



*Verandering is slechts waardevol als ze duurzaam
is en duurzaamheid is slechts waardevol als ze
echte verandering met zich brengt.*



Duurzaamheidsverslag

2023

Over dit verslag	3
De trusted partner	4

INLEIDING 5

1. Iris, Belgisch familiebedrijf sinds 1946	6
2. Industry: Dé referentie in het beschermen van staal en oppervlaktebehandeling	16
3. Facility: Een totaalaanbod van facilitaire diensten	17
4. MVO en Betterness	18
5. Ons engagement voor duurzaamheid	19
6. Historiek van onze duurzaamheidsinspanningen	20

BETTER PEOPLE 25

1. Bij Iris staat de medewerker centraal	26
2. Transparantie en dialoog	30
3. Diversiteit, inclusie en gelijke kansen	34
4. Een inspirerende en verrijkende werkplek	38
5. Gezondheid en veiligheid	42
5.1. Arbeidsongevallen	
5.2. Frequentiegraad en ernstgraad	
5.3. I Safe, We Safe	
5.4. Projecten Health & Safety 2023	

BETTER CUSTOMER 50

1. Collectieve doelstelling van de groep 2023	52
2. Betterness: De beste klantenervaring bieden	53
3. Innovatie, een sterke waarde in onze bedrijfscultuur	58

BETTER SOCIETY 64

1. Reductie energie- en klimaatimpact	65
1.1. Onze directe CO2-emissies	
1.2. CO2-emissies in de keten	
1.3. Compensatie van onze uitstoot	
2. Verantwoord afvalbeheer	81
3. Solidariteit @ Iris	83

BETTER ORGANIZATION 84

1. Bestuursstructuur	85
1.1. Raad van Bestuur 2023	
1.2. De organen van Iris Group	
1.3. Industry	
1.4. Facility	
2. Onze governance inzake duurzaamheid	96
3. Risicomanagement	97
3.1. Risicomatrix	
3.2. Bedrijfscontinuïteitsplan	
3.3. Interne controle	
3.4. Opvolging	
4. Onze gedragscode	100
5. Certificaten	104
6. Verantwoord aankoopbeleid	105

VERKLARINGEN 108

1. Algemene disclosures	109
2. Environment - milieu	113
3. Social - mens en maatschappij	115
4. Governance - eerlijk zaken doen	117
5. Partnerships	118

OVER DIT VERSLAG

Dit duurzaamheidsverslag betreft de groep Iris, waarvan het hoofdkantoor aan de Bazellaan 5 te 1140 Evere is gevestigd. Van dit verslag wordt een jaarlijkse update gepubliceerd. Voorgaande edities zijn beschikbaar op www.iris.be/nl/mvo/mvo-betterness. Deze editie betreft gegevens over het jaar 2023.

Bij het opstellen van dit duurzaamheidsverslag hanteren we sinds 2020 de standaarden van het **Global Reporting Initiative (GRI)**. Naast het internationale referentiekader van het GRI voor duurzaamheidsverslagen evalueren we ook hoe we kunnen bijdragen aan de **duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (SDG)**.

Voortbouwend op deze expertise en ondersteund door onze consultant slidingdoors, werd dit duurzaamheidsverslag 2023 tevens geïnspireerd op het ontwerp van de **European Sustainability Reporting Standards (ESRS)** voor **Europa's Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**, die vanaf 1 januari 2025 voor de groep Iris van toepassing is. Wij zien dit als het begin van een gezamenlijke reis naar uitgebreidere en strengere rapportering in de komende jaren, als onderdeel van ons streven naar transparantie en waardecreatie voor al onze belanghebbenden.

Dit verslag werd opgesteld met de bedoeling om onze partners op de hoogte te brengen van de prestaties van de groep Iris en haar engagement op het vlak van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Geen enkele vermelding in dit verslag heeft tot doel om de huidige verplichtingen van de groep Iris ten opzichte van haar klanten, medewerkers, leveranciers, aandeelhouders of andere betrokken partijen te wijzigen.



Voor meer informatie over onze uitdagingen of feedback over onze prestaties kunt u per e-mail met ons contact opnemen op annualreport@iris.be

DE TRUSTED PARTNER



*Na bijna acht decennia van aanhoudende groei, vernieuwing en transformatie, staat Iris bekend als een toonaangevende Belgische dienstverlener voor zowel de private als de publieke sector. Onze deskundige teams geven elke dag het beste van zichzelf, zodat onze klanten zich zorgeloos op hun kernactiviteiten kunnen richten. Dit is wat wij verstaan onder **BETTERNESS**.*

Ons bedrijf kende in 2023 een indrukwekkende commerciële groei in al onze bedrijfssegmenten. Hoewel we de afgelopen jaar aanzienlijk vooruitgang hebben geboekt, hebben we in 2023 een ambitieus transformatieplan voor de hele organisatie gedefinieerd en gelanceerd begin 2024 om ons succes op lange termijn te waarborgen.

Onze visie voor de groep Iris blijft dezelfde: we willen door onze klanten worden erkend als de trusted partner. We zijn echter van mening dat er binnen onze twee business units meer potentieel schuilt dan we momenteel benutten en dat wijzigingen in onze operationele aanpak noodzakelijk zijn om dit potentieel volledig te realiseren.

De sectoren Industry en Facility verschillen aanzienlijk van elkaar, met unieke klanteneisen en marktdynamieken. De groei van Industry wordt belemmerd door de verbinding met Facility; het heeft meer autonomie nodig om zich als een zelfstandige entiteit te kunnen ontwikkelen. Daarnaast vragen onze klanten om meer gespecialiseerde dienstverlening, terwijl ze tegelijkertijd topkwaliteit verwachten.

Daarom splitsen we vanaf 2024 onze twee hoofdactiviteiten, Facility en Industry, op in twee autonome entiteiten, elk met een eigen directieteam en ondersteunende diensten. Deze transformatie verleent meer autonomie en zal de expertise van elke entiteit versterken.

Jeroen Nevelsteen

Patrick Janssens van der Maelen

Patrick Janssens van der Maelen
CEO Iris Group NV en Iris Facility Solutions NV

Jeroen Nevelsteen
CEO Iris Industry Solutions NV

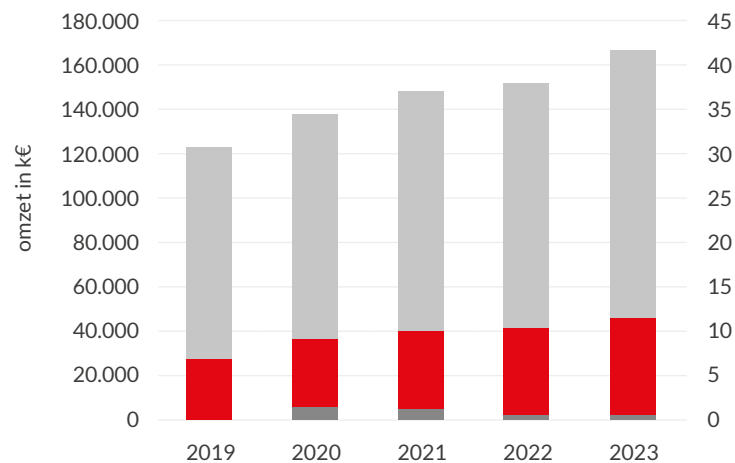
INLEIDING



1. IRIS, BELGISCH FAMILIEBEDRIJF SINDS 1946

Iris groeide sinds 1946 uit tot één van de belangrijkste Belgische dienstverlenende bedrijven in facility management en industriële coatings.

OMZET EVOLUTIE & CO2/MILJOEN €



■ ITS | ■ IND | ■ IFS

Legende van de juridische entiteiten:
 IFS = Iris Facility Solutions NV
 IND = Iris Industry Solutions NV
 ITS = Iris Technical Services NV

IRIS IN A NUTSHELL



167,5 MILJ. €
OMZET



3.391
MEDEWERKERS



73,1%
RETENTIEGRAAD



51
NATIONALITEITEN



11
REGIONALE BUREAU'S



>8.300
SITES/JAAR



53.300 U
OPLEIDING/JAAR

Iris groep is georganiseerd in twee **businesses**, elk gespecialiseerd en deskundig in hun eigen domein, die sinds 2024 **autonoom** zijn geworden.



Industry biedt innoverende en ecologische oplossingen aan voor de behandeling en de coating van oppervlakken: anticorrosie- en brandwerende verf, coatings en linings, industriële verven.



Facility biedt een ruim aanbod facilitaire diensten aan ondernemingen:

- Soft Facility: Cleaning (offices, healthcare & clean rooms, windows), Landscaping en Facility management
- Hard Facility: Technisch beheer van gebouwen (HVAC en Handyman-diensten)

NIEUWE BUSINESS STRUCTUUR

HOLDING



Onze Business Lines worden uitgerold vanuit regionale kantoren in de buurt van de Belgische economische centra, waardoor we onze expertise met een maximale flexibiliteit kunnen aanbieden. Iris Industry Solutions is ook actief in Nederland, Frankrijk en Luxemburg.

Begin 2024 heeft Iris groep twee veranderingen doorgevoerd in onze merkstructuur als onderdeel van onze evolutie naar een meer gespecialiseerde en klantgerichte aanpak:



Iris Technical Services, voorheen bekend als Technical Building Services (TBS), herpositioneert zich in Hard services, inclusief HVAC en Handyman. Dit betekent dat we ons richten op een breder scala aan technische diensten voor gebouwen, waaronder verwarming, ventilatie, airconditioning en klusjesdiensten.



Iris Proxy, voorheen bekend als Alcyon Schoonmaak, richt zich op kleinere schoonmaakklanten. Deze herpositionering is voornamelijk een verandering in de commerciële naam, aangezien Alcyon onze juridische entiteit blijft. Het doel is om onze diensten beter af te stemmen op de behoeften van kleine schoonmaakklanten.

Beide merken, **Iris Technical Services** en **Iris Proxy**, markeren belangrijke stappen in onze transformatie naar een meer gespecialiseerde en klantgerichte organisatie. We zijn verheugd om onze klanten beter van dienst te zijn en hen te voorzien van hoogwaardige oplossingen op maat van hun behoeften.

IRIS IN VOLLE TRANSFORMATIE

strategisch plan 2024-2026

**Eén Visie
Twee Businesses
Een brede waaier aan expertises**

De huidige markt vraagt ons te specialiseren en onze expertise te vergroten. Om dit te realiseren, geven we in ons strategisch plan 2024-2026 meer operationele en financiële autonomie aan onze business units **Industry** en **Facility** en krijgt elke commerciële entiteit haar eigen directieteam en **ondersteunende functies**. Deze transformatie zal de expertise van elke entiteit versterken. Hierdoor kan elk business zich beter ontwikkelen door flexibeler, duidelijker en efficiënter te worden en, uiteindelijk, nog beter te voldoen aan de behoeften van onze klanten.

De **Holding** staat op haar beurt in voor strategie, financiële rapportage en consolidatie van resultaten, risicobeheer en interne audit. Ons doel is om twee spelers te creëren die nog dichter bij onze klanten staan, wendbaarder zijn en beter beheerd worden.



Onze visie voor de groep Iris blijft ongewijzigd: we willen door onze klanten worden erkend als dé vertrouwde partner. Om ons strategisch plan 2024-2026 te realiseren, passen we ons bedrijfsmodel aan. Het is een positieve transformatie, geen reorganisatie. Elk business wordt autonoom, met zijn eigen ondersteunende diensten.

.....
Patrick Janssens van der Maelen
CEO Iris Group NV en Iris Facility Services NV



Het transformatieplan dat we hebben geïnitieerd, ondersteund door een nieuw bestuursmodel, is essentieel om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren en onze expertise te vergroten. Deze aanpak, die over twee jaar wordt uitgerold, gecombineerd met digitalisering, zal geleidelijk positieve effecten hebben en een duurzame toekomst voor onze groep garanderen.

.....
Sandra de Kerckhove
CFO



Eén van onze belangrijkste doelstellingen is dé referentie in ons vakgebied zijn. Onze klanten moeten voelen dat we een partner zijn met tonnen ervaring en expertise.

.....
Jeroen Nevelsteen
CEO Iris Industry Solutions NV



Activiteiten worden complexer, zowel technisch als regelgevend. Consistentie, kwaliteitsbewustzijn en expertise vormen de basis waarop wij als dé trusted partner erkend willen worden. Focus op klantgerichtheid en professionaliteit leidt ons pad.

.....
Matthys Hoffmann
Director of Sales & Marketing



ONZE CORPORATE **VISIE**

Onze visie weerspiegelt onze droom voor de toekomst en hoe wij willen bijdragen aan de maatschappij.

**Your trusted partner in bringing betterness
to people's premises**

Iris wil dé referentie zijn en erkend worden als een trusted partner voor haar stakeholders op het gebied van **BETTERNESS**.



PEOPLE

Bij Iris staan mensen centraal in onze activiteiten en strategie. Door het ontwikkelen van sterke relaties tussen medewerkers en onze klanten en door het verbeteren van het geluk op de werkvloer en de veiligheid van Iris medewerkers, maar ook van haar klanten en partners, dragen wij bij aan het creëren van Betterness.



PEOPLE'S PREMISES

Vindt zijn oorsprong in onze bedrijfscultuur maar ook in onze missie en onze activiteiten. In onze sector werken wij aan installaties en infrastructuren en aangezien in onze bedrijfscultuur de mens centraal staat, wilden wij dit vertalen door te benadrukken dat deze infrastructuren met mensen verbonden zijn.



TRUSTED PARTNER

De bevoorrechte en betrouwbare partner zijn voor al onze stakeholders, of het nu onze klanten, leveranciers of ons personeel betreft.



BETTERNESS

Door bij te dragen aan gemoedsrust (worry-less) en het welzijn (well-being) van onze klanten en onze eigen werknemers, stellen wij hen in staat hun productiviteit te verhogen. Dat is voor ons kwalitatief werk leveren.



ONZE CORPORATE **MISSIE**

Onze missie weerspiegelt wie we zijn en waarvoor we staan.
Wij ontwikkelen en onderhouden de onroerende en industriële activa van onze cliënten.

**Developing & maintaining
impeccable premises**



ONZE CORPORATE **WAARDEN**



OWNERSHIP

Een duidelijk engagement en het nemen van verantwoordelijkheden

Wij zeggen wat we doen en wij doen wat we zeggen (met onze interne en externe partners). Wij nemen onze verantwoordelijkheid en we engageren ons op lange termijn. Een voorbeeld zijn en het beste geven van onszelf, met een resultaatgerichte aanpak, zijn kritische elementen die Iris hoog in het vaandel draagt.



INNOVATION

Innoveren en zich constant verbeteren

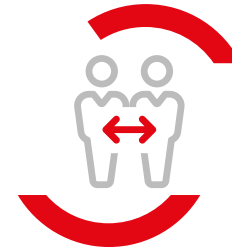
Wij waarderen creativiteit, het openstaan voor verandering en het aanbrenge van nieuwe ideeën. Continue verbetering, rekening houden met de nieuwe technologieën en zin om te groeien zullen een meerwaarde bieden voor Iris en voor onze klanten.



ENTREPRENEURSHIP

Ondernemen en zich overstijgen

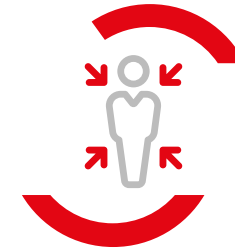
De "can do" mentaliteit zit in ons DNA. Wij zien opportuniteiten waar anderen problemen zien. Wij durven initiatieven nemen en blijven pragmatisch in onze aanpak, zowel intern als naar de klanten toe.



PARTNERSHIP

Samenwerken

Wij geloven dat samenwerking en het creëren van netwerken, om zowel interne als externe partners te helpen, de basis zijn van onze organisatie. Respectvolle, sterke, loyale en constructieve relaties, het delen van kennis en een feedback cultuur zijn essentieel bij Iris.



CUSTOMER CENTRICITY

Oplossingen aanbrenge en klantentevredenheid

De klant staat centraal in onze activiteiten. Door actief te luisteren, en de noden en zorgen van onze klanten (intern/extern) te begrijpen, kunnen we een toegevoegde waarde bieden en hun tevredenheid verhogen.

2. INDUSTRY: DE REFERENTIE IN HET BESCHERMEN VAN STAAL EN OPPERVLAKTEBEHANDELING

Als industriële tak van de groep Iris is Iris Industry Solutions marktleider in het beschermen van staal en oppervlaktebehandeling in de Benelux en Frankrijk. We openen intussen zelfs een lokale vestiging op Frans grondgebied.

ELITE is intussen het credo van elke medewerker in het bedrijf. ELITE staat voor **Expert, Leader, Improvement, Transparency** en **Excellence**. Alles wat we doen, past minstens in één van die vakjes. Onze investering in degelijke, interne opleidingen is een prima voorbeeld van de Expert-component. En het werken met nieuwe technologieën binnen de sector, zoals onze drones, speelt in op Improvement en Transparency.

ELITE helpt ons bewust na te denken over waarom we dingen op een bepaalde manier doen. Het is verder een handig hulpmiddel om iedereen vertrouwd te maken met onze weldoordachte werkwijze.

EXPERT

onze lokale **expertise** wordt uitgebreid en aangevuld met een internationale expertise

LEADER

een geografische expansie versterkt onze **leader** positie

IMPROVEMENT

met een grensoverschrijdende expertise van een niche-activiteit kunnen wij het onderhoudsproces van onze internationale klanten helpen **verbeteren**

TRANSPARENCY

wij worden de **vertrouwde partner** van onze internationale klanten door onze **transparante** werkwijze

EXCELLENCE

wij spelen in op de behoeften en specifieke eisen van onze internationale klanten inzake **professionalisering**

3. FACILITY: EEN TOTAALAANBOD VAN FACILITAIRE DIENSTEN

We bieden een ruime waaier van facilitaire diensten aan zoals schoonmaak, ruitenwasser, het onderhoud van groene ruimten, technische en handyman-diensten, Facility en officemanagement. Of het nu gaat om een kantoor, schoolgebouw, ziekenhuis, commerciële ruimte of een industrieel productiebedrijf, Iris biedt oplossingen die zijn afgestemd op een grote verscheidenheid aan sectoren en draagt bij aan het creëren van gezonde en efficiënte werkomgevingen.

Onze doelstellingen **GREAT** wijzen de weg. Dit credo helpt om de belangrijkste objectieven over te brengen aan onze medewerkers.



G	Great company for our people
R	Reliable partner for our customers
E	Expert in facility
A	Always efficient
T	Top quality

G Great Company for our people

- Geen overlappende rollen en verantwoordelijkheden om stress te verminderen en de tevredenheid over het werk en tijdmanagement te verbeteren.
- Het ontwikkelen van talenten en het plaatsen van de juiste persoon op de juiste plaats.
- Zorg voor expertise door een leercentrum genaamd 'Iris Academy' op te zetten.

R Reliable partner for our customers

- Adopteer een klantgerichte aanpak voor iedereen.
- Creëer duidelijkheid over welke functie als SPOC voor klanten fungeert.
- Gebruik data en inzichten om beter inzicht te krijgen in de behoeften van onze klanten.

E Expert in Facility

- Word een absolute expert in de geïdentificeerde gebieden (schoonmaak kantoren, gezondheidszorg, retail, industrieën, ruiten wassen, groenvoorziening, technisch onderhoud).
- Bouw een toegewijde functie op die verantwoordelijk is voor de uitvoering van activiteiten (P&L-verantwoordelijkheid) en cross-selling.

A Always efficient

- Optimaliseer processen en het gebruik van middelen om de algehele efficiëntie van de organisatie te verbeteren.
- Integreer nieuwe technologie en automatiseringstools.
- Benut data-inzichten om een data driven aanpak te ontwikkelen en flexibel te kunnen reageren in een dynamische bedrijfsomgeving.

T Top Quality

- Zorg voor een hoog niveau van klanttevredenheid, bouw vertrouwen op en long-term loyalty.
- Creëer duidelijke kwaliteitsnormen om de afhankelijkheid van persoonlijke capaciteiten te verminderen.
- Vergroot het marktaandeel door differentiatie in de markt te creëren.

4. MVO & BETTERNESS

De wereld en de behoeften van onze klanten veranderen snel, wat verschillende uitdagingen met zich meebrengt.

Onze activiteiten worden steeds complexer, zowel technisch als regelgevend, waardoor klanten hogere eisen stellen aan onze professionaliteit en expertise. Naarmate ons bedrijf groeit, nemen ook de verwachtingen toe. Hoewel het welzijn van klanten en werknemers voorop staat, blijft het een uitdaging om zowel maatwerk als een constante kwalitatieve dienstverlening te leveren.

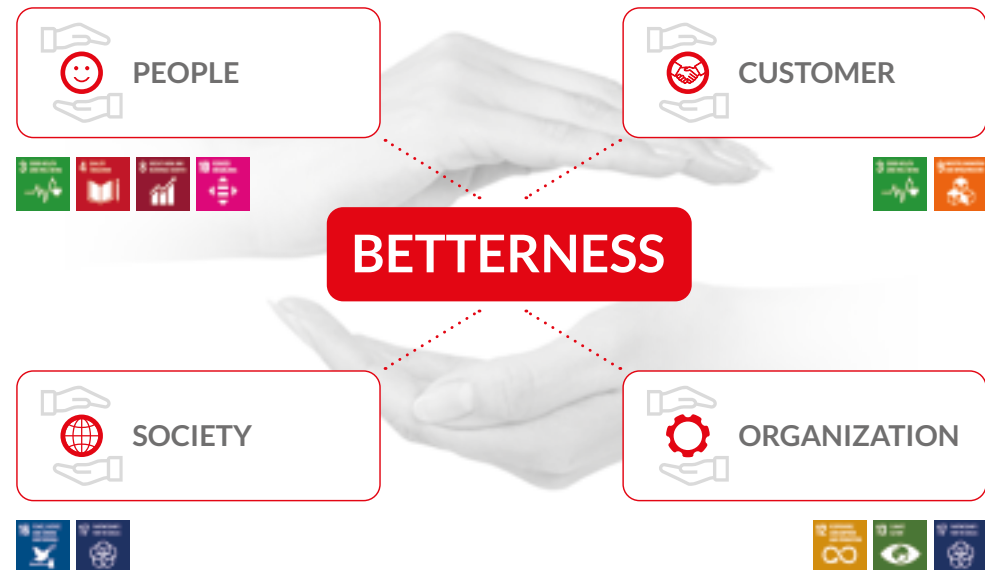
Op zowel sociaal als ecologisch vlak zien we kansen voor verbetering, zoals het ontwikkelen en behouden van talent, het bevorderen van diversiteit en inclusie, het uitbreiden van ons ecologisch dienstenaanbod en de voortdurende verbetering van energie-efficiëntie, afvalbeheer en duurzaam transport.

Ons doel is om oplossingen en diensten te bieden die de gemoedsrust en het welzijn van onze klanten garanderen, zodat zij zich kunnen concentreren op hun kerntaken.

Bringing Betterness to people's premises

Om een duurzame toekomst op te bouwen, moeten we verder gaan dan louter onze eigen impact te verminderen. Daarom brengen we wijzigingen aan in elke fase van onze waardeketen. Duurzame ontwikkeling verloopt via de vier assen van Betterness.

Create different types of **positive experiences**




5. ONS ENGAGEMENT VOOR DUURZAAMHEID

iris bringing betterness to people's premises

ENGAGEMENT VOOR DUURZAAMHEID

Een duurzame ontwikkeling kenmerkt zich aan de hand van de 4 assen van Betterness (People, Customer, Organization en Society), in combinatie met ons engagement om actief bij te dragen aan de Doelstellingen voor Duurzame Ontwikkeling van de Verenigde Naties (SDG - Sustainable Development Goals).




Het Executive Committee verbindt zich ertoe om:

- PEOPLE - WELZIJN**
 - een respectvolle omgeving te garanderen zonder discriminatie op basis van leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid, handicap, ras, godsdienst, nationaliteit of elk ander onderscheid, en diversiteit te promoten als een bron van wederzijdse verrijking
 - de ontwikkeling en de betrokkenheid van elke werknemer te stimuleren door permanente opleiding
 - de mensenrechten na te leven
 - een veiligheidscultuur te creëren en te onderhouden, met een actieve beheersing van de risico's, zodat iedereen kan werken in optimale arbeidsomstandigheden en na elke werkdag veilig en gezond thuis kan komen
- CUSTOMER - KWALITEIT**
 - alles in het werk te stellen om onze klanten te ontzorgen en tegemoet te komen aan hun expliciete en impliciete verwachtingen
 - bij te dragen aan het welzijn en de tevredenheid van de medewerkers en bezoekers van onze klanten
 - te streven naar operationele uitmuntendheid
- SOCIETY - MILIEU**
 - ons aanbod milieuvriendelijke en duurzame diensten te ontwikkelen en te promoten
 - het milieu te beschermen, en de ecologische voetafdruk te verkleinen door onder meer:
 - de aankoop van groene stroom en de productie van hernieuwbare energie
 - de verlaging van de CO₂-uitstoot via de elektrificatie van het wagenpark
 - het gebruik en promotie van biologisch afbreekbare schoonmaakproducten en van water gedragen verven
 - het bijdragen aan een circulaire economie (bv. afval voorkomen aan de bron, een verregaande afvalstoffenscheiding)
 - het gebruik van ecologische onkruidbestrijdingstechnieken voor de Landscaping activiteiten
- ORGANIZATION**
 - het goede voorbeeld te geven volgens de gedragscode
 - het voortdurend verbeteren van de interne werking via interne en externe audits
 - te voldoen aan alle compliance verplichtingen (waaronder wet- en regelgeving, kwaliteitsnormen)
 - een goede bedrijfsvoering te garanderen volgens een actief risicomanagement
 - jaarlijkse doelstellingen te formuleren en de prestaties continu te meten en te evalueren (cf. duurzaamheidsverslag)
 - een permanente dialoog te onderhouden met de interne en externe stakeholders
 - eerlijke, ethische en duurzame relaties te onderhouden met alle partners (incl. leveranciers en onderaannemers)
 - de nodige middelen ter beschikking te stellen om dit engagement te realiseren

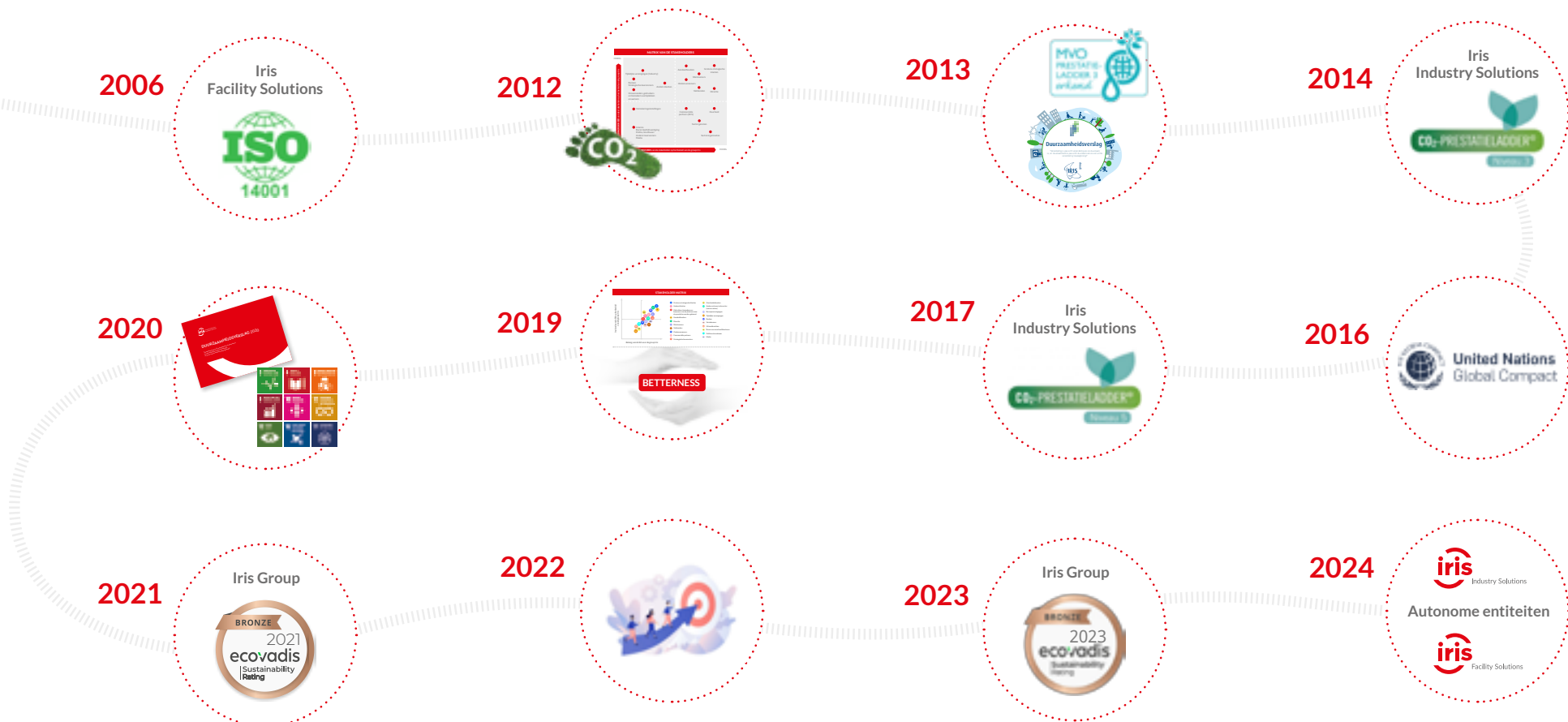
Het imago van Iris en haar kwalitatieve dienstverlening zijn het resultaat van de dagelijkse inspanningen van iedereen. Wij verwachten dat elke medewerker dit engagement naleeft en actief ondersteunt.

