



Corporate Social Responsibility

| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

Duurzame wereld, begint bij jezelf!

Maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheid zijn belangrijke uitgangspunten bij het maken van onze strategische beslissingen. Niet alleen als doel op zich, maar ook omdat we duurzame winst en continuïteit willen realiseren.

Het Corporate Social Responsibility (CSR) beleid is gebaseerd op een optimale afstemming tussen onze dienstverlening, de processen en onze organisatie. Tevens heeft DynaGroup een CSR-beleid opgesteld aangaande mensen, middelen en milieu dat aansluit aan het CSR beleid van onze moedermaatschappij Bpost.

Continuïteit van onze activiteiten

Met tien vestigingen verdeeld over de Benelux, is DynaGroup met haar diensten en slimme oplossingen een volwaardige 'behind the scene supply chain partner'. Wat dat betekent? Dat onze organisatie bestaande uit vijf business units die elkaar aanvullen, ieder vanuit hun eigen specialisatie strong2gether samenwerken om de verwachtingen van onze klanten continu te overtreffen.

DynaGroup bestaat uit vijf business units. Elke business unit is gespecialiseerd in diensten en oplossingen voor klanten uit bijvoorbeeld de financiële sector, de reis- en verzekeringswereld, de overheid, e-commerce en Telecom. De units vullen elkaar aan en samen staan ze garant voor totaaloplossingen die onze klanten volledig ontzorgen.



De circa 2000 medewerkers zijn gedreven en iedere dag in de weer om de verwachtingen van onze (eind)klanten te overtreffen. Bovendien zijn we voortdurend op zoek naar verbetering en vernieuwing. Bij DynaGroup gaan grip en groei hand in hand. We zijn dan ook trots op de door ons gewonnen awards.

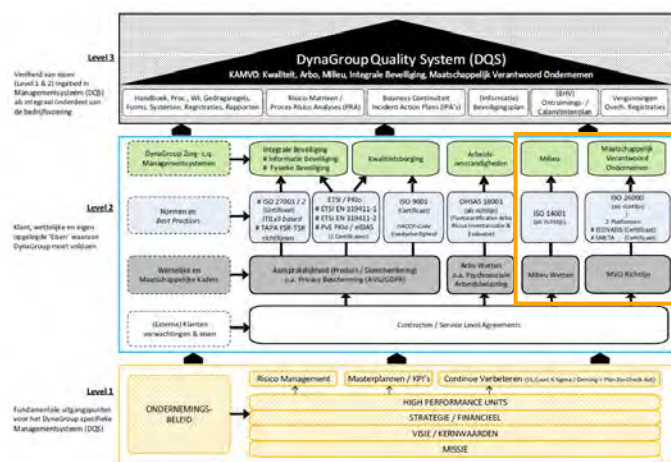
Milieumanagementsysteem

Met milieumanagement richt DynaGroup zich op het structureel aandacht besteden aan een zo laag mogelijke milieubelasting bij het ontplooiën en uitvoeren van de economische activiteiten en stimuleert

continu de toepassing van duurzame materialen en technieken, zowel intern als in contacten met relaties. Hierbij staan twee belangrijke uitgangspunten centraal:

- ✓ Voldoen aan wet- en regelgeving en beheersing van mogelijke milieurisico's
- ✓ Streven naar een permanente verbetering van de milieuprestaties van DynaGroup.

Voor klanten als Nespresso zijn wij SMETA gecertificeerd. Tevens heeft DynaGroup een milieubeheersysteem ingericht dat voldoet aan de ISO14001 richtlijnen waarbij we een ambitie hebben ISO 14001 gecertificeerd te gaan worden.



| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

Tevredenheid en betrokkenheid van onze medewerkers

We willen het natuurlijke enthousiasme en de inzet van iedere werknemer benutten door een optimale werkomgeving te creëren en hun welzijn te bevorderen. Een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) is een goede indicator om te meten hoe medewerkers in de organisatie staan en wat de mogelijke gevolgen hiervan kunnen zijn. Het MTO geeft ons inzicht in hoe onze medewerkers scoren in termen van betrokkenheid, tevredenheid en loyaliteit. Elk jaar worden onze medewerkers uitgenodigd om deel te nemen aan een medewerkerstevredenheidsonderzoek. De resultaten stellen ons in staat om arbeidsvoorwaarden te verbeteren, werknemersbetrokkenheid te stimuleren en stress te reduceren.

