niet duurzaam zijn zonder bescherming van de veiligheid, gezondheid en het welzijn van hun belangrijkste hulpbron: de medewerkers en onderaannemers. Veiligheid en gezondheid op de werkplek is vastgelegd in de duurzaamheidsstrategie van MAAS.

MAAS is als bedrijf niet gecertificeerd voor VCA (Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers), maar heeft een geheel gelijkwaardig ISO 45001 gecertificeerd managementsysteem. Beide certificatieschema's hebben het doel ervoor te zorgen dat bedrijven veiliger en gezonder werken.

ARBOBELEID

MAAS neemt verantwoordelijkheid voor het geven van werkinstructies aan haar medewerkers op het gebied van veiligheid en ergonomie van de eigen hulpmiddelen, zoals automaten, machines, gereedschappen, ingrediëntenwagens, reinigingsmiddelen en bedrijfskleding. MAAS-medewerkers die bij klanten zijn gedetacheerd vallen primair onder het veiligheidsregime van de klant.

De Preventiemedewerker, bij MAAS de KAM-coördinator (Kwaliteit, Arbeid en Milieu), vormt als interne deskundige een belangrijke schakel in het arbobeleid. Wettelijk gezien heeft een Preventiemedewerker drie taken, die bij MAAS worden uitgevoerd;

1. Het opstellen en uitvoeren van de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie (RI&E);
2. Het adviseren en nauw samenwerken met de Ondernemingsraad over de te nemen maatregelen voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid;
3. Deze maatregelen (laten) uitvoeren, al dan niet in samenwerking met andere afdelingen en externe dienstverleners;

RISICO-INVENTARISATIE & -EVALUATIE (RI&E)

MAAS beoordeelt de veiligheidsrisico's van de werkplekken en onderneemt stappen om de veiligheid en gezondheid van de werknemers te waarborgen. De risicoanalyse wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van het managementteam samen met de KAM-coördinator/ Preventiemedewerker. Het managementteam beoordeelt jaarlijks de actualiteit en effectiviteit van de risicoanalyse. Daarnaast vindt er jaarlijks een beoordeling plaats van de

RI&E. De KAM-coördinator/Preventiemedewerker is verantwoordelijk voor het organiseren van de actualisatie en de evaluatie evenals het bewaken van de voortgang in de opvolging.

Bij het bepalen van de verschillende G&VW-risico's (Gezond en Veilig Werken) maakt MAAS gebruik van diverse bronnen, zoals:

- De RI&E
- Het overzicht van interne- en externe issues
- G&VW-gevaren die zijn vastgesteld uit consultatie van medewerkers
- G&VW-gevaren die zijn vastgesteld ten aanzien van het functioneren van het managementsysteem
- Overzichten van (bijna) incidenten met de bijbehorende G&VW en risico's die zich in het verleden hebben voorgedaan binnen de organisatie

Voor uitzendkrachten geldt dat zij een aparte onboarding krijgen ten aanzien van veilig en gezond werken. Er is hierin een gezamenlijke verantwoordelijkheid tussen MAAS en de uitzendbureaus. De MAAS RI&E wordt ook gedeeld met de uitzendbureaus.

TAAK RISICO ANALYSE (TRA)

Het doel van de TRA is het voorkomen van ongevallen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden. In de TRA zijn taken en maatregelen vastgelegd om risico's weg te nemen en beheersbaar te maken. Het is een methode om op een doordachte manier tot de meest veilige werkmethode te komen. De VGWM-commissie (Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu), onderdeel van de Ondernemingsraad, inventariseert en evalueert mogelijke nieuwe risico's van het werk voor de gezondheid van de medewerkers en doet hierbij beroep op de ervaring en de wil tot verbetering van de medewerkers.

Voor meer informatie over de medewerkersparticipatie en -consultatie op het gebied van gezondheid, veiligheid en de RI&E, zie het hoofdstuk Stakeholdersdialoog op pagina 26.

BEWUSTWORDING VAN HET PERSONEEL

Alle nieuwe medewerkers krijgen een introductie en onboarding over het veiligheidsbeleid, de voorschriften en de protocollen die bij hun werkzaamheden horen. Naast deze standaardinstructie en onboarding, wordt het bewustzijn van veiligheid, gezondheid en milieu doorlopend scherp gehouden tijdens het dienstverband. Dit gebeurt periodiek op individueel niveau, in groepsverband of bij klant gebonden G&VW thema's.



Individueel

Op individueel niveau instrueert de leidinggevende de operator of service engineer over de functiespecifieke Milieu en G&VW zaken. Bij specifieke Milieu en G&VW thema's krijgt de operator of service engineer voorlichting.

Groepsverband

Bij de groepsgewijze bewustwording worden medewerkers geïnformeerd over de algemene Milieu en G&VW zaken zoals: G&VW-certificering, gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en het melden van (bijna) ongevallen en (milieu-)incidenten. Ook kan bewustwording groepsgewijs plaatsvinden via de maandelijkse nieuwsbrief die alle medewerkers ontvangen. Daarnaast gebeurt bewustwording in groepsverband per Milieu en G&VW thema via een zogenaamde toolbox, minimaal viermaal per jaar. Tijdens deze bijeenkomsten krijgen de MAAS-medewerkers voorlichting over de onderwerpen: veiligheid, gezondheid en milieu.

Specifieke locatie

Bewustwording van Milieu en G&VW thema's die locatie gebonden zijn worden door de klant gegeven.

Voor meer informatie over de medewerkersparticipatie en -consultatie op op het gebied van gezondheid, veiligheid en de RI&E, zie het hoofdstuk Stakeholdersdialoog op pagina 26.

Trainingen en cursussen

MAAS biedt VCA-trainingen (Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers) aan haar medewerkers aan voor het behalen van hun VCA-certificaat. In 2021 zijn er 64 VCA-trainingen uitgevoerd.

Veiligheidstrainingen	2018	2019	2020	2021
Aantal uitgevoerde trainingen t.a.v. veilig en gezond werken	42	25	15	64

VERWONDINGSFREQUENTIE

MAAS meet de ontwikkeling van de mate van veiligheid onder de medewerkers via de Injury Frequency (IF), ofwel verwondingsfrequentie. De IF is het aantal ongevallen met verzuim dat in een bepaalde periode plaatsvindt, gedeeld door het aantal arbeidsuren. De normering is dat er 1 miljoen manuren is gewerkt.

Een bedrijfsongeval met verzuim tot gevolg, houdt in dat bij de werknemer binnen 24 uur letsel waargenomen is. Ongevallen van een MAAS-werknemer op het terrein van een andere onderneming wordt ook meegeteld. Ingeleende medewerkers worden niet meegeteld.

BLENDSTAR

★ SINGLE ORIGIN ★



Verder worden beroepsziekten, ongevallen van bezoekers, privé-ongevallen, ongevallen buiten werktijd door gebruik van bedrijfsgereedschap voor privédoeleinden en ongevallen tijdens het woon-werkverkeer ook niet meegerekend.

De IF is een transparant en objectief middel, waarmee je binnen de branche kunt vergelijken en zien waar je staat. Maar er is geen relatie met de ernst van een ongeval en de IF-rate geeft ook geen preventieve indicaties. De IF van MAAS was in 2021 1,07 per miljoen gewerkte uren, in totaal betrof dit 1 MAAS medewerker die betrokken was bij een letselongeval met verzuim.

Aantal incidenten per categorie doelstellingen	2018	2019	2020	2021 Doel	2021	2022 Doel
Aantal werkgerelateerde incidenten met niet serieus letsel tot gevolg	1	0	0	0	2	0
Aantal werkgerelateerde incidenten met serieus letsel tot gevolg (IF) (Vanaf 2 dagen verzuim)	3	7	1	<4	1	<4
Aantal werkgerelateerde incidenten met dodelijke afloop	0	0	0	0	0	0

In 2021 zijn er drie meldingen binnengekomen van incidenten met MAAS-medewerkers of machines. Slechts één incident heeft geleid tot (licht) persoonlijk letsel. Hetzelfde geval heeft geleid tot arbeidsgerelateerd verzuim. Dit aantal incidenten willen wij omlaag brengen door middel van uitbreiding van de onboarding, werkplekbezoeken, werkplekinspecties, VCA-trainingen en de toolbox veilig gedrag.

LOCATIEBEZOEKEN EN WERKPLEKINSPECTIES

Werkplekinspecties worden uitgevoerd op werkplekken en locaties waar de verwachte G&VW-risico's voor de medewerkers het grootst zijn. Bij MAAS zijn dat de werkplaats, de depots en de klantlocaties. Het uitvoeren van locatiebezoeken en werkplekinspecties verminderen het bedrijfsrisico en bieden kansen voor MAAS-leidinggevenden en hun medewerkers.

De werkplekinspecties worden uitgevoerd aan de hand van een checklist. De KAM-coördinator bewaakt de uitvoering hiervan via de Operating bezoek- en werkplekinspectierapportage. Pas sinds 2021 worden de regio's noord en zuid apart gemeten. De geconsolideerde werkplekinspectie-percentages van voor 2021 zijn daarom niet vergelijkbaar met de scores van 2020 en eerder.

Werkplekinspecties	Regio	2021 Doel	2021	2022 Doel
Vier werkplekinspecties per jaar per persoon	Noord	100%	69,1%	100%
	Zuid	100%	48,6%	100%

De doelstelling van de vier werkplekinspecties per jaar per persoon, is in 2021 niet gehaald ten gevolge van COVID-19. Een hoog ziekteverzuim, quarantaine verplichtingen en het tekort aan gekwalificeerd personeel zorgde voor beperkte capaciteit aan inspectiemogelijkheden. Echter hebben deze tekorten aan inspecties in 2021 overigens niet geleid tot registratie van meer ongevallen of incidenten.

VEILIGHEID IN DE PRAKTIJK

Veilige Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM)

Om veilig te kunnen werken ontvangen individuele MAAS medewerkers Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM). Deze PBM zijn gericht op onder meer de vitale onderdelen als hoofd, ogen, oren, handen en voeten en vermindert aanzienlijk het risico op (blijvend) letsel.

Veilige kilometers

MAAS-medewerkers leggen gezamenlijk jaarlijks ruim 8,5 miljoen kilometers met de leasewagens af. MAAS is als werkgever in principe aansprakelijk voor de lichamelijke of materiële schade die ontstaat door een verkeersongeval in werktijd en telt dit dan ook als een bedrijfsongeval. Dit geldt voor schade aan de auto en voor lichamelijk letsel. Als de werknemer voor zijn werk in zijn eigen auto rijdt, dan draait de werkgever ook voor de schade op. De aansprakelijkheid vervalt wanneer het ongeval aantoonbaar opzettelijk is of is ontstaan door roekeloos rijgedrag.

MAAS geeft informatie over veilig rijden, de gevolgen van een ongeluk en over de regels voor (niet) bellen in de auto. MAAS zorgt ervoor dat medewerkers in de auto handsfree kunnen bellen, de auto's een snelheidsbegrenzer hebben en zorgt voor naleving van goed onderhoud van het wagenpark.

SOCIALE VEILIGHEID

MAAS heeft een vertrouwenspersoon voor ongewenste omgangsvormen aangesteld en een beleid dat gericht is op het voorkomen van, en de beperking tot psychosociale arbeidsbelasting.

Binnen de Arbowet zijn vier verschillende ongewenste omgangsvormen benoemd: discriminatie, seksuele intimidatie, agressie & geweld en pesten. Dit zijn vormen van psychosociale arbeidsbelasting (PSA) waarbij de vertrouwenspersoon het slachtoffer bijstaat.

De vertrouwenspersoon van MAAS heeft in 2021 zes meldingen van ongewenst gedrag geregistreerd. In vergelijking met het Nederlands gemiddelde (17%), is deze zes (1%) geen goede score omdat deze te laag is en waarschijnlijk niet alle incidenten dekt. Het zou kunnen betekenen dat de vertrouwenspersoon niet bij iedereen bekend is of dat de drempel om incidenten te melden voor medewerkers te hoog is. MAAS draagt er daarom zorg voor dat de vertrouwenspersoon bekend is bij het voltallige personeel en de meldingsdrempel laag is.

Sociale veiligheid	2018	2019	2020	2021
Aantal meldingen van sociaal onveilige situaties (pesten, agressie, discriminatie, seksueel overschrijdend gedrag)	1	0	2	6



GEZONDHEID VAN DE MEDEWERKER

BENADERING VAN GEZONDE MEDEWERKERS

Bijna 85% van de MAAS-medewerkers voert dagelijks taken uit die mogelijke gezondheidsrisico's met zich meebrengen door fysieke arbeid (het vullen van koffiemachines en vendingautomaten) of het gebruik van chemicaliën voor de periodieke reiniging van de koffiemachines. MAAS draagt niet alleen zorg voor haar klanten, maar ook voor haar medewerkers.

RISICO-INVENTARISATIE & EVALUATIE (RI&E)

De activiteiten, het beleid en de acties die voortkomen uit en bij de doorlopende RI&E, moeten ervoor zorgen dat niet alleen de incidentele veiligheid voor medewerkers bij MAAS beheerst en verbeterd worden, maar ook die van de arbeidsomstandigheden en de gezondheid van medewerkers op de lange termijn. Voor meer informatie over de RI&E, zie het hoofdstuk Veiligheid van de medewerker op pagina 34.

VERZUIM

Het gemiddelde verzuimpercentage over 2021 bedroeg bij MAAS 9%. Dit geeft aan dat in 2021 één werknemer gemiddeld 9% van zijn of haar totale arbeidsuren verzuimd heeft. De gemiddelde verzuimfrequentie of het aantal keren dat een werknemer gemiddeld verzuim pleegt is 1,04 bij MAAS in 2021. Ruim 7,38% betrof langdurig verzuim. Hiermee is er sprake van een hoog verzuimpercentage met een lage meldingsfrequentie, dat wil zeggen dat werknemers zich niet vaak maar wel lang ziekmelden. De verzuimanalyse van de Arbodienst over 2021 laat vooral verzuim zien onder de Operating-werknemers met een verzuim van 10,44%. Bij de overige afdelingen is dit 5,50%. In vergelijking met de detailhandel benchmark is dit relatief hoog.

Omdat ziekteverzuim nooit volledig te elimineren is, is de jaarlijks terugkerende doelstelling een verzuimpercentage van 5% of minder. De inspanningen zijn vooral gericht op het terugdringen van het langdurige verzuim. MAAS wil dit verwezenlijken door een intensievere samenwerking met de Arbodienst. Al dan niet door strenger wordende eisen van het UWV, zullen meer middelen ingezet worden, zoals (herhaaldelijke) arbeidsdeskundige oordelen in spoor-1 en/of spoor-2 trajecten, om loonsancties te voorkomen.

MAAS gaat starten met Sociaal Medisch Teams (SMT's) vanaf 2022. Er wordt beoogd om één keer in de 3 maanden een SMT-overleg te organiseren waarbij HR, de bedrijfsarts en de casemanager aan tafel zitten. Hierbij komen de managers van de betroffene met langdurige ziektegevallen om de beurt langs om de cases te bespreken en te bekijken of er mogelijkheden zijn om herstel te versnellen.

Daarnaast is de doelstelling bij verzuimbegeleiding om medewerkers zo snel mogelijk weer bij het werkproces te betrekken, ook al is dit niet direct in het eigen werk. Dit draagt bij aan het herstel en levert mogelijk productiviteitswinst op.

Langdurig verzuim is in de meeste gevallen een combinatie van werkomstandigheden en privésituaties. Hierdoor is het lastig om bij verzuimgevallen aan te geven of deze een direct gevolg zijn van de arbeidsomstandigheden bij MAAS. Daarnaast is het vanwege privacybescherming niet mogelijk dat MAAS-leidinggevenden individuele diagnoses inzien van werknemers bij de Arbodienst. Wel is bekend dat het meeste verzuim fysieke klachten betreft, gevolgd door psychisch gerelateerde klachten.

Gezondheid van werknemers	2018	2019	2020	2021 Doel	2021	2022
Percentage ziekteverzuim	7%	8%	8%	5%	9%	5%

DUURZAME INZETBAARHEID

MAAS vindt het belangrijk dat medewerkers duurzaam inzetbaar zijn. Hiermee wordt bedoeld dat MAAS haar werknemers gezond en dynamisch inzetbaar houdt tot op z'n minst hun pensioen. Dit doet MAAS onder andere door het uitvoeren van een Preventief Medisch Onderzoek (PMO), bevorderen van een ergonomische werkomgeving, het aanbieden van kantoorfruit en het stimuleren van de vitaliteit onder de werknemers.

Via collectieve zorgverzekeraar VGZ kunnen de werknemers gebruik maken van workshops en applicaties die hen ondersteunt in het bevorderen van hun fysieke en mentale gesteldheid en het maken van juiste keuzes in hun levensstijl. Verder kunnen werknemers bij MAAS met korting sporten bij geselecteerde sportscholen.

Preventief Medisch Onderzoek (PMO)

Om de duurzame inzetbaarheid onder het personeel te bevorderen, wordt er vanaf 2022 een digitaal Preventief Medisch Onderzoek (PMO) aangeboden aan iedere werknemer. Het doel van een PMO is het bij medewerkers bewaken van beroepsziekten en beroepsgebonden aandoeningen, de gezondheid van werknemers in relatie tot het werk bevorderen en het verbeteren van de inzetbaarheid van individuele werknemers.

Bij een PMO wordt er onderzoek gedaan naar de gezondheid, de lichamelijke conditie, de geestelijke conditie en de leefgewoonten van de individuele medewerker. Daarnaast wordt er onderzoek gedaan naar de borging of verbetering van acties naar aanleiding van deze onderzoeken.

Voor meer informatie over de werknemersparticipatie en -consultatie door werknemers en de OR, zie het hoofdstuk Stakeholderdialoog op pagina 26.

Ergonomie

Met ergonomische ondersteuning stelt MAAS de medewerkers in staat hun specifieke werkzaamheden zo optimaal en efficiënt mogelijk te doen. Deze ondersteuning is daarmee mede gericht op het voorkomen en mitigeren van gezondheidsklachten en veiligheidsrisico's.

Hiervoor worden diverse oplossingen ingezet ter ondersteuning van de werkzaamheden zoals arbeidsmiddelen, voorlichting en toezicht. Een voorbeeld hiervan is het op grote schaal aanbieden van stabureaus aan de werknemers. Het effect van de ergonomische oplossingen wordt mede bepaald door omstandigheden die medewerkers en leidinggevenden grotendeels zelf in de hand hebben, zoals: regelmatig een (micro)pauze nemen; regelmogelijkheden om werktempo en werkdruk te beïnvloeden, voldoende afwisseling in de werkzaamheden; regelmatig bijscholing, opfriscursus en toepassen van de instructies rond veilig en gezond werken; laagdrempelige aanspreekpunten direct leidinggevende, HR, preventiemedewerker en vertrouwenspersoon voor vragen van werknemers; werken aan een goede lichamelijke conditie; voldoende rust nemen; oefeningen om de spieren en botten van rug, nek en schouders te ontlasten; de juiste lichaamshouding bij duwen, trekken en tillen.

Kantoorfruit

Op het hoofdkantoor versterkt MAAS wekelijks kantoorfruit op maandag en woensdag.