Patrick JANSSENS van der MAELEN, CEO en het Executive Committee



GRP-CSR-01A - 17/06/2022

6. HISTORIEK VAN ONZE DUURZAAMHEIDSINSPANNINGEN



2006



Iris Facility Solutions behaalt - als eerste cleaning/facility bedrijf in België - het milieucertificaat **ISO 14001**, als erkenning voor onze milieulinspanningen.



2012-2013

De **MVO Prestatieladder** is een certificatiенorm, gebaseerd op de internationale richtlijnen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (ISO 26000), stakeholdermanagement (AA1000) en indicatoren en rapportering (GRI). Sinds 2012 vormt deze norm de basis van ons MVO-managementsysteem, het meten en verbeteren van onze prestaties op 31 thema's en stakeholderbetrokkenheid. In 2019 behaalden we voor het laatst de MVO-prestatieladder, Niveau 3. We evalueren onze MVO-strategie nu aan de hand van **Ecovadis**.



Als blijk van haar engagement tot continue verbetering en eerlijke en transparante communicatie, publiceert Iris haar **eerste duurzaamheidsverslag**. Recente edities zijn downloadbaar via www.iris.be/nl/mvo/mvo-betterness



2014-2017



In 2014 behaalde Iris Industry Solutions voor het eerst de **CO2-prestatieladder**, Niveau 3. Sinds 2017 halen we het hoogste certificatie-niveau, Niveau 5. Dit garandeert dat we niet alleen de CO2-uitstoot van de eigen organisatie (en alle projecten) aanpakken, maar ook deelnemen aan initiatieven om de CO2-uitstoot in de keten en sector te reduceren.



2016



Iris ondertekende de **UN Global Compact**, een internationaal initiatief dat bijna 13.000 ondernemingen, organisaties, agentschappen van de Verenigde Naties, actoren uit de arbeidswereld en de burgermaatschappij verenigt rond tien universeel erkende principes. Die principes hebben betrekking op mensenrechten, het milieu, internationale arbeidsnormen en de strijd tegen corruptie. Met het oog op het voortdurend verbeteren van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, heeft Iris Group zich ertoe verbonden de tien principes te integreren in haar strategie, organisatiecultuur en werking.



2019



Iris lanceert de **Betterness**-strategie. Betterness betekent het creëren van positieve werkervaringen en het opbouwen van sterke relaties tussen de werknemers en de onderneming, maar ook het verbeteren van het werkgeluk en het algemeen welzijn, en daarnaast inzetten op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

2020



Iris ondersteunt de **duurzame ontwikkelingsdoelstellingen (SDG's)** die door de VN werden vastgelegd. Deze hebben als doel de armoede in al haar vormen en in alle landen uit te roeien, de planeet te beschermen en voorspoed voor iedereen te waarborgen. We richten ons daarbij op meerdere doelstellingen, in het bijzonder: gezondheid en welzijn (SDG3), kwaliteitsonderwijs (SDG4), waardig werk en economische groei (SDG8), industrie, innovatie en infrastructuur (SDG9), ongelijkheid verminderen (SDG10), verantwoorde consumptie en productie (SDG12), klimaatactie (SDG13), vrede, veiligheid en sterke publieke diensten (SDG16) en partnerschap om de doelstellingen te bereiken (SDG17).



2021

In het kader van de herziening van de MVO-strategie en actualisatie van de **MVO-prioriteiten**, werd in augustus 2021 een interne brainstorm georganiseerd met het Executive Committee rond de kernvragen:

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

Deze brainstorm leverde ons een longlist aan relevante topics op, die werd afgetoetst aan de MVO-materialiteitsmatrix van de indicatoren, zoals opgemaakt voor de MVO Prestatieladder, recente trends in MVO en de engagementen van concullega's.

2021-2023

In 2021 werd besloten de MVO-prestatieladder als certificaat te vervangen door **Ecovadis**, in lijn met toenemende vragen van klanten. Begin 2024 behaalden we een score van 35% op 100. Dat is niet alleen een verbetering ten opzichte van onze vorige totaalscore (35 op 100), het leverde ons ook een **bronzen medaille** op!



2022

Iris wordt als bedrijf voortdurend geconfronteerd met nieuwe uitdagingen, zowel op milieugebied als op maatschappelijk gebied. Daarom challengen we onze duurzaamheidsstrategie via, onder meer:

- Stakeholderdialogoog en kennisdeling met leveranciers, klanten en andere samenwerkingspartners.
- Partnerships. [\(zie partnerships\)](#)
- Certificatie en streven naar continue verbetering. [\(zie certificaten\)](#)
- Dialoog met de next generation, via kritische evaluaties van studenten milieu- en preventiemanagement en Master of Science internationale bedrijfseconomie en het bedrijfsbeleid.

2024

Vanaf 2024 opereren Facility en Industry als twee autonome entiteiten, elk met een eigen directieteam en ondersteunende diensten. Deze transformatie verleent meer autonomie en zal de expertise van elke entiteit versterken. Vanaf datzelfde jaar zal elke business een eigen Ecovadis-evaluatie uitvoeren, omdat de Ecovadis-score rekening houdt met het niveau van de sector en Facility en Industry niet vergelijkbare markten zijn.





IRIS EN DE CORPORATE SUSTAINABILITY REPORTING DIRECTIVE (CSRD)

Sinds 2020 volgt Iris de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI) voor duurzaamheidsrapportage. Met de introductie van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) door de Europese Commissie op 21 april 2021 zal de rapportageverplichting aanzienlijk worden uitgebreid vanaf 2025-2026.

Iris heeft ervoor gekozen om nu met de overgang te beginnen als onderdeel van ons fundamentele engagement voor transparantie en duurzaamheid. Volledige openheid en duidelijkheid in 2026, samen met de verplichte controle van de gerapporteerde duurzaamheidsinformatie, zal de betrouwbaarheid van de gegevens verbeteren. Het zal onze duurzaamheidsinitiatieven kracht bijzetten door tastbare actie te eisen.



BETTER PEOPLE



1. BIJ IRIS STAAT DE MEDEWERKER CENTRAAL

ENGAGEMENT

*Gecertificeerd worden als
Great place to work
en/of Top Employer
Belgium tegen 2025.*

MEDEWERKERS • 2023 (per juridische entiteit)	
AD	72
AY	90
IFS	2.879
IGR	52
IND	285
ITS	13
TOTAAL	3.391

VOLTIDSEQUIVALENTEN • 2023 (per juridische entiteit)	
AD	70
AY	54
IFS	1.918
IGR	48
IND	276
ITS	14
TOTAAL	2.380

**PERSONEELSBEHOUD • 2023 (groep Iris)
(arbeiders & bedienden)**



Legende van de juridische entiteiten:

AD = Alcyon Dienstcheques BV
 AY = Alcyon BV
 IFS = Iris Facility Solutions NV
 IGR = Iris Group NV
 IND = Iris Industry Solutions NV
 ITS = Iris Technical Services NV

Bij Iris willen we dat de werkervaring van de medewerkers positief en inspirerend is, want:

- Betterness bij onze klanten is slechts mogelijk als dit principe door ons eigen personeel wordt beleefd en doorgegeven.
- Betterness bij onze medewerkers is een manier om talenten in het bedrijf te houden en nieuwe aan te werven.



We stellen de medewerkers centraal in onze bedrijfsstrategie, in elke fase van hun loopbaan bij Iris.

.....
Olivia Steiner

Human Capital Director Iris Group

Onze Human Capital strategie (HuCa) is opgebouwd rond de ervaring van onze medewerkers en dit in elke fase van hun loopbaan:



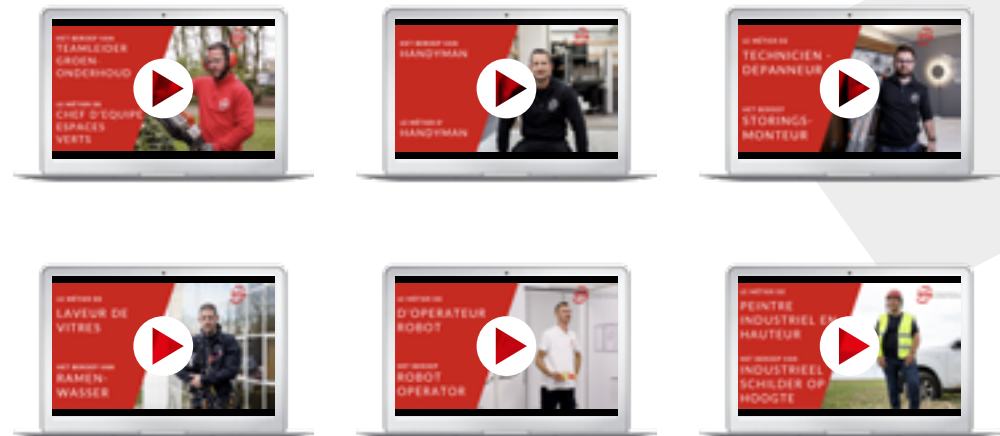
- de aanwervingsprocedure
- de intensieve onboarding voor nieuwe werknemers, inclusief praktische werkbezoeken aan werven
- prestatie- en competentie management
- opleiding voor arbeiders en bedienden
- loopbaanbegeleiding en talentmanagement
- tot een exit-interview bij uitdiensttreding





Een positieve werkervaring creëren in elke fase van de loopbaan van een medewerker kan op het eerste gezicht eenvoudig lijken. In de praktijk is dit echter een grote uitdaging in een professionele omgeving zoals die van Iris:

- Ons personeel is bijzonder **divers**: ongeschoolde arbeiders, geschoolde arbeiders en bedienden. Al die collega's hebben verschillende en gevarieerde opleidingsniveaus doorlopen.
- We zijn actief in verschillende activiteitensectoren met elk hun eigen kwalificaties, regels, behoeften en vooral zeer **fysieke beroepen** die na verloop van tijd of vanaf een bepaalde leeftijd soms zeer zwaar worden.
- De socioculturele diversiteit binnen Iris is zeer rijk, met een breed scala aan **nationaliteiten**. Arbeiders uit verschillende culturen en met diverse moedertalen moeten effectief kunnen samenwerken en de bedrijfs- en veiligheidsinformatie goed kunnen begrijpen.
- De meeste van onze medewerkers **werken op werven of in vestigingen van onze klanten**. Een bedrijfscultuur creëren waarin iedereen zich thuis voelt, vormt in dergelijke omstandigheden dan ook een uitdaging.
- De **digitale kloof** is een realiteit bij sommige van onze medewerkers. Dit heeft op verschillende vlakken gevolgen, zoals een vlotte interne communicatie of het gebruik van bepaalde hulpmiddelen bij het werk.





Ik begon op 17-jarige leeftijd bij Iris als jobstudent en intussen – meer dan 15 jaar later – groeide ik van Operations Administrator naar Sales Support en uiteindelijk Operations Leader. Recent startte als Quality & Lean Officer. Als ambassadeur van interne mobiliteit en ontwikkeling binnen de groep, kijk ik er naar uit om me samen met Iris steeds verder te blijven ontwikkelen en te groeien. Wat me vooral bijblijft, zijn de toffe collega's waarmee ik doorheen de jaren en doorheen de verschillende departementen heb mogen samenwerken.

.....

Quincy Standaert
Quality & Lean Officer Iris Facility Solutions



Bij Iris voel ik me echt gewaardeerd. Er werd tijd geïnvesteerd om me te leren kennen, niet alleen als een marketeer, maar als individu. Mijn input wordt oprecht gewaardeerd, waardoor ik me gehoord voel. Ondanks de grootte van het bedrijf, heerst er een familiale sfeer waar iedereen elkaar ondersteunt. Het draait niet alleen om het werk, maar om de mensen en de groei die we samen doormaken. Bij Iris ben ik echt thuis.

.....

Brecht Roosen
Digital Marketing Administrator Iris Group



Na 16 jaar in operationele functies was ik op zoek naar nieuwe kansen en uitdagingen, en Iris heeft me die geboden als Technical Business Officer binnen het Huca team. Deze overgang is voor mij een spannende kans om professioneel te blijven groeien en op een andere manier bij te dragen aan onze gezamenlijke missie. Ik waardeer het vertrouwen dat in mij is gesteld en ben vastbesloten om het beste van mezelf te geven in deze nieuwe rol.

.....

Selvi Vatansever
Technical Business Officer Iris Group

WAARDERING EN ERKENNING

Jubileumfeesten zijn bijzondere en vreugdevolle gelegenheden om de medewerkers te eren die 25, 30, 35 of 40 jaar hebben bijgedragen aan hun carrière bij Iris. Bij deze gelegenheid worden ook vervroegd gepensioneerden en gepensioneerden uitgenodigd, als erkenning voor hun toewijding, loyaliteit en waardevolle bijdrage aan het bedrijf.



Jubilarisfeest
2023



Dag van de
schoonmaak





2. TRANSPARANTIE EN DIALOOG

Wij hechten veel waarde aan communicatie en dialoog met onze werknemers. Daarom hebben wij diverse kanalen opgezet voor feedback:

- Sociaal overleg is een open dialoog, die voor alle partijen als positief wordt ervaren.
- Enquêtes onder werknemers.
- Jaarlijkse bezoeken van de CEO en leden van het Executive Committee aan alle kantoren
- Het Iris Way Program (met een geïntegreerd discussiepanel sinds 2020)
- Het MyFollowUp-talentmanagementproces waarbij regelmatig feedback aan werknemers wordt gevraagd.
- MyDevelopment check-in, individuele gesprekken met bedienden en hogere arbeiders over hoe ze zich voelen in hun job.
- Check-up calls, waarbij collega's van de afdeling Human Capital contact opnemen met werknemers om te horen hoe ze zich voelen.
- Exit -interview.



Ik werk al bij Iris sinds 1995. Naast mijn functie als Operations Coordinator ben ik ook personeels-afgevaardigde voor de CGSLB. Naast mijn OPC-functie neem ik ook deze rol serieus. We geven altijd de voorkeur aan dialoog en het zoeken naar oplossingen, omdat we willen dat zowel de werknemers als het bedrijf winnen. Overleg en sociale dialoog werken bij Iris.

Abdelaziz Bouiech
Operations Coordinator Iris Facility Solutions

OP BEZOEK OP DE WERF

Ter versterking van de dialoog tussen het management en de werkvloer, bezoeken de CEO en andere directieleden jaarlijks verschillende werven. Door middel van directe gesprekken te voeren met de arbeiders omtrent hun perspectieven en ervaringen, trachten ze zo een duidelijk signaal te geven over het belang dat Iris hecht aan transparante communicatie en werknemerstevredenheid.

De uitgevoerde werfbezoeken benadrukken de inzet van het management voor een inclusieve bedrijfscultuur waarbij iedere stem telt en bijdraagt aan de algehele bedrijfsstrategie en -succes.

Patrick Janssens
CEO Iris Group & Iris Facility Solutions

In 2023 voerde de directie bijna 60 werfbezoeken uit. De helft hiervan was voor rekening van onze CEO. Naast de tien werbezoeken die H&S maandelijks gemiddeld uitvoert, kunnen we spreken van een recordjaar in aanwezigheid op het terrein.

Stijn Van der Jeugd
Health & Safety Manager Iris Group

Deze bezoeken worden gewaardeerd door de werknemers en zorgen voor een reeks constructieve feedback en suggesties die het managementteam meeneemt voor verdere overweging en actie. Daarnaast werd tijdens elk werfbezoek een checklist op vlak van welzijn overlopen.



OPSPORING EN ANALYSE VAN DE RISICO'S PSYCHOSOCIAAL WELZIJN

Wanneer werknemers zich goed voelen op het werk, heeft dit ook positieve gevolgen voor de organisatie. Denk maar aan een lager verloop, minder ziekte-afwezigheid, een hogere productiviteit en meer creativiteit en innovatie. Om nefaste dynamieken op te sporen en proactief in te kunnen grijpen, hebben we in 2023 volop ingezet op het detecteren van de risicofactoren psychosociaal welzijn. De analyse wordt stapsgewijs uitgerold in Vlaanderen (2023), gevolgd door Brussel en Wallonië in de loop van 2024.

Psychosociale risico's vinden hun oorsprong in verschillende aspecten van het werk, waaronder de organisatie van het werk (zoals communicatie en autonomie), de inhoud van het werk (bijvoorbeeld werkdruk en cognitieve vereisten), de voorwaarden waaronder het werk wordt verricht (zoals salaris en mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling), de fysieke werkomstandigheden (denk aan ergonomische eisen en geluidsniveaus) en de kwaliteit van interpersoonlijke relaties op de werkvloer (bijvoorbeeld conflicten en sociale steun). Deze aspecten staan bekend als de 5 A's.

Belangrijke verbeterpunten die naar voor kwamen:

- hoge werkdruk
- nood aan deconnectie
- huisvesting en infrastructuur

Positieve ervaringen zijn er met:

- gevarieerd takenpakket
- autonomie en flexibiliteit
- samenwerking

Terwijl we de enquête naar andere locaties blijven uitbreiden, gaan we – in partnerschap met Securex – aan de slag met de resultaten. De risicoanalyse zal ook voorgelegd worden aan het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW), samen met voorstellen voor verbetermaatregelen. Ook aan de deelnemers is terugkoppeling van de analyse en de resultaten voorzien.





VOEL JE GOED IN JE VEL

Zowel op het werk als in een thuissituatie kunnen zich moeilijke momenten/situaties voordoen. Iris biedt de mogelijkheid tot ondersteuning. Zo kunnen onze medewerkers steeds terecht bij hun leidinggevende, Human Capital of Health & Safety. Maar ook de psychosociale dienst Secures of Pulso kunnen helpen, afhankelijk of de problemen werk-gerelateerd of privé zijn.

Zo geeft Pulso ondersteuning in een moeilijke periode thuis. Denk maar aan een echtscheiding, financiële problemen, overlijden... Pulso biedt psychosociale ondersteuning bij stress, conflicten, problemen met partner, opvoeding, rouw, depressie, alcoholgebruik of vergelijkbare problemen die een invloed hebben op je welzijn in de thuissituatie. Maar ook bij juridische vragen of advies tijdens een financieel moeilijke periode kan Pulso helpen.

Het afgelopen jaar maakten 40 medewerkers gebruik van de diensten van Pulso. Dit gebeurt in alle discretie en anonimiteit.

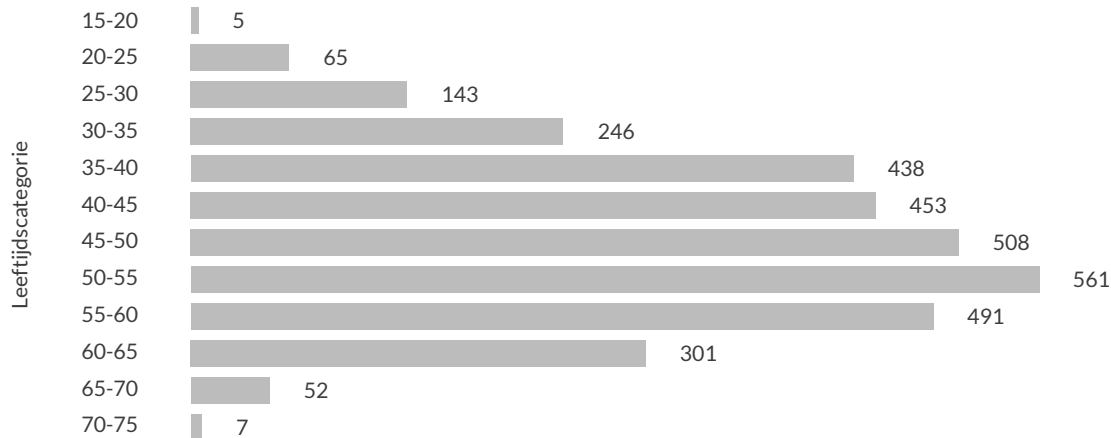


Een employee assistance program (EAP) aanbieden aan de werknemers is een belangrijke troef voor een werkgever! Dat is ook de mening van Iris Group. Iris werkt met vele nationaliteiten, in een grote verscheidenheid aan beroepen en verspreid over het hele land. Het was dan ook een uitdaging om de verschillende doelgroepen zo effectief mogelijk te benaderen. In co-creatie tussen Iris en Pulso werd dan ook een traject op maat ontwikkeld. We zijn trots op onze samenwerking met Iris en hopen met hen andere projecten uit te voeren.

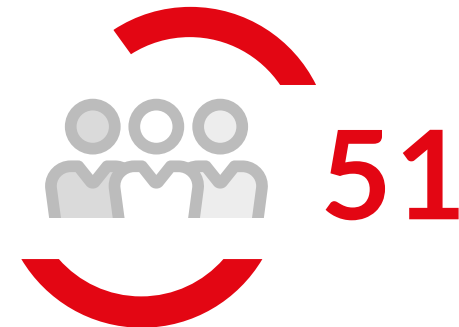


3. DIVERSITEIT, INCLUSIE EN GELIJKE KANSEN

LEEFTIJDSPIRAMIDE • 2023 (groep Iris)



NATIONALITEITEN • 2023 (groep Iris)



MANNEN-VROUWEN • 2023 (groep Iris)	
Mannen	Vrouwen
39%	61%

MANNEN-VROUWEN • 2023 (per juridische entiteit)		
	Mannen	Vrouwen
AD	1%	99%
AY	36%	64%
IFS	34%	66%
IGR	43%	57%
IND	97%	3%
ITS	92%	8%



Diversiteit en inclusie zit in het DNA van Iris en daar zijn we trots op:

Aanwervingsbeleid

We selecteren onze talenten uit een breed scala aan kandidaten op basis van de overeenstemming met onze waarden en bedrijfscultuur, hun competenties en ontwikkelpotentieel.

Professionele ontwikkeling

Al onze medewerkers krijgen dezelfde kansen op het vlak van opleidingen en loopbaan. We ondersteunen hun professionele groei en hebben aandacht voor het wegnemen van barrières die bepaalde groepen kunnen hinderen in hun ontwikkeling.

Eerlijke beloning

De lonen zijn gebaseerd op de barema's of op ervaring en talent. Dit zorgt ervoor dat alle medewerkers gelijk beloond worden voor gelijk werk.

Bewustwording

We leggen van bij de indiensttreding de nadruk op het belang om die diversiteit in stand te houden. Onze initiatieven om bewustzijn te creëren zijn ontworpen om een inclusieve cultuur te bevorderen en begrip en waardering voor diversiteit onder alle werknemers te vergroten. We sensibiliseren onze klanten over het belang van diversiteit en inclusie in ons beroep.

ENGAGEMENT

- *De diversiteit van onze medewerkers in stand houden (vooral met betrekking tot herkomst en gender) en de gendergelijkheid in het leadership verbeteren.*
- *Multiculturele opleidingen organiseren om een cultuur van diversiteit, inclusie en gelijke kansen te creëren.*
- *Terugkerende en structurele integratieprogramma's implementeren voor zwakke doelgroepen (jongeren, vluchtelingen) en specifieke opleidingsprogramma's samenstellen.*

MULTICULTURELE EVALUATIE DIVERSITEIT EN INCLUSIE

Business Uniting Talents 2030 wil een gelijke deelname aan de arbeidsmarkt bevorderen voor personen met multiculturele en niet EU achtergronden. Dit initiatief is een gezamenlijke inspanning van CSR Europe, de Koning Boudewijnstichting, het Prins Filipfonds en Embuild.

In dit kader liet Iris een evaluatie uitvoeren van haar bedrijfspraktijken in drie belangrijke domeinen Strategisch Engagement, Managementprocessen en Meting en Monitoring. De evaluatie werd uitgevoerd aan de hand van een op maat gemaakte Multiculturele Diversiteit en Inclusie Assessment Tool ontwikkeld door CSR Europe, die dient als benchmark voor de maturiteit en integratie van diversiteit en inclusie.

OVERZICHT		
Categorie	Categorie score (0-5)	Score (0-5)
1. Strategisch engagement	2.36	1.83
2. Management Processen (sum)	1.83	
Go outside	1.67	
Bring outside in	2.67	
Work with inside	1.98	
3. Meting en monitoring	1.04	

Industry scoort met betrekking tot de maturiteit van multiculturele diversiteit en inclusie licht onder het gemiddelde van de groep van 9 bedrijven gemeten in augustus 2023, vooral op Management Processen en Meting Monitoring. We scoren daarentegen wel heel goed op Strategisch Engagement, vooral rond Bring Outside in (inclusief wervingsproces, inzetten op competenties).

Opvallend waren onze strategie inzake diversiteit en inclusie, waar multiculturele diversiteit en inclusie een onderdeel van is, onze inclusieve employer branding en onze rol in het faciliteren en vergemakkelijken van toegang voor werknemers.





YOUTHSTART "HOOP GEVEN, KANSEN CREËREN"

Youthstart is een organisatie waarmee Iris met veel plezier heeft samengewerkt. Deze organisatie richt zich op jongeren die niet naar school gaan, geen opleiding volgen en niet op zoek zijn naar werk. Het programma biedt een 8-daagse training aan die jongeren helpt om hun eigen ondernemersprojecten te ontwikkelen. Aan het einde van de training is er een certificeringsdag, waarbij de jongeren hun projecten presenteren aan het bedrijf dat het programma sponsort. Dit traject heeft geleid tot wederzijdse verrijking tussen de Iris-groep en de jongeren die hun werk hebben

gepresenteerd. Het doel van het programma is om hoop te geven en de jeugd te laten zien dat ze de controle hebben over hun toekomst.

Het is een van de duurzame missies van Iris om de jeugd een kans en perspectief te geven. We zijn blij dat we sponsor konden zijn van zo'n mooi project.