Klantentevredenheid

Bij DynaGroup hebben wij een belangrijk doel; van iedere klant een fan maken. Hierbij gaat het zowel om onze opdrachtgevers als onze eindklant. De klant staat centraal in elk deel van onze onderneming. Klantgerichtheid wordt uitgedrukt in voortdurende aandacht voor de kwaliteit van onze dienstverlening, initiatieven die de klantentevredenheid verbeteren en natuurlijk de zorg voor producten, diensten en oplossingen die naadloos inspelen op de verwachtingen van onze klanten. We streven er voortdurend naar om klanten toegevoegde waarde te bieden. En onze diensten helpen hen op hun beurt om een betere service te bieden aan hun eigen klanten. We evalueren voortdurend de perceptie en ervaring van onze klanten om zo de klantenbindings-mechanismen te begrijpen en te bepalen hoe we deze kunnen verbeteren.

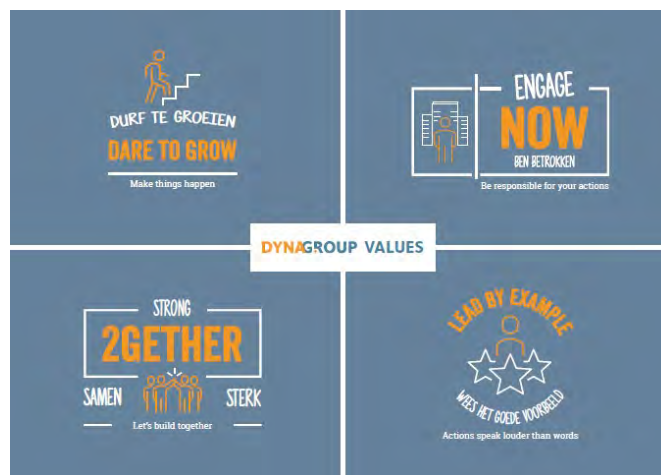
Om deze klanttevredenheid te meten, sturen we enquêtes uit naar zowel onze opdrachtgever als onze eindklant. We meten de ervaring met onze dienstverlening, onze communicatie en onze mensen, maar één van de belangrijkste onderdelen van onze meting is onze NPS (Net Promotor Score). NPS peilt bij de eindklant in welke mate hij/zij een bedrijf, product of dienst aan anderen zou aanbevelen. NPS meet klantloyaliteit en kijkt alleen naar echt tevreden klanten.

DynaGroup Values

DynaGroup is een dynamisch bedrijf dat in de afgelopen jaren sterk gegroeid is van een start up naar een volwaardig bedrijf waar 2000 mensen dagelijks bezig zijn om van onze klanten en opdrachtgevers fans te maken.

Focus op onze klant én op onze medewerker. DynaGroup kan rekenen op de inzet en het enthousiasme van al haar medewerkers in haar missie om van al haar klanten fans te maken. Ook van onze medewerkers maken we fans! Het menselijk kapitaal vormt de meest essentiële schakel van ons bedrijf.

Vanuit onze gedachtegoed “We Are Moving Forward” hebben we bij Dyna een sterke focus op “**Durven Groeien**”, waarbij een dag niet geïnnoveerd een dag niet geleefd is. Wij geloven dat groei alleen mogelijk is door intensief “**Samen te Werken**” en daardoor win-win situaties te creëren voor elke uitdaging die er is in onze omgeving. Effectieve samenwerkingen laten we tot stand komen door onze medewerkers “**Verantwoordelijkheid**” te laten nemen voor zowel succes als teleurstellingen als ook door “**Voorbeeldgedrag**” daarin zichtbaar te waarderen.



| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

Gezondheid en veiligheid van de medewerkers

Een werkomgeving creëren die het welzijn van onze medewerkers garandeert is uiterst belangrijk voor ons. De veiligheid van onze medewerkers is topprioriteit. We werken hard aan veiligheid om verkeers- en arbeidsongevallen te voorkomen op basis van een degelijk arbobeleid. Dit doen we door de wet- en regelgeving die van toepassing is na te leven en erop te anticiperen, maar ook door continue verbeteracties uit te zetten en op te volgen.

