

ESG-VERSLAG 2024





ESG-VERSLAG 2024

1. INLEIDING

1.1 VOORWOORD

Samen bouwen met duurzame relaties. Dat doen we als familiebedrijf in de groothandel met aandacht voor de mens en onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. **Samenwerken zit in ons DNA.** We vormen immers al meer dan 25 jaar als vijf familiebedrijven samen één landelijke organisatie. Daarin zijn we gegroeid in wederkerigheid, besef, waardering en lange termijnvisie. We verstaan de waarde van delen om te kunnen vermenigvuldigen. Die langdurige samenwerking is ook het uitgangspunt bij het aangaan van een arbeidsrelatie met onze medewerkers en bij de relatie die wij willen hebben met onze klanten en leveranciers. Zo'n samenwerking is toekomstbestendig.

We willen als goede rentmeesters zowel zorgen voor onze medewerkers, als het milieu, de aarde en haar oprakende grondstoffen. Met onze bedrijfsvoering streven wij naar het hebben van zo mogelijke positieve impact op onze omgeving. We denken en handelen in het perspectief van komende generaties.

BETROUWBAAR EN VEILIG

In ons zakendoen zijn we transparant, voorspelbaar en zijn we aanspreekbaar op al ons handelen. Dat betekent dat een klant weet wat hij aan ons heeft en dus ook dat medewerkers weten wat ze aan Mastermate als werkgever hebben.

We willen actief bijdragen aan een veilige werkplek – fysiek en sociaal. Dat geldt uiteraard voor alle medewerkers, maar zeker voor de medewerkers die starten vanuit een achterstand tot de arbeidsmarkt. Zij moeten bij ons de veiligheid en ruimte ervaren om lekker te werken in een goede sfeer en aan ontplooiing van zichzelf. Omdat we ook bij veel klanten op de bouw komen, leveren we ook een bijdrage aan de veiligheid op de bouwplaats.

KENNIS EN ONTWIKKELING

Vanuit een veilige omgeving werken aan jezelf, de dienstverlening aan de klanten en aan het bedrijf. Dat is wat we beogen voor onze medewerkers. Daarvoor is allereerst persoonlijk welzijn belangrijk. Om die reden proberen we oog en hart te hebben voor alle medewerkers en de situatie waarin men verkeert. En we onderstrepen het belang hiervan als medewerkers ook op die manier er voor elkaar willen zijn. We willen bijstaan waar dat mogelijk is als situaties daar om vragen. Naast persoonlijk welzijn investeren we in de ontwikkeling van medewerkers als het gaat om

opleidingen of vakkennis. Dit doen we op een aansprekende manier, passend bij de medewerker en die inspireert talenten te ontwikkelen en het werkplezier te verhogen.

ONZE EIGEN VOETAFDruk

De afgelopen jaren hebben we enorme stappen gezet in onze directe klimaatimpact. Ondanks onze groei in vestigingen en klanten (dus ook logistieke bewegingen) is onze uitstoot flink afgenomen. Het opgewekt vermogen met eigen zonnepanelen neemt toe, veel panden zijn optimaal geïsoleerd, er zijn steeds meer energie-neutrale vestigingen en het wagenpark wordt, waar praktisch mogelijk, geëlektrificeerd.

PRODUCTCIRCULARITEIT

Groeiende aandacht gaat uit naar het samen met ketenpartners oogsten, schoonmaken, technisch testen en opnieuw inzetten van producten die nog prima geschikt zijn voor een tweede leven. Daar zijn we al enkele jaren actief mee bezig en op een aantal fronten begint de het vaste vorm te krijgen. Afnemers moeten we overtuigen van het nut, in de keten zoeken we naar vormen van sociale waarde toevoeging en met sloopbedrijven schouwen we potentiële oogstlocaties. Alleen door het te doen komen we samen verder. Naast de volle inzet op hergebruik van bouwmaterialen werken wij aan nog meer treden van de zogenoemde R-ladder. Ons Service Center repareert kapotte machines, we faciliteren retourstromen van grondstoffen naar producenten en stimuleren binnen ons inkoopbeleid (het ontwikkelen van) bio-based en Cradle-to-Cradle producten.

TOEKOMST

We werken de komende jaren enthousiast door aan de in 2021 benoemde elf duurzame doelen. De hier benoemde ambities strekken zich uit tot 2030. Dat gaat van kleine praktische dagelijkse zaken tot grote, maar trage, ontwikkeling in de keten. Ook hier nemen we onze verantwoordelijkheid.

Het directieteam

Technische Groothandel

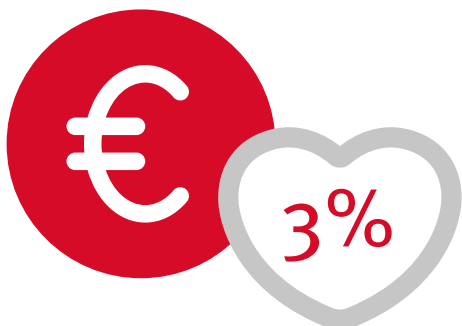
SAMEN
VOOR UW

MAKELAAR

i
LEVERANCIERS
HIER MELDEN

1.2 QUICK FACTS

Jaarlijks minimaal 3% van de nettowinst na belasting aan maatschappelijke initiatieven en goede doelen. p. [70]



60.000 verschillende producten p. [22]



5 kernwaarden p. [16]

DAADKRACHTIG



DESKUNDIG



DUURZAAM



DOORDACHT



BETROKKEN



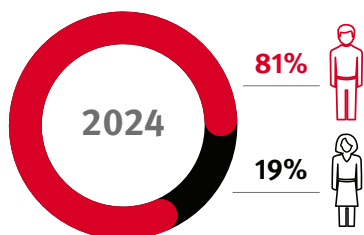
Top 8 productcategorieën p. [18]

- Hang- & Sluitwerk, Deuren en Beslag
- Bevestigingsmiddelen en ankerwerk
- Vastgoedonderhoudsmaterialen
- Lijmen en kitten
- IJzerwaren
- Machines en handgereedschappen
- Persoonlijke beschermingsmiddelen
- Klimmateriaal

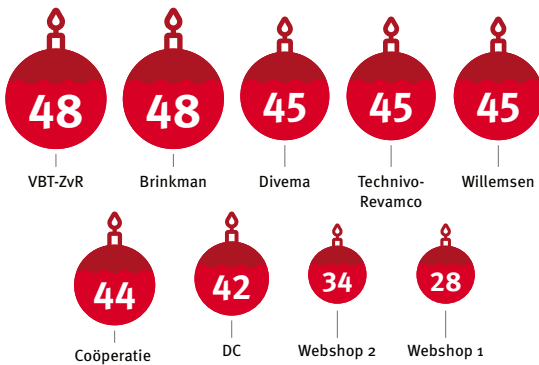
47 Mastermate-vestigingen in Nederland p. [20]



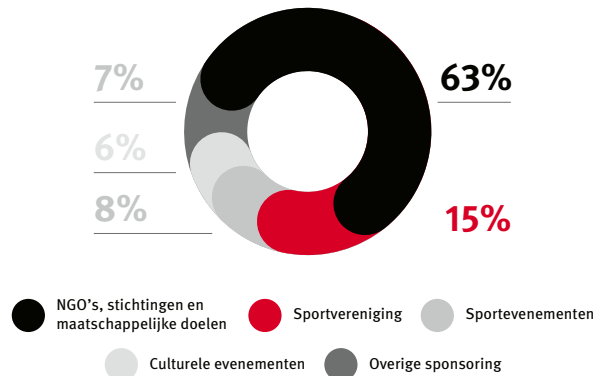
Man-vrouwverhouding per bedrijf Mastermate p. [62]
(aantal eigen medewerkers: 669)



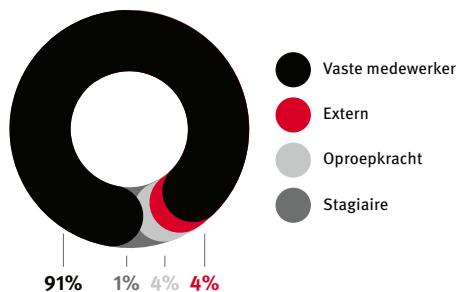
Gemiddelde leeftijd per bedrijf p. [64]
(aantal eigen medewerkers: 669)



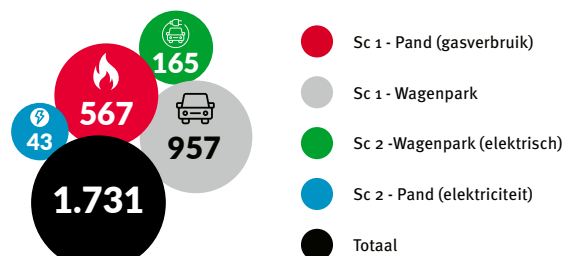
Mastermate totaal giftenverdeling p. [70]



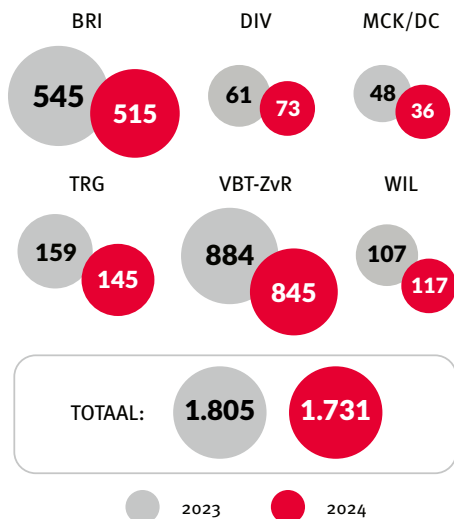
Aantal medewerkers per dienstbetrekking p. [25]
(aantal medewerkers: 694)



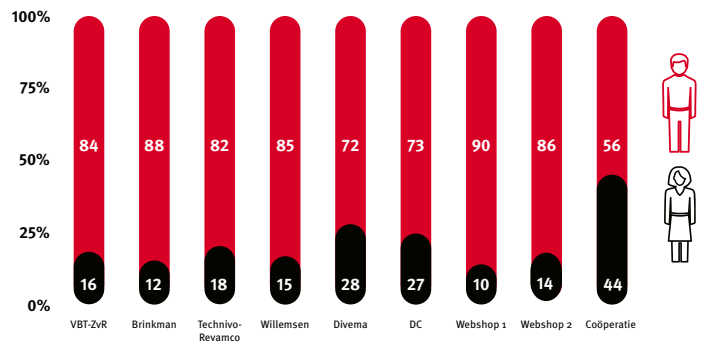
Verdeling herkomst elektriciteitsverbruik 2024 p. [40]



CO2-emissie scope 1 en 2 per bedrijf p. [40]



Man-vrouwverhouding eigen medewerkers per bedrijf p. [64]
(aantal eigen medewerkers: 669)



Specifieke bijdrage aan 8 SDG's p. [14]



5,36%

Ziekteverzuimcijfer 5,36% over 2024 p. [56]



55

55 circulaire producten in assortiment p. [44]



1

1 cybersecurity penetratietest uitgevoerd p. (78)

1.3 INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
1.1 VOORWOORD	4
1.2 QUICK FACTS	6
1.3 INHOUDSOPGAVE	8
2. BEDRIJFSPROFIEL	10
2.1 WAARDECREATIE	10
2.1.1 Missie, visie strategie	10
2.1.2 ESG-strategie	12
2.1.3 Kernwaarden	16
2.2 ACTIVITEITEN	18
2.2.1 Producten en diensten	18
2.2.2 Vestigingen	20
2.2.3 Waardeketen	22
2.2.4 Medewerkers	24
2.2.5 Stakeholders	26
2.3 DUBBELE MATERIALITEITSANALYSE	30
2.3.1 Dubbele materialiteitsanalyse	30
2.3.2 Niet-materialiteitsonderwerpen	34
3. MATERIALITEIT	36
3.1 MILIEU	38
3.1.1 Bedrijfsemissies en klimaatadaptatie	38
3.1.2 Productcirculariteit	44
3.1.3 Uitgaande verpakkingen	48
3.2 SOCIAAL	50
3.2.1 Veiligheid van de medewerkers	50
3.2.2 Gezondheid van de medewerkers	54
3.2.3 Medewerkersrecht	58
3.2.4 Sociaal werkgeverschap	62
3.2.5 Talent- en medewerkersontwikkeling	66
3.2.6 Lokale maatschappelijke betrokkenheid	70
3.2.7 Veiligheid van de productgebruikers	74
3.3 BESTUUR	78
3.3.1 Systeembeveiliging en gegevensbescherming	78
3.3.2 Bedrijfsethiek en integriteit	82

4. ACHTERGROND	84
4.1 BESTUURSSTRUCTUUR	86
4.2 OVER DIT VERSLAG	90
5. BIJLAGEN	92
5.1 ESRS-INDEX	94
5.2 AFKORTINGEN	104
5.3 EXTRA INFORMATIE	106

2. BEDRIJFSPROFIEL

2.1 WAARDECREATIE

2.1.1 MISSIE EN VISIE

Mastermate, ontstaan in 1998, is een samenwerkingsverband, tussen bedrijven waarvan de wortels teruggaan tot het midden van de 19e eeuw. Onze technische groothandel bestaat uit vijf intensief samenwerkende familiebedrijven met diverse vestigingen verspreid over heel Nederland. Landelijk opererend met regionale betrokkenheid is een belangrijk motto van onze krachtenbundeling. Door deze combinatie van landelijke slagkracht met een sterke verbinding in regionale netwerken willen we ons familiebedrijf en de wereld op een goede manier doorgeven aan de volgende generaties en helpen we onze klanten hun doelstellingen te behalen.

MISSIE

Samen bouwen met duurzame relaties. Dat doen we als familiebedrijf in de technische groothandel met aandacht voor de mens en onze maatschappelijke verantwoordelijkheid.

VISIE

De onmisbare partner van de bouw. Onze klanten willen niet zonder ons. Wij zetten ons vestigingsnetwerk, sterke positie online, landelijk en slimme logistiek, diepgaande kennis en innovatieve oplossingen in om maatwerk te leveren voor onze klanten.





2.1.2 ESG-STRATEGIE

Wij willen als goede rentmeesters zowel zorgen voor onze medewerkers, als het milieu, de aarde en haar oprakende grondstoffen. Met onze bedrijfsvoering streven wij naar het hebben van zo mogelijke positieve impact op onze omgeving. We denken en handelen in het perspectief van komende generaties. Mastermate verbetert enerzijds haar directe sociale en milieu impact en draagt daarnaast actief bij aan een duurzame en menswaardige bouwsector in de keten. We geven ons bedrijf en de wereld op een goede manier door aan de volgende generaties. Daarom verduurzamen we onze bedrijfsvoering, ons werkgeverschap en onze dienstverlening. Dit langetermijnperspectief hebben wij omgezet in een ESG-strategie (Environment, Social, Governance).

ESG-BELEID

Wij willen een technische groothandel zijn die voorloopt. Daarbij hoort een actieve bijdrage aan een bouwsector die rekening houdt met mens, milieu en maatschappij. Door kennis te delen en samen te werken met klanten, leveranciers en andere partijen sluiten wij aan op de doelen van de Verenigde Naties voor duurzame ontwikkeling (SDG's). Wij zijn intrinsiek gemotiveerd. Wij willen bijdragen en positieve impact maken. Tegelijkertijd groeit de maatschappelijke aandacht. Europese regelgeving verandert, klanten stellen andere eisen en financiers richten zich steeds meer op duurzaamheid. Het management neemt verantwoordelijkheid voor de rol van het bedrijf. Negatieve impact op klimaat, omgeving en maatschappij moet zoveel mogelijk worden beperkt. Tegelijk is er de ambitie om bij te dragen aan verbetering binnen en buiten de eigen organisatie. Dat vraagt om aanpassing van de eigen bedrijfsvoering én om ondersteuning van klanten en opdrachtgevers die dezelfde richting op willen. Dit gebeurt met producten en diensten die verantwoord zijn in ontwerp, toepassing en herkomst.

ESG-STRATEGIE

Onze ESG-strategie bestaat uit drie strategische pijlers: Duurzame bedrijfsvoering, Duurzaam werkgeverschap en Duurzame dienstverlening. Deze pijlers hebben elk subdoelen die zijn uitgewerkt tot 2035. Wij hebben ons daarbij laten inspireren door de Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties (SDGs). Onze Algemene Ledenvergadering (ALV) heeft deze ESG-strategie en de bijbehorende aanpak formeel goedgekeurd.

Meer informatie over de uitvoeringsverantwoordelijkheid van onze ESG-strategie is te lezen in het hoofdstuk Bestuursstructuur, vanaf pagina [86].



SAMEN
DUURZAAM



TECHNISCHE
GROOTHANDEL



ADVIES



SERVICE

Duurzaamheidsthema's	Subdoelen	Toelichting	
Duurzame bedrijfsvoering Wij zijn onderdeel van de Nederlandse bouwsector, en bevinden ons in een internationale toeleveringsketen. Als leverancier van bouwmaterialen, gereedschappen en technische oplossingen erkennen wij onze rol in de verduurzamingstransitie van de bouwsector. Daarom hebben wij onszelf als doel gesteld om in 2035 volledig CO2-neutraal te opereren.	CO2-prestatieladder niveau 3 volgens nieuwe norm 4.0	In 2026 streven wij ernaar het hoogste niveau van de CO2-Prestatieladder te bereiken volgens de nieuwe norm 4.0, die drie niveaus kent en vanaf 2027 verplicht wordt. Dit vraagt onder andere om twee kwalitatieve ketenanalyses op het gebied van scope 3-emissies, inclusief kwantitatieve gegevens over de CO2-impact van de producten van onze leveranciers. Het realiseren van dit doel vereist intensieve samenwerking met onze belangrijkste leveranciers.	
	CO2-neutrale panden	In samenwerking met de eigenaren van de panden verduurzamen wij alle panden. Wij hebben doelen opgesteld waaraan alle Mastermate vestigingen moeten voldoen. Ons doel is om in 2035 volledig energieneutraal te zijn.	
	Zero Waste bedrijfsafval en afvalvrije bouwplaats	Wij zetten ons in voor een zero waste-beleid door het percentage niet-gerecycled bedrijfsafval terug te brengen naar 0. We richten ons hierbij op het verminderen van verpakkingsmateriaal en het faciliteren van de inname en het hergebruik van restproducten van klanten. Om een afvalvrije bouwplaats te realiseren, nemen we ons verpakkingsmateriaal terug en coördineren we de inzameling en hergebruik van klein afval.	
	100% duurzame logistiek	Met een focus op duurzame logistiek werken we aan een emissievrij wagenpark in 2035 en geoptimaliseerde leveringen.	
Duurzaam werkgeverschap Onze medewerkers zijn de drijvende kracht achter onze operaties. Veiligheid, welzijn en duurzame inzetbaarheid zijn daarom sleutelthema's binnen onze strategie voor duurzaam werkgeverschap. Wij hebben de ambitie om in 2030 binnen Nederland bekend te staan als de beste werkgever binnen de technische groothandel.	Financiële gezondheid & baanzekerheid	Voor het realiseren van onze ambities in 2030 is een sterke financiële basis nodig. Wij streven naar het bieden van stabiliteit door baangaranties en doorgroeimogelijkheden, zodat het personeelsverloop laag blijft.	
	Optimaal welzijn medewerkers	Veiligheid en welzijn vormen de kern van ons beleid, met nadruk op ontwikkeling, betrokkenheid en inclusiviteit.	
	Maatschappelijke betrokkenheid	Jaarlijks besteden wij minimaal 3% van de nettowinst na belasting aan maatschappelijke initiatieven en goede doelen.	
Duurzame dienstverlening Het verminderen van het gebruik van primaire grondstoffen is noodzakelijk om de ecologische impact van de sector te verkleinen. Dit doen wij in samenwerking met onze ketenpartners. Als toeleverancier kunnen wij partijen bij elkaar brengen en circulaire alternatieven aandragen.	Circulair en duurzaam assortiment	Wij zetten ons in voor een circulair en duurzaam assortiment, waarbij de focus ligt op samenwerking met ketenpartners om duurzame productkeuzes te bevorderen.	
	100% duurzaam verpakkingsmateriaal voor inkomende en uitgaande afvalstromen	Wij willen in 2030 uitsluitend duurzaam verpakkingsmateriaal gebruiken. Hiervoor onderzoeken wij reductiemogelijkheden van verpakkingsmateriaal voor inkomende- en uitgaande afvalstromen. Als verpakkingsmateriaal niet kan worden uitgefaseerd, zetten wij zoveel mogelijk in op gebruik van duurzame alternatieven, met als einddoel in 2030 een volledig duurzaam verpakkingsproces te realiseren.	
	Circulaire dienstverlening	Met onze dienstverlening richten we ons op het maximaal hergebruiken van bouwmaterialen, minimaliseren van het verbruik van primaire grondstoffen en het actief ondersteunen van de circulaire economie.	
	Relaties in de keten gericht op verduurzamen	Bovenstaande doelstellingen kunnen alleen worden bereikt door een constante dialoog en sterke samenwerking met onze ketenpartners - zowel leveranciers als klanten. Daarnaast vinden we kennis en ervaringen delen belangrijk. Daarom zijn we lid van een aantal platforms zoals Cirkelstad en Renda, waar we actief deelnemen aan werkgroepen en optrekken met ketenpartners in de kopgroep.	

	Hoofdstuk	Verantwoordelijk	Eindverantwoordelijk	SDG's
	• Bedrijfsemissies en klimaatadaptie p. [38]	• Technisch KAM-manager • Manager SDG Impact & Circulair Bouwen	• Directeur Mastermate TRG	
	• Bedrijfsemissies en klimaatadaptie p. [38]	• Verkoop leider Vestigingen	• Directeur Mastermate VBT-ZvR	  
	• Niet-materialiteitsonderwerpen p. [34] • Uitgaande verpakkingen p. [38]	• Technisch KAM-manager • Commercieel overleg	• Directeur Mastermate TRG • Directeur Mastermate BRI • Directeur Mastermate VBT-ZvR	  
	• Producten en diensten p. [18] • Bedrijfsemissies en klimaatadaptie p. [38]	• Operationeel manager • Manager landelijke logistiek en projecten	• Directeur Mastermate VBT-ZvR	 
	• Medewerkers p. [24] • Gezondheid van de medewerkers p. [54] • Talent- en medewerkersontwikkeling p. [66]	• HR manager	• Directeur Mastermate WIL	 
	• Veiligheid van de medewerkers p. [50] • Sociaal werkgeverschap p. [62] • Talent- en medewerkersontwikkeling p. [66]	• HR manager	• Directeur Mastermate WIL	
	• Lokale maatschappelijke betrokkenheid p. [70]	• Communicatie	• Directeur Mastermate DIV	
	• Niet-Materialiteitsonderwerpen	• Manager Assortiment en Inkoop	• Directeur Mastermate TRG	 
	• Uitgaande verpakkingen p. [48]	• Management en Logistiek	• Directeur Mastermate TRG	 
	• Productcirculariteit. [44]	• Werkgroep Circulair	• Directeur Mastermate WIL	 
	• Productcirculariteit. [44]	• Manager SDG Impact & Circulair Bouwen	• Directeur Mastermate VBT-ZvR	 

2.1.3 KERNWAARDEN

De kernwaarden van Mastermate worden gedurende het hele jaar afwisselend onder de aandacht gebracht tijdens bijeenkomsten, middels interne nieuwsbrieven en periodieke overleggen binnen de afdelingen en vormen een leidraad bij het opstellen van afdelings- en persoonlijke doelstellingen. De kernwaarden van Mastermate zijn hetzelfde voor alle regio's, diensten en producten. Hierdoor blijven de kernwaarden een levend onderdeel van de organisatiecultuur.

DAADKRACHTIG

De klant kan snel aan de slag.



Wij zijn aanpakkers. Doelgericht en ondernemend.

DESKUNDIG

Het juiste advies voor de klant.



Wij hebben passie voor onze producten. Iedere dag willen we daar meer over weten.

DOORDACHT

We geven onze klanten grip met innovatieve oplossingen.



Goed luisteren. Wat zijn uw uitdagingen?

BETROKKEN

De klant is onderdeel van de familie.



Als familiebedrijf zijn collega's, klanten en leveranciers voor ons mensen. Met wensen, dromen, families en uitdagingen. We gaan met respect en plezier met elkaar om, waarbij een warme verstandhouding en wederkerigheid hoog in het vaandel staan.

DUURZAAM

Wij helpen de duurzame ambities van onze klanten waar te maken.



We streven in alles naar duurzaamheid. Duurzame relaties met collega's, klanten en leveranciers. Met onze producten en dienstverlening. En in onze bedrijfsvoering.



2.2 ACTIVITEITEN

2.2.1 PRODUCTEN EN DIENSTEN

Wij zijn een bedrijf waar men mee en op kan bouwen. Als betrokken familiebedrijven bundelen wij al jaren onze krachten en geven wij kennis en ervaringen van generatie op generatie aan elkaar door. Met een uitgebreid assortiment bouwgerelateerde producten, deskundig advies en doordachte oplossingen ondersteunen wij onze klanten in de bouwsector.

Met 47 vestigingen verspreid over Nederland, als onderdeel van de samenwerkende regiobedrijven, hebben wij een belangrijke rol binnen de Nederlandse bouwsector.

Wij bieden onze diensten aan op het gebied van verkoop, handel, intern en downstream transport en bouwadvies voor klanten.

PRODUCTEN

ASSORTIMENT

Het assortiment is opgedeeld in 18 productgroepen en bestaat uit materieel voor de bouw en kleiner bouw materiaal. De productgroepen bestaan met name uit bevestigingsmaterialen, lijmen & kitten, ijzerwaren, hang- en sluitwerk, machines en handgereedschappen. Dagelijks worden 10 hub-vestigingen door heel Nederland bevoorradt vanuit het distributiecentrum in Bleiswijk. Vervolgens wordt het verder gedistribueerd vanuit de hubs naar onze vestigingen.

Naast het bevoorraden van de vestigingen en het verkopen van producten vanuit deze vestigingen, leveren onze chauffeurs ook direct klantorders af op bouwlocaties via de hubs. Ons assortiment bestaat uit de volgende productgroepen:



DIENTEN

DESKUNDIG ADVIES EN MAATWERKOPLOSSINGEN

Onze specialisten geven deskundig advies en komen, indien nodig, op locatie bij de klant om maatwerkoplossingen te bieden. Onze klanten, zoals bouwende partijen en vastgoedonderhoud, mogen tijdens het hele proces, van klantaanvraag tot projectuitvoering, deskundig advies verwachten over hun aanpak.

Naast advies verzorgen wij ook de fijndistributie van diverse bouwmaterialen en hebben we doordachte oplossingen die zijn gericht op het verhogen van efficiency, slimmer samenwerken en het bieden van beter inzicht. Wij denken in een zo vroeg mogelijk stadium van de projectuitvoering mee om samen met de klant het maximale resultaat te behalen. Wij kunnen bijvoorbeeld een deel van de werkvoorbereiding uit handen nemen bij ruwbouwprojecten en complete ankerplannen aanleveren. Voor woningcorporaties kunnen wij het volledige beheer van de busvoorraden overnemen, zodat vakmensen altijd beschikken over de juiste materialen en het aantal ritten tot een minimum wordt beperkt.

Ook verzorgen wij de montage van hang- en sluitwerk en efficiënte reparaties van gereedschap. Klanten kunnen altijd terecht voor ondersteuning.

DUURZAME VERANDERINGEN

DUURZAAM ASSORTIMENT

Wij zetten actief in op het vervangen van producten door duurzamere varianten en onderzoeken met externe partners de mogelijkheden voor een productlabelingssysteem. Onder duurzamere varianten verstaan wij producten met een lagere CO₂-emissie, een kleinere impact op milieu en natuur, verminderd gebruik van grondstoffen en goede arbeidsomstandigheden. Hoewel slechts een beperkt deel van ons productassortiment momenteel circulair is, zijn we voornemens ons circulaire productassortiment uit te breiden in overleg met partners en leveranciers.

Binnen ons assortiment onderscheiden wij twee typen producten, elk met een eigen duurzaamheidsimpact:

Gebruiksartikelen (investeringsgoederen)

Nadruk ligt bij deze producten op levensduur, repareerbaarheid, beheer en recyclebaarheid.

Verbruiksartikelen

Herbruikbaarheid, milieuvriendelijke toepassing en efficiency in het bouwproces staan bij deze producten centraal.

DUURZAME DIENSTVERLENING

In onze dienstverlening zit voor een belangrijk deel onze toegevoegde waarde. Die zit niet alleen in de kennis die we leveren, maar ook in hoe we onze logistieke rol invullen in de keten. We denken actief mee met klanten, houden rekening met de omgeving en stemmen af op gezamenlijke doelen.

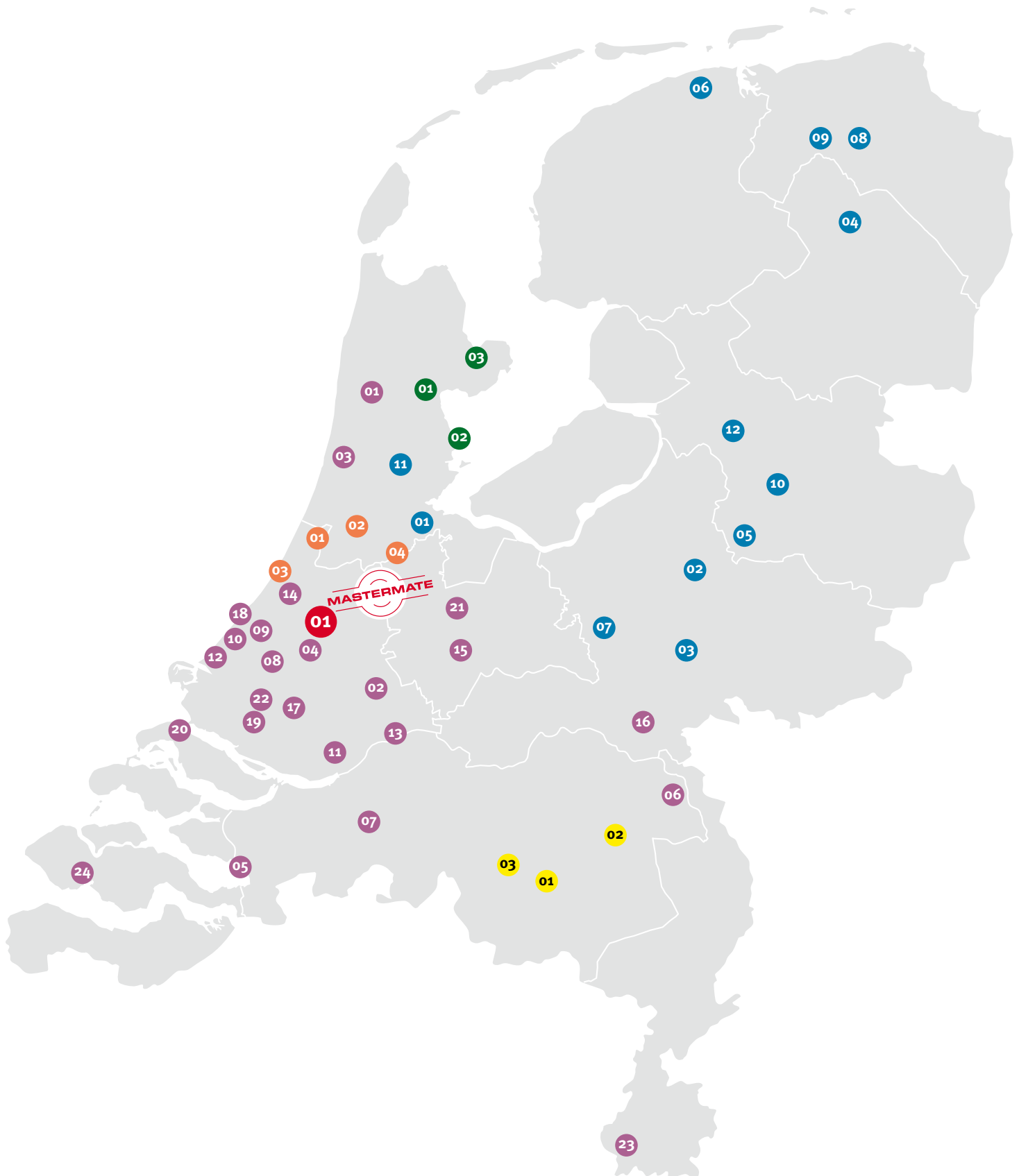
Onze adviseurs analyseren de werkwijze, planning en opslagmogelijkheden op de bouwlocatie. Op basis daarvan stellen zij een praktisch advies op voor efficiënt voorraadbeheer. We richten ons daarbij op het beperken van verspilling en het verminderen van milieu-impact. Dankzij ons eigen logistieke netwerk en onze centrale planning kunnen we ritten slim combineren en tegelijk flexibel inspelen op nieuwe verzoeken – zoals het ophalen van restmaterialen of andere logistieke diensten. Alles loopt via één netwerk, onder eigen regie.

We beperken logistieke bewegingen zo veel mogelijk en maximaliseren het elektrisch bezorgen. Leveringen die geografisch dicht bij onze hubs liggen voeren we steeds vaker uit met elektrische bakfietsen. Om het gebruik van verpakkingsmaterialen en afval bij de klant te verminderen, stimuleren we het gebruik van statiegeldkragen in plaats van eenmalige verpakkingen. Het invullen van de materiaalbehoefte kan op verschillende manieren.

Onder andere door vroegtijdig samen te plannen, gezamenlijk de voorbereiding te doen en de materiaalvraag te voorspellen. Door bestelmomenten te bundelen, een lokaal werkmagazijn in te richten of gebruik te maken van voorkeurslijsten in de BestelApp. Zo leveren we hoeveelheden die precies aansluiten bij het werk, zonder overschot en zonder verspilling. In 2025 verwachten wij een toenemende vraag naar circulaire producten en diensten. Uit klantcontact blijkt dat bij een deel van onze klanten meer bewustwording ontstaat over afvalreductie, circulaire economie en CO₂-uitstoot.

Meer informatie over onze duurzame dienstverlening is te lezen in het hoofdstuk Bedrijfsemissies en klimaatadaptatie, vanaf pagina (38).