IRIS ONDERTEKENT HET WAY FORWARD STATEMENT VOOR MULTICULTURELE DIVERSITEIT & INCLUSIE (MD&I) OP DE WERKVLOER

Op 28 mei ontmoetten vertegenwoordigers van 30 Belgische bedrijven, waaronder Iris Group, en 9 werkgeversfederaties Koning Filip tijdens een rondetafelconferentie, georganiseerd ter afsluiting van het project Business Uniting Talent (BUT) 2030. Dit initiatief, ontwikkeld door CSR Europe en gelanceerd met de steun van de Koning Boudewijnstichting en het Prins Filipfonds, wil bijdragen aan de ontwikkeling van een gelijke arbeidsmarkt in België tegen 2030.

Het project ondersteunt bedrijven bij het ontwerpen, implementeren en monitoren van inclusieve bedrijfspraktijken die rekening houden met etnisch-culturele diversiteit en inclusie. Dit resulteerde in de goedkeuring van het Way Forward Statement, gericht op het bevorderen van MD&I-praktijken op de werkvloer.

INTEGRATIE VAN PERSONEN MET EEN GROTERE AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT

JobRoad wil integratie door werk voor iedereen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt bereiken, door te steunen op drie pijlers: activering, opleiding en sensibilisering. JobRoad heeft tot doel om de activeringsresultaten voor deze doelgroep(en) te verhogen en hun kansen op duurzaam werk te verbeteren. Iris onderschrijft deze doelstellingen volledig en ging daarom een samenwerking aan.

JobRoad bouwt een lokaal netwerk op van potentiële talenten, intermediaire arbeidsbemiddelende instanties en werkgevers. Dit netwerk wordt mede ondersteund op Vlaams niveau vanuit (boven)lokale besturen, VDAB, VOKA en TRAVI. In een eerste fase brengt JobRoad tijdens een digitale/hybride kickstart geëngageerde bedrijven in contact met alle middenveldorganisaties in hun regio die werkzoekenden begeleiden. Hun openstaande vacatures worden toegelicht, alsook de aanwervingscriteria. In een tweede fase organiseert JobRoad een screening en matching van kandidaten. Voor deze screening en matching doet JobRoad beroep op het netwerk van de uitzendsector

en de expertise van de uitzendconsulent als getrainde jobmatcher. In een laatste fase begeleidt JobRoad de geselecteerde kandidaten een-op-een tot bij de juiste werkgever met een bedrijfsbezoek en sollicitatiegesprek als finaal doel.

Dit eenvoudige, doch doeltreffende model speelt zich telkens op lokaal niveau af binnen een termijn van één maand, vanuit een neutrale niet-concurrentiële inslag met als doel een maximale, vlotte activering van kandidaten via artikel 60, werkplekieren of uitzendarbeid te bereiken. JobRoad beoogt daarbovenop het resultaat van een duurzame tewerkstelling na activering via een eigen nazorgtraject van 6 maanden op de werkvloer.





4. EEN INSPIRERENDE EN VERRIJKENDE WERKPLEK

TRAININGSUREN • 2023 (per juridische entiteit)

Entiteit	2022	2023
AD	2.001	
AY	263	569
IFS	10.746	29.171
IND	13.522	22.652
IGR	851	829
ITS		82
TOTAAL	27.383	53.303

Legende van de juridische entiteiten:

AD = Alcyon Dienstcheques BV
 AY = Alcyon BV
 IFS = Iris Facility Solutions NV
 IND = Iris Industry Solutions NV
 IGR = Iris Group NV
 ITS = Iris Technical Services NV

ENGAGEMENT

Opleidingen organiseren over soft skills (talent, digitalisering, enz.) om de veerkracht van onze medewerkers te verbeteren.

Achtergrond en studie maken ons eigenlijk niet uit. Onze stiel leer je niet op de schoolbanken, maar in het veld. Daarom investeren we in interne opleidingen. We geven werknemers graag de tijd om bij te leren en certificaten te behalen. Iedereen met de goesting om zich in zo'n opleiding vast te bijten, is welkom.

Ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bieden we loopbaan- en ontwikkelingskansen.

Zo nam Industry vijf jaar geleden een aantal vluchtelingen zonder enige vakkennis in dienst – die er vandaag nog altijd met plezier werken.



MyTalent

MyTalent is onze digitale oplossing voor het beheer van onze getalenteerde medewerkers. Het management van hun ontwikkeling is immers cruciaal. Recent toegevoegde modules zijn onder meer de gedragscode en nieuwe te behalen certificaten.



MyAttendance

MyAttendance faciliteert de aanwezigheidsregistratie en de digitale ondertekening tijdens Toolbox-vergaderingen en opleidingen. De tool stroomlijnt dit administratieve proces en zorgt voor gebruiksgemak, zowel voor de operationele medewerkers als voor de afdeling opleiding. Ook onze arbeiders stellen deze vereenvoudiging op prijs. In 2023 werd de tool uitgerold over de volledige Iris Group.



MyFollowUp

MyFollowUp, ons proces voor de opvolging van de medewerkers, is in MyTalent geïntegreerd. Deze module is niet alleen gewijd aan het welzijn en de persoonlijke ontwikkeling, maar ook aan de kwaliteit van de relatie met de verantwoordelijke. Het is daarbij de bedoeling om onze medewerkers centraal te stellen, ervoor te zorgen dat ze hun loopbaan in eigen handen kunnen nemen en dat het relationele aspect daarbij volledig tot ontwikkeling kan komen. Door deze benadering konden heel wat medewerkers al genieten van de interne mobiliteit.



MySkills

MySkills is een stapsgewijs ontwikkelingsprogramma met drie op maat van het doelpubliek aangepaste programma's:

- Basis: toegankelijk voor iedereen (arbeiders, en leidinggevend personeel)
- Gevorderd: voor degenen die het Basisonderdeel hebben voltooid
- Ontwikkeling: specifiek voor leidinggevend personeel

De diverse programma's omvatten trainingen, persoonlijkheids-, motivatie- en voorkeurenvragenlijsten, gesprekken (met Human Capital en de hiërarchische lijn), praktijksimulaties, coaching, en meer.



We bieden onze medewerkers via MySkills de kans om zich verder te ontwikkelen door het verwerven van nieuwe vaardigheden, het verbeteren van zelfkennis, het optimaliseren van de samenwerking met anderen en het uitbreiden van hun technische kennis.

.....
Olivia Steiner
Human Capital Director Iris Group



In 2008 startte ik als teamleider bij Iris, na een projectoverdracht. Door de jaren heen ben ik opgeklimmen tot hoofdteamleider en in 2019 kreeg ik de kans om operationeel coördinator te worden. Intussen heb ik verschillende trainingen gevolgd die een cruciale rol hebben gespeeld in mijn persoonlijke groei en ontwikkeling. Iris hecht veel belang aan de opleiding van haar medewerkers, erkennend dat dit essentieel is om competitief en innovatief te blijven in een voortdurend veranderende omgeving. Het MySkills Development-programma was een sleutelfase in dit proces, waardoor ik niet alleen nieuwe vaardigheden kon verwerven, maar ze ook kon toepassen in echte situaties. Vandaag ben ik ervan overtuigd dat deze investering in training bepalend is geweest voor mijn vermogen om met vertrouwen en de nodige competenties nieuwe uitdagingen aan te gaan.

.....
Nadi Anass
Operations Leader Iris Facility Solutions



Toegang tot leren is de kern van een sterk HR-beleid. Bij Iris bevestigt mijn ervaring dat investeren in opleiding en begeleiding loont. In drie jaar tijd mocht ik twee keer van functie veranderen, wat uitdagend was. Door hoogwaardige trainingen, persoonlijke ontwikkelingscoaching, webinars en samenwerking met consultants heb ik mijn huidige positie bereikt. De taken waren zwaar, maar de kracht van de HuCa-strategie ligt in welwillendheid, luisteren, veerkracht en begeleiding. Iris is een mensgericht bedrijf met sterke waarden, waarbij opleiding en begeleiding bijdragen aan het welzijn van de medewerkers.

.....
Solange Herman
Payroll Administration Manager Iris Group





Grondige opleiding over de schoonmaaktechnieken

We streven ernaar dat iedere arbeider een basisopleiding krijgt over schoonmaaktechnieken. Sinds 2021 kan dit in de eigen regio van de medewerker. De medewerkers die slagen voor de theorie- en de praktijktests van de opleiding, ontvangen daarvoor een attest.

Naast de basisopleiding bestaan er specifieke opleidingen voor een bepaalde sector of voor specifieke taken. Bij de opstart van een nieuwe site gaat de interne trainer eerst ter plaatse om de toestand te evalueren en om instructies op te stellen voor het gebruik en de opslag van bepaalde producten. Daarna volgt een opleiding op maat om aan de specifieke behoeften van de klant te kunnen voldoen.

We sensibiliseren onze medewerkers voor het gebruik van goede werkmethodes en het aanleren van een milieuvriendelijk gedrag:

- Bij de aanwerving ontvangt elke medewerker de digitale link (QR-code) waarmee hij/zij toegang krijgt tot de documenten van Iris: het arbeidsreglement, de productfiches en de opleidingsvideo's.
- Samen met de loonfiche ontvangt de medewerker regelmatig een Safety Clip/Toolbox over de risico's en de werkinstructies. De onderwerpen worden visueel weergegeven, omdat dit helpt om ze beter te begrijpen. Health & Safety bereidt hiervoor de nodige veiligheidsclips voor. Er worden ook duurzaamheidsonderwerpen behandeld.
- Er worden Techno Clips verzonden over nieuwe technieken, producten of materialen. Deze worden vooraf door het Technical Innovation Team getest.
- De modules van onze opleidingsprogramma's behandelen de verschillende instructies met betrekking tot het milieu en de veiligheid.



Strengere opleidingseisen voor onze industriële experts

Onze experts worden opgeleid en gecertificeerd volgens de recentste technische normen op het vlak van veiligheid, milieubescherming, preventie en kwaliteitsborging, zodat ze onze klanten op een professionele manier kunnen bijstaan. Ze worden dus op een intensieve manier opgeleid en hun kennis wordt voortdurend vergroot.

Bovendien dringen we er bij Iris op aan dat onze medewerkers over de nodige attesten beschikken om de meest professionele industriële coating te kunnen aanbrengen:

- Strengere procedures voor de hantering van gevaarlijke producten, werken op een hoogte, hoogspanning enz.
- Jaarlijkse medische controles.
- BCCA-certificatie voor de industriële schilders.
- Veiligheidsopleidingen.



5. GEZONDHEID EN VEILIGHEID

Iris zet voortdurend in op de veiligheid en het welzijn van haar personeel door actief een positieve veiligheidscultuur op alle projectlocaties te stimuleren. Dit initiatief leidt tot veiligere werkomgevingen en draagt bij aan het voorkomen van ongevallen.

Het is voor ons van het grootste belang dat onze werknemers zich in een zorgeloze omgeving volledig kunnen ontplooiën. Bedrijfssucces is tenslotte onlosmakelijk verbonden met het welzijn van het personeel. Werknemersgeluk hangt niet alleen af van een prettige fysieke werkplek of het vermogen om goede werkrelaties op te bouwen, maar ook van de aandacht voor ergonomie, gezondheid en een veilige werkplek. Ongevallen zijn te vermijden, en wij zetten ons in om een veilige omgeving te waarborgen, zowel voor onze eigen werknemers als voor onze onderaannemers.

ENGAGEMENT

- *Onze resultaten op het vlak van Health & Safety zijn beter dan het gemiddelde in onze sector.*
- *We zetten ons volop in om zware ongevallen op onze werkplekken te voorkomen.*
- *We integreren onze werknemers na een lange periode van afwezigheid met succes opnieuw in de onderneming.*

Bij het voeren van een preventiebeleid is het ultieme doel om arbeidsongevallen en werk gebonden gezondheidsproblemen zoveel mogelijk te voorkomen en veilig en gezond gedrag bij iedereen in de organisatie te stimuleren. Om dit te bereiken is het eerst en vooral van belang om de risico's, gelinkt aan bedrijfsprocessen en -activiteiten, in kaart te brengen, te evalueren en gepaste technische en organisatorische preventiemaatregelen te plannen en te implementeren. Dit is geen eenmalig proces, maar gebeurt op een systematische, dynamische en participatieve wijze.

TERUG AAN DE SLAG: RE-INTEGRATIE BIJ IRIS

Hoe langer iemand arbeidsongeschikt is, des te moeilijker het voor hem of haar is om opnieuw te gaan werken. Het is dus van belang om werknemers in een vroeg stadium de kans te geven weer aan de slag te gaan.

Er bestaan intussen heel wat hulpbronnen voor werknemers die graag terug aan de slag willen, om werk te vinden waarbij hun gezondheidsproblematiek geen hindernis hoeft te zijn. Re-integratie bij de werkgever geeft als voordeel dat de werknemer kan worden gere-integreerd in een professionele context die hem vertrouwd is, bij collega's en een werkgever die hij kent en waarmee hij een band heeft, wat de kansen op een vlotte re-integratie verhoogt.

De opstart van een re-integratietraject verloopt in nauwe samenwerking tussen arbeidsarts, werkgever en werknemer. De arbeidsarts doet de re-integratiebeoordeling. De werkgever stelt een re-integratieplan op en voorziet in aangepast werk of progressieve werkhervatting. Maandelijks rapporteert Iris de re-integratietrajecten aan het CPBW. Is re-integratie echt niet mogelijk, dan wordt een gemotiveerd verslag opgesteld.





Onze **Health & Safety Roadmap** is op drie niveaus gericht:

- People
- Process
- Technology

Door acties te definiëren voor de actuele uitdagingen op die drie niveaus wil Iris evolueren van een reactieve naar een proactieve aanpak.

Zoals dat in de Welzijnscode wordt omschreven, worden deze acties in het **vijfjaarlijkse Globale Preventieplan (GPP)** en het **Jaarlijkse Actieplan (JAP)** opgenomen. Beide plannen maken integraal deel uit van het **dynamische risicobeheersysteem (DRBS)**. Het dashboard, het GPP en het JAP houden ook rekening met de zeven welzijnsdomeinen die in de welzijnswet worden beschreven.

Daarnaast worden minstens elke vijf jaar **risico-evaluaties** uitgevoerd voor een bepaalde activiteit of klant. Zo werden voor verschillende activiteiten de risico's opgelijst samen met de te nemen maatregelen. Denk maar aan de ramenwas of het werken op hoogte. Voor dit laatste voorzien we overigens voor de medewerkers van Iris Industry Solutions bijkomende beveiliging voor de eerste zes meter hoogte.

Februari 2024  Safety Clip / Toolbox meeting Arbeidsongevallen 

In 2023 vonden er bij Iris Facility Solutions **29 arbeidsongevallen** plaats.

Dit resulteerde in **1306 verloren dagen** 

1% Van ons totale personeelsbestand werd slachtoffer van een arbeidsongeval

Struikelen, uitglijden en vallen Zijn de meest voorkomende ongevallen 

Eén ongeval resulteerde zelfs in **349 dagen** arbeidsongeschiktheid 

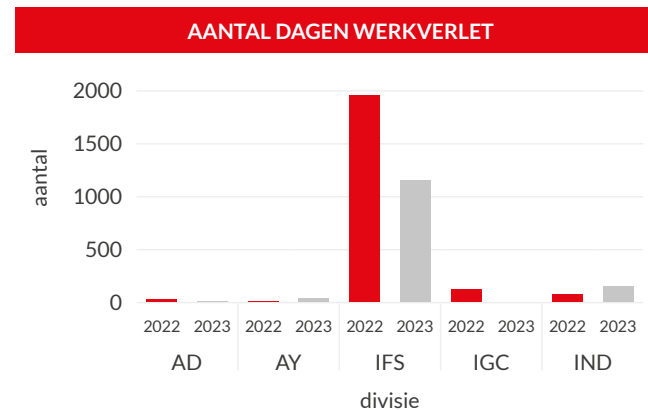
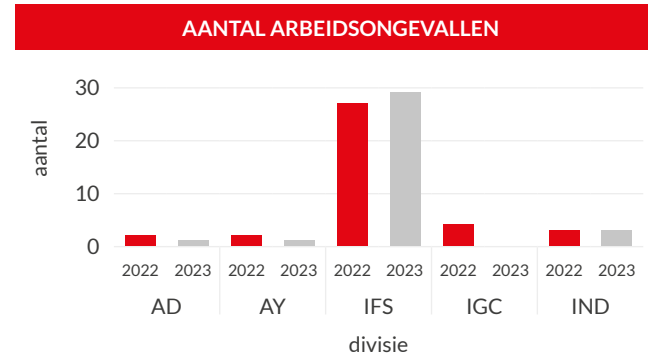
Bij onze ruitenwassers werden **0** arbeidsongevallen geregistreerd 

Werd je zelf slachtoffer van een arbeidsongeval, dan kan je hier alle noodzakelijke documenten terugvinden om de aangifte in orde te brengen. Bezorg deze documenten na je arbeidsongeval zo snel mogelijk aan safety@iris.be 

 Ken je onze **beleidsverklaring** al? Je kan deze terugvinden via volgende QR-code!

Hebben er zich ongevallen, gevaarlijke situaties of incidenten voorgedaan. Meld deze aan de Preventiedienst. Email: safety@iris.be en bespreek deze met uw hiërarchische lijn.

5.1. Arbeidsongevallen



Legende van de juridische entiteiten:

AD = Alcyon Dienstcheques BV
 AY = Alcyon BV
 IFS = Iris Facility Solutions NV
 IGC = Iris Greencare
 IND = Iris Industry Solutions NV

Analyse van de cijfers leert dat de voornaamste ongevallen te wijten zijn aan:

- Vallen, struikelen en uitglijden
- Prikken (in ziekenhuizen)
- Omgang met gevaarlijke producten

5.2. Frequentiegraad en ernstgraad

ARBEIDSONGEVALLEN (IRIS GROEP) • 2023 (per juridische entiteit)				
	Frequentiegraad		Ernstgraad	
	2022	2023	2022	2023
AD	-	14,80	-	0,13
AY	18,03	11,40	0,14	0,40
IFS	13,34	11,75*	0,56	0,46*
IGC	91,04	-	2,39	-
IND	8,26	8,17	0,19	0,49

* IGC is na de fusie eind 2022 geïntegreerd in IFS.

ARBEIDSONGEVALLEN (PER SECTOR)** • 2023 (per juridische entiteit)				
	Frequentiegraad		Ernstgraad	
	2022	2023	2022	2023
AD	-	15,52	-	0,48
AY	16,50	15,52	0,50	0,48
IFS	16,50	15,52*	0,50	0,48*
IGC	33,27	-	1,06	-
IND	31,55	32,04	1,06	0,84

* IGC is na de fusie eind 2022 geïntegreerd in IFS. | ** Informatie Fedris 2024



WeSafe

Legende van de juridische entiteiten:

- AD = Alcyon Dienstcheques BV
- AY = Alcyon BV
- IFS = Iris Facility Solutions NV
- IGC = Iris Greencare
- IND = Iris Industry Solutions NV

Zowel frequentiegraad als ernstgraad zijn zogenaamde ‘lagging indicators’ (meeteenheid voor gebeurtenissen in het verleden) en vormen op zich niet de maatstaf van de acties die op het terrein worden ondernomen. We hebben intussen ook meer representatieve ‘leading indicators’ (meeteenheid voor acties om ongevallen te voorkomen) te gebruiken zoals:

- Kennisgeving van vaststellingen van gevaarlijke situaties via een onlinetool.
- Aantal bezoeken op de sites.
- Aantal uren opleiding.

Er werd ook geïnvesteerd in een softwaretool die het mogelijk maakt ongevallen structureel op te volgen en aangiftes of inspecties mobiel via een applicatie uit te voeren.

ONS VEILIGHEIDSVERRHAAL



ONS DOEL

SCL trede 3 tegen 2026 voor Iris Groep

ONZE HEFBOMEN OM ONS DOEL TE BREIKEN

- Communicatie
- Concretiseren
- Eenheid in diversiteit
- Levendig houden

5.3. | Safe, We Safe

We zetten volop in op het meten en verbeteren van de veiligheidscultuur. Hierbij gaat het over de informele aspecten die de veiligheid en het preventiebeleid op een positieve of een negatieve manier beïnvloeden.

Dit gebeurt op twee niveaus:

- Via bepaalde heersende waarden en normen, en onderliggende aannames en overtuigingen, die ervoor zorgen dat werknemers risico's al dan niet ernstig nemen.
- Via ongeschreven gedrags- en communicatieregels en -codes tussen werknemers.

Om hierin meer inzicht te verwerven, werd in 2022 een bevraging gedaan onder de medewerkers, gevolgd door observaties op de werkvloer en enkele interviews. In 2023 werden op basis van de resultaten gerichte workshops georganiseerd.



ENGAGEMENT

We behalen niveau 3 op de veiligheidsladder voor Iris Industry.



SAFETY DAY

Alle leden van ExCom namen in 2023 deel aan een dag rond veiligheid op de bouwvelden van Iris Industry.

De dag begon met een interactieve workshop waarin iedereen de strikte veiligheidsmaatregelen die Iris Industry hanteert, kon ontdekken. Het was de gelegenheid om kennis en best practices uit te wisselen en tegelijkertijd ons engagement rond veiligheid te versterken.

Vervolgens bezochten we de werf van IJsselbruggen Arnhem - een bijzonder interessant infrastructuurproject - waar we van dichtbij de werken konden observeren en ervaren hoe alle aanwezige werknemers consciëntieus omgingen met de veiligheidsvoorschriften tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Tot slot kwam het thema van veiligheidsprocedures bij werken aan hoogspanning aan bod tijdens een bezoek aan 's Hertogenbosch. De discussies gaven meer inzicht in de specifieke risico's in dit domein en de preventieve maatregelen die nodig zijn om de veiligheid te waarborgen.

In 2023 heeft het Executive Comité bijna 100 werfbezoeken en bijna 70 Safety-bezoeken uitgevoerd. Dit benadrukt hun sterke betrokkenheid bij veiligheid en operationele excellentie binnen onze organisatie.



Het is duidelijk dat bij Iris Industry veiligheid centraal staat en deze Safety Day heeft onze veiligheidscultuur nog versterkt.

Stijn Van der Jeugd
Health & Safety Manager Iris Group

INDUSTRY DISCOVERY DAY

De allereerste Industry Discovery Day was een ongelooflijk leerzame ervaring, die ons waardevolle kennis bood over het dagelijkse werk van onze collega's in Iris Industry. Onze medewerkers kregen de kans om meer te leren over de techniek van vapor blasting. Ze hadden ook de mogelijkheid om deel te nemen aan een korte cursus over het werken in hoogspanningsmasten en om zelf in een mast te klimmen.



5.4. Projecten Health & Safety 2023

Voor 2023 werden tal van projecten geïdentificeerd. Die projecten zijn verbonden met People, Technology of Process.

PEOPLE	TECHNOLOGY	PROCESS
<p>I Safe, We Safe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van workshops binnen de organisatie om de veiligheidscultuur te versterken 	<p>Conformiteit van infrastructuur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opvolging van conformiteit via actieplan 	<p>Digitale H&S-tool (WeSafe)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimalisatie van de tool (incl. interfaces met interne systemen) • Ondersteuning van het H&S-team (uitvoeren van werfinspecties, administratie van arbeidsongevallen, registreren van acties en meldingen...)
<p>Psychosociale aspecten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verdere uitrol van de psychosociale risicoanalyse • Partnership met Securex & Pulso 	<p>Beveiliging tegen risico's op ontploffingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ATEX-dossiers up-to-date houden 	<p>Aankoop</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkwijze uitrollen voor samenwerking met nieuwe leverancier voor PBM's
<p>Opleiding</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van MyTalent voor de registratie van VCA opleidingen • Gebruik van MyAttendance voor de registratie van opleidingen 		<p>VCA-audit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Externe en interne audits
<p>Werbbezoeken H&S door de directie</p>		<p>Statistieken H&S</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks rapportering • Open en transparant – integratie binnen intern rapporteringssysteem



BETTER CUSTOMER

KERNCIJFERS

OMZET (M€) • 2023 (per juridische entiteit)				
	2020	2021	2022	2023
IFS	90,248	95,732	99,528	113,228*
AY&AD	8,877	8,224	7,935	7,738
IGC	2,548	2,681	2,818	0
ITS	6,047	5,074	2,193	1,773
IND	30,222	36,322	39,117	44,748
TOTAAL	137,942	148,033	151,591	167,487

* IGC is na de fusie eind 2022 geïntegreerd in IFS.

AANTAL WERVEN EN KLANTEN • 2023 (per juridische entiteit)		
	# Werven	# Klanten
IFS	5.079	1.400
AY&AD	2.677	2.017
IGC	-	-
ITS	70	70
IND	558	318
TOTAAL	8.384	3.805

KLANTRETENTIEPERCENTAGE IFS • 2023¹



1. IND meet zelf geen retentiepercentage, aangezien deze afdeling meestal voor heel specifieke projecten wordt ingezet.



Legende van de juridische entiteiten:

- IFS = Iris Facility Solutions NV
- AY = Alcyon BV
- AD = Alcyon Dienstcheques BV
- IGC = Iris Greencare
- ITS = Iris Technical Services NV
- IND = Iris Industry Solutions NV



1. COLLECTIEVE DOELSTELLING VAN DE GROEP 2023

"Customer centricity" was onze groepsdoelstelling, en we zijn verheugd te melden dat we deze hebben bereikt. Dit heeft al onze acties geleid, van productontwerp tot servicelevering. Door ons onwrikbare engagement voor onze klanten hebben we relaties versterkt, tevredenheid verhoogd en loyaliteit gewonnen. Dit getuigt van onze vastberadenheid om de behoeften van onze klanten prioriteit te maken, en dat is een belangrijke stap in onze reis naar excellentie.

In het kader van Betterness voor onze klant en in de huidige economische context is het belangrijker dan ooit om dichterbij onze klanten te komen, een optimale relatie/vertrouwen met onze klanten op te bouwen, te volgen en te onderhouden. Dit om ons te onderscheiden en van Iris een onmisbare/vertrouwde partner te maken. De tevredenheid van onze klanten, zowel extern als intern, staat voorop en dit sluit aan bij onze waarde "customer centricity".

In 2023 hebben we ons gericht op het opvolgingsproces van onze klanten, maar ook op de kwaliteit van onze menselijke relaties. Daarom zullen wij ook over dit aspect een interne en externe enquête houden.

Dit betekent dat wij verwachten dat iedereen in zijn rol de relatie met zijn klant verbetert, zowel intern als extern. Elke leidinggevende neemt dit punt op met zijn/haar team om te zien hoe zij in hun rol(len) kunnen bijdragen.

De doelstelling zal worden beoordeeld op basis van het behalen van de volgende criteria.

- Het verbeteren en uitbreiden van ons klantenbestand.
- Enquêtes uitvoeren die betrekking hebben op de kwaliteit van de dienstverlening en de algemene tevredenheid van de klant.
- Deze in de loop van het jaar naar het merendeel van onze klanten hebben gestuurd (in de vorm van enquêtes die in campagnes aan het begin en het eind van het jaar worden verspreid).
- De verzamelde klantenenquêtes verwerken tot een helder en informatief verslag, zodat een goede opvolging en controle mogelijk is.
- In het kader van de klantenenquêtes een verandering van 5-9% bereiken tussen de resultaten van de enquêtes aan het begin van het jaar en die aan het eind van het jaar.



CUSTOMER CENTRICITY

2. BETTERNESS: DE BESTE KLANTENERVARING BIJDEN

Onze ambitie **Bringing betterness to people's premises** is in onze commerciële activiteiten verankerd. Die ambitie vormt ook het verankeringspunt van ons duurzaamheidsbeleid. Als speler op de markt van facilitaire en industriële diensten wil Iris op een doeltreffende manier bijdragen aan de creatie van een duurzame omgeving voor iedereen - niet alleen door een aangename fysieke werkomgeving te creëren, maar ook door goede professionele verhoudingen in een serene context mogelijk te maken.

” Iris behaalde voor de periode mei 2023 tot juli 2023 een kwaliteitsscore van 100% in het kader van onze kwaliteitsopvolging.