Op onze locaties worden risico inventarisaties & evaluaties uitgevoerd om zoveel mogelijk risico's in de werkomgeving uit te sluiten. Op basis daarvan worden arbeidsmiddelen en -procedures aangepast en specifieke trainingen en beschermingsmiddelen ingevoerd. Specifieke veiligheidstrainingen en awareness filmpjes dragen bij aan de veiligheidscultuur binnen DynaGroup. Medewerkers worden bewust gemaakt van de gevaren en risico's in de werkomgeving en worden gestimuleerd om alle soorten van (bijna)ongevallen te melden.

Jaarlijks organiseren wij een Health Week waarbij we extra aandacht besteden aan de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers. Onderwerpen zijn bijv. voeding, levensstijl, ergonomie, fitheid en gezondheid. DynaGroup werkt nauw samen met een bedrijfsarts die wekelijks een spreekuur op locatie verzorgt waar medewerkers zich kunnen melden met betrekking tot medische controles en de aanpak van evt. medische problemen. Tevens werken we ook samen met een externe vertrouwenspersoon waarbij psychosociale aspecten tussen medewerker en vertrouwenspersoon besproken kunnen worden. Er wordt elk jaar een enquête afgenomen bij de medewerkers om het welzijnsniveau in het bedrijf te meten.

Opleiding van de medewerkers en talentontwikkeling

We stimuleren de ontwikkeling van de vaardigheden van onze medewerkers en moedigen hen aan zichzelf te blijven ontwikkelen. Zo creëerden we bijvoorbeeld een trainingsprogramma gericht op sales & accountmanagement, afgestemd op de vaardigheden en kennis die zij nodig hebben om hun job uit te voeren.

Naast functionele trainingen kunnen medewerkers zich melden bij een jobcoach. Bij DynaGroup zijn een aantal coaches opgeleid om een drijfveren analyse uit te voeren. Hiervoor wordt onder andere de ODC-drijfverenmeting ingezet. De analyses kunnen worden toegepast voor persoonlijke ontwikkeling, persoonlijke effectiviteit, stresspreventie en loopbaanbegeleiding. De rapportages bieden medewerkers een leidraad om samen met hun manager verder te werken aan hun ontwikkeling.



Trainingen en bijscholingen willen we in de DynAcademy aanbieden waarbij trainingen en bijscholingen worden aangeboden door eigen medewerkers voor eigen medewerkers en teams. Voorbeelden van trainingen zijn talen, automatiseringstrainingen, communicatietrainingen en specifieke skills behorende bij hun functie.

Binnen ADP (allesomvattend HR Systeem voor beheer personeelsgegevens) wordt gekeken voor een integratie met een Talent Review Platform (TRP). Dit is een performance management module waarbinnen medewerkers en managers de ontwikkeling van de medewerker samen kunnen beheren door middel van samen bepaalde doelstellingen.

Diversiteit en inclusie

Om competitief te blijven in een veranderende omgeving moet ons bedrijf de beste talenten aantrekken en behouden en een brede waaier ideeën, innovatieve benaderingen en oplossingen aanbieden aan zijn klanten. Openstaan voor diversiteit in al zijn vormen en op alle niveaus van het bedrijf is dan ook belangrijk voor ons. Dankzij diversiteit kunnen we relaties aanknopen met onze klanten en onze medewerkers, en kunnen we onszelf omringen met de beste talenten uit alle bevolkingsgroepen en flexibeler zijn.

| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

DynaGroup heeft aandacht voor diversiteit, gelijke kansen en respect voor het individu. We richten ons op People engagement, bewustzijn en betrokkenheid. Het omvat zowel de processen als de organisatiestructuur door bewustzijn te creëren bij alle medewerkers en door de managers te ondersteunen.