Week van de Vitaliteit

Bij MAAS vond 17 tot en met 21 mei 2021 de Week van de Vitaliteit plaats. Aandacht in de nieuwsbrief en mails voor: zorgen voor voldoende beweging; sporten met online bedrijfsfitness; gevarieerd eten, waarvoor zijn verse en onbewerkte producten het gezondst; belang om op een dag tussen de 1,5 en 2 liter water te drinken; zorgen voor voldoende uren slaap en voor een consistent slaapritme. MAAS gaat de Week van de Vitaliteit ieder jaar in dezelfde week organiseren.



GEZONDHEID VAN DE CONSUMENT

De ambitie van MAAS op het gebied van voedselveiligheid, veiligheid van voedselcontactmaterialen en gezonde alternatieven is om eindgebruikers te voorzien van een gezond assortiment in koffie, thee, frisdranken en snacks.

Wij voelen ons verantwoordelijk voor de assortimenten die we onze klanten en haar gebruikers bieden. We bevorderen een actieve en gezonde levensstijl waarin ook ruimte is voor een verwenmoment. Met het gevarieerde en gezonde assortiment in de koffiemachines en vendingautomaten van MAAS, is er altijd keuze tussen gezonde producten en producten om gewoon lekker van te genieten. Afhankelijk van de behoeften per locatie bieden we onze klanten het optimale assortiment.

VOEDSELVEILIGHEID

Om de voedselveiligheid voor de eindgebruikers te waarborgen heeft MAAS het HACCP-systeem (Hazard Analysis and Critical Control Point System) geïmplementeerd. Hiertoe is MAAS wettelijk verplicht. Ter uitbreiding van de veiligheidsmechanismen voor voedsel bij MAAS wordt het HACCP-systeem uitgebreid aan de hand van de ISO 22000-richtlijnen.

In Nederland is de FCM-wetgeving (Food Contact Materials) van toepassing. Deze houdt in dat voedselcontactmaterialen in Nederland alleen gebruikt mogen worden, als alle daarin aanwezige stoffen zijn beoordeeld en toegelaten. Daartoe moeten producenten zich houden aan verschillende wettelijke Europese en Nederlandse voorschriften.

In de koffiemachines en waterkoelers komt vloeibaar voedsel direct in contact met plastic onderdelen. MAAS vraagt daarom aan alle leveranciers om de Food Contact Material (FCM)-compliance informatie. Deze beoordeling wordt ook gebruikt voor machines, waarvan beoordeeld wordt of deze in het assortiment van MAAS opgenomen gaan worden.

Onze belangrijkste leverancier van automaten, CREM, heeft op verzoek van MAAS bewijs geleverd van naleving van deze wetgeving.

MAAS heeft op het gebied van voedselveiligheidsincidenten in 2021 geen boetes of aantekeningen gehad op het gebied van HACCP-eisen of andere vrijwillige normen.

Informatie over allergenen zijn zichtbaar via de schermen van onze koffiemachines. De voedingswaarden per product niet. Dit is niet standaard aangezien medewerkers en gebruikers per consumptie extra suiker en melk kunnen toevoegen.

TENMINSTE HOUDBAAR TOT (THT) PROJECT

Eind 2020 is het Tenminste Houdbaar Tot (THT) project gestart. Dit betreft alle slowmovers met een houdbaarheidsdatum. Slowmovers zijn producten die ondergemiddeld vaak worden geconsumeerd en daardoor langer in de vendingautomaten blijven. Deze artikelen worden door MAAS in een tweewekelijkse update, gefilterd op drie maanden houdbaarheid of minder. Wanneer een product niet meer geschikt is voor de verkoop omdat deze over de datum is, zijn er verschillende scenario's mogelijk:

1. Opdraaien, waarbij producten verplaatst worden naar locaties met een hogere omloopsnelheid zodat deze alsnog verkocht worden.
2. Doneren aan De Voedselbank
3. Weggooien als er geen alternatief mogelijk is

IN 2020 ZIJN 8.396 EN IN 2021 ZIJN 25.621 PRODUCTEN AAN DE VOEDSELBANK EINDHOVEN GEDONEERD TER WAARDE VAN RESPECTIEVELIJK €24.789 EN €45.261.

STIMULERING VAN GEZONDE KEUZES

MAAS biedt voor haar frisdrankautomaten verschillende samenstellingen van producten aan. Standaard zijn dit





de assortimenten Blue Collar, White Collar, Education, Health Care en Verantwoord. Hierbij variëren de samenstellingen tussen de verhoudingen aan frisdranken met een hoog of laag suikergehalte, koolzuurgehalte en caloriegehalte.

Voor snack- en combiautomaten biedt MAAS ook verschillende assortimenten, zoals de assortimenten Populair en Verantwoord & Populair. Hierbij variëren de samenstellingen tussen de verhoudingen van producten met een hoog of laag suikergehalte, vetgehalte, koolhydraatgehalte, caloriegehalte en voedingswaardegehalte. De keuze van het assortiment snacks is gebaseerd op onderzoek vanuit leveranciers, consumententrends en de aanbevelingen vanuit het Voedingscentrum. Daarnaast let MAAS ook op welke snacks landelijk het meest gekocht worden. Dit varieert van een lekker tot gezond tussendoortje.

MAAS start in 2022 in samenwerking met Vitality Hub Eindhoven op de High Tech Campus (HTC) in Eindhoven met een vitaliteitsprogramma, waarbij verschillende assortimenten en communicatiematerialen worden gepilot in een testomgeving. Zaken zoals het stimuleren van het drinken van water door de communicatie op de koffiemachines en de weergave van calorieën per consumptie op het scherm worden hier getest met eindgebruikers, om later concrete vitaliteitsdoelstellingen en gezondere assortimenten te ontwikkelen.



OAT OF THIS WORLD

Eind 2021 heeft MAAS Oat of This World gelanceerd. Oat of this World bestaat uit een havermelktopping en -cacao, die 100% plantaardig zijn en de cacao Rainforest Alliance gecertificeerd is. Deze plantaardige producten zijn een milieuvriendelijk, vegan, lactose- en glutenvrij alternatief. Plantaardige toppings zijn beter voor het milieu dan zuivel gebaseerde toppings doordat er minder water nodig is voor het verbouwen van plantaardig voedsel dan voor de veeteeltconsumptie. Daarnaast is er minder vee nodig dat zorgt voor de uitstoot van minder broeikasgassen.

Voor de gezondheid van de consument zorgen plantaardige alternatieven dat het risico op diabetes, hart- en vaatziekten en borst-, darm- en prostaatkanker wordt verlaagd. Ook lactose- en glutenintolerantie en/of allergieën komen steeds meer voor.

Bij vervaardiging van dierlijke producten, zoals melk, wordt er leed en schade aan dieren toegebracht. De meest aangegeven reden voor het kiezen voor plantaardige producten is het verbeteren van dierenwelzijn.

Plantaardige voedingsmiddelen zorgen ook nog eens voor minder voedselschaarste in de wereld. Plantaardige producten nemen in verhouding tot dezelfde voedingswaarde minder landbouwgrond in gebruik dan dierlijke producten. Bij veeteelt moet er namelijk landbouwgrond ingericht worden voor het verbouwen van veevoer en voor het vee zelf.



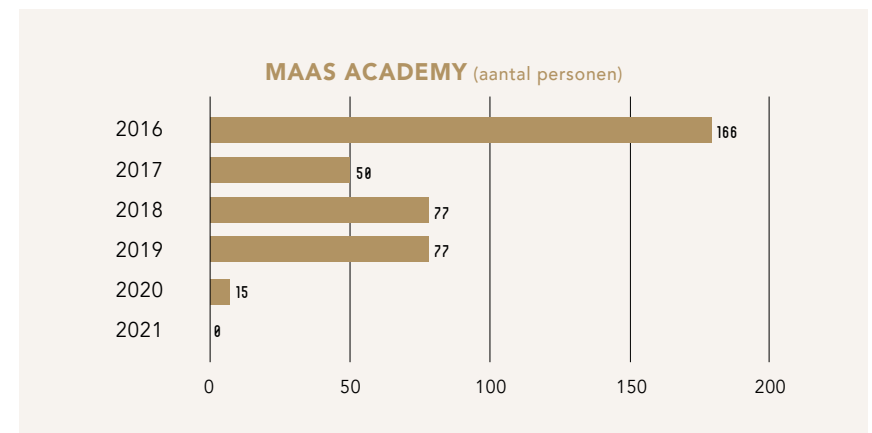
EDUCATIE EN ONTWIKKELING

De trainingen, cursussen, educatie en scholing die MAAS verstrekt aan haar eigen medewerkers, de koffie- en theeboeren in het buitenland en klanten ter bevordering van hun vaardigheden en kennis binnen en buiten hun huidige functie.

MAAS wil medewerkers langer productief houden en bijdragen aan hun persoonlijke ontwikkeling. Dit wil MAAS bereiken met scholing, educatie en cursussen voor medewerkers om zo kennis en vaardigheden van medewerkers te vergroten. MAAS investeert niet alleen in de scholing van het eigen personeel, maar ook in dat van onze lokale boeren in Ethiopië en Nepal door te investeren in kwaliteitsonderwijs in deze landen.

MAAS ACADEMY

MAAS heeft de MAAS Academy opgericht: een algemene introductietraining voor nieuwe medewerkers om ze kennis te laten maken met MAAS en de basishandelingsvaardigheden. Alle nieuwe en bestaande medewerkers volgen in principe de MAAS Academy op het hoofdkantoor in Son. Deze training geeft een beter inzicht geven in de historie van het bedrijf, de doelstellingen voor de toekomst alsook inzicht in de hoofdproducten koffie en thee en het kennismaken met de verschillende afdelingen binnen MAAS. De insteek is dat de MAAS Academy deze basistraining steeds verder gaat uitbreiden met overige productkennis en ontwikkelingen.

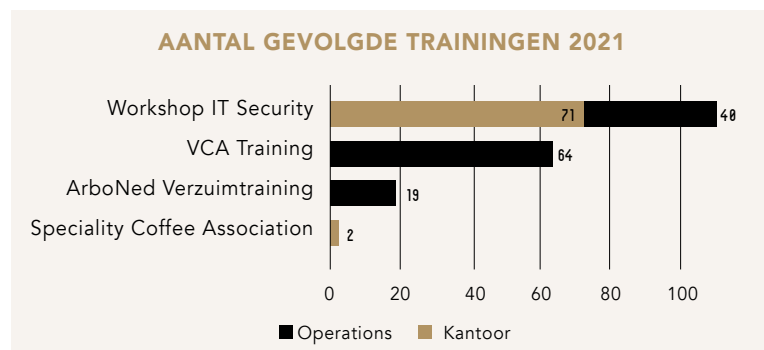


In 2021 vond er geen enkele MAAS Academy plaats vanwege COVID-19, het hoge ziekteverzuim en de vele openstaande vacatures. Het beleid is om in 2022, zodra dit volgens de richtlijnen vanuit het RIVM weer mogelijk is, zoveel mogelijk nieuwe medewerkers de MAAS Academy alsnog te laten volgen.

OVERIGE TRAININGEN IN 2021

Bij MAAS is er geen structureel of verplicht educatieprogramma waardoor medewerkers zichzelf kunnen door ontwikkelen boven of naast hun huidige functie. Wel kunnen medewerkers tijdens hun beoordelingsgesprek aangeven opleidingsbehoeften te hebben. Wanneer dit passend is binnen het jaarbudget kunnen zij deze opleiding toegewezen krijgen.

In 2021 heeft MAAS de medewerkers vier verschillende standaardtrainingen aangeboden, afhankelijk van hun werkveld. Dit zijn onder andere Workshop IT Security, VCA Training, ArboNed verzuimtraining en Speciality Coffee Association. In totaal zijn er in 2021 196 trainingen gevolgd door onze werknemers.



Vanaf 2022 zal een deel van de MAAS medewerkers een officiële barista cursus krijgen, inclusief een examen en certificaat.

SCHOLING IN ETHIOPIË

Ethiopië is het grootste Afrikaanse land waar koffie verbouwd wordt en staat bekend om de hoge kwaliteit van koffie. 25% van de totale

Ethiopische bevolking leeft van koffie en 1,2 miljoen kleine koffieboeren produceren 90% van de koffie in Ethiopië. Met het verplaatsen van onderdelen uit de internationale koffieketen naar Ethiopië geven wij de kinderen van de betrokken boeren financieel de mogelijkheid naar school te gaan. Binnen het vakgebied van het verbouwen van koffieplanten geven wij de boeren en plukkers trainingen om de meest rijpe rode bessen te plukken. Dit doen wij door het verstrekken van rode armbandjes waarmee ze door de kleur van het armbandje de juiste rode kleur kunnen herkennen van een rijpe koffiebes.

Om de kwaliteit van de landbouw door boeren te verbeteren geeft het kwaliteitsteam van BLENDSTAR Single Origin Ethiopië driemaandelijks uitgebreide trainingen van een week, vlak voor elk seizoen. Dit kwaliteitsteam van BLENDSTAR Single Origin Ethiopië wordt uitgebreid met de expertise van externe ergonomisten. Deze training omvat ook Rainforest Alliance (RFA)-praktijken. Hieronder vallen thema's als loon, eerlijke werkgelegenheid, waterbeheer, landbeheer en bodemonderhoud. Het maakt onderdeel uit van het RFA-certificeringsproces.

SCHOLING IN NEPAL

Wij trainen ook onze collega's in Nepal. Zo werkt een MAAS collega, afkomstig uit Nepal, dagelijks voor de theecoöperatie in de rol van Marketing & Business Coördinator in Nepal. Ook geeft MAAS naast de financiering, voorlichting over de Rainforest Alliance certificering. Zo weten onze MAAS-medewerkers in Nepal altijd hoe ze blijven voldoen aan de nieuwste eisen van de Rainforest Alliance certificeringen.





VERANTWOORD INKOPEN

De inzet voor MAAS op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) reikt verder dan alleen de bedrijfsactiviteiten van MAAS zelf. Vooral bij de organisaties in de keten upstream (de leveranciers en producenten van MAAS) wordt een groot verschil gemaakt in duurzame en sociale impact. Deze impact treft vaak meerdere partijen, organisaties en tussenschakels. Vanaf het planten van het zaadje voor de koffieplant, tot de koffie die bij de klant uit de MAAS koffiemachines komt.

In eerste instantie zijn de organisaties in de keten upstream zelf verantwoordelijk voor de impact van hun bedrijfsactiviteiten. Omdat wij gebruik maken van deze activiteiten, vinden wij het belangrijk dat wij ons minstens zo hard inzetten voor een positieve impact in de keten. Dit doet MAAS door deze organisaties te onderwerpen aan een verantwoorde gedragscodeverplichting, MVO-gecertificeerde producten in te kopen, een deel van de ketenactiviteiten zelf te exploiteren of leveranciers te beoordelen op MVO-intenties.

GEDRAGSCODE VOOR LEVERANCIERS

MAAS laat haar 56 kritische leveranciers een gedragscode ondertekenen, de MAAS Supplier Code of Conduct. Deze gedragscode maakt onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst met deze leveranciers. Hierin staat dat de leverancier zich minimaal committeert aan de voor haar geldende (milieu)wetgeving. Daarnaast committeert de leverancier zich aan betrokkenheid, een proactieve houding en een continue verbetering van het milieu. De leverancier richt zijn bedrijfsprocessen dan ook zodanig in dat die naleving gewaarborgd is. Een kritische leverancier is een leverancier waarbij onze besteding aan hen groter is dan €100.000 per jaar of als zodanig is beoordeeld door de inkoopverantwoordelijke.

MAAS tolereert geen kinderarbeid. Kinderarbeid is gedefinieerd als werk dat schadelijk is voor de gezondheid

of de fysieke, geestelijke, spirituele, morele en/of sociale ontwikkeling van het kind, of dat afbreuk doet aan het onderwijs aan het kind. MAAS accepteert niet dat gebruik wordt gemaakt van gedwongen of verplichte arbeid.

Aanzienlijke duurzaamheidseffecten van leveranciers kunnen optreden tijdens de productie, het transport, de levering, het gebruik en de verwerking aan het einde van de levensduur of de definitieve verwijdering van hun product of dienst. Een leverancier wordt geacht MVO-effecten tijdens deze levenscyclusfasen voorkomen of verminderen.

In 2020 heeft MAAS haar gedragscode vernieuwd. Per 2021 heeft 2% van al onze kritische leveranciers de 2020 gedragscode ondertekend.

KOFFIEBOEREN BEZOEK

MAAS bezoekt structureel haar koffieboeren in Ethiopië en theeboeren in Nepal. Dit doen zij ter ontwikkeling en bevestiging van het IMPACT@ORIGIN-duurzaamheidsprogramma, waarbij wij garanderen dat deze boeren voor een eerlijke prijs en onder verantwoorde sociale omstandigheden hun koffie en thee verbouwen en verkopen. Met deze bezoeken wil MAAS de relatie met de boeren gezond houden en controleren of de positieve impact die zij daar willen maken, ook daadwerkelijk gemaakt wordt.

In 2020 en 2021 heeft MAAS dankzij de internationale reisrestricties ten gevolge van COVID-19 en vanwege lokale veiligheidssituaties niet fysiek de boeren kunnen bezoeken maar hebben wij ze wel digitaal gesproken. In Ethiopië heeft partner Dutch African Investment Holding ter vervanging van MAAS de boeren in deze periode bezocht. In Nepal onderhouden eigen medewerkers ter plaatse en de lokale partner Agriterra de relaties met de boeren. In 2022 zullen we in november de theeboeren in Nepal bezoeken en in 2023 de koffieboeren in Ethiopië.



ECOVADIS RATING VAN LEVERANCIERS

In 2022 begint MAAS met de uitrol van de verplichte EcoVadis-rating onder haar leveranciers. Kritische leveranciers worden uitgenodigd om zich door EcoVadis te laten beoordelen op duurzaamheid voor milieu, arbeid, ethiek en duurzaam inkopen. Deze rating of beoordeling komt bovenop de gedragscodeverplichting voor leveranciers. Bij een te lage score uit de EcoVadis-rating kan MAAS afwegen om van de samenwerking af te zien of om een hogere score binnen een bepaalde termijn af te dwingen. In 2025 willen wij 56 kritische leveranciers beoordeeld hebben via EcoVadis. In individuele gevallen kunnen door strategisch belang, leveranciers buiten de kritieke leverancierscriteria ook onderworpen worden aan een EcoVadis-rating.

DUURZAME KOFFIE EN THEE

Een andere manier om een positieve impact in de keten te maken is de verkoop van duurzame producten. In het geval van MAAS is dit vooral van toepassing op de verkoop van koffie, thee en cacao die op een duurzame en sociaal verantwoorde manier verbouwd en verwerkt wordt. Dit wordt geverifieerd aan de hand van verschillende keurmerken per product. Dit zijn keurmerken van Rainforest Alliance, Fairtrade, Biologisch (in lijn met de Europese verordeningen voor biologische landbouw) en het eigen duurzaamheidsprogramma IMPACT@ORIGIN.

Deze keurmerken bevestigen dat een product een verantwoorde herkomst heeft en is op deze manier een bevestiging van het duurzaam en sociaal bevorderend handelen van de partijen in de keten. Op deze manier kunnen producten bij MAAS als duurzaam beschouwd worden.

MAAS heeft de doelstelling om in 2025 alleen nog maar duurzame koffie, cacao en thee te verkopen. Dit houdt in dat alle producten bij MAAS duurzaam of sociaal verantwoord gecertificeerd zijn. In 2021 betrof 67% van onze koffie-, thee en cacaoverkoop producten met

Duurzame koffie, thee en cacao	2021	2025 Doel
Percentage van koffie, thee en cacao dat een duurzaam of sociaal keurmerk heeft	67%	100%

één van de eerder genoemde keurmerken.

