

Pegamento & maatschappelijk verantwoordelijkheid

MVO-rapport 2023

Onze Human Lead in maatschappelijk verantwoord ondernemen

pegamento
Innovatie in contact



Inhoudsopgave

1	Impact minimaliseren op het milieu	4
2	Nemen van sociale verantwoordelijkheid	5
3	Eerlijke & transparante bedrijfspraktijken	6
4	Vergroten van economische impact	7

Pegamento creëert de digitale werkplek voor elke medewerker om de juiste inzichten te krijgen en optimaal samen te werken met collega's, leveranciers en klanten, al dan niet met machines en de organisatie om hun klanten zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Wij maken contactstromen slimmer en makkelijker. Slimmer, in minder tijd maar kwalitatief hoogwaardig en met meer persoonlijke aandacht. Dit door het inzetten van robotisering, kennismanagement, beeldherkenning, kunstmatige intelligentie en omnichannel oplossingen.

Bij alles wat we doen staat de mens centraal. In onze visie versterken wij de zintuigen van mensen met behulp van technologie. Bijvoorbeeld een extra paar handen met RPA voor het afhandelen van administratieve werkzaamheden. Of een extra paar ogen met beeldherkenning bij productiecontrole. Voor ons is hierin de belangrijkste zintuig 'intuïtie van de mens', iets wat technologie niet bezit. Intuïtie gaat in onze visie niet om het selecteren van het juiste antwoord. Het gaat om het instinctief begrijpen welke informatie het meest relevant is en het op basis daarvan handelen. Deze uniek-menselijke vaardigheid is eigenlijk óók een soort zintuig. Het 'zesde zintuig' misschien wel. Bij pegamento noemen we dit de Human Lead. Al onze diensten en producten en alle innovaties zijn ervoor om de Human Lead te verbeteren.

In deze snelgroeiende technologische wereld, energietransities en het belang van gelijke kansen voor iedereen nemen wij de Human Lead om ons aandeel en verantwoordelijkheid hierin te nemen. Maatschappelijke verantwoordelijkheid voor onze impact op onze collega's, het milieu en de maatschappij is stevig verankerd in onze bedrijfsvoering. We gaan niet alleen voor innovatie in contact, maar innoveren ook in maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).

De MVO-strategie van Pegamento is gebaseerd op vier leidende principes die zijn afgestemd op de VN-doelstellingen voor duurzame ontwikkeling ofwel SDG's. Dit zijn 'Impact minimaliseren op het milieu', 'Nemen van sociale verantwoordelijkheid', 'Eerlijke en transparante bedrijfspraktijken' en 'Vergroten van economische impact'. Hiervoor werken we aan transformaties en innovaties in onze markten en werkgebieden om bij te dragen aan SDG's 3, 4, 8, 10 en 13 (www.sdgnederland.nl).

- 3: Goede gezondheid en welzijn
- 4: Kwaliteitsonderwijs
- 8: Eerlijk werk en economische groei
- 10: Ongelijkheid verminderen
- 13: Klimaatacties

Waarde bieden voor onze collega's, klanten, partners en leveranciers is belangrijk voor Pegamento. In 2023 hebben we de doelstellingen binnen en buiten Pegamento op elkaar afgestemd en een MVO-agenda opgesteld. Strategische aandachtspunten zijn:

- de impact van onze activiteiten op het milieu minimaliseren;
- nemen van sociale verantwoordelijkheid door iedereen gelijke kansen te bieden en een gezonde leer-werkomgeving te creëren voor onze collega's;
- zorgen voor eerlijke en transparante bedrijfspraktijken. Hier bedoelen we het waarborgen van informatieveiligheid voor zowel onze klanten, collega's en leveranciers/partners;
- het vergroten van onze economische impact door onze bedrijfsprocessen te verbeteren voor meer klantwaarden, kennisdelen en samenwerken met relevante partners.

We geven invulling aan een goed bestuur en laten Pegamento op een verantwoorde en duurzame wijze groeien. Hiervoor stellen we onszelf heldere en meetbare doelen waar we transparant over rapporteren.