2.2.2 VESTIGINGEN



#	Regiobedrijven	Locatienaam	Adres	Postcode en plaats	Provincie
01	Mastermate Brinkman	Mastermate Amsterdam	H.J.E. Wenckebachstraat 6 V1	1096 AN Amsterdam	Noord-Holland
02		Mastermate Apeldoorn	Paramariboweg 99	7333 PA Apeldoorn	Gelderland
03		Mastermate Arnhem	Simon Stevinweg 15a	6827 BS Arnhem	Gelderland
04		Mastermate Assen	Industrieweg 7	9402 NP Assen	Drenthe
05		Mastermate Deventer	Hanzeweg 38	7418 AT Deventer	Overijssel
06		Mastermate Dokkum	Hogedijken 45C	9101 WV Dokkum	Friesland
07		Mastermate Ede	Frankeneng 102	6716 AA Ede	Gelderland
08		Mastermate Groningen	Hooghoudtstraat 8	9723 TG Groningen	Groningen
09		Mastermate VT Groningen	Liverpoolweg 3	9744 TW Groningen	Groningen
10		Mastermate Raalte	Zompstraat 30	8102 HX Raalte	Overijssel
11		Mastermate Zaandam	Vredeweg 46 d3	1505 HH Zaandam	Noord-Holland
12		Mastermate Zwolle	Curieweg 17	8013 RA Zwolle	Overijssel
01	Mastermate Divema	Mastermate De Goorn	Wieder 12	1648 GB De Goorn	Noord-Holland
02		Mastermate Volendam	Julianaweg 208a	1131 DL Volendam	Noord-Holland
03		Mastermate Zwaagdijk	Zaadmarkt 15	1681 PD Zwaagdijk	Noord-Holland
01	Mastermate DC	Distributiecentrum Bleiswijk	Prismalaan West 33	2665 PC Bleiswijk	Zuid-Holland
01	Mastermate TRG	Mastermate Hillegom	Arnoudstraat 13	2182 DZ Hillegom	Zuid-Holland
02		Mastermate Hoofddorp	Robijnlaan 2	2132 WX Hoofddorp	Noord-Holland
03		Mastermate Katwijk	Ambachtsweg 4	2222 AK Katwijk	Zuid-Holland
04		Mastermate Uithoorn	Wiegerbruinlaan 81A	1422 CB Uithoorn	Noord-Holland
01	Mastermate VBT-ZvR	Mastermate Alkmaar	Professor van der Waalsstraat 7-9	1821 BT Alkmaar	Noord-Holland
02		Mastermate Bergambacht	Smederijstraat 6	2861 GP Bergambacht	Zuid-Holland
03		Mastermate Beverwijk	Zuiderkade 31/Zuiderkade 29	1948 NG Beverwijk	Noord-Holland
04		Mastermate Bleiswijk	Hoefweg 186	2665 LE Bleiswijk	Zuid-Holland
05		Mastermate Bergen op Zoom	Witteveenweg 4	4612 RA Bergen op Zoom	Noord-Brabant
06		Mastermate Boxmeer	Romeinenstraat 22.01	5835 DX Beugen	Noord-Brabant
07		Mastermate Breda	Konijnenberg 47	4825 BC Breda	Noord-Brabant
08		Mastermate Delfgauw	Importweg 3	2645 EC Delfgauw	Zuid-Holland
09		Mastermate DH-Binckhorst	Wegastraat 69	2516 AN Den Haag	Zuid-Holland
10		Mastermate DH-Zuid	IJzerwerf 22	2544 ES Den Haag	Zuid-Holland
11		Mastermate Dordrecht	Pascalstraat 80A	3316 GR Dordrecht	Zuid-Holland
12		Mastermate's-Gravenzande	Wattstraat 3	2691 GZ Gravenzande	Zuid-Holland
13		Mastermate Hardinxveld-G.	Wiedhaak 4	3371 KD Hardinxveld-G.	Zuid-Holland
14		Mastermate Leiden	Hadewychlaan 15	2331 BC Leiden	Zuid-Holland
15		Mastermate Nieuwegein	Brabanthaven 3d	3433 PJ Nieuwegein	Utrecht
16		Mastermate Nijmegen	Dr. Dé Blecourtstraat 72	6541 DK Nijmegen	Gelderland
17		Mastermate Rotterdam	Plompertstraat 48	3087 BD Rotterdam	Zuid-Holland
18		Mastermate Scheveningen	Dr. Lelykade 158	2583 CN Den Haag	Zuid-Holland
19		Mastermate Spijkenisse	Edisonweg 8	3208 KB Spijkenisse	Zuid-Holland
20		Mastermate Stellendam	Meester Snijderweg 2	3251 LJ Stellendam	Zuid-Holland
21		Mastermate Utrecht	Mississippidreef 91b	3565 CE Utrecht	Utrecht
22		Mastermate Vlaardingen	Produktiestraat 8	3133 ES Vlaardingen	Zuid-Holland
23		Mastermate Maastricht	Watermolen 3	6229 PM Maastricht	Limburg
24		Mastermate Middelburg	Tromboneweg 10	4337 WX Middelburg	Zeeland
01	Mastermate Willemssen	Mastermate Eindhoven Eurokey	Avignonlaan 37	5627 GA Eindhoven	Noord-Brabant
02		Mastermate Gemert	Scheiweg 27	5421 XL Gemert	Noord-Brabant
03		Mastermate Oirschot	Industrieweg 7	5688 DP Oirschot	Noord-Brabant

Dit vestigingenoverzicht geeft de stand van zaken weer per juni 2025. De vestiging in Ede is in september 2024 gesloten.

2.2.3 WAARDEKETEN

Mastermate werkt samen met circa 500 leveranciers. Het grootste deel is gevestigd in Europa, met name in Duitsland en Nederland. Een kleiner deel is gevestigd in Azië. De spreiding en het aantal leveranciers maken het lastiger volledige keteninformatie te verkrijgen, bijvoorbeeld over de herkomst van producten of gebruikte productiemethoden.

UPSTREAM ACTIVITEITEN

WINNING VAN GRONDSTOFFEN

Voor het produceren van het assortiment, ruim 60.000 artikelen, zijn grondstoffen nodig. Het is niet bekend waar deze winning precies plaatsvindt en welke partijen daarbij betrokken zijn. Slechts een klein aantal leveranciers beschikt over een Cradle to Cradle-certificering en maakt gebruik van gerecyclede grondstoffen.

Meer informatie over onze duurzame producten is te vinden in het hoofdstuk Productcirculariteit, vanaf pagina [44].

INKOOPORGANISATIE ZEVIJ-NECOMIJ



Over het productieproces zelf is eveneens beperkte informatie beschikbaar. Vaak zijn de exacte locaties waar de producten worden vervaardigd niet bekend omdat de hoofdkantoren van de producenten niet op dezelfde plek zitten als die van hun 'production sites'. Het vergt medewerking en transparantie vanuit de toeleveranciers om de schakels aan het begin van de keten te achterhalen. Ongeveer 80% van de inkoop verloopt via Zevij-Necomij, de inkooporganisatie waarbij Mastermate is aangesloten. Zij is de grootste inkooporganisatie op dit gebied in de Benelux. Binnen de Benelux zijn 225 bedrijven lid van Zevij-Necomij. Deze organisatie voert het overgrote deel van de leveranciersgesprekken. Mastermate onderhoudt daarnaast ook zelf contact met een selecte groep leveranciers. In het periodiek overleg komen leveringsbetrouwbaarheid, duurzaamheid en productkwaliteit aan bod.

Als producten niet in Nederland worden geproduceerd, vindt transport plaats vanaf de productielocaties

naar Nederland. In de praktijk wordt 96,2% van het assortiment in Nederland ingekocht. De overige 3,8% wordt ingekocht in het buitenland, onder andere in Denemarken, België, Bulgarije, Frankrijk en Italië.

Top 10 productcategorieën	Totaal
Machines en specifieke toebehoren	16%
Chemische middelen, lijmen, kitten, afdichtmiddelen	9%
Scharnieren, sloten, cilinders, vluchtwegtechniek	9%
Installatiemateriaal, sanitair	8%
Materieel voor bouw, industrie, kantoor, magazijn en werkplaats	8%
Tape, folie, lood, profielen en platen	8%
Deur- en raambediening, vastzetinrichtingen, drangers, schuifdeurbeslag	7%
Pluggen, verankeringen, balkankers, spouwankers	6%
Bevestigingsmateriaal	6%
Verspanend gereedschap	5%
Overig	20%

UPSTREAM TRANSPORT

Producten worden getransporteerd naar het distributiecentrum van Mastermate. Dit vindt plaats vanaf onze inkooporganisatie Zevij-Necomij, tenzij producten direct aan het Distributiecentrum worden geleverd.

MIDSTREAM (MASTERMATE)

Vanaf het distributiecentrum worden middels nachtransport de hubs en een aantal vestigingen bevoorraad. Vervolgens vindt er de volgende dag fijn distributie plaats vanuit de hubs en worden de overige vestigingen bevoorraad. Met 47 vestigingen in Nederland heeft Mastermate een sterke aanwezigheid in de Nederlandse bouwsector. Klanten bezoeken vestigingen voornamelijk voor de aankoop van artikelen en zakelijk (bouw)advies. Producten zijn beschikbaar in onze Mastermate vestigingen, webshop en via de BestelApp.

Mastermate koopt voornamelijk producten in zoals machines, bevestigings- en montagemateriaal, hang- en sluitwerk, chemische middelen, installatiemateriaal, sanitair, bouw- en magazijnmaterieel, tape en folies, verspanend gereedschap en deur- en raambediening. Onder de categorie 'overig' vallen onder andere handgereedschap, bouwproducten, bouwbeslag, postkasten, onderdelen voor binneninrichting, sleuteldiensten en speciaal gereedschap.

DOWNSTREAM ACTIVITEITEN

DOWNSTREAM TRANSPORT

Vanuit onze vestigingen vindt de logistieke aflevering aan klanten plaats. Wij beperken het aantal logistieke bewegingen zoveel mogelijk door efficiënt te plannen en leveringen te combineren. Waar mogelijk zetten wij elektrische voertuigen in. Leveringen in de directe omgeving van onze hubs worden steeds vaker uitgevoerd met elektrische bakfietsen. Ook bevoorraden wij lokale werkmagazijnen bij de klant, zodat materialen direct beschikbaar zijn op de projectlocatie.

Voor meer informatie over onze logistieke dienstverlening zie de volgende hoofdstukken, Producten en diensten, vanaf pagina [18], Bedrijfsemissies en klimaatadaptatie, vanaf pagina [38].

GEbruik VAN PRODUCTEN

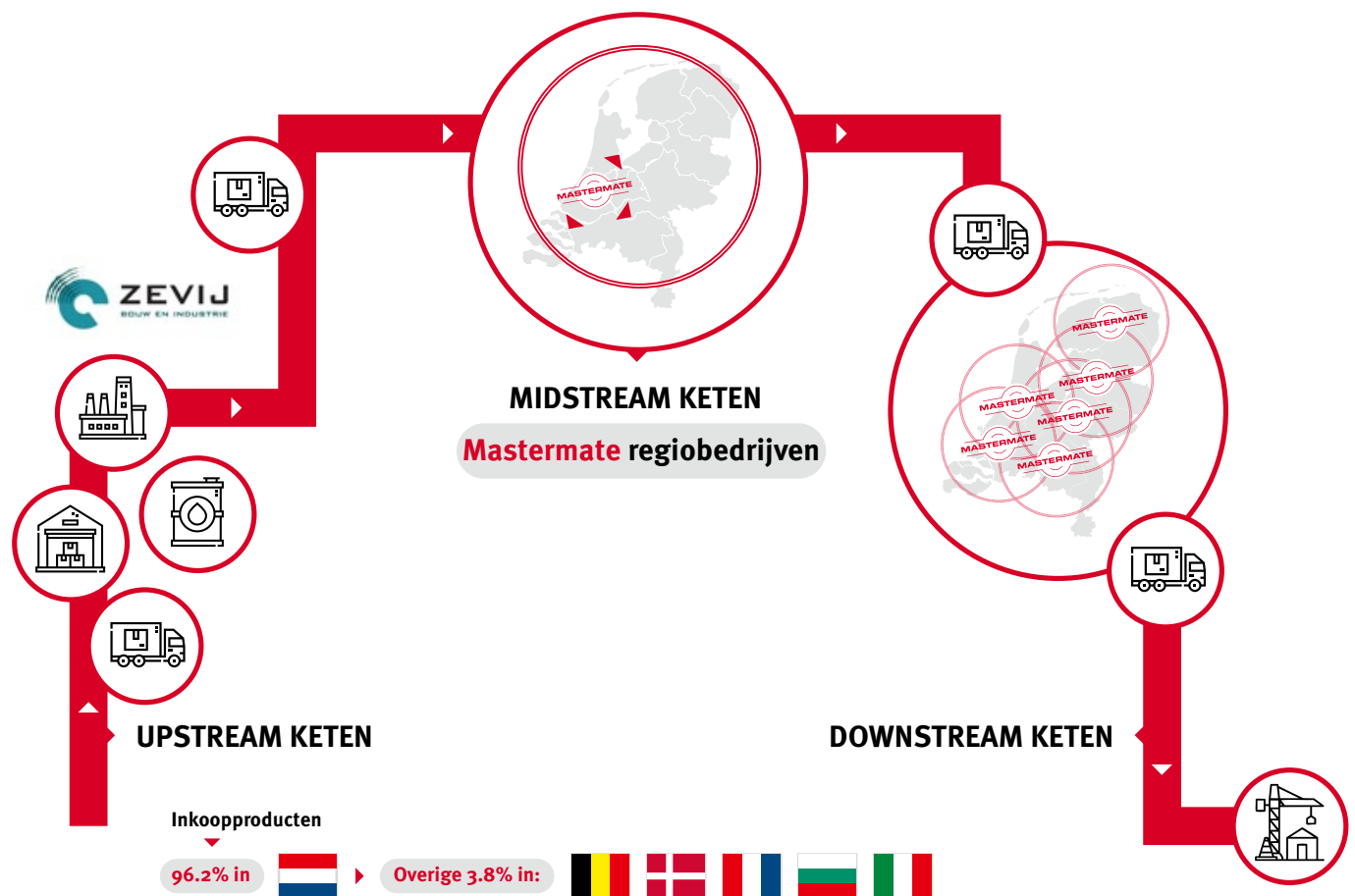
Onze klanten zijn Nederlandse bedrijven, met name (onder)aannemers en woningbouwverenigingen. Producten worden dagelijks geleverd met eigen vervoer op bouw- en werkplaatsen.

LEVENSEINDE OF NIEUW LEVEN

Wat er na gebruik met producten gebeurt, is grotendeels onbekend. Er is een duidelijk onderscheid te maken tussen verbruiksproducten en gebruiksproducten. Verbruiksproducten worden doorgaans eenmalig gebruikt of toegepast, terwijl gebruiksproducten vaker worden ingezet en een langere, maar sterk uiteenlopende levensduur hebben.

Om afval op de bouwplaats te beperken, biedt Mastermate klanten praktische oplossingen voor afvalinzameling. Zo is er een retourstroom voor gebruikte materialen, waarmee wij samen met klanten de afvalketen inzichtelijker maken en de afvalstromen beheersen.

Meer informatie over hergebruik van afvalstromen op de bouwplaats is te lezen in het hoofdstuk Productcirculariteit, vanaf pagina [44].



2.2.4 MEDEWERKERS

Bij Mastermate zijn medewerkers deel van een informeel en collegiaal team. Met trots zien wij dat dit team inmiddels bestaat uit kleine 700 medewerkers, verspreid over de vijf regiobedrijven, de Coöperatie, het distributiecentrum en zelfstandige entiteiten Webshop 1 en Webshop 2. Deze omvang van ons medewerkersbestand gaat gepaard met een grote verantwoordelijkheid. Wij zijn ons hiervan bewust en zetten ons graag in om zo goed mogelijk voor onze medewerkers en hun families te zorgen.

De Coöperatie Mastermate ondersteunt de regiobedrijven met centrale diensten zoals Assortimentsbeheer, Inkoop, ICT, Marketing, KAM en HR. Het distributiecentrum in Bleiswijk verzorgt de bevoorrading van Mastermate vestigingen en de verwerking van online bestellingen. Webshop 1 en Webshop 2 zijn zelfstandige entiteiten en daarom apart inzichtelijk gemaakt.

EIGEN MEDEWERKERS

Onder eigen medewerkers verstaan wij mensen die in dienst zijn bij Mastermate op basis van een arbeids-, oproep- of stageovereenkomst, met een contract voor zowel bepaalde of onbepaalde tijd. We hebben 669 eigen medewerkers in dienst. Het grootste deel hiervan, namelijk 633 medewerkers, hebben een vast contract van bepaalde of onbepaalde tijd. Wij hebben 31 oproepkrachten en 5 stagiaires in dienst. Met stagiaires spelen wij flexibel in op veranderende werkbehoefte en bieden wij ruimte voor de ontwikkeling van jong talent binnen onze organisatie.

EXTERNE MEDEWERKERS

Medewerkers die bij ons werkzaam zijn maar niet op de loonlijst staan, noemen wij externe medewerkers, zoals uitzendkrachten. Ons externe medewerkersbestand bestaat uit 25 medewerkers (4%). Zij voeren een verscheidenheid aan operationele taken uit, onder andere in het magazijn, op kantoor of als chauffeurs. Ook hebben we op enkele vestigingen plek voor mensen die weer moeten wennen aan de arbeidsmarkt, een achterstand of beperking hebben. Dit biedt hen een vangnet en de mogelijkheid om, indien nodig, gemakkelijker te verzuimen. In ons distributiecentrum en de productieomgeving in Groningen werken wij met externe medewerkers om flexibel in te spelen op wisselende werkdruk en openstaande vacatures op te vangen wanneer eigen medewerkers niet beschikbaar zijn. Ook voor administratieve taken schakelen wij soms externe medewerkers in om achterstallige werkzaamheden te verwerken. Op projectbasis worden externe medewerkers ingehuurd gedurende een specifiek project of ter (tijdelijke) vervanging van een vaste medewerker.

VERLOOP

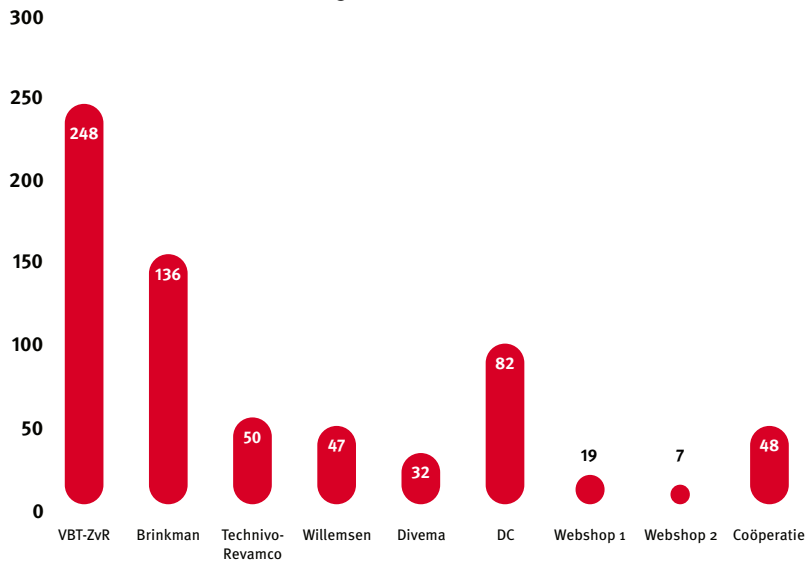
Onze doelstelling voor 2024 was een maximum personeelsverloop van 6% voor de regiobedrijven en 12% voor het distributiecentrum. In totaal hebben in 139 medewerkers Mastermate verlaten. Dit betreft 23,4% van het medewerkersbestand. Van hen werkten 110 bij de regiobedrijven en 29 in het distributiecentrum. In de technische groothandel ligt het jaarlijkse personeelsverloop doorgaans tussen de 10% en 15%. Voor distributiecentra is een verloop van 25% tot 35% realistisch. Omdat wij streven naar een bovengemiddeld niveau van kwaliteit en service, resulteert dit in een relatief hoog "gewenst" verloop. Dit betreft voornamelijk een beperkt aantal functies waarvoor het lastig blijkt een geschikte nieuwe collega te vinden. Het hoger dan gewenste verloop is deels te verklaren door de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt, waardoor het moeilijk is om voldoende gekwalificeerde kandidaten te vinden. Daarnaast vraagt de invulling van onze commerciële functies om een complexe combinatie van kennis, vaardigheden en competenties. Technische kennis in combinatie met commerciële vaardigheden is schaars; de gehele technische sector ervaart deze uitdaging. In het aannamebeleid bieden we kandidaten daarom ruimte om zich verder te ontwikkelen.

Tegelijkertijd is het realistisch dat een deel van hen uiteindelijk niet het niveau bereikt dat voor de functie nodig is. Dit resulteert helaas in een hoger 'gewenst' verloop, met name in een beperkt aantal functies waarvoor geschikte kandidaten moeilijk te vinden zijn. Ook blijkt in de praktijk dat de ontwikkeling van nieuwe medewerkers niet altijd slaagt. Dit kan ertoe leiden dat binnen korte tijd alsnog afscheid wordt genomen van een nieuwe collega.

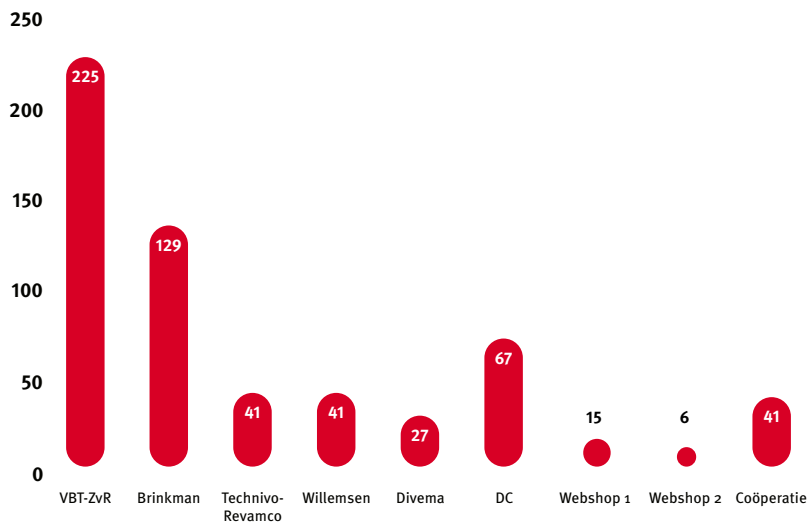
Daarom hanteren wij het percentage medewerkers dat aan het begin van het jaar in dienst was, maar aan het eind van het jaar niet meer, als meetpunt. Voor het distributiecentrum komt dit neer op 29 %; voor de overige bedrijfsonderdelen op 16,5 %. In 2024 zijn 18 dienstverbanden beëindigd als gevolg van natuurlijk verloop, waaronder (vroeg)pensioen. Belangrijker vinden wij het aantal medewerkers die 'ongewenst' vertrekken. Dit betreft collega's die geschikt waren voor de functie en die we graag behouden hadden. Het ongewenste verloop over 2024 is slechts 26 medewerkers. Dit komt overeen met 4 % van het totale personeelsbestand. Voor onze regiobedrijven streven we in 2026 naar een maximum personeelsverloop van 4% en 9% voor het distributiecentrum.

Alle aantallen en verhoudingen zijn aangegeven in headcount (personen), geteld per 28-01-2025, tenzij anders aangegeven.

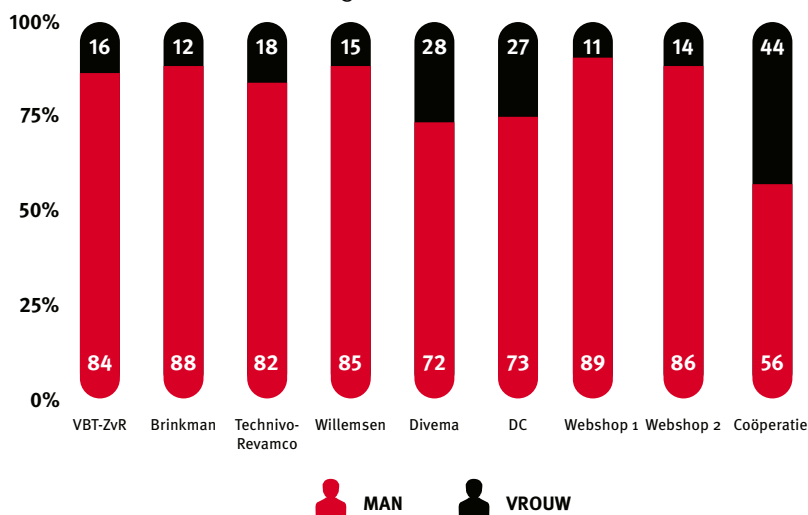
Aantal eigen medewerkers per bedrijf (aantal eigen medewerkers: 669)



Aantal FTE (fulltime equivalents/voltijdse equivalenten) per bedrijf (totaal 591 FTE)

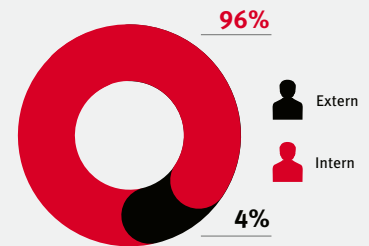


Man-vrouwverhouding eigen medewerkers per bedrijf (aantal eigen medewerkers 669)



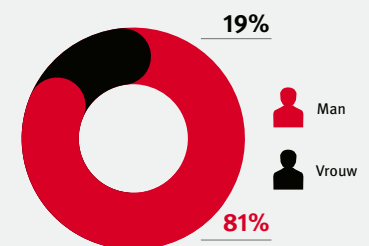
Aantal medewerkers

(aantal medewerkers: 694)



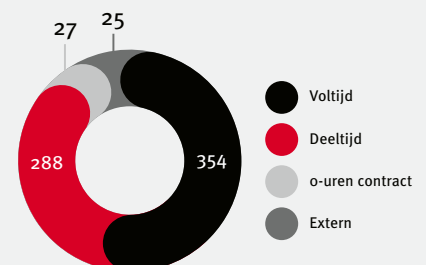
Man-vrouwverhouding

(aantal eigen medewerkers: 669)



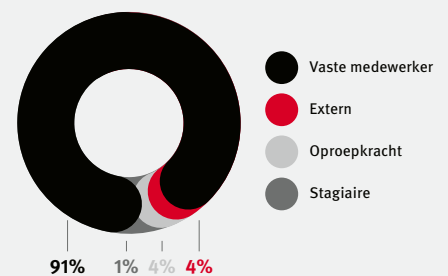
Type contract

(aantal medewerkers: 694)



Aantal medewerkers per dienstbetrekking

(aantal medewerkers: 694)



2.2.5 STAKEHOLDERS

Landelijk opererend met regionale betrokkenheid is een belangrijk motto van onze krachtenbundeling. Door deze combinatie van landelijke slagkracht met een sterke verbinding in regionale netwerken willen we ons familiebedrijf en de wereld op een goede manier doorgeven aan de volgende generaties. Onze ontwikkeling in de regio is het resultaat van gezamenlijke inspanningen met onze stakeholders, die ons ondersteunen en versterken. We kennen de mensen en spreken elkaars taal.

Stakeholders kunnen invloed uitoefenen op, of worden beïnvloed door de manier waarop wij opereren. Een nauwe samenwerking met stakeholders, individuen en organisaties die direct of indirect betrokken zijn bij onze bedrijfsactiviteiten, helpt om hun belangen te waarborgen. Wij hebben de volgende belanghebbenden als voornaamste stakeholders geïdentificeerd: medewerkers, klanten, aandeelhouders, partners en leveranciers en de lokale gemeenschap.

SECTORALE STAKEHOLDERBELANGEN

Een aantal stakeholders in de bouwketen, zoals klanten, partners en leveranciers, heeft sterk overeenkomende belangen doordat zij nauw met elkaar verbonden zijn in de uitvoering van bouwprojecten. De gedeelde sectorale belangen van deze stakeholders richten zich op factoren die de continuïteit en voortgang van bouwprojecten beïnvloeden.

Dit zijn onder andere uitdagingen rondom PFAS-regelgeving, CO₂-reductie, het economische klimaat, strengere (milieu)regelgeving en de mogelijkheid om te blijven bouwen. Daarnaast vormen internationale aanvoerlijnen, geopolitieke spanningen in zowel Europa als wereldwijd en de beschikbaarheid van materialen en grondstoffen belangrijke aandachtspunten.

MEDEWERKERS

Een sterk team van vakmensen en specialisten is noodzakelijk om onze belofte aan klanten waar te maken: grip op hun bouwproces. Onze vakmensen zijn daarom op de hoogte van ontwikkelingen binnen de sector. Zij vormen de drijvende kracht achter onze strategie van daadkracht, deskundig advies en doordachte oplossingen. Een veilige en gezonde werkomgeving, plezier in het werk en zekerheid over hun toekomst bij ons, heeft voor hen en ons de hoogste prioriteit. Wij waarborgen de belangen van medewerkers door korte en open communicatielijnen. Elke medewerker heeft direct contact met ten minste één manager, een HR-adviseur en een direct leidinggevende.

Daarnaast voert HR jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit om inzicht te krijgen in aandachtspunten. Bij het distributiecentrum, regiobedrijf Brinkman en regiobedrijf VBT-ZvR is een Ondernemingsraad (OR) actief, die de belangen van de medewerkers vertegenwoordigt. Minstens eenmaal per jaar vindt er een personeelsvergadering plaats waarin de plannen voor het volgende jaar worden doorgenomen en medewerkers hun zorgen en ideeën kunnen delen.

Voor ondersteuning kunnen zij de vertrouwenspersonen en de directieleden van Mastermate benaderen. Naast de formele communicatiemomenten, wordt belangrijke informatie aan alle medewerkers gedeeld via intranet en per e-mail. Het HR-team onderhoudt actief contact met onze medewerkers en fungeert als verbindende factor binnen de organisatie.

De input van medewerkers uit gesprekken, HR-initiatieven en het MTO wordt meegenomen in de strategische sessies met het Management Team (MT) en de Algemene Ledenvergadering (ALV). De resultaten worden vervolgens besproken in de regionale directieteams en vertaald naar de landelijke strategie en het businessmodel van Mastermate.

Meer informatie over arbeidsomstandigheden van onze medewerkers is te lezen in de hoofdstukken Veiligheid van de medewerkers, vanaf pagina [50], Gezondheid van de medewerkers, vanaf pagina [54] en Medewerkersrecht, vanaf pagina [58].

KLANTEN

We zijn er voor onze klanten; om hen te ondersteunen bij het realiseren van succesvolle bouw- en onderhoudsprojecten en het uitvoeren van efficiënt vastgoedonderhoud. Ons klantsegment zijn Nederlandse bedrijven, met name (onder)aannemers en woningbouwverenigingen.

Wij zorgen ervoor dat hun belangen kenbaar zijn door direct contact te faciliteren via managers, medewerkers en de directie. De resultaten uit deze contacten worden meegenomen naar strategische sessies met het MT, de ALV of het Landelijk Commercieel Overleg. In deze overleggen zijn ook leden van het directieteam vertegenwoordigd.

KLANTTEVREDENHEID

Mastermate streeft naar langdurige relaties met klanten, gebaseerd op vertrouwen, betrokkenheid en vakmanschap. In 2024 gaven klanten ons gemiddeld een 8,6. Ze waarderen vooral de klantvriendelijkheid van onze medewerkers, de snelle en correcte levering, en het persoonlijke contact in de vestigingen.

De grootste impact op klanttevredenheid komt nog altijd uit onze offline dienstverlening. Onze vestigingen spelen hierin een sleutelrol. Klanten waarderen de laagdrempelige sfeer, het meedenkend vermogen van onze medewerkers en het gevoel dat ze écht geholpen worden. Uit interviews blijkt dat klanten Mastermate zien als een betrokken partner die naast hen staat, en niet als een standaard groothandel.

Tegelijkertijd biedt klantfeedback ook waardevolle inzichten voor verdere verbetering van onze digitale kanalen. Met name de vindbaarheid van producten en de kwaliteit van productinformatie waren aandachtspunten. In april 2025 is daarom een nieuwe zoekmachine geïmplementeerd en is het contentteam opgeschaald. Door nauwere samenwerking met onze webshops en onze inkooporganisatie verwachten we hierin verdere versnelling. Deze combinatie van sterke lokale aanwezigheid en digitale vernieuwing zorgt ervoor dat Mastermate ook in de toekomst relevant blijft voor klanten.

KLANTCOMMUNICATIEKANALEN

Verder is er klantcommunicatie door dagelijks contact via verkopers in Mastermate vestigingen, chauffeurs die bestellingen afleveren en medewerkers die telefonisch klanten te woord staan of via onze adviseurs die klanten bezoeken, zowel op kantoor als op de bouwplaats. Daarnaast onderhouden wij contactmomenten met klanten via verschillende (digitale) kanalen zoals: sociale media, filmpjes, een eigen bouwkrant en een speciaal magazine voor het management van klanten.

De input uit direct en indirect klantcontact wordt door managers en de directie besproken tijdens strategische sessies met het MT, de ALV en het landelijke commercieel overleg. Leden uit het directieteam verwerken de input om de strategie te verfijnen en het businessmodel verder te ontwikkelen.

Meer informatie over onze omgang met klanten is te lezen in het hoofdstuk Veiligheid van de productgebruikers, vanaf pagina [74].

PARTNERS EN LEVERANCIERS

Partners ondersteunen ons met specialistische kennis. Voorbeelden zijn adviseurs en externe partijen die bijdragen aan interne logistieke processen, de ontwikkeling van onze primaire software- en systeeminfrastructuur, en kennispartners of netwerken waarbij wij zijn aangesloten. Door samenwerking kunnen wij onze klanten voorzien van deskundig advies.

Leveranciers zijn onze strategische partners die zorgen voor een constante en betrouwbare aanvoer van materialen en producten waarmee wij aan onze klantvraag kunnen voldoen. Ook delen zij hun productkennis en expertise, en bemoedigen wij de ontwikkeling van duurzame initiatieven. Naast de eerder besproken sectorale belangen, worden zij geconfronteerd met stijgende (inter)nationale concurrentie, toenemende bouwkosten en de stagnerende woningbouw. De afdeling Assortiment & Inkoop onderhoudt het contact met de belangrijkste leveranciers van Mastermate. Daarnaast behartigt onze inkooporganisatie indirect onze belangen richting leveranciers en delen zij relevante informatie met hun leden.