Middels het Retain & Recruit programma zijn we gestart met de uitbreiding van onze wervingskanalen. Deze kanalen kunnen variëren per functie en locatie. Zodra nieuwe medewerkers starten, zorgen we ervoor dat we onze kernwaarden communiceren: samen sterk, ben betrokken, wees het goede voorbeeld en durf te groeien. Respect voor anderen, diversiteit en non-discriminatie zijn belangrijke uitgangspunten. Het onboardingsprogramma zorgt ervoor dat nieuwe medewerkers ons bedrijf leren kennen en geënthousiasmeerd worden om deel uit te maken van onze DynaGroup familie.

Bij de samenstelling van teams en management wordt er bijzondere aandacht besteed aan diversiteit op het vlak van leeftijd, educatieve en professionele achtergrond, gender en nationaliteit.

Ethiek

Het businessmodel, de activiteiten en de werknemers weerspiegelen het maatschappelijke en technologische landschap waarin we werken. Als een verantwoordelijk, logistiek, e-commerce-bedrijf ziet DynaGroup de noodzaak in om zijn bedrijfsdoelstellingen op een ethisch en sociaal verantwoorde en juridisch conforme manier te halen. Van onze medewerkers en anderen die betrokken zijn bij DynaGroup wordt verwacht dat zij respect hebben voor culturen, geloofsovertuigingen, geaardheid en opvattingen, ook als die anders zijn dan de eigen.

DynaGroup heeft sinds enkele jaren een set van algemene gedragsregels aangenomen die de basisprincipes beschrijven voor alle medewerkers om het juiste te doen, op de juiste manier. Deze zijn aangevuld met beleidslijnen, een huishoudelijk reglement en procedures die op de vestigingen verder uitgedragen worden en tevens onethisch, illegaal of onverantwoorde activiteiten verhinderen of het mogelijk maken om een gepaste manier te reageren.

Sociale dialoog

Medewerkers zijn de kern van onze onderneming. We moeten gebruik maken van eenieders tevredenheid en betrokkenheid om van onze klanten fans te maken en hun loyaliteit te behouden. Om deze reden streven we ernaar het welzijn en de goede arbeidsomstandigheden van al onze medewerkers te bevorderen alsook een cultuur te creëren waar open dialoog centraal staat voor het management, zowel onderling als met de teams.

Voordelen voor het personeel

Naast een vast loon, biedt DynaGroup op basis van de bedrijfsresultaten een bonus aan, afhankelijk van de prestaties en functie van de medewerker. Andere voordelen zijn toeslagen afhankelijk van de functie, een pensioenplan, verzekeringen en de mogelijkheid tot het kopen van extra verlofdagen.

Bij ons zijn drie verschillende CAO's van toepassing (klein metaal techniek, Beroepsgoederenvervoer en Informatie, Communicatie en kantoortechnologie). In deze CAO's zijn afspraken vastgelegd die gelden voor de medewerkers werkzaam in deze beroepsgroepen.

Aantrekkelijkheid van de werkgever

DynaGroup groeit vanuit een 'partner achter de schermen rol' steeds meer uit tot een organisatie met een eigen / unieke employerbranding. Met het geïntroduceerde Retain & Recruitment programma wil DynaGroup zich neerzetten als een 'wanted employer' waarbij er niet alleen focus is op het werven van nieuw talent maar ook op het (door)ontwikkelen en behouden van bestaande talenten.

| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

We willen als werkgever een sterke voorkeurspositie op de arbeidsmarkt hebben, dit creëren we door onze werkgeversboodschap op een onderscheidende manier kenbaar te maken via relevante media zoals onze eigen website, social media en deelname aan banenmarkten.

Planeet

Door de aard van onze activiteiten (reparatie- en logistieke diensten), hebben we een impact op het milieu, of deze nu wordt veroorzaakt door de CO₂-uitstoot van ons wagenpark, ons energieverbruik, onze afvalproductie of uitbesteed transport.

Onze CSR strategie is een vereiste om onze klanten en stakeholders te garanderen dat we iedere stop met een zo klein mogelijke impact op het milieu behandelen. Meten is weten, dus volgen we onze rechtstreekse, directe uitstoot op de voet (scope 1 en 2), alsook een deel van onze indirecte uitstoot (scope 3), in het bijzonder afval en uitbesteed transport als grootste impact.