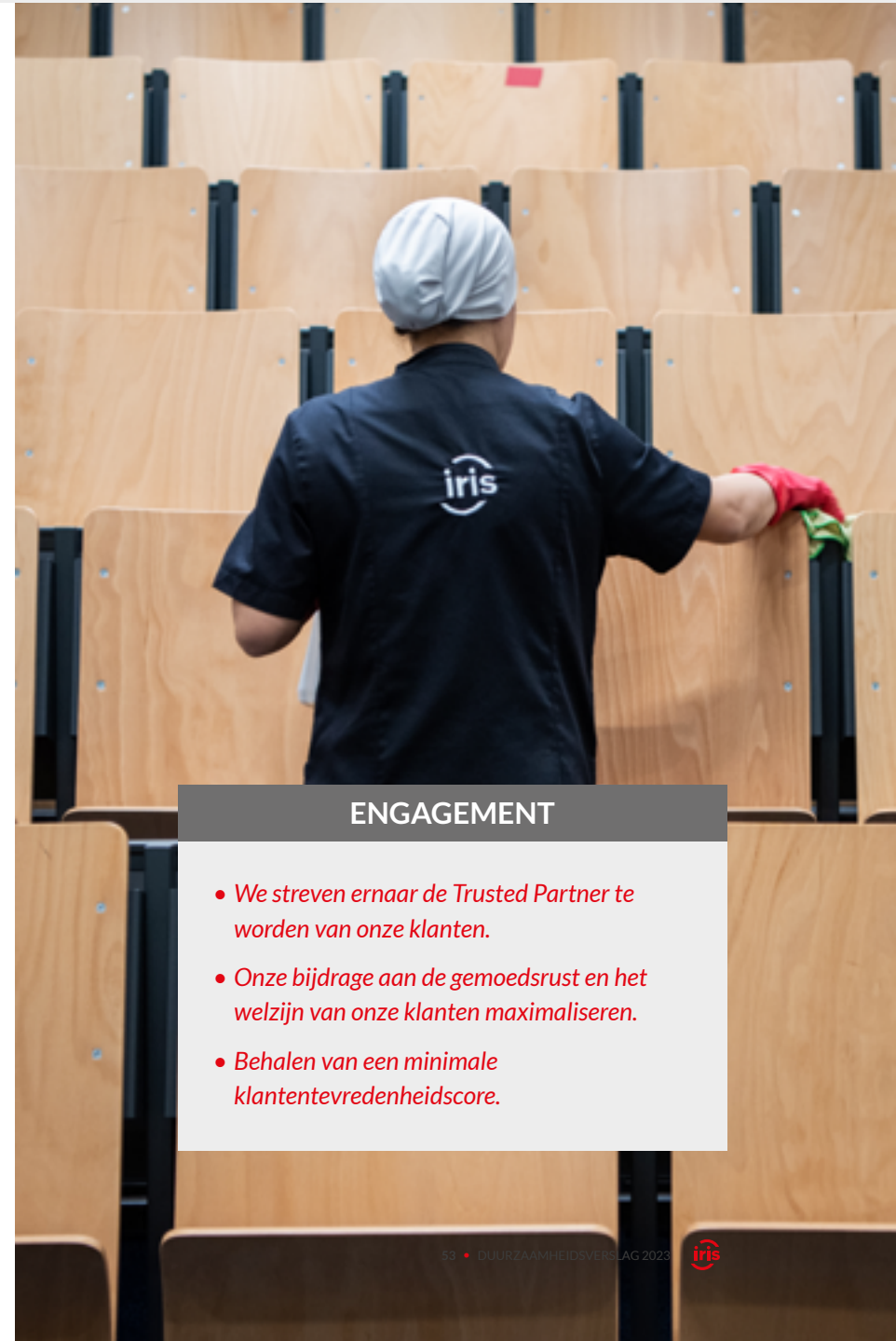


” Bij Iris kan je ervan op aan dat ze de zaken grondig oppakken. Bij evaluatie vonden we enkele aandachtspunten, maar Iris kennende pakken jullie dat goed aan.



” Voor een luchthaven zoals de onze is het belangrijk om een betrouwbare partner te hebben die onze wensen begrijpt. Daarom hebben we gekozen om samen te werken met Iris, een partner die de kwaliteit biedt die we aan onze passagiers willen geven.

Philippe Verdonck
CEO Brussels South Charleroi (BSCA)



ENGAGEMENT

- We streven ernaar de *Trusted Partner* te worden van onze klanten.
- Onze bijdrage aan de *gemoedsrust* en het *welzijn* van onze klanten maximaliseren.
- Behalen van een *minimale klantentevredenheidsscore*.



TEVREDEN KLANTEN, MET GARANTIE OP GEMOEDSRUST

Om op de hoogte te blijven van de verwachtingen en de behoeften van onze klanten, voeren we om de twee jaar een tevredenheidsenquête uit. In 2023 heeft Iris Group gekozen voor een andere aanpak om meer inzicht te krijgen in de klantenbenadering. Dit onderzoek maakt gebruik van telefonische interviews. Begin 2024 werd deze meting herhaald.

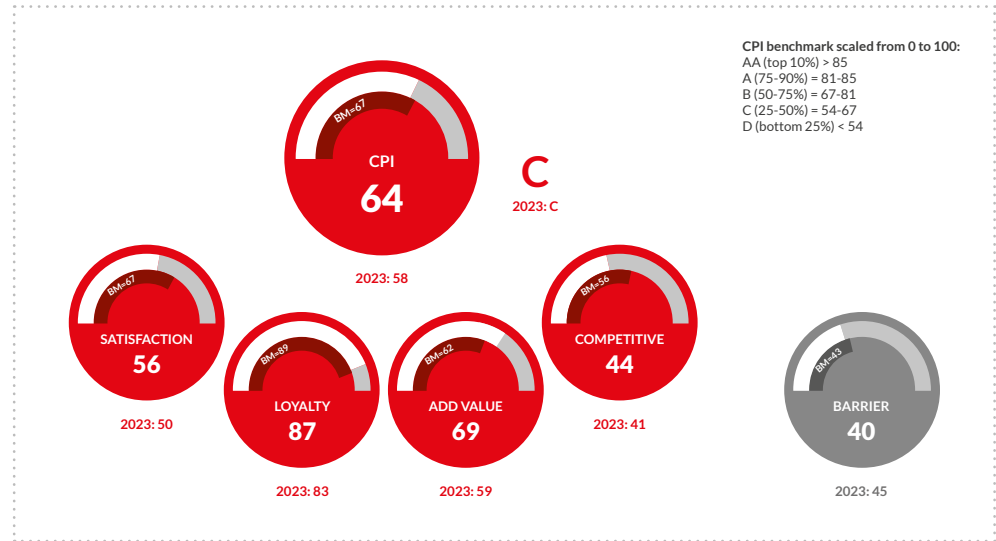
De CPI® Customer Performance Index meet en toont hoe tevreden en loyaal klanten zijn aan een bedrijf, en in welke mate het bedrijf toegevoegde waarde en concurrentiekracht heeft. De analyse geeft ons inzicht in:

- Hoe tevreden zijn de klanten van Iris over het algemeen en over de verschillende aspecten van de geleverde diensten?
- Hoe verhoudt Iris zich tot andere dienstverleners (CPI-benchmark)?
- Hoe ontwikkelt de tevredenheid van Iris-klanten zich over tijd?
- Wat zijn de belangrijkste drijfveren en obstakels om in de toekomst de klantenbenadering te verbeteren?



Elke CPI®-enquête die wereldwijd wordt uitgevoerd, bevat dezelfde set kernvragen. Hierdoor kunnen klanten hun eigen resultaten vergelijken met de scores van andere bedrijven. Dit plaatst de resultaten van de enquête in een breder kader en helpt bij het stellen van doelen en prioriteiten. Voor de benchmark die in deze studie wordt gebruikt, hebben we de resultaten vergeleken met die van Europese dienstverlenende bedrijven (ongeveer 18 resultaten).

prōfacts



Met een verbeterde CPI-score van 64, behaalt Iris Facility Services een score die vergelijkbaar is met de mediaan van de benchmark, resulterend in een C-label. Over alle CPI-indexen heen (behalve de Barrière-index) geven de resultaten aan dat de klantrelatie positiever is dan bij de vorige meting.

Met respectievelijk 29% (Facility) en 20% (Industry) van de klanten die Iris zeker aan anderen zou aanbevelen, vertoont de Net Promoter Score (NPS, Loyalty) een verbetering ten opzichte van de vorige meting. Ook de algemene tevredenheid (Satisfaction) verbeterde ten opzichte van 2023. Transparante kwaliteitscontroles, het beheer van klachten en facturatie zijn belangrijke aandachtspunten voor Iris om onze klantenrelaties te verbeteren. Met het nieuwe klantenportaal komen we tegemoet aan deze verwachtingen.



NIEUW KLANTENPORTAAL VOOR MEER TRANSPARANTIE

In ons streven om erkend te worden als Trusted Partner is openheid en transparantie een absolute must. Hier willen we aan tegemoet komen via ons gloednieuw klantenportaal. Onze klanten vinden in het klantenportaal niet alleen alle contactgegevens en praktische informatie terug, maar krijgen ook toegang tot allerhande opvolgingstools. Denk maar aan de kwaliteitscontroles ter plaatse of het indienen en opvolgen van een klacht. Op termijn zal het dashboard tevens duurzaamheidsKPI's zoals water, energie en CO₂-verbruiken mee kunnen integreren. Op dit moment loopt hierrond een testproject met twee Brusselse klanten.



IRIS WAY PROGRAM 2023

Sinds 2015 organiseert Iris elk jaar twee dagen, waarbij alle bedienden en leidinggevende arbeiders samenkomen om de strategie, de opleiding en de sensibilisering over verschillende thema's op elkaar af te stemmen. In 2023 vond de achtste editie van de Iris Way Program-dagen plaats in november. Deze keer stond de tweedaagse in het teken van onze streven naar Trusted Partner en Customer Centricity. Bijna 190 medewerkers namen verspreid over de twee dagen deel aan volgende sessies:

- Wat verstaat Iris onder Trusted Partner en Customer Centricity?
- Klantentevredenheid: resultaten van de klantenbevraging
- Het definiëren van de Customer Promise

De dag werd afgesloten met een keynote rond artificiële intelligentie.



Trusted Partner



Customer Centricity





3. INNOVATIE, EEN STERKE WAARDE IN ONZE BEDRIJFSCULTUUR

Innovatie zit duidelijk in het DNA van Iris: het is een van de vijf essentiële gedragingen die we van onze medewerkers verwachten.



Ownership



Innovatie



Entrepreneurship



Partnership



Customer centricity



Innovatie is in elk van onze functiebeschrijvingen opgenomen en wordt op elk verantwoordelijkheidsniveau verwacht. In een wereld die voortdurend verandert, is innovatie van levensbelang en versterkt ze de relevantie van ons aanbod: ze creëert waarde en versterkt onze differentiatie. Innovatie en continue verbetering worden ook beschouwd als manieren om onze medewerkers Betterness te bieden: door de repetitieve taken te automatiseren, verbeteren we hun welzijn op het werk en stellen we hen in staat om tijd te besparen en om zich te concentreren op taken met een meerwaarde voor onze klanten.

Ter ondersteuning van die innovatiecultuur bestaat de afdeling **PMO (Projects Management Office)**, die verantwoordelijk is om de noodzakelijke sturing en de bijbehorende strategische projecten & tools aan te reiken.

DIGITALISERING EN AUTOMATISERING TEN DIENSTE VAN DE MENS

De technologische evolutie gaat hard, ook bij Iris. We geloven dat een innovatieve aanpak van onze ICT-systemen en -applicaties een belangrijke plaats inneemt in de realisatie van onze Betterness-strategie en het ontzorgen van onze klanten en medewerkers. De afgelopen jaren hebben we dan ook tal van toepassingen ontwikkeld die ons toelaten sneller en efficiënter te werken, en tegelijk focussen op de noden van de werknemer en de werkbeleving.

Om nu de diversiteit van systemen, dataformaten en veranderende databronnen te integreren hebben we in 2023 gewerkt aan een integratieoplossing om applicaties, data en apparaten met elkaar te verbinden en zo te helpen bij het efficiënter maken van bedrijfsprocessen en het versnellen van de digitale transformatie.

Met MuleSoft bundelen we alle tot één digitale omgeving ten dienste van onze klanten en onze medewerkers.



In de snelle en digitaal gestuurde bedrijfsomgeving van vandaag is integratietechnologie niet langer alleen een nice-to-have, maar een essentieel onderdeel voor succes. Daarom moeten bedrijven hun verschillende systemen, applicaties en gegevensbronnen integreren om efficiëntie, productiviteit en innovatie te stimuleren.

Thierry Bontinck
IT Manager Iris Group

Verbeterde klantgerichtheid en efficiëntie met onze nieuwe Field Service-software van Salesforce

Iris maakt gebruik van Salesforce als CRM voor de opvolging door sales van klanten, contracten.

Onze nieuwe Field Service-software van Salesforce stelt ons in staat om aanzienlijk klantgerichter te werken. Enkele van de belangrijkste voordelen zijn:

- Snellere oplossing van hulpvragen bij de klant
- Verhoging van de productiviteit van buitendienstmedewerkers
- Automatisering van de afsprakenplanning
- Effectieve aansturing van vertegenwoordigers, centralisten en monteurs
- Realtime inzicht in alle activiteiten
- Optimale toewijzing van mobiele medewerkers
- Continue klantupdates gedurende het gehele proces
- Uitvoering van kwaliteitsmetingen voor schoonmaak

Deze gebruiksvriendelijke oplossing is een verademing voor zowel de dispatching als de mobiele veldmedewerkers, en biedt onze klanten een zeer transparant beheer.

Daarnaast hebben wij een uniek klantenportaal ontwikkeld. Dit portaal stelt onze klanten in staat om alle taken die wij voor hen uitvoeren online en volledig transparant te monitoren.

Binnen onze strategie om het landschap van onze IT applicaties te vereenvoudigen, kunnen we zorgen voor een vlottere integratie binnen Salesforce en de Cloud oplossing zorgt voor een vermindering van het onderhoud op de IT systemen.





WeWork

WeWork stelt Iris in staat op het volledige aanwervingsproces van onze arbeiders en studenten te digitaliseren, waarbij alle contractuele documenten digitaal kunnen ondertekend worden door de werknemers. Daarnaast is deze applicatie een digitaal tijdsregistratie- en planningshulpmiddel dat wordt ingezet voor ons personeel op locatie. Met de daaraan gekoppelde mobiele app, kan ons personeel in- en uitklokken en ook diverse documenten zoals afwezigheidsattesten versturen, wat zorgt voor een vlotte en efficiënte verwerking bij onze Payroll dienst.

Momenteel zijn de ontwikkelingen aan de gang om de capaciteit te kunnen inplannen van onze niet-payroll (onderaannemers, interim) en WeWork te laten voldoen aan Check In & Out at Work volgens de nieuwe normen van tijdsregistratie in de schoonmaaksector.

Het digitale platform, ontwikkeld in low-code (snelle ontwikkeling voor web & mobiel), is bekroond met de Corporate IT Awards 2020.



WeInspect

WeInspect is een veilige en slimme “inspectierapportagetool”. Met WeInspect kunnen klanten de conditie van hun activa in kaart brengen om onderhoud op een gestructureerde en kosteneffectieve manier te plannen.



WeControl

WeControl is een mobiele oplossing voor het registreren van kwaliteitsgegevens op locaties en zal in 2024 vervangen worden door Salesforce Field Service management in onze WeConnect platform.



WeTrace

WeTrace is een digitale mobiele oplossing voor het registreren van het behandelen van een object.



WeTrace: efficiëntie en interactie hand in hand

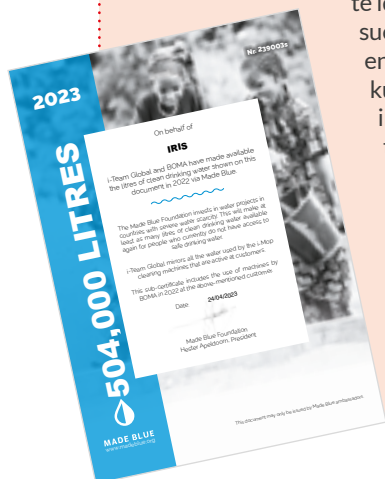
WeTrace biedt een digitale mobiele oplossing voor het communiceren van de kwaliteitsstatus van diverse schoon te maken objecten. Deze app maakt het eenvoudig voor medewerkers om aan te geven welke objecten al behandeld zijn. Of het nu gaat om het schoonmaken van bussen of het onderhouden van planten, WeTrace biedt de klant real-time inzicht. Tegelijk bevat WeTrace ook een handig overzicht van alle te onderhouden objecten op locatie. Dit helpt om onderhoud efficiënt te plannen en uit te voeren.

In de geavanceerde versie van WeTrace gaat de functionaliteit nog een stap verder. Hier is niet alleen interactie mogelijk met medewerkers, maar ook met de klant. In ziekenhuizen bijvoorbeeld kan elke verpleegpost aangeven welke kamers die dag zullen vrijkomen en ingepland kunnen worden voor schoonmaak. Zodra de patiënt effectief wordt ontslagen, kan onze schoonmaakkploeg aan de slag en krijgt de verpleegpost een melding als de kamer klaar is. WeTrace biedt zo een geïntegreerde oplossing voor efficiënt objectonderhoud in diverse sectoren.

Naast deze tools richt innovatie zich ook op de producten, apparatuur en technieken die worden gebruikt. Of het nu gaat om incrementele innovaties (bijvoorbeeld het verbeteren van de milieu-impact van producten, ergonomische verbeteringen, sensors of prestatieverbeteringen van machines) of meer radicale innovaties (bijvoorbeeld robots, drones, bloeiende weiden, ...), Iris houdt voortdurend de markt in de gaten om nieuwe kansen te identificeren, deze te testen en te implementeren bij succesvolle tests. Dit stelt ons in staat om standaard effectieve en milieuvriendelijke diensten aan te bieden, terwijl we ook kunnen voldoen aan nog specifiekere eisen van onze klanten indien nodig. Onze partners zijn hierbij een waardevolle troef en ondersteunen ons bij het uitvoeren van tests bij onze klanten.

In de loop der tijd hebben we geleidelijk nieuwe producten, apparatuur of technieken aangenomen die aanzienlijke voordelen bieden voor alle belanghebbenden. Sommige recent voorbeelden hiervan:

- Het gebruik van **cobots** in de schoonmaak: Cobots werken autonoom of met beperkt toezicht samen met mensen en nemen geen taken over van ons personeel. Ze ontlasten onze medewerkers van zware en repetitieve taken, waardoor deze zich kunnen richten op nauwkeurigere handelingen. De kwaliteit van de reiniging verbetert, het waterverbruik vermindert en droge vloeren zorgen voor optimale veiligheid. Cobots stoppen voor obstakels en helpen kosten verlagen, wat resulteert in kwaliteitsdiensten tegen een lagere prijs. Een win-winsituatie voor onze klanten.
- **Tork Vision Cleaning**: Tork Vision Schoonmaak, geïmplementeerd op de luchthaven van Charleroi, benut het potentieel van real-time gegevens om te identificeren wanneer en waar schoonmaak nodig is. Dit stelt ons in staat om aan de verwachtingen te voldoen door de efficiëntie te maximaliseren, slimmer te werken en een nieuwe hygiënestandaard te garanderen.
- Iris streeft naar het gebruik van **ProBio-producten** voor de schoonmaak van kantoorruimten. Deze milieuvriendelijke probiotische reinigingsproducten zijn gecertificeerd met het Europese ecolabel en het cradle-to-cradleprogramma.





Efficiency én Safety Award voor de Iris-ploeg bij ExxonMobil

De Iris-ploeg boekte dit jaar twee keer succes met maar liefst twee awards op de ExxonMobil-aannemersconferentie. Van de 40-tal aannemers ontvingen er drie de Efficiency Award en vijf de Safety Award. Iris was daarbij de enige partij die beide awards heeft mogen ontvangen.



Tweefasenproces pilot voor de renovatie van de A12 IJsselbruggen



De stalen bruggen op de snelweg A12 over de IJssel bij Arnhem zijn na 60 jaar toe aan renovatie en versterking. Rijkswaterstaat heeft de opdracht daartoe definitief gegund aan Savera IJsselbruggen, een bouwcombinatie van Dura Vermeer en Hollandia Services en Iris in onderaanneming voor de conservering. De werkzaamheden starten begin 2022 en zullen volgens de planning eind 2024 worden afgerond.

In het project was extra zorgvuldigheid geboden. Bij de behandeling van de oppervlakken kon immers stof met het kankerverwekkende Chroom 6 vrijkomen. Chroom 6 is een verbinding die vroeger werd toegevoegd aan verftoepassingen, zoals laklagen, verven en grondverven. De renovatie werd dan ook in een volledig afgesloten omgeving uitgevoerd met uitgebreide persoonlijke beschermingsmaatregelen voor de werknemers.

De renovatie is een pilot binnen het programma 'Op weg naar een vitale infrasector'. In dit programma zetten Rijkswaterstaat en marktpartijen zich in voor een transitie naar een infrasector die duurzaam en innovatief is, financieel gezond en waarin de risico's die inherent zijn aan infraprojecten goed worden beheerst. Het project Renovatie IJsselbruggen is één van de projecten, waarin ervaring wordt opgedaan met het tweefasenproces. Rijkswaterstaat en Savera IJsselbruggen maken in fase 1 samen het ontwerp, waarbij onzekerheden worden weggenomen door bijvoorbeeld aanvullende onderzoeken. Op basis van het ontwerp wordt de definitieve prijs overeengekomen met een risicoprofiel dat voor beide partijen acceptabel is. Gezamenlijk wordt daarna, in fase 2, het project daadwerkelijk uitgevoerd.



BETTER SOCIETY



1. REDUCTIE ENERGIE- EN KLIMAATIMPACT



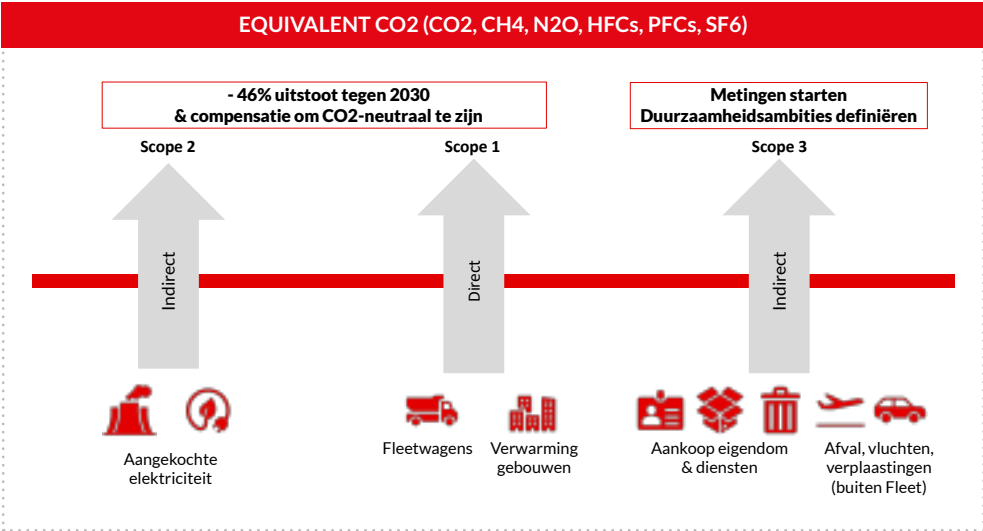
Iris streeft ernaar bij te dragen aan een CO₂-neutrale economie door ambitieuze, wetenschappelijk onderbouwde klimaatdoelen te stellen. We richten ons op het reduceren van alle broeikasgasemissies binnen Scope 1 en 2. In 2023 hebben we onze inspanningen verdergezet om ook onze Scope 3 impact grondiger in kaart te brengen en aan te pakken.

Het SBTi-model is één van de bekendste en internationaal erkende methoden om een CO₂-reductieambitie vast te stellen. Een Science Based Target (SBT) is een streefcijfer dat overeenstemt met het niveau van decarbonisatie dat nodig wordt geacht om de doelstellingen in het Parijs Akkoord van 2015 te behalen. Dit akkoord heeft als doel de opwarming van de aarde "ruim onder" 2°C te houden ten opzichte van het pre-industriële niveau en te streven naar een verdere beperking tot 1,5°C.

Iris besloot conform het SBTi-model om **haar absolute Scope 1- en 2-emissies tegen 2030 met 46% te verminderen**. Voor indirecte CO₂-emissies in Scope 3 die het gevolg zijn van onze activiteiten met klanten en leveranciers voert Iris een ketenanalyse uit.

ENGAGEMENT

Onze CO₂-uitstoot (Scope 1 en 2) tegen 2030 met 46% terugdringen (vs. 2019).

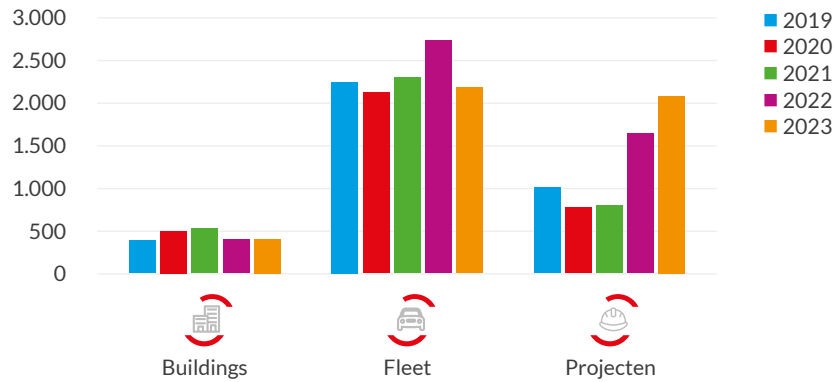


CO2-EMISSIES (ton) - groep Iris

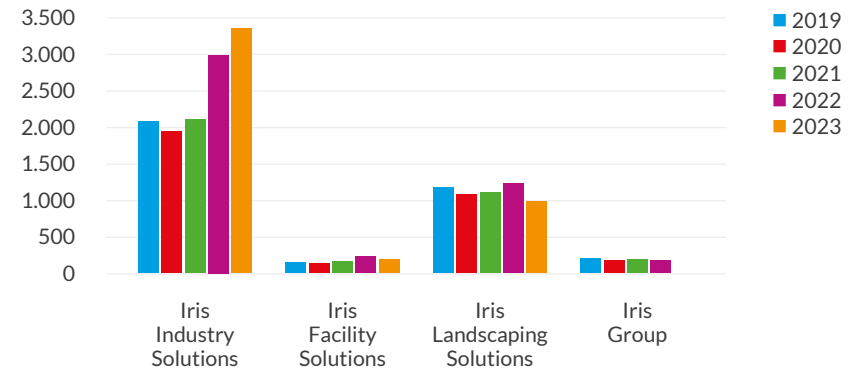
	2019	2020	2021	2021	2023
Scope 1	2.742	2.550	2.739	3.613	3.549
Scope 2	21	20	1	2	9
Scope 3	885	818	871	15.355 NIEUW (incl. aankoop)	21.331 NIEUW (incl. aankoop, afval en woon-werkverkeer)

1.1. Onze CO2-emissies

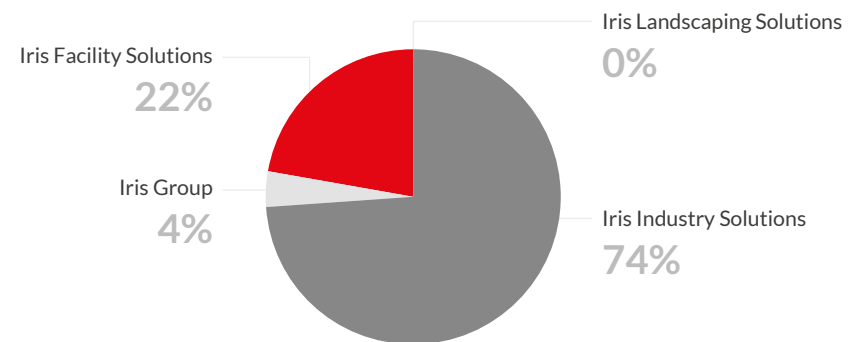
EVOLUTIE SCOPE 1 & 2



EVOLUTIE SCOPE 1 & 2 PER ENTITEIT



SCOPE 1 & 2 CO2-EMISSIES PER ENTITEIT (IN %)



De absolute **Scope 1- en 2-emissies** over 2023 vertonen een dalende lijn. Deze daling is voornamelijk te wijten aan het brandstofverbruik van ons wagenpark (Scope 1). De daling werd echter beïnvloed door een aanzienlijke toename van brandstof die op onze werven wordt gebruikt. In Scope 2 beperken we de voetafdruk van onze gebouwen door de aankoop van **95% groene elektriciteit**. Enkel in onze Franse vestiging en op enkele kleinere sites die we huren is het elektriciteitsverbruik niet 100% groen.