De directie onderhoudt rechtstreeks contact met een aantal strategische leveranciers en woont bijeenkomsten van onze inkooporganisatie bij. De uitkomsten van deze contacten worden meegenomen naar strategische sessies met het MT en de ALV.

Onze communicatielijnen bestaan uit regelmatige gesprekken tussen de afdeling Inkoop en leveranciers, evenals tussen de afdeling Inkoop en onze inkooporganisatie. Informeel contact tussen onze leveranciers ontstaat wanneer zij incidenteel vestigingen van Mastermate bezoeken om kennis te delen, producttrainingen te geven en de samenwerking te versterken.

Meer informatie over onze samenwerking met partners en leveranciers is te lezen in het hoofdstuk Productcirculariteit, vanaf pagina [44].

AANDEELHOUDERS

Elk regiobedrijf binnen Mastermate heeft een eigen Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA), waarin de directies van onderliggende bedrijven zijn vertegenwoordigd. Bij Mastermate werken de meeste aandeelhouders actief mee in het familiebedrijf. Hierdoor zijn belangen van de aandeelhouders direct verweven met de strategische besluiten van het gezamenlijke directieteam en vice versa.

Onze aandeelhouders focussen zich vooral op de continuïteit en voortgang van onze bedrijfsactiviteiten. Voor de Coöperatie als geheel fungeert de ALV als hoogste orgaan, bestaande uit het voltallige directieteam van de regiobedrijven. Er vinden frequent zowel fysieke als digitale ALV vergaderingen plaats, waarin vrijwel alle aandeelhouders betrokken zijn. Aandeelhouders die geen directielid zijn of niet actief in het bedrijf werken, worden bijgepraat tijdens de eigen AVA van hun regiobedrijf. Hier bepalen zij in gezamenlijkheid de strategie van de organisatie. Er zijn jaarlijks enkele strategische sessies met het directieteam.

De AVA hebben aandacht voor regionale strategie, beleid, winstgevendheid concurrentie, het toetreden van nieuwe marktpartijen en de winstgevendheid van specifieke activiteiten waarmee sommige onderdelen van Mastermate te maken krijgen. Extra alert zijn zij op de beschikbaarheid en continuïteit van het aantrekken van gekwalificeerd personeel. Ook blijft de effectieve aansturing van de bedrijvengroep op middellange termijn, binnen de structuur van het familiebedrijf en het betrokken management, een aandachtspunt.

Meer informatie over de aandeelhouders is te lezen in het hoofdstuk Bestuursstructuur, vanaf pagina [86].

LOKALE GEMEENSCHAPPEN

Onze lokale gemeenschap bestaat uit de mensen en bedrijven in de directe omgeving van onze 47 vestigingen, waarvan we een integraal onderdeel vormen. De belangrijkste zorg van de lokale gemeenschap is dat Mastermate geen overlast veroorzaakt, in welke vorm dan ook. Wij kiezen er bijvoorbeeld voor om niet 's nachts in woongebieden te leveren om geluidsoverlast te vermijden.

Vestigingsmanagers onderhouden het contact met de lokale gemeenschap per vestiging. Dit kan de stad of het dorp zijn waar de vestiging zit, of zich beperken tot het bedrijventerrein waar men gevestigd is. Zij communiceren deze informatie met het MT en ALV.

Meer informatie over onze omgang met de lokale gemeenschappen is te lezen in het hoofdstuk Lokale maatschappelijke betrokkenheid, vanaf pagina [70].

BRANCHEVERENIGINGEN EN BELANGENORGANISATIES

Mastermate is één van de grotere leden van inkoopvereniging Zevij-Necomij en speelt een beperkte rol in de branchevereniging Vertaz. Daarnaast is Mastermate lid van Familiebedrijven Nederland, waarmee zij de belangen van familiebedrijven ondersteunt.





2.3 DUBBELE MATERIALITEITSANALYSE

2.3.1 DUBBELE MATERIALITEITSANALYSE

Mastermate heeft in 2024 een dubbele materialiteitsanalyse (DMA) uitgevoerd, begeleid door een externe consultant, om te bepalen over welke duurzaamheidsonderwerpen we dienen te rapporteren. Dit heeft geleid tot een focus op een aantal Environmental, Social & Governance (ESG)-onderwerpen en -uitdagingen die het meest significant, oftewel materialiteit, zijn. Deze analyse helpt om prioriteiten te stellen voor toekomstig beleid, meetpunten, acties en doelstellingen.

DUBBELE MATERIALITEITSANALYSE (DMA)

Dubbele materialiteit maakt onderscheid in twee gerelateerde dimensies: impact materialiteit en financiële materialiteit.

- Impact materialiteit focust zich op de gevolgen van onze organisatie en bedrijfsactiviteiten op het gebied van mens, milieu, de maatschappij en het bestuur. Het gaat hierbij om de impact die een organisatie heeft op stakeholders, zoals klanten, medewerkers, ketenpartners en de maatschappij.
- Financiële materialiteit verwijst naar de potentiële impact van ESG-onderwerpen op de financiële prestaties van een organisatie. Afhankelijkheid van natuurlijke, menselijke en sociale hulpbronnen kan zowel positieve (kansen) als negatieve (risico's) financiële effecten hebben op ESG-onderwerpen, en daarmee op de financiële positie, kasstromen en toegang tot financiering.

Een ESG-onderwerp wordt als materieel beschouwd als het voldoet aan de materialiteitscriteria van één of beide dimensies. Dit betekent dat het onderwerp óf een aanzienlijke invloed heeft op mens, milieu of maatschappij, óf financiële consequenties met zich meebrengt voor de organisatie, óf beide.

De scope van de materialiteitsanalyse reikt verder dan alleen Mastermate en omvat ook materiële impact, risico's en kansen die te maken hebben met onze zakelijke relaties, of met andere organisaties of stakeholders. De uitvoering van de impact-, risico- en kansenanalyse concentreert zich vooral op gebieden waar deze zich waarschijnlijk zullen voordoen. Deze zijn in kaart gebracht op basis van onze waardeketen, bedrijfsactiviteiten, zakelijke relaties en geografische focus. Daarbij is ook gekeken naar de afhankelijkheid van natuurlijke, menselijke en sociale hulpbronnen en het effect daarvan op onze organisatie.

IMPACT MATERIALITEIT

Impact materialiteit heeft betrekking op de relevantie van een ESG-onderwerp en de daadwerkelijke of potentiële impact ervan op mensen of het milieu. Deze impact kan zich voordoen op de korte, middellange of lange termijn en is verbonden met de eigen bedrijfsactiviteiten én de waardeketen van een organisatie, zoals producten, diensten en zakelijke relaties. De kern van impact materialiteit is dat het zich richt op de belangen en zorgen van stakeholders, waaronder medewerkers, leveranciers, klanten, aandeelhouders en de natuur, in relatie tot het duurzaamheidsonderwerp.

Bij de beoordeling van de materialiteit van werkelijke negatieve impact wordt gekeken naar de ernst van die impact. De ernst wordt bepaald aan de hand van de intensiteit, de reikwijdte en de onomkeerbaarheid. De intensiteit verwijst naar de omvang van de impact. De reikwijdte betreft het aantal beïnvloede mensen. De onomkeerbaarheid geeft aan in hoeverre de impact blijvend is. Voor werkelijke positieve impact geldt dat de materialiteit wordt beoordeeld op basis van de schaal en de reikwijdte van daadwerkelijke invloeden. In het geval van potentiële positieve of negatieve impact wordt daarnaast ook de kans dat de impact zich voordoet meegenomen. Dit betreft de waarschijnlijkheid.

FINANCIËLE MATERIALITEIT

Financiële materialiteit richt zich op de potentiële gevolgen van ESG-onderwerpen op de financiële prestaties van een organisatie. Binnen duurzaamheidsverslaglegging gaat financiële materialiteit om informatie die belangrijk wordt geacht voor de primaire gebruikers van onze financiële rapportages, zoals investeerders en kredietverstrekkers. Zij gebruiken deze informatie om te bepalen of zij financiële middelen aan onze organisatie willen verstrekken.

Een duurzaamheidsonderwerp wordt financieel materieel wanneer het een merkbare impact kan hebben op onze financiële positie, financiële prestaties, kasstromen, toegang tot financiering of kapitaalkosten. Die impact kan zich voordoen op de korte, middellange of lange termijn. Risico's en kansen kunnen voortkomen uit eerdere activiteiten, maar ook uit toekomstige plannen en processen. De financiële materialiteitsanalyse en de kansen- en risicoanalyse zijn in dit onderzoek getoetst door het directieteam. Zij vertegenwoordigen de directe gebruikers van ESG-informatie.

UITVOERING IN DE PRAKTIJK

ONDERWERPDEFINIËRING

In de eerste fase van dit onderzoek heeft Mastermate werkoverleg gevoerd met een werkgroep bestaande uit 8 medewerkers om de onderwerpenlijst en het onderzoeksplan te verfijnen en goed te keuren. Deze werkgroep bestaat uit de SDG-impactmanager, de directeur van Mastermate VBT-ZvR, KAM-manager, HR-manager, finance manager, inkoopmanager en de logistiek manager. De lijst met onderwerpen en definities is samengesteld op basis van de ESRS, externe ESG/CSRD-expertise, en extern ESG-onderzoek onder openbare, sector gerelateerde bronnen.

#	Thema	Onderwerp	Definitie	Pag
1	Milieu	Bedrijfsemissies en klimaatadaptatie	De broeikasgassen die worden uitgestoten, het energieverbruik van de eigen bedrijfsmiddelen (gebouwen en wagenpark) van Mastermate en het treffen van maatregelen om Mastermate klimaatbestendig te maken.	[38]
2	Milieu	Ketenemissies	De broeikasgassen die worden uitgestoten bij de grondstofwinning, het transport en de productie van de producten die Mastermate inkoop, evenals de uitstoot bij afvalverwerking en het producttransport door de klant.	[34]
3	Milieu	Productcirculariteit	Het gebruik van hernieuwbare materialen, hergebruik van materialen en hergebruik van producten binnen het assortiment van verbruiks- en gebruiksproducten van Mastermate.	[44]
4	Milieu	Uitgaande verpakkingen	Het gebruik van hernieuwbare, herbruikbare en overige verpakkingen van Mastermate-producten (zoals winkel-, transport- en productverpakkingen, die zijn gebruikt door Mastermate of de fabrikant, en worden weggegooid door de gebruiker).	[48]
5	Milieu	Afalstromen	De afval- en reststromen die ontstaan uit de eigen bedrijfsactiviteiten van Mastermate, inclusief de ontvangen transportverpakkingen afkomstig van leveranciers en de afval- en restromen die Mastermate verzamelt van de klant.	[34]
6	Milieu	Vervuiling in de upstream keten	De bodemvervuiling, watervervuiling en luchtvervuiling die plaatsvinden bij de grondstofwinning en productie van de producten die Mastermate inkoop.	[34]
7	Milieu	Biodiversiteit en natuurbehoud	De conservatie van natuur, habitat en biodiversiteit in de herkomstgebieden van de grondstoffen die worden gebruikt in de producten van Mastermate en rondom de eigen vestigingen.	[34]
8	Sociaal	Veiligheid van de medewerkers	De fysieke en sociale veiligheid van de eigen medewerkers, tijdens werktijd en woon-werkverkeer van en de medewerkers niet in loondienst (zelfstandigen/uitzendkrachten/interim) bij Mastermate.	[50]
9	Sociaal	Gezondheid van de medewerkers	De fysieke en mentale gezondheid van de eigen medewerkers van en de medewerkers niet in loondienst (zelfstandigen/uitzendkrachten/interim) bij Mastermate.	[54]
10	Sociaal	Medewerkers-rechten	De vrijheid van de eigen medewerkers van en de medewerkers niet in loondienst (zelfstandigen/uitzendkrachten/interim) bij Mastermate, om zich te kunnen verenigen, het ontvangen van een leefbaar loon en het recht op een vaste baan.	[58]
11	Sociaal	Sociaal werkgeverschap	Het bevorderen van een inclusieve bedrijfscultuur met eerlijke en gelijke kansen, een divers personeelsbestand, en werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zowel voor eigen medewerkers als voor niet in loondienst werkende krachten (zelfstandigen, uitzendkrachten, interim) bij Mastermate.	[62]
12	Sociaal	Talent- en medewerkers-ontwikkeling	De mogelijkheden voor professionele en persoonlijke ontwikkelingen voor de eigen medewerkers in loondienst van Mastermate.	[66]
13	Sociaal	Medewerkers in de waardeketen	De omstandigheden, arbeidsvoorwaarden en rechten waarin ketenmedewerkers hun werkzaamheden uitvoeren voor de productie van de producten uit het assortiment van Mastermate.	[34]
14	Sociaal	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	Werkgelegenheid behouden en bevorderen en betrokken opstellen naar de lokale maatschappij en omgeving van Mastermate.	[70]
15	Sociaal	Veiligheid van de productgebruikers	De mogelijke veiligheids- en gezondheidseffecten op de personen die de producten van Mastermate gebruiken.	[74]
16	Bestuur	Systeembeveiliging en gegevens-bescherming	De praktijken, systemen, en processen binnen Mastermate die zijn ontworpen om bedrijfs-gegevens medewerkers- en klantgegevens te beschermen tegen datalekken en beveiligingsinbreuken.	[78]
17	Bestuur	Bedrijfsethiek en integriteit	Een integere, eerlijke en ethische bedrijfscultuur bij Mastermate, met een zerotolerancebeleid voor corruptie en eerlijke concurrentie, ruimte en bescherming voor klokkenluiders, en verantwoorde lobbyactiviteiten. Eerlijkheid, transparantie, respect en rechtvaardigheid vormen de basis voor alle beslissingen en handelingen.	[82]

ONDERZOEKSRESULTATEN

RESULTATEN PER DIMENSIE

In onderstaand overzicht is te zien op welke dimensie een onderwerp gedefinieerd is als materialiteit. Dat kan op beide dimensies zijn (grijze kleur), enkel de financiële dimensie (blauw) of enkel de impact dimensie (oranje). Materialiteit is gedefinieerd als een top 50%-onderwerp op basis van absolute scores op minstens 1 van de twee dimensies. Over deze 12 onderwerpen dient gerapporteerd te worden conform de ESRS. De witte onderwerpen zijn op basis van de DMA geen materialiteitsonderwerp en mag op vrijwillige basis gerapporteerd worden volgens de ESRS.

LEGENDA

Financieel & impact	Materialiteit volgens beide dimensies
Financieel	Materialiteit volgens de financiële dimensie
Impact	Materialiteit volgens de impact dimensie
8,1	Grote impact, kans en/of risico
5,1	Kleine impact, kans en/of risico

#	Onderwerp	Impact	Financieel	Resultaat
1	Bedrijfsethiek en integriteit	6,9	8,1	7,5
2	Gezondheid van de medewerkers	6,8	8,1	7,5
3	Talent- en medewerkersontwikkeling	6,6	7,8	7,2
4	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	6,7	7,0	6,9
5	Veiligheid van de medewerkers	6,5	7,2	6,8
6	Uitgaande verpakkingen	6,4	7,0	6,7
7	Veiligheid van de productgebruikers	6,4	6,8	6,6
8	Bedrijfsemissies en klimaatadaptatie	6,2	7,0	6,6
9	Sociaal werkgeverschap	6,0	7,2	6,6
10	Productcirculariteit	6,2	6,9	6,6
11	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	6,4	6,7	6,5
12	Afvalstromen	6,0	6,8	6,4
13	Medewerkersrechten	6,7	6,2	6,4
14	Medewerkers in de waardeketen	6,3	5,0	5,7
15	Biodiversiteit en natuurbehoud	6,2	5,2	5,7
16	Ketenemissies	6,0	5,3	5,7
17	Vervuiling in de upstream keten	6,0	5,1	5,6
	Factor	0,50	0,50	6,5

FINANCIËLE RESULTATEN

De financiële beoordeling is de risico- en kansenbeoordeling door de directie. Zij hebben de 17 onderwerpen een kans- en risicowaardering op de middellange termijn (5 jaar) gegeven op een schaal van 1 tot 10, voorzien van een kwalitatieve toelichting. Dit is gebeurd op basis van de vraag: "Hoe groot zijn de externe kansen en risico's van dit onderwerp op Mastermate in de komende 5 jaar?"

#	Financiële dimensie	Kans	Risico	Gemiddeld
1	Bedrijfsethiek en integriteit	8,3	7,8	8,1
2	Gezondheid van de medewerkers	7,2	9,0	8,1
3	Talent- en medewerkersontwikkeling	8,0	7,5	7,8
4	Sociaal werkgeverschap	8,5	5,8	7,2
5	Veiligheid van de medewerkers	5,7	8,7	7,2
6	Bedrijfsemissies en klimaatadaptatie	7,5	6,6	7,0
7	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	5,2	8,8	7,0
8	Uitgaande verpakkingen	6,7	7,3	7,0
9	Productcirculariteit	8,3	5,5	6,9
10	Afvalstromen	6,8	6,8	6,8
11	Veiligheid van de productgebruikers	6,5	7,0	6,8
12	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	7,2	6,2	6,7
13	Medewerkersrechten	4,3	8,0	6,2
14	Ketenemissies	5,1	5,5	5,3
15	Biodiversiteit en natuurbehoud	5,1	5,3	5,2
16	Vervuiling in de upstream keten	5,3	5,0	5,1
17	Medewerkers in de waardeketen	4,9	5,2	5,0
	Factor	0,50	0,50	6,7

IMPACT RESULTATEN

De impactbeoordeling is de consolidatie van de stakeholder impact enquête (weegt 75%) én de impactanalyse van de ESG werkgroep (weegt 25%). Mastermate heeft een digitale enquête verspreid onder klanten, medewerkers en leveranciers. Deze stakeholders hebben via een digitale enquête de 17 onderwerpen een impactwaardering gegeven op de schaal van 1 tot 10, op basis van de vraag: "Hoe belangrijk is het voor jou als stakeholder dat Mastermate de komende 10 jaar extra aandacht aan dit onderwerp geeft?"

Deelnemers hebben vervolgens de gelegenheid gekregen om een kwalitatieve toelichting te geven bij hun beoordeling. Aan het eind van de enquête zijn twee extra open vragen gesteld om te toetsen of het onderzoek volledig is opgezet voor de belangen van de stakeholders en om eventuele verbeterpunten in kaart te brengen.

Daarnaast heeft de werkgroep in dialogvorm, bestaande uit 8 medewerkers, de 17 onderwerpen beoordeeld op significantie van huidige of toekomstige impact op de omgeving (milieu en maatschappij) van Mastermate. Per onderwerp is de vraag gesteld: "Hoe significant is de huidige of toekomstige impact van dit onderwerp van de Mastermate op haar omgeving?" Hieruit volgde een concrete lijst positieve, negatieve, werkelijke en potentiële impacts. Deze impacts zijn gekoppeld aan de betreffende stakeholders en hebben een kwantitatieve beoordeling gekregen op de schaal, reikwijdte, onomkeerbaarheid en waarschijnlijkheid van deze impacts. De top 50% onderwerpen van de gewogen consolidatie is bestempeld als materialiteit.

#	Impact dimensie	Stakeholders	Werkgroep	Resultaat
1	Gezondheid van de medewerkers	7,1	6,3	6,9
2	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	6,9	6,5	6,8
3	Medewerkersrechten	6,6	6,7	6,7
4	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	7,0	6,0	6,7
5	Talent- en medewerkersontwikkeling	6,6	6,5	6,6
6	Veiligheid van de medewerkers	6,9	5,5	6,5
7	Bedrijfsethiek en integriteit	6,4	6,5	6,4
8	Uitgaande verpakkingen	6,5	6,0	6,4
9	Veiligheid van de productgebruikers	6,7	5,8	6,4
10	Medewerkers in de waardeketen	6,2	6,6	6,3
11	Biodiversiteit en natuurbehoud	5,8	7,2	6,2
12	Ketenemissies	6,0	6,8	6,2
13	Productcirculariteit	6,3	5,9	6,2
14	Afvalstromen	6,3	5,4	6,0
15	Bedrijfsemissies en klimaatadaptatie	5,7	6,8	6,0
16	Sociaal werkgeverschap	6,3	5,1	6,0
17	Vervuiling in de upstream keten	6,0	6,2	6,0
	Factor	0,75	0,25	6,4

MATERIALITEITSONDERWERPEN

Uit de DMA van Mastermate zijn de volgende 12 onderwerpen als materieel onderwerp gedefinieerd:

1. Bedrijfsethiek en integriteit
2. Bedrijfsemissies en klimaatadaptatie
3. Gezondheid van de medewerkers
4. Lokale maatschappelijke betrokkenheid
5. Medewerkersrechten
6. Productcirculariteit
7. Systeembeveiliging en gegevensbescherming
8. Sociaal werkgeverschap
9. Talent- en medewerkersontwikkeling
10. Uitgaande verpakkingen
11. Veiligheid van de medewerkers
12. Veiligheid van de productgebruikers

Materialiteit is gedefinieerd als een top 50%-onderwerp op basis van absolute scores op minstens 1 van de twee dimensies. 6 onderwerpen zijn op beide dimensies materialiteit, 3 op enkel de financiële dimensie en 3 op enkel de impact dimensie. Over deze 12 onderwerpen dient verplicht gerapporteerd te worden conform de ESRS.

De volgende 5 onderwerpen zijn met de DMA niet als materialiteit gedefinieerd:

13. Afvalstromen
14. Medewerkers in de waardeketen
15. Biodiversiteit en natuurbehoud
16. Ketenemissies
17. Vervuiling in de upstream keten

Meer informatie over de niet-materialiteit thema's is te lezen in het hoofdstuk Niet-materialiteitsonderwerpen, vanaf pagina [34].

2.3.2 NIET-MATERIALITEITSONDERWERPEN

Uit de dubbele materialiteitsanalyse zijn een aantal onderwerpen als materialiteit bevonden. Een aantal onderwerpen zijn daarbij als niet-materialiteit beoordeeld, ook aan deze onderwerpen geeft Mastermate aandacht. Dit zijn de afvalstromen, medewerkers in de waardeketen, biodiversiteit en natuurbehoud, ketenemissies en vervuiling in de upstream keten. In dit hoofdstuk lichten wij kort ons beleid, de lopende initiatieven en de activiteiten toe die aan deze thema's zijn gekoppeld.

Voor meer informatie over de dubbele materialiteitsanalyse, zie het hoofdstuk Dubbele materialiteitsanalyse vanaf pagina [30].

AFVALSTROMEN

Onder afvalstromen verstaan wij de afval- en reststromen die ontstaan uit onze eigen bedrijfsactiviteiten, inclusief de ontvangen transportverpakkingen afkomstig van leveranciers en klanten, en de afval- en reststromen die Mastermate verzamelt van de klant. Ons doel is een afvalvrije bedrijfsvoering in 2030.

De focus ligt hierbij op drie speerpunten. We willen de inname van restproducten vanaf de bouwplaats faciliteren als stap richting een volledig afvalvrije bouwplaats. Gebruikte materialen worden geoogst, gecontroleerd en gereinigd in het distributiecentrum, en daarna opgenomen in onze reguliere voorraad en logistiek proces voor hergebruik bij nieuwe bouwprojecten. Daarnaast zetten we in op het terugbrengen van het niet-gerecycled bedrijfsafval naar nul procent en het verminderen van verpakkingsmateriaal.

Meer informatie over de inname van restproducten vanaf de bouwplaats is te lezen in hoofdstuk Productcirculariteit, vanaf pagina [44].

EIGEN ACTIVITEITEN

In onze vestigingen hebben we recyclestraten ingericht waarin zes afvalstromen gescheiden worden ingezameld:



- 1.** Biologisch afbreekbare koffiebekers



- 2.** Plastic verpakkingen en drankenkartons (PD)



- 3.** Kleding en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's)



- 4.** Papier en karton



- 5.** Oud ijzer



- 6.** Statiegeldblikjes en -flesjes

PD-afval wordt per vestiging ingezameld in een aparte PD-kliko. Kleding en PBM's worden ingezameld via onze partner stichting GAIA, een NGO die zich richt op het duurzaam inzamelen en hoogwaardig recyclen van bedrijfskleding. Papier en karton worden bij nachttransport direct meegenomen naar het distributiecentrum, of, indien dat niet mogelijk is, afgevoerd naar de vestigingen in Delfgauw of Spijkenisse. Oud ijzer wordt lokaal verzameld en afgevoerd naar de hub. Statiegeldblikjes en -flesjes worden ingezameld waarna we de opbrengst doneren aan de voedselbank. Daarnaast heeft elke vestiging een Stibat-ton (Stichting Batterijen) voor verzameling van accu's en batterijen, een eigen restafvalcontainer en een inzamelzak voor zachte plastics zoals wikkel- en krimpfolies.

KETENACTIVITEITEN

Mastermate biedt een afvalterugnameprogramma aan als service voor klanten. We nemen verschillende afvalstromen vanaf de bouwplaats retour. Voor kleding, PBM en oud ijzer geldt dezelfde verwerking als binnen onze eigen activiteiten. Andere materialen, zoals purschuimbussen, speciekuipen en kapotte emmers en niet-repareerbare machines, vragen om een aparte verwerkingsroute. De purschuimbussen gaan retour naar de leverancier, die de bussen hoogwaardig recycelen en opnieuw gebruiken in de productie. Kapotte emmers en speciekuipen gaan terug naar de producent en worden verwerkt tot nieuwe producten. Niet-repareerbare machines worden afgevoerd naar een gespecialiseerde recycler.

MEDEWERKERS IN DE WAARDEKETEN

Medewerkers in de waardeketen definiëren wij als de arbeidsomstandigheden, -rechten en -voorwaarden waarin ketenmedewerkers hun werkzaamheden uitvoeren voor de productie van de producten uit ons assortiment. Wij opereren in Nederland en staan dicht bij de markt, maar wereldwijd zijn we een kleine speler met weinig inspraak op producenten en leveranciers. Daarom hebben wij samen met collega's binnen de inkoopvereniging een commissie opgericht, om een sterker signaal af te geven richting leveranciers en meer transparantie te verkrijgen over mensenrechten, arbeidsomstandigheden en herkomst van producten.

BIODIVERSITEIT EN NATUURBEHOUD

Biodiversiteit en natuurbehoud betreft het behoud van natuur, habitat en ecosystemen, zowel in de herkomstgebieden van onze grondstoffen en rondom de eigen vestigingen. Omdat wij uitsluitend bouwmaterialen en gereedschappen distribueren en verkopen, hebben wij geen directe invloed op productiemethoden en grondstofwinning, maar alleen indirect via ons inkoopbeleid en keuze voor leveranciers. Momenteel beschikken wij niet over een beleid op dit thema. Bij het distributiecentrum is een groot insectenhotel geplaatst, omgeven door planten en bloemen om biodiversiteit te bevorderen. Op sommige Mastermate vestigingen wordt groen aangeplant ter stimulering van de natuurlijke omgeving.

KETENEMISSIES

Ketenemissies zijn broeikasgassen die vrijkomen bij grondstofwinning, productie van ingekochte producten, upstream en downstream transport en afvalverwerking. Wij zijn een distributeur met een netwerk van meer dan 500 verschillende leveranciers. Het meetbaar maken van ketenemissies vereist samenwerking met leveranciers en gestructureerde dataverzameling om het gebrek aan inzicht te verminderen en betrouwbare emissiegegevens te verkrijgen.

Wij streven ernaar om in 2026 gecertificeerd te worden op het hoogste niveau van de CO₂-Prestatieladder. De nieuwe norm 4.0, die recent is uitgebracht en drie niveaus hanteert, geldt vanaf 2027. Onze certificering in 2026 zal plaatsvinden volgens deze nieuwe norm. Dit vraagt onder andere om twee kwalitatieve ketenanalyses op het gebied van scope 3-emissies. De komende jaren zullen we vervolgstappen nemen om beter inzicht in onze ketenemissies te verkrijgen.

VERVUILING IN DE UPSTREAM KETEN

Vervuiling in de upstream keten omvat bodem-, water- en luchtvervuiling tijdens de productie en grondstofwinning van de producten die wij inkopen.

De productieprocessen, grondstoffen en milieustandaarden worden bepaald door fabrikanten en leveranciers. Wij hebben hier geen directe invloed op, maar kunnen wel indirect invloed uitoefenen door onze leverancierselectie en inkoopbeleid.

Onze inkoopafdeling inventariseert welke producten in het assortiment een milieucertificering hebben om stapsgewijs toe te werken naar meer transparantie en inzicht in onze productimpact. Deze certificering beoordeelt onder andere de afwezigheid van schadelijke stoffen, recyclebaarheid, biologisch afbreekbaarheid en efficiënt watergebruik.



3. MATERIALITEIT



3.1 MILIEU

3.1.1 BEDRIJFSEMISSIES EN KLIMAATADAPTATIE

De broeikasgassen die worden uitgestoten, het energieverbruik van de eigen bedrijfsmiddelen (gebouwen en wagenpark) van Mastermate en het treffen van maatregelen om Mastermate klimaatbestendig te maken.

Mastermate zet zich in voor een structurele vermindering van de CO₂-uitstoot binnen de gehele bedrijfsvoering. Deze inzet komt voort uit een intrinsieke motivatie om bij te dragen aan een duurzamere samenleving en een toekomstbestendige bouwsector. Voor 2035 streven we naar CO₂-neutraliteit voor onze scope 1 en 2 emissies. Wij hanteren hiervoor een aanpak die is gebaseerd op de CO₂-Prestatieladder. Sinds de nulmeting in 2016 werken we aan onze emissies door middel van driejaarlijkse reductiedoelstellingen, die in het eerste kwartaal van 2025 opnieuw worden aangescherpt. In 2026 streven wij ernaar het hoogste niveau van de CO₂-Prestatieladder te bereiken volgens de nieuwe norm 4.0, die drie niveaus kent en vanaf 2027 verplicht wordt. Om onze emissies zoveel mogelijk te reduceren richten onze inspanningen zich op zowel het vermijden van fossiele brandstoffen als energie-efficiëntie. Dit doen we door het verduurzamen van onze gebouwen, energieaudits, het elektrificeren van ons wagenpark en inkoop van duurzame energie, zoals 100% Nederlandse windenergie. Ook monitoren we onze CO₂-emissie en energiestromen via een Energiebeheersysteem (EBS). Waar emissies nog niet vermeden kunnen worden, zoeken we naar effectieve compensatiemogelijkheden, zoals het gebruik van Garanties van Oorsprong (GvO's).

Voor zes vestigingen van regiobedrijf VBT-ZvR zijn de emissies gebaseerd op een aanname, waarbij is uitgegaan van de verbruiksgegevens uit 2023. De daadwerkelijke verbruiksgegevens waren ten tijde van publicatie van dit verslag nog niet beschikbaar.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
	• Natuur- en ecosysteemschade (werkelijk): CO₂-emissie vanuit gebouwen en transport draagt bij aan klimaatverandering waardoor de natuur en menslevens worden bedreigd. • Uitputting van natuurlijke hulpbronnen (werkelijk): Milieu- en natuurvervuiling door plastic (of andere niet-natuurlijk afbreekbare) producten is groot met negatieve gevolgen voor biodiversiteit en ecosystemen.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Commercieel risico: De eis om producten CO₂-vrij te bezorgen is niet altijd haalbaar voor alle projecten en klanten. Dit kan de klanttevredenheid en continuïteit van klantopdrachten beïnvloeden. • Schade aan bedrijfsactiva (acute en chronisch fysieke risico's): Verandering in weerspatronen of weersverschijnselen zoals stortregens, langdurige hittegolven, droge periodes en stijging zeespiegel met kans op overstromingen met schade aan bedrijfsactiva en bedreiging van bedrijfscontinuïteit tot gevolg.	• Concurrentievoordeel: De overheid stelt steeds hogere eisen aan duurzaamheid en emissiereductie. In aanbestedingen wordt hier vaker om gevraagd. Dit creëert kansen meer aanbestedingen te verwerven en concurrentievoordeel te behalen. • Nieuwe afzetmarkten: Duurzame positionering kan leiden tot een positieve uitstraling en nieuwe afzetmarkten.

KLIMAATBELEID

Klimaatmitigatie is het proces van het verminderen van de emissie van broeikasgassen en het beperken van de stijging van de wereldwijde gemiddelde temperatuur tot 1,5°C boven pre-industriële niveaus, in lijn met het Klimaatakkoord van Parijs. Klimaatadaptatie is het aanpassen van bedrijfsactiva aan, of bouwen van infrastructuur bestendig tegen, de gevolgen van klimaatverandering.

TRANSITIEPLAN KLIMAATMITIGATIE

Mastermate heeft als klimaatdoel in 2035 CO₂-neutraal te zijn. Ons transitieplan is gebaseerd op een viertal documenten en certificeringen, het CO₂-managementplan, het CO₂-reductieplan, werkgroep data panden Mastermate en een duurzaamheidsonderzoek en -rapport uitgevoerd door een externe adviseur. Ons CO₂-managementplan omvat een emissie-inventaris van onze CO₂-emissie. Deze inventarisatie is conform ISO 14064, een internationale standaard voor het rapporteren van broeikasgasemissies, dat tegelijkertijd dient als basis voor de CO₂-Prestatieladder. In 2016 is er een nulmeting uitgevoerd als onderdeel van de certificering voor de CO₂-Prestatieladder. Met het oog op de verplichte invoering van norm 4.0 in 2027, die drie prestatieniveaus omvat, streven wij naar het behalen van het hoogste niveau volgens deze nieuwe norm.

Ons CO₂-reductieplan beschrijft de reductiedoelstellingen, reductievoortgang, energiebeoordeling, en deelname van Mastermate aan externe initiatieven. De voortgang van onze ESG-doelstellingen en maatregelen wordt ieder half jaar beoordeeld om de duurzame ambities van Mastermate te waarborgen en aan te scherpen. In de jaarlijkse begroting van de CO₂-Prestatieladder zijn onze inspanningen en maatregelen begroot.