Zuinig en groen rijden

DynaGroup besteedt veel aandacht aan het ecologisch en bewust plannen van onze routes waarbij zoveel mogelijk handelingen worden gecombineerd en zendingen per stop geconsolideerd worden. Leveringen, ophalingen, swaps (met retour artikel) en recycling stromen worden zoveel als mogelijk gecombineerd gepland waarbij een maximale beladings ratio wordt nagestreefd met als doel om het vervoeren van lucht te reduceren).

We communiceren online met onze eindklanten over de verwachte aankomsttijd. Tevens wordt er 30 minuten voorafgaand een sms gestuurd met het exacte tijdstip van levering.

Groen wagenpark

Ons doel is om onze Co₂ uitstoot steeds verder te compenseren. Zo stimuleren we het gebruik van zuinige motoren en worden onze chauffeurs getraind op zuinig rijden. We zetten als DynaGroup elektrisch vervoer al in voor een klein deel van onze bezorgingen. In de gemeente Antwerpen, maar ook in enkele Nederlandse gemeenten rijden onze Renault Twizy en Renault Zoë voor de bezorging van reisdocumenten. Een meer innovatieve variant de MellowVan, een elektrische driewieler, zal in de toekomst ook starten met bezorgingen en hiermee een positieve bijdrage leveren aan de Co₂ reductie en filevorming in de binnensteden.

We onderzoeken en werken eraan om het (elektrisch) netwerk uit te breiden met elektrische auto's, scooters en fietsen. Mogelijkheden worden onderzocht met betrekking tot de aanschaf van de elektrische bestelwagen (Nissan ENV200). Deze bestelwagen is 100% elektrisch uitgerust met een accu van 40kWh.

Groene gebouwen

DynaGroup beheert en onderhoudt gebouwen voor de uitvoer van onze operationele activiteiten. DynaGroup heeft 10 gebouwen in gebruik, die goed zijn voor meer dan 150.000m². Onze ambitie is om de impact van onze gebouwen en operationele activiteiten te beperken. Enkele initiatieven zijn genomen om zo energie zuinig met onze gebouwen om te gaan. Zo is energiezuinige binnen- en buitenverlichting aangebracht, is de gebouwverwarming optimaal ingeregeld en wordt goed gedrag gestimuleerd zoals het uitschakelen van apparatuur en verlichting aan het einde van de werkdag.

Via de online milieubarometer wordt het energieverbruik en de CO₂ uitstoot opgevolgd. Door deze continue opvolging kunnen we ook onze KPI's en initiatieven nauwgezet opvolgen.

Voor gebruik van elektriciteit en gas wordt er zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van leveranciers die groene energie hoog in het vaandel hebben. Onze vestigingen zijn in 2018 voorzien van 20% groene stroom. Jaarlijks wordt dit percentage met 10% verhoogd. Dat wil zeggen dat onze vestigingen in 2019 voorzien worden van 30% groene stroom.

| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

Afvalbeheer

We streven er continu naar om minder afval te produceren en ons afvalbeheer te verbeteren. Op al onze vestigingen is een degelijk afvalbeheer van groot belang. Dit omvat het zorgvuldig sorteren en scheiden van onze afvalstromen en het transporteren van ons afval door een geregistreerde partner. Onze partner zorgt vervolgens voor het recyclen (papier, karton, hout, EPS, plastic, EAAE) waarbij nieuwe energie wordt gegenereerd. Wij zijn samen met onze leveranciers nog onvoldoende in staat om verbruikersregistraties te monitoren. Op basis van inhoud en frequenties wordt op jaarbasis een inschatting gemaakt van de af te voeren afvalstromen.

In 2017 heeft DynaGroup 9326 ton aan totale afvalstromen af laten voeren waarbij 96% gerecycled werd door onze partners. 95% van het totale afval is direct afkomstig uit de operationele activiteiten die worden uitgevoerd in opdracht van onze opdrachtgever, de zogenoemde oud-voor-nieuw regeling, in het kader van de Regeling Afgedankte Elektrische en Elektronische Apparaten (AEEA). De resterende 8% zijn gescheiden afvalstromen zoals papier en karton, plastic, EPS, hout, matrassen, batterijen en spare parts. In 2018 heeft DynaGroup 8653 ton laten afvoeren. 93% betreft gerecycled afval. In 2018 was 90% direct afkomstig uit de operationele activiteiten. Gevaarlijk afval maakt maar een klein deel (0,05%) van het totale afval uit in 2018.

