

De kringloop sluiten naar een **circulaire economie**



Duurzaamheidsrapportering 2013

Lees de volledige Duurzaamheidsrapportering
online via sustainability.indaver.com

Met onze jaarlijkse Duurzaamheidsrapportering leven wij onze kernwaarde 'open in woord en daad' na. We willen dat onze resultaten en de impact van onze activiteiten op mens en milieu transparant zijn. Zo bouwen wij een duurzame vertrouwensrelatie uit met al onze stakeholders.

planet

Indaver beperkt haar impact op lucht, water en bodem

Indaver houdt haar impact op het milieu zo klein mogelijk en investeert in nieuwe technologieën en methodes om haar emissies naar lucht, water en bodem nog te beperken.

people

Een onderneming die investeert in duurzame ontwikkeling van haar organisatie en medewerkers

Indaver is een onderneming die van creativiteit en innovatie haar handelsmerk gemaakt heeft. Als lerende organisatie scherpen wij voortdurend de kennis en ervaring van onze mensen aan en investeren wij in opleiding, uitwisseling van kennis, ontwikkelen van vaardigheden en leiderschap.

products

Indaver probeert zoveel mogelijk materialen en energie terug te winnen

Wij geloven dat afval een waardevolle grondstof is. In onze waste-to-energy installaties zetten we zoveel mogelijk afval om in energie. We zoeken voortdurend naar nieuwe manieren om de energie die we terugwinnen te gebruiken.

processes

Duurzaam afvalbeheer op maat voor bedrijven en openbare besturen

Indaver ontwikkelt innovatieve dienstverleningsconcepten op maat van haar klanten: Total Waste Management voor industriële bedrijven, Public waste PartnershipS voor openbare besturen. Zij streeft naar samenwerking in wederzijds vertrouwen en garandeert klanten daarbij duurzame en kostenefficiënte totaaloplossingen voor hun afval.

prosperity

Winst voor de samenleving

Voor Indaver betekent winst niet alleen *profit*, ook al is ze tevreden dat ze in 2013 weer een sterk resultaat neerzette. Ze verliest haar maatschappelijke verantwoordelijkheid nooit uit het oog. Het gaat om *prosperity* – winst voor de hele samenleving.



De kringloop sluiten

Transitie is het nieuwe toverwoord. Als we onze aarde niet willen uitputten en onze kinderen en kleinkinderen een duurzame wereld willen nalaten, dan moeten we dringend slimmer en zorgvuldiger omspringen met materialen en energie. Grondstoffen liggen aan de basis van onze welvaart, maar ze zijn niet onuitputtelijk. Weinigen die vandaag de dag niet beseffen dat wij dringend de omschakeling moeten maken van een lineaire economie, die grondstoffen één keer gebruikt om producten te maken, naar een circulaire economie.

Afval is een grondstof

De manier waarop we met afval omgaan, speelt hierin een belangrijke rol. Want afval is een grondstof die we kunnen aanspreken om de aarde en haar rijkdommen te sparen. Wat we vandaag weggooien, is morgen een rijke bron van materialen en energie. Afval is geen eindpunt, maar het begin van een nieuw leven. Zo creëren we een samenleving waarin materialen een eeuwige kringloop vormen, in de circulaire economie. Indaver gelooft dat dit kan. Daar is Indaver ook al jaar en dag mee bezig. Sterker nog, het is onze bestaansreden. Duurzaamheid zit in onze bedrijfsgenen. Wij zijn als organisatie ooit ontstaan omdat overheden en bedrijven geloofden dat er een betere manier moest zijn om met afval om te gaan.

Kennis en innovatie

Innovatie is hierbij steeds een drijvende kracht. Indaver heeft van creativiteit en vernieuwing haar handelsmerk gemaakt. Wij ontwikkelen innovatieve dienstverleningsconcepten en nieuwe technologieën met één doel voor ogen: zo veel mogelijk materialen en energie recupereren uit afval.

Wij geloven daarbij steeds dat het nog beter kan. Indaver sleutelt voortdurend aan haar werking en haar processen. Haar kernwaarde, continue verbetering, is geen holle slagzin. Als lerende organisatie scherpt zij voortdurend de kennis en ervaring van haar mensen aan.

Want kennis is voor ons de sleutel. Kennis van materialen en grondstoffen. Kennis van de verwerkingsprocessen waarmee we afval kunnen omzetten in nieuwe materialen en energie. Kennis die onze mensen hebben opgebouwd en uitgediept en die leidt tot creativiteit en innovatie, en tot oplossingen die we gisteren niet voor mogelijk hielden.

Kennis van grondstoffen

Kennis doet ons het waardevolle zien in afval. Waardevolle materialen, die we kunnen recupereren. Die we opnieuw kunnen gebruiken. Die we kunnen omvormen tot nieuwe materialen en omzetten in energie. En die we dus niet verloren mogen laten gaan.

Veilige circulaire economie

Kennis maakt ons ook bewust van de gevaren. Niet alle materialen in ons afval zijn onschuldig. Het is onze taak om die buiten de kringloop te houden en ervoor te zorgen dat ze geen schade berokkenen aan onze product- en voedselketen.

Met oog voor mens, veiligheid en milieu is de belangrijkste kernwaarde van Indaver. De inzet van afvalstoffen als grondstof of hulpstof moet voor ons dus telkens opnieuw de toets van doelmatigheid, veiligheid, volksgezondheid en milieuprestaties kunnen doorstaan. Het is de enige manier om een circulaire economie te realiseren die tegelijk duurzaam en veilig is.

Een zaak van iedereen

Als verantwoord en duurzaam ondernemer wil Indaver deze uitdaging aangaan. We doen dat uiteraard niet alleen. Afval is een zaak van iedereen. Enkel door nauw samen te werken met overheden, bedrijven en consumenten kunnen we echt het verschil maken. Wij doen dit in alle openheid, 'open in woord en daad' en 'in wederzijds vertrouwen', onze kernwaarden.

Op die manier helpen we overheden om een duurzaam beleid te ontwikkelen voor het afval van hun inwoners. En bieden we bedrijven innovatieve oplossingen voor een duurzaam beheer van al hun afval, ook het gevoeligste.

Indaver is een resultaatgerichte onderneming. Maar voor ons is resultaat niet louter te vatten in tabellen en cijfers van onze financiële groei. Ecologie, maatschappelijk verantwoord ondernemen en economie gaan voor Indaver hand in hand. Samen brengen we een duurzame circulaire economie elke dag een stap dichterbij.



*Arnoud Kamerbeek,
voorzitter
Raad van Bestuur*



*Paul De Bruycker,
CEO*

Indaver zegt wat ze doet en doet wat ze zegt. Met onze jaarlijkse Duurzaamheidsrapportering leven wij onze kernwaarde 'open in woord en daad' na. Wij willen dat onze resultaten en de impact van onze activiteiten op mens en milieu transparant zijn. Zo bouwen wij een duurzame vertrouwensrelatie uit met al onze stakeholders.

**Open
in woord
en daad**



Duurzaamheidsrapportering: open en transparant

Principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen

De inhoud van de Duurzaamheidsrapportering van Indaver is geïnspireerd door het EFQM-model. Dit bedrijfsmodel – ontwikkeld door de European Foundation for Quality Management – schetst de principes van goede bedrijfsvoering.

Voor Indaver zijn leiderschap, beleid en strategie, medewerkers, partnerschappen en middelen de essentiële succesfactoren voor het efficiënte beheer van processen, producten en diensten. Naast de financiële bedrijfsresultaten volgt Indaver continu de resultaten voor klanten, eigen medewerkers en de maatschappij op.

Centraal in het EFQM-model – en bij maatschappelijk verantwoord ondernemen – staat de dynamische Plan-Do-Check-Act-cyclus, die de basis is voor de continue verbetering van onze bedrijfsprocessen en dienstverlening.

Op deze manier vult Indaver de principes in van duurzaam ondernemen, waarbij economische prestaties (*prosperity*) behaald worden met kwaliteitsvolle dienstverlening (*processes/products*) en met respect voor de maatschappij (*people*) en het milieu (*planet*). Deze principes vormen de kapstok voor deze Duurzaamheidsrapportering.

Scope van de rapportering

Deze brochure is een samenvatting van de Duurzaamheidsrapportering waarmee Indaver verslag uitbrengt van haar prestaties op het vlak van maatschappelijk verantwoord ondernemen. We doen dit voor de Indaver-activiteiten op onze ver-

schillende vestigingen in Europa. Ook de activiteiten van dochterondernemingen waarin Indaver voor meer dan 50 % participeert en de dochters van 50 % waarvan de exploitatie gebeurt op een Indaver-vestiging komen aan bod.

Lees de volledige Duurzaamheidsrapportering van Indaver, gevalideerd door Bureau Veritas, online via sustainability.indaver.com

Ecovadis goud voor Corporate Social Responsibility (CSR)

De Ecovadis CSR-beoordeling wordt beschouwd als de 'ISO-certificering voor Corporate & Social Responsibility'. Het is voornamelijk een leveranciersevaluatie, maar de resultaten worden vaak gebruikt als criteria voor awards voor leveranciers. Bedrijven gebruiken de CSR-beoordeling om hun leveranciers te evalueren op het vlak van maatschappelijk verantwoord en duurzaam ondernemen.

Er zijn 4 hoofdthema's: 'milieu', 'mensenrechten & arbeidsactiviteiten', 'eerlijke bedrijfspraktijken' en 'duurzaam aankoopbeleid'. In 2013 kreeg Indaver goud in deze CSR-ranking. We staan nu in de top 11 % wereldwijd op het vlak van CSR-prestaties. Op het thema 'Milieu' haalde Indaver de beste score, op andere thema's scoorden we 'goed' tot 'zeer goed'. Indaver bekijkt nu de aanbevelingen van de Ecovadis-commissie om haar positie nog te versterken.



De Indaver Groep in Europa Locaties en kerncijfers 2013

Vestigingen

- Hoofdzetel
- Kantoor
- Verwerkingsinstallatie
- Overslagstation
- Verwerking + overslag