Ons transitieplan is goedgekeurd en ondertekend door de directie en het management. Ons CO₂-managementplan is gevalideerd door een certificerende instantie verantwoordelijk voor de afgifte van de CO₂-Prestatieladder.

KLIMAATADAPTATIE

Op dit moment nemen we nog geen maatregelen op het gebied van klimaatadaptatie, waarbij we ons beschermen en aanpassingen treffen tegen de gevolgen van klimaatverandering. Wij blijven de ontwikkelingen volgen en beoordelen of aanpassing op middellange termijn noodzakelijk is.

SCOPE 1, 2 EN 3 EMISSIES

Wij rapporteren onze emissies volgens de indeling van het Green House Gas Protocol (GHG-protocol). Deze emissies zijn ingedeeld in drie groepen; scope 1, 2 en 3. Deze internationale standaard helpt broeikasgasemissies inzichtelijk te maken voor bedrijven.

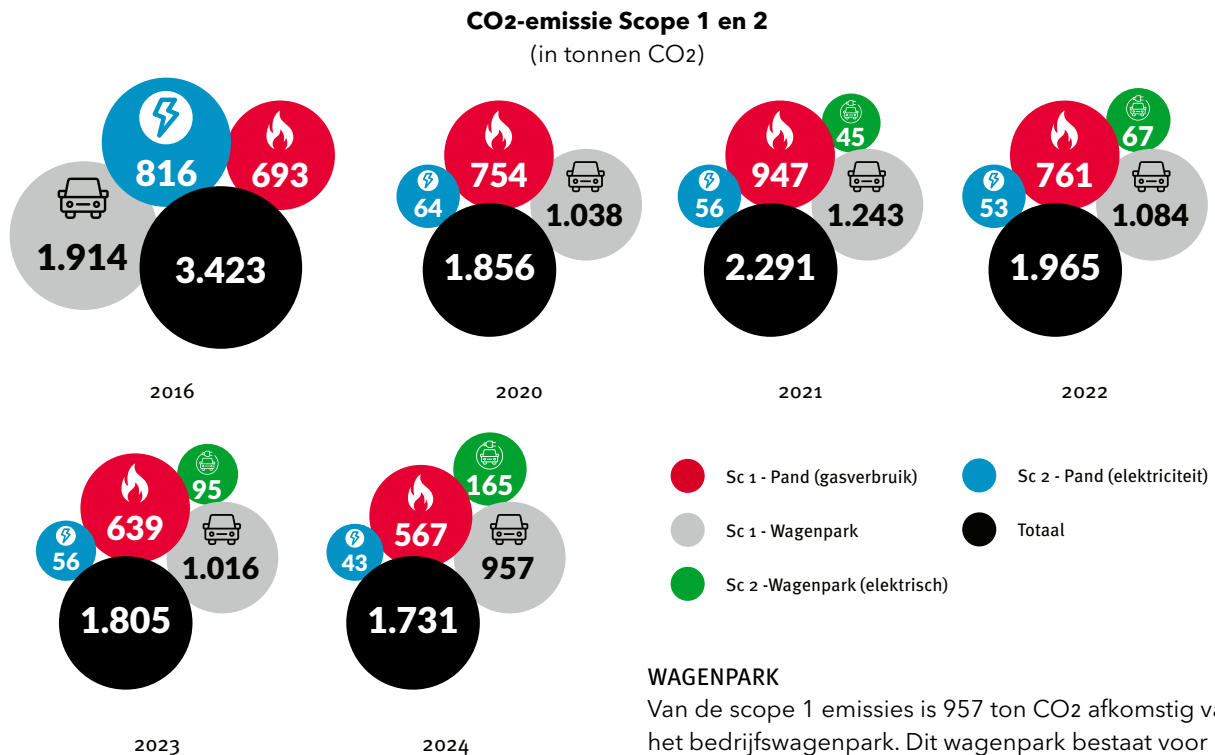
- **Scope 1** emissies zijn directe broeikasgasemissies afkomstig uit bedrijfsmiddelen en stookinstallaties van een organisatie. Dit omvat emissies van brandstofverbranding in eigen verwarmingsinstallaties, bedrijfsauto's zoals leaseauto's, vrachtauto's en andere bedrijfsvoertuigen.
- **Scope 2** emissies zijn indirecte broeikasgasemissies die extern hebben plaatsgevonden voor de opwekking van gebruikte energie, zoals elektriciteit.
- **Scope 3** emissies zijn alle andere indirecte broeikasgasemissies die ontstaan in de waardeketen van een organisatie, zowel upstream als downstream. Dit omvat emissies van productie en transport van ingekochte goederen en diensten, afvalverwerking, woon-werkverkeer van medewerkers en het gebruik van verkochte producten.

De in dit hoofdstuk behandelde CO₂-emissies zijn zogenaamde WTW (Well-to-Wheel) CO₂-equivalenten. Dit betekent dat de CO₂-waarden de gehele cyclus van deze brandstoffen omvatten en niet alleen de emissie die plaatsvindt door onze bedrijfsactiviteiten. Een volledige cyclus begint bij het delven van de brandstoffen en eindigt bij de emissie hiervan.

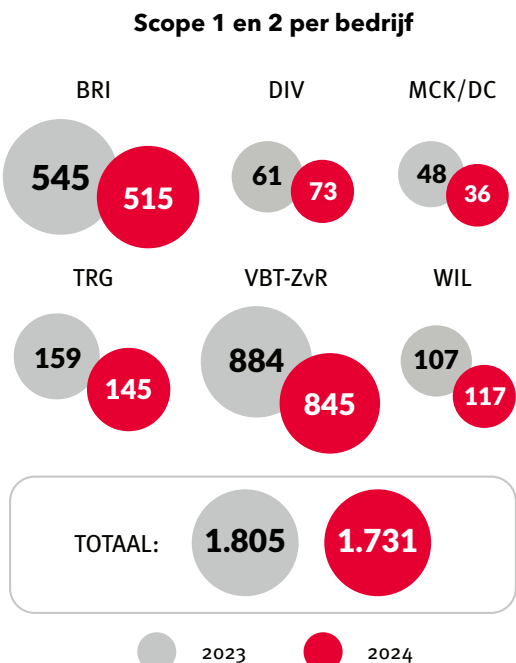


SCOPE 1 EN 2 EMISSIES PER DOELVERBRUIK

In 2024 hebben we 1.731 CO₂-emissie veroorzaakt. Dit is een 4,1% reductie vergeleken met 2023. Sinds ons basisjaar van 2020 is er 7,2% emissiereductie.



SCOPE 1 EN 2 EMISSIES PER BEDRIJF



SCOPE 1

In 2024 is binnen scope 1 in totaal 1.523 ton (100%) CO₂-emissie. Hiervan is 957 ton (62,8%) door het wagenpark en 567 ton (37,2%) door gasverbruik voor de verwarming van de Mastermate-vestigingen.

WAGENPARK

Van de scope 1 emissies is 957 ton CO₂ afkomstig van het bedrijfswagenpark. Dit wagenpark bestaat voor 731 ton (76,4%) uit dieselverbruik van bestelbussen en voor 226 ton (23,6%) uit benzineverbruik van personenauto's. Het wagenpark bestaat uit 128 voertuigen een mix van bestelbussen en personeenvoertuigen. Het personeelswagenpark bestaat uit 9 benzine voertuigen (7%). De grote uitdaging ligt bij bedrijfsbussen. Daarvan rijdt het overgrote deel, 59 voertuigen (46%), nog op diesel. De bestelbussen moeten aan een aantal criteria voldoen: voldoende laad vermogen en voldoende actieradius. Momenteel zijn er niet voldoende emissievrije alternatieven beschikbaar voor bestelbussen op lange afstanden.

GASVERBRUIK

De overige scope 1-emissies, goed voor 567 ton (37,2%) CO₂, zijn het gevolg van gasverbruik voor de verwarming van de vestigingen. In 2016 bedroeg dit nog 693 ton CO₂, bij 35 vestigingen en 501 medewerkers. In 2024 is dit teruggebracht tot 567 ton CO₂, ondanks de toename naar 47 vestigingen en 694 medewerkers. Deze absolute afname van 18,2% is het resultaat van gerichte energiebesparende maatregelen. Een andere belangrijke reden voor deze emissiereductie is de oprichting van de Werkgroep Duurzame Gebouwen. Zij dragen verantwoordelijkheid voor uitvoering en monitoring van duurzaamheidsmaatregelen op bedrijfsgebouwen. Binnen deze werkgroep wordt een monitoringsdocument gebruikt met inzage op alle verbruiken, bouwjaar, genomen en nog te nemen duurzame initiatieven om de CO₂-emissie te verminderen. Inmiddels zijn zowel ons distributiecentrum als 8 van de 47 vestigingen volledig gasvrij en de meeste ook energieneutraal.

SCOPE 2

In 2024 is binnen scope 2 in totaal 208 (100%) ton CO₂-emissie. Hiervan is 165 ton (79,5%) door het personeelswagenpark en 43 ton (20,5%) door gasverbruik voor de verwarming van de Mastermate-vestigingen.

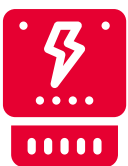
ELEKTRICITEITSVERBRUIK

De elektriciteitsinkoop voor de vestigingen heeft in 2024 een emissie van 43 ton (20,5%) CO₂-emissie. Dit is een daling van 94,5% ten opzichte van 2016, ondanks de absolute groei van 35 vestigingen naar 47 vestigingen sinds 2016. De gebouwwerkgroep en het managementsysteem CO₂-Prestatieladder liggen ten grondslag aan deze daling. Dit komt doordat wij voornamelijk gebruik maken van 100% Nederlandse windenergie gecertificeerd door stichting Milieukeur (SMK). Ook beschikken alle Mastermate-vestigingen over eigen zonnepanelen.

Er zijn een aantal initiatieven geïntroduceerd gericht op energie-efficiëntie en het gebruik van hernieuwbare energie.



Verbetering van de isolatie: Gevels en daken worden beter geïsoleerd om warmteverlies te minimaliseren en energieverbruik te verlagen. Indien het verduurzamen van een bestaand gebouw niet economisch rendabel is, wordt overwogen bedrijfsactiviteiten te verplaatsen naar een gebouw met betere duurzame kenmerken.



Energiebeheersysteem (EBS): Wij maken gebruik van een EBS om energiestromen, zoals gas, elektriciteit en teruggeleverde energie, per vestiging en oppervlakte te monitoren en te benchmarken. Dit draagt bij aan beter inzicht en gerichte maatregelen voor energiebesparing.



Energiezuinige verlichting en installaties: Gebruik van energiezuinige lampen, lichtsensoren en bouwkundige voorzieningen, gecombineerd met energie-efficiënte installatieoplossingen.



Voorkomen van energievervalsing: Vermindering van energievervalsing door bijvoorbeeld apparaten in stand-by te vermijden en nieuwe aankopen te screenen op energiebesparingsmogelijkheden (zoals boilers, cv-ketels en airco's).

ELEKTRISCHE VOERTUIGEN

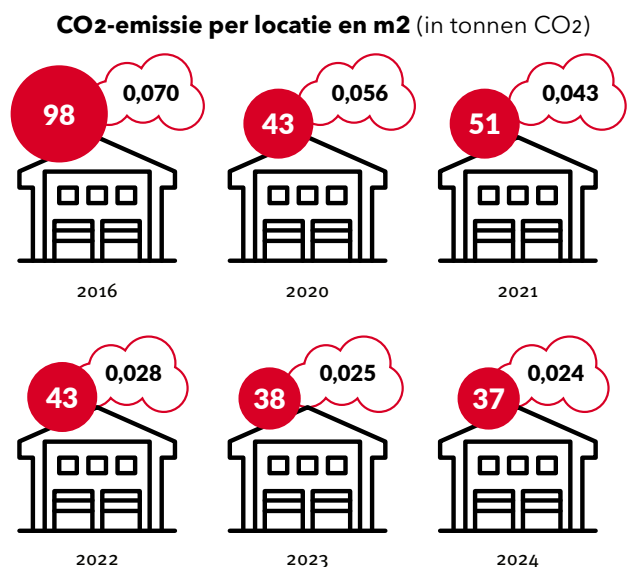
Van de scope-2 emissies is 165 ton CO₂-emissie (79,5%) afkomstig van ons elektrische wagenpark. Onze voertuigen in eigen beheer van ons wagenpark, bestaande uit personenauto's, combo's en grote bestelbussen, bestaat uit 44 (34%) elektrische voertuigen. Dit aantal zal toenemen omdat we actief bezig zijn met de verdere elektrificatie van ons wagenpark. Leasecontracten voor personenauto's, die rijden op een fossiele brandstof, en die aflopen, worden vervangen door een elektrische variant. Het wagenpark bestaat uit 16 hybride voertuigen (12,5%). Bij verschillende vestigingen zijn laadpalen geïnstalleerd die gevoed worden met 100% groene stroom. Deze laadpalen zijn gekoppeld aan een portal, waarmee het energieverbruik van het wagenpark gemonitord kan worden. Wanneer een elektrisch voertuig bij een van onze vestigingen laadt, resulteert dit in 0 gram CO₂-emissie dankzij óf de eigen opwerk door zonnepanelen op de vestiging óf anders de de inkoop van Nederlandse windenergie. Echter, wanneer extern geladen wordt is het niet altijd bekend of deze elektriciteit afkomstig is van hernieuwbare bronnen. We gaan dan uit van een gemiddelde CO₂-emissie per geladen kWh.

DUURZAME LOGISTIEKE DIENSTVERLENING

Om transportbewegingen te beperken, combineren wij CO₂-neutrale levering met lokaal voorraadbeheer op de bouwplaats. In stedelijke gebieden leveren wij in toenemende mate met bakfietsen of elektrische bussen. Ook zorgen wij voor minder ritten door een lokaal magazijn op de bouwplaats te beheren en aan te vullen. Ook verkennen wij de inzet van alternatieve, duurzame brandstoffen in onze operatie. Dit initiatief bevindt zich in een oriënterende fase.

CO₂-EMISSION PER LOCATIE EN M²

Onze CO₂-emissie per locatie is met 62% vermindert ten opzichte van 2016. Onze CO₂-emissie per m² is met 66% vermindert ten opzichte van 2016.



EMISSIEREDUCTIE DOELSTELLING SCOPE 1 EN 2

Mastermate heeft ten doel gesteld om in 2024 ten opzichte van 2020 15% CO₂-emissie reductie te realiseren over scope 1 en 2. Over 2024 is de emissie in totaal 1.731 ton CO₂. De totale scope 1 emissie is tussen 2020 en 2024 met 7,6% gereduceert.

In dezelfde periode is de totale scope 2 CO₂-emissie gedaald van 63 ton CO₂-emissie naar 42 ton CO₂-emissie, een afname van 33,1%.

De totale scope 1 en 2 CO₂-reductie van Mastermate over deze periode is 6,7 %. In het eerste kwartaal van 2025 zullen wij nieuwe driejarige CO₂-reductiedoelstellingen opstellen.

Deze doelstellingen worden gebaseerd op de evaluatie van behaalde resultaten en bieden inzicht op geplande maatregelen, met het oog op verdere verduurzaming.

GARANTIES VAN OORSPRONG

In 2024 heeft Mastermate 387.904 kWh aan carbon credits in de vorm van Garanties van Oorsprong (GvO's) aangekocht.

Deze GvO's zijn gecertificeerd via een VertiCer cancellation statement, wat betekent dat ze officieel zijn ingezet om grijze stroom te compenseren en niet meer verhandelbaar zijn. Er is 307.459 kWh gegaan naar de compensatie van grijze stroom voor elektrische voertuigen (EV) en 80.445 naar de compensatie van grijze stroom voor gebouwen.

De vergroening via GvO's vindt achteraf plaats op basis van het energieverbruik van het voorgaande jaar. In totaal is 208 ton CO₂-emissie gecompenseerd over 2024.





3.1.2 PRODUCTCIRCULARITEIT

Het gebruik van hernieuwbare materialen, hergebruik van materialen en hergebruik van producten binnen het assortiment van verbruiks- en gebruiksproducten van Mastermate.

De vraag naar circulaire producten en diensten groeit, mede door strengere regelgeving en veranderende markteisen. Mastermate ziet deze ontwikkeling als een kans om te innoveren en klanten beter te ondersteunen in de transitie naar circulair bouwen. De huidige tijd vraagt om verantwoorde omgang met schaarse grondstoffen.

Circulaire initiatieven binnen Mastermate richten zich voornamelijk op samenwerking met externe partijen, zoals slopers, aannemers, stichtingen en sociale samenwerkingen voor het reinigen van producten. Binnen de gehele organisatie richten we ons op de logistieke stromen van sloop-, renovatie en oogstlocaties tot het inzamelen en keuren van de producten, en optimalisatie van processen in het distributiecentrum, zoals registratie, standaardisatie en logistieke afhandeling van circulaire materialen.

Mastermate werkt stap voor stap aan de groei van het circulaire assortiment. Voor 2025 is het onze doelstelling om 80 circulaire producten op voorraad te hebben, en in 2030 ligt dit aantal op 250. In 2025 streven wij ernaar dat 0,5% van de totale omzet circulair is, gemeten over de producten waarvoor een circulair alternatief beschikbaar is.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
• Restwaarde (werkelijk): Inzetten van herbruikbare materialen zorgt voor een hoogwaardig, herbruikbare grondstofstroom voor andere partijen.	• Grondstofuitputting (werkelijk): Uitputting van natuurlijke hulpbronnen door grondstofwinning. • Natuur- en ecosysteemschade (werkelijk): Milieu- en natuurvervuiling door plastic (of andere niet-natuurlijk afbreekbare) producten is groot met negatieve gevolgen voor biodiversiteit en ecosystemen.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Marktverlies: Circulaire productie is arbeidsintensief met verhoogde kosten ten opzichte van traditionele productie. Dit kan marktpartijen ontmoedigen om circulaire producten af te nemen, resulterend in restvoorraden en hogere kosten • Grondstofuitputting: Uitputting van natuurlijke hulpbronnen door grondstofwinning kan resulteren in schaarste en onzekerheid over productbeschikbaarheid, met operationele disrupties tot gevolg.	• Nieuwe afzetmarkten: De overheid stelt steeds hogere eisen aan duurzaamheid en circulariteit in de bouw. Ook in aanbestedingen wordt hier vaker om gevraagd. Dit creëert kansen om de afzet te vergroten en meer aanbestedingen binnen te halen. • Nieuwe circulaire producten en kostenvoordelen: Schaarste aan grondstoffen, met name metalen, zal kost- en productprijzen doen stijgen, wat resulteert in meer hergebruik bestaande producten en op termijn in kostenvoordelen.

BELEID OP PRODUCTCIRCULARITEIT

Als toeleverancier produceren wij niet zelf, maar kopen wij producten in. Voor het ontwerp en het cradle-to-cradle (C2C) produceren van producten zijn wij dan ook afhankelijk van onze productleveranciers, of van producten die wij in samenwerking met hen ontwikkelen.

Ons beleid ten aanzien van productcirculariteit richt zich op het verminderen van uitstoot en verantwoord grondstofgebruik. Dit doen wij door het hergebruiken van bouwmaterialen binnen onze eigen bedrijfsvoering en in de downstream waardeketen. De operationele verantwoordelijkheid voor het demonteren en terugwinnen van materialen uit sloop- en renovatieprojecten ligt bij klanten, aannemers en slopers. Hierbij werken wij nauw samen en zijn wij actief betrokken op de werkvloer en de oogstlocaties.

Mastermate verzorgt de volledige logistieke afhandeling van deze teruggewonnen materialen. Deze worden vervolgens hergebruikt in het dagelijks onderhoud, in mutatiewoningen, bij renovatieprojecten en incidenteel ook in nieuwbouw. De eindverantwoordelijkheid voor het beleid rondom circulariteit ligt bij leden van het directieteam.

CIRCULAIRE ASSORTIMENT

DUURZAAMHEIDSLABELS EN -CERTIFICERINGEN

Wij categoriseren momenteel alleen de 'tweedehands' producten als ons circulaire assortiment. Ons circulaire assortiment bestaat voornamelijk uit hang- en sluitwerk en sanitair. Daarnaast brengt onze inkoopafdeling in samenwerking met leveranciers en inkoopverenigingen in kaart welke producten binnen het assortiment een duurzaamheidslabel hebben. Dit varieert van CO₂-impact, Cradle-to-Cradle (C2C) certificeringen tot bio-based materialen. Wij categoriseren deze producten niet binnen ons circulaire assortiment maar bieden ze wel aan.

Een C2C-certificering toont aan dat een product is ontworpen voor de circulaire economie, waarbij materialen veilig kunnen worden hergebruikt zonder kwaliteitsverlies of negatieve gevolgen voor mens en milieu. Het certificaat beoordeelt onder andere de afwezigheid van schadelijke stoffen, recyclebaarheid, biologisch afbreekbaarheid, gebruik van hernieuwbare energie, efficiënt watergebruik en eerlijke arbeidsomstandigheden.

Ons circulaire assortiment is momenteel beperkt in omvang, maar de vraag naar circulaire materialen neemt toe. Leveranciers introduceren steeds vaker duurzame alternatieven, zoals bio-based materialen en C2C-gecertificeerde producten en assortimenten van gerecyclede materialen.

Wij volgen deze ontwikkelingen nauwgezet en onderzoeken welke circulaire oplossingen in de toekomst haalbaar, schaalbaar en toepasbaar zijn binnen ons assortiment. Voor bepaalde productgroepen, zoals hang- en sluitwerk, verankeringen en bevestigingsmaterialen, blijft de overstap naar bio-based materialen op korte termijn echter onwaarschijnlijk. Dit komt door de functionele eisen van deze producten, zoals sterkte, slijtvastheid en langdurige betrouwbaarheid, die met bio-based alternatieven momenteel nog niet voorhanden zijn.

DOELSTELLINGEN CIRCULAIR ASSORTIMENT

Mastermate heeft ongeveer 60.000 verschillende producten in haar assortiment. Het gerealiseerde aantal circulaire producten bedraagt in 2024 55.

Ondanks dat wij afhankelijk zijn van de beschikbaarheid van circulaire alternatieven op de markt, willen wij dat het circulaire assortiment zich verder ontwikkelt tot een volwaardige en winstgevende pijler binnen onze bedrijfsvoering. We hebben daarom naast doelstellingen voor aantallen ook doelstellingen geformuleerd voor de omzet en afzet van het duurzame assortiment. Hiervoor is een verdienmodel uitgewerkt, dat in 2024 verder is aangescherpt. Het doel is om dit model in 2025 gereed te hebben als stuur- en meetinstrument voor de komende jaren.

Voor 2025 is het onze doelstelling om 80 circulaire producten op voorraad te hebben, en in 2030 ligt dit aantal op 250 producten.

In 2025 streven wij ernaar dat 0,5% van de totale omzet circulaire is, gemeten over de producten waarvoor een circulaire alternatief beschikbaar is. In 2028 verhogen wij deze doelstellingen naar 5% en in 2030 streven wij naar een circulaire aandeel van 10% op producten waar een circulaire alternatief voor is.

Ter ondersteuning van deze doelstellingen melden ambassadeurs zich aan, om circulariteit actief onder de aandacht te brengen in de bouwketen, bij klanten en partners. Ook denken zij mee in samenwerkingen en over oplossingen met als doel de inzetbaarheid van circulaire producten in ons assortiment te vergroten.

MAATREGELEN CIRCULAIRE MATERIALEN EN PRODUCTEN

Mastermate keurt en repareert al tientallen jaren machines. Daarmee dragen we bij aan een langere levensduur van producten én een gecontroleerde retourstroom richting producent, waar dat mogelijk is. Onze dienstverlening sluit aan op meerdere treden van de R-Ladder, van hergebruik en reparatie tot recycling. De basis voor circulariteit wordt gelegd in de gesprekken met leveranciers. We stimuleren hen om producten zo circulair mogelijk te ontwikkelen: modulair, biobased of met losse componenten die vervangbaar zijn. Hierdoor wordt het mogelijk om onderdelen in de keten te behouden en alleen te vervangen wat nodig is. Als hergebruik niet haalbaar is, streven we naar een minimale milieubelasting bij verwerking of recycling.

In 2024 zijn er diverse maatregelen ondernomen om circulariteit verder te integreren in de bedrijfsvoering. Wij passen verschillende principes toe gericht op waarde behoud, maximalisering en verlenging:

- **Hergebruik (Re-use):** Het hoogwaardig hergebruiken van bouwmaterialen. Bouwmaterialen worden opnieuw ingezet zonder hun waarde te verliezen. Zo gebruikt Mastermate bijvoorbeeld oude stellingen om nieuwe panden mee in te richten, en krijgt oud gereedschap een tweede leven bij maatschappelijke organisaties
- **Reparatie (Repair):** Klanten kunnen kapotte machines inleveren bij een Mastermate-vestiging. Het Service Center van Mastermate keurt en repareert machines, waarbij de levensduur van een product verlengt wordt.
- **Opknappen (Refurbish):** De verschillende circulaire producten, sanitair, hang- en sluitwerk en toebehoren worden opgeknapt en gereed gemaakt voor hergebruik, zodat de waarde behouden blijft en het een tweede leven krijgt. Bij refurbishen vindt een extra handeling plaats ten opzichte van re-use. Zoals het toevoegen van onderdelen of het keuren, olien of schoonmaken van sloten
- **Recyclen (Recycle):** Desondanks dat recyclen de minst gewenste stap is, is het soms onvermijdelijk wanneer producten niet meer hoogwaardig hergebruikt kunnen worden. Klanten kunnen gebruikte werkkleding, persoonlijke beschermingsmiddelen, kapotte emmers en speciekuipen (kunststof of rubber) inleveren voor hergebruik of recycling. Mastermate verzorgt vervolgens de logistiek naar leveranciers, die de grondstoffen verwerken en gebruiken bij de productie van nieuwe producten.

SLOOP EN RENOVATIEWERKZAAMHEDEN

Als toeleverancier zorgen wij voor de efficiënte distributie van materialen aan aannemers en woningcorporaties. Wij hebben in 2024 onderzoek gedaan naar samenwerkingsmogelijkheden voor het reinigen van circulaire materialen. Dit heeft geleid tot een gestandaardiseerd schoonmaakproces waarbij dagbestedingsorganisaties verantwoordelijk zijn voor de reiniging en het herstelproces van materiaalstromen. Op sloop- en renovatielocaties worden gebruikte bouwmaterialen zorgvuldig geoogst. Vervolgens worden de materialen ingezameld en vervoerd naar het centrale distributiecentrum, waar ze worden schoongemaakt en gekeurd. Daarna worden deze circulaire materialen, net als nieuwe producten, door het distributiecentrum ingeboekt, opgeslagen en via de bestaande logistieke processen aan klanten geleverd.

Wij zijn voornemens in 2025 onze samenwerking met partners en slopers uit te breiden om de toeleveringsketen en productbeschikbaarheid te verbeteren. Wij zijn momenteel afhankelijk van een beperkt aantal ketenpartners. Daarom werken wij aan de invoering van een vergoeding voor slopers en oogsters, zodat hergebruik van bouwmaterialen wordt gestimuleerd en de toepassing ervan groeit.

Meer informatie over vermindering van bouwmaterialen is te lezen in het hoofdstuk niet-materialeitsonderwerpen, vanaf pagina [34].

MASTERMATE POWERMIX SERVICE

In het kader van productcirculariteit hebben we onze Powermix-service. Voor een eenmalig bedrag per machine krijgen klanten drie jaar lang zekerheid, inclusief diefstaldekking, alle reparaties en periodieke keuringen. Bij een defect of diefstal staat direct een vervangende machine klaar, zodat het werk zonder onderbreking doorgaat. Deze service is beschikbaar voor diverse merken en typen machines, waaronder accu-, gesnoerde en stationaire apparatuur.

CIRKELSTAD EN RENDA

Wij zijn actief op de kennisuitwisselingsplatforms Renda en Cirkelstad, gericht op professionals in de bestaande bouw en renovatiesector. Deze platforms organiseren evenementen en publiceren artikelen ter ondersteuning van circulaire ontwikkelingen in de sector. Cirkelstad is een landelijke Coöperatie die publieke en private koplopers in de bouwsector samenbrengt, met als doel steden te ontwikkelen met circulaire afvalstromen. Met meer dan 250 partners en vrienden werkt Cirkelstad aan een circulaire en inclusieve bouweconomie via kennisdeling, programma's en projectontwikkeling.

BEWUSTWORDINGSCAMPAGNES

Binnen alle regiobedrijven zijn ambassadeurs voor circulariteit aangesteld. Zij dragen bij aan de zichtbaarheid en implementatie van circulariteit binnen de organisatie. Wij zetten toolboxes en presentaties in om woningcorporaties en aannemers bewust te maken van circulaire alternatieven en uitfasering van traditionele bouwmaterialen te bevorderen. Ook zijn de doelstellingen van werkgroep Circulair aangescherpt.

GEPLANDE MAATREGELEN

Komende jaren bouwen we voort op onze circulaire ambities. Voor onderstaande maatregelen zijn (nog) geen specifieke termijnen bepaald.

CIRCULAIRE SANITAIR

In het eerste kwartaal van 2025 brengen wij de ketenkosten van circulair sanitair in kaart. Dit onderzoek is onderdeel van de verdere uitwerking van het verdienmodel voor ons circulaire assortiment, dat wij inzetten als stuur- en meetinstrument voor de ontwikkeling van circulaire productstromen. Wij kijken daarbij naar zowel financiële kosten als procesfactoren, zoals vervoersbewegingen en interne logistiek, om te beoordelen in hoeverre het proces daadwerkelijk duurzaam is.

BOUW CIRCULAIR NETWERK

Wij zijn voornemens een samenwerking aan te gaan met het Bouw Circulair Netwerk in Dordrecht om bij te dragen aan circulaire ketensamenwerking en hergebruik van materialen in de regio. Het Bouw Circulair Netwerk in Dordrecht is een regionaal initiatief dat verschillende partijen uit de bouwketen samenbrengt, waaronder aannemers, sloopbedrijven, woningcorporaties en onderwijsinstellingen. Binnen dit netwerk fungeert een fysieke hub als centrale locatie waar materiaalstromen, zoals gebruikte en ongebruikte bouwmaterialen en sanitair uit renovatieprojecten, worden verzameld, gereinigd en klaargemaakt voor hergebruik in nieuwe projecten.

Meer informatie over onze lokale maatschappelijke betrokkenheid is te lezen in het hoofdstuk Maatschappelijke bijdragen, vanaf pagina [70].

DISTRIBUTIECENTRUM

Wij willen de registratie en standaardisatie beter organiseren binnen het DC. Dit draagt bij aan meer inzicht in inkomende en uitgaande materiaalstromen en vergroot de controle op productuitval.



3.1.3 UITGAANDE VERPAKKINGEN

Het gebruik van hernieuwbare, herbruikbare en overige verpakkingen van Mastermate-producten (zoals winkel-, transport- en productverpakkingen, die zijn gebruikt door Mastermate of de fabrikant, en worden weggegooid door de gebruiker).

Om de milieu-impact van product- en transportverpakkingen te beperken, beoordelen we bij elke verpakkingskeuze of er gerecyclede alternatieven beschikbaar zijn. Zelf produceren wij geen verpakkingen. Klanten, zoals aannemers, bouwbedrijven en installateurs, verwachten verpakkingsoplossingen die minder afval veroorzaken en eenvoudig te verwerken zijn, bijvoorbeeld stapelbare, herbruikbare of makkelijk te scheiden verpakkingen.

De duurzamere verpakkingsoplossingen, zoals materiaalzuinige of milieuvriendelijke exemplaren, zijn een standaard onderwerp in leveranciersgesprekken, waarbij wij leveranciers stimuleren om betere alternatieven te ontwikkelen en aan te bieden. Leveranciers streven namelijk naar duidelijke afspraken over doorleververpakkingen, het hergebruik van verpakkingsmaterialen zoals kratten en pallets, en heldere richtlijnen voor retourlogistiek. Wij verenigen deze belangen in ons verpakkingsbeleid. Het besluit voor definitieve toepassing van duurzamere verpakkingsoplossingen ligt echter bij de leverancier.

Meer informatie over ons beleid voor circulariteit is te vinden in het hoofdstuk Productirculariteit, vanaf pagina [44]. Meer informatie over ons afvalbeleid is te vinden in het hoofdstuk Niet-materialiteitsonderwerpen, vanaf pagina [34].

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
	• Natuurvervuiling en ecosysteemschade (werkelijk): Niet-herbruikbare verpakkingen dragen bij aan vervuiling en vormen een langdurige last voor het milieu, vooral in gebieden zonder efficiënte afvalverwerkingssystemen. • Grondstofuitputting (werkelijk): Niet-hernieuwbare verpakkingen en materialen vereisen een constante winning van schaarse grondstoffen. Onjuiste verwerking belemmert natuurlijke afbreking, met milieuvervuiling en verdere uitputting van natuurlijke hulpbronnen tot gevolg.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Marktverlies: Verpakkingsvrij leveren is een klanteis. Als dit de norm wordt, kan niet voldoen aan deze standaard leiden tot verlies van klanten en opdrachten. • Commercieel verlies: Concurrentie biedt verpakkingsvrije producten aan waardoor het geen onderscheidende factor meer is. Niet meegaan in deze trend heeft klantverlies tot gevolg • Kwaliteitsrisico's: Verpakkingsvrije levering of gebruik alternatieve verpakkingsmethoden kan leiden tot schade aan producten, resulterend in extra kosten door retour en kwaliteitsproblemen.	• Lagere kost- en verkoopprijs: Lagere inkoopkosten van verpakkingen kunnen resulteren in een lagere verkoopprijs.

BELEID

CIRCULAIRE EN MILIEUVRIENDELIJKE VERPAKKINGEN

Het uitgaande verpakkingsbeleid omvat het verpakken en verzenden van goederen, de retourlogistiek, de inkoop van verpakkingsmaterialen, het hergebruiken van verpakkingen en de afspraken met leveranciers over doorleververpakkingen. Het beleid richt zich op het verminderen van milieu-impact, het vergroten van herbruikbaarheid en het toepassen van materiaalzuinige en milieuvriendelijke materialen. Waar mogelijk vermijden we het gebruik van eenmalige verpakkingsoplossingen om de inzet van nieuwe grondstoffen te beperken. Bij de verpakkingskeuze streven we naar een hoger aandeel herbruikbare grondstoffen. Voor een werkbaar verpakkingsbeleid is afstemming nodig tussen afdelingen binnen Mastermate en partijen buiten de organisatie. Intern betreft dit de afdelingen logistiek, inkoop, magazijnbeheer en manager inkoop & assortiment en de manager van het distributiecentrum. Extern betreft het upstream onze leveranciers, onder andere voor het maken van afspraken over verpakkingsmaterialen, leverwijze en retourmogelijkheden. Downstream zijn onze klanten betrokken, met name grootafnemers en vaste relaties die werken met herhaalorders en projectmatige leveringen.