VN-doelstelling voor duurzame ontwikkeling 3, 4, 8, 10, 13:
'Goede gezondheid en welzijn', 'Kwaliteitsonderwijs', 'Eerlijk werk en economische groei', 'Ongelijkheid verminderen', 'Klimaatacties'

STRATEGISCH	 <p>Impact minimaliseren op het milieu Verlagen van het energieverbruik en de CO2-uitstoot van onze activiteiten</p>	 <p>Nemen van sociale verantwoordelijkheid Met zijn allen dragen en maken we de maatschappij tot een succes.</p>	 <p>Eerlijke & transparante bedrijfspraktijken 'Informatieveiligheid' is voor ons cruciaal om aandacht aan te besteden.</p>	 <p>Vergroten van economische impact Streven naar economische groei voor onze klanten, partners, leveranciers</p>
OPERATIONEEL	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoord ondernemen en productontwikkeling • Groene datacenters & energie zuinige toestellen • Refurbish & Recycle • Verantwoord ondernemen & vervoer 	<ul style="list-style-type: none"> • Lerend staan we sterker • Diversiteit & kansen • Medewerkers betrokkenheid en -welzijn 	<ul style="list-style-type: none"> • Veiligheid voor klanten 	<ul style="list-style-type: none"> • Klantwaarde toevoegen • Samenwerken en kennisdelen
DOELEN	<ul style="list-style-type: none"> • Eind 2025 rijdt elke leaseauto elektrisch 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbieden gezonde lunch, sportactiviteiten, Pega Academy • Verlagen ziekteverzuim • Actief aanbieden van stageplekken • 2024 loopt in-ternship project met Icarus 	<ul style="list-style-type: none"> • Eind 2026 gecertificeerd voor ISO26000 prestatieladder 5 	<ul style="list-style-type: none"> • Geven van gastlessen en workshops aan scholieren/ studenten



Impact minimaliseren op het milieu

We streven naar verlaging van het energieverbruik en de CO₂-uitstoot van onze activiteiten. De producten die wij bij Pegamento ontwikkelen maken zonder uitzondering gebruik van IT-clouddiensten. Het ligt daarom voor de hand om dat deel van het proces nader te beoordelen op risico's en kansen. Dat ontstaat ons niet om ook binnen en buiten onze kantooromgeving de nodige maatregelen te nemen om milieuvriendelijk en energiezuinig te werken.

Verantwoord ondernemen en productontwikkeling

Bij het ontwikkelen en samenstellen van ons product portfolio richten wij ons op communicatie binnen het bedrijfsleven of communicatie tussen klanten en leveranciers. Deze communicatie vindt steeds minder fysiek of op locatie plaats. Onze communicatieplatformen en communicatiesoftware zijn er juist voor gemaakt om deze communicatie ook virtueel plaats te laten vinden. Dit vermindert het aantal reisbewegingen en spaart daarmee energie en milieu. Door de software steeds verder te ontwikkelen en gebruikersvriendelijk te maken, verlagen we de drempel om deze te gebruiken en worden Teamsessies steeds efficiënter in productiviteit en in resultaat.

Groene datacenters & energiezuinige toestellen

Pegamento heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Daarom wordt in onze datacenters alleen groene energie gebruikt. Voor ons is dat windenergie, zonne-energie of een combinatie van beide.

Het datacenter DC19 in Venlo is ontwikkeld op basis van een PUE < 1.2. Deze zeer lage PUE-waarde is onder andere gerealiseerd door gebruik te maken van zeer innovatieve koeltechniek, free air cooling. Deze koeltechniek wordt opgeleverd door een Duitse onderneming die de "Duitse Datacenter Innovatieprijs" heeft gewonnen voor hun concept. Momenteel wordt dit concept door de Duitse overheid veelvuldig ingezet. Het datacenter in Venlo is de eerste in Nederland die op deze innovatieve wijze is opgebouwd. Ook wordt restwarmte geschikt gemaakt voor hergebruik. De stroomvoorziening is op basis van groene stroom.