Personeelsbestand

België
667

Nederland
280

Duitsland
527

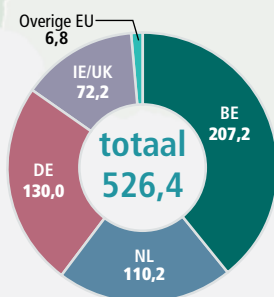
Ierland/UK
177

Italië en Portugal
14

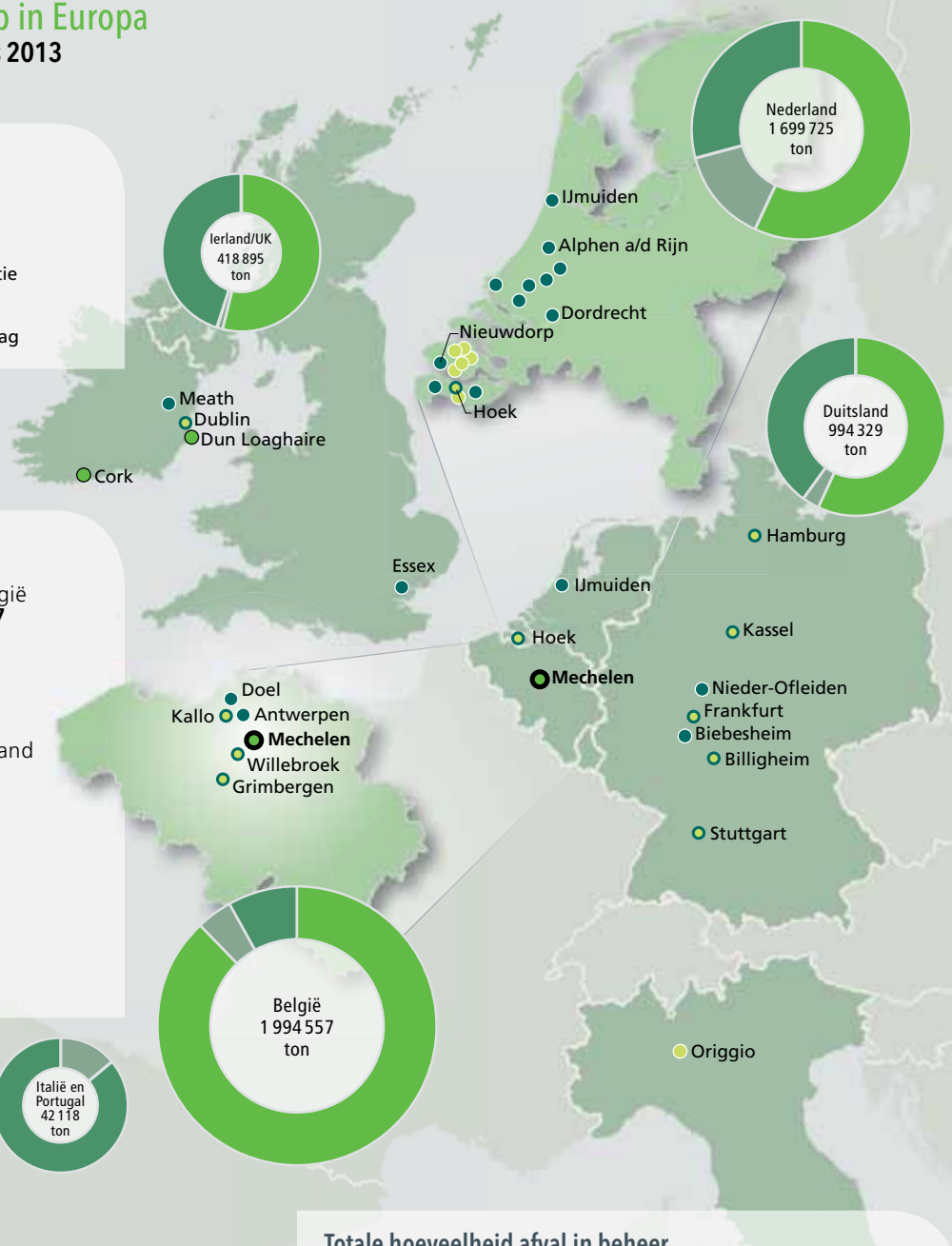
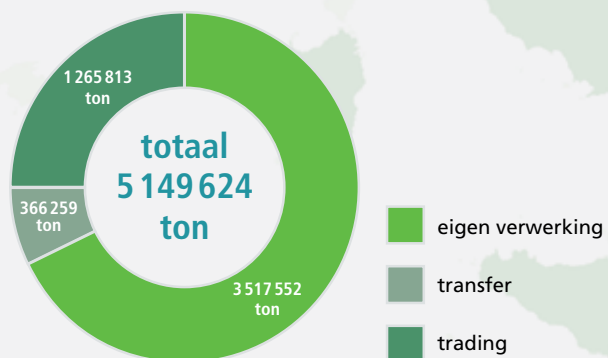
Totaal Groep: **1 665**



Bedrijfsopbrengsten (in miljoen EUR)



Totale hoeveelheid afval in beheer



Belangrijke realisaties in 2013

Resultaten

- Indaver boekte in 2013 **uitstekende resultaten**. Alle businessregio's leverden een aanzienlijke bijdrage aan het resultaat.

Klantentevredenheid

- Het Supplier Zone systeem was begin 2013 volledig klaar. Het staat garant voor een efficiënte facturatie, voor een doeltreffende communicatie en voor een efficiënter procesverloop voor onze leveranciers. Tegen eind 2013 waren ongeveer 30 leveranciers actief in het systeem.
- In 2013 werd de Chief Commercial Officer van Industrial Waste Services Europa verantwoordelijk voor Sales & Marketing Duitsland en vervoegde hij het Duitse managementteam. In de daarop volgende reorganisatie werd de Duitse aanpak afgestemd op de structuur van de Groep, opdat de marktbenadering en dienstverlening

in alle regio's dezelfde zijn.

- In 2013 bleven we onze doelstellingen om te groeien als **één merk** kracht bijzetten via Total Waste Management voor de industrie en Public waste PartnershipS voor openbare besturen.

Regio-overschrijdende aanpak

- De dispatching van de afvalverwerking werd verder gestroomlijnd voor alle regio's. Het aanbod van afval werd geregistreerd en gedefinieerd voor alle regio's, met een betere bezetting van de verwerkingsinstallaties tot gevolg.
- In 2013 kende de export van verpakt gemeentelijk huishoudelijk afval uit Indaver in Ierland en de import van dit afval door Indaver in Nederland een aanzienlijke groei. De waste-to-energy installatie in Meath draait momenteel op maximale capaciteit. We bieden daarom een alternatieve verwerkingsoplossing via export om onze klanten continuïteit te

garanderen. Aangezien er nog capaciteit is in Nederland, kan Indaver dit afval daar importeren en verwerken en zo duurzame afvaloplossingen over de regio's heen bieden.

Continue verbetering

- De nieuwe stoomturbine in Doel in België, die in 2012 in gebruik werd genomen, werd volledig operationeel in 2013. Met deze turbine produceert Indaver elektriciteit.
- Indaver levert in Doel stoom aan een naburig bedrijf en ontwikkelt een project voor het aanleggen van een lokaal warmtenetwerk.
- Op de locatie van Alphen aan den Rijn in Nederland is begonnen met de bouw van een vergistingsinstallatie. Deze installatie zal groente-, fruit- en tuinafval (GFT) verwerken tot hoogwaardige compost en een duurzame bron van groen gas bieden.

Visie, strategie en beleid

Indaver is toonaangevend in duurzaam afvalbeheer, met de focus op duurzaam materialen en- energiebeheer. Afval is voor Indaver geen probleem, maar een waardevolle grondstof.

Missie

Indaver heeft een duidelijke missie: ze gaat steeds voor een duurzaam afvalbeheer met de focus op een duurzaam materialen- en energiebeheer. Zo bouwt ze mee aan een samenleving waarin materialen een eeuwige kringloop vormen en ondersteunt ze de overgang van een lineaire economie, waarin grondstoffen eenmalig gebruikt worden, naar een circulaire economie.

Onze kernactiviteit is het beheren van intelligente afvalbeheerssystemen en de exploitatie van complexe, innovatieve verwerkingsinstallaties. We verwerken

industriële en gevaarlijk afval, huishoudelijk en vergelijkbaar bedrijfsafval en bio-organisch afval. Daarbij staat terugwinnen van materialen en energie, volgens de strengste milieunormen, centraal.

Kernwaarden

Indaver is een waardengedreven onderneming. Alle acties van het bedrijf en zijn medewerkers moeten deze waarden weerspiegelen. Zij maken duidelijk waar wij belang aan hechten.

We hebben oog voor mens, veiligheid en milieu. We willen een duurzame relatie met ieder van onze stakeholders, in wederzijds vertrouwen.
We zijn open in woord en daad.
We zijn resultaatgericht en kostenefficiënt. We hebben aandacht voor continue verbetering.

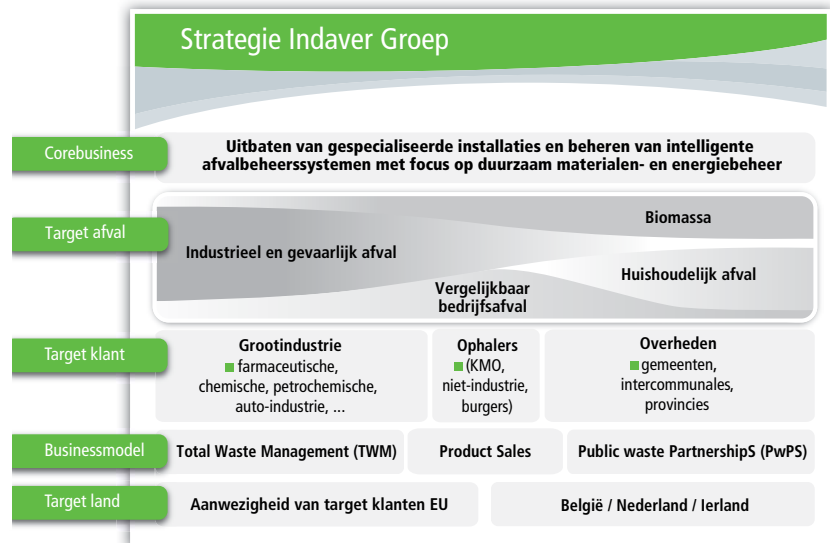
Wij zetten steeds de beste beschikbare technologieën in om de impact op mens en milieu zo klein mogelijk te houden en zoveel mogelijk materialen en energie terug te winnen. Wij waken over de veiligheid van onze medewerkers en van de omgeving. We werken correct en transparant en leven normen en wetgeving volledig na.

Zo zijn we toonaangevend in integraal afvalbeheer en duurzaam ondernemen. Indaver brengt in haar jaarlijkse Duurzaamheidsrapportering verslag uit van haar prestaties van het afgelopen jaar op het vlak van *people, planet, processes, products* en *prosperity*.

In onze Bedrijfscode is opgenomen hoe we de kernwaarden als leidraad van ons dagelijks handelen zien. In 2013 hebben we de kernwaarden in alle regio's verder verankerd. We promoten de kernwaarden doorheen de hele organisatie.

Strategie

Indaver heeft een duidelijke strategie: gespecialiseerde installaties exploiteren en intelligente afvalbeheersystemen in goede banen leiden, met de nadruk op duurzaam materialen- en energiebeheer. Verwerking in complexe installaties voor gevaarlijk en niet-gevaarlijk afval is de core business van Indaver. Indaver wil al haar klanten (uit de industrie en de overheid) totaaloplossingen voor hun afvalbeheer bieden. De strategie van de Indaver Groep bestaat uit twee business-segmenten, namelijk industrieel en gevaarlijk afval (IWS – Industrial Waste Services) en huishoudelijk en vergelijkbaar bedrijfsafval (MSW – Municipal Solid Waste).



Innovatieve dienstverleningsconcepten

Met het Total Waste Management en de Public waste PartnershipS biedt Indaver kwalitatieve, duurzame en kostenefficiënte totaaloplossingen voor afvalbeheer op maat van industriële bedrijven en openbare besturen. Voor elk type afval heeft Indaver een flexibele oplossing dankzij een brede waaier van eigen installaties, aangevuld met verwerkingsmogelijkheden bij derden.

Total Waste Management

Op de Noordwest-Europese afvalmarkt is Indaver de voorkeurpartner voor de chemische en farmaceutische industrie. In het Total Waste Management concept neemt Indaver het afvalbeheer van klanten over, van advies, preventie en inzameling onsite over verwerking en administratie tot de exploitatie van installaties. De basisactiviteit is de thermische verwerking in complexe en hoogtechnologische installaties. Tijdens de verwerking worden zoveel mogelijk materialen en energie teruggewonnen. Indaver concentreert zich met deze dienstverlening op landen waar haar kernklanten – (petro)chemie, farmacie, auto, metallurgie en elektronica – sterk aanwezig zijn. Deze industriële bedrijven

zoeken geïntegreerde oplossingen voor hun complexe afvalbeheer. De TWM-aanpak, eigen aan Indaver, speelt hierop in.

Public waste PartnershipS

Dit is het dienstverleningsconcept voor de markt voor huishoudelijk en vergelijkbaar bedrijfsafval. Indaver is voor openbare besturen een belangrijke en betrouwbare partner voor een duurzaam en kostenefficiënt afvalbeleid. De Public waste PartnershipS (PwPS) zijn een passend antwoord op de behoeften van gemeenten en intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Daarbij streven we naar langetermijnsamenwerking, vaak in intensieve partnerships, met gezamenlijke investeringen in verwerkingscapaciteit. De belangrijkste verwerkingsmethoden in dit segment zijn hoogwaardige recycling en thermische verwerking met energieproductie. De verwerking van bio-organisch afval, via composteren en vergisten, wint ook aan belang. We zijn in verschillende regio's actief in PwPS en staan er sterk. Op die manier kunnen we onze installaties optimaal inzetten en kostenefficiënte oplossingen blijven aanbieden.

Klantgericht

Met bijzondere aandacht voor dienstverlening en goede praktijken biedt Indaver haar industriële klanten: compliance in volledige transparantie en een zoektocht naar continue verbetering op het vlak van efficiëntie en kosten. Dit getuigt van haar volledige verantwoordelijkheid en engagement. Op deze manier beperkt Indaver de risico's voor de klant en de toekomstige aansprakelijkheden zo veel en zo goed mogelijk.

Wij bieden openbare besturen de vrije keuze om hun afvalstrategie te implementeren en de garantie dat hun afval zal worden verwerkt volgens de beste beschikbare technologie (BBT). We ontzorgen hen, tegen een eerlijke prijs, en laten hen de vruchten plukken van een duurzaam afvalbeheer.

Indaver draagt compliance, kwaliteit, dienstverlening, innovatie en verantwoordelijkheid hoog in het vaandel.