Voor meer informatie per keurmerk, zie het hoofdstuk Activiteiten, producten en diensten op pagina 18 en voor IMPACT@ORIGIN het hoofdstuk Lokale financiële impact op pagina 64.



ECOLOGISCH

ENERGIE & EMISSIES

MAAS zorgt ervoor dat zij als organisatie en de keten waar zij van uitmaakt, steeds duurzamer wordt. Om dit te realiseren sturen wij in op het reduceren van de directe en indirecte CO₂-uitstoot. MAAS maakt het eigen energieverbruik inzichtelijk en streeft naar een zo klein mogelijke CO₂-footprint.

In dit verslag wordt er gesproken over CO₂-eq, waarbij 'eq' staat voor 'equivalent'. Dit geeft aan dat in deze uitstoot, naast de koolstofdioxide (CO₂) ook andere broeikasgassen worden meegeteld. Dit zijn lachgas (N₂O, distikstofoxide), methaan (CH₄) en de fluorhoudende gassen (F-gassen).

SCOPE 1, 2 EN 3

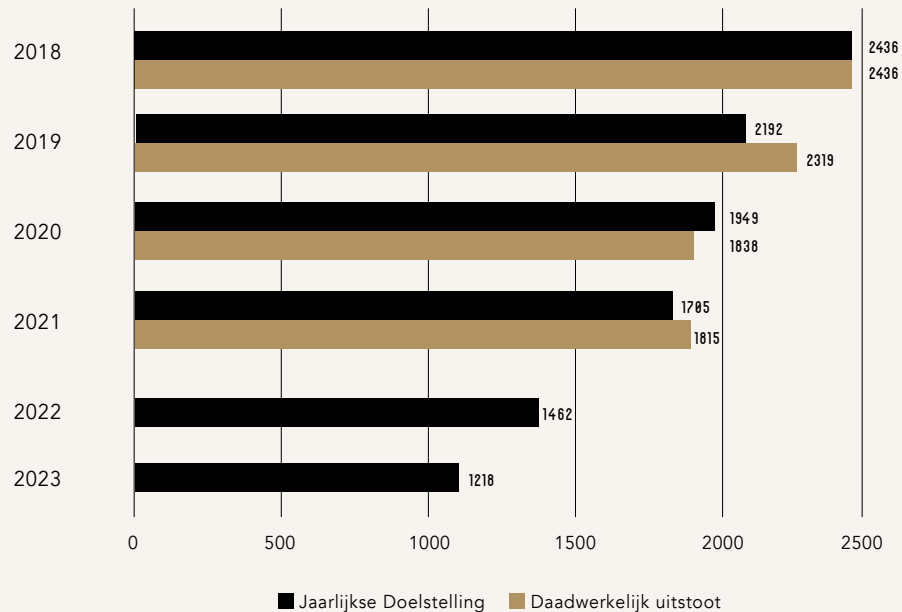
Het energieverbruik en de CO₂-uitstoot van MAAS is onderverdeeld in drie scopes; scope 1, 2 en 3.

- **Scope 1** betreft het verbruik en de uitstoot van alle bedrijfsmiddelen die direct in bezit zijn van MAAS of die MAAS huurt. Hier vallen de stookinstallaties van de locaties en het wagenpark onder.
- **Scope 2** betreft het verbruik van de ingekochte elektriciteit. De CO₂ wordt hierbij indirect uitgestoten bij het extern opwekken van de elektriciteit.
- **Scope 3** betreft de CO₂-uitstoot die ontstaat in de keten van MAAS en welke niet wordt uitgestoten door de eigen bedrijfsmiddelen.

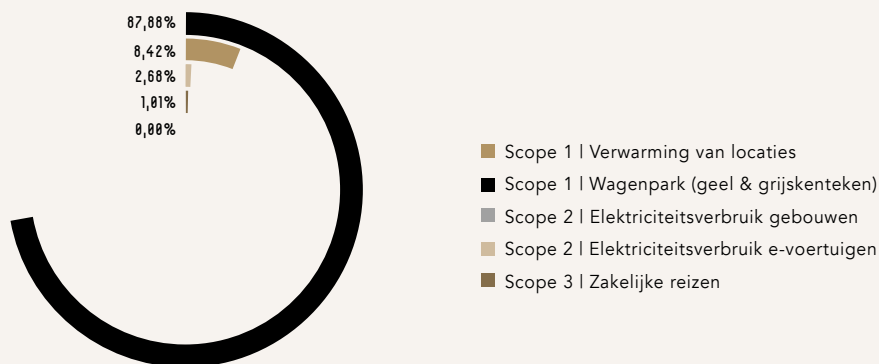
MAAS is in bezit van het milieumanagementcertificaat ISO 14001 en het CO₂-beleid van MAAS is gecertificeerd volgend CO₂-prestatieladder Niveau 5. Intern is er een duurzaamheidsteam, bestaande uit de CSR Director, National Operations Manager, HR Business Partner, Manager Warehousing & Logistics, KAM-coördinator, CSR Manager en een externe consultant, dat verantwoordelijk is voor de implementatie van doelstellingen en reductieplannen. Het Duurzaamheidsteam rapporteert aan het MT en de plannen en implementaties worden zowel intern als extern jaarlijks gecommuniceerd en geauditeerd.

Voor 2025 hebben we de doelstelling gesteld dat we ten opzichte van 2018 onze CO₂-footprint voor scope 1, 2 en zakelijke reizen in scope 3 met 50% reduceren. Ten tijde van 2021 hebben we 26% weten te reduceren. De doelstelling voor 2021 zelf was om minder dan 1.914 ton CO₂ uit te stoten. Hier zitten wij met 110 ton CO₂ of 6% boven.

JAARLIJKE CO₂-FOOTPRINT REDUCTIEDOELSTELLINGEN



VERDELING CO₂-FOOTPRINT





De reductie van 26% is grotendeels het resultaat van de overstap op 100% Nederlandse windenergie en de elektrificatie van het wagenpark. Het rijden van inefficiënte routes door COVID-19 voor dienstverleningen en het hogere aardgasverbruik heeft bijgedragen aan een hogere CO₂-uitstoot dan beoogd in 2021.

De 10% reductie waar wij op ramen voor 2022 wordt gerealiseerd door de uitbreiding van het aantal elektrische voertuigen op geel en grijs kenteken, het herinvoeren van geoptimaliseerde serviceroutes, bewust rijden, structureel peilen van bandenspanningen en het eventueel gebruiken van HVO-diesel.

Halfjaarlijks plaatsen wij een update op de website van MAAS betreffende onze CO₂-footprint en voortgang richting de doelstellingen.

SCOPE 1

In scope 1 onderscheiden wij het fossiele brandstofverbruik voor de verwarming van ons hoofdkantoor en de depots en dat voor ons wagenpark op geel en grijs kenteken.

Aardgas

Het aardgasverbruik is in 2021 ten opzichte van 2020 met 28.000 m³ gas gestegen, dat resulteerde in een stijging van 39 ton CO₂ of 34%. Dit is te wijten aan het relatief koude 2021, welke 1.719 graaddagen telde ten opzichte van de 1.385 over 2020. Voor 2022 ligt de doelstelling van het gasverbruik op 90.000 m³ aangezien de 2021-doelstelling van 75.000 m³ onrealistisch bleek.

Wagenpark

Het energieverbruik van de andere groep in scope 1, het wagenpark dat bestaat uit personenauto's en bedrijfswagens, is in 2021 ten opzichte van 2020 met 15.000 liter benzine en diesel toegenomen. Dit resulteerde in een CO₂-uitstoottoename van 51 ton CO₂ of 3%.

Dit komt doordat de bedrijfswagens, die het onderhoud en de reparaties op locaties bij partners en klanten voorzien, ongunstigere routes hebben moeten rijden in 2021. Veel klantlocaties konden namelijk niet bezocht worden doordat deze gesloten of niet beschikbaar waren als gevolg van COVID-19-maatregelen en vaste (geoptimaliseerde) routes zijn omgezet naar nieuwe (minder optimale en langere) routes.

Het wagenpark is verantwoordelijk voor 88% van de totale MAAS CO₂-footprint. Binnen scope 1 is deze zelfs verantwoordelijk voor 91% van de uitstoot en vraagt daarom onze hoogste prioriteit. Dit doen wij door ons wagenpark te elektrificeren. Eind 2021 bestond ons totale wagenpark voor 18% uit elektrische voertuigen. Voor eind 2023 is de doelstelling 20%. Deze stap wordt grotendeels gemaakt in de aanschaf van elektrische busjes in 2022. Voor eind 2025 is de doelstelling dat 50% van ons wagenpark bestaat uit geheel elektrische voertuigen.

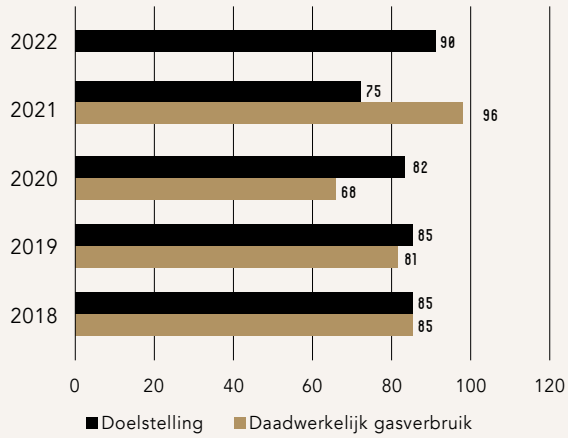
De transitie van brandstof naar elektrisch onder de grijze kentekens wordt enigszins gelimiteerd door de beperkte range van het aanbod van elektrische bedrijfswagens dat nodig is om aan de periodieke storingsdiensten te kunnen

voldoen. Om deze reden wordt er in 2022 georiënteerd op alternatieve brandstoffen zoals HVO-diesel (Hydrotreated Vegetable Oil). We zouden daarmee tot 90% minder CO₂ uitstoten dan met conventionele fossiele diesel. De nadelen zijn dat HVO-diesel duurder en maar op een paar plekken in Nederland beschikbaar is. Onder de personenauto's worden de grote stappen nog beperkt door looptijden van huidige leasecontracten.

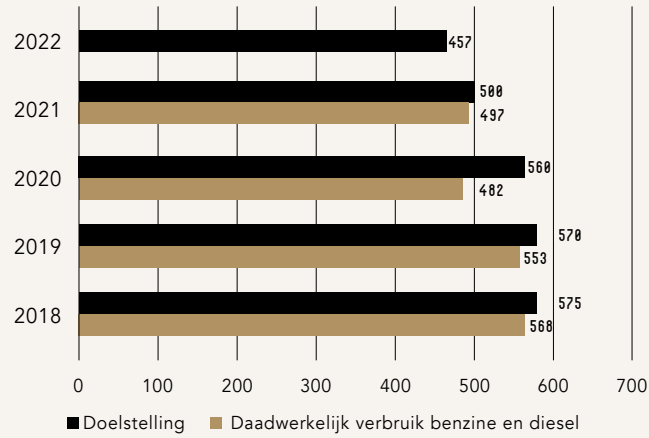
Voor 2022 is de verwachting dat het energieverbruik van het wagenpark zal afnemen met 21.970 liter ten opzichte van 2021. We verwachten deze daling te realiseren door het aandeel elektrische voertuigen te vergroten en efficiënte routes zodra de COVID-19 maatregelen vervallen. Ook zal de topsnelheid van de nieuw bestelde busjes afgesteld worden op 120 km/u en wordt er structureel aandacht gegeven aan bewust rijden en het op peil houden van de bandenspanning. Over 2021 hebben we al 528 kilo CO₂ bespaard met onze tweejaarlijkse acties vanuit Band Op Spanning op het hoofdkantoor van MAAS.

Om de CO₂-uitstoot per kilometer van het wagenpark te reduceren, managen wij de KPI van de hoeveelheid gram CO₂-uitstoot per gereden kilometer. Wij meten en vergelijken dit tot op medewerkersniveau. Voor 2021 hebben wij de doelstelling van 120 gram per gereden kilometer ruimschoots gehaald. Voor 2022 richten wij ons op 110 gram, dat wij willen realiseren met de hiervoor genoemde maatregelen.

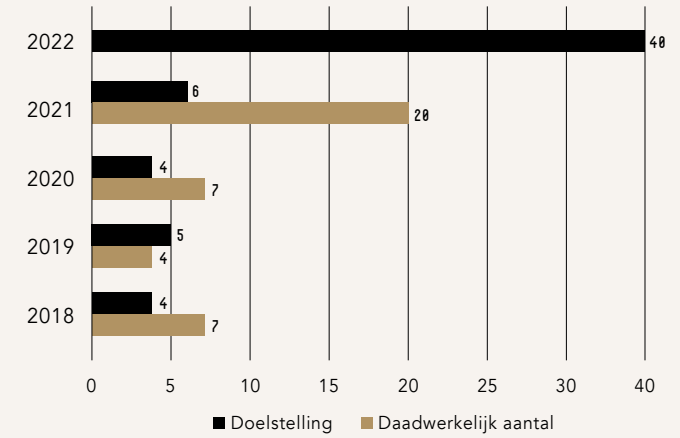
Energieverbruik scope 1 - verwarming van locaties (in m³ x1000)



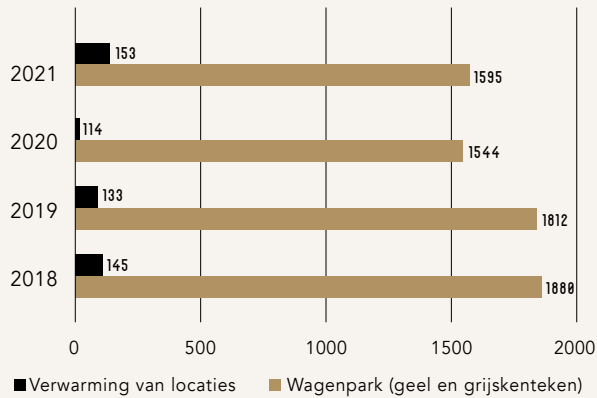
Energieverbruik scope 1 - wagenpark (in liters x1000)



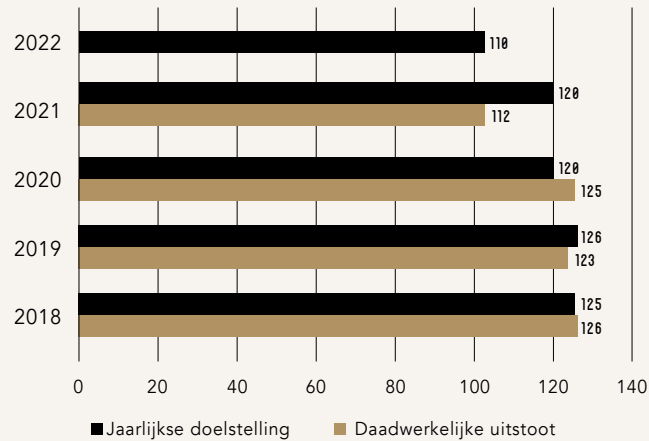
Aantal aangeschafte elektrische voertuigen



Uitstoot scope 1 (ton CO₂)



Uitstoot scope 1 (gram CO₂ uitstoot per gereden kilometer)



Jaar Doelstellingen en maatregelen scope 1

2023 Het aandeel elektrische voertuigen in het wagenpark is 20%

2025 Het aandeel elektrische voertuigen in het wagenpark is 50%

SCOPE 2

In scope 2 onderscheiden wij de inkoop en het verbruik van elektriciteit van ons hoofdkantoor en depots en de inkoop van elektriciteit bij externe laadpalen voor onze elektrische leasewagens.

Elektriciteitsverbruik locaties

Het elektriciteitsverbruik van het hoofdkantoor en dat van de depots is in 2021 met 28 MWh gestegen ten opzichte van 2020. De CO₂-uitstoot hiervan is in 2021 gereduceerd tot nul doordat wij in juni 2020 volledig overgestapt zijn naar 100% Nederlandse windenergie, welke is gecertificeerd door de Stichting Milieukeur. MAAS heeft zich georiënteerd op het eventuele gebruik van eigen zonnepanelen, maar het dak van het hoofdkantoor bleek hier niet geschikt voor. Er wordt op dit moment gezocht naar alternatieve mogelijkheden om alsnog zonnepanelen te gebruiken.

Doordat het elektriciteitsverbruik voor de locaties gemoeid gaat met nul gram CO₂-uitstoot, is de reductie van dit verbruik niet de hoogste prioriteit voor MAAS. Toch zijn er elektriciteit besparende maatregelen getroffen zoals de installatie van LED-verlichting.

Elektriciteitsverbruik e-voertuigen

Het elektriciteitsverbruik en de CO₂-uitstoot van de elektriciteit die ingekocht is bij externe laadpalen is met 172% gestegen, ervan uitgaande dat deze extern ingekochte elektriciteit een mix is van groene en elektrische stroom. Deze stijging komt door de uitbreiding van het elektrische wagenpark. De verwachting is dan ook dat dit nog zal blijven doorstijgen de komende jaren. De absolute uitstoot die vrijkomt hiervoor is echter een fractie van wat er uitgestoten wordt met een wagenpark op fossiele brandstoffen.

SCOPE 3 ZAKELIJKE REIZEN

Scope 3 bevat een breed spectrum aan CO₂-uitstoters. Deze zijn onderverdeeld in;

- Zakelijke reizen
- Ketenactiviteiten waar MAAS gebruik van maakt, welke nodig zijn om producten en diensten te leveren aan klanten, ook wel de MME (Meest Materiele Emissies).

De zakelijke reizen bestaan uit;

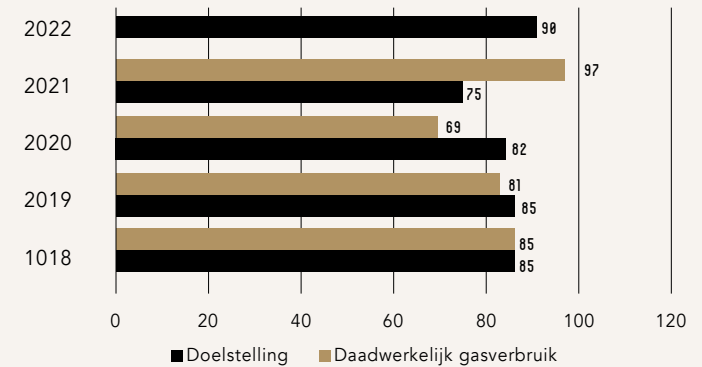
- werk-werkverkeer met eigen vervoer;
- gedeclareerde dienstreizen met eigen vervoer;
- zakelijke vliegreizen.

Het verschil tussen werk-werkverkeer met eigen vervoer en gedeclareerde dienstreizen met eigen vervoer dat het werk-werkverkeer met eigen vervoer dat het werk-werkverkeer met eigen vervoer structureel is. De gedeclareerde dienstreizen met eigen vervoer zijn incidenteel. De drie genoemde uitstootbronnen vallen in scope 3 omdat deze moeilijk beheersbaar zijn voor MAAS. Het is bijvoorbeeld lastig om van het eigen personeel te verlangen dat zij privé een elektrische auto aanschaffen. Er is binnen scope 3 zakelijke reizen ook geen concrete doelstelling voor een reductie.