Ook is onze noodstroomvoorziening gebouwd volgens een uniek concept. De noodstroomvoorziening (generator) is gebaseerd op een nieuwe ontwikkeling van MAN-motoren. Dit type motor is geschikt voor gebruik van vloeibaar aardgas (GTL) en eventueel diesel, welke door elkaar gebruikt kunnen worden. Men noemt het ook wel "hybride"-motor. Standaard wordt met vloeibaar aardgas gewerkt, hetgeen een minimale CO₂-uitstoot genereert. Op deze wijze blijft het datacenter ook in noodsituaties op free-air-cooling draaien. Diesel wordt slechts dan toegepast wanneer de reguliere aanvoer van vloeibaar aardgas niet mogelijk is.

De bouwkundige voorzieningen zijn gebaseerd op 100% recycling. Zo is bijvoorbeeld de dakbedekking in witte kunststof uitgevoerd, hetgeen een lagere binnentemperatuur (=minder koelen) oplevert. Het binnenklimaat is voorzien van warmtepompen en de systemen zijn modulair opgebouwd om verliezen tot een minimum te beperken.

Refurbish & recycle

Er is een enorm grondstoffen tekort en de noodzaak om grondstoffen te gebruiken in plaats van verbruiken is nu belangrijker dan ooit. Alle gebruikte apparatuur die we bij onze klanten vervangen bieden wij aan in de keten van partners als bijvoorbeeld SNEW. Eventuele opbrengsten hieruit worden door Pegamento

gedoneerd aan het Bartiméus Fonds (<https://www.pegamento.nl/bartimeus-fonds>).

Gebruikte apparatuur wordt waar mogelijk verwerkt en een tweede leven gegeven. En natuurlijk wordt alle data gecertificeerd verwijderd. Is technisch en cosmetisch refurbishen niet meer mogelijk? Dan worden bruikbare onderdelen veiliggesteld voor hergebruik. Die kunnen vervolgens weer worden ingezet om de levensduur van de IT- en telecomapparatuur tot een maximum te verlengen. Zo slaan we twee vliegen in een klap.

Verantwoord ondernemen en vervoer

Ook binnen onze eigen organisatie wordt gebruik gemaakt van onze eigen software en infrastructuur om de noodzaak voor fysiek bezoek aanzienlijk te verminderen. Op deze manier benutten wij onze eigen software en technologische oplossingen om thuis werken effectief mogelijk te maken. Hiermee hebben we het aantal woon-werk reisbewegingen met zeker 50% kunnen verminderen, ook na de coronapandemie. Medewerkers, die regelmatig op klant locatie moeten zijn, worden gestimuleerd om dat klimaat neutraal te doen.

Wij, en onze collega's, wonen door het hele land (en daarbuiten). Er woont maar 12,5% van onze ploeg binnen een straal van 25 kilometer. Toch reizen 20% van alle collega's met het OV. En 10% reist met de fiets.

Op dit moment rijden er van de 21 leaseauto's 15 hybride of elektrisch. Bij nieuwe medewerkers bieden wij geen leaseauto aan, maar een mobiliteitsvergoeding. In de praktijk is namelijk gebleken dat bij de huidige collega's die nu al een mobiliteitsvergoeding ontvangen, 50% niet kiest voor een auto maar het geld besteden aan een (elektrische) fiets of een treinabonnement. Voor degenen die écht een auto nodig hebben krijgen de keuze uit een elektrische auto.



Nemen van sociale verantwoordelijkheid

Bij ons is iedereen welkom. Met zijn allen dragen en maken we de maatschappij tot een succes. Binnen Pegamento zijn er veel verschillende soorten mensen in dienst met ieder zijn trekjes, maar als allerbelangrijkste met ieder zijn kwaliteiten die de organisatie tot een succes maken. Daarbij stimuleren en streven we naar een gezonde en veilige werk- en leeromgeving waarin collega's kunnen bouwen aan een cultuur van betrokkenheid en topprestaties.