Samenwerking tussen de regio's: Co-operation Agreement

Indaver is een internationale organisatie met dochters en participaties in verschillende Europese landen. 'Globaal denken en lokaal handelen' is de manier waarop Indaver inzet op verdere groei. Globaal denken verwijst naar onze visie en bedrijfsstrategie, ondersteund door de juiste waarden en beleidslijnen. Lokaal handelen refereert aan de dienstverlening op het gebied van afvalbeheer voor onze klanten en lokale stakeholders.

Als gevolg van deze groei is de organisatie ook complexer geworden. Er zijn duidelijke afspraken nodig, die altijd en overal gelden en die zorgen voor een uniforme manier van werken. Daarvoor is er de Co-operation Agreement.

In dit document staat beschreven hoe Indaver als organisatie werkt, met een vergelijkbare operationele werking en dienstverlening over de verschillende

regio's heen, die garandeert dat Indaver haar belangrijkste bedrijfsprocessen steeds strak in de hand heeft.

De afspraken in de Co-operation Agreement zijn voor alle regio's van toepassing. Dankzij deze Co-operation Agreement benadert Indaver haar stakeholders altijd en overal op dezelfde manier en draagt ze steeds consequent haar waarden uit.

Bedrijfsstructuur

Management

Indaver is een Europees merk met internationale ambities. Haar managementstructuur bevordert de samenwerking tussen haar businessregio's en helpt de groei effectief en efficiënt te organiseren.

Matrixstructuur

Indaver is gestructureerd in een landenorganisatie met vier regio's: België, Nederland, Duitsland, en Ierland en het Verenigd Koninkrijk. De verkoopsorganisatie voor het business-segment van industrieel en gevaarlijk afval is op Europees niveau georganiseerd. De dagelijkse leiding van de groep is in handen van de CEO en de CFO.

Om de samenwerking tussen de regio's te bevorderen is een matrixstructuur opgezet. De matrix bestaat groepsbreed uit het Internationaal Management Team en verticaal uit vier Regionale Management Teams. Het Internationaal Management Team onder leiding van de CEO ontwikkelt de strategie, zet de jaarlijkse doelstellingen uit en coördineert de operationele activiteiten. Het zorgt ervoor dat de synergie maximaal benut wordt. De Regionale Management Teams zijn

verantwoordelijk voor de organisatie van de activiteiten in hun regio.

Managementondersteuning

Businesssteams staan in voor het resultaat in hun business-segment. Ze staan dicht bij de klant en de markt en kunnen daarvoor snel inspelen op opportuniteiten. Ze staan garant voor business excellence.

International Operational Competence Centers ondersteunen het streven naar operational excellence. Specialisten uit de verschillende regio's identificeren en implementeren goede praktijken en wisselen informatie rond technologische evoluties uit.

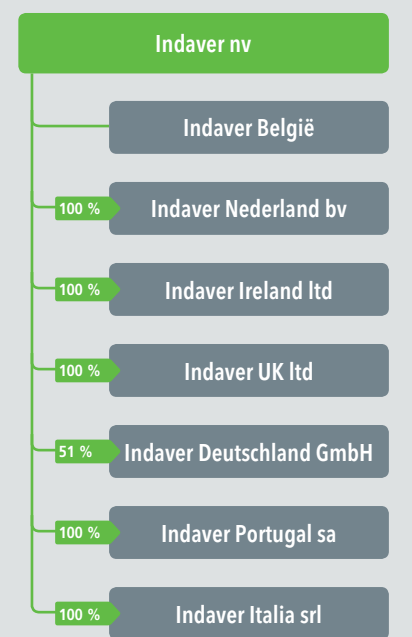
Aandeelhoudersstructuur

DELTA is met 75 % van de aandelen de grootste aandeelhouder van Indaver. De Vlaamse Milieuholding bezit 16 % en een groep industriële aandeelhouders (Janssen Pharmaceutica nv, BASF Antwerpen nv, Solvay nv, Tessenderlo Chemie nv, Bayer Global Investments bv, Borealis Polymers nv) heeft 9 % van de aandelen. De rechten van de aandeelhouders zijn vastgelegd in een aandeelhoudersovereenkomst.

Aandeelhouders Indaver nv

DELTA nv	75 %
Vlaamse Milieuholding nv	16 %
Groep van industriële aandeelhouders	9 %
Totaal	100 %

Internationale structuur



Indaver ontwikkelt innovatieve dienstverleningsconcepten op maat van haar klanten: Total Waste Management voor industriële bedrijven, Public waste PartnershipS voor openbare besturen. Zij probeert daarbij zoveel mogelijk materialen en energie terug te winnen. Zij streeft naar samenwerking in wederzijds vertrouwen en garandeert klanten duurzame en kostenefficiënte totaaloplossingen voor hun afval. Zij verbetert voortdurend haar werking en processen.

**In wederzijds
vertrouwen**



Duurzaam afvalbeheer op maat voor bedrijven en openbare besturen

Industrial Waste Services: full service provider

Indaver is een full service provider voor industriële bedrijven. Haar Total Waste Management diensten omvatten onder andere het behandelen, inzamelen en vervoeren van afval, alsook het organiseren, uitvoeren en begeleiden van afvalverwerking. Ze ondersteunt ook alle bijbehorende administratieve en rapporteringsvereisten (inclusief wettelijke vereisten). Indaver is gespecialiseerd in complexe of diverse afvalstromen, voornamelijk uit de chemische en farmaceutische industrie.

Indaver streeft naar een zo laag mogelijke Total Cost of Ownership voor haar klanten en biedt gegarandeerde en steeds duurzamere oplossingen voor hun afvalstromen. De teams van Indaver en de klant werken hiervoor nauw samen en zoeken steeds naar duurzamere en/of meer kostenefficiënte afvalbeheeroplossingen.

Evenwicht tussen ecologie, economie en risicobeheersing

Indaver streeft ernaar om de klant de meest duurzame en betaalbare oplossing te bieden voor zijn afvalstromen.

Ze hanteert drie parameters om dat evenwicht te bereiken:

De management-systemen van Indaver bewaken te allen tijde de veiligheid, de kwaliteit en het milieu.

- **Maximale terugwinning van materialen en energie:** Indaver wil in de eerste plaats afval voorkomen door processen te verbeteren of afvalmaterialen te hergebruiken in andere processen. Voor het afval van haar klanten beschouwt ze recycling als de beste optie. Als dat niet mogelijk is, wint ze zoveel mogelijk materialen en energie terug uit het afval.

- **Geen risico's:** Industriële reststromen bevatten vaak kritische of sensitieve afvalcomponenten die niet in de materialenkringloop of voedselketen mogen terechtkomen. Indaver werkt daarom met strikte regels en procedures om risico's en aansprakelijkheden te voorkomen. Ze kiest uitsluitend voor traceerbare recyclingoplossingen.

- **Beste prijs:** Indaver maakt duurzaamheid betaalbaar voor bedrijven door afval correct te catalogiseren, door samen met de klant te bepalen aan welke eisen moet worden voldaan tijdens de verwerking of toepassing en door marktconforme prijzen te hanteren. Dit wordt mogelijk gemaakt

door de prestaties en de schaalgrootte van onze eigen installaties en door onze sterke onderhandelingspositie bij externe partners. Zo weet de klant zich altijd verzekerd van de acceptatie en behandeling van zijn afval.

De Customer Zone: meer efficiëntie, minder papier

Indaver wil de complexe afvaladministratie efficiënt beheren en vergemakkelijken voor haar klanten. De Customer Zone, het online klantenportaal van Indaver, biedt de klant volledige transparantie en traceerbaarheid, waarbij de klant zijn projecten de klok rond kan opvolgen.

Dit webportaal biedt toegang tot de belangrijkste informatie, documenten en rapporten en tot prijs- en afvoerplanningsaanvragen via elektronische formulieren. De klant kan een uitgebreide rapportering van de kosten en de hoeveelheden van zijn afvalstoffenpakket inkijken.



Indaver Molecule Management

Indaver neemt haar verantwoordelijkheid. Ze heeft installaties om energie op te wekken uit afval. Ze neemt sinds lang het voortouw in recycling en terugwinning. Recycling is de norm geworden voor grondstofmaterialen (glas, papier, plastic). Voor de gevaarlijkste materialen is hergebruik echter geen evidente optie. Aangezien veiligheid onze grootste zorg is, kan er alleen terugwinning zijn als we absoluut zeker zijn dat ze geen (toekomstige) impact heeft op het milieu, op mensen of voedsel- of materiaalketens. Dit bemoeilijkt de zaken. Toch is het de moeite waard, omdat dit dubbele winst kan opleveren, op het vlak van duurzaamheid en kostenbeperking. Dit laatste is essentieel voor onze grotere Europese klanten, vooral in de chemische en farmaceutische industrie, die wereldwijd competitief moeten blijven.

Van neutraliseren van gevaarlijk afval tot terugwinning van waardevolle moleculen

Voor Indaver betekent dit dat we steeds op zoek zijn naar nog betere manieren om gevaarlijke afvalstromen te valoriseren. Dit is een paradigmaverschuiving voor de hele organisatie. In het verleden richtten we ons vooral op het neutraliseren van gevaarlijk (explosief, reactief, giftig) afval, gewoonlijk door moleculen af te breken in een chemisch proces. Vandaag ligt onze focus op welke componenten/moleculen in afvalstromen voldoende waarde kunnen hebben om teruggewonnen te worden, op een veilige en economisch haalbare manier.

Indaver Molecule Management

We noemen deze inspanningen 'Indaver Molecule Management'. Dit type terugwinning verschilt van de bestaande beste praktijken, zoals het hergebruik van solventen als secundaire brandstof in productieprocessen. Het eerste voorbeeld van Indaver Molecule Management draait sinds 2001: onze terugwinningseenheid voor zoutzuur bij Tata Steel in IJmuiden. Er wordt verder onderzoek verricht naar de terugwinning van chloor, zwavelzuur, fluor, jodium, edelmetalen, enz. De uitdaging ligt in zowel de technische als de economische haalbaarheid. Technisch heeft Indaver alle kennis in huis

om terugwinning op moleculair niveau mogelijk te maken. Maar belangrijker nog is dat Indaver een neutrale positie heeft en een grote speler is in Europa. Daarom kunnen we een centrale rol spelen, waarbij we schaalvoordelen verkrijgen en terugwinning een haalbare kaart wordt.

IWS klantenenquêtes

In het raam van haar voortdurende streven naar kwaliteit meet Indaver klantentevredenheid via elektronische enquêtes voor haar Europese klanten. We zijn daarbij vooral op zoek naar het aantal 'promotors', het percentage klanten dat Indaver hoogstwaarschijnlijk zal aanbevelen aan een vriend of collega. Ontwikkeld door een voormalige directeur bij Bain & Company, is het gebruik van deze 'promotor'-meting gebaseerd op diens onderzoek naar de belangrijkste indicatoren van klantentevredenheid. Uit dit onderzoek blijkt dat de gemiddelde 'net promoter score' voor meer dan 400 bedrijven in 28 industrieën 16 % is. Bij de recentste enquête over haar prestaties in 2013 liet Indaver, op basis van 200 antwoorden, een 'net promoter score' van 42 % optekenen – meer dan dubbel het gemiddelde. We behaalden deze score omdat Indaver aan de hoge kwaliteits- en dienstverleningseisen van haar klanten blijft voldoen.



Public waste PartnershipS: Indaver en openbare besturen slaan de handen in elkaar

Openbare besturen gaan voor hun afvalbeheer steeds vaker in zee met een gespecialiseerde partner. De wetgeving wordt strenger, het kluwen van administratieve verplichtingen groter, de verwerking van het afval complexer. Het antwoord van Indaver daarop zijn de Public waste PartnershipS (PwPS).

Met de PwPS kunnen openbare besturen het beheer van hun huishoudelijk en vergelijkbaar bedrijfsafval met een gerust gemoed overlaten aan een betrouwbare partner. De basiskenmerken van de PwPS zijn flexibiliteit, vertrouwen en vrije beleidskeuze.

Indaver biedt drie soorten afvaldiensten in een PwPS-contract:

- Verwerking van gemeentelijk afval: bijvoorbeeld waste-to-energy, compostering, voorbehandeling van biomassa, sortering van kunststoffen, papier en karton, verwerking van huishoudelijk gevaarlijk afval.
- Organisatie van afvalbeheersschema's en -systemen: bijvoorbeeld beheer van afvaldiensten van lokale overheden, beheer van afvalophaling en -transport, bediening van overslagstations, inschakelen van outlets voor recyclebare en/of restmaterialen, ondersteunen van afvalpreventiecampagnes.
- Beheer van infrastructuur: bijvoorbeeld beheer of volledige exploitatie, optimalisering van bezetting, formules van co-ownership en gemeenschappelijke projecten.