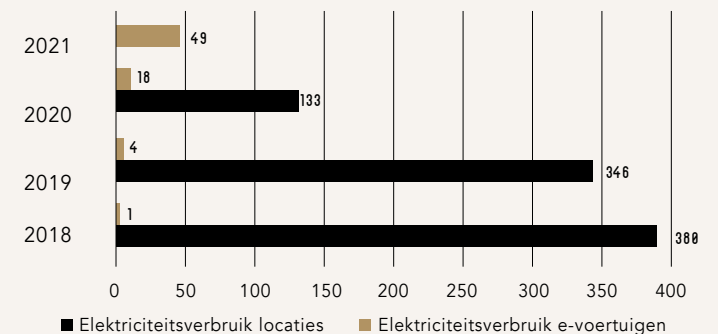
Zakelijke reizen eigen vervoer

Door COVID-19 is in 2020 en 2021 het werk-werkverkeer afgenomen ten gevolge van kantoorsluitingen bij onze klanten. In 2020 is de uitstoot uit dienstreizen met eigen auto (declaratie) verdubbeld t.o.v. 2019 en in 2021 vervolgens weer gehalveerd. Dit komt doordat de COVID-19 maatregelen een verstoring veroorzaakte van de rij- en bezoekschema's aan de klantlocaties waardoor er meer kilometers gereden zijn. In 2021 hebben we gezorgd voor een nieuwe efficiënte structuur met slimme route operating.

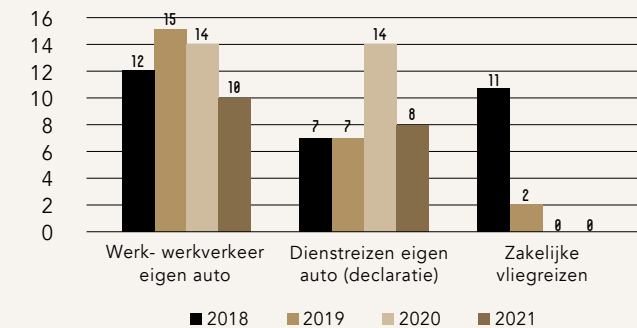
Energieverbruik scope 2 - elektriciteit van locaties (in MWh)



Uitstoot scope 2 (in ton CO₂)



Uitstoot scope 3 - zakelijke reizen (in ton CO₂)





Jaar	Doelstelling scope 3 zakelijke reizen
2022	Wij compenseren 100% de CO ₂ -uitstoot van noodzakelijke (zakelijke) vliegreizen

Vliegreizen

Wat betreft vliegreizen is de uitstoot in 2020 en 2021 gedaald tot nul door de impact van COVID-19. Vliegreizen worden voornamelijk gebruikt voor het bezoek aan onze partners in Ethiopië en Nepal. Deze zullen in 2022 waarschijnlijk weer beperkt toenemen omdat MAAS het belangrijk vindt dat de relatie met de koffie coöperaties in Ethiopië en thee-coöperatie in Nepal goed onderhouden worden. MAAS kan tijdens het bezoek ook controleren dat de lokale impact die MAAS daar wil maken, ook op de juiste manier gebeurt.

SCOPE 3 WOON-WERKVERKEER VAN DE WERKNEMERS

De uitstoot van het woon-werkverkeer door medewerkers met het eigen vervoer is in 2021 logisch gedaald ten gevolge van het hybride thuis en op kantoor als gevolg van COVID-19. De verwachting is dat deze uitstoot zal toenemen in 2022 en opvolgende jaren mits COVID-19 of een andere pandemie deze jaren niet meer voor een thuiswerkadvies zorgt. De medewerkers van MAAS zullen dan weer meer op kantoor aanwezig zijn.

Uitstoot scope 3 - Upstream (ton CO ₂)	2020	2021	Δ'20
Woon-werkverkeer	139	129	-8%

MAAS heeft beperkte invloed op de manier hoe medewerkers reizen tussen thuis en werk. Toch zullen we inzetten op een reductie van deze CO₂-uitstoot door carpoolen, het gebruik van het openbaar vervoer te stimuleren en de uitvoering van het fietsenplan. De uitstoot van het woon-werkverkeer van medewerkers met eigen voertuigen is niet opgenomen in de 50% reductiedoelstelling voor 2025.

SCOPE 3 KETENACTIVITEITEN

Scope 3 bevat, naast scope 3 zakelijke reizen en scope 3 woon-werkverkeer van medewerkers, ook de ketenactiviteiten die van essentieel belang zijn voor MAAS om haar klanten te kunnen voorzien van de producten en diensten. De CO₂-uitstoot van scope 3 is moeilijk beïnvloedbaar omdat deze in eerste instantie onder de verantwoordelijkheid van de leverancier valt. MAAS kan wel het verschil maken door met deze partijen in gesprek te

gaan over CO₂-reductiemaatregelen of zuinige alternatieven. Als deze partijen daar niet voor open staan, kan er altijd nog altijd gekozen worden voor een andere partij die daar wel voor openstaat. Al dan niet na afloop van de eventuele contractperiode.

De ketenactiviteiten zijn overzichtelijk te onderscheiden in upstream- en downstream-activiteiten.

Upstreamactiviteiten zijn de producten en diensten die MAAS inkoop die te maken hebben met de totstandkoming van de producten en diensten die MAAS in het assortiment heeft. Hieronder vallen activiteiten zoals;

- De uitbesteedde productie van de machines;
- De uitbesteedde keten (produceren, branden en verpakken) van koffiebonen;
- Het uitbesteedde transport van de machines en producten van de leveranciers naar MAAS;
- Het afvoeren en verwerken van het afval dat geproduceerd wordt door MAAS haar kantoor, de depots en door de revisie van haar producten.

Downstream omvat activiteiten zoals;

- Het uitbesteedde transport van de machines en producten naar onze klanten;
- Het energieverbruik van de machines bij klanten;
- Het afvoeren en verwerken van machines;
- Het afvoeren en verwerken van verpakkingen, wegwerpbekers en koffiedroes bij klanten

Een groot deel van de totale CO₂-impact van MAAS bevindt zich in de keten, met name in die van de ingekochte goederen en diensten. Omdat deze CO₂-cijfers pas sinds 2021, en met terugwerkende kracht over 2020, berekend zijn, heeft MAAS hier nog geen concreet beleid, management of reductiedoelstelling voor vastgesteld. In 2022 wordt er georiënteerd op dit beleid.

Uitstoot scope 3 - Upstream (ton CO₂)	2020	2021	△ '20
Ingekochte goederen en diensten	31.483	18.881	-40%
Transport en distributie	850	1.678	+97%
Afvalproductie in de keten	83	37	-2%
Woon-werkverkeer	139	129	-8%
Uitstoot scope 3 - Downstream (ton CO₂)	2020	2021	△ '20
Downstream transport en distributie	727	1.158	+59%
Gebruik van verkochte producten	5.131	5.168	+1%
Afdanking van verkochte producten	2.850	1.774	-38%
Totaal Downstream en Downstream	41.218	28.824	-30%

SCOPE 3 UPSTREAM PRODUCTIE VAN MACHINES

De gemiddelde CO₂-impact van de productie van een machine is 0,2074 ton CO₂eq voor een tafelman model bonenmachine en 0,4411 ton CO₂eq voor een staand model. Machines die terugkomen van klanten bij het beëindigen van een contract worden volledig gereviseerd in eigen werkplaats. Het reviseren van machines bespaart een aanzienlijke hoeveelheid CO₂eq ten opzichte van de productie ervan: In 2020 293 en in 2021 530 ton kg CO₂eq.

MAAS heeft de ambitie om in 2025 60% van haar uitstaande machines naar klanten uit second-life machines te laten bestaan.

Voor meer informatie over de revisie van machines, zie het hoofdstuk Circulariteit en afval op pagina 55.





SCOPE 3 UPSTREAM AFVALINZAMELING EN -VERWERKING DOOR LEVERANCIERS

Hieronder valt de uitstoot die aan vrijkomt bij het ophalen en verwerken van het door MAAS geproduceerde afval. Hier valt ook het bedrijfsafval van het hoofdkantoor, dat van de depots en van de machinerevisie onder.

In 2021 werd door Van Happen, Suez en HKS ca. 37,3 ton CO₂eq uitgestoten voor het inzamelen en verwerken van afval. Het betreft diverse gescheiden afvalstromen: complete automaten, kabels, printplaten, koelingen, metalen, folie, GFT, harde kunststof, hout, karton en papier, koffiedroes, restafval en toners.

Incidenteel bij andere partijen: accu's, batterijen, TL-buizen, bekers, IT-apparatuur, IT-accessoires, mobiele telefoons, vertrouwelijke documenten en waterfilters. MAAS maakt in 2022 inzichtelijk hoe zij op haar eigen locaties en bij klanten het restafval kan reduceren tot nul. Zodra dit inzicht er is zal een gekwantificeerde doelstelling met maatregelen worden opgesteld.

Bij het verwerken van machines door HKS was de emissie in 2021 22,57 kg CO₂eq per geproduceerde ton restafval. In 2021 heeft MAAS 88,4 ton aan te scrappen machines door HKS laten verwerken en dit resulteerde dit dus in 1.995 kg CO₂eq.

SCOPE 3 DOWNSTREAM TRANSPORT EN DISTRIBUTIE

Ter reductie van het downstream transport en distributie maakt MAAS gebruik van emissievrije fijndistributie. Hiervoor werkt MAAS samen met emissievrije last-mile transporteurs in Amsterdam, Utrecht, Nijmegen en Den Haag, die de producten in de binnenstad aan de klanten van MAAS leveren. Dit houdt in dat MAAS haar producten op een centrale locatie aflevert en deze producten met elektrische Goupils, elektrische bakfietsen of elektrische scooters naar de bestemming in de binnenstad worden gereden. In Amsterdam is dit een samenwerking tussen de Gemeente Amsterdam, de Universiteit van Amsterdam en de Hogeschool van Amsterdam. In 2022 onderzoeken wij de mogelijkheid voor verdere groei van het aantal emissieloze fijndistributie kilometers.

De schatting in Amsterdam is dat op jaarbasis ongeveer 42 ton CO₂eq vermeden wordt ten opzichte van transport met conventionele transportbusjes.

Omdat MAAS niet de enige partij is die hiervan gebruik maakt is het lastig om een exacte hoeveelheid te achterhalen.

Op een aantal bedrijfsterreinen en onderwijscampussen voert MAAS zelf de emissieloze fijndistributie uit. Enerzijds door elektrokarren voor intern transport en anderzijds door elektrische Goupils en bedrijfswagens die MAAS in eigen beheer heeft.

SCOPE 3 DOWNSTREAM ENERGIEVERBRUIK VAN MACHINES

Ondanks de COVID-19 maatregelen in 2021 die de kantoorbezetting hebben verminderd, hebben onze machines bij onze klanten 1% meer elektriciteit verbruikt en dus 1% meer CO₂-uitgestoten door dit verbruikte elektriciteit. Deze stijging komt door het onbekende energieverbruik of de energiebesparing, daardoor wordt er met een gemiddeld geschatte waarde gerekend. MAAS is actief bezig om het energieverbruik van haar machines te monitoren en reduceren. Zo hebben de machines de volgende eigenschappen:

- Energie efficiëntie van vendingmachines met minimaal het label A++ of A+
- Koffiemachines A++, A+ en A
- Machines hebben een standaard stand-bymodus voor energiebesparing
- De machines zijn zelflerend waardoor deze kunnen anticiperen op energiepieken of -dalen

MAAS geeft desgevraagd bij de aanbesteding van automaten de grenswaarden van het energieverbruik op.

SCOPE 3 DOWNSTREAM AFDANKEN VAN WEGWERPBEEKERS EN KOFFIEDROES

Onder de afdanking van verkochte producten verstaan we de CO₂ die vrijkomt bij het inzamelen en verwerken van koffiedroes en de koffiebekers bij onze klanten.

CO₂-besparing door Circle of Beans (CoB)

Er wordt CO₂ bespaard in deze uitstootgroep door de koffiedroes, dat achterblijft in de machines, circulair te hergebruiken bij het branden van nieuwe bonen. Dit concept, genaamd Circle of Beans, voeren wij uit met Fair Company en hierbij was Wageningen Universiteit & Research onze launching customer.

Doordat bacteriën de koffiedroes omzetten in methaan als brandstof (biogas), hoeft er geen aardgas of elektriciteit gebruikt te worden om de groene koffiebonen te branden. Hiermee wordt er jaarlijks ca. 15 ton CO₂eq bespaard. Voor meer informatie over Circle of Beans, zie het hoofdstuk Circulariteit en afval op pagina 55.



CO₂-besparing door Koffie Recycle Service (KRS)

MAAS heeft samen met PreZero en Coffee Based het Koffie Recycle Service (KRS) concept ontwikkeld. Wanneer klanten kiezen voor KRS wordt koffiedroes apart ingezameld, opgehaald en verwerkt door Coffeebased die er nieuwe hoogwaardige producten van maakt. Voorbeelden hiervan zijn visitekaartjes, (koffie)bekers, boekomslagen, koffiemachine covers en bloempotten. Doordat het koffiedroes niet in het afval of reststromen terecht komt, wordt hiermee jaarlijks 5,97 ton CO₂eq bespaard.

Voor meer informatie over de Koffie Recycle Service (KRS), zie het hoofdstuk Circulariteit en afval op pagina 55.

CO₂-besparing door Beker Retour System (BRS)

Om de CO₂-uitstoot te drukken bij het inzamelen en verwerken van koffiebekers, biedt MAAS het Beker Retour System (BRS) concept aan bij haar klanten. MAAS richt zich voor 2021-2023 op een jaarlijkse besparing van 113 ton CO₂eq opzichte van 2020.

Voor meer informatie over het Beker Retour System (BRS), zie het hoofdstuk Circulariteit en afval op pagina 55.

CO₂-compensatie

Het compenseren van CO₂-uitstoot mag nooit een doel op zichzelf zijn, maar kan wel bijdragen aan het verminderen van de CO₂-uitstoot. MAAS is daarom begonnen met de inkoop van CO₂-neutrale koffie, BLENDSTAR Premium Gently Roasted, Firmly Roasted en Green Label. Deze compensatie is een keuze van onze leverancier Beyers. Hierin wordt de cradle-to-gate uitstoot gecompenseerd, dat staat voor alle uitstoot vanaf het winnen van de grondstof tot het bij de fabrikant wegrijdt. MAAS heeft voor de periode 2020-2021 via Beyers Koffie 506 ton CO₂eq gecompenseerd. Het betreft de 'cradle to gate'-emissies, inclusief emissies door veranderingen in landgebruik.

MAAS compenseert ook CO₂ voor haar klanten. Alle leveringen aan Gemeente Rotterdam bevinden bijvoorbeeld geheel CO₂-neutraal plaats. Ook heeft MAAS namens het hele operating klantenbestand 2.500 bomen gedoneerd aan een boomplantproject in Vietnam via Trees for All.



CIRCULARITEIT EN AFVAL

De ambitie van MAAS voor materialen en afval is 100% circulair in 2030 als hergebruik van materiaal mogelijk is en 100% energierugwinning in 2030 als hergebruik van materiaal niet mogelijk is.

Als onderdeel van deze ambitie willen wij in 2025 een volledig verpakkingsvrije koffievoorziening aan bieden. Hierbij gaan wij naar een zero waste situatie. Alle materialen die we hier niet zonder verpakking kunnen leveren, zijn vrij van plastic voor eenmalig gebruik.

Wij willen IMPACT maken door onze ecologische footprint te minimaliseren, dit doen wij op het gebied van onze machines, afval, water en transport. Het streven hierin is om al onze producten in een continue cyclus te brengen.

Er zijn twee fases in de keten van materiaalverbruik, circulariteit en afvalproductie waar MAAS actie voor onderneemt. Dit betreft de midstream en downstream stromen.

Midstream stromen zijn afvalstromen die MAAS weggooit en ophaalt bij haar klanten en locaties. Hier is MAAS dus volledig verantwoordelijk voor.

Dit zijn:

- Restafval
- Plastic
- Hout
- Levenscyclus van machines
- Waterfilters van machines
- Overige stromen zoals batterijen en accu's, IT-afval, cartridges en bedrijfskleding.

MAAS voert afvalscheiding uit bij zowel de eigen vestigingen als bij haar klanten. Het gescheiden afval wordt door een externe dienstverlener opgehaald en verder verwerkt.

Downstream zijn de afvalstromen die ontstaan bij de klant door het uitpakken of gebruik van de producten die van MAAS afkomstig zijn. Omdat deze verpakkingsmaterialen en producten niet door MAAS worden weggegooid maar door de klant, heeft MAAS hier niet de volledige controle en verantwoordelijkheid over. Toch zijn deze afvalstromen logischerwijs het gevolg van de manier hoe MAAS haar producten laat samenstellen en verpakken. MAAS bepaalt samen met de klant de inkoop van de materialen en producten die uiteindelijk door de klant zelf of de consument worden weggegooid.

We onderscheiden de volgende downstream stromen:

- Bekers
- Koffiedroes
- Verpakkingen

MIDSTREAM

MAAS is actief bezig met management van afval op haar kantoor- en nevenlocaties waar het afval gescheiden wordt ingezameld. Ook het afval van haar revisieactiviteiten valt hier onder.

MAAS garandeert een dienstverlening met zo min mogelijk afval. Indien contractueel vastgelegd, nemen de service operators alle productverpakkingen die voortkomen uit de verzorging van de koffiemachines mee van de klantlocaties en geven deze af op de depots. Deze worden door een externe partij ingezameld bij MAAS hoofdkantoor en depots en tellen vervolgens mee in de totale hoeveelheid MAAS afval. Er wordt niet apart bijgehouden welk afval van de klantlocaties afkomstig is en welk deel van MAAS zelf. Gescheiden afval dat direct vanuit de klantlocatie naar de afvalverwerker gaat, telt dus niet mee in de hoeveelheid MAAS afval.

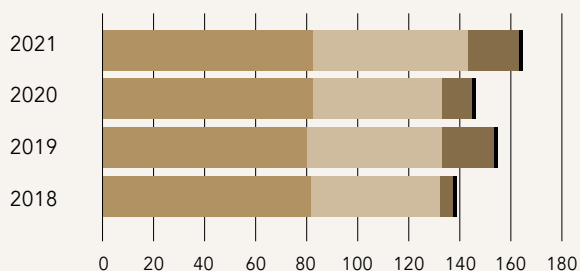
De midstream voornaamste afvalstromen die MAAS scheidt zijn restafval, papier, hout, plastic en sinds 2021 ook harde kunststoffen.

Verwerking van afval gaat conform het Landelijk afvalbeheerplan 2017-2029 (LAP3). Vanuit de wettelijke verplichting dient MAAS na te gaan of de leverancier voldoet aan de wet- en regelgeving, en dit wordt daarnaast gewaarborgd met ISO 14001. Hiertoe worden door inkoopcertificaten en -verklaringen opgevraagd bij kritische leveranciers, geregistreerd, gearchiveerd en op geldigheidsduur geagendeerd.

De belangrijkste afvalstromen zijn:

- Papier en kartonnen verpakkingsmateriaal
- Plastic verpakkingsmateriaal
- Houten verpakkingsmateriaal
- Restafval
- Afgedankte elektrische en elektronische apparatuur, zoals vendingautomaten en koffiemachines
- Van de bovenstaande afvalstromen worden alleen restafval en hout verbrand.