BELEIDSMONITORING

De manager logistiek is verantwoordelijk voor de implementatie van het verpakkingsbeleid in de dagelijkse operatie en de uitgaande verpakkingen. Dit omvat onder andere het monitoren van retourstromen, het optimaliseren van verpakkingsprocessen en het bewaken van de naleving.

De inkoopafdeling is verantwoordelijk voor de selectie van verpakkingsmaterialen en het maken van afspraken met leveranciers over het gebruik van circulaire of milieuvriendelijke alternatieven. Deze afspraken worden geborgd in contracten of leveranciersbeoordelingen. De duurzaamheidscoördinator bewaakt de samenhang met het bredere ESG-beleid en rapporteert samen met de manager logistiek periodiek aan de directie, die eindverantwoordelijk is voor het verpakkingsbeleid. In 2025 worden concrete doelstellingen opgesteld voor het circulariteitsniveau van uitgaande verpakkingen. Daarbij worden meetindicatoren gedefinieerd, zoals het aandeel herbruikbare verpakkingen, retourpercentages en de reductie van eenmalige materialen. Deze vormen de basis voor structurele monitoring en jaarlijkse rapportage.

SELECTIECRITERIA VERPAKKINGEN

We houden bij de inkoop van verpakkingsproducten rekening met het materiaalgebruik bij leveranciers. We kopen zoveel mogelijk lichtgewicht, modulaire en materiaalzuinige ontwerpen in die bijdragen aan een efficiënter grondstoffengebruik. Voor houten verpakkingsdragers, zoals pallets en kratten, zetten we in op hergebruik en kopen we uitsluitend in met Programme for the Endorsement of Forest Certification

(PEFC)- of Forest Stewardship Council (FSC)-certificering. Wij hanteren een standaard waarin karton en vulmateriaal enkel worden ingekocht met een hoog gerecycled gehalte. Ook beperken wij verpakkingsafval door kunststof bakken toe te passen voor intern transport.

AFVALHIËRARCHIE VERPAKKINGSRESTSTROMEN

Binnen onze bedrijfsvoering hanteren we de afvalhiërarchie van preventie, hergebruik en recycling als leidraad voor het beperken van verpakkingsreststromen. In de praktijk passen we dit als volgt toe:

- **Preventie:** Waar mogelijk kopen wij producten in bulkverpakkingen of zonder overbodige omverpakking. Bij leveranciersselectie geven we de voorkeur aan partijen die actief verpakkingsreductie toepassen.
- **Hergebruik:** Hergebruik wordt gestimuleerd via inzet van kratten, pallets en andere herbruikbare verpakkingsmiddelen.
- **Recycling:** Verpakkingsafval zoals karton, plastic en pallets wordt gescheiden ingezameld en afgevoerd via gecertificeerde afvalverwerkers.

MAATREGELEN

In 2024 zijn verschillende maatregelen geïmplementeerd ter vermindering van verpakkingen.

Maatregel	Toelichting
Bewustwordings-sessies	Wij hebben interne sessies georganiseerd om medewerkers bewust te maken van het belang van verpakkingsreductie, en het correct gebruiken van herbruikbare verpakkingen binnen logistieke processen.
Retourstromen	In samenwerking met leveranciers hebben we gewerkt aan structurele oplossingen, zoals terugnameconstructies en end-of-life-trajecten. Gebruikte of beschadigde verpakkingsmiddelen, zoals kratten en pallets, zijn via retourlogistiek teruggenomen en waar mogelijk hergebruikt.
Ketenacties	Aan de leverancierszijde hebben we afspraken gemaakt over het beperken van verpakkingsafval, bijvoorbeeld door inkoop in bulkverpakkingen en het vermijden van overbodige omverpakkingen. Aan klantzijde sturen we actief op reductie van verpakkingsmaterialen in het leverproces, zodat downstream zo min mogelijk afval ontstaat.

3.2 SOCIAAL

3.2.1 VEILIGHEID VAN DE MEDEWERKERS

De fysieke en sociale veiligheid van de eigen medewerkers, tijdens werktijd en woon-werkverkeer en van de medewerkers niet in loondienst (zelfstandigen/uitzendkrachten/interim) bij Mastermate.

Onze medewerkers zijn het fundament van onze organisatie. Hun veiligheid staat altijd voorop en wij hebben de verantwoordelijkheid om goed voor hen te zorgen. Dit is één van onze kernwaarden. Wij zetten ons actief in voor het waarborgen en verbeteren van hun veiligheid met als doel ongevallen te voorkomen. Dit hoofdstuk richt zich op de directe veiligheid van onze medewerkers en uitzendkrachten, zowel op en rondom de werkvloer als op externe locaties. We realiseren dit door middel van regelmatige controles, trainingen, certificeringen en gerichte veiligheidsmaatregelen.

In het hoofdstuk *Gezondheid van de medewerkers*, vanaf pagina [54], worden de gezondheidsmaatregelen, vitaliteit en welzijn van onze medewerkers besproken. Meer informatie over de arbeidsvoorwaarden van onze medewerkers is te vinden in het hoofdstuk *Medewerkersrecht*, vanaf pagina [58].

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
• Medewerker retentie (werkelijk): Een veilig werkklimaat resulteert in tevreden, productieve, gemotiveerde medewerkers.	• Medewerkersgezondheid en mobiliteit (werkelijk): Arbeidsongevallen en letsel tijdens werktijd of woon-werkverkeer resulteert in (langdurige) fysieke schade en (tijdelijke) arbeidsongeschiktheid, met gevolgen voor medewerkers (psychosociale) gezondheid. • Medewerkerwelzijn (werkelijk): Onveilige sociale werkomgevingen, met incidenten van intimidatie, discriminatie en pesten, veroorzaken stress, ontevredenheid en welzijnsproblemen onder medewerkers.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Medewerkersverlies: Een onveilig werkklimaat kan resulteren in een hoger personeelsverloop en operationele disrupties, met verlies aan kennis, ervaring en hogere werving- en opleidingskosten tot gevolg. • Verzuim: Een onveilig werkklimaat leidt tot een lagere productiviteit, motivatieverlies en hogere ziekteverzuimpercentages.	Wij hebben geen kansen geïdentificeerd, omdat een veilige werkomgeving een fundamentele basisvoorwaarde is voor het aangaan en uitvoeren van een arbeidsovereenkomst. Het creëren van een veilige werkplek biedt geen extra kansen, maar is een minimale vereiste voor een gezonde, duurzame werkomgeving.

VEILIGHEIDSBELEID

Ons veiligheidsbeleid is gebaseerd op de Arbowet en is van toepassing op alle Mastermate-regiobedrijven en vestigingen. Het beleid is opgenomen in de personeelsregeling, die integraal onderdeel uitmaakt van de arbeidsovereenkomst, en bevat richtlijnen om een veilige werkomgeving te waarborgen.

Een aantal uitgangspunten vormt de basis van het beleid:

- **Voldoen aan wet- en regelgeving:** Het beleid is gericht op naleving van de verplichtingen vanuit de Arbowet en andere relevante wet- en regelgeving. Hierbij zijn de brancheafspraken uit de Arbocatalogus Technische Groothandel leidend.
- **Voorkomen van risico's en gevaren:** Wij streven naar het voorkomen van onaanvaardbare risico's en gevaren die de veiligheid en gezondheid van medewerkers, klanten en andere betrokkenen in gevaar kunnen brengen.
- **Continue verbetering van arbeidsomstandigheden:** Door het uitvoeren van Risico Inventarisaties en Evaluaties (RI&E), interne audits en arborondes, werken wij aan het verbeteren van arbeidsomstandigheden en het beheersen van risico's. We gebruiken hiervoor als instrument het branche RI&E voor de Technische Groothandel.
- **Bedrijfshulpverlening en ontruimingsplannen:** Wij zorgen voor een goed functionerende bedrijfshulpverlening (BHV) en een actueel en effectief ontruimingsplan, om medewerkers en anderen veilig te kunnen evacueren bij calamiteiten.

RISICO-INVENTARISATIE & EVALUATIE (RI&E)

Wij monitoren het veiligheidsbeleid door periodieke locatiebezoeken, waarbij de afdeling Kwaliteit, Arbeidsomstandigheden, Milieu (KAM) elke vestiging eens per jaar of eens per twee jaar inspecteert. De resultaten van deze RI&E's worden geregistreerd en zijn toegankelijk voor alle medewerkers via het Mastermate intranet.

Het distributiecentrum in Bleiswijk vult, vanwege de intensievere fysieke activiteiten, de RI&E-procedures aan met tweewekelijkse werkplekinspecties. De bevindingen van deze inspecties worden gerapporteerd aan het management.

Periodiek vinden er twee verplichte inspecties plaats door externe partijen in het distributiecentrum:

- **ANPI:** Jaarlijkse inspectie en rapportage in januari van de brandmeld- en sprinklerinstallatie, evenals controle van algemene veiligheid rondom vluchtwegen, blusmiddelen en ontruimingsprocedures.
- **SafetyDegree:** Jaarlijkse inspectie van de gevarengoederenregeling en rapportage Accord Dangereuses Route (ADR) in november vanwege (mogelijke) gevaarlijke stoffen zoals verf, chemicaliën of andere bouw gerelateerde producten. ADR stelt specifieke eisen en richtlijnen aan de classificatie van gevaarlijke stoffen, verpakkingen, kenmerken van voertuigen, opleiding van chauffeurs en juiste documentatie.

TRANSPORTBEWEGINGEN EN OPSLAG VAN GOEDEREN

In het distributiecentrum hanteren we een aanvullend veiligheidsbeleid vanwege specifieke risico's, zoals intensieve transportbewegingen en opslag van goederen. Heftrucks en transportmiddelen worden veelvuldig gebruikt, dit brengt risico's met zich mee zoals aanrijdingen, kantelgevaar en botsingen in smalle gangpaden. Onder opslag van goederen vallen diverse aspecten die gericht zijn op het veilig, efficiënt en verantwoord opslaan van materialen en producten. Wij houden rekening met een veilige indeling, maximale belasting, beheersing van gevaarlijke stoffen en brandveiligheid. In 2025 zullen we dit beleid verder uitbreiden en formaliseren door alle voorwaarden en procedures vast te leggen. Hiervoor zal per 1 maart 2025 een extra parttime medewerker worden aangenomen die dit, in samenspraak met management en andere medewerkers, verder zal vormgeven.

INSTALLATIE-, MONTAGE- EN KEURINGSWERKZAAMHEDEN

Voor de regiobedrijven Mastermate Brinkman, Mastermate VBT-ZvR en Mastermate Willemsen geldt een aanvullend veiligheidsbeleid vanwege de aard van hun werkzaamheden, zoals installatie-, montage- en keuringsactiviteiten. Zo beschikken de installatie-, montage- en keuringsmedewerkers van deze bedrijven over een Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VCA) certificering. Deze certificering is van belang omdat zij werkzaamheden uitvoeren op variërende klantlocaties met onbekende omstandigheden. Zij worden aanvullend getraind in veilig werken, het herkennen van risico's en het voorkomen van ongevallen, zodat zij adequaat kunnen reageren op mogelijke gevaren op externe locaties.

Het VCA-certificeringsproces wordt elk kwartaal gemonitord en bestaat uit een externe toetsing door een onafhankelijke certificerende instantie, en interne audits, uitgevoerd door afdeling KAM. Van diverse vestigingen wordt de veiligheidsstatus gecontroleerd door een werkplekinspectie. Bij tekortkomingen volgen hierop maatregelen.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VEILIGHEIDSBELEID

De directie is eindverantwoordelijk voor het waarborgen van de veiligheid binnen Mastermate, met ondersteuning en advisering van de afdeling KAM.

De bedrijfs- of vestigingsleider draagt verantwoordelijkheid voor het toezicht op de Arbowet en veiligheid binnen zijn of haar vestiging.

Zij staan in nauw contact met andere bedrijfsleiders en leren door praktijkervaringen met elkaar uit te wisselen. De KAM-afdeling faciliteert de implementatie van het beleid door het geven van advies en ondersteuning.

Het veiligheidsbeleid wordt voorgelegd aan de ondernemingsraden van BRI, DC en VBT-ZvR. Zij hebben een informatieplicht en vervullen een adviserende rol ten aanzien van het opgestelde veiligheidsbeleid.

Ook de Ondernemingsraad (OR) beschikt over instemmingsrecht bij het nemen van maatregelen vanuit de RI&E.

PREVENTIEMEDEWERKER

Voor de uitvoering van het veiligheidsbeleid heeft elk regiobedrijf een eigen preventiemedewerker.

Deze preventiemedewerker dient als centraal aanspreekpunt voor de KAM-afdeling en de eigen medewerkers. Bij eventuele tekortkomingen onderneemt de medewerker actie.

VEILIGHEIDSMATREGELEN**GENOMEN MAATREGELEN**

Om veiligheidsrisico's verder te beperken, hebben wij de volgende veiligheidsmaatregelen ingevoerd:



Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM): Op plekken waar reguliere maatregelen niet voldoende zijn om veiligheidsrisico's uit te sluiten, worden persoonlijke beschermingsmiddelen ingezet. Voorbeelden hiervan zijn werkhandschoenen, veiligheidsschoenen en -brillen, gehoorbescherming en helmen. Indien PBM's ter beschikking worden gesteld, is het gebruik hiervan verplicht.



Herziening van de RI&E: In verband met wijzigingen in de Arbowet is de RI&E geactualiseerd. Deze herziening wordt uitgevoerd in de periode 2024 t/m 2026.



Uitbreiding van VCA-certificering: Naast de reeds gecertificeerde regiobedrijven Brinkman en VBT-ZvR, heeft Willemsen ook een VCA-certificering ontvangen.



Grootschalige ontruimingsoefening: In het distributiecentrum is op 5 december 2024 een ontruimingsoefening gehouden, waarbij de bedrijfshulpverlening (BHV)-organisatie en externe partijen betrokken waren om een adequate ontruiming te realiseren. Bij een mogelijke calamiteit kunnen medewerkers binnen drie minuten veilig worden geëvacueerd, zonder kans op letsel. Van deze ontruiming vindt een registratie plaats die besproken wordt met het management en directie.

GEPLANEDE MAATREGELEN

Er zijn voor 2025 een aantal maatregelen gepland voor het distributiecentrum:

- **Veiligheidsbewustzijn:** Het vergroten van het veiligheidsbewustzijn in het distributiecentrum krijgt prioriteit door de actieve betrokkenheid van medewerkers te stimuleren. In samenwerking met het management van het distributiecentrum stelt de KAM-afdeling een actief veiligheidsbeleid op, dat geïntegreerd wordt in de dagelijkse start van medewerkers. Ter ondersteuning van dit beleid vindt er tweewekelijks een veiligheidsoverleg plaats met de logistiek manager en eens per vier weken met de floormanager.
- **Centralisatie van facilitaire zaken:** Inspecties, keuringen en onderhoud aan veiligheidsinstallaties en blusmiddelen worden centraal aangestuurd. Deze aanpak zorgt voor een effectief onderhoud van arbeidsmiddelen en garandeert de werking van deze systemen.
- **Herziening RI&E:** De RI&E zal worden omgezet naar het nieuwe platform AMS.
- **Aanpassingen aan magazijnstellingen:** De gesprinklerde magazijnstellingen in het distributiecentrum worden uitgebreid, aangepast of heringericht voor de veilige opslag van brandgevaarlijke goederen. Dit zorgt dat bij een calamiteit brandgevaarlijke goederen eerder worden gesmoord waarbij uitbreiding van brand effectiever wordt voorkomen.

INCIDENTEN

METINGEN

In 2024 hebben er 3 ongevallen zonder blijvend letsel plaatsgevonden bij onze eigen medewerkers. Er hebben geen ongevallen plaatsgevonden bij de niet-eigen medewerkers.

	2024	2025
Aantal ongevallen eigen medewerkers	Realisatie	Doel
Zonder blijvend letsel	3	0
Met blijvend letsel	0	0
Met dodelijke afloop	0	0

DOELSTELLING

Ondanks dat helaas niet alle incidenten te voorkomen zijn ambiëren wij voor 2025 de volgende doelstelling: 0 ongevallen binnen heel Mastermate.

KLACHTEN

Binnen Mastermate werken wij in alle openheid met elkaar samen. Bij ongewenst gedrag gaat het om zaken als beledigingen, discriminatie, (seksuele) intimidatie, misstanden, pesten, agressie en geweld. De uitingen kunnen zowel verbaal als non-verbaal zijn, mondeling, schriftelijk of digitaal. Het is belangrijk dat we elkaar aanspreken op ongewenst gedrag en dit niet accepteren van elkaar. Een medewerker die dergelijk gedrag ervaart kan contact opnemen met een van de interne vertrouwenspersonen, HR-adviseurs, manager of directie. Bij elk regiobedrijf is ten minste één vertrouwenspersoon aangesteld.

Vanuit de Vereniging Werkgevers Technische Groothandel (WTG) zijn er ook externe vertrouwenspersonen beschikbaar waar medewerkers zich op ieder moment wanneer een onveilige situatie zich voordoet toe kunnen wenden.

Bij gebleken onrechtmatigheden in ongewenst gedrag zullen door de directie passende maatregelen worden getroffen. In 2024 zijn er 4 meldingen gedaan bij de vertrouwenspersoon, waarvan geen discriminatie betreft. Deze meldingen zijn intern afgehandeld. Er zijn geen boetes, straffen of schadevergoedingen opgelegd naar aanleiding van de klachten.

Meer informatie over onze meldsystemen is te lezen in het hoofdstuk Bedrijfsethiek en Integriteit, vanaf pagina [82].

3.2.2 GEZONDHEID VAN DE MEDEWERKERS

De fysieke en mentale gezondheid van de eigen medewerkers van en de medewerkers niet in loondienst (zelfstandigen/uitzendkrachten/interim) bij Mastermate.

Bij ons draait het om aandacht voor de mens. Samen bouwen wij aan een sterke toekomst. Wij streven naar optimale arbeidsomstandigheden, gepaard met een warme bedrijfscultuur en het sociale karakter van een familiebedrijf. Gezondheid van de medewerkers betekent voor Mastermate ergonomische werkplekinrichting, beperken van lichamelijke belasting en ondersteuning van mentale druk, zowel ontstaan uit werk- of privésituaties. Ons gezondheidsbeleid geldt voor alle eigen medewerkers én externe medewerkers. Onder ingehuurd medewerkers verstaan wij uitzendkrachten, gedetacheerden, werknemers met afstand tot de arbeidsmarkt en zzp'ers.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
• Vitaliteitsbevordering (werkelijk): Het actief stimuleren van vitaliteit, bijvoorbeeld door het aanbieden van stabureaus, sportschoolabonnementen en vitaliteitsmaatregelen verbetert de fysieke en mentale gesteldheid van medewerkers.	• Gezondheidsschade (werkelijk): Herhaalde fysieke belasting en gebrekkige ergonomie kan leiden tot (langdurige) medische problemen en arbeidsongeschiktheid met gevolgen op werk en privé. • Welzijnsschade (werkelijk): Hoge werkdruk zonder adequate ondersteuning veroorzaakt stress en verhoogt de kans op burn-out. Resultierend in welzijnsproblemen onder medewerkers.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Hogere kosten: Langdurig verzuim, door burn-out of chronische klachten, resulterend in ziektekosten en hogere kosten voor tijdelijke arbeidskrachten.	• Medewerkersproductiviteit: Een duidelijk gezondheidsbeleid resulteert in betrokken, gemotiveerde, productieve medewerkers met lagere uitval, minder ziekteverzuim en een lager verloop percentage. • Commerciële kwaliteit: Medewerkers die zich beter voelen zijn eerder in staat een hoogwaardige klantservice te leveren in het structurele contact met de klant.

GEZONDHEIDSBELEID

Wij volgen de verplichtingen van de Arbowet. Ons gezondheidsbeleid is geïntegreerd met het veiligheidsbeleid en is vastgelegd in de personeelsregeling. Om de veiligheid tijdens openingstijden te waarborgen hebben wij als eerste de regel dat een locatiebezetting uit minimaal 2 personen bestaat gedurende openingstijden. Medewerkers met gezondheidsrisico's, zoals epilepsie of medicijnen die het reactievermogen beïnvloeden, hebben in overleg met een bedrijfsarts een Periodiek Gezondheidskundig Onderzoek (PAGO).

KORTE LIJNEN EN GEEN DREMPELS

Wij kennen een positief kritische bedrijfscultuur. In zo'n cultuur wordt gedacht in mogelijkheden en oplossingen en is er ruimte voor ideeën, overleg en fouten. De lijnen zijn kort zonder formele drempels.

In een groot bedrijf als Mastermate is het lastig voor medewerkers om al hun collega's persoonlijk te kennen. Toch hechten we veel waarde aan de persoonlijke benadering en aandacht. Maandelijks bezoekt het betreffende management en een HR adviseur iedere vestiging. Zo blijven de lijnen kort en heeft iedere medewerker de tijd en ruimte om met hen te overleggen. Daarnaast organiseren we minimaal eenmaal per jaar een personeelsvergadering bij elk regiobedrijf. Er vinden regelmatig werkoverleggen plaats per vestiging of afdeling, waarin we graag de ideeën en meningen van medewerkers horen.

PSYCHOSOCIALE ARBEIDSBELASTING (PSA)

Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) verwijst naar stressoren op de werkplek, waaronder werkdruk, ongewenst gedrag, seksuele intimidatie, geweld, agressie, pesten of discriminatie. Wij accepteren geen ongewenst gedrag en stimuleren elkaar hierop aan te spreken.

Wij willen dat iedereen zich te allen tijde ondersteunt en prettig voelt. Via vertrouwenspersonen kunnen medewerkers ongewenst gedrag of PSA melden. Als medewerkers behoefte hebben aan een gesprek over werk, vitaliteit of loopbaan, kunnen ze terecht bij de leidinggevende of HR. Daarnaast biedt een SAM-coach ondersteuning bij werk- en privé gerelateerde vragen of gezondheidsthema's.

Meer informatie over onze klachtenafhandeling en meldingen ongewenst gedrag is te lezen in het hoofdstuk Veiligheid van de medewerkers, vanaf pagina [50].

MEDEWERKERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Wij houden jaarlijks een onderzoek naar de medewerker tevredenheid (MTO) zodat we weten waar de aandachtspunten zitten en het effect van maatregelen kunnen meten.

De resultaten van de MTO uit 2024 toonden een hoge tevredenheid over werk en sfeer. De samenwerking wordt gewaardeerd op een 7,6. Mastermate als organisatie krijgt een 7,7, iets lager dan ons doel van een 8,0. De werksfeer wordt gewaardeerd met een 7,8. Uit onderzoek blijkt dat de interne communicatie verbetering behoeft, medewerkers willen beter geïnformeerd worden en duidelijkere communicatie tussen afdelingen. We nemen acties en sturen bij op basis van de uitkomsten.

Qua werknemerstevredenheid is de ambitie om ten minste een 8 te scoren of een hogere score te behalen dan het branchegemiddelde op de Employee Net Promoter Score (eNPS). Een belangrijke aanname is dat medewerkers oprechte, eerlijke antwoorden geven op de vragen. Verder moet in acht genomen worden dat scores een simplificatie zijn van complexe gevoelens bij evaluatie van de resultaten.

Medewerker tevredenheids-onderzoek (MTO) Thema	Score
Samenwerking	7,6
Werksfeer	7,8
Mastermate als organisatie	7,7
Communicatie	6,9

VERZUIM

VERZUIMBELEID

Ons beleid richt zich op duurzame inzetbaarheid van medewerkers om ziekteverzuim zoveel mogelijk te voorkomen. In samenwerking met onze Arbodienst, genaamd HumanCapitalCare (HCC), bieden wij ondersteuning aan medewerkers bij uitval en zetten we in op preventieve begeleiding om verzuim te voorkomen. HCC is voor medewerkers telefonisch bereikbaar via vaste contactpersonen.

Bij verzuim zetten wij in samenspraak met de bedrijfsarts en arbodienst de vervolgprocedure op zoals vastgelegd in onze personeelsregeling. Bij drie of meer ziekmeldingen van dezelfde medewerker binnen een jaar of kort op elkaar, voeren wij verzuimgesprekken om te achterhalen hoe wij hen kunnen ondersteunen, en eventueel hulp kunnen bieden.

In het kader van onze strategie, duurzaam werkgeverschap, hebben wij een doel gedefinieerd op ziekteverzuim. De directie is betrokken bij het formuleren van deze doelstellingen. Vanaf 2024 maken wij geen onderscheid meer tussen regiobedrijven en het distributiecentrum, maar rapporteren wij op 1 landelijk cijfer. Dit resultaat koppelen wij aan het cijfer zoals CBS dit uitbrengt. De jaarcijfers over 2024 zijn nog niet bekend gemaakt door het CBS. Over 2024 was ons ziekteverzuimcijfer 5,36%. Dit cijfer is inclusief langdurig verzuim, met de definitie langer dan 6 weken. Het grootste deel van dit percentage bestaat uit langdurig verzuim.

BEROEPSZIEKTEN

Er zijn geen gevallen van officiële diagnoses van beroepsziekten bij medewerkers vastgesteld door de bedrijfsarts, zoals gedefinieerd door de International Labour Organization (ILO).



MAATREGELEN

Onderstaande maatregelen laten zien hoe wij bijdragen aan het welzijn, de gezondheid en het werkplezier van onze medewerkers.



Budgetcoach: Wij ondersteunen onze medewerkers bij persoonlijke schulden door ondersteuning van een budgetcoach. Dit is bedoeld om medewerkers financiële zekerheid en rust te geven.



Ergonomie: Wij bieden ergonomische ondersteuning, bestaande uit voorlichting en instructies om werkprestaties te optimaliseren en gezondheids- en veiligheidsrisico's te minimaliseren. Voorbeeld hiervan is een werkplekonderzoek met bijbehorend advies over mogelijke aanpassingen. Ook vergoeden wij beeldschermbrillen.



Persoonlijke attenties: Jaarlijks stellen wij een budget van €25 per medewerker beschikbaar om collega's de mogelijkheid te geven aandacht aan elkaar te besteden, bijvoorbeeld met een fruitmand bij ziekte, een kaart op medewerkers hun verjaardag, bloemen bij een huwelijksjubileum of een cadeautje bij het behalen van een cursus. Daarnaast overhandigen wij medewerkers drie keer per jaar een attentie, zoals met Pasen, Sinterklaas en Kerst.



Teambuildingsactiviteiten: Om samenwerking te bevorderen, organiseren wij teambuildingactiviteiten, zoals een team-BBQ en gezamenlijke lunch. Ook stimuleren wij korte communicatielijnen met de directie via de jaarlijkse ontbijt-, lunch- of dinersessies en vraag-raakdagen.



Aanvullende maatregelen:

- **Thuiswerken:** Afhankelijk van functie en regiobedrijf kunnen medewerkers (deels) thuiswerken en aanspraak maken op een thuiswerkvergoeding.
- **Fisc Free:** Medewerkers kunnen profiteren van kortingen, bijvoorbeeld voor sporten of fiscaal voordeel bij de aanschaf van een fiets.
- **Vrije dagen:** Als medewerkers extra vrije dagen nodig hebben, kunnen zij die extra aankopen.
- **Fruit:** Voor een gezonde werkplek bieden wij op verschillende vestigingen gratis fruit aan.

3.2.3 MEDEWERKERSRECHT

De vrijheid van de eigen medewerkers en de medewerkers niet in loondienst (zelfstandigen/uitzendkrachten/interim) bij Mastermate, om zich te kunnen verenigen, het ontvangen van een leefbaar loon en het recht op een vaste baan.

Mastermate zorgt voor een prettige en betrokken werkomgeving, waarin medewerkers verschillende manieren hebben om hun stem te laten horen en zich te verenigen. We bieden inspraak via de Ondernemingsraad, landelijke werkgroepen en feedbackmomenten. Ons medewerkersrecht beleid gaat in op medewerkerscommunicatiekanalen, verlofregelingen en arbeidsvoorwaarden.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
• Financiële draagkracht en welzijn (werkelijk): Een toereikend loon en financiële begeleiding ondersteunen in het dekken van medewerkers basis- en aanvullende (financiële) behoeften, resulterend in verbeterd welzijn. • Baanzekerheid (werkelijk): Een hoge mate van baanzekerheid resulteert in gemotiveerde, betrokken medewerkers.	
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Medewerkersverlies: Niet voldoen aan stakeholderverwachtingen omtrent leefbaar loon kan leiden tot boycotts en medewerkersverlies. • Verhoogde kosten: Het achterblijven van goede arbeidsvoorwaarden resulteert in hoog personeelsverloop en hogere wervings- en opleidingskosten.	• Medewerkersbinding: Goede arbeidsvoorwaarden resulteren in betrokken, tevreden en loyale medewerkers. Beperkt economisch voordeel door verhoogde kosten voor Mastermate.

BELEID VOOR MEDEWERKERSRECHT

Wij hanteren open samenwerking en wederzijds vertrouwen als uitgangspunt. In alle regio's werken wij met korte communicatielijnen. Via verschillende interne communicatiekanalen stimuleren wij een bedrijfscultuur die ruimte biedt aan ideeën, overleg en het maken van fouten. Deze cultuur is positief, maar ook kritisch wanneer nodig.

Het tijdig herkennen van interne knelpunten is van belang voor het behoud van een veilige en gezonde werkomgeving. Daarom is het medewerkersrecht beleid ingericht met aandacht voor duidelijke arbeidsvoorwaarden en passende verlofregelingen. Dit beleid draagt bij aan een werkplek waar medewerkers zich dagelijks gezien, gehoord en gesteund voelen.

MEDEWERKERSCOMMUNICATIEKANALEN

Er zijn verschillende manieren waarop we achterhalen wat er leeft onder medewerkers. In werkoverleggen is er ruimte voor hun input. Elk regiobedrijf organiseert jaarlijks een medewerkersbijeenkomst, waar collega's vragen kunnen stellen en feedback kunnen geven. Medewerkers die Mastermate verlaten, krijgen de mogelijkheid om hun ervaringen te delen via een anoniem formulier.

Medewerkers die discriminatie of ongewenst gedrag ervaren of signaleren kunnen dit melden bij een vertrouwenspersoon. Aansluitend kan een formele klachtenprocedure worden gestart via de interne klachtencommissie of het externe meldsysteem.

Meer informatie over discriminatie is te lezen in het hoofdstuk Sociaal Werkgeverschap, vanaf pagina [62]. Meer informatie over onze meldsystemen is te lezen in het hoofdstuk Bedrijfsethiek en Integriteit, vanaf pagina [82].

ONDERNEMINGSRAAD

Regiobedrijven VBT-ZvR, Brinkman en het Distributiecentrum hebben een Ondernemingsraad (OR). Deze OR behartigt de belangen van de medewerkers en vertegenwoordigt samen 63% van ons medewerkersbestand. Minstens twee keer per jaar overlegt de OR met de directie over de algemene gang van zaken binnen Mastermate.

LANDELIJKE WERKGROEPEN

Medewerkers kunnen zich ook aansluiten bij landelijke werkgroepen. In deze werkgroepen werken medewerkers uit verschillende regiobedrijven samen aan verbeteringen en innovaties. De onderwerpen lopen uiteen van assortiment en productkeuzes tot praktische verbeteringen op de werkvloer.

VERLOFREGELING

Gezinsgerelateerd verlof biedt medewerkers de mogelijkheid om tijd vrij te nemen voor gezinsverantwoordelijkheden, zoals ouderschaps-, zorg- en zwangerschapsverlof. Wij hanteren hierbij de Nederlandse wet- en regelgeving.

Zwangerschaps- en geboorteverlof	• Medewerksters hebben recht op maximaal zestien weken verlof. • Partners hebben recht op één werkweek geboorteverlof, ongeacht of zij fulltime of parttime werken. • Partners kunnen naast het volledig betaalde geboorteverlof van één werkweek nog maximaal vijf werkweken aanvullend geboorteverlof opnemen.
Ouderschapsverlof	• Iedere ouder heeft recht op 26 weken onbetaald verlof per kind, op te nemen tot het kind acht jaar oud is. • Betaald ouderschapsverlof duurt minimaal 1 en maximaal 9 werkweken • Ouders kunnen het verlof flexibel opnemen. Bijvoorbeeld een aantal uren per dag verdeeld over meerdere weken
Zorgverlof	• Kortdurend zorgverlof: Twee keer de wekelijkse arbeidsduur per jaar, deels betaald (70% van het loon). • Langdurend zorgverlof: Zes keer de wekelijkse arbeidsduur per jaar voor ernstige ziekte van een gezinslid.
Calamiteitenverlof	• Voor onvoorziene noodsituaties, zoals de geboorte van een kind of het overlijden van een naaste.

OUDERSCHAPSVERLOF

Wij volgen de Wet Arbeid en Zorg (WAZO) met betrekking tot ouderschapsverlof. Alle medewerkers hebben recht op dit verlof om gezinsredenen via de cao. In 2024 hebben 18 mannen betaald ouderschapsverlof, 14 mannen onbetaald ouderschapsverlof en 19 mannen aanvullend geboorteverlof aangevraagd.

ARBEIDSVOORWAARDEN**COLLECTIEVE ARBEIDSOVEREENKOMST (CAO)**

De meeste eigen medewerkers (93,6%) vallen onder de cao Technische Groothandel met uitzondering van medewerkers die werkzaam zijn bij de volgende 4 bedrijven:

- Rebel (2,7%) – producent van deurproducten, cao Timmerindustrie.
- Thiessens (0,4%) – leverancier van bouwmaterialen, cao Hivin.
- Eurokey (2,6%) – specialist in sleutel- en sluitsystemen, cao Metaal en Techniek.
- Ruvo (0,4%) – producent van metaalbewerkingsmachines, cao Metaal.