Lerend staan we sterker

We streven naar een werkomgeving waar medewerkers kunnen blijven leren en ontwikkelen voor hen die dat graag willen. Natuurlijk om als organisatie te blijven groeien, maar ook om medewerkers de kans te geven om doorgroeimogelijkheden te benutten bij Pegamento of ergens anders.

We moedigen onze collega's aan om verder te leren in zijn/ haar vakgebied. Tijdens de jaarlijkse POP-gesprekken (persoonlijk ontwikkel plan) kijken we samen met onze collega naar zijn/ haar ontwikkeling. Wat gaat er goed? Hoe voelt de collega zich in de job? En hoe kunnen we, samen, de collega verder helpen om te groeien?

Collega's mogen al opleidingen volgen als ze dit aanvragen. Maar dit willen we graag aantoonbaarder voor ze opzetten en inzichten geven wat alle mogelijkheden zijn. Op het moment zijn we bezig om voor eind dit jaar de Pega Academy live te zetten. Hierin wordt duidelijk wat er allemaal mogelijk is aan

opleidingen en cursussen om vanuit Pegamento te volgen.

Ook leren we graag van elkaar. Maandelijks organiseren we intern "From Grains to Brains-sessies". Tijdens deze sessie vertelt een collega of meerdere collega's over een project wat loopt of het werk wat ze doen. Het is een interactieve sessie onder het genot van een gezonde lunch. Zo leren we over gezonde lunchopties, maar vooral van elkaar.

Jonge generaties zijn onze toekomst, net als de snel ontwikkelende technologie waar Pegamento zich mee bezig houdt. Daarom bieden we voor elk niveau stage- en leerwerkplekken aan. Voor Pegamento is het kennisdelen, opleiden en nieuwe inzichten winnen. Voor de studenten is het alle ruimte krijgen waarin zij zich kunnen ontwikkelen en leren. Daarom zijn wij een erkend leerbedrijf bij zowel SBB als ELHBO. Dit zijn organisaties die de verbinder zijn tussen MBO-, HBO- en WO-studenten en ons. Zij zorgen er met name voor dat studenten bij organisaties stagelopen die voldoen aan bepaalde eisen, zoals een goede leerwerkomgeving, stagevergoeding en begeleiding.

Diversiteit en kansen

Afgelopen jaar zijn we een samenwerking met Stichting Icarus gestart: educatieve dagbesteding in de IT. Zij wilden meer ervaring in IT-oplossingen en helpen ons daarom met verschillende projecten. Ze helpen onder anderen een keer geholpen met een AI-opdracht bij onze Vision afdeling. We hebben afgesproken om de samenwerking voort te zetten om elkaar verder te helpen met projecten.

Op dit moment lopen er gesprekken tussen het UWV, WSP (werkgeversservicepunt) en ons. Met deze partijen willen we werken aan een hechtere samenwerking. Wij zijn ervan overtuigd dat we, ondanks de krappe arbeidsmarkt, de juiste mensen voor onze openstaande vacatures kunnen vinden door breder te kijken. Zo kan een vacature voor software

tester prima uitgevoerd worden door iemand die anderstalig is of kunnen wij iemand die de middelen zelf niet heeft om naar school te gaan, opleiden tot een goede software developer.

Naast werkgeversservicepunt Zeist en het UWV helpt ICT Netwerk – Samen voor Zeist, waar we bij aangesloten zijn, ook enorm voor het ontdekken van de juiste nieuwe collega's. Nieuwe collega's die zich via het normale recruitmentproces minder snel laten zien.

Samen met Everyday Heroes (Everyday Heroes - Betaalt de laatste stap naar een baan) kijken we hoe we meer diversiteit binnen Pegamento kunnen creëren. Everyday Heroes zet zich in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt mee te laten draaien in commerciële bedrijven zoals Pegamento. Deze samenwerking is in kwartaal 1 van 2023 gestart en willen wij voortzetten, zodat wij uiteindelijk ook meer mensen aan een baan kunnen helpen die bij hen past. Zo plaatsen wij de juiste mensen bij de juiste job & kunnen we van meer verschillende mensen leren.