In België

Met haar Public waste Partnerships biedt Indaver in België gemeenten en intercommunales flexibele, hoogwaardige en kostenefficiënte oplossingen voor de verwerking van alle afvalstromen uit huis-aan-huisophaling en containerparken, zowel in haar eigen installaties als in installaties van derden. In 2013 stelde



Indaver deze dienstverlening voor aan de nieuw verkozen gemeentebesturen.

PwPS: flexibel en betrouwbaar

De Public waste PartnershipS bestrijken een breed spectrum aan activiteiten, zodat openbare besturen flexibel kunnen werken. Gemeenten of intercommunales kiezen zelf welke oplossing het meest geschikt is voor het afval van hun inwoners. Zij bepalen wat ze uitbesteden aan Indaver en wat ze in eigen beheer houden. Indaver kan het huishoudelijk afval verwerken, de volledige organisatie van het afvalbeheer op zich nemen of een publieke verwerkingsinstallatie uitbaten. Het openbaar bestuur kan erop vertrouwen dat het afval duurzaam beheerd wordt. Indaver kan het huishoudelijk afval van gemeenten hoogwaardig recyclen of energetisch valoriseren. Dankzij haar breed netwerk van installaties om huishoudelijk afval te verwerken kan Indaver openbare besturen garanderen dat er altijd een oplossing is voor hun afval, met volledig respect voor de milieu- en veiligheidswetgeving en op een kostenefficiënte manier voor de klant.

Tevredenheid overheden wordt gemeten

In haar zoektocht naar de beste en duurzaamste oplossing voor elke afvalstroom toetst Indaver voortdurend de tevredenheid van de klant. Ze gebruikt de resultaten van die bevraging om haar dienstverlening te verbeteren.

PwPS klantenenquête

In België deed Indaver in december 2012 een tevredenheidsonderzoek over een van de PwPS-diensten, de dienst 'afvalverwerking'. De individuele scores van het tevredenheidsonderzoek werden in 2013 uitvoerig geanalyseerd om te bepalen welke aspecten van de dienstverlening door Indaver verbeterd moeten worden. Hiervoor gingen leden van het verkoopsteam te rade bij operationele en financiële medewerkers. Alle vragen kregen een score op een schaal van 1 tot 10. Indaver concentreerde zich op de individuele scores van 7 op 10 of minder. Het onderzoek zal in 2014 worden overgedaan.

Producent van energie

Indaver levert diensten in duurzaam afvalbeheer aan overheden en bedrijven voor hun industrieel en gevaarlijk afval, huishoudelijk en vergelijkbaar bedrijfsafval en bio-organisch afval.

Voor Indaver is afval een grondstof die in haar installaties een andere vorm krijgt, als materiaal voor een nieuw product of (zoals in het geval van groene warmte) als energie. Ze doet dit op een energie-efficiënte manier, met de laagst mogelijke CO₂-uitstoot. Via thermische verwerking in haar waste-to-energy installaties in België, Duitsland en Ierland produceert Indaver vandaag voldoende energie om zo'n 240 000 gezinnen van stroom te voorzien. Ze wint ook groene energie terug uit de vergisting van bio-organisch afval. Indaver zoekt voortdurend nieuwe toepassingen voor de energie die ze terugwint, ook voor de stoom uit haar processen.

Indaver zoekt voortdurend nieuwe manieren om de energie die ze terugwint, af te zetten. Ze is ervan overtuigd dat groene warmte een groot potentieel heeft als hefboom om het energieverbruik en de CO₂-uitstoot verder terug te dringen. Ze werkt daarvoor een aantal projecten uit en onderzoekt hun haalbaarheid. Andere projecten, in België en Duitsland, werden al uitgevoerd.

Indaver Doel: uniek project voor terugwinning van warmte

In de Waaslandhaven nabij Antwerpen



willen Indaver en Sleco een warmtenetwerk opzetten tussen hun waste-to-energy installaties in Doel en een aantal chemische en logistieke bedrijven in de omgeving. Met dit warmtecluster zouden deelnemende bedrijven de stoom kunnen aanspreken die vrijkomt bij het verbrandingsproces bij Indaver en Sleco om zo in hun behoeften te voorzien. Een deel van de stoom gaat al via een stoomleiding direct naar het nabijgelegen bedrijf Ineos Phenol. Wanneer dit nieuwe netwerk op volle capaciteit draait, dan kan het 10 % van alle groene warmte opleveren die geproduceerd wordt in Vlaanderen. De milieuwinst van dit project is enorm. Potentieel kunnen enkele honderdduizenden tonnen CO₂ minder worden uitgestoten.

Amoras neemt warmte af van de vestiging Antwerpen

In Antwerpen, waar Indaver industrieel en gevaarlijk afval thermisch verwerkt, hebben we een energiecluster ontwikkeld waarbij Indaver restwarmte en elektriciteit levert aan Amoras, het mechanische ontwateringsproject van de Antwerpse haven. Er werd een leiding met heet water van 90°C gelegd van Indaver Antwerpen naar de Amoras installatie om de gebouwen van Amoras te verwarmen. Dit project treedt nu in een nieuwe fase. De warmtetransportleiding naar Amoras heeft nog voldoende capaciteit vrij voor andere toepassingen. Door gebruik te maken van een Organic Rankine Cycle (ORC) kan elektriciteit worden opgewekt met deze extra capaciteit. Dit maakt de vestiging van Indaver in Antwerpen energiezuiniger en beperkt het primaire energieverbruik van Amoras.

Samenwerking met overheden

Openbare besturen kiezen voor duurzame oplossingen wanneer ze de locaties voor nieuwe woonwijken vastleggen. Indaver kan haar knowhow op het gebied van duurzame energiet terugwinning ten dienste stellen van deze bestu-

ren. De intercommunale IVAGO in Gent, waarin Indaver betrokken is via haar participatie in de privépartner ECOV, heeft een hoogtechnologische afvalverbrandingsinstallatie met energiet terugwinning. Elk jaar verwerkt de intercommunale 100 000 ton brandbaar huishoudelijk afval. Ze voorziet in haar eigen behoeften aan elektriciteit en verwarming, maar levert ook elektriciteit aan het openbare net. Warmte gaat via een ondergrondse stoomleiding naar het Universitair Ziekenhuis Gent.

Stadsverwarming in Hamburg



In Duitsland heeft Indaver zes installaties voor de verwerking van gevaarlijke afvalstoffen. Er werd een warmtenet opgezet vanaf de vestiging in Hamburg, waar industriële afvalstoffen aan een hoge temperatuur worden verbrand in draaitrommelovens. Via dit warmtenet wordt de meeste teruggewonnen energie direct aan de stad Hamburg geleverd. Met een lengte van circa 1 200 km en met 500 000 aangesloten gezinnen is dit warmtenet een van de grootste in Europa. De energie van de draaitrommelovens van Indaver dient als basisbelasting (de hoeveelheid energie die wordt gebruikt in normale omstandigheden) en dekt zo een deel van de energiebehoeften van het warmtenet.

Afval is een grondstof

Indaver probeert in al haar activiteiten en installaties materialen zo veel en zo efficiënt mogelijk terug te winnen. Voor haar is afval een waardevolle grondstof. Zo werkt ze mee aan een samenleving waarin materialen een duurzame kringloop vormen, de circulaire economie. Indaver probeert zo weinig mogelijk reststoffen te storten.

Bio-organisch afval wordt groen gas

Tot de activiteiten van Indaver behoort de vergistingsinstallatie van EcoFuels in Well in Nederland, een strategische partnerschap van Indaver Bio Energie met Laarakker Groenteverwerking.

EcoFuels produceert jaarlijks uit 120 000 ton reststromen van de voedingsmiddelenindustrie, zoals groente, fruit of voedingsmiddelen waarvan de houdbaarheidsdatum is verstreken, biogas. Dit biogas wordt opgewerkt tot bio-aardgas dat op het aardgasnetwerk gaat.

In 2013 werd met deze installatie naast 14 813 039 kWh elektriciteit ook 2 211 074 Nm³ groen gas aan het aardgasnet geleverd. EcoFuels is hiermee een van de grootste groengasproducenten in Nederland. De opgewekte energie kan 6 800 gezinnen van stroom voorzien.

Het residu van de vergisting, vloeibaar CO₂, wordt ook gebruikt in de glastuinbouw om de groei van gewassen te versnellen. EcoFuels was de eerste om vloeibaar CO₂ uit biogas te winnen op productieschaal.

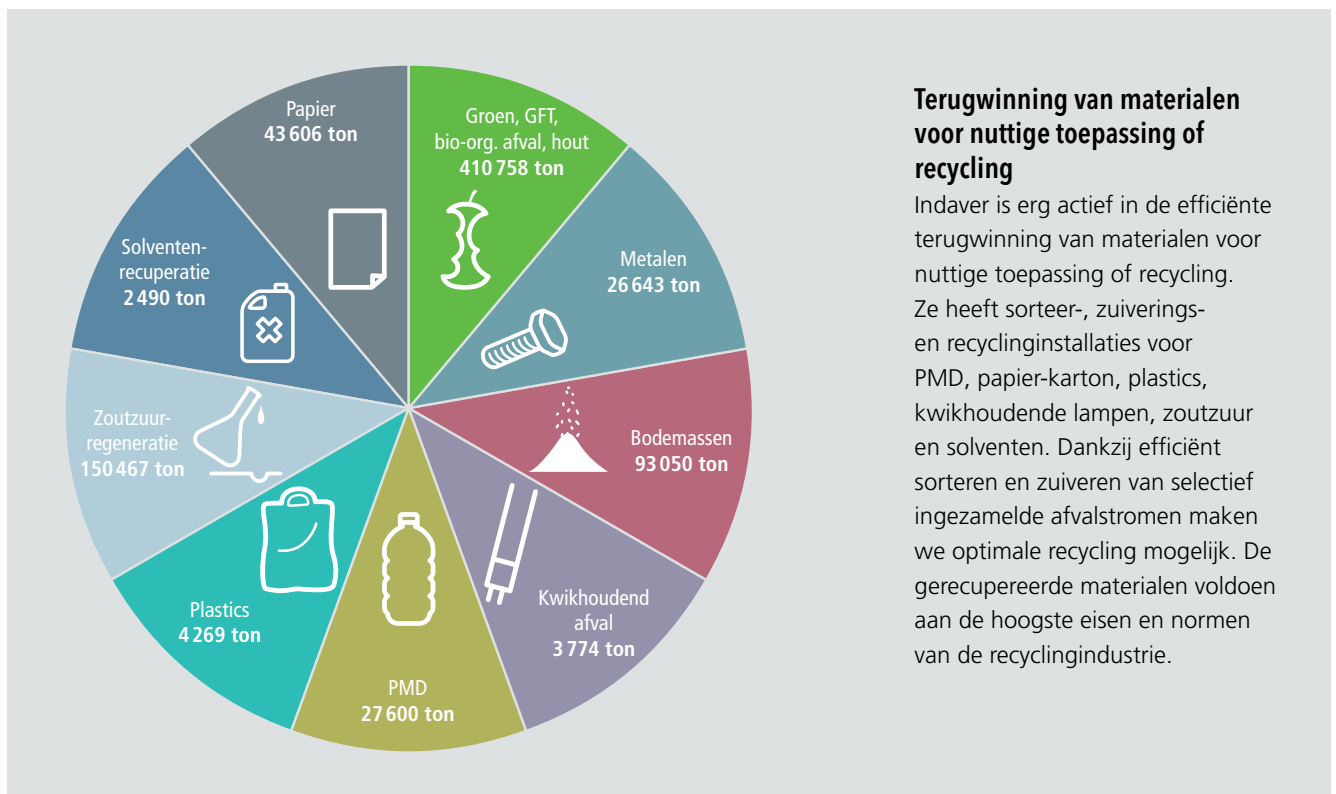
In 2013 vermeed Indaver in Nederland in haar activiteiten de uitstoot van 62 948 ton CO₂.

Duurzaam beheer van restafval: terugwinning van materialen voor hergebruik

De waste-to-energy installatie van Indaver in Meath, Ierland, draait nu twee jaar en er werd circa 3 000 ton per jaar aan metalen teruggewonnen. Er kunnen nog grotere hoeveelheden worden teruggewonnen. Daarom is in 2013 een pilotproject voor de terugwinning van metalen gelanceerd.