Externe medewerkers vallen onder de cao voor Uitzendkrachten en worden gelijk behandeld als eigen medewerkers met vergelijkbare functies. Dit betekent dat zij onder dezelfde arbeidsvoorwaarden vallen en indirect daarmee ook de cao voor de Technische Groothandel voor hen geldt.

SALARIS

Onze medewerkers worden minimaal betaald conform de cao-salarisschalen. Salarisaanpassingen volgen de cao, tenzij anders overeengekomen. Bovendien bieden wij een aantal extra voordelen aan, zoals een aanbrengbonus en een overwerkregeling. Overwerk wordt conform cao uitbetaald in geld of tijd-voor-tijd voor medewerkers die op uurbasis werken. Deze compensatie-uren worden in het normale werkrooster opgenomen.

SECUNDAIRE ARBEIDSVOORWAARDEN

Aanvullend bieden wij extra secundaire arbeidsvoorwaarden, zoals personeelskorting, de mogelijkheid tot openbaar vervoer, fiscaal voordeel bij de aanschaf van een fiets en thuiswerkmogelijkheden. Bij het bereiken van een dienstjubileum van 12,5, 25 of 40 jaar kan, afhankelijk van inzet en prestaties van de medewerker, een jubileumuitkering worden verstrekt.

DIENTSTVERBAND

Bij ons start iedereen met een contract voor bepaalde tijd, meestal met een duur van 7 maanden tot 1 jaar. Daarna bieden wij medewerkers of een jaarcontract of onbepaalde tijd contract aan. De intentie is altijd een langetermijn verbintenis aan te gaan. Na twee tijdelijke contracten volgt vrijwel altijd een contract voor onbepaalde tijd.

Meer informatie over de dienstverbandverhoudingen onder de medewerker is te lezen in het hoofdstuk Medewerkers, vanaf pagina [24].

VERZEKERINGEN

Alle medewerkers van Mastermate zijn werkzaam binnen Nederland en vallen hierdoor onder Nederlandse sociale zekerheidswetgeving. Dit betekent dat medewerkers zijn gedekt door wettelijke sociale verzekeringen zoals WW (werkloosheidsuitkering), WIA (arbeidsongeschiktheid), ZW (ziektewet) en AOW (pensioen). Ook hebben wij voor alle medewerkers een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Iedere nieuwe medewerker wordt als verzekerde opgenomen in het pensioenfonds waar het regiobedrijf bij is aangesloten.



3.2.4 SOCIAAL WERKGEVERSCHAP

Het bevorderen van een inclusieve bedrijfscultuur met eerlijke en gelijke kansen, een divers personeelsbestand, en werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zowel voor eigen medewerkers als voor niet in loondienst werkende krachten (zelfstandigen, uitzendkrachten, interim) bij Mastermate.

Mastermate biedt een plek waar individuen, ongeacht hun achtergrond of arbeidsrelatie, eerlijke en gelijke kansen krijgen. Wij waarderen diversiteit, stimuleren gelijke behandeling en creëren werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit doen wij in samenwerking met maatschappelijke organisaties om ruimte te maken voor ieders talent en ontwikkeling. Samenwerken betekent voor ons dat iedereen zich welkom voelt en niemand wordt buitengesloten.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
• Medewerkerstevredenheid (werkelijk): Een inclusieve bedrijfscultuur met een divers personeelsbestand, gericht op gelijke kansen, stimuleert de sociale acceptatie van bepaalde maatschappelijke groepen, hun gevoel van eigenwaarde en tevredenheid. • Werkgelegenheidskansen (werkelijk): Sociaal werkgeverschap vergroot de kansen op werkervaring voor kwetsbare groepen.	• Weerstand en ontevredenheid (potentieel): Medewerkers kunnen zich benadeeld voelen als een andere groep vanwege bepaalde kenmerken wordt voorgetrokken op een niet-natuurlijke manier.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Commerciële risico's (uitsluiting): Sommige aanbestedingen vereisen sociale inclusiviteit en het aannemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Niet voldoen aan deze eisen kan leiden tot uitsluiting van dergelijke opdrachten. • Improductiviteit en integratieproblemen: Arbeidskrapte kan resulteren in een verhoogd beroep op inclusieve werving en personeel met afstand tot arbeidsmarkt. Zonder juiste begeleiding en ondersteuning kan integratie binnen teams achterblijven, resulterend in improductiviteit, verlies van motivatie en verhoogde kosten.	• Werkgeversimago: Actief bieden van kansen aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt versterkt maatschappelijke betrokkenheid, resulterend in een merkimago als sociale, inclusieve werkgever.

BELEID SOCIAAL WERKGEVERSCHAP

Zorg voor elkaar is het praktijkfundament van ons handelen. Elke medewerker écht zien en horen ligt aan de basis van onze oplossingsgerichte toegankelijke cultuur. Vanuit dit uitgangspunt geven wij invulling aan ons sociaal werkgeverschapsbeleid. Wij willen een bijdrage leveren aan duurzame arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een werkplek te bieden. Dit betreft zowel medewerkers met een arbeidshandicap, zoals slechthorenden, als collega's met psychosociale problemen. Waar mogelijk creëren wij passende werkplekken, zorgen wij voor begeleiding op maat en zoeken wij actief de samenwerking met re-integratiepartners en sociale werkbedrijven.

INCLUSIEVE WERVING EN DOORGROEI

Inclusiviteit is onderdeel van onze selectieprocedure voor nieuwe medewerkers. Wij maken een keuze op basis van iemands unieke eigenschappen en kwaliteiten, met als uitgangspunt de beste match met de functie. Dit geldt ook voor interne doorgroei, medewerkers krijgen kansen op basis van hun talenten en geschiktheid voor de volgende stap in hun carrière.

VERANTWOORDELIJKHEDEN BELEID

Het beleid voor sociaal werkgeverschap is in samenspraak met het Management Team (MT), Algemene Leden Vergadering (ALV) en HR tot stand gekomen. HR monitort en evalueert de uitvoering. De directie draagt de eindverantwoordelijkheid en stuurt waar nodig bij. Het beleid is beschikbaar op het intranet, komt aan bod tijdens wekelijkse HR-bezoeken aan vestigingen en wordt maandelijks gedeeld in de interne nieuwsbrief.

MAATREGELEN

2024 hebben we onze focus gericht op het creëren van werkgelegenheid voor social return-medewerkers, oftewel mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

SOCIAL RETURN-MEDEWERKERS

Wij werken samen met re-integratiebureaus en Defensie om zij-instromers te helpen aan een passende baan. In 2024 zijn er 5 externe medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst. 2 van hen werken in het distributiecentrum, 2 bij VBT-ZvR en 1 binnen de Coöperatie. Daarbij werken er nog meer mensen die ooit zijn gestart vanuit een sociale achterstandpositie zoals asielzoekers, vluchtelingen, probleemjongeren, mensen uit een penitaire inrichting of daklozen. Doordat ze in loondienst zijn hebben ze geen afstand tot de arbeidsmarkt meer.

LERENDE JONGEREN

Bij ons krijgen lerende jongeren de kans om praktijkervaring op te doen via stages, afstudeerprojecten of Beroeps Begeleidende Leerweg trajecten (BBL). In 2024 hebben wij 5 stagiaires in dienst.

Voor meer informatie over onze eigen medewerkers, zie het hoofdstuk Medewerkers, vanaf pagina [24].

DIVERSITEITSMEEPUNTEN

DIVERSITEIT BINNEN HET HOOGSTE BESTUURSORGaan

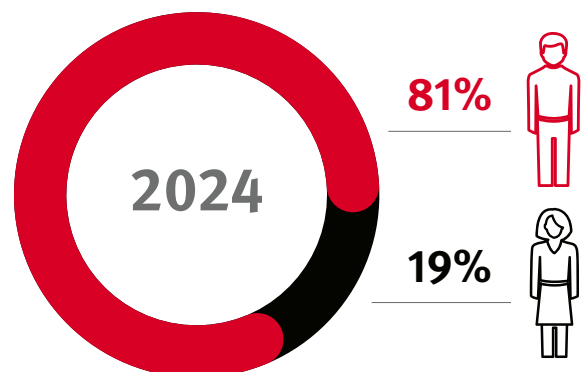
Het bestuur van Mastermate Coöperatie bestaat uit zes directieleden, afkomstig van de regiobedrijven, die samen de Algemene Ledenvergadering (ALV) vormen, het hoogste orgaan van de Coöperatie. De samenstelling naar geslacht van de directieleden is 83% man en 17% vrouw.

Voor meer informatie over de leden van het directieteam, zie het hoofdstuk Bestuursstructuur, vanaf pagina [86].

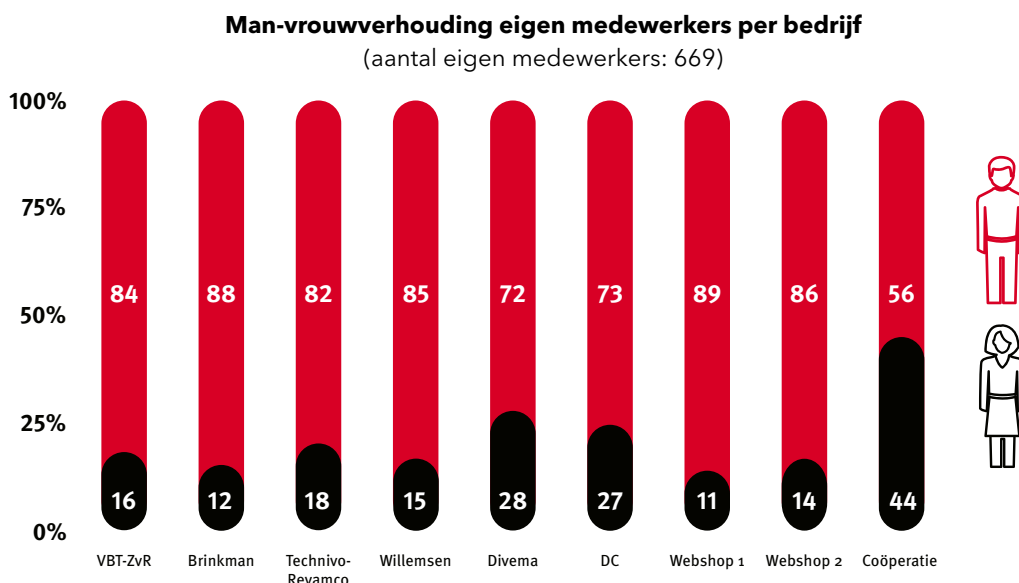
DIVERSITEIT ONDER ALLE MEDEWERKERS

De man-vrouwverhouding binnen Mastermate is gemiddeld 81%-19%. Bij de onderliggende bedrijven zijn deze percentages zeer overeenkomstig. Het aandeel vrouwen is binnen de Coöperatie het grootst (44%) en binnen Webshop 2 het kleinst (0%). De man-vrouwverhouding kan samenhangen met de aard van de sector, waarin de bouw traditioneel meer mannen aantrekt.

Man-vrouwverhouding per bedrijf Mastermate 2024
(aantal eigen medewerkers: 669)

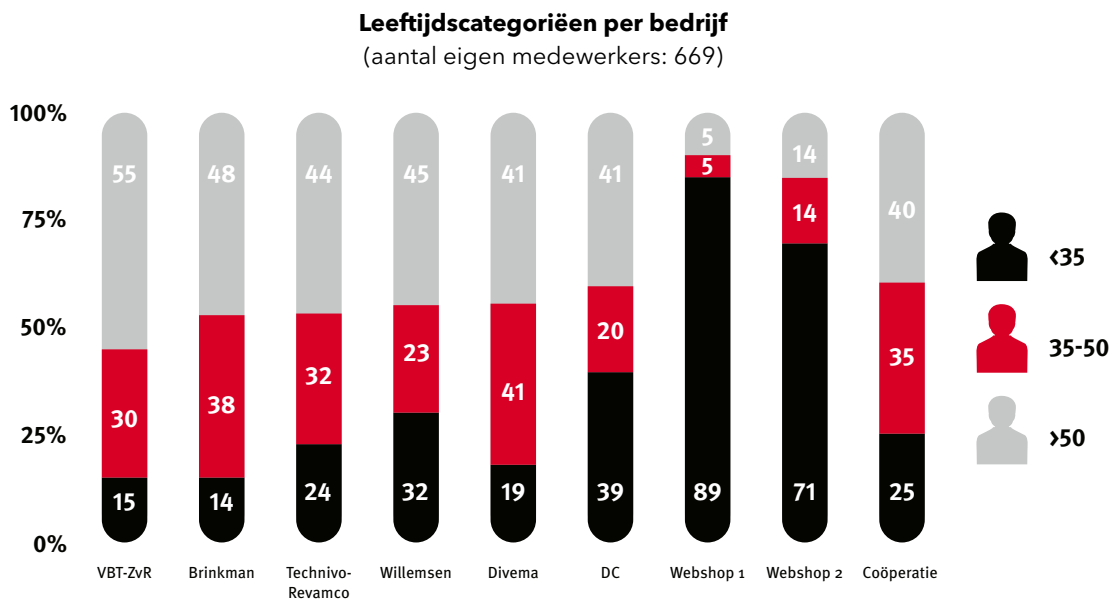


MAN-VROUWVERHOUDING PER BEDRIJF

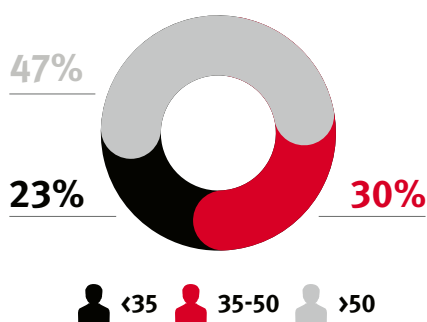


LEETIJDSCATEGORIEËN PER BEDRIJF

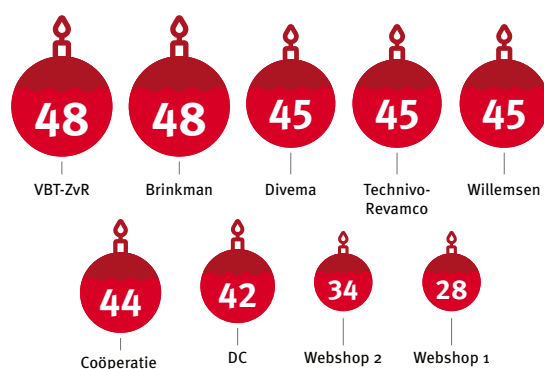
In bijna alle bedrijven is het aandeel medewerkers boven de 50 jaar het grootst. Vooral bij VBT-ZvR (55%), Brinkman (48%), Technivo-Revamco (45%) en Willemsen (45%) is deze groep sterk vertegenwoordigd. Het percentage medewerkers in de categorie 35-50 jaar is redelijk gelijk verdeeld over alle bedrijven. De leeftijdscategorie onder de 35 jaar vertegenwoordigt vooral bij Webshop 1 (85%), Webshop 2 (71%) en het Distributiecentrum (41%) een groot aandeel.



Leeftijdscategorieën per bedrijf (aantal eigen medewerkers: 669)

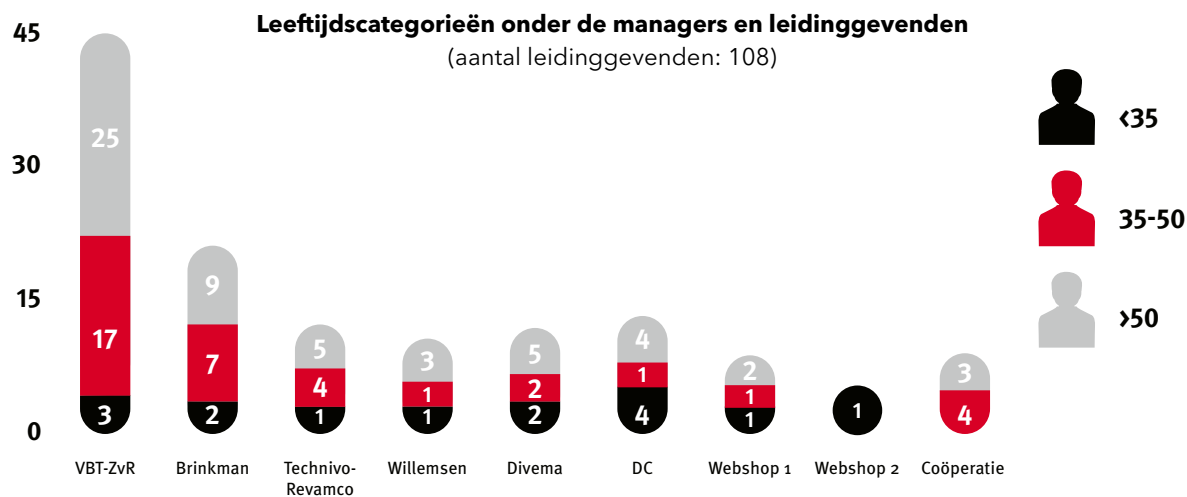


Gemiddelde leeftijd per bedrijf (aantal eigen medewerkers: 669)



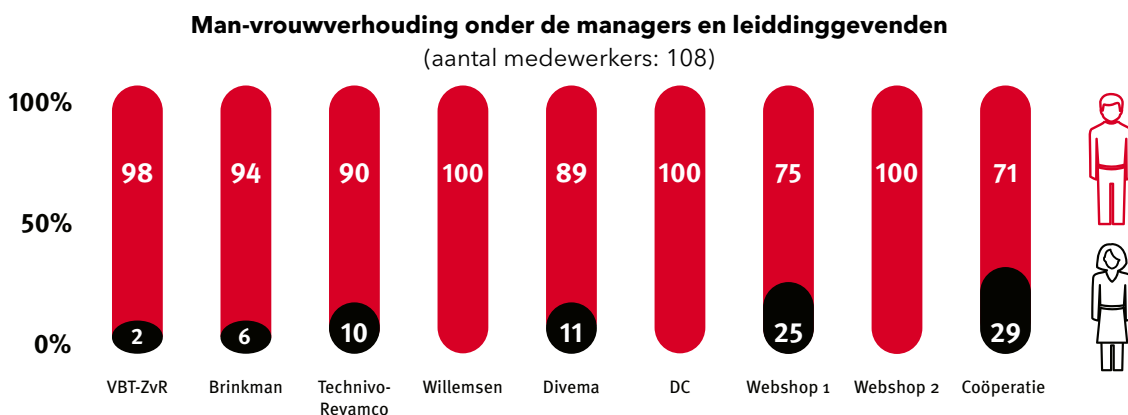
LEEFTIJDSCATEGORIEËN ONDER DE MANAGERS EN LEIDINGGEVENDEN

Binnen Mastermate vervullen 108 medewerkers een leidinggevende functie. Van deze groep is 14% (15 medewerkers) jonger dan 35 jaar, valt 34% (37 medewerkers) in de leeftijdscategorie 35-50 jaar, en is 52% (56 medewerkers) ouder dan 50 jaar. Binnen elk bedrijf zijn leidinggevenden uit alle leeftijdscategorieën vertegenwoordigd. VBT-ZvR heeft de meeste leidinggevenden in zowel de groep van 35-50 jaar als de groep ouder dan 50 jaar. Dit komt doordat 37% (257 medewerkers) van Mastermate haar medewerkersbestand in dienst is bij VBT-ZvR.

**DIVERSITEIT ONDER LEIDINGGEVENDE FUNCTIES**

In totaal zijn er 101 mannelijke leidinggevende (94%) en 7 vrouwelijke leidinggevende verspreid over alle bedrijven. Voor een juiste duiding van deze cijfers is het van belang de man-vrouwverhouding binnen Mastermate mee te nemen. Van de 694 medewerkers zijn er 132 vrouwen en 562 mannen in dienst. Hieruit blijkt dat 5% van de vrouwelijke medewerkers een leidinggevende functie bekleedt, tegenover 18% van de mannelijke medewerkers.

Voor de diversiteitverdeling binnen het directieteam, zie het hoofdstuk Bestuursstructuur vanaf pagina [86].

**DISCRIMINATIE**

Ondanks onze inspanningen en het gevoerde beleid kan ongewenst gedrag incidenteel plaatsvinden. Een vorm van ongewenst gedrag is discriminatie. Discriminatie is verboden in ons bedrijf en wordt zwaar aangepakt, het excuus dat het maar een grapje was zal niet worden aanvaard. Indien medewerkers te maken krijgen of op de hoogte zijn van het plaatsvinden van dit soort praktijken, dient een melding te worden gemaakt bij de vertrouwenspersoon zoals vermeld in de personeelsregeling. Wij beschouwen discriminatie als een vorm van psychisch geweld, zoals beledigen, pesten, intimideren en bedreigen.

Meer informatie over onze definitie van ongewenst gedrag is te lezen in het hoofdstuk Veiligheid van de medewerkers, vanaf pagina [50]. Meer informatie over onze meldsystemen is te lezen in het hoofdstuk Bedrijfsethiek en Integriteit, vanaf pagina [82].

3.2.5 TALENT- EN MEDEWERKERSONTWIKKELING

De mogelijkheden voor professionele en persoonlijke ontwikkelingen voor de eigen medewerkers in loondienst van Mastermate.

Wij zijn een werkgever die inzet op persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. Verschillend per functie zijn er volop mogelijkheden dit te doen. Door persoonlijke ontwikkeling te stimuleren, willen we voorkomen dat medewerkers vastlopen, het werk minder leuk vinden of hun productiviteit verliezen. We geloven dat medewerkers die de kans krijgen om te werken in lijn met hun kwaliteiten en ambities, optimaal bijdragen aan onze doelstellingen en de groei van het bedrijf. Dat is waar wij voor staan en waaraan we met trots bijdragen.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
• Potentieelbenutting (werkelijk): Persoonlijke ontwikkelingskansen stimuleren werknemerstevredenheid en optimaliseren individueel medewerkerspotentieel.	• Arbeidsmoraal (werkelijk): Gebrek aan talent- en medewerkersontwikkeling leidt tot ongemotiveerde, ontevreden medewerkers met een lagere arbeidsmoraal.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Medewerkersverlies: Niet voldoen aan stakeholderverwachtingen omtrent ontwikkelingskansen kan leiden tot boycotts en medewerkersverlies. • Medewerkersproductiviteit: Het achterblijven van persoonlijke ontwikkelingskansen resulteert in motivatieproblemen, slechtere samenwerking en verminderde productiviteit. • Opleidingskosten: Een competitieve arbeidsmarkt brengt het risico met zich mee dat waardevolle, geïnvesteerde kennis van medewerkers de organisatie verlaat, resulterend in een toename van wervings- en opleidingskosten.	• Medewerkersbetrokkenheid: Goed opgeleide, tevreden medewerkers resulteert in efficiëntere samenwerkingen, sociale cohesie en medewerkersbetrokkenheid. • Medewerkersbinding: Een groot opleidingsaanbod resulteert in medewerkersbinding en reduceert wervings- en opleidingskosten.

TALENT- EN MEDEWERKERSONTWIKKELINGSBELEID

Wij hebben een opleidings- en trainingsprogramma dat dient als talent- en medewerkersontwikkelingsbeleid. Het beleid geldt voor alle eigen medewerkers en op de opleidingen, cursussen en trainingen zijn de voorwaarden uit de personeelsregeling van toepassing. Bij voorkeur organiseren we trainingen zoveel mogelijk binnen de organisatie. Het voordeel is dat medewerkers andere collega's leren kennen en praktijksituaties hetzelfde, herkenbaar en uitwisselbaar zijn. Indien er onvoldoende medewerkers zijn voor interne cursussen, organiseren we deze op kleinere schaal met hulp van externe organisaties.

Het beschikbaar gestelde opleidingsbudget kan op verschillende manieren ingezet worden.

- **Gezondheid en vitaliteit:** Het budget kan ingezet worden voor activiteiten die bijdragen aan verbetering van fysiek en mentaal welzijn.
- **Collectieve trainingen of cursussen:** Mastermate kan het budget gebruiken voor groepsactiviteiten, zoals een training of evenement op het gebied van duurzame inzetbaarheid.
- **Nieuwe vaardigheden:** Het budget kan ook worden besteed aan het volgen van persoonlijke ontwikkeling, zoals het leren van een nieuwe taal.

Wij maken onderscheid tussen verplichte opleidingen en niet-verplichte opleidingen.

VERPLICHTE EN NIET-VERPLICHTE OPLEIDINGEN

Een verplichte cursus of training is vereist voor de uitvoering van de functie en is vaak korter dan zes maanden. Dit wordt ingepland in overleg met de leidinggevende.

Een niet verplichte opleiding is niet vereist voor de uitvoering van de functie maar wordt desondanks gestimuleerd uit het oogpunt van ontwikkeling en goed werkgeverschap. Elke medewerker beschikt over een persoonlijk budget van € 500 per jaar. Dit budget kan, in overleg met de werkgever, op verschillende manieren worden ingezet om persoonlijke en professionele ontwikkeling te stimuleren.

LOOPBAAN EN FUNCTIONERINGSGESPREKKEN

Wij streven naar jaarlijkse functionerings- en loopbaanontwikkelingsgesprekken. Hierin worden de kennis, vaardigheden en competenties besproken om te kunnen ontwikkelen. De resultaten van het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) tonen aan dat Mastermate-medewerkers hun functie gemiddeld waarderen met een 7,9. In een functioneringsgesprek kunnen leidinggevende en medewerkers toetsen of een opleiding, cursus of training een meerwaarde heeft voor hen.

VERANTWOORDELIJKHEID TALENT- EN MEDEWERKERSONTWIKKELINGSBELEID

Ons talent- en medewerkersontwikkelingsbeleid is toegankelijk via het intranet, dat beschikbaar is voor al onze medewerkers. Directie is verantwoordelijk voor het vaststellen en bewaken van het opleidingsbudget. HR draagt zorg voor zowel de ontwikkeling als de uitvoering van het beleid. Dit beleid wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Algemene Ledenvergadering (ALV), die hierover de definitieve beslissing neemt. Bij verplichte opleidingen ligt de volledige verantwoordelijkheid voor de uitvoering en opvolging bij HR. Voor niet-verplichte opleidingen zijn medewerkers, leidinggevend en HR gezamenlijk verantwoordelijk.

MAATREGELEN

TRAININGSBUREAU DOOR

In 2024 zijn wij een samenwerking aangegaan met trainingsbureau DOOR. Gezamenlijk zijn commerciële trainingen ontwikkeld, waaraan meerdere medewerkers hebben deelgenomen. Voor 2025 staan opnieuw diverse trainingen op de planning. Om binnen Mastermate de kennis van onze medewerkers op een gelijk niveau te krijgen willen we de trainingen deels verplicht maken. Echter moet dit door de ALV nog worden goedgekeurd. Ook heeft elke medewerker toegang tot SAMWerkt/ GoodHabit. Hier kunnen ze e-learnings volgen voor een training naar keuze. Dit aanbod is volledig afgestemd op persoonlijke voorkeuren en zonder beperkingen beschikbaar.

SAM-COACHTRAJECT

Voor niet-verplichte opleidingen werken wij samen met Slimmer Afspraken Maken (SAM), een initiatief van de Stichting Duurzame Inzetbaarheid Technische Groothandel. In deze stichting komen werknemers- en werkgeversorganisaties (CNV, FNV en De Unie) samen. Het doel hiervan is duurzame inzetbaarheid van vakbekwaam personeel in de technische groothandel stimuleren. Binnen het aanbod van SAM kan elke training naar keuze worden gevolgd.

Ook is er ruimte tot het volgen van het SAM-coachtraject. Dit traject is bedoeld om medewerkers verder te helpen in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling en bestaat uit twee soorten ondersteuning:

- **Een spargesprek:** Dit is een kort, vertrouwelijk gesprek (online of telefonisch) met een SAM-coach om specifieke vragen te behandelen.
- **Coachtraject:** Drie vertrouwelijke coaching gesprekken waarin medewerkers inzicht krijgen in drijfveren, talenten en mogelijkheden. Er wordt gewerkt aan een toekomstplan en medewerkers ontvangen praktische tips.

PRAKTIJKACADEMIE TECHNISCHE GROOTHANDEL (PITIG)

Vanuit de collectieve arbeidsovereenkomst (cao) hebben werkgevers in de Technische Groothandel de handen ineen geslagen en gezamenlijk een opleidingsinitiatief opgezet, specifiek gericht op medewerkers in hun sector. Dit heeft geleid tot de oprichting van de Praktijkacademie Technische Groothandel (PiTiG).

Het doel van PiTiG is om de houding, kennis en vaardigheden van medewerkers en leidinggevendenden te ontwikkelen, met als resultaat een grotere werknemersinzetbaarheid en verbeterde kwaliteit van bedrijven. Dit maakt het initiatief tot een win-win-win: goed voor de medewerker, het bedrijf en de gehele branche. De opleidingen van PiTiG worden hybride aangeboden, waarbij e-learnings worden gecombineerd met fysieke lessen. De duur van de opleidingen varieert van 1 tot 2 jaar en is modulair opgebouwd, zodat deelnemers de inhoud in stappen kunnen doorlopen. Daarnaast biedt PiTiG in sommige gevallen de mogelijkheid om een erkend MBO-diploma te behalen in vakgebieden zoals inkoop, logistiek en sales.

OVERZICHT VAARDIGHEIDS- EN KENNISOPLEIDINGEN EN TRAININGEN

Wij bieden een aantal interne opleidingen en vaardigheidstrainingen aan. Verder zijn er in onderling overleg nog opties tot het volgen van cursussen in time management, presentatievaardigheden of leidinggeven. De duurzame inzetbaarheid van medewerkers wordt gestimuleerd door het volgen van functie specifieke opleidingslijn met trainingen, cursussen, vakavonden en e-learnings.

Wij beschikken nog niet over kwantitatieve doelstellingen voor talent- en medewerkersontwikkeling. Hierover zijn we nog in gesprek met elkaar.

VERPLICHTO TRAININGEN

Medewerkers volgen verschillende verplichte opleidingen, afhankelijk van hun functie. Elke nieuwe medewerker volgt ter kennismaking met het bedrijf een introductietraining.

Voor commerciële functies die productkennis vereisen heeft de branchevereniging VERTAZ een vakopleiding Technische Handel opgericht met modules over IJzerwaren, Gereedschappen en Bevestigingsartikelen. In deze opleiding maken medewerkers uitgebreid kennis met het diverse assortiment binnen onze sector. Bij het behalen van alle drie de modules wordt de opleiding afgesloten met een examen en ontvangen zij het Covij-diploma. Magazijnmedewerkers die gebruik maken van de heftruck, moeten in het bezit zijn van een heftruckcertificaat. Monteurs, servicecenter-medewerkers en adviseurs die bouwplaatsen bezoeken, moeten een VCA-certificaat behalen. Commerciële medewerkers volgen een functiegerelateerde training.



3.2.6 LOKALE MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID

Werkgelegenheid behouden en bevorderen en betrokken opstellen naar de lokale maatschappij en omgeving van Mastermate.

Mastermate kijkt verder dan de eigen organisatie en is zich bewust van de rol die wij als bedrijf in de samenleving vervullen. Ondanks dat wij een (commercieel) bedrijf zijn, kunnen wij vanuit onze positie ook een positieve bijdrage leveren, onder andere in de regio's waar onze mensen wonen en werken. Wij zetten ons in voor de samenleving door middel van vrijwilligerswerk, sponsoring en ondersteuning van lokale en sociale initiatieven die sport stimuleren, cultuur toegankelijk maken, gemeenschappen versterken en natuur beschermen. Wij hebben onszelf ten doel gesteld om minimaal 3% van de nettowinst na belasting te besteden aan maatschappelijke initiatieven en goede doelen. Daarnaast krijgt elke medewerker de mogelijkheid om één dag per jaar vrijwilligerswerk te verrichten onder werktijd. In 2026 verhogen we dit naar 1,5 dag per FTE, en in 2028 streven we naar 2 dagen per FTE per jaar.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
• Voortbestaan maatschappelijke initiatieven (werkelijk): Inzet voor en financiële bijdrage aan stichtingen, sportorganisaties en goede doelen dragen bij aan de voortzetting van deze maatschappelijke initiatieven.	• Geluidsoverlast (werkelijk): Geluidsoverlast door bedrijfsactiviteiten en transport rondom bedrijfslocaties kan het welzijn van omwonenden negatief beïnvloeden.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Sancties en boycots: Lokale gemeenschap kan, indien zij zich niet gehoord of ondersteund voelen, aansturen op sancties en boycots als het draagvlak voor bedrijfsactiviteiten vermindert.	• Maatschappelijk betrokken werkgever: Actieve betrokkenheid bij lokale gemeenschap creëert directe lijnen met klanten, wat vertrouwen en loyaliteit versterkt en resulteert in verbeterd (lokaal) merkimago en commerciële kansen.

VOORKOMEN VAN LOKALE OVERLAST

Met 47 vestigingen verspreid over Nederland is Mastermate op veel plekken aanwezig. Vaak bevinden de vestigingen zich op bedrijventerreinen, tussen andere ondernemingen, maar in sommige gevallen liggen ze ook in de nabijheid van woonwijken. In beide gevallen is het streven een goede buur te zijn. Mastermate is voornemens een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid in de plaats of regio waarmee wij verbonden zijn en beperkt overlast voor omwonenden waar mogelijk. Werkzaamheden vinden hoofdzakelijk binnen plaats, met uitzondering van leveringen op bouwplaatsen, bij klanten op locatie en het laden en lossen op onze vestigingen.

Vestigingsmanagers onderhouden het contact met de lokale gemeenschap per vestiging. Zij communiceren relevante informatie met het Management Team (MT) en hun directie.