Analyse van de detailcijfers leert ons dat:

- De omschakeling naar **elektrische auto's** is een echt succes: meer dan 90% van de bestelde auto's zijn 100% elektrisch en de helft van de bedrijfsauto's is al volledig elektrisch. Dit compenseert ook gedeeltelijk de constante toename van het aantal voertuigen in ons wagenpark. Er is echter nog een lange weg te gaan met onze bestelwagens, waar momenteel slechts 3 voertuigen volledig elektrisch zijn.
- De investeringen in **energiezuinige gebouwen** moeten worden verdergezet. Hiertoe werden criteria vastgesteld die onze beslissingen in de toekomst moeten sturen. De impact van gebouwen is echter kleiner in vergelijking met ons brandstofverbruik. Belangrijk om te weten is dat we hebben gekozen voor 'groene' stookolie, dit is stookolie waarvan de uitstoot - goed voor 20 ton CO₂ - reeds door de leverancier wordt gecompenseerd. Deze werd wel meegenomen in de CO₂-berekening. De installatie van fotovoltaïsche panelen in Evere stelt ons ook in staat om elektriciteit te leveren voor onze voertuigen.
- Industry kende in 2023 een recordjaar in aantal **werven**. Helaas ging deze stijging ook gepaard met een stijgend brandstofverbruik op de werven. Het gebruik van brandstof in projecten (voor compressoren of HVAC) moet op projectniveau worden geëvalueerd en het gebruik van alternatieven zoals de-CO₂tainer waar mogelijk verplicht gemaakt. Het is interessant om te zien dat deze uitstoot de belangrijkste bron van uitstoot is geworden, vóór de brandstof die nodig is voor ons wagenpark, die altijd al op nummer 1 stond.

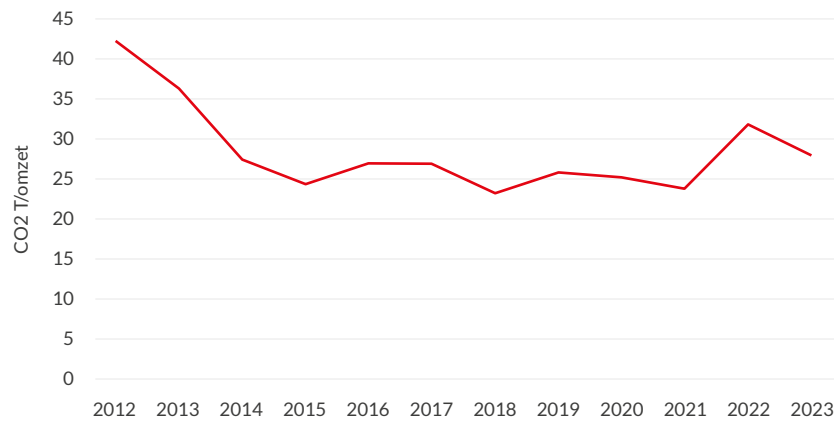


Hoewel de doelstellingen op lange termijn absoluut zijn, plaatsen we de cijfers ook in perspectief van de groei van onze onderneming. Het jaar 2023 was een recordjaar qua omzet met een uitzonderlijke activiteit.

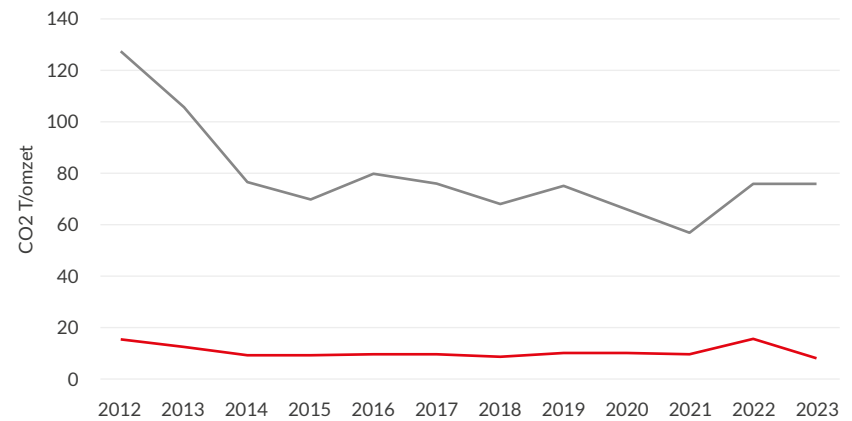
Als we ons concentreren op de CO2/omzet verhouding voor de entiteiten Iris Industry Solutions en Iris Facility Solutions, kunnen we twee interessante aanvullende conclusies trekken:

- Voor Industry, ondanks de toename van de emissies van brandstoffen op de werven, blijft de CO2/omzetverhouding op hetzelfde niveau als vorig jaar.
- De integratie van de entiteit Iris Greencare (activiteiten voor groenonderhoud, met lagere CO2-uitstoot) binnen Iris Facility Solutions draagt bij aan de verbetering van de verhouding voor Facility.

CO2-INTENSITEIT - groep Iris



CO2-INTENSITEIT - per entiteit

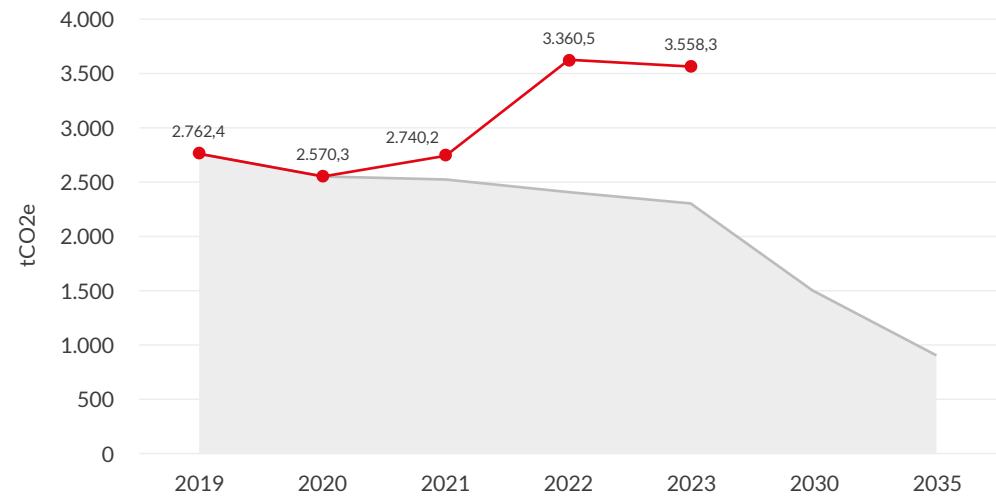


■ Iris Industry Solutions ■ Iris Facility Solutions



We zien een grote kloof tussen onze klimaatdoelstellingen en de huidige voetafdruk.

SBTI-TRAJECT OM ONZE AMBITIES OP VLAK VAN VERMINDERING VAN CO₂-UITSTOOT VOOR SCOPE 1 EN 2 TE HALEN



■ Scope 1 emissions (tCO₂e) ■ Scope 2 emissions (tCO₂e) ■ Current emissions

Het transitieplan moet worden bijgestuurd met agressievere ambities voor de elektrificatie van onze bedrijfsvoertuigen en de energieprestaties van onze gebouwen. De kloof blijft weliswaar nog aanzienlijk, en wij hebben goede hoop dat de analyse van alternatieve brandstoffen voor onze werven ons in staat zal stellen deze te dichten.



ONS WAGENPARK

Doordat we over verschillende kantoren beschikken, hoeven onze teams nooit veel kilometers af te leggen naar onze klanten. Maar met meer en meer werven in Frankrijk en Nederland, zien we toch een stijging in het aantal gereden kilometers. Combineer dit met een groeiende vloot en het is duidelijk dat ons wagenpark een van de belangrijkste bron van CO₂-uitstoot blijft. Het elektrificatieproject van het wagenpark, dat eind 2021 werd opgestart, is daardoor des te belangrijker.

Vanaf 2022 is elke nieuw aangekochte bedrijfswagen voor medewerkers, die hiervoor in aanmerking komen, elektrisch. We bieden ook de mogelijkheid om thuis een laadpaal te laten installeren. We rekenen er ook op dat we binnenkort elektrische of waterstofbedrijfswagens in bepaalde regio's of bij klanten kunnen lanceren.

Daarnaast zetten we ook in op brandstofbesparing in het huidige wagenpark door de bandenspanning te controleren, zuinig te rijden, thuiswerk en digitale vergaderingen, de snelheid van de werfvoertuigen te begrenzen, enz.

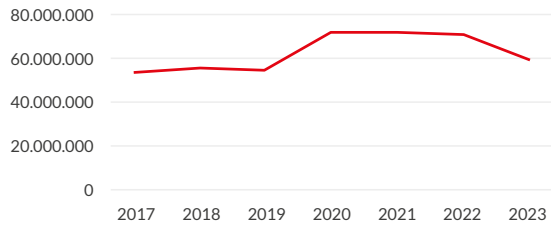


Verbruik fuel card:

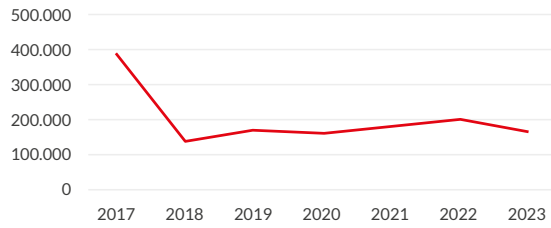
- Diesel: 690.000 liters (-18%)
- Benzine: 47.000 liters (-15%)
- Electriciteit: 48k KW (+492%)

ONZE GEBOUWEN

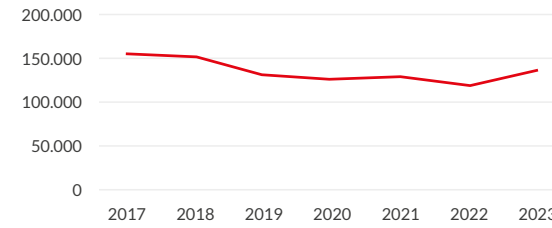
GASVERBRUIK



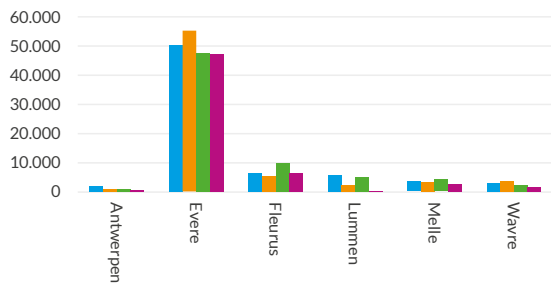
WATERVERBRUIK



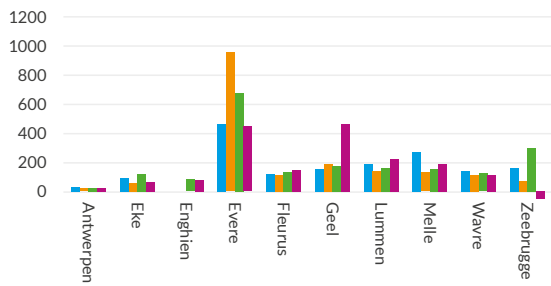
ELEKTRICITEITSVERBRUIK



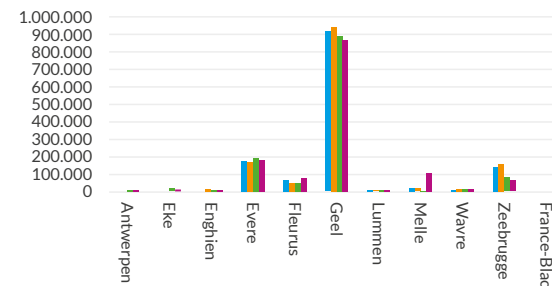
GASVERBRUIK PER VESTIGING



WATERVERBRUIK PER VESTIGING



ELEKTRICITEITSVERBRUIK PER VESTIGING



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Het meeste gasverbruik treedt op in ons hoofdkantoor in Evere. Het grootste elektriciteitsverbruik treedt op in ons atelier in Geel.

Voor de gebouwen werd het gebruik van groene elektriciteit jaren geleden al ingevoerd. We hebben intussen fotovoltaïsche zonnepanelen geïnstalleerd waar dat mogelijk was (bijvoorbeeld op onze gebouwen in Evere in 2019) en vanaf 2022 voerden we samen met onze leverancier groene certificaten in voor stookolie. Toch kunnen de energieprestaties van onze sites nog worden verbeterd. Onze nieuwe strategie voor het beheer van ons vastgoedpark voorziet een objectief om de CO₂-voetafdruk van onze sites vanaf 2024 met 24% te verminderen tegen 2030 voornamelijk door verhuizing naar nieuwere, efficiëntere locaties.

ONTWIKKELING VAN EEN VISIE OP REAL ESTATE EN WERKPLEK IN CO-CREATIE MET DE MEDEWERKERS

In 2023 startten we een samenwerking op met Colliers, gericht op het opstellen van gemeenschappelijke richtlijnen en een routekaart die ons in staat zullen stellen om gebouwen en kantoorruimten te vinden en te beheren die niet alleen de unieke Iris signatuur dragen, maar ook de strategie en expertise van ons bedrijf uitstralen.

De menselijke factor staat centraal in dit initiatief. We willen een omgeving creëren waarin medewerkers graag naar kantoor komen en waarin hun behoeften centraal staan. Daarom kreeg de concrete visie op real estate en werkplek vorm in samenwerking met de medewerkers. Alle werknemers kregen de kans om hun mening te geven over zowel de huidige als de toekomstige werkplek.

- 63 respondenten op de survey
- 11 diepte-interviews

THEMA'S



Location



Technology



Wellbeing



Meeting



Mobility/
durability



Work
environment



Building
generalities



Visitors
& image

De bevraging analyseerde de relatie tussen hoe belangrijk medewerkers een aspect van de werkomgeving vinden en hoe goed Iris momenteel op dat aspect presteert. Bovendien werd er gekeken naar de mogelijke implementatie van verschillende nieuwe typologieën in de toekomstige werkomgeving.



Work

All spaces for individual or team work



Meet

All spaces for formal or informal meetings or interactions



Relax

All spaces for relaxation or to charge your batteries



Support

All spaces for that support the execution of the work

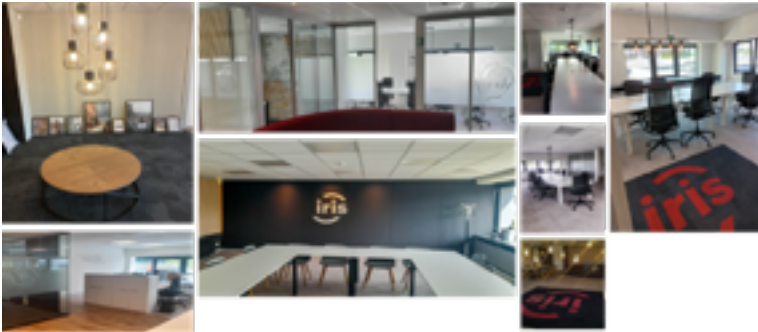
Thema's waarbij de prestaties lager zijn dan de gepercipieerde belangrijkheid, zijn duidelijk gebieden die verbetering behoeven. Even belangrijk is de aandacht voor thema's waar zowel het belang als de prestatie hoog scoren, aangezien deze de kernsterktes van de organisatie vertegenwoordigen die behouden en verder ontwikkeld moeten worden.

Het onderzoek mondde uit in een bruikbare visie. Bij de analyse om al dan niet op een locatie te blijven, worden de locaties beoordeeld op basis van criteria die gerangschikt zijn naar belangrijkheid: locatie en imago, toegankelijkheid (voor medewerkers, OPC en teammanagers), kwaliteit en comfort van het gebouw, duurzaamheid en kosten. Deze methodische benadering zorgt ervoor dat elke beslissing in lijn is met Iris's inzet voor zowel het welzijn van haar medewerkers als duurzaamheid.

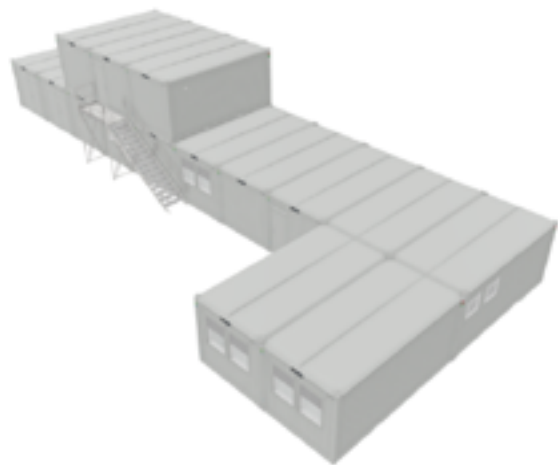
GOSSELIES



GENT



ZEEBRUGGE



BLACY (inauguratie)





1.2. CO2-emissies in de keten

Omdat Iris voornamelijk een dienstverlenend bedrijf is, is het logisch dat de meeste van onze emissies indirect (Scope 3) zijn. Stap voor stap worden deze emissies toegevoegd aan de totale carbon footprint. De prioriteit gaat uit naar de volgende meest relevante emissiebronnen:

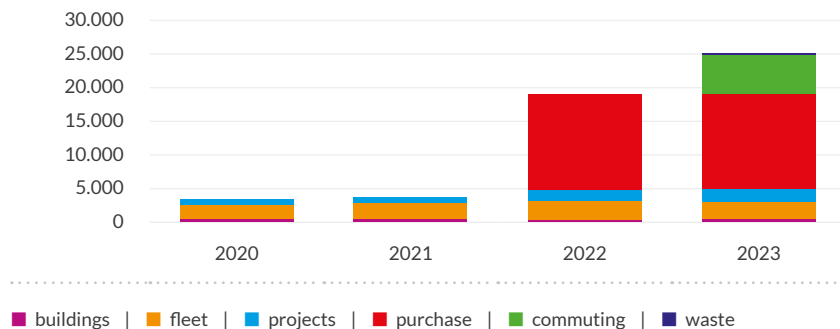
1. Aankoop goederen en diensten: afgerond ✓
2. Woon-werkverkeer: afgerond ✓
3. Afval: afgerond ✓
4. Einde levensduur van onze producten (verf): nog niet opgenomen ✗

Nieuw in 2023 is de toevoeging van de voetafdruk van het woon-werkverkeer van onze medewerkers aan de Scope 3-emissies.

De Scope 3-emissies zullen blijven toenemen naarmate we het toepassingsgebied uitbreiden (met categorieën zoals onze afvalstromen. Als gevolg van de berekeningsmethode voor aankopen - de impact werd berekend op basis van uitgaven en emissiecoëfficiënten per type goederen en diensten, waardoor specifieke acties ter verbetering van de emissies in samenwerking met onze leveranciers niet in rekening worden genomen - kunnen deze ook verder toenemen als we meer uitgeven. Aangezien dit onze grootste impact vertegenwoordigt, moeten hier aanzienlijke inspanningen worden geleverd, ook al zijn onze ambities op Scope 1 en 2 gericht.

Idealiter zouden we echte gegevens van onze partners verzamelen. Uit een eerste onderzoek blijkt dat geen van hen momenteel in staat is dat soort informatie te verstrekken. We blijven dan ook investeren om onze partners hierrond te sensibiliseren en op te leiden.

SCOPE 1, 2 EN 3 EMISSIES PER IMPACTCATEGORIE (IN TON CO2)



Iris Industry Solutions lid van **Nederland CO2-neutraal**, een netwerk van ondernemingen die op een doeltreffende manier samenwerken om de CO2-uitstoot te verlagen en die ingrijpende maatregelen treffen ten voordele van duurzaamheid.

1.3. Compensatie van onze uitstoot

Iris verbindt zich haar Scope 1- en 2-emissies te compenseren via het ondersteunen van compensatieprojecten.

In 2023 ondersteunde Iris een regionaal boomplantproject in België met **Life Terra**. Voor elke ton CO2 die door de bijdrage via een gecertificeerd klimaatproject wordt bespaard, plant Life Terra één boom in België. Zo bevorderen we de omvorming van structuurarme bossen en monoculturen naar meer veerkrachtige gemengde bossen die zich beter kunnen aanpassen aan veranderende klimaatomstandigheden.





Iris Industry Solutions – CO2-prestatieladder

De CO2-uitstoot van Iris Industry Solutions vertegenwoordigt 3/4 van de directe uitstoot van Iris. Het spreekt voor zich dat daaraan bijzondere aandacht wordt besteed. Dat is ook de reden waarom Iris Industry Solutions in een optiek van continue verbetering al jaren haar CO2-uitstoot monitort en reduceert, gebruik makend van de methodologie van de **CO2-prestatieladder**. Deze wordt ook voor overheidsopdrachten gebruikt om CO2-reducties in de bouwsector te stimuleren.

Iris wordt jaarlijks geauditeerd door een onafhankelijke en geaccrediteerde certificerende instelling. Iris bereikt sinds 2017 het **hoogste certificatieniveau, Niveau 5**. Dit garandeert dat we niet alleen de uitstoot van de eigen organisatie (en alle projecten) aanpakken, maar ook deelnemen aan initiatieven om de CO2-uitstoot in de keten en sector te reduceren.

We streven naar een vermindering van de totale uitstoot met 46% tegen 2030 (met als referentiejaar 2019) voor onze Scope 1-, 2- en 3-emissies. In de toekomst willen we met vaporblasting en inductie onze indirecte emissies nog meer verminderen ten opzichte van gritstralen. Tegen 2025 hebben we als doelstelling om op meer dan 50% van de projecten van Industry deze techniek te kunnen toepassen. We deden dan ook ketenanalyses om onze inzichten in deze technieken te verbeteren.

Wim Mussche
Business Manager Iris Industry Solutions



ENGAGEMENT

- Onze CO2-uitstoot (Scope 1 en 2, Industry) tegen 2030 met 46% terugdringen (vs. 2019).
- In 2025 de vaporblasting-techniek in ten minste 50% van de zandstraal-projecten toepassen.



Wat betreft onze indirecte CO2-emissies (Scope 3), gegeneerd bij onze klanten en leveranciers, trachten we aan de hand van onze ketenanalyse onze footprint continu te reduceren. Een greep uit onze reductiemaatregelen:



PROJECTEN



- gebruik van vaporblast & inductie in plaats van conventioneel stralen
- uitschakelen van machines, verlichting en verwarming indien niet gebruikt
- grid recuperatie
- juiste hoeveel grit & verf bestellen
- vernieuwing atelier Zeebrugge
- extra focus op het verwerken/reduceren van afval



FLEET



- bandenspanning controleren
- zuinig rijden
- home office & digitaal vergaderen
- begrenzen van de snelheid van de werfvoertuigen
- overschakeling naar elektrische wagens
- laadpalen worden voorzien zowel bij de werknemers thuis als op de verschillende sites



GEBOUWEN



- LED-verlichting
- aanpassing verwarming kantoren in Geel



2. VERANTWOORD AFVALBEHEER

Het goed managen van onze afvalstromen is een uitdagend proces. Bij Iris komen tal van afvalstoffen vrij, zowel van onze eigen activiteiten, als bij klanten op verschillende locaties. Om een beter zicht te krijgen op de bronnen en oorzaken van deze afvalstromen, deze stromen te reduceren en uiteindelijk de beste verwerking (mede ter reductie van onze Scope 3-emissies) te selecteren, voerden we een grondige inventaris uit van zowel hoeveelheden, als afvalpartners en hun aangeboden oplossingen.

Intussen konden we het aantal afvalophalers en -verwerkers terugdringen van 13 naar 1 dedicated afvalpartner voor Facility (Veolia) en 1 (GRCT) voor Industry. Ook blijven we volop inzetten op doorgedreven afvalsortering, zowel in onze eigen kantoren en ateliers, als op de werven en bij klanten.

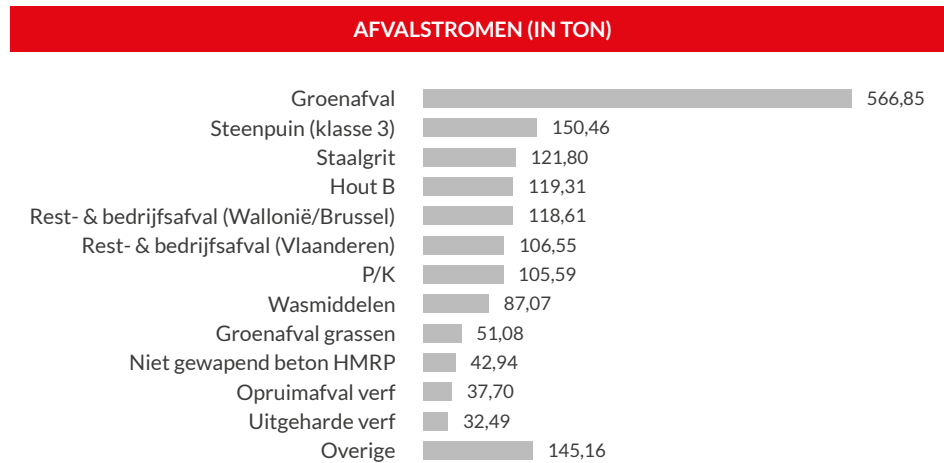
ENGAGEMENT

De circulaire economie promoten:

- 100% van het kantoorafval kan worden gerecycleerd
- 90% van de verpakkingen van schoonmaakproducten kan worden gerecycleerd
- (Gevaarlijk) afval beperken

Bij Iris hebben we drie soorten afval:

- Groenafval van onze Landscaping-activiteit
- Huishoudelijk en kantoorafval
- Gevaarlijk afval van onze industriële schilderactiviteit



Ons **GROENAFVAL**, tegelijk ook de grootste afvalstroom, bestaat voornamelijk uit grasmaaisel en takken en wordt gecomposteerd.

HUISHOUELIJK EN KANTOORAFVAL bestaat uit papier/karton, hout, PMD, maar ook IT-materiaal. Het ontstaat op onze eigen sites en op die van bepaalde klanten. Onze doelstellingen zijn hier tweeledig: sorteren, het beheer ervan verbeteren (rapportering, beste praktijken, enz.) en oplossingen voor de circulaire economie bevorderen. Zo worden onze oude telefoons waar mogelijk gereviseerd en opnieuw op de markt gebracht door partners zoals Circular.brussels.

GEVAARLIJK AFVAL vereist een zeer speciale behandeling en is moeilijk te hergebruiken. We richten onze inspanningen op het promoten van vaporblasting, een techniek om dit te vermijden.