Medewerkersbetrokkenheid en -welzijn

Vitale en gezonde medewerkers en een veilige werkomgeving zorgen voor minder verzuim, een productievere werksfeer en het bevordert werkgelek.

Sinds 2021 bieden we hardlooptrainingen aan onze collega's onder leiding van een gecertificeerde hardlooptrainer. Veel collega's vinden hardlopen een fijne manier van bewegen. Niet alleen de training, maar ook het samen bewegen met collega's maakt dat het een succes is.

Daarnaast hebben we intern het Pega Fit team opgericht. Dit team bestaat uit 5 collega's die een voorliefde hebben voor gezonde voeding en beweging en zich bezighouden met mentaal en fysiek fit voelen. Zij houden zich bezig met een vitale en gezonde werkomgeving op het gebied van beweging, voeding, werkplek, mentaliteit en woon-werk.



Eerlijke & transparante bedrijfspraktijken

De basis van onze oplossingen en diensten is technologie, software. Het is je vast niet ontgaan dat er een toename is in cyberaanvallen, zoals phishingmails en dat er steeds hardere eisen komen rondom informatieveiligheid. Het onderwerp 'veiligheid' is voor ons cruciaal om aandacht aan te besteden. We vinden het belangrijk om hier eerlijk en transparant in te zijn binnen en buiten Pegamento.

Veiligheid voor klanten

Privacy staat bij Pegamento altijd hoog op de agenda, vooral met de toenemende cyberaanvallen. Niet alleen nemen wij verantwoordelijkheid voor de diensten die we bij onze klanten leveren. Ook de informatie van de klanten van onze klanten moet veilig zijn. Vandaar dat wij het certificaat ISO 27001 hebben ontvangen. Deze ISO-certificering focust zich op de informatiebeveiliging van onze organisatie. Hiervoor is een Information Security Management System (ISMS) opgezet om de informatieveiligheid van onze klanten en hun klanten, leveranciers en onze medewerkers te waarborgen.

Het systeem is zo ingericht dat cyberaanvallen voorkomen worden en wanneer ze zich wel voordoen dat ze direct tegengegaan worden. Daarbij hebben we een communicatiesysteem ingericht om wanneer er zich een cyberaanval voordoet de juiste mensen met de juiste informatie en acties te voorzien. Wij vinden transparantie en eerlijkheid hierover naar buiten cruciaal.





Vergroten van economische impact

Wij streven naar economische groei voor onze klanten en partners en dragen daar graag een steentje in bij met onze oplossingen. Daarom vinden we het belangrijk om hier het uiterste uit te halen door meer klantwaarde toe te voegen door klantonderzoek en samenwerkingen aan te gaan met partners om kennis uit te wisselen. Maar ook gastlessen over technologie geven aan de generatie van de toekomst.

Klantwaarde toevoegen

Met onze producten en diensten vergroten wij de economische waarde van onze klanten door contactstromen makkelijker en slimmer te maken. Het is ons doel dat klanten niet alleen verschil zien in de financiën, maar ook in de efficiëntie van hun werk en een verhoogde klanttevredenheid.

Deze missie willen we voor de klant alsmaar verbeteren. Dat kunnen we alleen doen door het aan de klant zelf te vragen. We willen namelijk meer waarde toevoegen voor de klant, daarom voeren we jaarlijks een klantonderzoek uit. In dit klantonderzoek wordt er eerst een vragenlijst uitgevraagd bij onze klanten. Niet alleen onze "grote" klanten zijn hierin waardevol. Van elke klant willen wij graag weten waar ze tevreden, maar ook waar ze juist ontevreden over zijn. Aan de hand van het klantonderzoek worden er diepte-interviews gehouden. Hoe kunnen we klanten nog blijer maken? Vervolgens evalueren we de resultaten en kijken we waar wij processen, diensten en/of producten kunnen verbeteren om meer waarde toe te voegen aan onze klant.