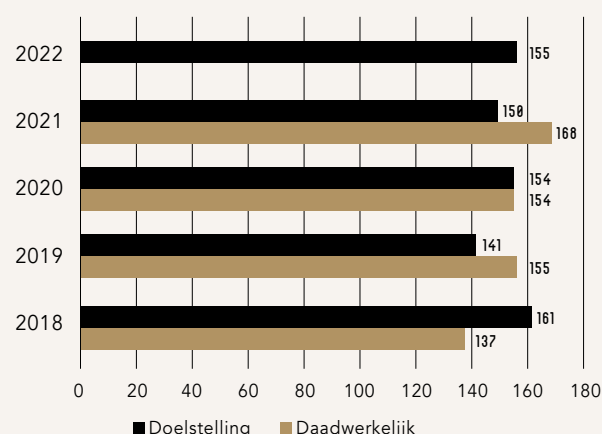
Afvalstromen midstream gesplitst (in tonnen)



Afvalstromen Midstream gesplitst	2018	2019	2020	2021
Harde kunststoffen	0	0	0	2
Plastic	0,3	0,2	0,3	0,2
Hout	6	21	9	22
Karton & papier	46	52	58	58
Restafval	85	81	86	86

Dat het totale afvalvolume is gestegen in 2021 ten opzichte van 2020 is niet direct een slecht teken. Hier zijn namelijk ook de afvalstromen in verwerkt die vrijkomen bij het professioneel reviseren van de machines. De positieve impact die wij hiermee maken is dat wij door de machines een tweede leven te geven, de circulaire kring sluiten en de levensduur van machines verlengen. Hierdoor voorkomen wij dat er complete machines nieuw geproduceerd moeten worden met geheel nieuwe materialen.

Grootste afvalstromen midstream totaal (in tonnen)



MIDSTREAM RESTAFVAL

De minimumstandaard voor het verwerken van restafval is verbranden als vorm van verwijdering. Restafval voor het hoofdkantoor van MAAS in Son is niet gescheiden voor wat betreft huurders en onderhuurders. Het restafvalvolume is in 2021 licht gestegen. MAAS wil in de periode 2022-2025 grote stappen maken naar een Zero Waste bedrijfsvoering en een afvalvrije economie stimuleren, door onder andere weg te gaan van plastic en restafval. Deze doelstelling realiseren wij door bekertjes en het koffiedroes dat vrijkomt bij het bereiden van een kop koffie te recyclen. In 2022 wordt de rapportage compleet gemaakt (0-meting) en worden de

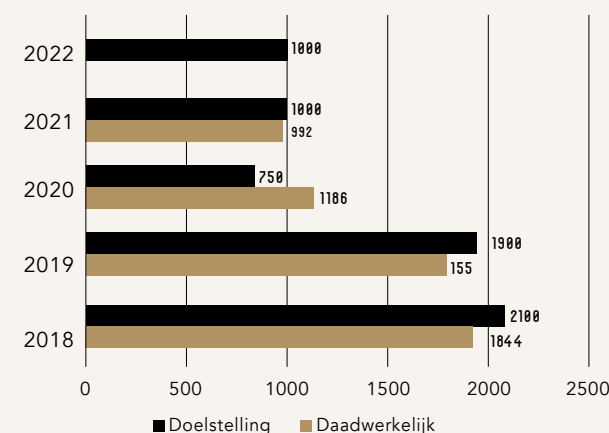
reductiedoelen opgesteld en nodige acties uitgezet. Voor 2025 is de doelstelling dat 75% van het afval gescheiden, ingezameld en ingezet wordt voor circulaire of duurzame doeleinden.

Weg van restafval	2021	2025 Doel
Percentage afvalscheiding op locaties van MAAS	58%	75%

MIDSTREAM PAPIER EN KARTON

Het kopieerpapierverbruik is in 2021 met 16% gedaald ten opzichte van 2020. Evenals bij de grote daling in 2020 is een groot deel van deze afname het gevolg van de afgenomen kantoorbezetting. Onze kantoorbezetting zal in 2022 weer toenemen, maar door de toepassingen van digitale oplossingen als een Enterprise Resource Planning (ERP) systeem en een digitaal facturatiesysteem richten wij ons op een kopieerpapierinkoop van 1.000 kg, hetzelfde als in 2020. MAAS gebruikt EU Ecolabel en PEFC gecertificeerd kopieerpapier.

Papierverbruik (kg)



Ons afvalvolume van papier en karton is in 2021 gelijk gebleven en komt daarmee uit op een volume van 58 ton. Dit volume bestaat voor 1,7% uit het kopieerpapierverbruik op kantoor.

MIDSTREAM PLASTIC

SUP-wetgeving

In 2021 heeft de EU de Single Use Plastics (SUP) richtlijn bekrachtigd, die moet bijdragen aan het verminderen van zwerfval. Deze SUP-richtlijn verbiedt de toepassing van plastic voor producten die gemaakt zijn voor eenmalig gebruik. De richtlijn heeft betrekking op alle typen kunststof waarbij geen onderscheid gemaakt wordt tussen oilbased kunststoffen of biobased kunststoffen.

De SUP-richtlijn richt zich op de tien meest voorkomende kunststofproducten voor eenmalig gebruik, die 86% vertegenwoordigen van alle kunststofproducten voor eenmalig gebruik (en zo'n 43% van al het zwerfval in de zee). Het gaat dan vooral over producten als flessen, tassen, rietjes en bekers.

Met ingang van 3 juli 2021 werden de volgende producten, zoals ook door MAAS gevoerd werden, verboden en/of ontmoedigd:

- Drinkbekers van karton en geëxpandeerd polystyreen
- Doppen en deksels gemaakt van geëxpandeerd polystyreen
- Plastic roerstaafjes (stirrers)
- Plastic bestek (vorken, messen, lepels, eetstokjes)
- Plastic borden
- Plastic bekers

MAAS levert een bijdrage aan het terugdringen van SUP door niet alleen de wettelijk vereiste verboden door te voeren, maar ook door aanvullende innovaties. MAAS heeft in 2021 SUP-beleid, doelstellingen, maatregelen en een actieplan

uitgerold. Zie hiervoor het hoofdstuk Downstream bekers en verpakkingen op pagina 59.

Automaten zijn tijdens het transport verpakt in plasticfolie. De minimumstandaard voor de verwerking van kunststofafval is recycling. Bij MAAS betreft dit 200 kg per jaar.

MIDSTREAM HOUT

Hout voor het hoofdkantoor van MAAS is niet gescheiden voor wat betreft huurder en onderhuurder. De afvalstroom hout (houten pallets) is in 2019 sterk gestegen doordat MAAS een aantal maanden in eigen beheer de ingrediëntenlogistiek uitvoerde in plaats van via een externe logistieke dienstverlener. MAAS laat het A- en B-hout verwerken volgens de minimumstandaard voor het verwerken van A- en B-hout, namelijk door hout in te zetten als brandstof voor energieopwekking.

MIDSTREAM REVISIE VAN MACHINES

Vendingmachines

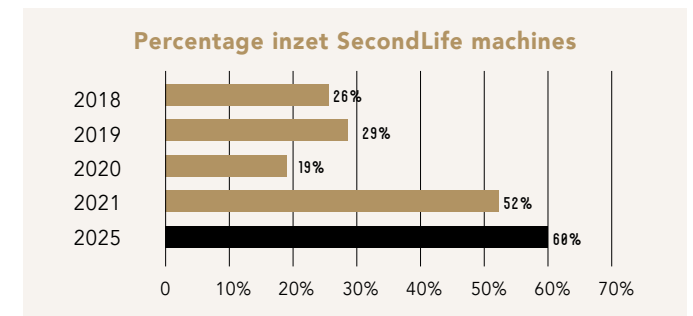
Omdat MAAS een dienstverlener is en de koffiemachines en vendingautomaten onder contract in bruikleen beschikbaar worden gesteld aan klanten, heeft MAAS vanaf het moment van inkoop van de machines de verantwoordelijkheid over de levenscyclus van deze machines. Na de verkoop van de machines gaat deze verantwoordelijkheid naar de klant zolang deze hier eigenaar van is.

Voor machines die in het veld hebben gestaan, beoordeelt MAAS aan het einde van het contract of deze geschikt zijn voor revisie. Als deze machines gereviseerd kunnen worden, worden deze door MAAS volledig schoongemaakt, gerepareerd en gereviseerd in de eigen werkplaats zodat ze voor een tweede leven kunnen worden ingezet. Hierdoor beperken wij de productie van nieuwe machines.

MAAS heeft de ambitie om 60% van de uitgeleverde machines, dat (op de EU-markt) bij klanten in gebruik is, uit

second-life machines te laten bestaan in 2025. In mei 2021 staan er 33.575 machines bij klanten. Dat houdt in dat 60% hiervan in 2025 als second-life machine in het veld moeten staan t.o.v. 2021. Dat zijn 20.145 machines. In 2021 hebben wij 173% meer machines gereviseerd dan in 2020.

Voor meer informatie over de CO₂-impact van de revisie van machines, zie het hoofdstuk Energie en emissies op pagina 46.



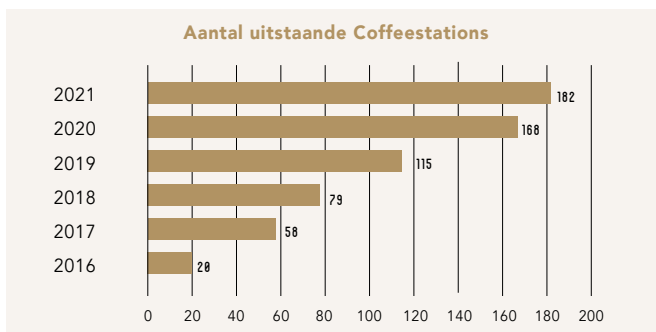
Machines die wegens vervuiling of veroudering niet meer geschikt zijn voor een tweede leven worden afgevoerd naar een metaalverwerker, waar deze machines conform de WEEE/AEEA worden ontmanteld. De wettelijk vereiste WEEE-recycling en recovery percentages worden jaarlijks behaald. De recycling van materialen zonder dat de oorspronkelijke materiaalkwaliteit verloren gaat, was hoog in 2021. 85% bij niet-gekoelde automaten en 80% bij gekoelde automaten. In percentage van het gewicht van de machine is 95% geschikt voor recycling. Met oorspronkelijke kwaliteit wordt bedoeld dat het materiaal na afloop van de levensduur van het product, voor dezelfde doelen kan worden gebruikt als voorheen.

Voor de CO₂-reductie die behaald wordt met de revisie van machines, zie hoofdstuk Energie en emissies op pagina 46.

KPI's circulariteit en afval	2020	2021 Doel	2021	2022 Doel
Recycling en hergebruik grote apparatuur	91%	85%	91%	85%
Recovery grote apparaten	99%	95%	99%	95%

Coffeestations

Coffeestations zijn onbemande koffie corners die bestaan uit een koffiemachine met meubelinrichting. Er is een gestage groei van het aantal Coffeestations tussen 2016 en 2021 van 162 Coffeestations. De verschillende elementen hout, hogedruklaminaat (HPL), houtproducten als MDF en staal van de Coffeestations zijn goed te recycelen.



Machine meubels

Nieuwe machine meubels zijn voor ongeveer 90% vervaardigd uit gerecycled materiaal. Afgedankte automatenmeubels zijn voor ongeveer 80% recyclebaar. Dat komt omdat het gerecyclede hout en restzaken zoals schroeven en scharnieren niet altijd volledig herbruikbaar zijn.

MIDSTREAM WATERFILTERS

De BRITA-waterfilters die in de automaten zitten worden door MAAS bij klanten verzameld en meegenomen naar de depots. BRITA haalt deze waterfilters vervolgens bij ons op

en recyclet de waterfilters zodat de grondstoffen volledig opnieuw gebruikt kunnen worden.

De recyclingafdeling versnipperd de cartridges en het filtermateriaal wordt gescheiden van de plastic behuizing. Het plastic materiaal wordt vooraf gereinigd en vervolgens vermalen. Het resulterende kunststofgranulaat wordt geleverd aan kunststoffenhandelaren. Actieve kool en ionenwisselaars (de inhoud van het filterpatroon) worden bij BRITA gescheiden door een scheidings- en regeneratielijn. De actieve kool wordt teruggegeven aan de fabrikant waar deze wordt gereactiveerd in speciale installaties of opnieuw wordt gebruikt voor de behandeling van afvalwater. De ionenuitwisselingshars wordt door BRITA zodanig hersteld dat deze opnieuw gebruikt kan worden voor de productie van huishoudelijke waterfilters.

MIDSTREAM OVERIGE AFVALSTROMEN

IT-afval

Servers, printers, desktops, laptops, IT-accessoires en videoapparatuur worden verzameld tot er voldoende pallets zijn voor een verwerkend bedrijf. Van de servers worden harde schijven onklaar gemaakt en van desktops en laptops de harde schijven verwijderd zodat deze in het bezit blijven van MAAS. Zodoende is er geen risico voor het uitlekken van gevoelige informatie naar derden. In 2021 is door MAAS geen IT-apparatuur via derden verwerkt.

Batterijen en accu's

De batterijen en accu's worden met behulp van een passend inzamelmiddel verzameld in het MAAS magazijn. Omdat batterijen en accu's zuren en zware metalen, zoals zink, cadmium, nikkel, kwik en lood bevatten, worden deze specialistisch gerecycled. Zo worden deze metalen teruggewonnen en gebruikt voor nieuwe producten.





Cartridges

De Facilitair Manager levert de lege cartridges in bij de inleverbakken voor kleine elektrische apparaten.

Lege cartridges kunnen goed worden gerecycled.

Bedrijfskleding

MAAS zamelt retour gekomen en afgedragen kleding in dat vervolgens door Schijvens Confectiefabriek Hilvarenbeek B.V. wordt gerecycled. In 2021 is er in totaal 135 kg ingezameld voor recycling. Voor 2022 is de doelstelling dat wij minimaal 1.050 kg afgeven.

DOWNSTREAM

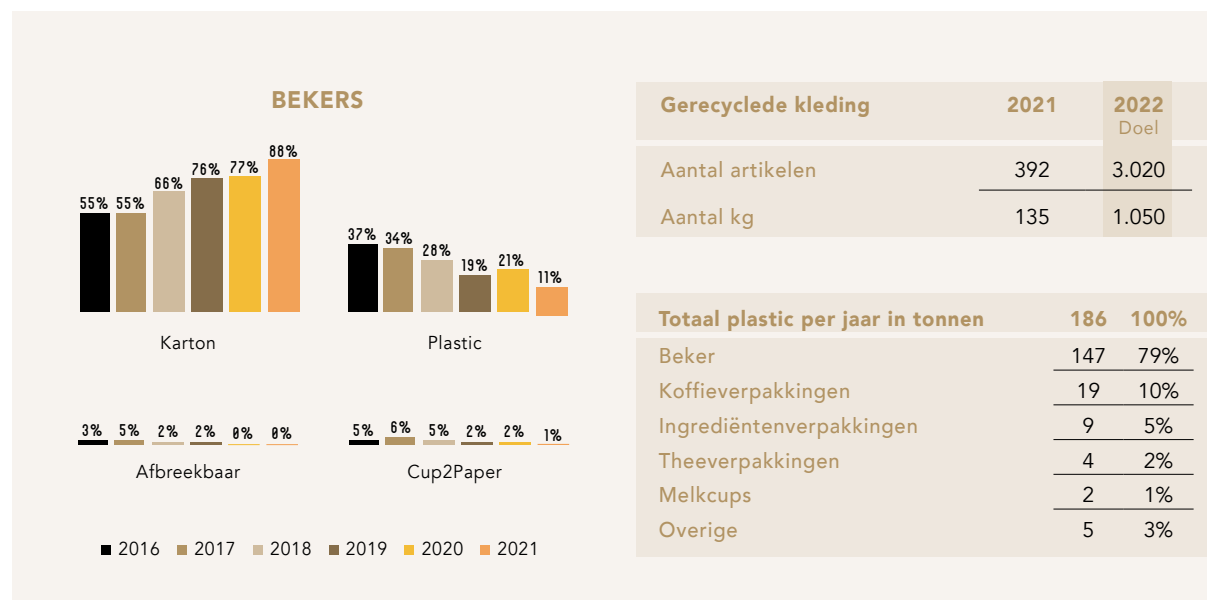
Downstream afvalstromen zijn de afvalproducten van klanten, doordat zij gebruikmaken van de producten en diensten van MAAS. Hier vallen verpakkingen onder

waarin wij onze producten verpakken en versturen. Deze verpakkingen worden uiteindelijk afval nadat klanten de producten hebben uitgepakt. MAAS neemt verantwoordelijkheid voor de volgende afvalstromen die bij haar klanten ontstaan; koffiebekers, koffiedroes en verpakkingen zoals melkcups, koffieverpakkingen, thee verpakkingen.

DOWNSTREAM BEKERS EN VERPAKKINGEN

Bekers en verpakkingen

MAAS leverde in 2021 alle typen bekers. In 2021 beheersten kartonnen bekers met een plastic coating en 100% plastic bekers de markt met 99% van het totale volume. Sinds 1 juli 2021 is het onder de Europese SUP-richtlijn verboden om polystyreen bekers op de markt te zetten zonder het ontmoedigingslogo.



Momenteel biedt MAAS haar klanten nog kartonnen bekertjes met een plastic coating aan de binnenkant. Per 1 januari 2024 zullen ook deze bekertjes verboden worden en MAAS draait daarom in 2022 verschillende soorten testen met diverse herbruikbare bekertjes. Na deze pilots biedt MAAS verschillende klanten en klantsegmenten passende oplossingen.

In de keten werkt MAAS samen met het Wereld Natuur Fonds (WWF) om het plastic voor eenmalig gebruik te verminderen bij leveranciers, medewerkers, klanten en consumenten bij MAAS. Vanaf 2025 wil MAAS haar producten verpakkingsvrij kunnen aanbieden aan haar klanten. Dit houdt in dat wij in 2022 het Beker Retour Systeem breder inzetten, samenwerken met het Kennisinstituut Duurzaam Verpakken (KIDV) en meedoen met de KVK Business Challenge. In 2023 en 2024 reduceert MAAS de inzet van koffiezakken voor eenmalig gebruik en in 2025 willen wij verpakkingsvrije dienstverleningen aanbieden. Hierbij is de koffiebeleving volledig afvalvrij en wordt beheerd door MAAS Zero Waste Managers.

Beker Retour Systeem (BRS)

Om ervoor te zorgen dat MAAS regie en grip krijgt op de levenscyclus van koffiebekertjes, heeft MAAS een concept ontwikkeld voor de recycling services van bekertjes. Het Beker Retour Systeem (BRS).

BRS is als concept in 2020 op de markt gezet. Hierbij levert MAAS mooi vormgegeven recyclebakken voor het efficiënt inzamelen van kartonnen koffiebekertjes op de werkvloer. Door de gescheiden afvalinzameling gebruiken we de materialen als grondstof voor de productie van andere producten. In 2025 moeten alle bekertjes in de markt voor 75% hoogwaardig gerecycled worden, oplopend tot 90% in 2027.

DOWNSTREAM KOFFIEDROES

MAAS biedt twee concepten aan voor het circulair inzetten van koffiedroes. Bij het Circle of Beans concept wordt het koffiedroes omgezet tot biogas en gebruikt als brandstof voor het branden van groene koffiebonen. Bij de Koffie Recycle Service (KRS) wordt koffiedroes gebruikt als duurzame grondstof om nieuwe producten van te maken.