Duurzaam afvalbeheer bij onze klanten

Vanaf 2024 verplichten Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de sortering van keukenafval en etensresten voor bedrijven. Daarom bieden wij flexibele en op maat gemaakte oplossingen aan die niet alleen voldoen aan de nieuwe regels, maar ook perfect aansluiten bij uw bedrijfsbehoeften. Ons uitgebreide aanbod omvat onder andere de plaatsing van vuilnisbakken en zakken, aanpasbare ophaalfrequenties, variabele uitstraling, afmetingen op maat, en nog veel meer.

Sorteerwijzer:

✓ Mag wel in de container:

- Schillen, resten en overblijfselen van groentes en fruit
- Gekookte, gefrituurde, gebakken etensresten
- Groentes-, vlees-, visresten van soep, rijstvellingen met zeef
- Koffiedik
- Broodkrumen
- Keukenrol
- Papieren servetten
- Verworste wijfjes
- Vlees- en visresten (vetsnijdes ...)
- Vloeding zonder verpakking

✗ Mag niet in de container:

- Theezakjes en koffiepads
- Geopende kleine porties voedingsmiddelen (baker, confituur ...)
- Sigarettenpeuken
- Scheppen van mosselen, oesters ...
- Botjes en beenderen uit etensresten en keukenafval

✓ Mag ook, in overleg met je inzamelaar:

- Vleesstoffen (beep, sauzen ...)
- Verpakte voedingsmiddelen

Aparte inzameling:

- Filtuursel en sluis
- Beenderen en dierlijk afval

iris

3. SOLIDARITEIT @ IRIS

Solidariteit zit bij de medewerkers van Iris in het DNA. We bieden onze medewerkers de mogelijkheid om aan vrijwilligerswerk – individueel of in team – te doen en steunen organisaties die ons nauw aan het hart liggen.



SOLIDARITEIT IN TIJDEN VAN CRISIS

De **verwoestende aardbeving in Marokko** (najaar 2023) was een krachtige herinnering aan onze verantwoordelijkheid om een betrokken, divers en ondersteunend bedrijf te zijn. Onze Human Capital-afdeling was beschikbaar om getroffen medewerkers te helpen. We geloven namelijk in het belang van luisteren en dialoog om onze medewerkers te ondersteunen.

Niet alleen hebben we zelf een solidariteitsactie opgezet, maar we hebben ook onze partners uitgenodigd via een blogpost om samen met ons de acties te ondersteunen die zijn opgezet om de mensen te helpen die door deze tragedie zijn getroffen.

ENGAGEMENT

Aan onze werknemers de mogelijkheid bieden om aan solidariteitsacties deel te nemen.

STRUCTURELE SAMENWERKING EN STEUN AAN MAATSCHAPPELIJK RELEVANTE ORGANISATIES



We geven financiële ondersteuning aan de organisatie **YouthStart**, een organisatie die jongeren een snelcursus geeft in ondernemerschap. Bij YouthStart ontdekken jongeren zichzelf, herwinnen ze zelfvertrouwen, en komen ze te weten wat ze willen in het leven en hoe ze er een kickstart kunnen aan geven.



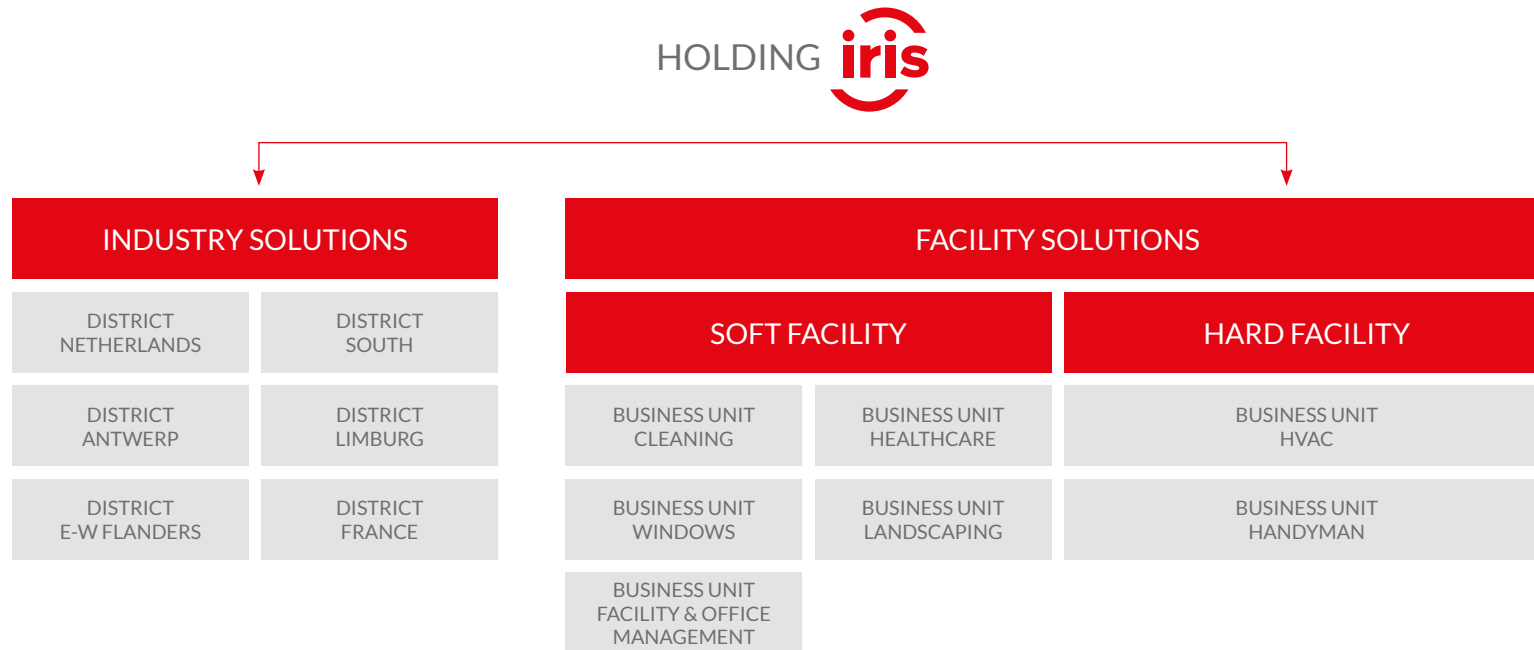
Wij werken ook al 15 jaar samen met **Manufast**, een in Brussel gevestigde onderneming voor aangepast werk, die ons helpt bij de logistiek en de verzending van loonstrookjes en tegelijkertijd onze MVO en sociale impact versterkt.

BETTER ORGANIZATION

1. BESTUURSSTRUCTUUR

Vanaf 2024 worden onze twee business lines, Industry en Facility, opgesplitst in twee autonome entiteiten, elk met een eigen directieteam en ondersteunende diensten.

Door deze twee operationele bedrijfsonderdelen meer zelfstandigheid te geven, kunnen ze hun groeipotentieel beter benutten en meer waarde creëren.





Jeroen Nevelsteen

Sandra de Kerckhove

Patrick Janssens van der Maelen

De twee entiteiten blijven deel uitmaken van de Holding die toezicht houdt op de nieuwe structuur en instaat voor de strategie, de financiële rapportering, ethiek, compliance en risicobeheer, cultuur, beheer van het Iris-merk en IT-architectuur.

Het doel van deze bestuursstructuur is het vinden van een harmonieuze balans tussen centrale controle en de noodzakelijke autonomie voor groei en innovatie binnen de dochterondernemingen, terwijl tegelijkertijd de unieke identiteit van de groep behouden blijft.

De nieuwe structuur zal worden gevormd door een holdingmaatschappij. De rol van de Holding omvat betrokkenheid bij strategische vraagstukken en projecten, managementbeslissingen, financiële rapportage en resultatenconsolidatie, risicobeheer en interne audits. Dit alles zal worden uitgevoerd met respect voor het merkimago, de bedrijfscultuur en de bedrijfsidentiteit.

Om het bestuur binnen de groep te waarborgen en om Patrick Janssens van der Maelen in staat te stellen zich te concentreren in zijn rol als CEO Facility, is Sandra de Kerckhove benoemd tot Managing Director van de Holding (Algemene Vergadering van 21/6/2024). Patrick blijft CEO van de groep, terwijl Sandra de Holding zal besturen. Jeroen Nevelsteen is per 1 maart 2024 CEO van Industry geworden.

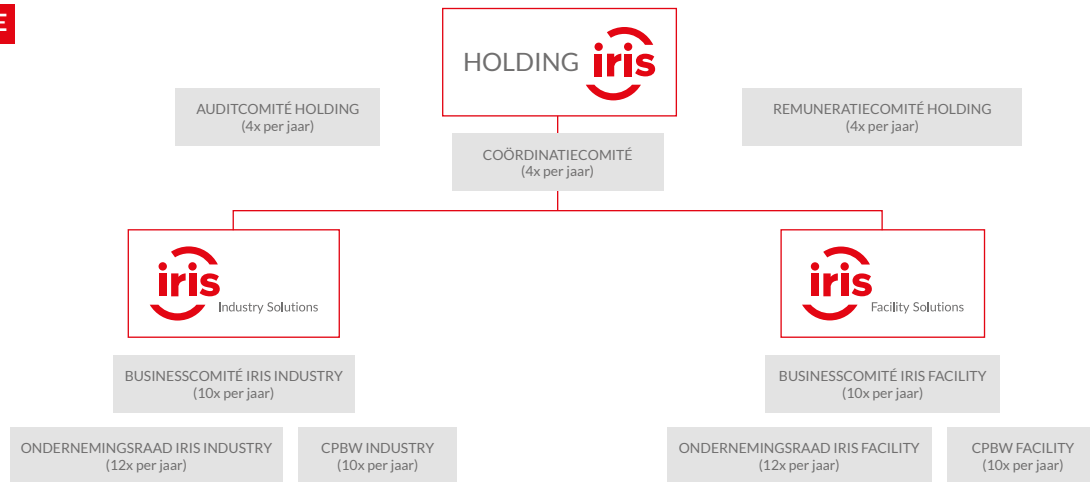
ENGAGEMENT

Een duurzame Belgische economie en maatschappij ondersteunen door de naleving van strenge ethische normen en de bevordering van transparantie.



1.1. Raad van Bestuur 2023

GOVERNANCE



DIVERSITEIT





Raad van Bestuur Iris Group (Holding)

Voorzitter: Bernard Thuysbaert
Bestuurders: Patrick Janssens van der Maelen
Marie-Hélène Zurstrassen
Bruno Rolin
Laurent Warlop
Philippe Masset
Sandra de Kerckhove



Raad van Bestuur Iris Industry

Voorzitter: Patrick Janssens van der Maelen
Bestuurders: Jeroen Nevelsteen (CEO)
Sandra de Kerckhove



Raad van Bestuur Iris Facility

Voorzitter: Bernard Thuysbaert
Bestuurders: Patrick Janssens van der Maelen (CEO)
Sandra de Kerckhove

Auditcomité (Holding)

Voorzitter: Laurent Warlop
Bestuurders: Bernard Thuysbaert
Sandra de Kerckhove

Remuneratiecomité (Holding)

Voorzitter: Bernard Thuysbaert
Bestuurders: Bruno Rolin
Sandra de Kerckhove



BESTUURSCHARTER

NALEVING VAN DE WAARDEN

is verplicht in alle deliberatie- en beslissingsprocessen in de verschillende comités.

PRINCIPE VAN COLLEGIALITEIT

biedt aan elk lid van de directieorganen de mogelijkheid om deel te nemen aan deliberaties, zijn standpunten uiteen te zetten en te worden gehoord - ongeacht de aard van het besproken thema en de specialisatie van de spreker in de onderneming.

VERPLICHTING TOT MOTIVERING

geldt voor de leden van de comités in hun standpunten, adviezen en kritische opmerkingen.

SOLIDARITEITSPRINCIPE

legt op dat alle beslissingen die in een comité worden genomen, verplicht worden uitgevoerd en verdedigd door alle leden van het comité - ongeacht hun persoonlijke mening tijdens de debatten.

PRINCIPE VAN RESPONSABILISERING

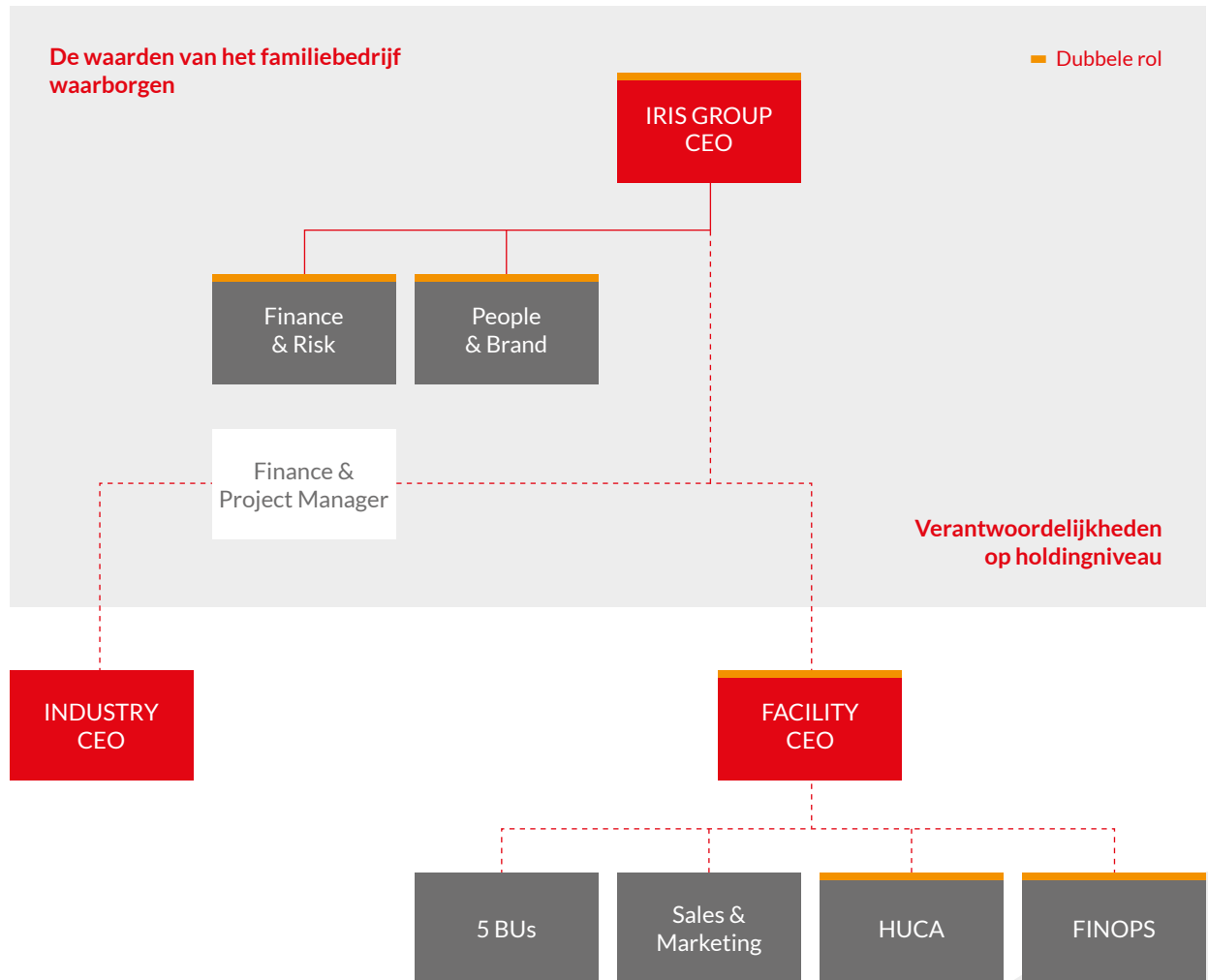
verplicht elk lid van een comité aan wie een opdracht of een verantwoordelijkheid werd toegewezen, deze ook uit te voeren, te voltooien of de mislukking ervan vast te stellen en daar een proactieve en niet een reactieve rapportering over op te stellen.

PRINCIPE VAN SUBSIDIARITEIT/AFVAARDIGING

veronderstelt dat de verantwoordelijkheid van een actie moet worden toegewezen aan de kleinste entiteit die in staat is om een probleem zelf op te lossen.

PRINCIPE VAN PLAATSERVANGING

vloeit voort uit het principe van subsidiariteit en stelt dat het bovenste niveau verplicht is om de entiteit te ondersteunen of de verantwoordelijkheid op te nemen wanneer deze de capaciteit van de kleinere entiteit overstijgt. Beide principes maken deel uit van het streven naar het relevante actieniveau.



KEY ASSUMPTIONS

FINANCE & RISK

- Deze functie op holdingniveau is verantwoordelijk voor financiële prestatiebeoordeling en consolidatie, treasury, bankrelaties, strategische projecten en risicobeheer/interne controle.
- De financiële leider vervult een dubbele rol op holding- en faciliteitsniveau.
- Eén toegewijde financiële en projectmanager op holdingniveau is vereist en zal worden ondersteund door het faciliteitsfinancieteam voor consolidatie- en treasuryactiviteiten.

PEOPLE & BRAND

- Deze functie op holdingniveau is verantwoordelijk voor de bedrijfsidentiteit en bedrijfscultuur.
- De HUCA-leider vervult een dubbele rol op holding- en faciliteitsniveau.
- ICT-governance wordt ook beheerd op holdingniveau.

1.2. De organen van Iris Group

De **BESLISSINGSORGANEN** zijn samengesteld uit de Raad van Bestuur, het Executive Committee.

RAAD VAN BESTUUR 2024



COORDINATIECOMITÉ



Patrick Janssens van der Maelen
CEO & Managing Director Iris Group
CEO Iris Facility

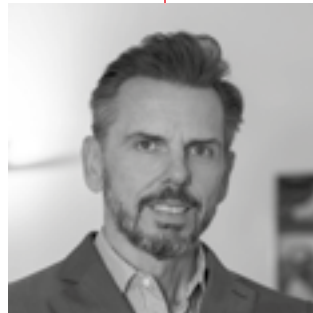
DIVERSITEIT



Jeroen Nevelsteen
CEO Iris Industry



Olivia Steiner
Human Capital Director



Christof Amicucci
Operations Director (ITS)



Matthys Hoffmann
Sales & Marketing Director



Sandra de Kerckhove
Chief Finance Officer
& Managing Director

De **OVERLEGORGANEN** zijn samengesteld uit de Ondernemingsraad, het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk, en Projectteams. De coördinatie- en beheersorganen van de Businesses bestaan uit regionale OPL/PM-meetings (waaronder het Technisch Comité van Industry), de organisatiemeeting, de nationale exploitatiemeeting en salesmeetings. (de laatste twee alleen voor IFS)

De **RAADGEVENDE EN ONDERSTEUNENDE ORGANEN** zijn samengesteld uit het Audit Comité en het Remuneratie Comité.

Auditcomité

Het Auditcomité staat de Raad van Bestuur bij in zijn controletaken in de ruimste zin van het woord en leeft de bepalingen van de diverse governance codes na. Meer in het bijzonder heeft het tot taak toezicht te houden op:

- Het proces voor het opstellen van financiële en niet-financiële rapportering.
- De actualisatie en opvolging van het actieplan van de risicomatrix.
- De doeltreffendheid van de systemen voor interne controle en risicobeheer in de ruimste zin.
- Interne audits en de doeltreffendheid ervan.
- De wettelijke controle van de jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening, inclusief de follow-up van de vragen en aanbevelingen van de bedrijfsrevisor.
- De onafhankelijkheid van de bedrijfsrevisor.

Het Comité dient ook een aanbeveling te doen over de bedrijfsrevisor die wordt voorgedragen voor benoeming door de Algemene Vergadering.

Remuneratiecomité

Het Remuneratiecomité staat de Raad van Bestuur bij in zijn toezicht op:

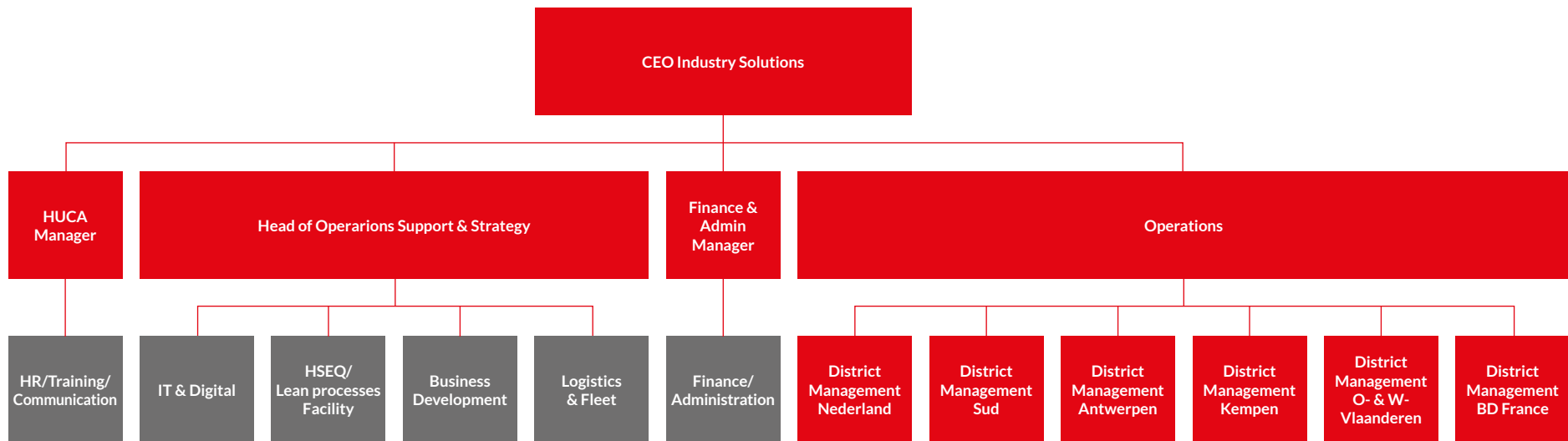
- De strategie, het beleid en de programma's inzake human resources op groepsniveau.
- Aangelegenheden in verband met het juiste gebruik van de human resources van Iris Group, in het bijzonder met betrekking tot opvolging, ontwikkeling en vergoeding van het Executive Comité.
- De evaluatie van de prestaties van de leden van het Executive Comité.

Dit orgaan fungeert als klankbord voor het verloningsbeleid binnen Iris.





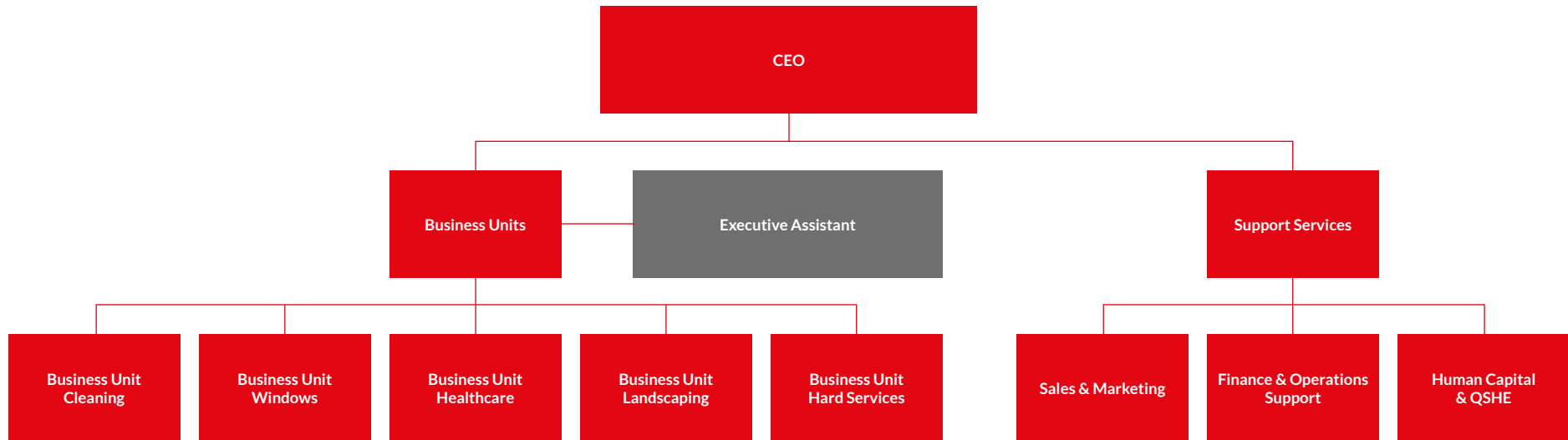
1.3. Industry



Industry wordt versterkt met gespecialiseerde teams om zo beter in te spelen op de unieke eisen van deze sector. Voor zowel Human Capital (HuCa), financiële operaties (FINOPS) als ICT kan Industry voortaan rekenen op een toegewijd team. Deze functies worden voornamelijk van Iris Group naar Industry overgebracht. Ook kwaliteit, gezondheid, veiligheid en milieu (QHSE) worden volledig op het niveau van Industry uitgevoerd.



1.4. Facility



Facility omvat voortaan vijf gespecialiseerde business units: Cleaning, Windows, Healthcare, Landscaping en Hard Services. De doelstellingen (“GREAT”) voor Facility blijven behouden, maar we veranderen de manier waarop we werken om ze te bereiken.



2. ONZE GOVERNANCE INZAKE DUURZAAMHEID

De algemene verantwoordelijkheid voor onze duurzaamheidsambities, -strategie, -rapportering en -beheer ligt bij de CFO (en managing director holding). Zij houdt toezicht op het verzamelen van gegevens en het rapporteren over de naleving van externe benchmarks en op de communicatie over duurzaamheidskwesties met interne en externe belanghebbenden. Ze wordt bijgestaan door de Sustainable Procurement Manager voor onder meer de opvolging van de milieuthema's (klimaat, afval, vloot), duurzaam aankoopbeleid en rapportering.

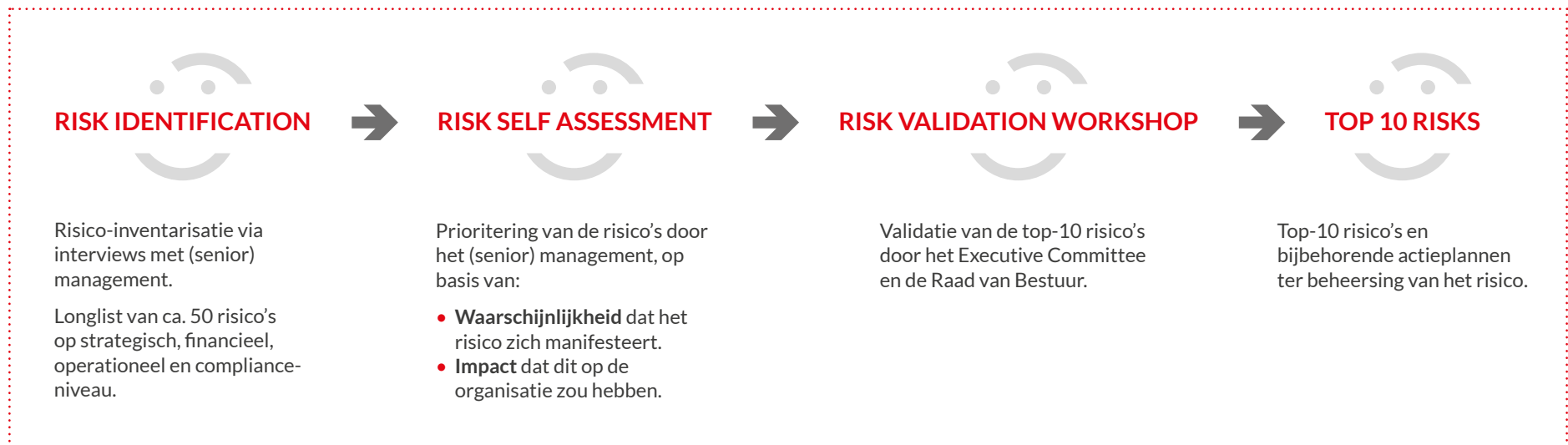
Diverse externe deskundigen bieden elk vanuit hun expertise input en een klankbord rond onder andere risicoanalyse en gedragscode, milieuwetgeving en duurzaamheidsrapportering.