• Ferrometalen

In de eerste fase van het proefproject kreeg de installatie in oktober 2013 een tweede magneet in de behandelingshal voor bodemassen en werd de vingerzeef geoptimaliseerd. De openingen in de vingerzeef werden verkleind om te voorkomen dat grotere stukken metaal in het proces terechtkomen en de magneten beschadigen. Door deze verbeteringen kunnen meer kilo's metalen per ton afval worden teruggewonnen.



Terugwinning van materialen voor nuttige toepassing of recycling

Indaver is erg actief in de efficiënte terugwinning van materialen voor nuttige toepassing of recycling. Ze heeft sorteer-, zuiverings- en recyclinginstallaties voor PMD, papier-karton, plastics, kwikhoudende lampen, zoutzuur en solventen. Dankzij efficiënt sorteren en zuiveren van selectief ingezamelde afvalstromen maken we optimale recycling mogelijk. De gerecupereerde materialen voldoen aan de hoogste eisen en normen van de recyclingindustrie.

• Non-ferrometalen

Non-ferrometalen zijn metalen die weinig of geen ijzer bevatten. Veel voorkomende non-ferrometalen zijn onder andere koper, aluminium, messing en lood. Deze metalen worden waardevoller bevonden dan ferrometalen en kunnen gemakkelijk worden gerecycled. Een belangrijk kenmerk van non-ferrometalen is dat ze niet-magnetisch zijn; ze moeten daarom worden gescheiden door middel van wervelstromscheiders.

In de tweede fase van het proefproject werd een test gedaan op een plaatse-lijke deponie die ongeveer 4 000 ton bodemassen verwerkt. Met deze test moesten de kwantiteit en kwaliteit van de non-ferrometalen in de bodemassen van de installatie in Meath worden vastgesteld. De testresultaten brachten een groot potentieel voor de terugwinning van non-ferrometalen aan het licht. Daarom wordt in 2014 een nieuw wervelstromscheidingssysteem geïnstalleerd in de installatie.

Doordat er meer metalen en non-ferrometalen uit de bodemassen worden teruggewonnen, moet er minder gestort worden. Bovendien verbetert ook de kwaliteit van de bodemassen; zo kunnen ze mogelijk worden hergebruikt als aggregaat.

Residu's vervangen grondstoffen

In 2013 paste Indaver Impex op grote schaal haar innovatieve techniek toe voor de reiniging en lediging van industriële tanks. Traditioneel is veel schoon water nodig voor de reiniging van tanks. Er moeten dan grote hoeveelheden vervuild afvalwater worden afgevoerd en verwerkt in een externe verwerkingsinstallatie. Met deze techniek zorgt Indaver Impex onsite voor de optimale recycling van afvalwater. Deze nieuwe techniek van Indaver Impex heeft talrijke voordelen voor het milieu. Het afvalwater kan nu onsite worden verwerkt. Het gezuiverde water kan opnieuw worden gebruikt in het spoelproces en het volume afval voor verwijdering kan met een factor 10 of meer worden gereduceerd. Een ander voordeel is dat het afval onsite gescheiden kan worden in verschillende fracties: grof afval, zand en slib. In één project wist Indaver een waardevolle fractie te winnen die vervolgens gebruikt kon worden als meststof.

Daarnaast moeten medewerkers dankzij deze reinigingsmethode niet zo vaak in de tanks gaan, wat belangrijk is voor hun gezondheid en veiligheid. Omdat het gezuiverde water hergebruikt wordt in het spoelproces, is de methode ook sneller dan traditionele methoden. Het is een uitgelezen techniek voor tanks met een moeilijke toegang, zoals vergistingstanks.

Certificatie van managementsystemen

Indaver heeft voor de optimalisatie van haar operationele processen efficiënte en effectieve managementsystemen opgezet. Ze kiest hierbij voor gecertificeerde managementsystemen, zowel op haar eigen vestigingen als op die van haar klanten. Met de certificatie door een onafhankelijk, extern certificatiebureau bevestigt een deskundige derde de goede werking van de managementsystemen.

Afhankelijk van de regio heeft Indaver een ISO 9001-, ISO 14001-, een OHSAS 18001-certificaat en/of specifieke regionale certificaten. Om een certificaat te bekomen moet Indaver in een doorlichting (certificatieaudit) aantonen dat ze de criteria van deze internationaal erkende normen naleeft. De certificaten zijn drie jaar geldig. Tijdens jaarlijkse opvolgingsaudits worden de belangrijkste elementen van de normen steekproefsgewijs geverifieerd. Als de geldigheidstermijn van het certificaat verstreken is, volgt een volledige hercertificeringsaudit.

In 2013 werden de waste-to-energy installatie van Meath en de activiteiten in het Verenigd Koninkrijk voor het eerst ISO 14001, ISO 9001 en OHSAS 18001 gecertificeerd.



Betrouwbare, veilige en traceerbare processen

Indaver wil de processen in haar vestigingen en installaties optimaal beheren en voortdurend verbeteren. Ze heeft geïntegreerde en uniforme systemen die de kwaliteit, het milieu en de veiligheid bewaken en de betrouwbaarheid en traceerbaarheid van haar processen garanderen.

Die systemen:

- verankeren de duurzame aanpak van Indaver in de organisatie;
- garanderen een efficiënte bedrijfsvoering;
- vergroten het vertrouwen van haar stakeholders;
- bereiden haar voor op verdere groei en op een complexere dienstverlening.



Controle van managementsystemen via interne en externe audits

De geïntegreerde en uniforme managementsystemen van Indaver garanderen de veiligheid, betrouwbaarheid en traceerbaarheid van haar processen. De toepassing van deze systemen moet regelmatig gecontroleerd worden. Deze controle via audits gebeurt voor Indaver

zowel intern als extern. Interne audits helpen Indaver haar bedrijfsprocessen continu te verbeteren. Het interne auditprogramma voor kwaliteit, veiligheid en milieu toetst of de activiteiten van Indaver uitgevoerd worden conform de codes van goede praktijk, de operationele procedures, de wetgeving en de verschillende erkenningen en vergunningen.

In 2013 waren er 86 interne audits in de regio's. Overheden (97 audits in 2013) en klanten (30 audits) lichten ook de processen van Indaver door.

Automatisering

Indaver waakt er over dat kennis en informatie in haar organisatie beschikbaar zijn (het zogenaamde informatie-kapitaal). Ze maakt daarvoor gebruik van uniforme platformen voor data- en documentbeheer. Indaver wil haar activiteiten en diensten steeds efficiënter en effectiever maken. Bedrijfsprocessen automatiseren we met dit doel voor ogen. Een succesvol automatiseringsproject moet in de lijn liggen van de bedrijfsstrategie en de organisatiestructuur. Dat is zo voor het rapporteringsinstrument Oracle Business Intelligence (OBI), dat in 2013 verder werd ontwikkeld en ingevoerd in de regio's.

De ontwikkeling van het Supplier Zone systeem, die werd afgerond begin 2013, garandeert dat de informatie die nodig is om te factureren aan onze klanten vlot beschikbaar is. De factuur kan daardoor sneller worden opgesteld, in minder tijd, wat efficiënter is voor onze klanten en voor onszelf.

Verwerking door derden: Indaver bewaakt de kwaliteit en de veiligheid

Indaver biedt de ecologisch en economisch meest verantwoorde oplossing voor het afval dat ze van industriële klanten en openbare besturen in beheer krijgt. Daarbij zijn twee scenario's

mogelijk: verwerking in eigen installaties of in installaties van derden, de outlets. Indaver vindt het zeer belangrijk dat de verwerking bij derden milieuveilig gebeurt en controleert dit dan ook periodiek.

Indaver heeft op dit moment in Europa een netwerk van ongeveer 600 externe verwerkingscentra voor de afvalstromen van haar klanten. Dankzij een gestructureerd outletmanagement bieden we onze klanten dezelfde waarborgen voor de verwerking van afvalstoffen door derden als voor onze eigen installaties.

Alle outlets moeten een prekwalficatievragenlijst invullen en ondertekenen vooraleer er een overeenkomst tussen Indaver en de outlet wordt opgemaakt. De vragenlijst controleert de minimale wettelijke vereisten opdat de outlet het afval kan aanvaarden en verwerken in zijn installaties.

Indaver voert een 'volledige' audit uit voor de verwerking van kritische afvalstromen. Dankzij deze audits kan Indaver gedetailleerder nagaan of de verwerking in de outlet in overeenstemming is met de geldende wetgeving en onze 'Codes van goede praktijken in afvalbeheer'.

De afgelopen vijf jaar zijn meer dan 120 outlets doorgelicht, ongeveer de helft op initiatief van Indaver, de andere helft op verzoek van een klant. De leidraad bij deze audits is een checklist die voortdurend bijgewerkt en verfijnd wordt. Belangrijke controlepunten zijn traceerbaarheid van afval- en reststromen, transparantie, respect voor de wet- en regelgeving en solvabiliteit.

Het auditteam gaat on- en offsite na wat er precies gebeurt met de afvalstoffen, zowel fysiek als administratief. Hoe gedetailleerd de audit is en hoe hij verloopt, hangt af van het type afvalstof en de verwachtingen van de klant.

Als verantwoord en duurzaam ondernemer houdt Indaver de impact van haar activiteiten op mens en milieu zo klein mogelijk. Het is de taak van Indaver om de veiligheid en de gezondheid van haar werknemers en leveranciers, van de buurtbewoners en van het milieu te vrijwaren. Wij werken volgens de strengste milieuwetgeving. Wij investeren ook in nieuwe technologieën en methodes om onze emissies naar lucht, water en bodem nog te beperken.

**Met oog voor
mens, veiligheid
en milieu**



Indaver beperkt haar impact op lucht, water en bodem

Indaver wil de impact van haar activiteiten op mens en milieu zo klein mogelijk houden. Wij investeren in nieuwe technologieën en methodes om onze emissies naar lucht en water nog te beperken. Indaver springt spaarzaam om met water. Ze waakt er ook over dat haar activiteiten de bodem niet belasten. Ze neemt de nodige preventieve maatregelen om vervuiling van de bodem en het grondwater op haar vestigingen te voorkomen en zorgt ervoor dat afvalstoffen veilig gestort worden op de deponieën die ze beheert.

Indaver doet voortdurend inspanningen om haar ecologische voetafdruk te verkleinen. Zowel bij de verwerking van afval als bij het vervoer van afval of personen dragen wij milieuvriendelijkheid hoog in het vaandel. Tegen 2020 wil Indaver klimaatneutraal zijn.

Minimale impact op lucht

Om de impact en de resultaten te kwantificeren geven we van onze relevante thermische verwerkingsinstallaties telkens de massabalans, de vuilvrachten en de prestaties ten opzichte van de daggemiddelde norm. We geven ook de dioxineresultaten voor elke installatie. We bespreken de resultaten van de thermische verwerkingsinstallaties op basis van de verbrandingstechnologie: de roosterovens in België en Ierland, de

draaitrommelovens in België en Duitsland en de wervelbedovens in België. Dit zijn de relevantste installaties voor onze emissies.

Minimale impact op water

Bij haar verwerkingsprocessen gebruikt Indaver water van diverse oorsprong. Naast primaire bronnen zoals leidingwater, oppervlaktewater zoals rivier- of kanaalwater en opgepompt grondwater investeert Indaver ook in het hergebruik van (afval)waterstromen, zogenaamd secundair water.

Indaver springt spaarzaam om met water. Ze maakt daarom maximaal

gebruik van secundair water. Het gaat om selectief opgevangen regenwater van daken, wegen en verharde terreinen, alsook van afvalwater van de eigen verwerkingsinstallaties. Dit hergebruikte water kan de waterbehoefte van de installaties dekken als het de vereiste kwaliteit heeft.

Indaver investeert in nieuwe technologieën en methodes om haar impact op het omgevingswater verder te beperken.

Voor de resultaten van onze impact beperken we ons tot de 5 locaties met de grootste behoefte aan water: Antwerpen en Doel in België, IJmuiden in Nederland, Hamburg en Biebesheim in Duitsland.

Indaver streeft in ieder aspect van haar bedrijfsvoering naar een minimale impact op mens en milieu.

Indaver vrijwaart de bodem voor de toekomst

Indaver waakt erover dat haar activiteiten de bodem niet belasten. Ze neemt de nodige preventieve maatregelen om vervuiling van de bodem en het grondwater op haar vestigingen te voorkomen en zorgt ervoor dat afvalstoffen veilig gestort worden op de deponieën die ze beheert.