MAAS heeft de ambitie om in 2025 25% van haar koffiedroes om te zetten tot een nieuw product of biogas via de concepten KRS en Circle of Beans. Bij het behalen van deze doelstelling wordt er 2025 21,86 ton CO₂eq bespaard.

DOELSTELLING DOWNSTREAM KOFFIEDROES - 2025

25% VAN HET KOFFIEDROES BIJ DE KLANTEN VAN MAAS WORDT CIRCULAIR VERWERKT IN NIEUWE PRODUCTEN OF ENERGIE, DOOR DE CONCEPTEN CIRCLE OF BEANS EN DE KOFFIE RECYCLE SERVICE.



Circle of Beans

In samenwerking met Wageningen Universiteit & Research en FairCompany heeft MAAS een concept ontwikkeld voor het circulair branden van koffie. Dit concept wordt in de markt gezet onder de naam Circle of Beans (CoB). In dit concept zamelen de service operators van MAAS het koffiedroes uit de machines en brengen deze naar de koffiebranderij in Ede. Dit koffiedroes wordt door speciaal gekweekte bacteriën omgezet tot biogas, dat vervolgens gebruikt wordt voor het branden van groene koffiebonen. De gebrande koffiebonen worden uiteindelijk in herbruikbare emmers weer bij de klant geleverd waarbij het koffiedroes direct weer in retour gaat.

Doordat de bacteriën het koffiedroes omzetten in methaan als brandstof (biogas) hoeft er geen aardgas of elektriciteit gebruikt te worden om de koffiebonen te branden. Zo wordt CO₂ bespaard.

Koffie Recycle Service (KRS)

De Koffie Recycle Service (KRS) is een initiatief van MAAS, afvalverwerker PreZero en Coffee Based wat in 2019 als eerste in de Nederlandse markt van start is gegaan. Met dit concept wordt koffiedroes apart ingezameld en opgehaald om gebruikt te worden als grondstof voor nieuwe producten.

Het opgehaalde koffiedroes gaat naar Coffeebased, die er hoogwaardige nieuwe producten van maakt, zoals visitekaartjes, (koffie)bekertjes, boekomslagen, koffiemachine covers en bloempotten. Het resterende koffiedroes wordt gebruikt voor het kweken van paddenstoelen, energieopwekking door vergisting of de productie van pellets voor in pellet kachels.





BIODIVERSITEIT

De bijdrage die MAAS levert aan het in stand houden van, en bevorderen van het leven van organismen van over de hele wereld.



LEVEN IN ZEE

MAAS ondersteunt het leven in de zee met jaarlijkse donaties aan het WWF-project Koraaldriehoek. Dit is een gebied met de hoogste maritime biodiversiteit ter wereld. Binnen de grenzen van de Koraaldriehoek leven minstens 500 soorten koraalrif, 6 van de 7 soorten zeeschildpadden en 2.200 vissoorten. Daarnaast koopt MAAS adoptiepakketten in de WWF-webshop. De winst van de adoptiepakketten gaat naar WWF. Uiteraard kan deze bijdrage ook ingezet worden voor de bescherming en herstel van natuur wereldwijd, meer momenteel wordt er gefocust op de projecten die op dit moment het belangrijkste zijn.



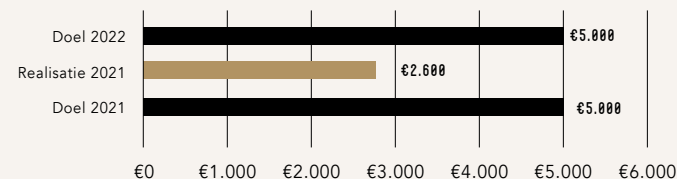
LEVEN OP LAND

MAAS heeft 2.500 bomen gedoneerd aan de stichting Trees for All namens al haar operating klanten. Deze bomen zijn gepland in Drenthe en Vietnam.

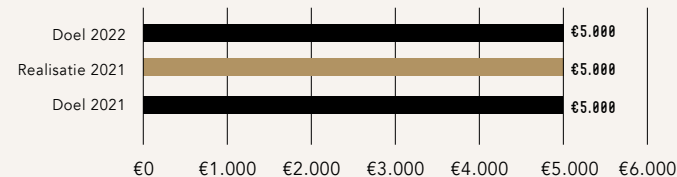


Verder verkoopt MAAS Rainforest Alliance gecertificeerde producten. Hiermee blijven bestaande bossen beschermd, uitbreiding van landbouwgrond naar bossen worden voorkomen en de gezondheid van bomen, bodems en waterwege wordt bevorderd tijdens het verbouwen van onze producten.

DONATIE WWF PROJECT KORAALDRIEHOEK - WEBSHOP



DONATIE WWF PROJECT KORAALDRIEHOEK - BEDRIJFSGIFT



WATER

Het water dat MAAS doneert aan gemeenschappen in ontwikkelingslanden met weinig of slecht toegang tot drinkwater, het verantwoord omgaan met het waterverbruik in de eigen washingstation in Ethiopië en het verantwoord omgaan met reinigingsmiddelen ter voorkoming van de aantasting van de waterkwaliteit in Nederland.

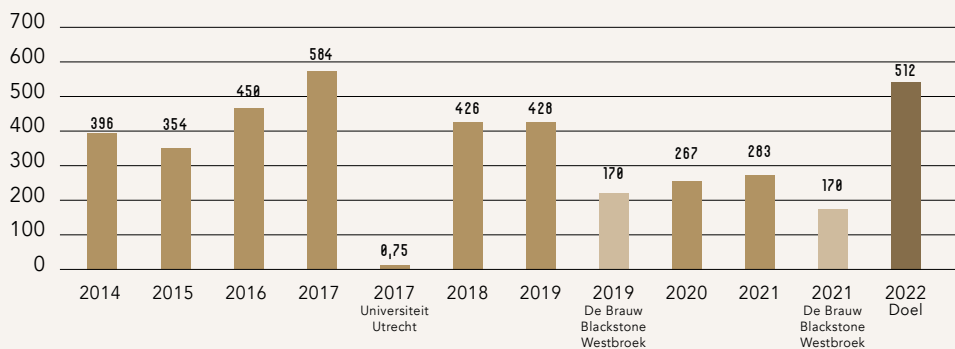
MADE BLUE FOUNDATION

Wij compenseren al het water dat onze koffiemachines verbruiken door hetzelfde aantal liters te doneren aan ontwikkelingslanden via Made Blue. Made Blue is een sociale onderneming die bestaat uit de Stichting Made Blue Foundation en (Water) Made Blue B.V. De donaties die Made Blue ontvangt, worden voor 100% overgemaakt aan de stichting. De stichting investeert dit bedrag in drinkwaterprojecten in ontwikkelingslanden zodat er liters beschikbaar komen zoals beloofd aan donateurs.

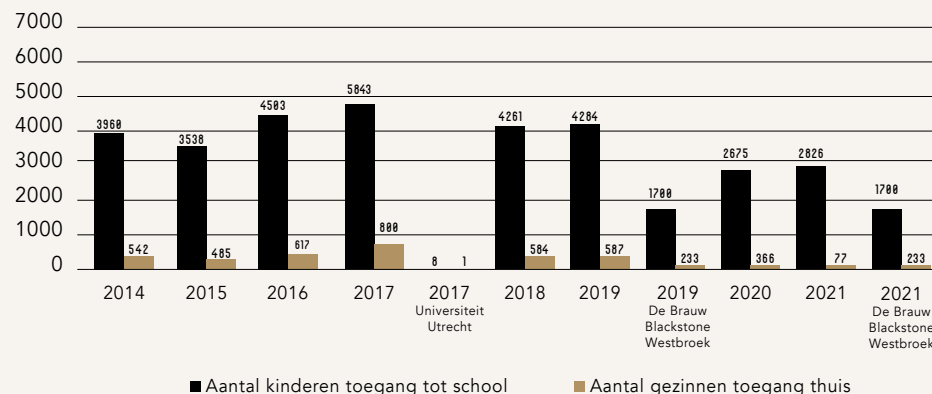
Voor elke liter koffie, thee of water uit onze machines, doneren wij de kosten van één liter schoon drinkwater aan ontwikkelingslanden via Made Blue. 'Een liter voor een liter' noemen wij dat. Made Blue doneert onze bijdrage in de drinkwaterprojecten van de partners Amref Flying Doctors, Rode kruis, Simavi en World Vision. Deze vier goede doelen leggen hun waterprojecten voor aan de controlerende instantie Aqua for All om te beoordelen of ze aan de kwaliteitscriteria voldoen. Tijdens en na het project voert Aqua for All een controle uit zodat de liters gegarandeerd beschikbaar komen op de plekken waar ze het hardst nodig zijn.

In 2021 heeft MAAS 28 miljoen liter water gedoneerd via Made Blue, waardoor 2.826 kinderen op school en 77 gezinnen thuis toegang kregen tot schoon drinkwater. In 2022 verwachten wij 51 miljoen liter water te doneren. Dit zou betekenen dat wij sinds de start van onze samenwerking met Made Blue (in 2014) in totaal 410 miljoen liter water gedoneerd hebben.

Made Blue donaties (liters x 100.000)



Made Blue donaties - aantal geholpen kinderen op school en gezinnen thuis



GEbruik VAN REINIGINGSMIDDELEN

Conventionele reinigingsmiddelen

MAAS gebruikt vloeibare reinigingsmiddelen en reinigingsmiddelen in tabletvorm. Tabletten zoals espresso reinigingstabletten, ontkalkingstabletten en vaatwassertabletten. Vloeibare reinigingsmiddelen zoals melksysteemreiniger, het reinigingsmiddel voor automaatoppervlakken en het reinigingsmiddel voor wisselsetonderdelen. Van al deze reinigingsmiddelen zijn Material Safety Data Sheets (MSDS) beschikbaar. In deze MSDS staat wat de eventuele milieu-impact is bij het gebruik van de reinigingsmiddelen en hoe er omgegaan moet worden met het afval.

Bij normaal gebruik zijn geen speciale maatregelen nodig. Onverdund mogen de reinigingsmiddelen niet in de riolering, het oppervlaktewater en grondwater terecht komen. Bij deze situaties moet er met water verdund worden. De hoeveelheden reinigingsmiddelen (kg, liter, tabletten) zijn in 2021 niet gemonitord. De lege verpakkingen zijn geschikt voor het restafval.

ENOZOPRO

MAAS heeft sinds 2019 de EnozoPRO (destijds onder de naam Hygeia Activated Oxygen Sanitizing Spray Bottle) in het schoonmaakmiddelen assortiment. Het EnozoPRO-apparaat zet koud kraanwater, in combinatie met zuurstof en een elektrische lading, om in veilig en effectief ozonwater. Dit ozonwater dient als reinigings- en ontsmettingsmiddel dat sterker werkt dan bleekwater en waterstofperoxide. Hiermee zijn veel van de chemicaliën, geuren of kleurstoffen verleden tijd en maakt de EnozoPRO duurzamer, veiliger, hygiënischer en streeplozer schoon dan traditionele methodes. Na 24 uur vervliegt het ozon en het enige dat overblijft is zuivere zuurstof en water. Deze manier van reinigen doodt ruim 99% van de bacteriën.





ECONOMISCH

LOKALE FINANCIËLE IMPACT

MAAS creëert eerlijke, financiële en sociale impact in de landen en regio's waar MAAS koffie en thee inkoop.

IMPACT@ORIGIN

Het IMPACT@ORIGIN programma is één van de drie pijlers uit het MVO-programma van MAAS. De kern van het IMPACT@ORIGIN programma is het permanent verplaatsen van elementen uit de waardeketen van West-Europa naar de landen van oorsprong. MAAS creëert hiermee extra economische waarde in de landen van herkomst door lokaal te investeren en te zorgen dat de kwaliteit van leven van lokale gemeenschappen sterk verbetert.

MAAS maakt lokale IMPACT in de volgende landen:

- **Ethiopië** met de BLENDSTAR Single Origin coffees, die daar geplukt, gewassen, gebrand en verpakt worden.
- **Nepal** met Harper's Single Origin, die daar geplukt en verwerkt wordt. En de BLCK Himalaya thee, die we ook direct inkopen in Nepal.

De doelstelling voor 2025 is minimaal vijf keer zoveel IMPACT maken in de landen van oorsprong dan in 2018. Dit houdt in dat wij in 2025 jaarlijks 100.000 kilo koffie uit Ethiopië en 500.000 theezakjes uit Nepal halen.

Ons IMPACT@ORIGIN programma bestaat uit verschillende investeringen en innovaties die MAAS doet om de waarde in de landen van oorsprong te vergroten. Dit is onze ontwikkeling over de laatste jaren:

- 2015 Opening van eigen koffiebranderij in Ethiopië
- 2016 Introductie BLENDSTAR Single Origin 100% Ethiopia
- 2017 Opzetten van Harper's Single Origin in Nepal
- 2019 Introductie BLENDSTAR Single Origin RAW IMPACT
- 2020 Nieuwe theelijn BLCK Himalaya Black Tea
- 2021 Opening van eigen koffie washingstation in Anderacha, Ethiopië
- 2021 BLCK Himalaya theelijn uitbreiding met twee nieuwe smaken

Voor de komende jaren verwachten wij de volgende ontwikkelingen te kunnen doen:

- Investering in een Health Care Clinic in Illam Valley, verwachte opening 2022
- Investering in Gecha Health Care Center in Ethiopië, verwachte opening 2023

Koffie uit Ethiopië

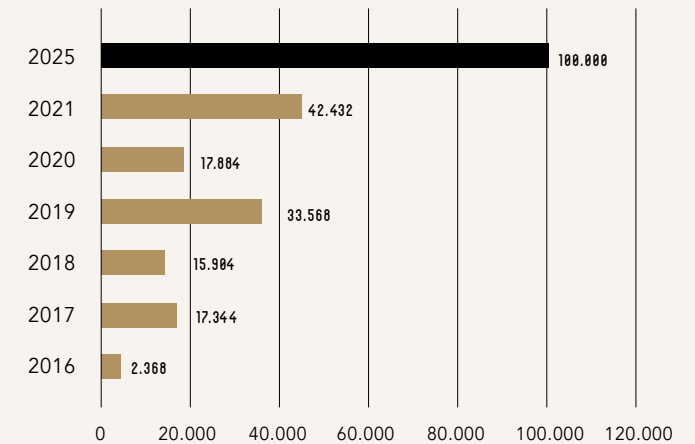
Om lokale financiële en sociale impact te maken met onze BLENDSTAR Single Origin koffie, hebben wij een deel van de keten verplaatst naar het land van oorsprong: Ethiopië. Dit doet MAAS met langetermijninvesteringen rondom de koffiebranderij, een washingstation en verpakkingslijnen in dit land. Op deze manier blijft een groot deel van de koffieketen bij de lokale bevolking en ontvangen zij meer harde valuta voor hun koffie en werkzaamheden, dan dat deze keten op de traditionele manier in Europa zou plaatsvinden. De lokale bevolking in Anderacha ontvangt een eerlijke prijs voor het verbouwen, plukken, wassen, branden en verpakken van hun koffie. De aanleg van deze keten in dit land is blijvend en brengt behalve financiële waarde ook kennisontwikkeling en werkgelegenheid met zich mee.

IN 2021 HEEFT MAAS 42.432 KILO KOFFIE UIT ETHIOPIË GEHAALD DIE UIT LOCALE KETENACTIVITEITEN VOORTKOMT.

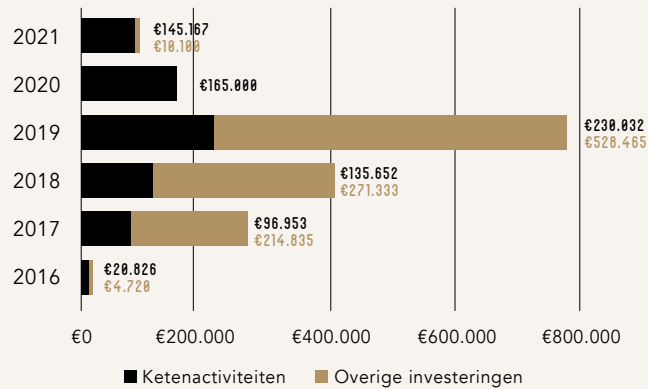
MAAS gaat met haar lokale financiële impact in Ethiopië verder dan enkel het verplaatsen van de koffieketen. MAAS investeert tevens in lokale infrastructuur, gezondheidszorg en opleidingsmogelijkheden voor de lokale bevolking.

In 2021 heeft MAAS met het verplaatsen van de keten een impact gemaakt van €145.167 en €10.100 met de overige investeringen in Ethiopië. Samen is dit een financiële impact van €155.367. Ten opzichte van 2020 is de totale impact in 2021 6% minder doordat er vooral minder overige investeringen hebben plaatsgevonden in 2021.

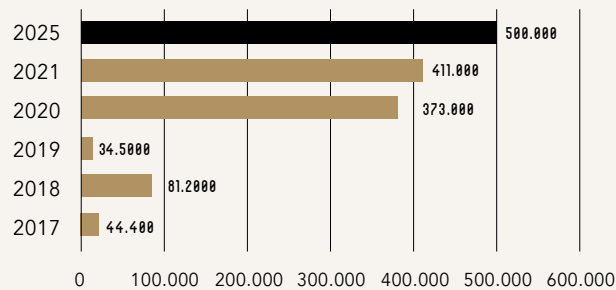
JAARLIJKSE HOEEVEELHEID KOFFIE UIT ETHIOPIË (in Kg)



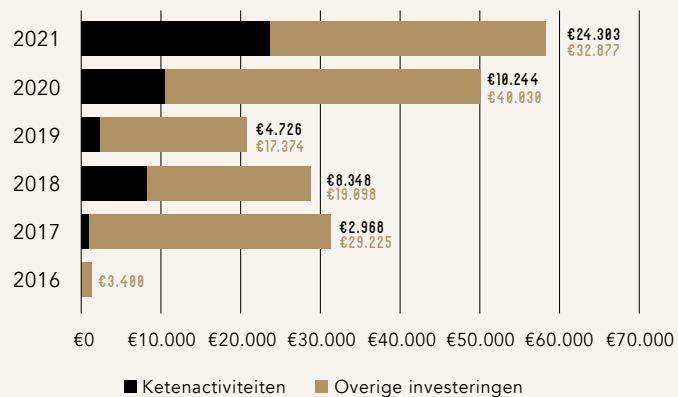
Financiële waarde gecreëerd Ethiopië



Jaarlijkse hoeveelheid thee uit Nepal (in aantal theezakjes)



Financiële waarde gecreëerd Nepal



De grootte van de financiële impact die wij in Ethiopië maken met het verplaatsen van de ketenactiviteiten is afhankelijk van de koffie die wij bij hen afnemen en dus ook van de vraag naar koffie bij onze klanten. COVID-19 heeft sinds 2020 de vraag naar koffie bij onze klanten gedrukt en er is derhalve minder koffie geïmporteerd uit Ethiopië. Er is in 2020 een financiële impact gemaakt van €831 met de ketenactiviteiten. Echter met de investeringen in het washingstation van €165.000 is de totale financiële impact in Ethiopië in 2020 €165.831 en daarom hoog ten opzichte van het aantal kilo's koffie dat wij in 2020 hebben geïmporteerd.

In totaal hebben wij sinds 2016 €1.823.913,63 aan financiële waarde gecreëerd met de ketenactiviteiten en overige investeringen in Ethiopië. De financiële impact die wij maken in Ethiopië wordt jaarlijks geverifieerd door Grant Thornton Advisory Ethiopia.