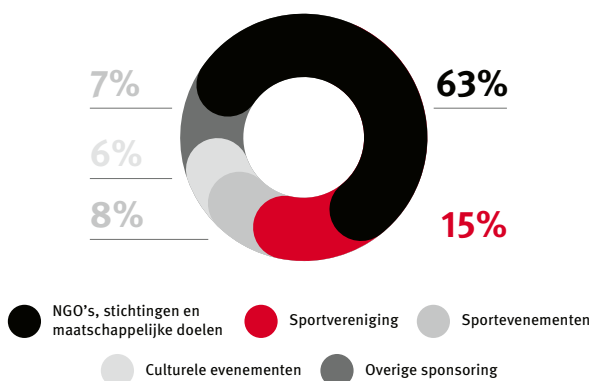
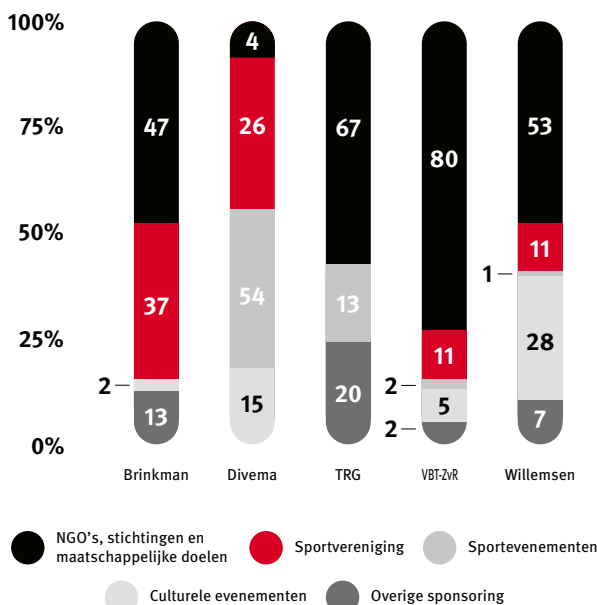
BELEID LOKALE MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID

Mastermate heeft zich ten doel gesteld om jaarlijks minimaal 3% van de nettowinst na belasting te besteden aan goede doelen. Medewerkers krijgen de vrijheid om binnen bepaalde kaders zelf projecten te kiezen voor vrijwilligerswerk. Ons sponsorbeleid is zorgvuldig gekozen en richt zich op sociale projecten die aansluiten bij onze waarden. Wij richten ons op een brede spreiding van het beschikbare budget over lokale en regionale maatschappelijke, sociale en culturele initiatieven.

VERDELING SPONSORING MASTERMATE

In 2024 heeft Mastermate het beschikbare budget op de volgende manier verdeeld. Het grootste deel, 63%, is gegaan naar niet-gouvernementele organisatie (NGO's), stichtingen en maatschappelijke doelen. Sportverenigingen hebben 15% ontvangen, terwijl sportevenementen 8% van het budget kregen. 7% is besteed aan overige sponsoring, zoals gereedschap en donaties van werkkleding en 6% is gegaan naar culturele evenementen.

Wij ondersteunen veel sportverenigingen van uiteenlopende sporten, zoals voetbal-, volleybal-, tennis-, handbal- en mountainbikeverenigingen, maar ook sportevenementen zoals hardlooppwedstrijden, wielerrondes en schaatslessen. Wij dragen bij aan vakantieweken voor kinderen, buurtprojecten, activiteiten voor mensen met een beperking en opleidingen voor jonge vakmensen in de bouw. Ook ondersteunen wij culturele en lokale tradities, zoals dorpsfeesten, muziekoptredens, kerstactiviteiten, carnavalsstichtingen en Sinterklaasvieringen. Naast financiële steun is er ook materiaal sponsoring, bijvoorbeeld in de vorm van gereedschap of kleding, en ondersteunen wij medewerkers die zich inzetten voor een goed doel.

Mastermate totaal

Verdeling Sponsoring Mastermate per regiobedrijf


VRIJWILLIGERSWERK

Wij registreren jaarlijks het aantal uren vrijwilligerswerk dat medewerkers onder werktijd verrichten. Elke medewerker krijgt de mogelijkheid om 1 werkdag per jaar (8 uur) aan vrijwilligerswerk te besteden onder werktijd. Onze medewerkers hebben diverse

mogelijkheden voor het verrichten van vrijwilligerswerk, zoals koffie schenken in een verzorgingstehuis, meelopen bij een voedselbank of de begeleiding van een techniekdag op een plaatselijke basisschool. Elke medewerker kan hiervoor toestemming vragen aan zijn of haar leidinggevende. Bovenwettelijke vrije dagen en overuren kunnen medewerkers doneren aan een collega of een zelfgekozen goed doel. Medewerkers melden zich aan via vijf aanspreekpunten binnen de regiobedrijven. Deze aanspreekpunten verzorgen de registratie en ontvangen de bevestiging. De directie draagt de hoogste verantwoordelijkheid voor het beleid inzake lokale maatschappelijke betrokkenheid.

Om maatschappelijke betrokkenheid te stimuleren, hebben wij een groeimodel voor vrijwilligerswerk opgesteld. In 2024 was het doel 1 vrijwilligersdag per FTE (591 in totaal) per jaar, wat resulteerde in een totale inzet van 13 medewerkers en 102 uur. Het behaalde resultaat voldoet niet aan onze ambitie. Voor 2025 willen we dit aantal sterk verbeteren. In 2026 verhogen we dit naar 1,5 dag per FTE, en in 2028 streven we naar 2 dagen per FTE per jaar.





STICHTING MASTERMATE HELPT

Mastermate Helpt is een stichting met als doel het realiseren van een meer rechtvaardige verdeling van welvaart en welzijn in de nabije omgeving van de aangesloten vestigingen. De stichting toont hoe maatschappelijke betrokkenheid en doenersmentaliteit hand in hand gaan. De medewerkers van de aangesloten Mastermate-vestigingen helpen bij de acties. Individuen die steun krijgen door de stichting zijn onder andere mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, daklozen, mensen met een psychische aandoening en mensen die niet kunnen lezen of schrijven. De stichting Mastermate Helpt is ook actief betrokken bij de voedselbank.

Het bestuur van de stichting houdt zich het hele jaar bezig met fondsenwerving en beslist aan het begin van het jaar welke goede doelen worden gesteund en met welk bedrag. In 2024 zijn in samenwerking met meerdere voedselbanken pakketten en hygiënemiddelen geleverd. Zo ontving de voedselbank in Katwijk 200 voedselpakketten en 300 handzeepdispensers, met extra steun voor Uithoorn-De Kwakel en Lisse. Daarnaast hielpen collega's bij het controleren en smeren van 60 buitendeuren op Woonzorgpark Willem van den Bergh.

ANDERE STICHTINGEN



WOORD EN DAAD

Mastermate heeft een driejarig sponsorcontract afgesloten, dat recent is verlengd met nog twee jaar, met stichting Woord & Daad. Het Job & Business Booster Benin-programma (JBBB) van Woord en Daad richt zich op het bevorderen van jeugdwerkgelegenheid in Benin door ondernemerschap en beroepsoriëntatie te stimuleren. Het JBBB organiseert, in samenwerking met lokale autoriteiten, carrièredagen en bijeenkomsten op scholen. In het JBBB-programma hebben 1.500 basisschoolleerlingen zich georiënteerd op beroepen, 296 jonge ondernemers training en coaching ontvangen om hun bedrijf te laten groeien, 77 kwetsbare jongeren sollicitatievaardigheden geleerd en 50 jongeren een baan of stage gevonden via het partnernetwerk.



FIER

Fier is een landelijk expert op het gebied van (seksueel) geweld, uitbuiting en eerkwesties. Zij richten zich op de opvang en hulpverlening van slachtoffers van huiselijk geweld, mensenhandel en andere vormen van misbruik. Door het bieden van veilige opvangplekken, traumabehandeling, juridische ondersteuning, psychologische hulp en re-integratieprogramma's kunnen slachtoffers geholpen worden een zelfstandig en veilig leven op te bouwen. Met onze financiële steun helpt Mastermate Fier, zodat slachtoffers hun nare ervaringen een plek kunnen geven en stappen kunnen zetten naar een zelfstandiger en veiliger bestaan.



SPONSORING STICHTINGEN GEMERT

In 2024 zijn drie stichtingen in Gemert ondersteund die op verschillende manieren bijdragen aan de gemeenschap. Wij ondersteunen Locals 4 Locals, de organisatie achter het jaarlijkse Gemerts Ballonfestijn. Tijdens dit evenement stijgen heteluchtballonnen op vanaf de velden van VV Gemert en wordt geld ingezameld voor goede doelen in de regio. Ook Stichting Leergeld Gemert e.o. ontvangt ondersteuning. Deze stichting maakt het mogelijk dat kinderen uit gezinnen met beperkte financiële middelen kunnen deelnemen aan activiteiten zoals muziekles, zwemles of een schoolreis. Mastermate ondersteunt ook Stichting Repair Café Gemert-Bakel, waar vrijwilligers samen met inwoners kapotte spullen repareren om verspilling te voorkomen.

WIELERRONDE DIVEMA

Mastermate Divema heeft een wielerronde georganiseerd. Onze wielershirts zijn gesponsord door onze inkooporganisatie Zevij en New Waves Textiles. De opbrengst die hiermee is opgehaald, is ten goede gekomen aan Stichting Carmar. Stichting Carmar is een kleinschalig wooninitiatief in Volendam dat sinds begin 2020 zestien jongvolwassenen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking een thuis biedt.

SPORTVERENIGINGEN

Sport brengt mensen bij elkaar en verbindt. Daarom heeft Mastermate in 2024 een breed scala aan sportverenigingen ondersteund, verspreid over heel Nederland en actief in uiteenlopende disciplines, waaronder voetbal, volleybal, tennis, zwemmen, hardlopen, handbal, biljart, badminton, ijssport, cheerleading en golf.

De bijdragen zijn ingezet voor uiteenlopende doelen, zoals de plaatsing van reclameborden, ondersteuning van toernooien en sportdagen, bijdrage aan sponsorpakketten, materiaalvoorziening en lidmaatschappen van businessclubs. Sommige sponsoring is structureel, zoals langdurige samenwerking met verenigingen in de regio, terwijl andere bijdragen eenmalig zijn of gekoppeld aan een specifiek evenement of seizoen.

NATIONAAL PARK DE HOGE VELUWE

Het Nationaal Park de Hoge Veluwe is een van de meest bijzondere natuurgebieden van Nederland. Het staat bekend om zijn gevarieerde landschappen en diverse flora en fauna. Het park kent meer dan honderd Rode Lijst-soorten, dieren die uit Nederland dreigen te verdwijnen door klimaatverandering. Onze financiële steun helpt bij het organiseren van recreatieve en educatieve activiteiten om kennis en bewustwording over natuurbehoud te vergroten. Tegelijk helpt het zowel de biodiversiteit van Nationaal Park de Hoge Veluwe te beschermen als het park toegankelijk te houden voor bezoekers.



STICHTING HET NATIONALE park
de Hoge veluwe



3.2.7 VEILIGHEID VAN DE PRODUCTGEBRUIKERS

De mogelijke veiligheids- en gezondheidseffecten op de personen die de producten van Mastermate gebruiken.

Of het nu gaat om een bouwhelm, trap, elektrisch gereedschap of een verankeringsmiddel: achter elk product schuilt één fundamentele verwachting, dat het veilig is in gebruik. Veiligheid is geen extra, het is de basis. Het stelt vakmensen in staat hun werk te doen met vertrouwen. Het voorkomt uitval, schade en nog belangrijker: het beschermt mensenlevens. Productveiligheid is een gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij we scherp letten op de naleving van geldende normen en standaarden. Het is hierin belangrijk dat wij zorgen voor een duidelijke signalering, directe opvolging en afstemming met de productfabrikanten. Via een laagdrempelige meldingsstructuur komen signalen snel terecht bij de juiste contactpersoon en zijn onze klantenservice, accountmanagers en vestigingsmedewerkers dagelijks bereikbaar. Meldingen over onveilige producten worden geregistreerd en besproken met de fabrikant. De opvolging en het klantcontact verlopen via verschillende functies binnen Mastermate, afhankelijk van het type melding en de situatie.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
	• Gezondheidsrisico's (potentieel): Producten die niet voldoen aan veiligheidsnormen kunnen (blijvend) letsel of schade veroorzaken bij gebruikers.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Juridische sancties: Producten die niet voldoen aan veiligheidsnormen, kunnen ongelukken en letsel veroorzaken, resulterend in sancties en juridische aansprakelijkheid met reputatieschade tot gevolg. • Toenemende kosten: Gebrek aan veiligheidsnormen voor eindgebruikers kan leiden tot herstelmaatregelen, productreparaties en terugroepacties, met extra kosten en operationele disrupties tot gevolg. • Uitsluiting stakeholders: Noodzaak herstelmaatregelen te hebben in geval er een incident plaatsvindt zodat er adequaat gehandeld kan worden en het niet resulteert in uitsluiting van stakeholders.	

BELEID

ALGEMEEN BELEID

Mastermate heeft als doel om veilige, betrouwbare en duurzame producten en diensten te leveren aan professionele afnemers in de bouwsector. Op dit moment is er nog geen geformaliseerd eindgebruikersbeleid. Wel conformeren wij via ons inkoopbeleid en het selectieproces van producten en leveranciers aan diverse externe normen die gericht zijn op productveiligheid en verantwoord gebruik door eindgebruikers.

EXTERNE STANDAARDEN

Hiervoor volgen wij de volgende standaarden:

RELEVANTE STANDAARD	TOELICHTING
Europese Conformiteitsmarkering (CE-markering)	Alle producten waarvoor een CE-markering verplicht is, worden alleen ingekocht als ze aantoonbaar voldoen aan de geldende Europese richtlijnen, zoals de Machinerichtlijn, die veiligheidseisen stelt aan elektrisch gereedschap en bouwmachines, de Richtlijn Persoonlijke Beschermingsmiddelen (zoals helmen, werkkleding, veiligheidsbrillen) en de Laagspanningsrichtlijn, die veiligheidsregels stelt voor elektrische apparaten binnen een bepaald spanningsbereik gericht op voorkomen van elektrische schokken, brand en andere gevaren (zoals handgereedschap of installatiemateriaal).
Nederlandse Normen (NEN-normen)	Voor producten zoals bevestigingsmiddelen, gereedschap en bouwmaterialen werken wij met leveranciers die voldoen aan NEN-nomen. Deze normen leggen specifieke eisen vast, zoals minimale treksterkte en breuklast bij bevestigingsmiddelen, nauwkeurige maatvoering bij bouwmaterialen en veilige elektrische eigenschappen bij gereedschap.
Registratie, Evaluatie, Autorisatie en Restrictie van Chemische stoffen (REACH-verordening)	Voor chemische producten zoals lijmen, kitten en reinigingsmiddelen wordt voldaan aan de Europese REACH-verordening. De bijbehorende veiligheidsinformatiebladen zijn beschikbaar voor klanten.
Leveranciersverklaringen en technische productdocumentatie	Er worden eisen gesteld aan de beschikbaarheid van duidelijke handleidingen, veiligheidsinstructies en gebruikersinformatie voor eindgebruikers.

BETROKKENHEID EINDGEBRUIKERS BIJ PRODUCTSELECTIE

Bij de selectie van producten en de voorbereiding van projecten worden de veiligheidseisen geïnventariseerd. Deze inventarisatie gaat voornamelijk via de klanten en eindgebruikers zelf, waarbij dit contact gaat via onze medewerkers. Onze medewerkers zijn het eerste aanspreekpunt bij vragen, klachten of signalen over productveiligheid.

Inkopers en assortimentsmanagers nemen signalen van klanten en eindgebruikers mee in hun assortimentskeuzes en leveranciersbeoordelingen. Indien aanwezig, ondersteunt een kwaliteitscoördinator het proces rondom compliance en de borging van productveiligheid. In gevallen waarbij de eindgebruiker indirect bereikt wordt, zoals bij plaatsing via onderaannemers, werken wij samen met betrokken partijen die een goed beeld hebben van de feitelijke gebruikssituatie, bijvoorbeeld veiligheidscoördinatoren of uitvoerders op locatie.

MELDINGSKANALEN

KANALEN VOOR MELDING VAN ZORGEN EN KLACHTEN

Klanten kunnen zorgen, klachten en meldingen omtrent productveiligheid en kwaliteit zowel telefonisch als via e-mail melden bij onze klantenservice. Ook kunnen zij terecht bij een van onze vestigingen waar vestigingsleiders zorgen voor directe afhandeling of escalatiemaatregelen indien nodig.

Bij langdurige samenwerkingen, grotere klanten of projecten zijn accountmanagers het vaste aanspreekpunt voor feedback. Tijdens projecten zijn er veel feedbackmomenten om met elkaar te bespreken hoe het project verloopt.

WERKWIJZE

Bij een melding van een onveilig product, een onduidelijke handleiding of een verkeerd of ongeschikt geleverd product, hanteren wij de volgende werkwijze.

1. Bij klachten over veiligheid schakelen we direct de leverancier of fabrikant in.
2. We stellen de aard, ernst en oorzaak van het probleem vast. Als de klacht gegrond is, zorgen wij zo snel mogelijk voor herstel. Dit kan bestaan uit vervanging of terugname van het product, of uit een correctie in het leveringsproces.
3. De klant ontvangt een terugkoppeling over de uitkomst en de geboden oplossing.
4. Structurele meldingen bespreken we met onze inkoopafdeling, zodat verbeteringen waar nodig kunnen worden doorgevoerd. Herhaalde of ernstige klachten worden geëvalueerd en kunnen leiden tot aanpassing van het assortiment, aanvullende voorlichting of, in uitzonderlijke gevallen, beëindiging van de samenwerking met een leverancier.

Een concreet voorbeeld betreft een melding over de onveilige werking van een elektrisch gereedschap. Dit leidde tot het tijdelijk verwijderen van de betrokken producten uit het assortiment en het organiseren van een terugroepactie. Vervolgens werd een verbeterde versie of alternatief opgenomen. De betreffende leveranciers zijn aangesproken en opnieuw getoetst op naleving van de kwaliteitseisen.

MAATREGELEN

Wij nemen doorlopend verschillende maatregelen om productveiligheid te verbeteren en de kans op incidenten te minimaliseren. Dit zijn onder andere:

Beoordeling assortiment	Het assortiment wordt periodiek herbeoordeeld, waarbij onveilige producten of producten met onvoldoende veiligheidsinstructies worden uitgefaseerd.
Producttrainingen en demonstraties	In samenwerking met leveranciers bieden wij trainingen en demonstraties aan voor verkoopmedewerkers over veilig, verantwoord gebruik van producten om risico's te herkennen en klanten hierover correct te informeren.
Productinformatie	De online beschikbaarheid van productinformatie, zoals veiligheidsbladen en montage-instructies, is in 2024 uitgebreid.
Klachten- en signaleringssysteem	Sinds 2024 is een centraal klachten- en signaleringssysteem in gebruik genomen om meldingen direct te registreren en opvolging te waarborgen.
Assortimentswijziging	Als alternatief voor traditionele, risicovollere producten stimuleert Mastermate het gebruik van ergonomische en duurzame oplossingen, zoals stofarme zaagsystemen en geluidsarme apparatuur.
Selectiecriteria	Als leveranciers onvoldoende documentatie aanleveren omtrent CE-markering, productveiligheid en gebruikersinstructies, passen we de selectiecriteria aan of intensiveren we de samenwerking.
Registratieproces	Verkoopteams en accountmanagers melden signalen uit de markt die betrekking hebben op onveilig gebruik van producten of ontbrekende productinformatie. Hiervoor is een nieuw registratieproces ontwikkeld, dat momenteel in de testfase zit. De applicatie is niet uitsluitend voor meldingen onveilig gebruik maar zal wel de mogelijkheid bieden hier melding/registratie van te maken.
Technische voorlichting	De leverancier deelt technische voorlichting via Toolboxen, e-learningen en demonstraties op locatie.



3.3 BESTUUR

3.3.1 SYSTEEMBEVEILIGING EN GEGEVENSBESCHERMING

De praktijken, systemen, en processen binnen Mastermate die zijn ontworpen om bedrijfs-, medewerkers- en klantgegevens te beschermen tegen datalekken en beveiligingsinbreuken.

Het succes van Mastermate hangt in toenemende mate af van informatie, technologische ontwikkelingen en computersystemen. De digitale werkelijkheid verandert voortdurend, wat nieuwe risico's met zich meebrengt op het gebied van informatieveiligheid. Kwetsbaarheden in systemen of ongeautoriseerde toegang kunnen de bedrijfscontinuïteit in gevaar brengen. Wij respecteren de privacyrechten van medewerkers, klanten of leveranciers en gaan zorgvuldig met hun persoonsgegevens om. Het systeembeveiliging en gegevensbeschermingsbeleid geldt voor iedereen die, zowel intern als extern, betrokken is bij de bedrijfsprocessen van Mastermate.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
	• Datalekken (potentieel): Onvoldoende beveiligingsmaatregelen kunnen klant- en medewerkersgegevens kwetsbaar maken voor ongeautoriseerde toegang en datalekken.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• Negatieve publiciteit: Een datalek kan resulteren in negatieve publiciteit die de reputatie en bedrijfscontinuïteit van de organisatie schaadt. • Operationele disrupties: Phishingaanvallen en ransomware zijn relatief grote risico's, resulterend in ernstige operationele disrupties, verlies van productiviteit en hoge herstelkosten.	

SYSTEEMBEVEILIGING EN GEGEVENSBESCHERMINGSBELEID

DRIE KERNPRINCIPES

Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid vormen de drie kernprincipes van ons systeembeveiliging en gegevensbeschermingsbeleid. Onder beschikbaarheid verstaan we dat risico's op uitval, storingen en incidenten zo min mogelijk plaatsvinden. Met integriteit bedoelen we dat gegevens en informatie altijd correct, volledig en actueel zijn in onze systemen. Vertrouwelijkheid betekent dat gegevens en informatie alleen te benaderen zijn door personen die hiervoor bevoegd zijn. De directies van regiobedrijven hebben de eindverantwoordelijkheid over het beleid.

VIJF BELEIDSPRINCIPES

Informatiebeveiliging is niet te bereiken door alleen een aantal technische en organisatorische maatregelen vast te stellen. Wij hebben vijf leidende beleidsprincipes geformuleerd voor informatiebeveiliging binnen onze organisatie:

1. **Risico-gebaseerd:** Wij onderzoeken welke veiligheidsrisico's er zijn met betrekking tot informatie, bedrijfsprocessen en IT-systemen. Op belangrijke of gevoelige informatie passen wij extra bescherming toe.
2. **Iedereen:** Alle medewerkers dragen verantwoordelijkheid voor een veilig en correct gebruik van gegevens. Dit bewustzijn wordt versterkt door afspraken in de arbeidsvoorwaarden, zoals de geheimhoudingsplicht en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3. **Altijd:** Informatiebeveiliging is een continu onderdeel van elke activiteit binnen de dagelijkse werkzaamheden.
4. **Security by Design:** Informatiebeveiliging wordt vanaf de start geïntegreerd in elk project en proces, zodat risico's vroegtijdig worden opgespoord en beperkt.
5. **Security by Default:** Gebruikers krijgen standaard alleen toegang tot de informatie en IT-faciliteiten die zij nodig hebben.

ACCOUNTBEHEER

Het toekennen van autorisaties aan gebruikers is gebaseerd op het principe van "need to have". Dat betekent dat gebruikers toegang hebben tot applicaties, systemen en netwerken voor zover dit nodig is voor de uitoefening van hun functie. De directie is verantwoordelijk voor het bepalen van de toegangsrechten per functie en de IT-afdeling is verantwoordelijk voor het verlenen van toegang.

KEURTEC

De Keurtec-richtlijn biedt een kader voor kwaliteits- en beveiligingsstandaarden. Deze richtlijn gebruiken wij om risico's binnen onze IT-infrastructuur beter te kunnen inschatten en beheersen. De Keurtec-richtlijn gaat onder andere in op de thema's toegangsbeheer, gegevensbeveiliging, datalekpreventie en -melding, IT-infrastructuur en netwerkbeveiliging, bewustwording, training, audits en monitoring. Wij passen dataversleuteling toe op laptops en voorzien datashares van encryptie.

PRIVACYBELEID

ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

Wij richten ons op zorgvuldige verwerking en bescherming van persoonsgegevens. Dit doen wij door persoonsgegevens uitsluitend te verwerken op een verantwoorde en transparante manier, met strikte naleving van de geldende privacywetgeving. In lijn met de AVG zorgen wij ervoor dat de privacy van klanten, medewerkers en andere relaties gewaarborgd blijft. Dit houdt onder andere in dat:

- De privacy van betrokkenen wordt beschermd tegen onrechtmatig gebruik, misbruik, verlies en verkeerde verwerking van gegevens.
- Er wordt voorkomen dat persoonsgegevens worden gebruikt voor een ander doel dan waarvoor ze oorspronkelijk zijn verkregen.
- De verwerking niet leidt tot een hoog risico voor de betrokkenen.

DATALEKKEN

Zodra een medewerker een datalek detecteert, of redelijkerwijs vermoedt dat een datalek heeft plaatsgevonden, is de medewerker verplicht dit binnen 24 uur na detectie of vermoeden, te melden aan de contactpersoon. Bij Mastermate is dit de KAM-coördinator of de directie van het regiobedrijf.

MAATREGELEN

Om de beveiliging van onze systemen en gegevens te waarborgen hebben wij in 2024 de volgende maatregelen genomen:

WAN-PROVIDER

Wij zijn overgestapt op een nieuwe WAN-provider. De implementatie van deze SD-Wan zorgt voor snellere en stabielere verbindingen. Elke vestiging beschikt over een eigen firewall, die centraal wordt beheerd.

PENETRATIE TEST

In samenwerking met een specialist op het gebied van cybersecurity is er in juli 2024 een gesimuleerde cyberaanval uitgevoerd om kwetsbaarheden op te sporen in onze IT-systemen, netwerken en applicaties. Met deze penetratietest (pentest) zijn beveiligingslekken in kaart gebracht en is beoordeeld in hoeverre het systeem bestand is tegen mogelijke aanvallen. Op basis daarvan zijn maatregelen genomen om risico's te beperken. In het eerste kwartaal van 2025 worden deze inzichten verder uitgewerkt in onze IT-systemen.

NIS2-CERTIFICERING

Wij zijn voornemens in 2025 Network and Information Security Directive 2 (NIS2) certificering te behalen. De NIS2-certificering is in lijn met de Europese NIS2-wetgeving, die organisaties verplicht om hun cybersecuritymaatregelen te versterken. Het stelt onder andere strengere eisen aan meldplichten van cyberincidenten, strikte toegangscontroles en netwerkbeveiliging en regelmatigere audits om kwetsbaarheden in IT-systemen vroegtijdig te detecteren. Wij streven ernaar de twee implementatiefasen, NIS2 QM(20) uiterlijk in april 2025 en NIS2 QM30 in de zomer van 2025, af te ronden, zodat we voldoen aan de gestelde beveiligings- en kwaliteitsrichtlijnen van de NIS2-certificering.

GEPLANDE MAATREGELEN

Om onze systeembeveiliging en gegevensbescherming structureel te verbeteren en toekomstbestendig te maken hebben wij een ICT Roadmap opgesteld met verbeteringsinitiatieven voor de komende jaren:

- Met Role Based Access Control standaardiseren we de toekenning van gebruikersrechten.
- Met Single Sign-On (SSO) kunnen gebruikers met één set inloggegevens toegang krijgen tot meerdere applicaties en systemen. Met Multi-Factor Authenticatie (MFA) willen we verifiëren dat de ingelogde gebruiker daadwerkelijk de juiste persoon is.
- Met SSL-VPN willen we een versleutelde verbinding implementeren voor medewerkers die op afstand of thuiswerken.
- De afdeling HR werkt, in samenwerking met IT, aan een beveiligingsbewustzijnprogramma met als doel een veilige werkomgeving te creëren waarin medewerkers zich bewust zijn van hun rol en verantwoordelijkheid als het gaat om informatiebeveiliging.

METEN VAN SYSTEEMVEILIGHEID

In ons systeembeveiliging en gegevensbeveiligingsbeleid passen we zoveel mogelijk de grondslagen en beleidsuitgangspunten van de NIS2 norm toe. Wij meten de mate waarin wij onze doelen realiseren aan de hand van de Capability Maturity Model (CMM). Dit model kent vijf niveaus van procesvolwassenheid: van ad-hoc en ongeorganiseerde werkwijzen (niveau 1), tot volledig geoptimaliseerde en continu verbeterende processen (niveau 5). Dit model vormt ook de basis van ons Jaarplan Roadmap IT security. Minimaal eenmaal per jaar beoordelen wij of onze doelstelling ten aanzien van de 'Volwassenheidsscore' is gerealiseerd en nog passend is bij onze organisatie.



3.3.2 BEDRIJFSETHIEK EN INTEGRITEIT

Een integere, eerlijke en ethische bedrijfscultuur bij Mastermate, met een zerotolerancebeleid voor corruptie en eerlijke concurrentie, ruimte en bescherming voor klokkenluiders, en verantwoorde lobbyactiviteiten.

Eerlijkheid, transparantie, respect en rechtvaardigheid vormen de basis voor alle beslissingen en handelingen. Mastermate staat voor een bedrijfsethiek en -cultuur waarin eerlijk zakendoen gegarandeerd wordt. Onze kernwaarden, de afspraken in de personeelsregeling en de richtlijnen op het intranet beschrijven onze gedragsregels en omgangsnormen. Onze focus ligt op langdurige relaties met alle partners, gebouwd op vertrouwen en integriteit. Er worden geen waardevolle giften van leveranciers geaccepteerd en wij verstrekken geen giften aan (medewerkers van) klanten. Wij zijn altijd aanspreekbaar op ons handelen en werken in overeenstemming met geldende Nederlandse wet- en regelgeving.

IMPACTS, RISICO'S EN KANSEN

Impacts	
Positieve impact	Negatieve impact
• Veilige werkomgeving (werkelijk): Meldsystemen versterken de integriteit en moedigt meldingen van wangedrag aan, wat bijdraagt aan een veilige en transparante werkomgeving. • Betrouwbaar bedrijfsklimaat (werkelijk): Een zerotolerancebeleid voor corruptie en eerlijke concurrentie bevordert een betrouwbaar bedrijfsklimaat. • Lobbyactiviteiten (werkelijk): Verantwoorde lobbyactiviteiten bevorderen eerlijkheid en transparantie naar stakeholders.	• Maatschappelijke schade (potentieel): Een oneerlijke, onethische bedrijfscultuur leidt tot ontevreden medewerkers en beïnvloedt andere betrokkenen in de waardeketen.
Risico's en kansen	
Risico's	Kansen
• License to operate: Niet voldoen aan stakeholderverwachtingen voor bedrijfsethiek en integriteit kan leiden tot boycots, sancties en in uiterste gevallen verlies van de license to operate en voortbestaan van de organisatie.	• Werkgeversimago: Een eerlijke, integere en ethische bedrijfscultuur straalt ook af op externe stakeholders en versterkt het werkgeversimago. • Medewerkersbinding: Een eerlijke, integere en ethische bedrijfscultuur binnen ons familiebedrijf resulteert in tevreden, positieve, sociaal betrokken medewerkers en medewerkersbinding.

BELEID BEDRIJFSETHIEK EN INTEGRITEIT

Om ervoor te zorgen dat medewerkers die op een positieve en integere manier willen werken niet de dupe worden van enkele uitzonderingen, rust ons beleid op een aantal disciplinaire omgangsnormen. Wanneer deze normen niet worden nageleefd, kunnen maatregelen volgen. Er wordt verwacht dat medewerkers de vastgestelde werktijden volgen en werkzaamheden uitvoeren volgens de voorgeschreven werkwijze.

Daarnaast verwachten we dat iedereen de geheimhoudingsplicht respecteert en zorgvuldig omgaat met bedrijfs- en klantgegevens om de vertrouwelijkheid binnen de organisatie te waarborgen. Bedrijfsmiddelen, zoals panden, gereedschappen, meubilair, bedrijfsauto's en mobiele telefoons, dienen op de juiste manier te worden onderhouden en gebruikt. Ook dienen de medewerkers de vastgelegde procedures, regels en afspraken op te volgen en bepalingen uit de arbeidsovereenkomst na te leven.

CORRUPTIE- EN OMKOOPBESTRIJDING

GESCHENKEN EN GIFTEN

We streven ernaar om in al ons zakelijk handelen een betrouwbare en eerlijke partner te zijn. Ons geschenken- en giftenbeleid, vastgelegd in de personeelsregeling, zorgt voor een zorgvuldige omgang met geschenken en het accepteren van uitnodigingen voor evenementen of bedrijfsbezoeken. Om te voorkomen dat medewerkers, klanten of leveranciers in verlegenheid worden gebracht, is goedkeuring van de directie vereist om te garanderen dat deelname aan evenementen in lijn is met het beleid en zakelijke belangen van Mastermate. Geschenken met een waarde hoger dan een gangbaar promotieartikel, zoals een balpen of aansteker, moeten bij ontvangst worden gemeld bij het afdelingshoofd of de vestigingsleider. Ook bijzondere kortingen vallen onder dit beleid en vereisen zorgvuldige afweging.

MELDPlicht BIJ OMKOPINGSPOGING

Medewerkers zijn verplicht om pogingen tot omkoping door leveranciers direct te melden bij hun manager of de directie. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling. Zij zullen vervolgens contact opnemen met het management van de leverancier. Mocht de melding als zwaarwegend worden beoordeeld dan stoppen wij de zakelijke relatie. Hoewel corruptie en omkoping binnen de meeste functies nauwelijks een risico vormen, is er licht verhoogde kans bij inkoop- en assortimentsmanagers en verkopers in leidinggevende functies. Zij kunnen worden benaderd met ongepaste aanbiedingen of verzoeken van klanten ontvangen die proberen invloed uit te oefenen op zakelijke beslissingen.

NALEIVING WET- EN REGELGEVING

In 2024 zijn er geen gevallen van niet-naleving van wet- en regelgeving geregistreerd, en zijn er geen boetes of niet-monetaire sancties aan Mastermate opgelegd. We zijn het afgelopen jaar niet veroordeeld voor overtredingen van anti-corruptie- en anti-omkopingswetten. Hiermee hebben wij onze jaarlijkse doelstelling van 0 overtredingen van wet- en regelgeving behaald. Mastermate hanteert de richtlijnen van de United Nations Convention against Corruption (UNAC), die internationale normen vastleggen voor integere bedrijfsvoering, ethische handelspraktijken, transparantie en preventie van corruptie.

BELANGENORGANISATIE EN LOBBYWERK

Enkele regiobedrijven van Mastermate zijn lid van Family Business Network (FBNed), een belangenorganisatie die zich inzet voor Nederlandse familiebedrijven. Via dit lidmaatschap blijven we betrokken bij relevante thema's en ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op het Nederlandse familiebedrijf, waaronder verantwoord ondernemerschap. Ons lobbywerk richt zich op de bescherming en erkenning van ons Nederlandse familiebedrijf binnen de geldende regelgeving, fiscale afdrachten en eigendomsstructuren.