De objectieven inzake duurzaamheid en milieu, CO₂-reductie en MVO zijn omvat in het CSR-actieplan. Alle acties uit dit plan worden herverdeeld in de tactische of actieplannen van Industry en Facility.

3. RISICOMANAGEMENT

3.1. Risicomatrix

Iris heeft een risicomatrix ontwikkeld **gebaseerd op waarschijnlijkheid dat het risico zich zou manifesteren en de impact dat dit op de organisatie zou hebben**. Deze werd in november 2020 gevalideerd. De identificatie van de risico's werd uitgevoerd met het volledige midden- en topkader van Iris en resulteerde in de identificatie van tien grote risico's die door het Executive Committee en de Raad van Bestuur werden gevalideerd. Een update van de risicomatrix zal in 2024 plaatsvinden.



Voor elke risicocategorie en per bedrijfsonderdeel werden acties bepaald. De vooruitgang van deze acties wordt opgevolgd in het Audit Committee.

RISICO	BESCHRIJVING	ACTIES
Compliance	Vertaling van wetwijzigingen in de systemen, aanwezigheidsregistratie op werven AVW & check in-check out (CIAO@work), Onderaanneming	ProjectFair@Iris gebaseerd op externe compliance-audits, herziening van DDT-processen, versterking van onderaannemingsprocessen, GDPR
Markt	Invloed van de externe economische conjunctuur op de groei	M&A, nieuwe segmenten, analyse van de trends en formuleren antwoorden
Commercieel	Het commerciële proces versterken	Implementatie van een nieuwe commerciële strategie en digitale tools voor klanten
Uitvoering van contracten	Risico's van prijszetting, opstart en uitvoering van contracten/projecten	Versterking van het proces voor de aanvang van een contract en indexatie
Business Continuity	Onderbreking op het niveau van loonverwerking en IT	Implementatie van een Business Continuity Plan (BCP), nieuwe opzet Payroll-team
H&S	Dodelijke arbeidsongevallen, brand, enz.	Implementatie van een Business Continuity Plan (BCP)
Informatiebeveiliging	Cybercriminaliteit en beveiliging van de gegevens	Externe IT-audit, invoering Quick wins, IT-security roadmap 2023-2025
Financieel	Integriteit van de financiële gegevens (data quality)	Data quality & reconciliation, audit trail, sensibilisation, budget process review
Fraude	Cashflow, facturen leveranciers, aandelen, samenzweringen	Herziening Gedragscode, Anti-Fraud policy, whistle blower procedure
Operationeel	Fouten ten gevolge van werklast en groot aantal projecten	Toolkit om werklast te evalueren

Het doel van het actieplan is om op pragmatische wijze een risicocultuur te ontwikkelen zonder onnodige bureaucratie te creëren in een hands-on ondernemingscultuur, waarin de klant op de eerste plaats komt.

3.2. Bedrijfscontinuïteitsplan

Iris voerde in 2021 een nieuw BCP-beleid in en definieerde daarbij drie belangrijke continuïteitsplannen voor het beheer van de grootste risico's die een impact zouden kunnen hebben op de continuïteit van haar activiteiten:

- **Bedrijfscontinuïteitsplan H&S:**
dit plan beschrijft in detail de verantwoordelijkheden en de acties die moeten worden ondernomen bij gebeurtenissen die een impact hebben op de veiligheid van de personeelsleden of het milieu.
- **Bedrijfscontinuïteitsplan IT:**
dit plan beschrijft in detail de verantwoordelijkheden en de acties die moeten worden ondernomen bij gebeurtenissen die een impact hebben op de IT-systemen en -applicaties van Iris Group.
- **Bedrijfscontinuïteitsplan kritieke leveranciers:**
dit plan beschrijft in detail de manieren waarop kritieke leveranciers worden geëvalueerd en de acties die moeten worden ondernomen indien een van de leveranciers niet beschikbaar zou zijn.

3.3. Interne controle

Een pragmatische interne controle binnen de onderneming wordt gewaarborgd door de beginselen van scheiding van functies, het beginsel van dubbele handtekening, regelmatige evaluaties en een mechanisme van interne en externe audits.

Onderstaand schema geeft de gevolgde aanpak weer:

1. **Gedragscode**
2. **Operationele procedures**
3. **Onze manier van werken**

3.4. Opvolging

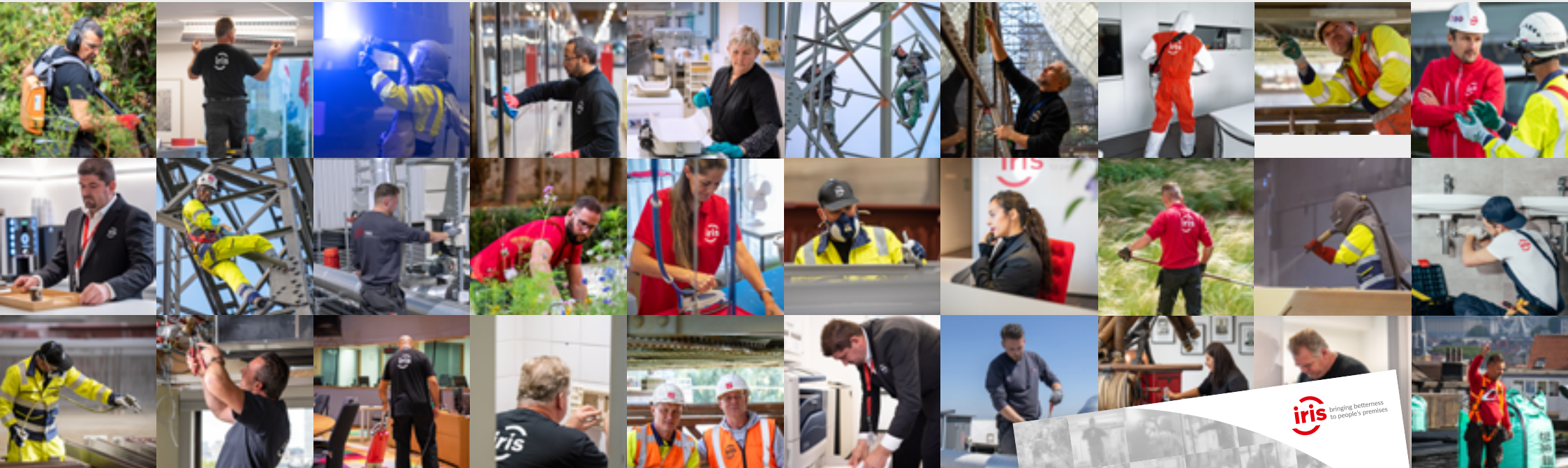
De dienst Quality is verantwoordelijk voor de uitvoering van de nodige interne audits betreffende de naleving en verbetering van het kwaliteitssysteem en alle procedures, processen en systemen van de groep. De leden van de dienst Health & Safety voeren de nodige audits uit inzake de correcte toepassing van de procedures voor veiligheid en welzijn.

Daarnaast verzekert de dienst Quality de coördinatie en de verwezenlijking van de twee types interne audits: de administratieve audits (van de exploitatiezetels en de administratieve diensten) en de werfaudits.

Minstens één keer elke drie jaar worden alle diensten in alle Business Units en maatschappijen administratief geaudit. De werfaudits zijn niet geprogrammeerd. Zij worden op 'doorlopende' wijze verwezenlijkt door de Business Quality Manager of afgevaardigde. Deze ziet erop toe dat de audits gespreid zijn over de verschillende business units.

Een externe expert voert elk jaar een interne audit ('Wettelijk register') uit van de naleving van de verschillende wetgevingen (sociaal, milieu, welzijn op het werk). Dit register wordt jaarlijks bijgewerkt en de acties die eruit voortvloeien, worden in het actieplan van de risicomatrix opgenomen.

Met de nieuwe structuur van de groep, is binnen de holding een rol voor 'internal control' gecreëerd om deze te versterken, en er zal een auditroadmap worden opgesteld voor 2025.



4. ONZE GEDRAGSCODE

De Gedragscode van Iris geeft duidelijk aan welke principes, normen en waarden leidend zijn bij de uitvoering van ons werk. Iedereen binnen onze organisatie wordt geacht de Gedragscode te kennen en heeft de plicht deze na te leven.

De Gedragscode helpt ons gedrag te sturen en is bedoeld als een raamwerk, niet als een reglement, want het is onmogelijk om elke situatie waarmee we kunnen worden geconfronteerd in onze Gedragscode vast te leggen.

De Gedragscode is van toepassing op alle werknemers, ploegverantwoordelijken, directieleden en leden van de Raad van Bestuur van Iris, alsook op tijdelijke medewerkers en personen die op contractbasis voor Iris werken of andere personen die namens Iris handelen.



ENGAGEMENT

De Gedragscode verspreiden en de medewerkers sensibiliseren.



2022 stond in het teken van de opleiding over de Gedragscode, het antifraudebeleid, de procedures bij onregelmatigheden (whistleblower) en het bedrijfscontinuïteitsplan:

- De Gedragscode werd in de opleidingstool MyTalent en in het onboarding-programma geïntegreerd.
- Tijdens de twee Iris Way Program-dagen in 2022 werden opleidingen georganiseerd in de vorm van rollenspellen.
- Er werden informatiesessies georganiseerd voor alle medewerkers die bij het bedrijfscontinuïteitsplan zijn betrokken.
- Er wordt continu ingezet op sensibilisering van onze medewerkers tegen phishing.

“ *We bieden onze medewerkers ook training aan die een breed scala aan cybersecurity topics bevat, onze Cybersecurity Academy. Deze bevat niet alleen werkgerelateerde sensibilisering, maar ook nuttige info om phishing te voorkomen in de privésfeer. Meer dan 200 medewerkers namen intussen deel, 112 behaalden het Bronzen niveau, 95 onder hen volgen momenteel de sessies binnen het Silver niveau.*

.....
 Thierry Bontinck
 IT Manager Iris Group

Cybersecurity: Samen in de strijd tegen phishing

De bescherming van onze bedrijfsmiddelen is essentieel. Een eerdere cybersecurity audit begin 2023 vormde het startpunt voor een gedetailleerde beveiligingsanalyse, die verder gaat dan enkel cyberaspecten: Het omvat het online risicoprofiel van leidinggevenden, protocollen voor datamanagement en toegangscontrole en de fysieke beveiliging van ons hoofdkantoor. Met geavanceerde open-source inlichtingentechnieken, interviews met sleutelpersoneel, observaties, lockpicking methodes, en een fysieke penetratietest uitgevoerd door een externe persoon, kregen we meer inzicht in de potentiële gevaren en mogelijke oplossingen.

Geen enkele cybersecurityoplossing biedt echter 100% bescherming. De bal ligt dus in het kamp van Iris om onze medewerkers op te leiden en bewust te maken van de gevaren van phishing. Zo kom je tot een wisselwerking waar de mensen op de werkvloer enerzijds actief meewerken aan een veilige bedrijfsomgeving, en anderzijds wapent de opgedane kennis hen ook in de privésfeer tegen oplichters.

Naast een uitgebreide en up-to-date beveiligingsinfrastructuur, werken we aan het bewustzijn rond cyberdreigingen bij onze werknemers. Zo confronteren we werknemers met realistische aanvallen en voorzien we context, zodat mensen voorbereid zijn wanneer ze oog in oog komen te staan met de real deal.

WHISTLEBLOWER POLICY

In 2023 hebben we de Whistleblower Policy uitgewerkt conform de “Klokkenluiderswet” dd. 28 november 2022 betreffende de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of nationale recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector.

Deze klokkenluidersregeling stelt werknemers in staat om intern of extern misstanden zoals opgesomd in de Klokkenluiderswet (bv. sociale of fiscale fraude, niet-naleving van regelgeving, enz.) veilig en anoniem te melden, waarbij hun identiteit beschermd blijft en represailles verboden zijn. In de policy zijn de organisatie en werking van de interne en externe meldingskanalen uitgewerkt, zodat de vertrouwelijkheid, anonimiteit en kwaliteit van de behandeling van meldingen gegarandeerd is. Naast de absolute bescherming van de melder tegen represailles, zijn er ook sancties voorzien bij belemmering van meldingen of valse meldingen.

Wie een (vermoeden) van een inbreuk heeft die verband houdt met de activiteiten van Iris, wordt sterk aangemoedigd om dit eerst intern te melden. Hiervoor werd het Meldingsplatform IntegrityLog ontwikkeld. Na ontvangst van de melding wordt een onafhankelijk onderzoek gestart naar de vermeende inbreuk. Het doel van het onderzoek is om de feiten vast te stellen, mogelijke schendingen te identificeren en passende maatregelen voor te stellen.

Deze procedure doet geen afbreuk aan de specifieke, reeds bestaande (wettelijke) procedures, zoals:

- Anti Fraude Policy,
- Melden van onregelmatigheden,
- Procedure betreffende preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.

De respectieve bevoegdheden van de vertrouwenspersoon, (psychosociaal) preventiepersoon, de interne / externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, de Integrity Officer, het Audit Comité, het Huca-Departement, Legal Counsel,... blijven dus onverlet.





Anti Fraude Policy

De directie van Iris Group verbindt er zich toe om strenge juridische, ethische en morele normen na te leven, en de principes van integriteit, objectiviteit en eerlijkheid te respecteren. Iris wil worden beschouwd als een onderneming die in haar activiteiten tegen fraude en corruptie is. Fraude is een strafrechtelijk vergrijp. Ze heeft geen plaats in een maatschappij in het algemeen. Iris heeft in 2021 dan ook een beleid ingevoerd om het risico op fraude te beperken en om de belangen van de onderneming, van haar werknemers, van klanten en andere betrokken partijen te beschermen.

Melding van onregelmatigheden

Iris stelt hoge eisen ten aanzien van openheid en integriteit. In dat kader roept Iris haar medewerkers, die zich zorgen maken over een (vermeende) overtreding van de Gedragscode, op om dit te melden. De melding van onregelmatigheden helpt ons

om onze medewerkers, onze klanten en onze reputatie te beschermen. Er wordt van een individuele melder niet verwacht dat hij of zij in staat is te bewijzen dat een beschuldiging terecht is. Hij of zij moet echter wel kunnen aantonen dat er voldoende reden is om te veronderstellen dat er iets niet klopt.

We maken een onderscheid tussen inbreuken van psychosociale aard waarbij medewerkers zich - volgens de Procedure betreffende preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk - kunnen wenden tot de aangeduide vertrouwenspersonen. Voor andere bezorgdheden heeft Iris de procedure Melden van onregelmatigheden ontwikkeld die specifieke bezorgdheden omtrent (vermoedelijke) wanpraktijken aanpakt. Deze procedure zorgt ervoor dat medewerkers opgemerkte onregelmatigheden kunnen uiten zonder bang te hoeven zijn voor sancties en/of een oneerlijke behandeling, en dat er op een eenduidige wijze wordt omgegaan met deze bevindingen.

Als medewerkers op de hoogte worden gebracht van of een vermoeden hebben van het bestaan van niet-ethische praktijken of ongepast gedrag, kunnen zij hun zorgen of vermoedens in alle veiligheid melden aan hun hiërarchische meerdere of de coördinator die verantwoordelijk is voor de integriteit.

5. CERTIFICATEN

Dankzij haar controlesystemen voor kwaliteit, veiligheid, duurzaamheid en milieubescherming focust Iris zich op twee doelstellingen:

- De benutting van alle competenties om een constante hoge kwaliteit te waarborgen.
- De ontwikkeling van ons dynamische en proactieve beleid op het vlak van preventie en bescherming van personen, goederen en het milieu, wat in al onze managementprocessen is opgenomen.

CERTIFICAAT		FACILITY	INDUSTRY
ABSU-UGBN	Duurzame ontwikkeling	●	
BCCA	BP810		●
CO2-prestatieladder niveau 5	Verlaging van de uitstoot van broeikasgassen		●
Ecovadis Bronze	Duurzaamheidsbeoordeling	●	●
ISO 14001	Milieubeheer	●	Vanaf 2024 ook Industry Frankrijk
ISO 9001	Kwaliteitsbeheer	●	●
SCL Veiligheidsladder niveau 3			●
VCA**	Veiligheid en bescherming van het milieu	●*	●
VCA Petrochemie	Veiligheid en bescherming van het milieu voor de petrochemische sector		●

* ruitenas en klanten met hoog risico

ENGAGEMENT

Minstens één extern certificaat over kwaliteit, milieu, gezondheid en veiligheid in stand houden.

6. VERANTWOORD AANKOOPBELEID

Iris is ervan overtuigd dat we door onze aankopen een actieve rol kunnen spelen en een positieve impact creëren door onze krachten te bundelen om zo de totstandkoming van een rechtvaardige wereld te versnellen.

Iris is een belangrijke actor op Belgisch niveau en kan daardoor een zekere invloed uitoefenen op haar leveranciers (en onrechtstreeks op hun leveranciers). Anderzijds is het van essentieel belang om duurzame relaties te onderhouden met de meest kritische onder hen om niet alleen het voortbestaan van onze dienstverlening te waarborgen, maar ook om een concurrentievoordeel te ontwikkelen of om bijvoorbeeld mogelijkheden tot kostenbesparingen te ontdekken. Hiertoe zijn we het aan onszelf verplicht om het goede voorbeeld te geven, door duurzaamheid in onze visie en onze waarden te integreren en in onze beslissingscriteria op het vlak van de aankopen. De TCO-benadering (Total Cost of Ownership) die voor ons wagenpark werd ingevoerd, is daarvan een voorbeeld. Op basis hiervan werd een 'groener' mobiliteitsbeleid haalbaar. Hetzelfde geldt voor het aankoopbeleid van energie, dat zich niet meer uitsluitend toespitst op de aankoopprijs. Intussen hebben we de keuze gemaakt om naar groene energie over te stappen. Geleidelijk aan wordt op elk niveau rekening gehouden met het duurzaamheidsniveau - ook op het niveau van de producten (bijvoorbeeld de verf of de schoonmaakproducten die we gebruiken).

Bij een verantwoordelijke selectie van onze leveranciers past ook de identificatie van de risico's in onze keten, zodat het bedrijfscontinuïteitsplan kan worden ingevoerd. Overigens kapitaliseren we op het partnership dat we samen met onze strategische leveranciers zijn aangegaan met de bedoeling om duurzamere oplossingen te vinden, te innoveren en waarde te creëren voor de samenleving in de brede betekenis van het woord.

We zijn ons er ook van bewust dat Iris niet alleen oplossingen kan ontwikkelen. Dat is de reden waarom we met onze leveranciers en met andere belangrijke actoren samenwerken via organisaties zoals The Shift in België.



ENGAGEMENT

Het charter met betrekking tot duurzame aankopen promoten: 100% van de kritieke en strategische leveranciers zullen het charter ondertekenen.



FUNDAMENTELE PRINCIPES

- **Duurzaamheid**
We verwachten van onze partners dat ze hun impact op het milieu minimaliseren, veilige en eerlijke arbeidsomstandigheden bevorderen en zich inzetten voor doortdurende vermindering van hun ecologische voetafdruk.
- **Naleving**
We eisen een strikte naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving in delanden waar onze leveranciers actief zijn, evenals de naleving van internationale normen voor de toeleveringsketen.
- **Betterness**
Onze "betterness" strategie is erop gericht verder te gaan dan wettelijke vereisten, innovatie, sociale en ecologische verantwoordelijkheid en constante vooruitgang te moedigen.

Het is de bedoeling om in 2024 een nieuw proces in te voeren om ervoor te zorgen dat onze verwachtingen duidelijk en alomvattend zijn, aan de juiste mensen worden meegedeeld en begrepen, en dat leveranciers zich er formeel toe verbinden. Ook over de invoering van een controle- of evaluatiesysteem wordt nagedacht. We richten ons daarbij in eerste instantie op de strategische en nieuwe leveranciers.

HERZIENING CHARTER VOOR GEËNGAGEERDE LEVERANCIERS

Bij Iris geloven we sterk in de kracht van duurzame partnerships, waar kwaliteit, veiligheid, maatschappelijke verantwoordelijkheid en milieu samenkomen om een duurzame positieve impact te creëren. Leveranciers zijn essentieel om deze visie te realiseren, daarom hebben we een charter voor geëngageerde leveranciers opgesteld. Het charter beschrijft niet alleen onze verwachtingen ten opzichte van onze leveranciers, maar bevat ook een uitnodiging om de beschreven ethische principes te respecteren en zo ons partnerschap te versterken, onze bedrijfsdoelstellingen te helpen bereiken en een gezamenlijke positieve impact te realiseren op de gemeenschap en de planeet. op het werk, de Integrity Officer, het Audit Comité, het Huca-Departement, Legal Counsel,... blijven dus onverlet.

PERMANENTE MONITORING BIJ ONZE ONDERAANNEMERS

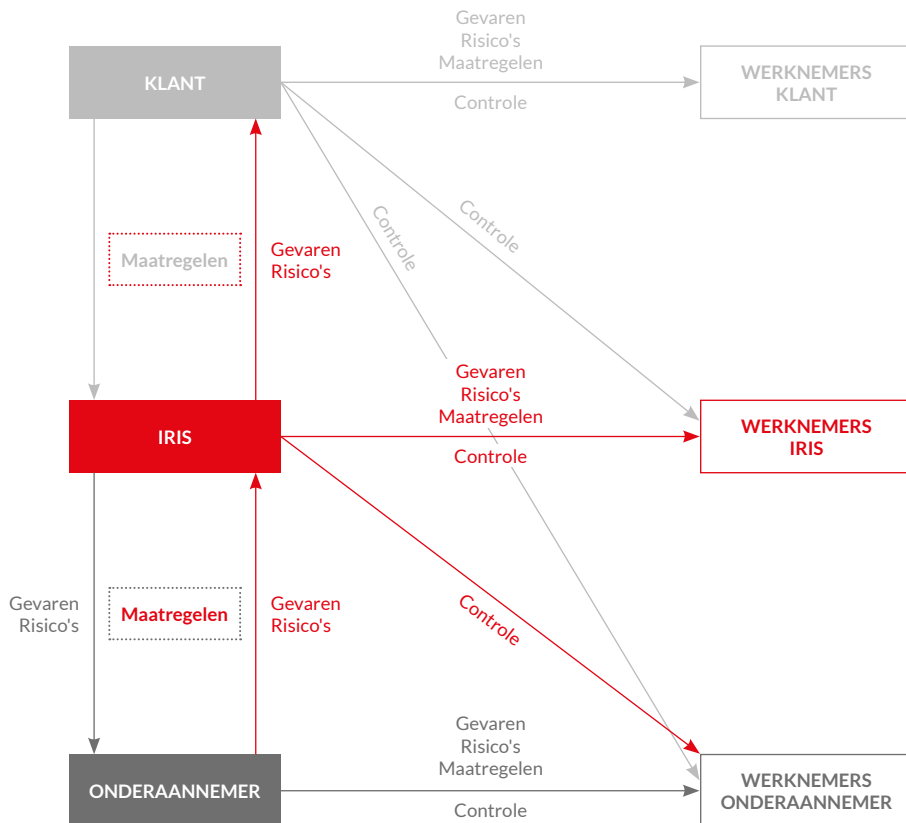
Iris doet geregeld beroep op onderaannemers om productiepieken op te vangen en uitzonderlijke diensten aan te bieden. Onze aanpak met onze onderaannemers is dan ook bijzonder belangrijk. Zij vertegenwoordigen Iris immers ook bij onze klanten.

Een permanente controle waakt erover dat onze onderaannemers de geldende wetten naleven en in orde zijn met betrekking tot sociale en fiscale schulden & wetgeving, verzekering en veiligheid (welzijnswetten). Van elke onderaannemer wordt een dossier opgesteld en bijgehouden, met daarin een algemeen profiel van de onderneming en vervolgens meer specifieke informatie over arbeidsongevallen, veiligheid, milieu, arbeidsomstandigheden en het respecteren van de mensenrechten.

We bezorgen de onderaannemers ook regelmatig de lijsten met de risicoanalyses en werkinstructies, die zij moeten ondertekenen en met hun personeel bespreken.

In 2023 werd een grondige evaluatie uitgevoerd van onze onderaannemers. In totaal werden 36 onderaannemers onderzocht. Hoewel het merendeel in orde is met onze verwachtingen naar veiligheid, milieu, arbeidsomstandigheden en mensenrechten, hebben we bij 7 onderaannemers de samenwerking stopgezet.

Grégory Gil Suarez
Sustainable Procurement Manager



ENGAGEMENT

Elk jaar al onze onderaannemers controleren.



VERKLARINGEN

1. ALGEMENE DISCLOSURES

De Europese normen voor duurzaamheidsverslaggeving (ESRS) verplichten een transparante rapportering over volgende aspecten:

Onderwerp	Waar vindt u meer informatie?	Referentie
Algemene grondslag voor de opstelling van de duurzaamheidsverklaring	Over dit verslag	ESRS 2 BP-1 GRI 2-1, 2-2, 2-3
Toelichtingen met betrekking tot specifieke omstandigheden	Fusie juridische entiteiten - IRIS GREENCARE BV naar IRIS FACILITY SOLUTIONS NV	ESRS 2 BP-2 GRI 2-4
De rol van de bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen	<ul style="list-style-type: none"> Better organization Goed bestuur 	ESRS 2 GOV-1 GRI 2-9, 2-12
Informatie verstrekt aan en duurzaamheidsvraagstukken behandeld door de bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen van de onderneming	Onze governance inzake duurzaamheid	ESRS 2 GOV-2 GRI 2-14
Integratie van duurzaamheidsgerelateerde prestaties in stimuleringsregelingen	Onze governance inzake duurzaamheid	ESRS 2 GOV-3 GRI 2-18
Verklaring inzake due diligence op het gebied van duurzaamheid	Risicomanagement	ESRS 2 GOV-4
Risicobeheer en interne controle op duurzaamheidsrapportering	Risicomanagement	ESRS 2 GOV-5
Marktpositie, strategie, bedrijfsmodel(len) en waardeketen	Over Iris	ESRS 2 SBM-1 GRI 2-6

Belangen en standpunten van belanghebbenden

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

- Wat is de impact/invloed van de stakeholder op Iris?
- Wat is het belang van de stakeholder voor Iris?

Dit resulteerde in een stakeholdermatrix, waarvan intussen een derde, geactualiseerde editie werd gemaakt. Stakeholders in de rechterbovenhoek (hoge mate van invloed en belang) zijn prioritair voor Iris. We zien hen als onze belangrijkste partners voor het benoemen en realiseren van onze duurzaamheidsambities.



ESRS 2 SBM-2
GRI 2-29

De dialoog met de stakeholders is al jaren een essentieel element in onze MVO-aanpak. Hierdoor kunnen we:

- De belangrijkste onderwerpen bepalen en de mate waarin onze acties daarop een impact hebben.
- De belangrijkste acties doorvoeren.
- Het belang van de onderwerpen in dit duurzaamheidsverslag definiëren.