Indaver ziet op al haar vestigingen strikt toe op de naleving van alle wettelijke bepalingen voor bodemsanering. Ze neemt de nodige preventieve en technische maatregelen om het risico

op bodem- en grondwatervervuiling te beperken. Al haar activiteiten gebeuren op verhard terrein. Opslagtanks staan bovengronds, voorzien van een inkuiping en uitgerust met de nodige bewakings- en alarmsystemen. Met regelmatige controles herleidt ze de risico's tot een absoluut minimum; dankzij uitgewerkte procedures onderneemt ze snel de juiste acties.



Indaver beperkt haar ecologische voetafdruk

Prestatieladder doet CO₂-bewuster werken

NL Indaver in Nederland gebruikt de CO₂-prestatieladder, een instrument om energie te besparen, om efficiënt om te springen met materialen en te investeren in duurzame energie.



hanteren moeten zich bewust zijn van hun eigen energieverbruik (niveau 1-2 van de ladder), beschikken over een gevalideerde CO₂-voetafdruk (niveau 3) en een CO₂-voetafdruk eisen van hun A-leveranciers (niveau 5). Ze worden aangespoord om aantoonbaar te werken aan de vermindering van CO₂ (niveau 3) en hier ook intern en extern transparant over te communiceren (niveau 3).

Van bedrijven wordt verwacht dat zij kennis delen en samenwerking zoeken met belanghebbenden (overheden en maatschappelijke organisaties) om CO₂-reductie in de sector of keten te initiëren (niveau 4) en te realiseren (niveau 5).

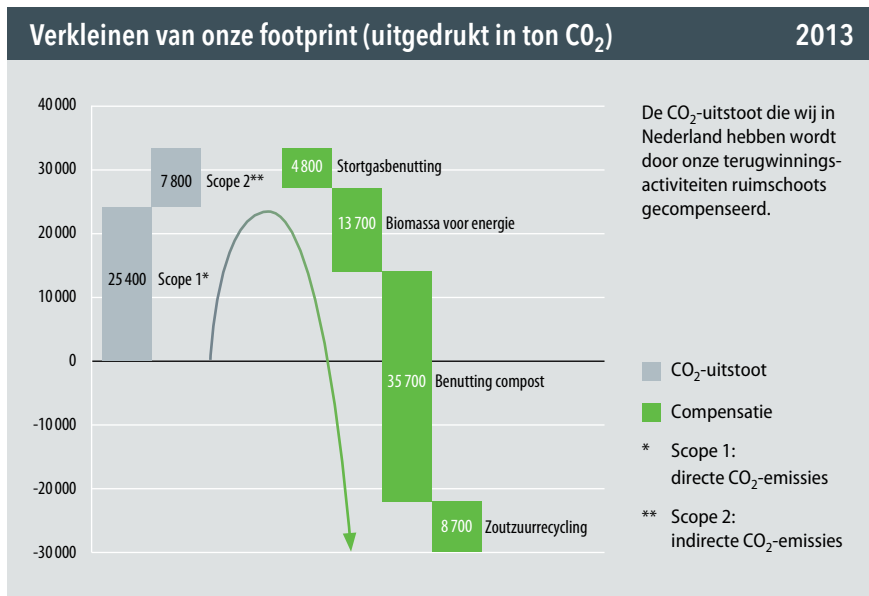
Hoe hoger een bedrijf scoort op de ladder, hoe aantrekkelijker de voorwaarden waaronder het kan deelnemen aan het aanbestedingsproces.

Wat is de CO₂-prestatieladder?

De CO₂-prestatieladder is een instrument dat bedrijven stimuleert om CO₂-bewuster te handelen. Bedrijven die innovatieve inspanningen doen rond energiebesparing, efficiënt gebruik van materialen en gebruik van duurzame energie kunnen zich laten certificeren. De winst is dubbel: lagere energiekosten en materiaalbesparing, maar ook een groter voordeel in het aanbestedingsproces. Steeds meer Nederlandse overheden hanteren de CO₂-prestatieladder in hun aankoopbeleid.

Hoe werkt de CO₂-prestatieladder?

Bedrijven die de CO₂-prestatieladder



Vervoer en verwerking

Met de Best Practicable Environmental Option (BPEO) helpt Indaver haar klanten om hun afvalstroom en de verwerking ervan in kaart te brengen, om de beste en de milieuvriendelijkste optie uit te zoeken tegen de beste prijs.

Indaver voert Life Cycle Assessment (LCA) studies uit die klanten helpen hun impact op het milieu te analyseren en verlagen. Zo onderzoekt ze bijvoorbeeld de CO₂-uitstoot voor de verwerking van een bepaalde afvalstroom, aangezien het voor veel klanten een relevante parameter is wanneer zij rapporteren over hun impact op het milieu. Zoals gezegd is voor veel klanten de hoeveelheid CO₂ die wordt uitgestoten voor de verwerking van een specifieke

afvalstroom een relevante parameter als ze over hun impact op het milieu rapporteren. Binnen de BPEO heeft Indaver een meetinstrument ontwikkeld, de Eco2nomizer, dat op een eenvoudige manier de CO₂-emissies bepaalt die door een of meerdere afvalstoffen op jaarbasis of per ton worden uitgestoten. CO₂ is echter geen goede raadgever voor afvalbeheer. Het is wel opgenomen in het BPEO-concept, maar de BPEO beoordeelt de prestaties van verwerkingsopties en weegt die af tegenover de voordelen voor het milieu en de kosten (haalbaarheid). Dit levert de maatschappelijk, ecologisch en economisch beste verwerkingsoptie voor afval op en garandeert duurzaam afvalbeheer zonder risico's.

Indaver gecertificeerd

In 2013 bedroeg de CO₂-uitstoot op basis van haar eigen activiteiten en transport in Nederland 33 187 ton. Indaver diende haar rapport in juni 2013 in, op basis van de gegevens van 2012. Na een externe audit ontvingen we een certificering in december 2013 en bereikten we niveau 3 van de prestatieladder. Dat betekent dat Indaver:

- een officiële inventaris opmaakte voor haar CO₂-uitstoot die door een onafhankelijke instelling werd geverifieerd. Zo kreeg Indaver inzicht in alle activiteiten waarbij CO₂ wordt uitgestoten: de verwerking, de logistieke activiteiten, alle vervoer met het eigen wagenpark, alle zakenreizen door het eigen personeel, zowel met privé- als met leasewagens, bus, tram of vliegtuig, met uitzondering van het woonwerkverkeer. Indaver lijstte ook de CO₂ op die ze nu al vermijdt, bijvoorbeeld door de productie van biogas.
- concrete en ambitieuze doelstellingen opstelde om haar CO₂-uitstoot te verminderen. Bij Indaver in Nederland zit 80 % van het energieverbruik bij Indaver ARP. Aanpassingen aan



installaties met het meeste verbruik maken meteen een groot verschil.

- een nieuwe doelstelling prikte: een vermindering van 10 % van de CO₂-uitstoot behalen binnen 5 jaar voor alle activiteiten per ton afval in Nederland.
- intern en extern communiceerde over haar ecologische voetafdruk en de inspanningen om die te verkleinen, bijvoorbeeld via haar Duurzaamheidsrapportering.
- deelnam aan initiatieven met derden, zoals de overheidsgesubsidieerde

'green deals', acties rond de vermindering van de CO₂-uitstoot.

Actieplan energiebeheer

Om de doelstellingen rond CO₂-vermindering te halen en de energie-efficiëntie in de regio te verhogen, stelde Indaver in Nederland een actieplan voor energiebeheer op in november 2013. Het plan gaat over activiteiten als de monitoring en optimalisering van de gasinname door ARP en de investering in de verlichting van de kantoorgebouwen.

Vestiging Doel is klimaatneutraal

BE De vestiging Doel van Indaver, waar huishoudelijk afval, vergelijkbaar bedrijfsafval en slib thermisch verwerkt worden, is klimaatneutraal. Hoe doet ze dat?

Energie terugwinnen

Door energie terug te winnen bij de verbranding van huishoudelijk afval, vergelijkbaar bedrijfsafval en slib vermijdt Indaver dat op een andere plaats CO₂ wordt uitgestoten voor de productie van energie met fossiele brandstoffen. Deze energie zet ze af in de vorm van stoom of stroom in de omgeving van de vestiging.

Materialen terugwinnen

Tijdens de verwerking van het afval wint Indaver metalen uit de afvalstoffen en de bodemassen terug voor de recyclingsector. Om die metalen te produceren met erts zou veel meer energie nodig zijn en zouden dus meer fossiele brandstoffen moeten worden aangesproken, met meer CO₂-uitstoot tot gevolg.

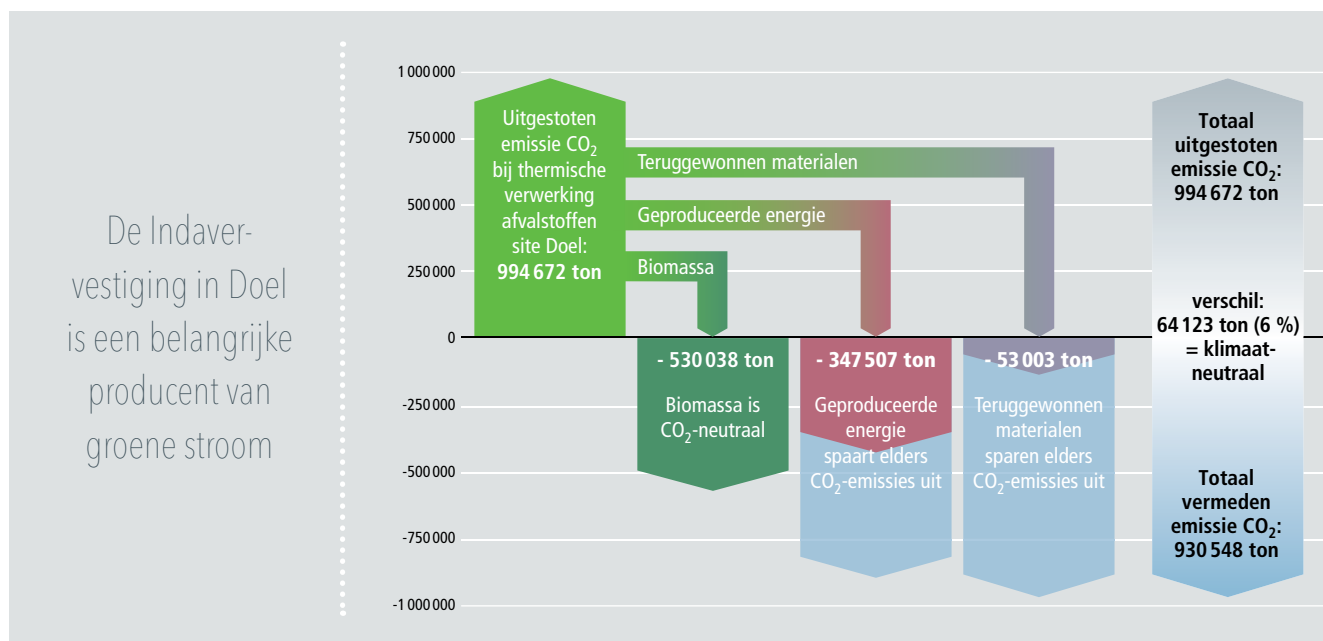


Biomassa

In Doel is ongeveer de helft van het verwerkte afval organisch-biologisch en wordt daarom beschouwd als CO₂-neutraal. De energie die gerecupereerd wordt door verbranding wordt daarom beschouwd als hernieuwbare energie. Indaver is met haar vestiging in Doel een belangrijke producent van groene stroom.

Klimaatneutraal

Als we dit alles in de CO₂-emissiebalans gieten – de totale CO₂-uitstoot door onze roosterovens en wervelbedovens, verminderd met de CO₂ die we vermijden via de recuperatie van energie en van materialen en via de verbranding van biomassa – dan bedraagt het verschil slechts 6 % van de initiële hoeveelheid CO₂-emissie. Doel is dus klimaatneutraal.



Indaver beheert een van de grootste saneringsprojecten in Europa

DE Voor de sanering van de deponie voor gevaarlijk afval in het Zwitserse Bonfol is Indaver een belangrijke partner. Het Bonfol-project is de tweede grootste saneringslocatie in Europa, wat de expertise van Indaver op dit gebied aantoont. Het afval wordt vervoerd naar haar verwerkingsinstallaties via het spoor. Indaver zet steeds meer in op duurzaam, veilig en kostenbewust transport via spoor of water.

Het project

Ongeveer 114 000 ton gevaarlijk afval werd gestort in Bonfol, een voormalige kleiput. Dit afval is afkomstig van de productie van verf, farmaceutische producten, detergents en pesticiden. Het merendeel van dit afval werd geleverd door de chemische industrie in de regio Bazel.