Gebruik van duurzame verpakkingsmaterialen

Wij stellen herbruikbare en duurzame veiligheidsetuis aan de gemeenten beschikbaar die tevens een positief effect hebben op de kosten voor de gemeenten. Tevens gebruiken we herbruikbare beschermhoezen in de logistieke operatie om de goederen te beschermen tegen val- en stootgevaar.

Onze ambitie is om ons gerecycled afval om te zetten in geld. Met andere woorden, we willen een kringlooeconomie tot stand brengen waarin we ons afval omzetten in grondstoffen. Opdat we onze recyclagedoelstellingen kunnen bereiken, focussen we op een geschikte afvalselectie door middel van bewustwordingscampagnes en interne audits.

Samen met onze erkende afvalpartners, vinden we oplossingen om onze afvalscheiding te verbeteren opdat het recyclen ervan op een economische, ecologische en doeltreffende wijze gebeurt. Het papier-, karton- en plastic afval wordt nu verzameld en gescheiden. Dit vermindert het transport en dus de CO₂-uitstoot.

Nabijheid

Social return on Investment (SROI)

SROI maakt onderdeel uit van onze maatschappelijke verantwoording. We werken samen met de gemeente Woerden en Ferm Werk en zoeken samen naar passende arbeidsplaatsen binnen onze organisatie, waarbij we goed letten op de mogelijkheden en competenties van de werkzoekenden. In deze samenwerking is extra aandacht voor inwoners die minder gemakkelijk een plek kunnen vinden op de arbeidsmarkt. We geven mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans binnen DynaGroup!



JINC

JINC is een landelijke organisatie die kinderen helpen van 8 tot 16 jaar die uit een omgeving komen met veel werkloosheid en weinig rolmodellen. Via het JINC-programma maken ze kennis met allerlei beroepen, ontdekken ze welk werk bij hun talenten past en leren ze solliciteren. Zo krijgen dankzij JINC jaarlijks meer dan 55.000 basisschool- en vmbo-leerlingen de kans om te groeien. DynaGroup helpt deze kinderen aan een goede start op de arbeidsmarkt door jaarlijks verschillende activiteiten te organiseren zoals sollicitatietrainingen en bliksemstages. DynaGroup levert tevens een financiële bijdrage aan JINC.

| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

Envida

Om iets terug te doen voor de ouderen in de maatschappij hebben we een partnership met de zorginstelling Envida waarbij we meermaals per jaar activiteiten organiseren met en voor eenzame ouderen en met en voor ouderen in een zorginstelling. DynaGroup vindt het belangrijk dat medewerkers bewust zijn van hetgeen wat er in de maatschappij speelt en tevens draagt het bij aan de teambuilding van onze teams.

Duurzaam herstel

DynaGroup werkt samen met enkele verzekeraars die zijn aangesloten bij het keurmerk duurzaam herstel. Deze verzekeraars werken uitsluitend samen met reparateurs die op een duurzame bedrijfsvoering zijn getoetst. DynaGroup is getoetst op een set aan technische en organisatorische duurzaamheidseisen zoals het gebruik van milieuvriendelijke middelen, minder energieverbruik, juiste verwerking van afval, hergebruik van materialen, de zorg voor duurzame inzetbaarheid van de medewerkers, recycling etc.



Trees 4 all

Voor de compensatie van onze Co2 uitstoot zijn we de samenwerking aangegaan met Stichting Trees 4 All. Voor een deel van de bezorgingen dragen wij een vast bedrag af aan Stichting Trees 4 All. Hiermee ondersteunt DynaGroup projecten die bijdragen aan een duurzame ontwikkeling. Door het beschermen en aanplanten van bossen verbeteren de inkomensposities en levensomstandigheden van de lokale bevolking en vermindert de atmosferische CO2.

DynaGroup doneert 1 boom in Nederland voor elke 150 bezorgingen van waarde documenten uitgevoerd met bestelwagens met dieselmotoren.