THEE UIT NEPAL

In Nepal verplaatsen wij ook permanent elementen uit de waardeketen van West-Europa naar het land van oorsprong. Uit de Ilam Valley in Nepal halen wij onze Harper's Single Origin en BLCK Himalaya Limited Edition thee.

	RFA gecertificeerde theeboeren (gesponsord door MAAS)		Werkend in de fabriek (specialistische verpakkings-activiteiten van MAAS)	
Man	123	64%	6	50%
Vrouw	70	36%	6	50%
Totaal	193	100%	12	100%

Dit doen wij in samenwerking met Agriterra en Tinjure. Agriterra is een Nederlandse niet-gouvernementele organisatie (NGO) die bedrijven in ontwikkelingslanden

adviseert en ondersteunt. Tinjure is de oudste theecoöperatie in Nepal en een voorvechter van vrouwenrechten. Dankzij MAAS is het aantal vrouwelijke medewerkers en betrokkenen bij Tinjure gestegen.

Dit is belangrijk omdat Nepal een ontwikkelingsland is waar vrouwen een achtergestelde positie hebben op het gebied van onderwijs en werk. Door het grote gebrek aan arbeidsplaatsen van vrouwen, de huidige economische situatie in Nepal en het gebrek aan financiën, is het voor de lokale Nepalese vrouwen moeilijk om zelf te ondernemen of te werken. De 76 vrouwen die in 2021 betrokken zijn bij de productie van Harper's Single Origin ontwikkelen een sociaal netwerk, waar zij als vrouwen samenwerken en zich sterker en zelfstandiger voelen.

Het verbouwen en verpakken van de Harper's Single Origin in de Ilam Valley in Nepal zorgt voor eerlijke en lokale financiële impact. Daarnaast wordt er geïnvesteerd in verbeterde arbeidsomstandigheden. Zo hanteren wij voor alle Nepalese medewerkers westerse Arbonormen met maatregelen zoals veiligheidsschoenen en haarnetjes, zodat de vrouwen beter beschermd zijn tijdens het werk.

Ook financieren wij hun Rainforest Alliance (RFA) certificering waarmee zij hun export mee kunnen vergroten. De wereldwijde vraag naar kwalitatief hoogwaardige thee is groot. Toch is het voor Nepalese theeboeren moeilijk om een eerlijke prijs te krijgen. Ze missen hiervoor de financiële middelen en benodigde kennis van de markt. Met de RFA-certificering, waar MAAS hen al jarenlang mee helpt, ondersteunen we hen en geven wij hen toegang tot de wereldmarkt. Hierdoor is de export van thee uit dit gebied toegenomen.

De waarde van lokale thee in de Ilam Valley is door de komst van MAAS significant gestegen. De gangbare prijs

voor de thee was 35.000 Nepalese Rupees per 20 kilo. Dankzij MAAS kunnen ze de thee nu internationaal verkopen voor een prijs van 190.000 Nepalese Rupees per 20 kilo. Dit is een enorme verbetering voor de Nepalese thee coöperaties.

IN 2021 HEEFT MAAS 411.000 THEEZAKJES UIT NEPAL GEHAALD. VANAF 2025 WILLEN WIJ JAARLIJKS MINIMAAL 500.000 THEEZAKJES UIT NEPAL HALEN OM DE FINANCIËLE LOKALE IMPACT IN DE ILAM VALLEY UIT TE BREIDEN.

Om onze impact te vergroten, helpen wij theeboeren met certificering, onderwijs, kennis, export en investeringen in lokale initiatieven. Zo hebben wij onder meer geïnvesteerd in tien naaimachines, voorzien wij samen met Agriterra de theecoöperatie van commerciële en financiële trainingen hebben wij de Rainforest Alliance certificering gefinancierd. Er is één vrouwelijke manager aangesteld bij de Tinjure theecoöperatie die zich bezighoudt met het internationaal verkopen van speciale Nepalese thee. Haar naam is Binita en zij is in dienst van MAAS in de functie van Marketing & Business Coordinator Nepal.

In 2021 hebben wij met de ketenactiviteiten een financiële impact gemaakt van €24.303 en €32.877 met de overige investeringen. In totaal is de impact in 2021 €57.179. Dit is 13% meer dan in 2020. De grote stijging in 2020 ten opzichte van 2019 is te danken aan de introductie van onze BLCK Himalaya thee. In totaal hebben wij sinds 2016 €192.592,40 aan financiële waarde gecreëerd in Nepal.



FUTUREPROOF COFFEE COLLECTIVE

De koffie-industrie staat onder druk omdat het productieproces en de keten in veel gevallen een negatieve impact op mens en natuur heeft. Koffieboeren verdienen niet genoeg om hun familie te onderhouden en koffiebranders moeten werken met kleine marges, hoge kosten en scherpe concurrentie. Het hanteren van eerlijke prijzen voor koffie zet negatieve impact in de koffieketen om in positieve impact.

Om deze reden zijn MVO Nederland, Solidaridad en het Dutch Good Growth het Futureproof Coffee Collective gestart. Een samenwerking tussen verschillende koffiebedrijven die werken aan de berekening van de échte prijs voor koffie. MAAS heeft hier zich per 2019 ook bij aangesloten.

Voor de berekening van de echte koffieprijis wordt een meetmodel, de True Cost Tooling, ontwikkeld waarin ook de sociale- en milieukosten zijn meegenomen. Voor de eerste versie zijn vijf kernindicatoren geselecteerd: leefbaar inkomen, bodemkwaliteit, biodiversiteit, CO₂ en watergebruik. In latere versies worden meer variabelen meegenomen.

Met de True Cost Tooling wordt aangegeven waar in de keten extra geïnvesteerd moet worden om negatieve impact te herstellen of te voorkomen. De resultaten worden gebruikt om te bepalen welke onderwerpen de grootste impact hebben op de echte koffieprijis. De deelnemende ondernemers





Peeze



pakken vervolgens eerst deze kernthema's aan. Alle inspanningen worden gemeten om zo impact op de werkelijke prijs te berekenen. De resultaten omtrent vermindering van de milieu-impact is nuttig in de communicatie richting zowel handelaren als consumenten. Zo maakt MAAS inzichtelijk wat de resterende werkelijke kosten van de koffieproductie zijn en betalen we de echte prijs.

TRACEERBARE INKOOP

Vanaf eind 2025 koopt MAAS alle eigen koffies 100% traceerbaar in als onderdeel van het duurzaamheidsprogramma's IMPACT@ORIGIN, Duurzaam Inkopen en als onderdeel van het Futureproof Coffee Collective. De status hiervan zal verwerkt worden in het jaarlijkse CSR-verslag van MAAS en het jaarlijkse rapport van het Futureproof Coffee Collective.

ANDERE PARTNERS VOOR EERLIJKE PRIJZEN

Naast eerdergenoemde partijen en organisaties, werkt MAAS tevens samen met andere partners waarmee we traceerbare koffie voor een eerlijke prijs in de markt zetten.



Dutch African Holding Investments. Door middel van deze samenwerking is MAAS in Ethiopië een eigen washingstation gestart, waar wij de boeren direct kunnen betalen. Bovendien betalen wij de boeren 25% meer dan andere washingstation in de omgeving, waardoor koffieboeren ontvangen wat ze verdienen.



Pure Africa zorgt voor een eerlijke koffieketen door alle groene koffie rechtstreeks in te kopen bij koffiecoöperaties Sholi en Juru in Rwanda. Pure Africa betaalt \$5,00 per kilo aan de coöperatie: een dubbele wereldmarktprijs.



Peeze is zowel goed voor de boer als de planeet en betaalt gemiddeld 79% meer voor koffie dan de reguliere wereldmarkt.

KEURMERKEN

Naast ons eigen IMPACT@ORIGIN programma hebben wij ook producten in het assortiment met het Fairtrade en het Rainforest Alliance keurmerk, voorheen het UTZ-keurmerk. Deze organisaties verifiëren onder andere dat deze producten een herkomst hebben met een eerlijke prijs voor de lokale boeren.

EERLIJKE BEDRIJFSVOERING

BEHOORLIJK BESTUUR

De enige aandeelhouder van MAAS International B.V. is Maas International Europe B.V.. Bestuurder is Maas International Holding B.V. met daarin de MAAS bestuurders. Toezicht wordt gehouden door een MAAS Raad van Commissarissen (RvC). Het dagelijks bestuur wordt uitgevoerd door de Raad van Bestuur (RvB). Er is een Ondernemingsraad (OR) aanwezig.

MAAS is in 2021 voor 92% een dochter van MIKO Koffie NV geworden. 8% van de aandelen zijn in het bezit van het management van MAAS. MIKO Koffie NV valt onder MIKO NV. De regels en gedragingen die het Corporate Governance model van Miko NV bepalen, worden vastgelegd in dit corporate governance charter (het "Charter"), waarvan de meest recente versie steeds ter beschikking gesteld wordt via de corporate website van de Vennootschap.

De directie is de uiteindelijk verantwoordelijke voor de coördinatie van kwaliteit-, arbo- (gezond & veilig werken) en milieurisico's. Het afdelingsmanagement en afdelingspersoneel is verantwoordelijk voor de implementatie van kwaliteit-, arbo- en milieumaatregelen. Controles vinden plaats door het afdelingsmanagement en middels periodieke interne en externe audits. De KAM-coördinator is verantwoordelijk voor het ondersteunen van de gecombineerde kwaliteit, arbo (gezond & veilig werken) en milieumanagement systeem. In 2021 was de MAAS KAM 1 FTE; het overige personeel was in 2021 gemiddeld 543 FTE.

De CSR Director is samen met de CSR Manager verantwoordelijk voor het stroomlijnen van duurzaamheidsdoelstellingen en activiteiten binnen MAAS en voor afstemming met de diverse inkoopketens.

INVENTARISATIE EN BEOORDELING WET- EN REGELGEVING

De KAM-coördinator ziet erop toe dat MAAS voldoet aan de laatst geldende wet- en regelgeving op het gebied van kwaliteit, G&VW en milieu. De KAM-coördinator adviseert (mede) op het gebied van biologische, voedselveiligheids- en MVO-wet en regelgeving. Om de actualiteit van de wet- en regelgeving te borgen, wordt deze periodiek gecontroleerd. Hiervoor gebruikt de KAM-coördinator o.a. de RDMG-tool, de websites van de rijksoverheid, SCCM (specifiek milieu en G&VW), Infomil, de Belastingdienst, de Kamer van Koophand en SKAL. Wetgeving kan worden nagevraagd via een externe adviseur, via bedrijfsjurist, via de rijksoverheid of via Europese instanties. Wijzigingen in wetgeving kunnen ook vroegtijdig gesignaleerd worden via vaktechnische literatuur.

MAAS heeft standaard Inkoop- en Leveringsvoorwaarden. Indien MAAS medewerkers daarvan willen afwijken dan gaat dat ook via de uitbestede dienst (bedrijfsjurist). Grote klanten komen in aanbestedingen met eigen contracten.

Arbeidsrecht (arbeidsovereenkomsten, arbeidsvoorwaarden, vaststellings-overeenkomsten, cao, personeelshandboeken, arbeidsconflicten, ontslag, pensioen, ziekte en verzuim) loopt via HR. De voorbereiding en uitvoering wordt deels uitbesteed aan verschillende partijen.

Indien noodzakelijk worden wijzigingen opgenomen in het overzicht wet- en regelgeving en gecommuniceerd naar de organisatie.

Minimaal jaarlijks draagt de KAM-coördinator er zorg voor dat er een controle plaatsvindt of MAAS nog voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. De bevindingen worden door de KAM-coördinator geregistreerd, verwerkt, besproken en controleert de bewijslast. De bevindingen en uitkomst worden gebruikt als input voor de Management Review.

TOEZICHT TOEPASSING EN NALEVING VAN PRIVACYWETGEVING

Binnen MAAS is een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld (KAM-coördinator). De FG adviseert vanuit een onafhankelijke positie over hoe de privacywetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming of AVG) moet worden toegepast. Elke medewerker kan contact opnemen met de FG.

De AVG bepaalt welke gegevens onder de categorie 'bijzondere persoonsgegevens' vallen: daarbij gaat het om vrijwel alle gegevens die bij arbeidsverzuim spelen.

Van datum ziekmelding tot afspraken met artsen en van persoonlijke omstandigheden tot en met subjectieve waarnemingen van de persoon. Het merendeel van deze gegevens zijn niet toegankelijk voor de werkgever. De werkgever mag alleen gegevens inzien die noodzakelijk zijn voor het begeleiden van het verzuim, zoals een telefoonnummer, de verzuimduur en lopende afspraken. In de praktijk betekent dit dat de arbodienst of de bedrijfsarts zorgt voor goede beveiliging en afscherming.

MAAS is verwerkingsverantwoordelijke wanneer de arbodienstverlener meer gegevens ontvangt van MAAS dan noodzakelijk is voor de uitoefening van de wettelijke taak. Het is dan ook niet toegestaan om de arbodienstverlener meer gegevens te verstrekken dan noodzakelijk, zonder hierover afspraken te maken in een verwerkersovereenkomst. Zelfs al wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten tussen werkgever en arbodienstverlener, betekent dit niet dat alle persoonsgegevens van het gehele personeelsbestand verwerkt mogen worden door de arbodienstverlener, want iedere verwerking dient een gerechtvaardigd doel te hebben.

ANTI-CORRUPTIEBELEID

MAAS heeft momenteel een generiek anti-corruptiebeleid met een anti-corruptie gedragscode en trainingen voor MAAS medewerkers in het vermijden van corruptie. Leveranciers tekenen de anti-corruptie gedragscode ook als onderdeel van de Supplier Code of Conduct.

MAAS heeft geen risicoanalyse uitgevoerd ter inventarisatie van de eventueel voor corruptie en omkoping kwetsbare bedrijfsonderdelen. Er is vooralsnog ook geen project om een risicoanalyse uit te voeren. Pas wanneer er een volwaardige risicoanalyse is uitgevoerd, kan er een specifiek anticorruptiebeleid worden ontwikkeld. Hierbij kunnen dan ook gericht rapportage- en controlemechanisme geïmplementeerd worden om MAAS anti-corruptieactiviteiten te bewaken.

GEDRAGSCODE

MAAS heeft sinds maart 2019 een Code of Conduct voor de medewerkers. In deze generieke gedragscode beschrijft MAAS welk gedrag wel en welk gedrag niet acceptabel is. Wanneer regels en normen voor iedereen duidelijk zijn, kunnen discussies over wat er wel en niet door de beugel kan worden voorkomen. Dit komt de sfeer op de werkvloer ten goede.

Naast dat de gedragscode op het intranet beschikbaar is, verduidelijkt MAAS de gedragscode in de introductie van nieuw personeel en tijdens beoordelingen van bestaand personeel. De gedragscode wordt bij MAAS niet ondertekend door medewerkers.

Vernieuwing van de MAAS Code of Conduct is gepland voor 2022.

INTEGRITEITSBELEID EN KLOKKENLUIDERSREGELING

Omdat MAAS meer dan 50 medewerkers heeft, heeft zij als Integriteitsbeleid een Klokkenluidersregeling. In de Klokkenluidersregeling is beschreven hoe MAAS omgaat met meldingen van een vermoeden van een misstand. Er werd in 2021 geen klokkenluidersmelding geregistreerd.

De Ondernemingsraad heeft instemmingsrecht bij het vaststellen van nieuwe regelingen voor het integriteitsbeleid. De interne Vertrouwenspersoon Integriteit is tevens de Interne Vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen.





KWALITEIT EN INNOVATIE

MAAS levert ten alle tijden de hoogste kwaliteit van dienstverlening.

KWALITEIT

De managementsystemen van MAAS zijn ISO 9001-gecertificeerd voor de volgende scope; het verkopen van warme dranken, zoetwaren, frisdranken en verswaren via koffiemachines en vendingautomaten, inclusief de levering en bevoorrading van en de service aan de automaten. MAAS streeft ten alle tijden naar het leveren van de hoogst haalbare kwaliteit voor al haar producten in koffie, thee en machines in balans met de duurzaamheids- en sociale standaard. De inkoopprocedures zijn hier dan ook op ingericht.

Kwaliteitsproducten

Onze BLENDSTAR Single Origin koffie heeft een kwaliteitscertificaat. In Ethiopië worden alleen de allerbeste bessen die fluweelrood kleuren geplukt. Deze komen terecht in ons eigen BLENDSTAR washingstation in Anderacha, Ethiopië. Hier worden de koffiebesen gewassen en verwerkt om vervolgens te drogen in de hitte van de brandende Ethiopische zon. Daarna worden de groene koffiebonen zorgvuldig geselecteerd en geduldig gebrand in de eigen koffiebranderij. Voor meer informatie over onze producten, zie het hoofdstuk Activiteiten, producten en diensten op pagina 18.

Koffiemachines

MAAS garandeert een beschikbaarheid van minimaal 99,7 procent. De koffiemachines zijn 100% recycle- en herbruikbaar, energiezuinig (A++) en uitgerust met een stand-by-modus en hierdoor extra zuinig in gebruik. Klanten van MAAS vinden het erg belangrijk dat de machines altijd werken. De klantenservice staat dan ook centraal binnen MAAS, waaronder een 24/7 onderhoudsdienst. De klantenservice en kwaliteit worden bewaakt via het ISO 9001 kwaliteitsmanagementsysteem. Als de klant een klacht heeft, is het de ambitie van MAAS dat de oplossing voor klachten altijd op basis van een dialoog is opgevolgd.

Klanttevredenheid

Eén keer per jaar wordt de klanttevredenheid gemeten aan de hand van een Net Promotor Score (NPS) onderzoek. In dit onderzoek wordt in kaart gebracht of de klant MAAS zou aanbevelen aan anderen en krijgt de mogelijkheid om verbeteringsuggesties door te geven. Hierbij leggen wij de focus op vijf verschillende rubrieken, namelijk: aanbeveling, facturatie, klantenservice, operator en de webshop. In 2021 hebben wij onze eigen doelstelling van een gemiddelde NPS-score van minimaal een 6 behaald met een score van 11. Onze doelstelling voor 2022 is verhoogd naar minimaal een 10.

INNOVATIES

In 2021 zijn er in samenwerking met onze partners en leveranciers drie belangrijke innovatieve producten gelanceerd. Het onbemande foodconcept The Taste by SPAR, een online portal One Coffee Connect voor de machines en het watertappunt Aquablu Refill.



The Taste by SPAR

MAAS heeft The Taste by SPAR gelanceerd in samenwerking met SPAR. The Taste is een onbemand foodconcept en is geschikt voor iedere locatie, zowel groot als klein. Het on-the-go assortiment bestaat uit gezonde en lekkere producten zoals verse salades, belegde broodjes en maaltijden van SPAR. The Taste is eenvoudig te bedienen door gebruik te maken van contactloze betaling. De maaltijd kan gekozen worden nadat er betaald en de deur geopend is. Met The Taste by SPAR in combinatie met een Coffeestation, biedt MAAS een plek waar de medewerker op ieder moment van de dag terecht kan voor een heerlijke maaltijd of kop koffie.

Aquablu Refill

Klanten kunnen bij MAAS sinds 2021 kiezen voor de Aquablu Refill. De Aquablu Refill biedt gebruikers een gezond en verpakkingsvrij alternatief op frisdrank en flessenwater. Gebruikers kunnen hun herbruikbare drinkfles of beker vullen met gekoeld mineraalwater, bruisend mineraalwater of vanaf 2022 mineraalwater met een smaakje.