HIM GmbH, een lid van Indaver in Duitsland, is aangezocht om de verwijdering, het vervoer (via spoorweg) en de voorbehandeling onsite voor haar rekening te nemen. De verbrandingsinstallaties van Indaver in Biebesheim, Hamburg en Antwerpen verwerken afval van de Bonfol-

locatie. De energie die vrijkomt bij deze verbranding wordt omgezet in stoom en stroom.

In totaal wordt 175 000 ton afval op deze locatie weggehaald. De graafwerken begonnen in 2010 en tegen eind februari 2014 was al ruwweg 100 000 ton verwijderd. De graafsnellheid bedraagt 850 ton per week en het project zou eind 2015 klaar moeten zijn.

Door de hoge concentratie van vluchtige vervuulende stoffen zijn hoogwaardige ventilatiesystemen geïnstalleerd in de afvalverwerkingslocaties. Bij de werkzaamheden worden strenge veiligheidsnormen gerespecteerd.

Speciaal containersysteem

Een speciaal type container werd ontwikkeld voor het veilige en duurzame transport van het afval van Bonfol via de spoorwegen naar de installaties voor de thermische verwerking van gevaarlijk afval van de Indaver Groep. HIM bezit 624 Bonfol-specifieke containers die zijn goedgekeurd door de Duitse autoriteit BAM (Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung).

De specificaties voor dit type container zijn de volgende:

- goedgekeurd voor het transport van gevaarlijke goederen
- water- en gasdicht
- eenvoudig te hanteren op saneringslocaties, zelfs in moeilijke omstandigheden
- vervoerbaar via vrachtwagen, trein en schip.

Door dit type container te ontwikkelen, kan HIM het Bonfol-project en andere saneringsprojecten veilig beheren. De containers verzekeren dat niets wordt gemorst of gelekt. Als gevolg van ons succes bij Bonfol vragen meer en meer klanten dit type container aan voor hun projecten.

Voorbehandeling van afval

Door de aard van het afgegraven afval moet het worden voorbehandeld voor het transport naar de verwerkingsinstallaties.

Een vochtabsorberend agens wordt toegevoegd en gemengd met het afval in de voorbereidingshal van Bonfol. Oorspronkelijk werd zaagsel gebruikt als absorptiemiddel. Zaagsel is echter een natuurlijk product dat gebruikt wordt voor de productie van houtpellets, een waardevolle energiebron. Om het verbruik van deze natuurlijke grondstof te beperken, werd onderzoek verricht naar een duurzamer additief.

Sinds 2012 wordt een specifieke afvalfractie van een mechanisch-biologische afvalverwerkingsinstallatie voor gemeentelijk afval in het zuidwesten van Duitsland, ongeveer 150 kilometer ten noorden van Bonfol, gebruikt als absorptiemiddel. Dit afval werd pas ingezet na een aanvullende test om te bewijzen dat het additief veilig gemanipuleerd kan worden en geen grote hoeveelheden stof produceert.

Er worden 2 vrachtwagenladingen (ongeveer 45 ton) van het absorptieagens per week gebruikt op de locatie. Dit is een toonbeeld van een duurzame oplossing, omdat ze het verbruik van een waardevolle natuurlijke grondstof beperkt en een oplossing biedt voor residu's van mechanisch-biologische afvalverwerkingsinstallaties.

Veilig vervoer

Om haar ecologische voetafdruk zo klein mogelijk te houden zet Indaver steeds meer in op de 'modal shift': duurzaam, veilig en kostenbewust transport per spoor of langs het water. Om de 33 000 ton afval te vervoeren die in 2013 per trein werden afgevoerd, zouden voorheen 3 900 vrachtwagens nodig zijn geweest.



Kennis van grondstoffen en processen is de sleutel van de kringlooeconomie die Indaver mee helpt te realiseren. Wij zijn een onderneming die van creativiteit en innovatie haar handelsmerk gemaakt heeft. Als lerende organisatie scherpen wij voortdurend de kennis en ervaring van onze mensen aan en investeren wij in opleiding, uitwisseling van kennis, ontwikkelen van vaardigheden en leiderschap.

**Met aandacht
voor continue
verbetering**



Een onderneming die investeert in duurzame ontwikkeling van haar organisatie en medewerkers

Kennis delen: continu verbeteren en vernieuwen

Indaver is een kennisorganisatie. Onze medewerkers hebben een uitgebreide kennis van materialen, grondstoffen en verwerkingsprocessen opgebouwd. We wisselen die kennis ook uit, intern en met derden, om de dienstverlening continu te verbeteren en te vernieuwen.

Via workshops, opleidingen en seminars heeft Indaver een stem in het debat rond duurzaam materialen- en afvalbeheer. Ze is erg zichtbaar op technische en beleidsfora waar ze haar kennis deelt met derden, bijvoorbeeld in sectororganisaties. Opendeurdagen en bedrijfsbezoeken zijn de ideale gelegenheid om de stakeholders van Indaver een blik achter de schermen te gunnen en haar de kans te geven om zich te profileren als de uitgelezen partner voor afvalbeheer. Indaver streeft altijd en overal naar open communicatie. Burenraden en overlegfora belichamen haar kernwaarde 'open in woord en daad'.

Gedreven medewerkers

Wij geloven dat de inzet van onze medewerkers bepalend is voor het succes van Indaver en wij willen dan ook dat ze gehoord worden. Daarom hebben we in 2013, voor de tweede keer, een Medewerkerstevredendheidsonderzoek uitgevoerd in de regio's België, Nederland en Ierland/Verenigd Koninkrijk. Het responspercentage van de Indaver Groep is in vergelijking met de cijfers van 2010 gestegen, met name tot 77 %. Er werd een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van het vorige onderzoek in 2010 en de resultaten van andere bedrijven in elke regio (benchmarkcijfers). Globaal genomen zijn we er sterk op vooruit gegaan ten opzichte van het vorige onderzoek, in alle regio's.

De resultaten werden besproken in de verschillende (management)teams van de regio's. Er werden actieplannen opgesteld in overleg met de medewerkers en nadien gecommuniceerd.

Aangezien 'met aandacht voor continue verbetering' een van haar kernwaarden is, richt de Indaver Groep zich vooral op de carrière- en ontwikkelingsmogelijkheden voor haar medewerkers en de verdere verbetering van haar systemen en processen.

Kennis delen leidt tot creativiteit en innovatie en tot oplossingen die we gisteren niet voor mogelijk hielden.

Veiligheid eerst bij Indaver

Voor Indaver is de veiligheid van haar medewerkers, maar ook van diegenen die (in)direct bij haar activiteiten betrokken zijn, een absolute prioriteit. Dat strookt met onze kernwaarde 'met oog voor mens, veiligheid en milieu'. Indaver bepleit een groepsbrede gedragscultuur rond veiligheid, met oog voor continue verbetering, om onszelf, onze onderaannemers en bezoekers te beschermen.

Veiligheid in 2013

In 2013 was er een dodelijk ongeval op onze vestiging in Doel, België. Een chauffeur van een onderaannemer kwam om toen zijn vrachtwagen in de bunker viel door een ongecontroleerd manoeuvre bij het achteruitrijden. Zijn familie, onze organisatie en onze medewerkers zijn zwaar getroffen door dit incident. Indaver stelde een rouwregister open en bood begeleiding aan voor personeelsleden die getuige waren van het ongeval of die op een of andere manier betrokken waren. Er werden meteen maatregelen getroffen om te voorkomen dat dit opnieuw gebeurt.

We zijn ons ten volle bewust van de gruwel van deze gebeurtenis, die als een donkere wolk boven de Groep zal blijven

hangen. Maar Indaver behaalde in 2013 ook een betere veiligheidsscore voor eigen personeel en onderaannemers dan vorig jaar, in overeenstemming met haar engagement van continue verbetering.

In 2013 scoorde Indaver op het gebied van veiligheid beduidend beter dan in 2012. Ze behaalde hetzelfde niveau als in 2011. Het aantal ongevallen met werkverlet op de Indaver-vestigingen daalde in 2013 met ongeveer 40 %; bij de incidenten die toch plaatsvonden ging het meestal om lichte verwondingen. Dit betekent dat medewerkers sneller incidenten rapporteren, zelfs minder ernstige. Zo krijgt Indaver meer inzicht in mogelijk onveilige situaties en kan ze beter ongevallen voorkomen.

Veiligheidscampagne

Indaver lanceerde in september 2013 een groepsbrede veiligheidscampagne. Deze campagne moet het veiligheidsbewustzijn verhogen en het engagement van Indaver tonen voor veiligheid op de werkvloer. De campagne werd op gang getrokken met een persoonlijke videoboodschap van CEO Paul De Bruycker. De voornaamste onderdelen van de campagne zijn: een affichecampagne over veiligheidsthema's in combinatie met veiligheidstoolboxen (melden van

gevaren, glij- en valpartijen, handletsels, verkeersmanagement, schoon houden van de werkvloer, contact met chemische producten), veiligheidsbezoeken aan vestigingen door het internationale managementteam en een oproep aan alle medewerkers om onveilige situaties te signaleren en hun ideeën voor verbeteringen te geven.

Coördinatie tussen de regio's

Indaver heeft uniforme indicatoren voor al haar vestigingen in Europa, zodat ze de verschillende regio's kan vergelijken en gemeenschappelijke doelstellingen kan uitzetten. Een Group Safety Manager staat in voor het coördineren en delen van veiligheidsexpertise, zowel in de Groep als met de sector en externe actoren. In 2013 werd een Veiligheidsraad opgericht om veiligheidskennis te delen en voorstellen voor verbeteringen voor te bereiden. Zo kan Indaver de juiste prioriteiten bepalen om de veiligheid te verbeteren.

Veiligheid in de regio's

In alle regio's was veiligheid in 2013 een belangrijk actiepun. In Duitsland liep een breed programma rond gedragsverandering in de tweede helft van 2012. In 2013 leidde dit tot een aanzienlijke daling van het aantal incidenten met

Training en opleiding

In 2013 werden meer dan 51 000 uren besteed aan de opleiding en ontwikkeling van onze medewerkers. Dat zijn 11 000 uren meer dan in 2012. Naast de noodzakelijke aandacht voor veiligheidsopleidingen en compliance trainingen (15 500 uren), gingen veel tijd en middelen naar de leiderschapsprogramma's in alle regio's (bijna 10 000 uren). We investeerden ook meer in het aanleren van technische en andere specifieke vaardigheden (meer dan 25 500 uren).

Opleidingen (uitgedrukt in aantal uren)					2013
	vaardigheden ivm veiligheid	technische vaardigheden	leadership/ management	andere vaardigheden	totaal uren opleiding
België	6598	8746	3496	5268	24108
Nederland	2100	376	1216	903	4595
Ierland	1715	2003	1442	978	6138
Duitsland	5153	2967	3760	4450	16330
totaal	15566	14092	9914	11599	51171

Veiligheidscijfers van de Indaver Groep

2013

	personeel	veiligheidsindex*	frequentiegraad	ernstgraad
België + Portugal	676	6,1	11,6	0,21
Nederland	280	3,3	4,62	0,26
Ierland + UK	177	7,1	14,11	0,16
Duitsland + Italië	532	6,0	15,75	0,24
Groep	1 665	5,7	12,03	0,22

* Veiligheidsindex = een gewogen gemiddelde van het aantal ongevallen (waarbij de ernst van het ongeval bepalend is voor het toegekende gewicht) in verhouding tot het aantal werknemers.

lichamelijke letsels. In Nederland deden leden van het Regionaal Management Team observatierondes om medewerkers te sensibiliseren rond veiligheid en om informatie in te winnen over verbeterpunten. Indaver in Ierland lanceerde een regiogebonden affichecampagne als introductie op de groepsbrede campagne.

Veiligheidsindex

Indaver volgt 'leermomenten' statistisch op aan de hand van haar Veiligheidsindex. Die brengt naast de ongevallen met werkverlet ook ongevallen met interne of externe EHBO in kaart, alsook schijnongevallen en onveilige situaties. Het aantal ongevallen met werkverlet is beslissend voor het berekende eindresultaat.

Deze veiligheidsindex wordt gebruikt om de veiligheidsdoelstellingen van Indaver als groep en per regio uit te werken. Het maandelijkse veiligheidsrapport wordt door het management gebruikt om de prestaties als groep te meten en de regio's te vergelijken.

De veiligheidsindex van de Indaver Groep voor het eigen personeel geeft een daling van 7,1 in 2012 naar 5,7 in 2013 aan, hetzelfde niveau als in 2011. Dit is voornamelijk het gevolg van de daling van het aantal ongevallen met werkverlet.