Nabijheid tot onze leveranciers

Wij vinden het belangrijk dat onze leveranciers waarde hechten aan CSR. Als DynaGroup communiceren we het CSR-beleid naar onze leveranciers. Momenteel onderzoeken we de mogelijkheden om ons aankoopbeleid en lokale initiatieven verder uit te breiden. Duurzaamheid in het aankoopproces moet meer en meer verankerd worden. Een eerste stap die we genomen hebben is het opstellen en integreren van het Sociaal Handvest in onze overeenkomsten met charters.

Sociaal Handvest

DynaGroup neemt zijn verantwoordelijkheid en is zich bewust van de noodzaak om op sociaal, economisch en ecologisch evenwichtige wijze aan de hedendaagse behoeften te voldoen met voldoende aandacht voor de bescherming van de leef- en werkomstandigheden van toekomstige generaties. DynaGroup zal met respect voor de culturele, ethische, maatschappelijke, politieke en juridische diversiteit handelen. Daarom hanteert DynaGroup sociale grondbeginselen die onderdeel uitmaken van de overeenkomst met onze onderaannemers (charters).

Nabijheid tot onze klanten via onze diensten

DynaGroup kijkt verder dan enkel zijn eigen bedrijfsvoering. Dankzij de nabijheid tot onze klanten, houden we nauwlettend hun (nieuwe) behoeften in de gaten. We willen hen dan ook de kans geven om duurzame keuzes te maken en de impact ervan te beoordelen. Per klant bekijken we mogelijkheden om onze processen te verduurzamen. Een voorbeeld is de bezorging van reisdocumenten door Dynasure.

Bezorging reisdocumenten

DynaGroup levert reisdocumenten aan burgers op het tijdstip van keuze. Dat betekent dat burgers hun agenda niet langer hoeven af te stemmen op de openingstijden van de gemeente. In plaats van twee keer naar het gemeentehuis te moeten gaan, hoeven burgers nu nog maar één keer naar het gemeentehuis om hun paspoort aan te vragen. Bovendien denkt DynaGroup mee over duurzame oplossingen zoals herbruikbare verpakkingsmaterialen en wordt elektrisch vervoer in de binnensteden ingezet.

| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

CSR-beheer

Let's go for the extra (s)mile

DynaGroup vindt in haar beleid een aantal aspecten belangrijk, waarbij people, planet en profit naar voren komen. Vanuit die visie is de slogan let's go for the extra (s)mile ontstaan. Iedere letter binnen de Smile heeft een aparte betekenis, een kernbegrip waar DynaGroup de focus op legt.

S: Superior Customer Experience

M: Motivated People

I: Innovative Solutions

L: Leading in sustainability (CSR)

E: Excellent Teamwork



Het General Management Team (GMT), heeft de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de controle en steun voor de CSR-projecten en initiatieven. Onze structuur voor duurzaamheidsbeheer is geïntegreerd in bestaande organisatorische structuren en activiteiten om te garanderen dat CSR helemaal wordt geïntegreerd in de dagelijkse "Business as Usual"-processen. KAMVO neemt het initiatief voor het CSR-programma en volgt het op via een actielijst. In de maandelijkse management overleggen komt de actielijst aan bod en wordt de opvolging gemonitord.



Dyna Innovation Community

De Dyna Innovation Community is een speciaal onderdeel van de DynaGroup organisatie waarbij een core team in combinatie met een variërend team van Dyna medewerkers, los van de Dyna organisatie en dagelijkse werkzaamheden, nadenken en werken aan innovatieve projecten, services en markten. Dit team heeft als doel om de innovatie op verschillende thema's in de organisatie te krijgen. De Dyna Innovation Community werkt aan een vijftal thema's, **technologie, business opportunities, Corporate Social Responsibility, Dyna Fans en Employee Engagement**. Vanuit het thema Corporate Social Responsibility wordt nagedacht over duurzame en maatschappelijk verantwoordelijke oplossingen die DynaGroup in haar dagelijkse business kan implementeren. De Innovation Community onderzoekt en werkt conceptideeën uit, die vervolgens getoetst worden aan het CSR beleid en geregistreerd worden aan het actieplan.

| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

CSR Beleid DYNA

Mens, milieu & nabijheid

IEDERE KLANT EEN FAN

Continue meten van NPS & klanttevredenheid

Criticasters (0-6)
Neutrals (7-8)
Promotors (9-10)