Omdat de kwaliteit van leidingwater per locatie verschilt, filtert de Aquablu met een 2-in-1 filter vuil, stof en chloor uit het water en voegt daarnaast mineralen toe. Hiermee verandert met één druk op de knop gewoon kraanwater in fris en mineraalrijk water.

One Coffee Connect

MAAS biedt haar klanten vanaf 2021 One Coffee Connect aan. Met One Coffee Connect kunnen klanten flexibel en snel bedrijfsinformatie met hun medewerkers en bezoekers delen via de schermen van de koffiemachine(s). Deze informatie kan onder andere bestaan uit mededelingen, roosters en andere algemene bedrijfsinformatie. Via een gekoppeld platform kunnen klanten op een eenvoudige wijze en op ieder moment de content op de koffiemachine(s) aanpassen. Hierbij kunnen zij kiezen of de content getoond wordt tijdens de bereiding van de koffie of juist tijdens de stand-by modus van de koffiemachine(s). Het is zelfs mogelijk om te differentiëren per machine en locatie. Optioneel kan MAAS deze afbeeldingen en sceensavers uitvoeren voor de klant.

Daarnaast heeft de klant met One Coffee Connect inzicht in essentiële prestatiegebieden zoals consumptieaantallen en de operationele status van de koffiemachine(s). Deze informatie is inzichtelijk op landelijk, lokaal, vestigings- en machineniveau. Met deze realtime informatie is de klant altijd op de hoogte van wat er speelt. Bij het optreden van een storing biedt One Coffee Connect de mogelijkheid om op afstand de technische specialisten van MAAS mee te laten kijken. Hierdoor kan op afstand de operator of monteur geadviseerd of aangestuurd worden. De operator probeert de storing eerst zelf te verhelpen. Een bezoek van de monteur is zo niet altijd nodig en resulteert in minder vervoersbewegingen.





BESTUURSSTRUCTUUR

De enige aandeelhouder van MAAS International B.V. is Maas International Europe B.V. Bestuurder is Maas International Holding B.V. met daarin de MAAS bestuurders. Toezicht wordt gehouden door een MAAS Raad van Commissarissen (RvC). Het dagelijks bestuur wordt uitgevoerd door de Raad van Bestuur (RvB). Er is een Ondernemingsraad (OR) aanwezig.

MAAS is in 2021 voor 92% een dochter van MIKO Koffie NV geworden. 8% van de aandelen zijn in het bezit van het management van MAAS. MIKO Koffie NV valt onder MIKO NV.

Het toepassingsgebied van het MAAS managementsysteem betreft alle activiteiten op de locaties van MAAS hoofdkantoor, de depots en de storage locations op klantlocatie. De juridische grens bestaat uit de volgende vestigingen;

- Hoofdkantoor en depot, Science Park Eindhoven 5051, 5692 EB Son en Breugel
- Depot Nieuwegein, Marconibaan 42 F, 3439 MS Nieuwegein
- Depot Elst, Einsteinweg 15, 6662 PW Elst
- Depot Elsloo, Schuttersstraat 27 k, 6191 RZ Beek
- Depot Zwolle, Ossenkamp 2 J, 8024 AE Zwolle
- Food Vending Service Rotterdam, Linschotenstraat 8 A, 3044 AW Rotterdam
- Depot Groningen, Narvikweg 5 3, 9723 TV Groningen

Er vallen geen geregistreerde nevenvestigingen buiten het toepassingsgebied.

OVER DIT VERSLAG

RAPPORTSCOPE

Dit verslag omvat enkel de activiteiten en bedrijfsmiddelen die vallen onder MAAS International B.V. (MAAS) Variërend per onderwerp kunnen de bedrijfsactiviteiten van entiteiten buiten MAAS in de waardeketen behandeld worden.

Dit rapport is opgesteld in overeenstemming met de GRI Standaarden, Core-optie. Hierbij is voldaan aan de vereisten uit Sectie 2 van de GRI 101 Foundation-richtlijn "Gebruik van de GRI Standaarden voor duurzaamheidsverslaggeving."

RAPPORTAGEPERIODE

De rapportageperiode beslaat de periode van 1 januari tot en met 31 december 2021, waarbij referentiejaren variërend per onderwerp en afhankelijk van de beschikbare gegevens, kunnen teruggaan tot 2014.

De verslaggevingscyclus is op jaarlijkse basis.

COLOFON

Dit verslag is een publicatie van



MAAS International B.V.

Science Park Eindhoven 5051
5692 EB Son
KVK: 17038548

T: +31 (0)40 2644500
E: info@maas.nl

Contactpunt voor inhoudelijke vragen over dit verslag:



Director CSR

Marc van Houten
MAAS International B.V.

Science Park Eindhoven 5051
5692 EB Son

T: +31402644500
M: +31651062491
E: MHouten@maas.nl



Grafisch designer

Vera Thijssen
MAAS International B.V.

Science Park Eindhoven 5051
5692 EB Son

T: +31402644593
E: VThijssen@maas.nl

Dit verslag is samengesteld door:



Kroll Sustainability Reporting

Kroll SR B.V.

Sarphatipark 2-1
1072 PA, Amsterdam

E: info@krollsr.nl
T: +31 683523404
W: www.krollsr.nl



CSR Manager

Vera Verberne
MAAS International B.V.

Science Park Eindhoven 5051
5692 EB Son

M: +31629172072
E: VVerberne@maas.nl



Eindredactie

Jamy Kop
MAAS International B.V.

Science Park Eindhoven 5051
5692 EB Son

M: +31645176324
E: JKop@maas.nl

GRI-INDEX

Disclosure 102: Algemene disclosures

Disclosure		Hoofdstuk	Pagina
102-1	Naam van de organisatie	Over dit verslag	74
102-2	Activiteiten, merken, producten en diensten	Activiteiten, producten en diensten	18
102-3	Locaties van hoofdkantoren	Over dit verslag	74
102-4	Operationele locaties	Supply chain Bestuursstructuur	24 73
102-5	Eigendom en rechtsvorm	Bestuursstructuur	73
102-6	Bediende markten	Activiteiten, producten en diensten	18
102-7	Schaal van de organisatie	Sociaal werkgeverschap	30
102-8	Informatie over werknemers en andere medewerkers	Sociaal werkgeverschap	30
102-9	Supply Chain	Supply chain	24
102-10	Significante veranderingen aan de organisatie haar Supply Chain	Supply chain	24
102-11	Voorzorgsprincipe en -benadering	Eerlijke bedrijfsvoering	69
102-12	Externe initiatieven	Sociaal werkgeverschap Educatie en ontwikkeling Lokale financiële impact	30 42 64
102-13	Lidmaatschap van verenigingen	Weglatingen	81
102-14	Verklaring van de hoogste bestuurder	Voorwoord	4
102-15	De belangrijkste impacts, risico's en kansen	Materialiteit	30
102-16	Waardes, principes, standaarden en gedragsnormen	Eerlijke bedrijfsvoering	69
102-18	Bestuursstructuur	Bestuursstructuur	73

Disclosure 102: Rapportagepraktijken

Disclosure		Hoofdstuk	Pagina
102-40	Lijst met stakeholdersgroepen	Stakeholderdialoog	26
102-41	Collectieve arbeidsovereenkomsten	Stakeholderdialoog	26
102-42	Stakeholders identificeren en selecteren	Stakeholderdialoog Impact onderwerpen	26 29
102-43	Benadering van stakeholderbinding	Stakeholderdialoog	26
102-44	Belangrijkste onderwerpen en zorgen	Impact onderwerpen	29
102-45	Entiteiten inbegrepen in de geconsolideerde financiële statements	Weglatingen	81
102-46	Het definiëren van rapportinhoud en onderwerpsgrenzen	Impact onderwerpen	29
102-47	Lijst van materiele onderwerpen	Impact onderwerpen	29
102-48	Herformulering van de informatie	Weglatingen	81
102-49	Veranderingen in rapportageproces	Weglatingen	81
102-50	Rapportageperiode	Over dit verslag	75
102-51	Datum van meest recente rapportage	Over dit verslag	75
102-52	Rapportagecyclus	Over dit verslag	75
102-53	Contactpunt voor vragen met betrekking tot het rapport	Over dit verslag	75
102-54	Claims of rapportering in overeenstemming met de GRI-standards	Over dit verslag	75
102-55	GRI-Inhoudsindex	GRI-Index	75
102-56	Externe assurantie	Weglatingen	81

Disclosure 103: Managementbenadering

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina	
103-1	Uitleg van de materiele onderwerpen en de grenzen	Impact onderwerpen	29
103-2	De managementbenadering en zijn componenten	Materialiteit	29
103-3	Evaluatie van de managementbenadering	Materialiteit	29

Disclosure 203: Indirecte economische impact

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina	
203-1	Infrastructuurinvesteringen en ondersteunde diensten	Lokale financiële impact	64
203-2	Significante indirecte economische impacts	Lokale financiële impact	64

Disclosure 301: Materialen

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina	
301-1	Gebruikte materialen naar gewicht of volume	Circulariteit en afval	55
301-2	Het gebruik van gerecycled materiaal	Circulariteit en afval	55
301-3	Teruggewonnen producten en hun verpakkingsmaterialen	Circulariteit en afval	55

Disclosure 302: Energie

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina	
302-1	Energieverbruik binnen de organisatie	Energie en emissies	46
302-2	Energieverbruik buiten de organisatie	Energie en emissies	46
302-3	Energie intensiteit	Energie en emissies	46
302-4	Reductie van energieverbruik	Energie en emissies	46
302-5	Vermindering van de energiebehoefte van producten en diensten	Energie en emissies	46

Disclosure 305: Uitstoot

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina	
305-1	Directe broeikasgasuitstoot	Energie en emissies	46
305-2	Indirecte broeikasgasuitstoot	Energie en emissies	46
305-3	Andere indirecte (Scope 3) GHG-emissies	Energie en emissies	46
305-4	Broeikasgas uitstoot intensiteit	Energie en emissies	46
305-5	Reductie van broeikasgasuitstoot	Energie en emissies	46
305-6	Emissies van ozonafbrekende stoffen (ODS)	Weglatingen	81
305-7	Stikstofoxiden (NOX), zwaveloxiden (SOX) en andere significante luchtmissies	Weglatingen	81

Disclosure 306: Afval

Disclosure		Hoofdstuk	Pagina
306-1	Afvalproductie en aanzienlijke afval gerelateerde impacts	Circulariteit en afval	55
306-2	Management van significante afval gerelateerde impacts	Circulariteit en afval	55
306-3	Gegenereerd afval	Circulariteit en afval	55
306-4	Afval dat niet wordt verwijderd	Circulariteit en afval	55
306-5	Afval dat moet worden verwijderd	Circulariteit en afval	55

Disclosure 307: Milieu compliance

Disclosure		Hoofdstuk	Pagina
307-1	Het niet naleven van milieuwet- en regelgeving	Eerlijke bedrijfsvoering	69

Disclosure 308: Milieubeoordeling voor leveranciers

Disclosure		Hoofdstuk	Pagina
308-1	Nieuwe leveranciers die werden gescreend aan de hand van milieucriteria	Weglatingen	81

Disclosure 401: Werkgelegenheid

Disclosure		Hoofdstuk	Pagina
401-1	Nieuwe personeelsherving en personeelsverloop	Sociaal werkgeverschap	30
401-2	Voordelen voor voltijdse werknemers die niet voor tijdelijke of deeltijdse werknemers worden verstrekt	Gezondheid van de medewerker Educatie en ontwikkeling	38 42
401-3	Ouderschapsverlof	Het beleid ouderschapsverlof bij MAAS is geregeld volgens de in Nederland actieve wet- en regelgeving.	



Disclosure 403: Gezondheid en veiligheid op het werk

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina
403-1	Managementsysteem voor gezondheid en veiligheid op het werk	Veiligheid van de medewerker 34 Gezondheid van de medewerker 38
403-2	Identificatie van gevaren, risicobeoordeling en incidentonderzoek	Veiligheid van de medewerker 34 Gezondheid van de medewerker 38
403-3	Bedrijfsgezondheidsdiensten	Veiligheid van de medewerker 34 Gezondheid van de medewerker 38
403-4	Werknemersparticipatie, overleg en communicatie over gezondheid en veiligheid op het werk	Stakeholderdialogo 26 Veiligheid van de medewerker 34 Gezondheid van de medewerker 38
403-5	Opleiding van werknemers over gezondheid en veiligheid op het werk	Veiligheid van de medewerker 34 Gezondheid van de medewerker 38 Educatie en ontwikkeling 36
403-6	Bevordering van de gezondheid van werknemers	Gezondheid van de medewerker 42
403-7	Preventie en beperking van gevolgen voor de gezondheid en veiligheid op het werk die rechtstreeks verband houden met zakelijke relaties	Gezondheid van de medewerker 38
403-8	Werknemers die vallen onder een beheersysteem voor gezondheid en veiligheid op het werk	Veiligheid van de medewerker 34
403-9	Werk gerelateerde verwondingen	Veiligheid van de medewerker 34
403-10	Werk gerelateerde verwondingen	Veiligheid van de medewerker 34

Disclosure 404: Training en educatie

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina
404-1	Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per medewerker	Educatie en ontwikkeling 42
404-2	Programma's voor het verbeteren van de vaardigheden van werknemers en programma's voor transitiehulp	Gezondheid van de medewerker 38
414-3	Percentage medewerkers dat regelmatig wordt ingelicht over prestatie- en loopbaanontwikkeling	Educatie en ontwikkeling 42

Disclosure 405: Diversiteit en inclusie

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina
405-1	Diversiteit van bestuursorganen en medewerkers	Sociaal werkgeverschap 30
405-2	Verhouding tussen basissalaris en beloning van vrouwen en mannen	Weglatingen 81





Disclosure 406: Geen discriminatie

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina	
406-1	Incidenten van discriminatie en genomen corrigerende maatregelen	Veiligheid van de medewerker	34

Disclosure 414: Sociale beoordeling leveranciers

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina	
414-1	Nieuwe leveranciers die werden gescreend op sociale criteria	Verantwoord inkopen	44
414-2	Negatieve sociale impacts in de toeleveringsketen en genomen maatregelen	Verantwoord inkopen	44

Disclosure 419: Socio-economische compliance

Disclosure	Hoofdstuk	Pagina	
419-1	Het niet naleven van wet- en regelgeving op sociaal en economisch gebied	Eerlijke bedrijfsvoering	69

WEGLATINGEN

Disclosure	Omschrijving	Reden van weglaten	Toelichting
102-13	Lidmaatschap van verenigingen	Niet van toepassing	MAAS is niet lid van een branchevereniging.
102-45	Entiteiten inbegrepen in de geconsolideerde financiële statements	Niet van toepassing	In dit verslag zijn geen financiële statements opgenomen.
102-48	Herformulering van de informatie	Niet van toepassing	Dit verslag is het eerste GRI-verslag dat MAAS publiceert. Er zijn geen eerdere vergelijkbare GRI-verslagen gepubliceerd.
102-49	Veranderingen in rapportageproces	Niet van toepassing	Dit verslag is het eerste GRI-verslag dat MAAS publiceert. Er zijn geen eerdere vergelijkbare GRI-verslagen gepubliceerd.
102-56	Externe assurantie	Niet van toepassing	Geen externe assurantie heeft plaatsgevonden.
305-6	Emissies van ozonafbrekende stoffen (ODS)	Niet van toepassing	Er is geen sprake van indirecte CO ₂ -uitstoot uit koel- en lachgassen van onderhoudsinstallaties in het hoofdkantoor van MAAS. In de overige panden is MAAS onderhuurder en is zij niet verantwoordelijk voor de aansturing van het onderhoud van deze installaties en is er geen inzicht.
305-7	Stikstofoxiden (NOX), zwaveloxiden (SOX) en andere significante luchtmissies	Niet van toepassing	MAAS stoot geen significante stikstofoxiden of zwaveloxiden uit. Bij het rijden op benzine komt per kilometer 21 gram stikstofdioxide in de lucht. Bij het rijden op diesel is dat 365 gram per kilometer.
306-5	Afval dat moet worden verwijderd	Niet van toepassing	MAAS produceert geen afval dat specialistisch verwijderd moet worden.
308-1	Nieuwe leveranciers die werden gescreend aan de hand van milieucriteria	Niet van toepassing	Voor het kalenderjaar 2022 wordt er het EcoVadis Supplier Assessment-traject opgestart waarmee leveranciers op milieuambities gescreend zullen worden.
308-2	Negatieve milieu impacts in de supply chain en genomen maatregelen	Niet van toepassing	Voor het kalenderjaar 2022 wordt er het EcoVadis Supplier Assessment-traject opgestart waarmee leveranciers op milieuambities gescreend zullen worden.
414-2	Verhouding tussen basissalaris en beloning van vrouwen en mannen	Vertrouwelijke beperkingen	Vanwege de gevoeligheid van deze informatie is deze niet beschikbaar gesteld.

BIJLAGEN

SOCIAAL WERKGEVERSCHAP

Geslacht	Kantoor	Operations	Totaal
Man	49	426	475
Vrouw	47	143	190
Totaal	96	569	665

Leeftijd	Kantoor	Operations	Totaal
<30	16	51	67
30-50	47	257	304
> 50	33	261	294
Totaal	96	569	665

SROI	Kantoor	Operations	Totaal
Medewerkers	3,5	23,5	27
SROI FTE	3,27	22,9	26,17
Totaal	6,77	46,4	53,17

Uitzendkrachten	Kantoor	Operations	Totaal
Uitzendkrachten	0	19	19
Totaal	0	19	19

Verzuim	Kantoor	Operations	Totaal
Gemiddeld langdurig verzuim	0	44	44
Totaal	0	44	44

Duur dienstverband	Kantoor	Operations	Gemiddelde
Gemiddelde duur dienstverband	7	11	9
Gemiddelde	7	11	9

Full / Partime	Kantoor	Operations	Totaal
Fulltime	67	485	552
Partime	29	84	113
Totaal	96	569	665

Soort contract	Kantoor	Operations	Totaal
Onbepaalde tijd	70	446	516
Bepaalde tijd	22	121	143
Stage	3	2	5
Totaal	95	569	664

In- & uitstroom	Kantoor	Operations	Totaal
Instroom	49%	25%	37%
Uitstroom	29%	23%	26%
Totaal	39%	24%	64%

Aantal werknemers	Kantoor	Operations	Totaal
werknemers	96	569	665
Totaal	96	569	665

BESTUURDERSRATIO'S

Geslacht	
Man	3
Vrouw	1
Totaal	4

FULLTIME/PARTTIME	
Fulltime	4
Parttime	0
Totaal	4

LEEFTIJDSCATEGORIE	
<30	0
30-50	2
> 50	2
Totaal	4

INSTROOM & UITSTROOM	
Instroom	80%
Uitstroom	40%

GEMIDDELTE DUUR DIENSTVERBAND	
Duur	4 jaar

SOORT ARBEIDSCONTRACT	
Onbepaalde tijd	3
Bepaalde tijd	0
Stage	0
Totaal	3







MAAS INTERNATIONAL B.V.

Science Park Eindhoven 5051
5692 EB Son en Breugel
Nederland



DEZE BROCHURE IS GEDRUKT OP PAPIER GEMAAKT VAN
LANDBOUWAFVAL EN IS EMISSIEVRIJ BEZORGD.