De veiligheidsindex voor onderaannemers is vergelijkbaar met die voor het eigen personeel van Indaver (veiligheidsindex van 5,8).

Duurzame ontwikkeling van het personeelsbestand en duurzame inzetbaarheid

Indaver wil steeds de juiste competenties in huis hebben om de bedrijfsstrategie en de toekomstige internationale groei vorm te geven. Dit houdt in dat we enerzijds ons ouder wordend personeel opvolgen en begeleiden, en ervoor zorgen dat de opgebouwde kennis in de organisatie blijft. Anderzijds leggen we ons toe op de optimale en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. We hanteren daarbij een

proactieve aanpak, die rekening houdt met de diversiteit van de verschillende leeftijdsgroepen, dus zonder oudere werknemers te stigmatiseren. We kiezen voor kwalitatieve oplossingen met het oog op mobiliteit, leren en ontwikkelen – een 'leer- en ontwikkelingsaanpak'. Dit vergt een gezamenlijk engagement van medewerkers en bedrijf, en flexibiliteit van beide kanten. Bij Indaver delen we deze gemeenschappelijke visie en strategie over de regio's heen. Toch kunnen regionale actieplannen variëren naargelang de context en de wetgeving.



Leiderschap via Triple C

Overeenkomstig de missie van Indaver is onze HR-afdeling gericht op de duurzame ontwikkeling van de organisatie en haar medewerkers. Doorslaggevend voor het succes van deze missie is leiderschap. Leiderschap voor Indaver betekent 'Leading by Triple C: CARE, CONNECT, COACH'; dit werd vertaald in haar competentiemodel. Via gemeenschappelijk leiderschap versterken we de cultuur van samenwerking die nodig is om onze regionale en internationale strategieën na te streven via onze matrixstructuur. Zo kunnen we de cultuur van Indaver verder ontwikkelen in alle regio's, met respect voor plaatselijke praktijken.

In 2013 hebben we dit leiderschapsmodel in onze organisatie ingevoerd en Triple C-leiderschapontwikkelingsprogramma's opgesteld voor verschillende managementniveaus, die in alle regio's werden uitgevoerd.

Indaver is een resultaatgerichte onderneming. Voor haar is resultaat echter niet louter de financiële groei die zij bereikt door haar klanten een kostenefficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Door haar processen continu te verbeteren en te vernieuwen, zodat zij nog meer afval omzet in nieuwe grondstoffen of in energie, werkt ze mee aan een circulaire economie die slimmer en zorgvuldiger omspringt met natuurlijke rijkdommen en toekomstige generaties niet belast.

**Gericht op
resultaat**



Winst voor de samenleving

Naar een circulaire economie

Winst betekent voor Indaver niet alleen *profit*, ook al is ze tevreden dat ze in 2013 opnieuw een sterk resultaat neerzette. Het gaat om *prosperity* – winst voor de hele samenleving. Indaver voerde in 2013 projecten uit die de circulaire economie een stap dichterbij brengen. Innovatie is hierbij steeds een drijvende kracht. We ontwikkelen nieuwe technologieën en bouwen geavanceerde installaties met één doel voor ogen – zo veel mogelijk materialen en energie recupereren uit afval. Indaver investeert in onderzoek en ontwikkeling om steeds weer de standaard voor afvalbeheer te kunnen zetten. Indaver wil ook niet losstaan van de regio waar ze haar activiteiten heeft. Ze koestert haar

maatschappelijke verantwoordelijkheid niet alleen door haar impact op mens en milieu zo klein mogelijk te maken. Ze steunt ook maatschappelijke projecten en sponsort goede doelen die stroken met haar kernwaarden en die goed zijn voor de regio waar zij actief is.

Indaver in cijfers

De resultaten van de Indaver Groep voor 2013 zijn uitstekend. Rekening houdend met de bijzonder uitdagende omgeving legt dit een stevige basis voor verdere groei. Indaver heeft in de voorbije jaren haar competitiviteit en marktpositie nog weten te versterken. Een stabiele

cash flow ondersteunt vanzelfsprekend de verdere groeiambities en mogelijkheden voor Indaver.

Indaver realiseerde een mooie winst en stevige cash flows in betere maar nog steeds uitdagende economische omstandigheden.

Financiële resultaten	2013
	in miljoenen Euro
Bedrijfsopbrengsten	526
Bedrijfskosten	480
EBITDA	108
Bedrijfsresultaat (EBIT)	53
Winst na belastingen	40
Eigen vermogen	347

Maatschappelijke rol

Opendeurdagen

Op zondag 26 mei 2013 was er een familiedag in de Indaver-vestiging van **Doel in België**. Medewerkers konden de installaties samen met hun familie en vrienden bezoeken. Deze familiedag moest hun een blik achter de schermen gunnen en de kans geven om andere collega's en hun families op een meer ontspannen en informele manier te leren kennen. Bijna 900 deden dit ook. Tijdens de rondleiding in de installaties maakten ze kennis met de beste beschikbare technologie om afval te verwerken, gaande van recyclebaar huishoudelijk afval en niet-hergebruikbaar bedrijfsafval tot slib, assen en kwikhoudende lampen. Nadien kregen de bezoekers een drankje aangeboden, en er was ook animatie voor de kinderen. Aangezien Indaver veel belang hecht aan veiligheid, was dat ook het thema van deze familiedag. Alle bezoekers kregen een gepast geschenk: een veiligheidsvest met het opschrift 'DOELbewust veilig'.

Op zaterdag 29 juni 2013 hield Indaver in Duitsland een opendeurdag in haar **vestiging in Biebesheim**. Ze heette ongeveer 600 bezoekers welkom. In het licht van onze kernwaarde 'open in woord en daad' toonden we de bezoekers hoe we bijdragen aan de



bescherming van het milieu aan de hand van rondleidingen begeleid door experts, chemiepresentaties door onze labomedewerkers, presentaties van laswerk door ons onderhoudsteam, demonstraties van emulsiescheiding en speciale rondleidingen voor kinderen. We beantwoordden met plezier de vele vragen van de bezoekers en van de pers. Als kers op de taart waren er lekker eten, live muziek, kinderopvang en spelletjes voor de kleintjes, in overeenstemming met onze kernwaarde 'in wederzijds vertrouwen'.

Social return in Nederland

In 2013 begon Indaver met een lovenswaardig initiatief – 'social return' –, waarbij mensen met een handicap of langdurig werklozen arbeidskansen krijgen. Indaver zal dit beleid ontwikkelen en voortzetten en dit programma in 2014 uitvoeren.

Fondsen

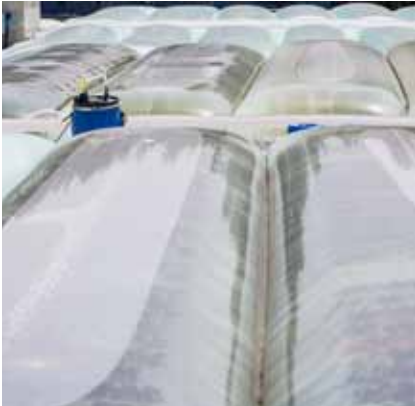
In België is het Fonds Duurzaam Materialen- en Energiebeheer een unieke samenwerking van Indaver en de lokale en regionale milieubeweging. Het ondersteunt vernieuwende projecten die Vlamingen duurzamer leren omgaan met materialen en energie. Dit strookt met de inspanningen van Indaver om zoveel mogelijk afval om te zetten in grondstoffen en hernieuwbare energie. Indaver stelt met Sleco jaarlijks 130 000 euro ter beschikking voor het Fonds, dat de Koning Boudewijnstichting beheert. Sinds 2006 kregen 70 projecten in totaal 1 000 000 euro van het Fonds. Het gaat om projecten die stroken met de kernwaarden van Indaver: projecten die de menselijke impact op het milieu verkleinen en die streven naar een blijvend resultaat. Het Fonds probeert daarbij nieuwe tendensen te ondersteunen, zoals de transitie, de noodzakelijke omslag in de manier waarop we produceren en consumeren.

In Meath, in Ierland, waar ze een waste-to-energy installatie heeft, heeft Indaver een samenwerking op touw gezet met de plaatselijke gemeenschap en de lokale overheid: het Fonds 'Carranstown Environmental Community Projects Grant Scheme'. Indaver schonk in 2013 meer dan 200 000 euro aan het fonds. Met het geld van het fonds, dat beheerd wordt door het gemeentebestuur van Meath, worden plaatselijke initiatieven ondersteund, vooral in Carranstown/Duleek vlakbij de installatie. Het gaat om projecten van scholen, sportclubs, plaatselijke en milieuverenigingen. Het bestuurscomité volgt de geselecteerde projecten op.



Projecten in 2013

Productie van algen op de deponie Hooge Maey



Vanwege de eindigheid van fossiele brandstoffen is er dringend behoefte aan nieuwe, betaalbare en efficiënte bronnen van hernieuwbare energie en grondstoffen. Proviron en de Intercommunale Vereniging Hooge Maey zijn betrokken bij een project dat onderzoekt of algen kunnen geproduceerd worden op basis van rookgassen en afvalwater. Beide zijn beschikbaar op de Hooge Maey als nevenproduct van de deponie: de stortgasmotoren leveren CO₂, evenals warmte, het percolaat leverde de ammoniak.

Terugwinning van fosfaten

Fosfor wordt veel gebruikt in de landbouw en is een essentieel onderdeel in meststoffen en diervoeders, maar het is een niet-hernieuwbare grondstof. De voorraden zijn beperkt en er is meer fosfor nodig; het toekomstige aanbod staat onder druk. Indaver zoekt uit of fosfor teruggewonnen kan worden uit haar natte vergistingsinstallatie; uit vloeibare reststromen zoals fosforzuur; uit vast afval zoals assen van waste-to-energy installaties en biomassa-installaties.

Terugwinning van residu's

De waste-to-energy installaties van Indaver in heel Europa leveren een enorme bijdrage aan een duurzame maatschappij door energie terug te

winnen en storten te ontmoedigen. Nu ligt de klemtoon op de verhoogde terugwinning van materialen uit het residu, bijvoorbeeld zeldzame aardmetalen en koper. Doel is het afval hergebruiken in plaats van een waardevolle eindige grondstof in te zetten, en de hoeveelheid residu's die moet worden gestort, beperken.

Doel: nieuwe turbine



De nieuwe stoomturbine voor de roosterovens op vestiging Doel in België werd operationeel in 2013. Dankzij deze stoomturbine kan Indaver zowel stoom leveren als zelf elektriciteit opwekken. De vestiging van Doel heeft nu drie turbines waarmee ze gemiddeld 75 MW elektriciteit zal produceren, goed voor 175 000 gezinnen.

Vergistingsinstallatie Alphen a/d Rijn



Op de locatie van Alphen aan den Rijn in Nederland is begonnen met de bouw van een vergistingsinstallatie. Deze installatie zal groente-, fruit- en tuinafval (GFT) verwerken tot hoogwaardige compost en een duurzame bron van groen gas bieden.

Continue verbetering: vestiging Hamburg



De vestiging van Indaver in Hamburg waardeerde in 2013 haar controlekamersysteem op, wat de installatie nog beter helpt te presteren. Dit betekent dat Indaver in Duitsland haar klanten in de chemische en farmaceutische industrie een efficiëntere dienstverlening kan bieden voor industrieel en gevaarlijk afval.

Export van MSW vanuit Ierland



De export door Indaver van verpakt huishoudelijk en vergelijkbaar bedrijfsafval kende in 2013 een aanzienlijke groei. De waste-to-energy installatie van Meath zit momenteel tegen haar maximale capaciteit aan en we bieden onze klanten een oplossing via export aan. Dankzij de verdubbeling van haar investeringen in 2013 en haar internationale samenwerkingsverbanden met waste-to-energy bedrijven beheerde Indaver meer dan 100 000 ton extra huishoudelijk en vergelijkbaar bedrijfsafval.



Duurzaamheidsrapportering 2013



Bezoek Indaver online:

Duurzaamheidsrapportering:
sustainabilityreport.indaver.com

Internationale en regionale websites:
**www.indaver.com, www.indaver.be,
www.indaver.nl, www.indaver.de,
www.indaver.ie**

Indaver op Facebook:
www.facebook.com/indavergroup

Indaver op Twitter:
<https://twitter.com/indavergroup>

Indaver op YouTube:
www.youtube.com/indavergroup

Indaver op LinkedIn:
www.linkedin.com/company/indaver