IEDERE MEDEWERKER EEN FAN
VERBETEREN MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Veiligheid
& gezondheid

Opleiding
& talentontwikkeling

Healthweek
at Dyna

Jaarlijks medewerkers-
tevredenheidonderzoek

Retain
& Recruitment

Aantrekkelijke
werkgever

DynAcademy
& Dyna Job Coach

D I C | DYNA
INNOVATION
COMMUNITY

WE ARE DYNA

Engage now

Lead by example

Strong2gether

Dare to grow

AANDACHT VOOR
HET MILIEU

ALLE PROCESSEN ZO
GROEN MOGELIJK

93%
Gerecycled afval

Zuinige rijden en
inzet van elektrische
voertuigen

Groene gebouwen
met 30% groene
energie

Sociaal handvest

Duurzame
verpakking-
materialen

Compensatie CO2
uitstoot door
samenwerking
Trees 4 all

**closing
the loop**

Duurzaam
herstel

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ACTIEF

Envida
maatschappelijke
activiteit met ouderen

Inzet van mensen
met een achterstand tot
de arbeidsmarkt

JINC.
Iedereen groeit met

Partnership JINC
bieden van een toekomst-
perspectief aan jongeren

| | | | |
|------------|---|----------|--------|
| CATEGORIE | General | TYPE DOC | BELEID |
| DOC. GROUP | Corporate Social Responsibility | | |
| TITEL | Beleid: Corporate Social Responsibility | | |

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheid zijn belangrijke uitgangspunten bij DynaGroup. Ons Corporate Social Responsibility (CSR) beleid is gebaseerd op een optimale afstemming tussen onze dienstverlening, de processen en onze organisatie. Dit beleid gaat over de thema's: mensen, milieu en nabijheid en sluit aan bij het CSR beleid van onze moedermaatschappij bpost.



Mens

DynaGroup wil zichzelf positioneren als een 'wanted employer' en met het geïntroduceerde Retain & Recruitment programma zowel huidig talent behouden als nieuw talent werven. We stimuleren de ontwikkeling van de vaardigheden van onze medewerkers en moedigen hen aan zichzelf te blijven ontwikkelen. We vinden het buitengewoon belangrijk om het natuurlijke enthousiasme en de inzet van iedere werknemer te benutten door een optimale werkomgeving te creëren en hun welzijn te bevorderen.

Milieu

De aard van onze activiteiten (reparatie- en logistieke diensten) heeft een impact op het milieu. Van de CO₂-uitstoot van ons wagenpark en uitbesteed transport tot afvalproductie en energieverbruik: we doen er alles aan om deze impact te reduceren en zo laag mogelijk te houden.

DynaGroup besteed bijvoorbeeld veel aandacht aan het ecologisch rijden en bewust plannen van onze routes, gebruikt waar mogelijk herbruikbare verpakkingsmaterialen, richt (repair) processen zo duurzaam mogelijk in met als doel de CO₂ uitstoot zoveel mogelijk te compenseren.



Nabijheid

Dyna kijkt verder dan haar eigen mensen en processen en gaat een stapje verder dan waartoe de wet verplicht als het gaat om maatschappelijk verantwoord ondernemen. Met maatschappelijk verantwoord actief organiseren wij activiteiten, waarbij we zowel als organisatie als vanuit onze mensen iets terug doen voor de sociale omgeving en passende arbeidsplaatsen zoeken voor mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt. We houden nauwlettend de (nieuwe) behoeften van onze klanten in de gaten. We willen hen dan ook de kans geven om duurzame keuzes te maken en de impact ervan te beoordelen. Ook onze leveranciers worden meegenomen in deze toekomstgerichte visie en worden middels een sociaal handvest gestimuleerd om ook hun processen duurzaam in te richten.

Let's go for the extra (S)mile!

DynaGroup vindt in haar beleid een aantal aspecten belangrijk, waarbij mens, milieu en nabijheid naar voren komen. Vanuit de slogan *let's go for the extra (s)mile* wordt ieder aspect behandeld. Iedere letter binnen de SMILE is een kernbegrip binnen DynaGroup en heeft een aparte betekenis.