Als onderdeel van waarde toevoegen aan onze klanten zijn wij in 2022 gecertificeerd voor ISO 9001. ISO 9001 is de internationale norm voor het kwaliteitsmanagementsysteem. Hiermee tonen we aan dat onze processen aan een bepaalde kwaliteit voldoen en dat we onze processen continue willen verbeteren. We hechten namelijk veel waarde aan de wens van de klant, kwaliteit en continu verbeteren.

Samenwerken en kennisdelen

Ontwikkelingen en trends in de wereld van technologie gaan razendsnel. ChatGPT kwam naar buiten en sindsdien ontdekken we allerlei mogelijkheden met kunstmatige intelligentie. Software op zich is onderdeel van ons dagelijks gebruik: gezichtsherkenning, applicaties, CRM-systemen, chatbots of virtuele assistenten als Siri of Google Home. Vaak is technologie nog 'onbekend', waardoor er aan de ene kant een vorm van 'angst' ontstaat. Aan de andere kant worden woorden als AI en RPA een buzzwoord te worden zonder inhoud.

Wij vinden het belangrijk om onze kennis hierover met de wereld te delen. Wat is de technologie precies en wat kan je ermee? Zo stonden we in kwartaal 1 van 2023 op het PvKO Winterfestival en UiPath meet-up. Ook delen we graag kennis vanuit ons mooie kantoor zoals tijdens het M.O.O.I.-event of meetings van onze partner de Klantenservice Federatie (KSF). Bij het KSF, Klantcontact.nl en iTanks zijn we aangesloten om kennis te delen met mensen uit de branche en de belangen te behartigen van de mooie sector waar we in zitten.

Studenten zijn de nieuwe ontwikkelaars, de nieuwe collega's of wellicht de nieuwe klanten. In ieder geval de toekomst. Daarom geven we graag gastlessen op verschillende scholen. In 2023 mochten we al naar het MBO Regio Midden, de Hogeschool Utrecht en de Erasmus Rotterdam. En het jaar is gelukkig nog lang niet om.

Zoals we al zijden in de intro bieden we technologie aan om de zintuigen van de mens te versterken. Bijvoorbeeld met een extra paar ogen voor productiecontrole. Maar niet iedereen kan zomaar via al zijn of haar zintuigen informatie tot zich nemen, waardoor dingen kunnen en doen minder vanzelfsprekend zijn. Wij willen het mogelijk maken dat ook mensen met een visuele beperking alles uit het leven kunnen halen met de zintuigen die voor hen wel goed werken. Daarom zamelen wij geld in voor het Bartiméus Fonds tijdens onze events en hardloopprestaties. Het Bartiméus Fonds maakt het mogelijk om innovatieve projecten op te zetten en oplossingen te bieden aan mensen die blind of slechtziend zijn.



Samen staan we sterker

Bij Pegamento vinden we het belangrijk dat we samen achter ons MVO-beleid staan en dat we streven naar doelen waar ieder binnen Pegamento zijn of haar bijdrage aan wil leveren. Daarom starten we samen met Everyday Heroes het project "De Pega Plakwand". Deze plakwand is een fysieke wand die in de kantine komt te staan. Onze collega's kunnen hierop aangeven aan welke goede doelen of projecten ze willen werken en steunen het komende jaar. Ze kunnen projecten steunen door zich eraan te verbinden, mee te werken of te delen met anderen. Zo ontstaat er een makkelijk en toegankelijk overzicht waar we gericht uit kunnen plukken. Ook bespreken we jaarlijks tijdens onze interne sessies "From grains to brains" de doelen die we het afgelopen jaar hebben behaald en bepalen met z'n allen nieuwe doelen om aan te werken.

Op deze manier houden we onze collega's betrokken om gezamenlijk maatschappelijk verantwoord te ondernemen en Pegamento steeds een stukje beter te maken.

Pegamento

Landgoed 'De Breul'
Arnhemse Bovenweg 160
3708 AH Zeist

T +31 (0)88 006 71 80

E info@pegamento.nl

W www.pegamento.nl



pegamento
Innovatie in contact