STAKEHOLDERS	FREQUENTIE	VOLGENDE onderzoek
Medewerkers/Directie/Bestuurders	om de twee jaar	2022
Klanten	om de twee jaar	2023
Leveranciers	om de drie jaar	2024
Andere stakeholders	ad hoc	ad hoc

<p>Belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden en hun interactie met strategie en bedrijfsmodel(len)</p>	<p>Risicomanagement</p>	<p>ESRS 2 SBM-3</p>																																																
<p>Beschrijving van de processen om materiële effecten, risico's en mogelijkheden te identificeren en te beoordelen</p>	<p>In het kader van het GRI-rapporteringskader evalueren wij al vele jaren onze prioriteiten naar impact op mens en milieu vanuit het perspectief van zowel de belanghebbenden als de organisatie (impactmaterialiteit). Deze impactmaterialiteit werd aangevuld met de resultaten van de risicomatrix. Door MVO en Betterness expliciet met elkaar te integreren wordt rekening gehouden met de belangrijkste risico's en kansen, waardoor nadelige gevolgen van potentiële risico's worden vermeden of geminimaliseerd en ons vermogen om kansen te grijpen wordt versterkt (financiële materialiteit).</p> <p>► Risicomatrix</p> <p>De impact en de financieel belangrijke thema's die het voorwerp uitmaakten van de materialiteitsanalyse (2022) en risicomatrix (2020) werden ingedeeld in de hoofdcategorieën van de ESRS-normen (milieu, sociaal en bestuur) en hun subcategorieën om een goede beoordeling van de prioriteiten mogelijk te maken.</p> <p>De prioriteiten werden eerst intern bepaald door het Executive Committee, dat de verschillende kwesties rangschikte volgens hun impact op het succes van de onderneming (x-as van de materialiteitsmatrix).</p> <div data-bbox="824 911 1720 1385"> <p style="text-align: center;">IMPACT ON BUSINESS SUCCESS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rank</th> <th>Category</th> <th>Group</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Training & development (S1)</td><td>Better People</td></tr> <tr><td>2</td><td>Labour conditions (S1)</td><td>Better People</td></tr> <tr><td>3</td><td>Job satisfaction, health & wellbeing (S1)</td><td>Better People</td></tr> <tr><td>4</td><td>Business conduct (G1)</td><td>Better Organization</td></tr> <tr><td>5</td><td>Risk management</td><td>Better Organization</td></tr> <tr><td>6</td><td>Supply chain issues (social, human rights, environment) (S2)</td><td>Better Organization</td></tr> <tr><td>7</td><td>Impact on consumers & end-users (S4)</td><td>Better Organization</td></tr> <tr><td>8</td><td>Diversity & inclusion (S1)</td><td>Better Customer</td></tr> <tr><td>9</td><td>Seize opportunities</td><td>Better Customer</td></tr> <tr><td>10</td><td>Resource use & circular economy (E5)</td><td>Better Customer</td></tr> <tr><td>11</td><td>Climate change (E1)</td><td>Better Society</td></tr> <tr><td>12</td><td>Water & marine resources (E3)</td><td>Better Society</td></tr> <tr><td>13</td><td>Pollution (E2)</td><td>Better Society</td></tr> <tr><td>14</td><td>Biodiversity & ecosystems (E4)</td><td>Better Society</td></tr> <tr><td>15</td><td>Citizenship & community relations (S3)</td><td>Better Society</td></tr> </tbody> </table> <p>■ Better People ■ Better Organization ■ Better Customer ■ Better Society</p> </div>	Rank	Category	Group	1	Training & development (S1)	Better People	2	Labour conditions (S1)	Better People	3	Job satisfaction, health & wellbeing (S1)	Better People	4	Business conduct (G1)	Better Organization	5	Risk management	Better Organization	6	Supply chain issues (social, human rights, environment) (S2)	Better Organization	7	Impact on consumers & end-users (S4)	Better Organization	8	Diversity & inclusion (S1)	Better Customer	9	Seize opportunities	Better Customer	10	Resource use & circular economy (E5)	Better Customer	11	Climate change (E1)	Better Society	12	Water & marine resources (E3)	Better Society	13	Pollution (E2)	Better Society	14	Biodiversity & ecosystems (E4)	Better Society	15	Citizenship & community relations (S3)	Better Society	<p>ESRS 2 IRO-1 GRI 2-25</p>
Rank	Category	Group																																																
1	Training & development (S1)	Better People																																																
2	Labour conditions (S1)	Better People																																																
3	Job satisfaction, health & wellbeing (S1)	Better People																																																
4	Business conduct (G1)	Better Organization																																																
5	Risk management	Better Organization																																																
6	Supply chain issues (social, human rights, environment) (S2)	Better Organization																																																
7	Impact on consumers & end-users (S4)	Better Organization																																																
8	Diversity & inclusion (S1)	Better Customer																																																
9	Seize opportunities	Better Customer																																																
10	Resource use & circular economy (E5)	Better Customer																																																
11	Climate change (E1)	Better Society																																																
12	Water & marine resources (E3)	Better Society																																																
13	Pollution (E2)	Better Society																																																
14	Biodiversity & ecosystems (E4)	Better Society																																																
15	Citizenship & community relations (S3)	Better Society																																																

	<p>Deze voorlopige materialiteitsranking geeft het relatieve belang van de onderwerpen vanuit het standpunt van Iris weer en werd gevalideerd door het Executive Committee.</p> <hr/> <p>DUBBELE MATERIALITEIT EN STAKEHOLDERBETROKKENHEID</p> <p>Wij geloven sterk in de waarde van de dubbele materialiteitsbenadering. In dit verslag presenteren wij een meer beperkte materialiteitsevaluatie. Wij zien dit als een continue reis en gaan in 2023-2024 in gesprek met belanghebbenden om onze materialiteitsbeoordeling verder te verfijnen. Dit zal de basis vormen voor een uitgebreidere rapportering in 2026, in overeenstemming met de ESRS-normen en -vereisten die later dit jaar zullen worden goedgekeurd en gepubliceerd.</p>	
Openbaarmaking inhoud van beleid en acties	MVO en Betterness	ESRS 2 IRO-2 GRI 2-23
Vastgesteld beleid voor het beheer van materiële duurzaamheidskwesaties	MVO en Betterness	ESRS 2 DP-C GRI 2-24
Acties en middelen met betrekking tot materiële duurzaamheidskwesaties	<ul style="list-style-type: none"> • Better people • Better customer • Better society • Better organization 	ESRS 2 DC-A
Maatstaven met betrekking tot materiële duurzaamheidskwesaties	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaten • Better people • Better customer • Better society • Better organization 	ESRS 2 DC-M
Volgen van effectiviteit van beleid en acties via doelstellingen	Onze governance inzake duurzaamheid	ESRS 2 DC-T

2. ENVIRONMENT

De Europese normen voor duurzaamheidsverslaggeving (ESRS) verplichten organisaties om hun milieueffecten uitgebreider en transparanter bekend te maken, zodat belanghebbenden een beter inzicht krijgen in de inspanningen van een onderneming om duurzaamheid te bevorderen. Het onderdeel 'Milieu' van het ESRS bestrijkt een reeks onderwerpen, waaronder:

- ESRS E1 - Klimaatverandering
- ESRS E2 - Verontreiniging
- ESRS E3 - Water en mariene hulpbronnen
- ESRS E4 - Biodiversiteit en ecosystemen
- ESRS E5 - Gebruik van hulpbronnen en circulaire economie

In dit duurzaamheidsverslag verstrekken wij informatie over de verplichte **ESRS E1 (klimaatverandering)**. Wanneer wij over de boekjaren 2024-2025 rapporteren, zullen wij nadere, gedetailleerde informatie verstrekken over de andere milieu-gerelateerde onderwerpen die in onze dubbele materialiteitsanalyse zijn gedefinieerd als onderwerpen met een belangrijke materiële impact.

Binnen het thema klimaatverandering (ESRS E1) is rapportering over de volgende punten vereist:

Onderwerp	Waar vindt u meer informatie?	Referentie
Overgangsplan voor de beperking van de klimaatverandering	Onze klimaatdoelstellingen	ESRS E1-1
Beleid in verband met beperking van en aanpassing aan klimaatverandering	Reductie energie- en klimaatimpact	ESRS E1-2
Acties en middelen in verband met beleid inzake klimaatverandering	Onze klimaatdoelstellingen	ESRS E1-3
Doelstellingen in verband met mitigatie van en aanpassing aan de klimaatverandering	Onze klimaatdoelstellingen	ESRS E1-4

Energieverbruik en energiemix	<ul style="list-style-type: none"> • Ons wagenpark • Ons energie-en waterverbruik 	ESRS E1-5 GRI 302-1
Energie-intensiteit	Nog niet geïnventariseerd	ESRS E1-5 GRI 302-3
Brutoscopes 1,2,3; Totale GHG-emissies; GHG-intensiteit	Onze CO2-emissies	ESRS E1-6 GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4
Verwijdering van broeikasgassen en met koolstofkredieten gefinancierde reductieprojecten	Compensatie van onze uitstoot	ESRS E1-7 GRI 305-4
Interne koolstofprijsstelling	Door te betalen voor de compensatie van onze uitstoot	ESRS E1-8
Potentiële financiële effecten van materiële fysieke en overgangsrisico's en potentiële klimaat-gerelateerde kansen	Nog niet geïnventariseerd	ESRS E1-9

Op milieuvlak is onze grootste impact als dienstverlenend bedrijf onze CO2-voetafdruk, hoewel we bijvoorbeeld ook letten op ons waterverbruik, het beheer van groene ruimten of het afvalbeheer in onze vestigingen, op onze werven en bij onze klanten. Onrechtstreeks hebben we ook een invloed op de milieu-impact van onze leveranciers.

Onderwerp	Waar vindt u meer informatie?	Referentie
Waterverbruik	Ons energie-en waterverbruik	E3-4
Afvalstromen	Verantwoord afvalbeheer	E5-5

3. SOCIAL

Het onderdeel ‘Sociaal’ van het ESRS bestrijkt een reeks onderwerpen, waaronder:

- ESRS S1 – Eigen medewerkers
- ESRS S2 – Medewerkers in de toeleveringsketen
- ESRS S3 – Geïmpacteerde gemeenschappen
- ESRS S4 – Consumenten en gebruikers

In dit duurzaamheidsverslag verstrekken wij informatie over de verplichte ESRS S1 (eigen medewerkers). Wanneer wij over de boekjaren 2023-2025 rapporteren, zullen wij nadere, gedetailleerde informatie verstrekken over de andere sociale onderwerpen die in onze dubbele materialiteitsanalyse zijn gedefinieerd als onderwerpen met een belangrijke materiële impact.

Binnen het thema eigen medewerkers (ESRS S1) rapporteren we over de volgende punten:

Onderwerp	Waar vindt u meer informatie?	Referentie
Belangen en standpunten van belanghebbenden	Arbeidsomstandigheden en sociale dialoog	ESRS 2 SBM-2
Belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden en hun interactie met strategie en bedrijfsmodel(len)	Arbeidsomstandigheden en sociale dialoog	ESRS 2 SBM3
Beleid in verband met het eigen personeel	Bij Iris staat de medewerker centraal	ESRS S1-1 Arbeidsreglement
Proces van overleg met werknemers en werknemersvertegenwoordigers	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeidsomstandigheden en sociale dialoog • 99% van de medewerkers zijn gedekt door een CAO en worden vertegenwoordigd door werknemersvertegenwoordiging 	ESRS S1-2

Proces om negatieve effecten te verhelpen en kanalen voor eigen werknemers om problemen aan te kaarten	Het is de taak van het Comité ter Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) bij te dragen tot het opsporen van elk risico dat de veiligheid, hygiëne of gezondheid in gevaar kan brengen en van de gevallen waar het werk niet aan de mens is aangepast. Het moet de gevaren identificeren, de risico's vaststellen en nader bepalen en een grondige evaluatie maken van de risico's. Op basis van deze risicoanalyse worden concrete maatregelen genomen in de onderneming. Enkele afgevaardigden van de werkgevers en de werknemers uit het Comité worden ermee belast, samen met de preventieadviseur, de verantwoordelijke van elke afdeling en de arbeidsgeneesheer, periodiek en ten minste eenmaal per jaar in elke afdeling van de onderneming een grondig onderzoek in te stellen. Dit preventiebeleid moet er in de eerste plaats op gericht zijn om de werknemer optimaal te beschermen tegen alle risico's die zijn/haar veiligheid en gezondheid bedreigen. Een belangrijk item is ook de risicoanalyse rond de psychosociale aspecten in de onderneming: de onderneming dient hierrond een plan van aanpak uit te werken dat ook aan het CPBW wordt voorgelegd.	ESRS S1-3
Acties en benaderingen om materiële risico's te beperken en materiële kansen te benutten met betrekking tot het eigen personeel, en de doeltreffendheid van deze acties	Better people	ESRS S1-4
Doelstellingen met betrekking tot het beheer van negatieve materiële gevolgen, het bevorderen van positieve gevolgen en het beheer van materiële risico's en kansen	Better people	ESRS S1-5
Kenmerken van de werknemers van de onderneming	Bij Iris staat de medewerker centraal	ESRS S1-6 GRI 2-7
Kenmerken van de niet-werknemers in het eigen personeel van de onderneming	Nog niet geïnventariseerd	ESRS S1-7 GRI 2-8
Collectieve onderhandelingen en sociale dialoog	Arbeidsomstandigheden en sociale dialoog	ESRS S1-8 GRI 2-30
Diversiteitsindicatoren	Diversiteit, inclusie en gelijke kansen	ESRS S1-9 GRI 405-1
Indicatoren voor opleiding en ontwikkeling van vaardigheden	Training en opleiding	ESRS S1-13 GRI 404-1
Gezondheids- en veiligheidsindicatoren	Gezondheid en veiligheid	ESRS S1-14 GRI 403-1

4. GOVERNANCE

Governance omvat slecht één onderwerp, namelijk ESRS G1 Business conduct. Binnen dit thema rapporteren we over de volgende punten:

Onderwerp	Waar vindt u meer informatie?	Referentie
De rol van de bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen	Better organization	ESRS 2 GOV-1 GRI 2-9, 2-12
Beschrijving van de processen om materiële effecten, risico's en mogelijkheden te identificeren en te beoordelen	<ul style="list-style-type: none"> • Historiek van onze duurzaamheidsinspanningen • Algemene disclosures 	ESRS 2 IRO-1 GRI 2-25
Bedrijfscultuur en beleid inzake zakelijk gedrag	Onze gedragscode	G1-1
Beheer van relaties met leveranciers	Verantwoord aankoopbeleid	G1-2
Preventie en opsporing van corruptie of omkoping	<ul style="list-style-type: none"> • Opleiding voor alle werknemers tijdens IWP 7 ► IRIS WAY PROGRAM 2022 • Integratie Gedragscode tijdens onboarding (via applicatie MyTalent) ► Onze gedragscode • Interne communicatie 	G1-3
Bevestigde incidenten van corruptie of omkoping: geen	<ul style="list-style-type: none"> • Melding van onregelmatigheden • We engageren ons in 2024 tot: <ul style="list-style-type: none"> - Identificatie van alle risicofuncties. - Implementatie van een incidentenregister. 	G1-4
Politieke invloed en lobbyactiviteiten	Niet van toepassing	G1-5
Betalingspraktijken	We volgen de gemiddelde betalingstermijnen van de sector (Graydon-rapport)	G1-6

5. PARTNERSHIPS

Iris is een van de oprichters (2001) van European Customer Synergy, een pan-Europese verlener van facilitaire diensten.

Deze groepering wordt in 41 landen via 400 kantoren vertegenwoordigd. ECS biedt facilitaire diensten in Europa en daarbuiten aan via een uniek contactpunt.

ECS biedt zijn leden de mogelijkheid om op internationale aanbestedingen te reageren. ECS beschikt namelijk over een verkoopteam dat zich bezighoudt met de prospectie van nieuwe klanten en het beheer van bestaande contracten. Op plaatselijk niveau heeft elk land een National Director, die verantwoordelijk is voor de productie (het leveren van de vereiste kwaliteit en het verzekeren van de coördinatie van de geleverde diensten) en de rapportering.

OPDRACHT VAN ECS:

De opdracht van European Customer Synergy is om de toonaangevende pan-Europese verlener van facilitaire diensten te zijn. De organisatie wil algemeen worden erkend als aanbieder van gemoedsrust en echte toegevoegde waarde voor eigenaars en gebruikers van gebouwen, die daarvoor hoge kwaliteitsnormen hanteert.

WAARDEN VAN ECS:

De waarden van ECS staan centraal in de organisatie en worden elke dag gebruikt om een verschil te maken voor alle werknemers, klanten en de gemeenschappen waarin de organisatie actief is. Die waarden zijn: Customer focus, Entrepreneurship en Partnership.



Meer informatie vindt u op www.ecsynergy.eu



5.1. Industriële verenigingen

Beci

Kamer van Koophandel & Verbond van Ondernemingen Brussel



BECI staat ook bekend onder de naam Ondernemershuis. Het is het verbond tussen de Kamer van Koophandel en het Verbond van Ondernemingen te Brussel. BECI vertegenwoordigt tweederde van de tewerkstelling in Brussel en telt meer dan 35.000 aangesloten bedrijven. BECI verdedigt de individuele en collectieve belangen van de Brusselse ondernemingen en biedt ze een ruime waaier aan diensten.
www.beci.be

VBO

Verbond van Belgische Ondernemingen



Het VBO, woordvoerder van de ondernemingen in België, ijvert voor de creatie van een gunstig ondernemerskader en verdedigt de belangen van meer dan 50.000 ondernemingen, klein en groot, op federaal, Europees en internationaal niveau.
www.vbo-feb.be

ABSU

Algemene Belgische Schoonmaak Unie



De ABSU verenigt alle ondernemingen uit de schoonmaak- en ontsmettingssector, die van de industriële reiniging, afvalophaling en schoorsteenvegen. Ze is de vertegenwoordigende federatie ten aanzien van de overheid, de vakbonden en de Europese federatie van industriële schoonmaakbedrijven (FENI).
www.absugbn.be

VOKA

Vlaamse kamer van koophandel en nijverheid



Voka is een Vlaams netwerk van ondernemingen. Het vertegenwoordigt meer dan 18.000 bedrijven gevestigd in Vlaanderen en Brussel, die samen goed zijn voor 65% van de private arbeidsmarkt en 66% van de toegevoegde waarde in Vlaanderen.
www.voka.be

IFMA Belgium

International Facility Management Association



IFMA Belgium is een beroepsvereniging die meer dan 6.000 professionals verenigt die actief zijn in de wereld van het Facility Management en de facilitaire diensten. IFMA Belgium wil voor zijn leden en toekomstige leden een kenniscentrum zijn. Zijn 'knowledge based' filosofie wordt gedeeld via een actief netwerkplatform. IFMA Belgium brengt kennis over via opleidingen en thematische evenementen, en voert die kennis via evenementen, beroepsnetwerken, internationale contacten en een internationale samenwerking.
www.ifma.be

Facility Nights



De Facility nights, het grootste facilitaire netwerkevent in de Benelux, hebben als doelstelling om een informeel ontmoetingsforum te zijn voor iedereen die van ver of nabij met Facility Management te maken heeft.
www.kicom.be/events/facility-night

OnderhoudNL



OnderhoudNL is een Nederlandse vereniging van industriële restauratie-, schilderwerk- en onderhoudsbedrijven. Met ruim 2.600 aangesloten bedrijven in 5 marktsegmenten is OnderhoudNL de grootste vereniging in het onderhoud en renoveren van gebouwen, industriële installaties en kunstwerken in Nederland. www.onderhoudnl.nl

OHGPI

Office d'Homologation des Garanties de Peinture Industrielle



Bij het afsluiten van contracten homologeert OHGPI de contractuele anticorrosie garanties, voorgesteld door haar leden, ten behoeve van projecteigenaren en -beheerders. OHGPI werkt ook mee aan projecten van verschillende organismen en werkgroepen m.b.t. anticorrosie, te midden van normaliserings- en certificeringscommissies in Frankrijk en in het buitenland. www.ohgpi.com

Embuild



Embuild werd in 1946 opgericht als overkoepelende werkgeversorganisatie voor de bouw in heel België. Ze verenigt bijna 15.000 ondernemingen uit de bouwsector: zelfstandigen, kmo's en grote ondernemingen, actief in alle bouw domeinen. Embuild verdedigt ondernemers bij de overheid, economische beleidsmakers en de bouwpartners. Ze is aanwezig op lokaal, regionaal, nationaal en Europees niveau. Ze vertegenwoordigt de bouwsector bij talloze organisaties en instanties zoals het VBO, de sectorale paritaire comités (arbeiders en bedienden), de niet-paritaire en paraprofessionele instellingen en de andere sector gebonden federaties. Ze zit ook in talrijke overleg- en adviesorganen die direct of indirect de belangen van de aannemers beïnvloeden. www.embuild.be

Réseau Entreprendre



Netwerk van bedrijfsleiders die nieuwe ondernemers vrijwillig begeleiden met het opstarten van hun zaak. www.reseau-entreprendre-bruxelles.org

APAC

Association Assurance Peinture AntiCorrosion



APAC is een vereniging zonder winst (vzw) waarvan Iris bestuurslid is. APAC bestaat uit expert technische adviseurs en voorziet een uitgebreid aanbod aan anti-corrosieveroplossingen met erkende APAC expert applicateurs en APAC verfproducenten. APAC stelt zich als doel de leden te beschermen tegen corrosie van structuren beschermd met organische coatings. www.apac-corrosion.be

FMB

Federatie van metalliseurs van België



FMB vertegenwoordigt bedrijven gespecialiseerd in oppervlaktebehandeling: stralen, metalliseren en schilderen voor een doeltreffende anticorrosie bescherming van staal. Iris heeft een bestuursfunctie binnen FMB. www.metalliseurs.be

BFG

Belgische Federatie Groenvoorzieners



De BFG is de enige nationale beroepsorganisatie die de hele sector van de tuinaanleg vertegenwoordigt. Ze komt op voor de belangen van de sector op regionaal, federaal en Europees niveau. www.bfg-fbep.be

BCCA
Belgian Construction Certification Association



BCCA is een vereniging zonder winstoogmerk (vzw) met een duidelijke missie: de verbetering van de kwaliteit in de bouwsector. Dit als certificatie-instelling voor de bouwsector. Iris heeft een bestuursfunctie binnen BCCA.
www.bcca.be

VOM
Beyond treatment of surfaces



VOM verstrekt algemene en technische informatie over alle disciplines in oppervlaktebehandeling, en vertegenwoordigt onze sector bij industrie en overheid. Objectieven van VOM zijn: het promoten van de technologie oppervlaktebehandeling, het doorgeven van technische kennis en informatie aan bedrijven en instanties, het verdedigen van de belangen van de industrie naar openbare instanties en zij dienen als aanspreekpartner voor de industrie. Iris is actief lid van VOM.
www.vom.be

ION
Vereniging Industrieel Oppervlaktebehandelend Nederland



Vereniging ION is de referentie-organisatie voor iedereen die actief is in de oppervlaktebehandelende industrie (loonbedrijven, (toe)leveranciers, geïntegreerde bedrijven). Dit ondermeer voor bedrijven actief in chemisch/mechanisch voorbehandeling, galvaniseren, emailleren, poedercoaten, (nat)lakken, anodiseren, thermisch verzinken, metaal conservering.
www.vereniging-ion.nl

Buildwise



Buildwise is een Belgische particuliere onderzoeksinstituut die in 1960 werd opgericht op initiatief van de beroepsorganisatie en heeft tot doel het toegepast onderzoek in de industrie te bevorderen, om aldus het concurrentievermogen te verhogen.
www.buildwise.be

FRIXIS
Belgische Unie voor koude- en luchtbehandeling



Frixis is de Koninklijke Belgische Vereniging voor Koude en Luchtbehandeling. Zij is de unieke beroepsvereniging die alle installateurs, fabrikanten, importeurs, verdelers, opleidingscentra, scholen, studieburelen en experts van de koeltechnisch- en luchtbehandelingssector verenigt in België.
www.frixis.be

GEPI
Groupement des Entrepreneurs de Peinture Industrielle



www.gepi.fr

ACQPA
Association pour la Certification & Qualification en Peinture Anticorrosion



www.acqpa.com

G.E.P.I. - G.I.S. (vzw)
Groupement belge des Entreprises de Peintures Industrielles



5.2. Sociale partners

The SHIFT



Iris is lid van The SHIFT, een Belgisch netwerk op het vlak van MVO. Deze organisatie telt meer dan 300 leden: kleine en grote ondernemingen, ngo's en openbare instellingen. Haar opdracht bestaat uit het inlichten, helpen en bijeenbrengen van haar leden om te evolueren naar een duurzame economie en gemeenschap. www.theshift.be



Pulso



www.pulso-benelux.be

YouthStart



YouthStart heeft als doel jongeren te helpen hun dromen waar te maken. De organisatie erkent dat het realiseren van ambities niet altijd eenvoudig is, en daarom biedt zij een gratis 8-daagse training aan. Deze training is ontworpen om jongeren een kickstart te geven door hen de vaardigheden en ondersteuning te bieden die nodig zijn om hun projecten te lanceren. Maar daar stopt het niet: na de training brengt YouthStart de jongeren in contact met organisaties die aansluiten bij hun behoeften en dromen, om zo hun kansen op succes te maximaliseren. www.theshift.be



MET DANK AAN

Bontinckx Thierry | de Kerckhove Sandra | Gil Suarez Gregory | Hoffmann Matthys | Janssens Patrick
Marcelis Berenice | Mussche Wim | Nevelsteen Jeroen | Steiner Olivia | Van der Jeugd Stijn | Van Lierde David

voor hun inbreng in dit duurzaamheidsverslag.

MVO-expertise en copywriting duurzaamheidsverslag @slidingdoors.be



HOOFDKANTOOR

Iris Group

Bazellaan 5 - 1140 BRUSSEL
Tel. +32 (0)2 204 03 00 - info@iris.be



 Iris Group  Iris Group  www.iris.be

REGIONALE KANTOREN

Iris Facility Solutions

Antwerpen
Jules Moretuslei 91 - 2610 WILRIJK
Tel. +32 (0)3 216 42 86 - ifs.antwerpen@iris.be

Brussel
Bazellaan 5 - 1140 BRUSSEL
Tel. +32 (0)2 204 03 00 - ifs.brussels@iris.be

Luik
Rue de Maestricht 102 - 4600 VISE
Tel. +32 (0)4 379 36 71 - ifs.sud@iris.be

Limburg en Vlaams Brabant
Industrieterrein Zolder - Lummen 1007
Dellestraat 30 - 3560 LUMMEN
Tel. +32 (0)13 78 06 20 - ifs.limburg@iris.be

Oost- en West-Vlaanderen
Poortakkerstraat 41d - 9051 GENT
Tel. +32 (0)9 232 04 32 - ifs.vlaanderen@iris.be

Lanceloot Blondeellaan 21 - 8380 ZEEBRUGGE
Tel. +32 (0)50 55 05 50 - industry@iris.be

Wallonië
Rue du Progrès 2 - 6220 FLEURUS
Tel. +32 (0)71 81 54 44 - ifs.sud@iris.be

Iris Proxy

Poortakkerstraat 41d - 9051 GENT
Tel. +32 (0)9 232 04 32 - info@alcyon.be

Iris Industry Solutions

Gent
Poortakkerstraat 41d - 9051 GENT
Tel. +32 (0)9 232 04 32 - industry@iris.be

Fleurus
Rue du Progrès 2 - 6220 FLEURUS
Tel. +32 (0)71 81 54 44 - industry@iris.be

Geel
Industrieterrein Winkelomheide
Winkelomseheid 219 - 2440 GEEL
Tel. +32 (0)14 86 74 21 - industry@iris.be

Zeebrugge
Lanceloot Blondeellaan 21 - 8380 ZEEBRUGGE
Tel. +32 (0)50 55 05 50 - industry@iris.be

Frankrijk
15 Route de Paris - 51300 BLACY
Tel. +33 9 88 07 74 75 - industry@iris.be

Iris Technical Services

Rue Ilya Prigogine 5 - 7850 ENGHEN
Tel. +32 (0)2 395 79 71 - info@tbs-sa.be

Iris Landscaping Solutions

Avenue Fleming 8 - 1300 WAVRE
Tel. +32 (0)10 24 61 77 - landscaping@iris.be