We analyseren de invloed van deze factoren op ons familiebedrijf. De directie houdt toezicht op deze activiteiten.

BETALINGSPRAKTIJKEN

Mastermate betaalt facturen binnen de snelst mogelijke termijn als dit een korting oplevert, anders geldt een betalingstermijn van 30 dagen. Een groot deel van onze inkoop verloopt via onze inkoopvereniging via automatische incasso. Er lopen geen juridische procedures voor betalingsachterstanden.

MELDSYSTEMEN

In het belang van de psychologische, sociale en lichamelijke veiligheid van onze medewerkers en onze ethische uitgangspunten vindt Mastermate het belangrijk dat overtredingen, of verdenkingen daarvan, altijd gemeld worden. Instructies omtrent onze meldsystemen staan beschreven in de personeelsregeling. Vergeldingsacties tegen een melder voor het rapporteren van een kwestie worden niet getolereerd. Medewerkers kunnen meldingen over illegale activiteiten of handelingen die niet in lijn zijn met onze interne richtlijnen indienen bij de vertrouwenspersonen, de HR adviseurs, het management of de directie. Externe stakeholders kunnen meldingen doen bij het management of de directie. Contact vindt meestal telefonisch plaats via een manager of collega. Indien gewenst kunnen zij direct contact opnemen met kantoor.

MELDSYSTEMEN

Als medewerkers een klacht willen indienen kunnen zij contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Als het contact met de vertrouwenspersoon niet volstaat kunnen medewerkers een formele klacht indienen bij externe instanties. Een onafhankelijke organisatie zal zich dan over de klacht buigen.

Meer informatie over ongewenst gedrag en discriminatie is te lezen in het hoofdstuk Veiligheid van de medewerkers, vanaf pagina [50] en Sociaal Werkgeverschap, vanaf pagina [62].

KLOKKENLUIDERSREGELING

Mastermate heeft momenteel geen formele klokkenluidersregeling of concrete plannen om dit te implementeren. Wel refereren wij in de personeelsregeling naar het Huis voor Klokkenluiders, voor externe opvolging van meldingen en misstanden. Door onze korte lijnen en open cultuur hebben medewerkers de vrijheid om misstanden intern te melden bij vertrouwenspersonen, HR, het management of de directie. Daarnaast staat het iedereen vrij om gebruik te maken van openbare kanalen indien gewenst.

4. ACHTERGROND





4.1 BESTUURSSTRUCTUUR

DE STRUCTUUR VAN DE COÖPERATIE MASTERMATE

Mastermate is in 1998 ontstaan uit een samenwerking van zeven familiebedrijven, elk met een eigen historie en klantenkring. Door de jaren heen zijn er bedrijven overgenomen en gefuseerd, wat nu resulteert in vijf familiebedrijven binnen de Coöperatie Mastermate. Elk familiebedrijf, ook wel regiobedrijf genoemd, is een op zichzelf staande entiteit en beschikt over een eigen hoofdkantoor. De Coöperatie bestaat uit de volgende regiobedrijven: Brinkman, Diveman, Technivo -Revamco, Voskamp Blijswijk Tackenberg- Zwager van Ree en Willemsen.

Een aantal afdelingen, zoals HR, ICT, KAM, Marketing, Assortiment & Inkoop, is gecentraliseerd en ondergebracht bij Mastermate Coöperatie. Het centrale distributiecentrum in Bleiswijk is een apart bedrijf en verzorgt de dagelijkse bevoorrading van alle Mastermate-vestigingen. De centrale afdelingen worden aangestuurd door een deeldirectie met vertegenwoordigers van de vijf regiobedrijven.



HOOGSTE BESTUURSORGANEN

SAMENSTELLING VAN HOOGSTE BESTUURSORGANEN

Het directieteam van Mastermate Coöperatie bestaat uit zes leden, elk afkomstig van de regiobedrijven, die samen de Algemene Ledenvergadering (ALV) vormen, het hoogste orgaan van de Coöperatie. Dit directieteam is verantwoordelijk voor het bepalen van de koers en het nemen van besluiten over strategische investeringen, waaronder duurzaamheidsinitiatieven. Hoewel het directieteam gezamenlijk optreedt namens de Coöperatie, behouden de individuele regiobedrijven autonomie. Dit betekent dat de directieleden in hun eigen regiobedrijf zelfstandig beslissingen kunnen nemen over operationele zaken en bedrijfsvoering, afgestemd op regionale behoeften.

Het directieteam bestaat uit de volgende leden:

Naam	Geslacht	Welke rol	Vertegenwoordigd in	Leeftijds-categorie/ kenmerken	Subdoelen ESG-strategie
Richard Brinkman	M	Directeur en mede-eigenaar Mastermate Brinkman	- Bestuurder Distributiecentrum - Bestuurder Webshop 1 - Bestuurder Webshop 2 - Lid dagelijks bestuur Mastermate - Verantwoordelijk directielid Mastermate Coöperatie: Marketing, E-Commerce, HRM	40-50	- Zero Waste - afvalvrije bouwplaats 100% duurzaam verpakkingsmateriaal (uitgaand)
Ruud Bot	M	Directeur en mede-eigenaar Mastermate Divema	Verantwoordelijk directielid Mastermate Coöperatie: Marketing	50-60	Maatschappelijke betrokkenheid
Harry Oudshoorn	M	Directeur en eigenaar Mastermate Technivo-Revamco	Verantwoordelijk directielid Mastermate Coöperatie: Assortiment & Inkoop, KAM	50-60	- CO₂-prestatieladder - Zero Waste bedrijfsafval - Circulair en duurzaam assortiment 100% duurzaam verpakkingsmateriaal (inkomend)
Wim Voskamp	M	Directeur en mede-eigenaar Mastermate VBT-ZvR	- Bestuurder distributiecentrum - Bestuurder Webshop 1 - Lid dagelijks bestuur Mastermate - Verantwoordelijk directielid Mastermate Coöperatie: Assortiment & Inkoop, ICT, Finance	50-60	- CO₂-neutrale panden - Zero Waste - afvalvrije bouwplaats 100% duurzame logistiek - Relaties in de keten gericht op verduurzamen
Bas Willemsen	M	Directeur en eigenaar Mastermate Willemsen	- Bestuurder Webshop 2 - Verantwoordelijk directielid Mastermate Coöperatie: Finance	40-50	- Financiële gezondheid & baanzekerheid - Circulaire dienstverlening
Nicole Willemsen	V	Directeur Mastermate Willemsen	- Lid dagelijks bestuur Mastermate - Verantwoordelijk directielid Mastermate Coöperatie: HRM	40-50	Optimaal welzijn medewerkers

DIVERSITEIT IN DE DIRECTIE

Op 31 december 2024 bestond de man-vrouwverhouding binnen het directieteam uit 83% mannen en 17% vrouwen. Op dit moment hebben wij geen specifieke doelstelling op het gebied van genderdiversiteit binnen de directie.

BENOEMING VAN DIRECTIETEAM

De benoemings- en selectiecriteria van directieleden binnen Mastermate Coöperatie vindt plaats op het niveau van de regiobedrijven. Elk regiobedrijf bepaalt zelfstandig wanneer een persoon geschikt wordt geacht voor een directiefunctie. De selectie van directieleden gebeurt op basis van relevante criteria, zoals expertise, opleiding en ervaring, passend bij de behoeften van het betreffende regiobedrijf. Er wordt geen onderscheid gemaakt op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, leeftijd of afkomst. Voor landelijke taken vindt selectie op advies van de betreffende deeldirectie, waarbij het gehele directieteam de uiteindelijke beslissing neemt.

ESG-EVALUATIE VAN HET DIRECTIETEAM

De voorzitter van de ALV is een directeur van een van de regiobedrijven. Deze functie wordt echter uitgevoerd binnen een collectief besluitvormingsproces. Het voltallige directieteam neemt gezamenlijk beslissingen en bepaalt het beleid van de Coöperatie, inclusief het beleid met betrekking tot ESG-doelstellingen.

INTERNE FEEDBACKMECHANISMEN

Van de betrokken managers wordt verwacht dat zij kritisch meedenken en feedback geven op het landelijke beleid. Jaarlijks wordt een anonieme enquête uitgevoerd onder alle medewerkers, inclusief vragen over de rol en prestaties van de directie en het management.

BEHEER VAN BELANGENVERSTRENGELING

Belangenconflicten binnen het directieteam worden voorkomen en beperkt door de samenstelling van de deeldirecties. Deze bestaan uit twee vertegenwoordigers, elk afkomstig van een ander regiobedrijf. Het directieteam heeft niet alleen zicht op de gezamenlijke strategie, maar ook op activiteiten binnen de verschillende regiobedrijven. Dit zorgt voor bredere betrokkenheid en samenwerking van meerdere regiobedrijven bij de uitvoering van landelijke taken.

Op regiobedrijfsniveau is er daarnaast vaak sprake van meerdere aandeelhouders in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA), die toezicht houden op de directie.

MANAGEMENT VAN ESG-STRATEGIE**UITVOERINGSVERANTWOORDELIJKE**

Om de doelen van onze ESG-strategie te verwezenlijken, hebben we een duurzaamheidsmanager aangesteld die gespecialiseerd is in ESG.

Onze ESG-strategie richt zich op 11 doelen, waarvoor specifieke managers verantwoordelijk zijn. De voortgang wordt integraal gemonitord en periodiek gerapporteerd aan de ALV. Deelstellingen worden vertaald naar afdelingen en regiobedrijven, met jaarlijkse of tussentijdse evaluaties.

De duurzaamheidsmanager coördineert en overziet de gehele ESG-strategie en bewaakt de samenhang tussen de verschillende doelen en deelgebieden. De managers van desbetreffende afdelingen waar de verschillende doelen zijn ondergebracht, zijn verantwoordelijk en monitoren het duurzaamheidsbeleid en de ESG-doelstellingen. De goedkeuring en het algemene toezicht ligt bij het voltallige directieteam. Zij zorgen ervoor dat het ESG-beleid in lijn blijft met de langetermijnvisie van de organisatie. We streven ernaar jaarlijks de status van de ESG-doelstellingen te evalueren.

WERVING MANAGEMENTFUNCTIES

Wij willen de continuïteit van onze ESG-strategie waarborgen. Ons management draagt de eindverantwoordelijkheid over deze strategie. Daarom bespreken wij tijdens de werving van managementfuncties expliciet de duurzaamheidsdoelstellingen. Wij vragen kandidaten zich hieraan te committeren en actief bij te dragen aan de realisatie van deze doelen.

OPLEIDINGSAANBOD EN MANAGEMENTBETROKKENHEID

Hoewel er nog geen specifieke ESG-opleidingen zijn, informeren wij onze medewerkers regelmatig via nieuwsberichten en bijeenkomsten. Daarnaast tonen diverse directieleden actieve betrokkenheid bij de uitvoering van duurzame doelen en deelthema's. Om ESG-kennis te vergroten, bieden wij duurzaamheidsfunctionarissen en medewerkers die zich hierin verder willen bekwamen de mogelijkheid om relevante cursussen te volgen, vakliteratuur te lezen, kennis uit te wisselen via ondernemersclubs en deel te nemen aan ESG-themacongressen of bijeenkomsten.

Meer informatie over de inhoud van onze ESG-strategie is te lezen in het hoofdstuk ESG-strategie, vanaf pagina [12].



4.2 OVER DIT VERSLAG

TERMIJN

Dit verslag dekt de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024. Referentiejaar kunnen teruggaan tot 2016, variërend per onderwerp en afhankelijk van de beschikbare gegevens. Dit betreft de eerste uitgave en de verslaggevingscyclus is vervolgens op jaarlijkse basis.

VERSLAGSCOPE

Dit verslag omvat alle activiteiten van Mastermate Coöperatie B.A., Brinkman B.V., Divema B.V., Technivo Revamco B.V., Willemsen B.V. en VBT groep B.V. en Zwager van Ree B.V. Naast de eigen bedrijfsactiviteiten kan de verslaginhoud, variërend per onderwerp, betrekking hebben op de upstream en downstream waardeketen.

De inhoud van dit verslag heeft betrekking op de volgende juridische entiteiten:

Juridische entiteit	Vestiging	KvK	Bedrijf/Scope
Mastermate Coöperatie B.A.	Apeldoorn	30152933	Coöperatie (entiteit)
Mastermate Brinkman B.V.	Apeldoorn	38017038	BRI (Brinkman)
Mastermate Ventilatietechniek B.V.	Groningen	63695774	BRI (Brinkman)
Mastermate Divema B.V.	Volendam	87714469	DIV (Divema)
Mastermate Ruvo B.V.	De Goorn	85390216	DIV (Divema)
Technivo Revamco B.V.	Katwijk	28010946	TRG (Technivo Revamco)
Mastermate Willemsen B.V.	Gemert	17058469	WIL (Willemsen)
Mastermate Eurokey (Willemsen Bouw en Industrie B.V.)	Eindhoven	17069291	WIL (Willemsen)
VBT Holding B.V.	Delfgauw	27176379	VBT-ZvR
Zwager van Ree B.V.	Beverwijk	34057555	VBT-ZVR
Mastermate Service Center B.V.	Bleiswijk	76824608	VBT-ZvR
Thiessens B.V.	Maastricht	52652459	VBT-ZvR
VBT Groep B.V.	Delfgauw	27278650	VBT-ZvR
VBT-ZvR Service B.V.	Delfgauw	27176380	VBT-ZvR
Mastermate-DC B.V.	Bleiswijk	57115486	Gedeeld
Webshop 1			
Webshop 2			

STANDAARDEN

De inhoud is in overeenstemming met de standaarden van de ESRS (European Sustainability Reporting Standards), versie december 2024.

TOTSTANDKOMING

Dit verslag is samengesteld met ondersteuning van Kroll SR Reporting & Advisory B.V.

PUBLICATIE

Dit verslag is online gepubliceerd in oktober 2025.

CONTACT

Voor vragen of opmerkingen over de inhoud van dit verslag kunt u contact opnemen met Wim Voskamp (Directeur en Eigenaar Mastermate VBT). Zie hiervoor de contactgegevens in de colofon.

COLOFON

Dit verslag is een publicatie van:

Mastermate
Mastermate Coöperatie
Importweg 3
2645 EC Delfgauw
E: info@mastermate.nl
T: 0900 - 0509
W: www.mastermate.nl

Dit verslag is samengesteld door:

Kroll SR
Kroll SR Reporting & Advisory B.V.
Rhijnspoorplein 10-38
1018 TX Amsterdam
E: info@krollsr.nl
T: +31 850 805 418
W: www.krollsr.nl

CONTACTGEGEVENS

Dagelijks bestuur Mastermate
Richard Brinkman Paramariboweg 99 Apeldoorn E: r.brinkman@mastermate.nl
Nicole Willemsen Scheiweg 27 Gemert E: n.willemsen@mastermate.nl
Wim Voskamp Importweg 3 Delfgauw E: w.voskamp@mastermate.nl

5. BIJLAGEN



5.1 ESRS-INDEX

ESRS 2 – ALGEMENE TOELICHTINGEN (BP)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
BP-1	Algemene grondslag voor het opstellen van duurzaamheidsverklaringen	Over dit verslag	[90]	Mastermate heeft geen informatie weggelaten, geen gebruik gemaakt van vrijstellingen en geen entiteiten zijn uitgesloten van de scope.
BP-2	Rapportage over specifieke omstandigheden	Over dit verslag	[90]	In dit verslag zijn geen financiële statements opgenomen met meetonzekerheid.

ESRS 2 – ALGEMENE TOELICHTINGEN (GOV)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
GOV-1	De rol van de bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen	Bestuurstructuur	[86]	- Mastermate heeft geen niet-uitvoerende of onafhankelijke leden in bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen. - Informatie over de relevante kennis van het directieteam is momenteel niet beschikbaar.
GOV-2	Informatie verschaft aan en omgang met duurzaamheidsthema's door bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen van de onderneming	Bestuurstructuur	[86]	Materiële risico's, kansen en impacts wordt voortaan geïntegreerd in besluitvorming voor Mastermate met gebruik van de dubbele materialiteitsanalyse van 2024.
GOV-3	Integratie van duurzaamheidsprestaties in beloningsregelingen	Bestuursstructuur	[86]	Mastermate werkt niet met ESG-beloningsregelingen voor directieleden.
GOV-4	Due-diligenceverklaring	Bestuursstructuur	[86]	Mastermate heeft geen specifieke openbaarmaking opgenomen in de duurzaamheidsverklaring over hoe informatie rondom het due diligence-proces in kaart wordt gebracht.
GOV-5	Risicobeheersing en interne controles voor duurzaamheidsrapportage	Bestuursstructuur	[86]	Mastermate identificeert en beheert de duurzaamheidskansen, -risico's en -impacts aan de hand van een dubbele materialiteitsanalyse.

ESRS 2 – ALGEMENE TOELICHTINGEN (SBM)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
SBM-1	Strategie, businessmodel en waardeketen	Producten en diensten ESG-strategie Medewerkers Waardeketen	[18] [10] [24] [22]	- Mastermate handelt niet in producten en diensten die verboden zijn in bepaalde markten. - De ESG-strategie is nog niet publiekelijk beschikbaar, maar zal medio 2025 na afronding van het eerste CSRD-traject worden gepubliceerd. De 11 doelen zijn echter al intern gepresenteerd en worden periodiek gecommuniceerd naar de medewerkers. - De belangrijkste inkomsten komen uit het Segment Bouw en Techniek (72,6%) en Bouwmaterialen (5,4%).
SBM 2	Belangen en standpunten van stakeholders	Stakeholders	[26]	- Er is nog geen informatie beschikbaar over de verdere stappen die worden gepland en in welke tijdspannen met de stakeholders. - Er is geen duidelijke informatie beschikbaar hoe bestuurs-, management- en toezichthoudende organen worden geïnformeerd over de standpunten en belangen van getroffen belanghebbenden met betrekking tot duurzaamheidsgerelateerde effecten.
SBM-3	Materiële impacts, risico's en kansen en de wisselwerking daarvan met strategie en businessmodel	Dubbele materialiteitsanalyse	[30]	

ESRS 2 – ALGEMENE TOELICHTINGEN (IRO)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
IRO-1	Beschrijving van het proces voor het identificeren en beoordelen van materiële impacts, risico's en kansen	Dubbele materialiteitsanalyse	[30]	Mastermate identificeert de verbonden risico's, impacts en kansen aan de hand van een dubbele materialiteitsanalyse. Dit onderzoek wordt eens in de drie jaar uitgevoerd en indien noodzakelijk eerder.
IRO-2	Rapportage-eisen in ESRS opgenomen in de duurzaamheidsverklaring van de onderneming	Dubbele materialiteitsanalyse ESRS-index	[30]	

ESRS 2 - ALGEMENE TOELICHTINGEN (MDR-P)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR- P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Gezondheid van de medewerkers	[54]	
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Sociaal Werkgeverschap	[62]	Er worden geen externe normen of initiatieven van derden nageleefd door implementatie van het sociaal werkgeverschap beleid.
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Talent- en medewerkersontwikkeling	[66]	Mastermate heeft geen beschrijving van hoe het de belangen van belangrijke stakeholders bij het vaststellen van het beleid meeneemt.
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	Er is momenteel geen vastgesteld beleid voor bedrijfsethiek en integriteit.
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsemmissie en klimaatadaptatie	[38]	
MDR- P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Medewerkersrecht	[58]	- De Directie is verantwoordelijk voor het beleid omtrent medewerkersrecht. - Er is geen informatie beschikbaar over de stakeholderbelangen die zijn meegenomen bij het samenstellen van het beleid.
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	[78]	- De belangen van onze vestigingen, kantoren en distributiecentrum zijn afgewogen in ons informatie en systeembeveiligingsbeleid. - Relevante informatie omtrent ons beleid voor systeembeveiliging en gegevensbescherming wordt normaliter gedeeld op ons interne informatiepunt. Wanneer ons informatiebeleid compleet is, zal deze gepubliceerd worden.
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Productcirculariteit	[44]	
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	[78]	- De belangen van onze vestigingen, kantoren en distributiecentrum zijn afgewogen in ons informatie en systeembeveiligingsbeleid. - Relevante informatie omtrent ons beleid voor systeembeveiliging en gegevensbescherming wordt normaliter gedeeld op ons interne informatiepunt. Wanneer ons informatiebeleid compleet is, zal deze gepubliceerd worden.
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Uitgaande verpakkingen	[48]	- Mastermate volgt de relevante wet- en regelgeving ten aanzien van het uitgaande verpakkingenbeleid. - Mastermate beschikt niet over een geformaliseerd monitoringsmechanisme voor het Uitgaande verpakkingenbeleid. - Het beleid geldt voor alle Nederlandse vestigingen en distributiepunten.

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR- P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	[70]	• Er worden geen externe standaarden of initiatieven van derden nageleefd. • Het beleid voor lokale maatschappelijke betrokkenheid is beschikbaar en kenbaar voor medewerkers via Interne berichtgeving, ankerpunt, mailing en app.
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	• De operationele verantwoordelijkheid voor contact met eindgebruikers is verdeeld over meerdere functies, afhankelijk van het type klantcontact en de aard van de melding.
MDR-P	Beleid aangenomen voor het managen van materiële duurzaamheidsthema's	Veiligheid van de medewerkers	[50]	

ESRS 2 – ALGEMENE TOELICHTINGEN (MDR-A)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Gezondheid van de medewerkers	[54]	• Mastermate heeft geen informatie beschikbaar over de toegewezen financiële middelen (Capex en Opex).
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Veiligheid van de medewerkers	[50]	• Investerings voor voorzieningen van het distributiecentrum hebben allen plaatsgevonden in 2022 met name in Q4, er zijn geen aanvullende investeringen in 2024 gedaan. • Er is geen informatie beschikbaar over de toewijzing van financiële middelen voor de gestelde doelen.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	[78]	
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Sociaal Werkgeverschap	[62]	• Mastermate heeft geen informatie beschikbaar over de toegewezen financiële middelen (Capex en Opex) voor het sociaal werkgeverschap beleid.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Talent- en medewerkersontwikkeling	[66]	• De Operational Expenditure (Opex) is het opleidingsbudget van 500 euro per medewerker per jaar. Dit zal tevens het beschikbaar gestelde bedrag voor 2025 zijn. Er is geen informatie beschikbaar over de (Capex) voor toekomstige financiële middelen voor de gestelde doelen. • Er is geen termijn gedefinieerd waarbinnen de maatregelen gerealiseerd moeten worden.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	• Mastermate neemt geen aanvullende maatregelen op bedrijfsethiek en Integriteit.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsemisatie en klimaatadaptatie	[38]	• Mastermate heeft geen informatie beschikbaar over de toegewezen financiële middelen (Capex en Opex).
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Medewerkersrecht	[58]	
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	[78]	
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Productcirculariteit	[44]	• Mastermate heeft geen informatie beschikbaar over de toegewezen financiële middelen (Capex en Opex).

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Uitgaande verpakkingen	[48]	• Mastermate heeft geen informatie beschikbaar over de toegewezen financiële middelen (Capex en Opex) voor het uitgaande verpakkingenbeleid. • Er zijn nog geen geplande maatregelen voor het uitgaande verpakkingen beleid.
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	[70]	
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	• Mastermate heeft geen informatie beschikbaar over de toegewezen financiële middelen (Capex en Opex) voor het beleid op veiligheid van de productgebruikers.

ESRS 2 - ALGEMENE TOELICHTINGEN (MDR-M)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Gezondheid van de medewerkers	[54]	
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Veiligheid van de medewerkers	[50]	• Er is geen externe instantie anders dan assurance provider die validatie biedt op het beleid.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Sociaal Werkgeverschap	[62]	• Mastermate heeft geen meetpunten om de prestatie op het gebied van sociaal werkgeverschap te evalueren.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	• Mastermate heeft geen meetpunten om de prestatie op bedrijfsethiek en integriteit te evalueren.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Bedrijfsemissie en klimaatadaptatie	[38]	
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Medewerkersrecht	[58]	
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	[78]	• Er is geen externe instantie die validatie biedt voor het gebruikte meetpunt.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Productcirculariteit	[44]	
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	[78]	• Er is geen externe instantie die validatie biedt voor het gebruikte meetpunt.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Uitgaande verpakkingen	[48]	
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	[70]	• Er zijn geen significante aannames voor het meetpunt en het is niet extern geverifieerd.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	• Er is geen separaat registratie platform aanwezig waar het aantal meldingen inzichtelijk is. Vanuit de afdeling Inkoop werken wij daar momenteel wel, eind 2025 beschikbaar.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Talent- en medewerkersontwikkeling	[66]	• Mastermate heeft nog geen meetpunt om te prestaties op talent- en medewerkersontwikkeling te evalueren.

ESRS 2 - ALGEMENE TOELICHTINGEN (MDR-T)

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Gezondheid van de medewerkers	[54]	
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Sociaal Werkgeverschap	[62]	• Mastermate heeft geen SMART-doelstellingen geformuleerd.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Talent- en medewerkersontwikkeling	[66]	• Mastermate heeft geen SMART-doelstellingen geformuleerd.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Bedrijfsemisatie en klimaatadaptatie	[38]	
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Medewerkersrecht	[58]	• Mastermate heeft geen SMART-doelstellingen geformuleerd.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	[78]	• Mastermate heeft geen SMART-doelstellingen geformuleerd. Wij zijn voornemens deze na 2025 te formuleren.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Productcirculariteit	[44]	
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Systeembeveiliging en gegevensbescherming	[78]	• Mastermate heeft geen SMART-doelstellingen geformuleerd. Wij zijn voornemens deze na 2025 te formuleren.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Uitgaande verpakkingen	[48]	• Voor 2025 en 2026 zullen specifieke SMART-doelstellingen worden vastgesteld voor het uitgaande verpakingsbeleid.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	[70]	
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	• Mastermate heeft geen SMART-doelstellingen geformuleerd.
MDR T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	Veiligheid van de medewerkers	[50]	• Letselfrequentie cijfer (IF), geeft het aantal ongevallen met verzuim weer per 1 miljoen gewerkte uren.

E1 KLIMAATVERANDERING

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
E1.GOV-3	Integratie van duurzaamheidsprestaties in beloningsregelingen	Bedrijfsemisatie en klimaatadaptatie	[38]	• Er zijn geen klimaatgerelateerde overwegingen meegenomen in de beloning van leden van bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen van Mastermate.
E1.IRO-1	Beschrijving van de processen om materiële klimaatimpacts, -risico's en -kansen in kaart te brengen en te analyseren	Bedrijfsemisatie en klimaatadaptatie	[38]	• Mastermate heeft geen transitie klimaatrisico's geïdentificeerd. • Mastermate beschikt nog niet over een klimaatgerelateerde scenarioanalyse die wordt gebruikt om fysieke risico's op de korte, middellange en lange termijn te identificeren en te beoordelen. • Mastermate heeft nog niet duidelijk onderzocht welke activa en bedrijfsactiviteiten worden blootgesteld aan klimaatgerelateerde gevaren en moeilijk verenigbaar zijn met de overgang naar een klimaatneutrale economie.
E1.SMB-3	Materiële impacts, risico's en kansen en de wisselwerking daarvan met strategie en businessmodel	Bedrijfsemisatie en klimaatadaptatie	[38]	• Mastermate heeft geen veerkrachtanalyse.
E1-1	Transitieplan voor klimaatmitigatie	Bedrijfsemisatie en klimaatadaptatie	[38]	• Er is geen informatie beschikbaar over significante operationele uitgaven (Opex) en kapitaaluitgaven (Capex) die nodig zijn voor de uitvoering van het actieplan, of op criteria die zijn vastgelegd.

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
E1-2	Beleid ten aanzien van klimaatmitigatie en klimaatadaptatie	Bedrijfsemissie en klimaatadaptatie	[38]	• Er zijn geen klimaatgerelateerde overwegingen meegenomen in de beloning van leden van bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen van Mastermate.
E1-3	Maatregelen en middelen wat betreft beleid ten aanzien van klimaatverandering	Bedrijfsemissie en klimaatadaptatie	[38]	• Er is geen informatie beschikbaar over de relatie tussen significante investeringsuitgaven en operationele uitgaven die nodig zijn om ondernomen of geplande acties uit te voeren en relevante posten of toelichtingen in de jaarrekening wel is er een jaarlijkse begroting vanuit de CO ₂ -Prestatieladder waarin bijdragen en inspanningen worden begroot.
E1-4	Doelen inzake klimaatmitigatie en klimaatadaptatie	Bedrijfsemissie en klimaatadaptatie	[38]	• Er zijn geen doelen op het gebied van klimaatadaptatie. • De emissiereductie doelstelling is niet wetenschappelijk onderbouwd.
E1-5	Energieverbruik en energiemix	Bedrijfsemissie en klimaatadaptatie	[38]	
E1-6	Bruto scope 1-, 2-, 3-emissies en totale broeikasgasemissies	Bedrijfsemissie en klimaatadaptatie	[38]	• De scope 3 ketenemissies zijn nog niet beschikbaar. • Voor 2024 is gerekend met de Well-to-Wheel (WTW)-methode. Daarbij is uitgegaan van fossiele brandstoffen met bio-bijmenging B7, benzine E10 en grijze stroom voor het elektrische wagenpark. • Voor zes vestigingen van regiobedrijf VBT-ZvR is de emissie gebaseerd op een aanname, op basis van de verbruiksgegevens uit 2023. • De informatie over het over extern laden was niet beschikbaar voor 2024.
E1-7	Broeikasgasverwijderingen en projecten voor broeikasgasmitigatie gefinancierd uit carbon credits	Bedrijfsemissie en klimaatadaptatie	[38]	
E1-8	Interne koolstofbeprijzing	Bedrijfsemissie en klimaatadaptatie	[38]	• Mastermate maakt geen gebruik van koolstofbeprijzing.
E1-9	Beoogde financiële effecten van materiële fysieke en transitierisico's en potentiële klimaatkansen	Bedrijfsemissie en klimaatadaptatie	[38]	• Mastermate heeft geen financiële berekening gemaakt voor materiële fysieke transitierisico's en potentiële klimaatkansen.

E5 MATERIAALGEBRUIK EN CIRCULAIRE ECONOMIE

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
E5-1	Beleid ten aanzien van materiaalgebruik en circulaire economie	Productcirculariteit Uitgaande verpakkingen	[44] [48]	
E5-2	Maatregelen en middelen inzake materiaalgebruik en circulaire economie	Productcirculariteit Uitgaande verpakkingen	[44] [48]	• Wij communiceren onze doelstellingen voor productcirculariteit niet actief naar externe partijen. Op verzoek van klanten lichten wij dit toe in een presentatie. • Externe stakeholders zijn niet expliciet meegenomen bij beleidsformulering.
E5-3	Doelen wat betreft materiaalgebruik en circulaire economie	Productcirculariteit Uitgaande verpakkingen	[44] [48]	• Voor 2025 en 2026 zullen SMART-doelstellingen worden geformuleerd voor het uitgaande verpakkingsbeleid.

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
E5-4	Materiaalinstromen	Productcirculariteit Uitgaande verpakkingen	[44] [48]	• Mastermate heeft nog geen beschikbare informatie voor materiaalinstromen. • Mastermate hanteert geen weegmoment van de fysieke goederen (incl verpakkingen) bij binnenkomst/ontvangst. Wel is er deels data beschikbaar over de het gewicht van het product vanuit bepaalde fabrikanten. De afvalstroom geeft inzicht in de hoeveelheid verpakkingsmateriaal, echter is dit niet herleidbaar op product- of leveranciersniveau. • Mastermate heeft geen monitoringsysteem opgezet voor ingekochte goederen voor het afzonderlijk identificeren, wegen en controleren van certificaten.
E5-5	Materiaaluitstromen	Productcirculariteit Uitgaande verpakkingen	[44] [48]	• Als tussenhandelaar is materialenuitstroom van Mastermate enorm, er is echter geen zicht op hoelang de producten meegaan en wat de eindgebruiker ermee doet. • Het reparatiebeleid voor kapotte machines is nog niet beschikbaar ten tijde van publicatie van dit rapport. • Mastermate heeft geen volledig inzicht in de hoeveelheid gerecycled (op basis van gewicht) vanwege de complexiteit van de gegevens. Sommige producten zijn verduurzaamd door de keuze van grondstoffen, terwijl bij andere producten alleen de verpakking duurzamer is gemaakt. De exacte hoeveelheid gerecycled materiaal verschilt per leverancier, de exacte samenstelling kan echter niet gedeeld worden door leveranciers door intellectueel eigendom.
E5-6	Beoogde financiële effecten van impacts, risico's en kansen wat betreft materiaalgebruik en circulaire economie	Productcirculariteit Uitgaande verpakkingen	[44] [48]	• Mastermate heeft geen informatie beschikbaar over de financiële effecten van productcirculariteit en uitgaande verpakkingen.

S1 EIGEN PERSONEEL

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
S1-SBM-3	Materiële impacts, risico's en kansen en de wisselwerking daarvan met strategie en businessmodel	Medewerkersrecht	[58]	
S1-1	Beleid ten aanzien van eigen personeel	Medewerkersrecht	[58]	• Mastermate behandelt niet expliciet de thema's mensenhandel, dwang of kinderarbeid in haar medewerkersrecht beleid in de personeelsregeling en het dekt geen erkende internationale instrumenten.
S1-2	Processen om met eigen werknemers en werknemersvertegenwoordigers te overleggen over impacts	Medewerkersrecht	[58]	• Mastermate heeft geen algemeen betrokkenheidsproces en er is ook geen termijn waarop we dat willen gaan implementeren. • Mastermate heeft geen functie voor de operationele verantwoordelijkheid toegewezen voor eigen personeelsbetrokkenheid.
S1-3	Herstelprocessen voor negatieve impacts en kanalen voor eigen werknemers om zorgen kenbaar te maken	Medewerkersrecht	[58]	• Meer informatie over de medewerkerscommunicatiekanalen en klachtenmechanismen zijn te vinden in de hoofdstukken Bedrijfsethiek en Integriteit, vanaf pagina [82] en Veiligheid van de medewerkers vanaf pagina [50].

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
S1-4	Acteren op materiële impacts op eigen personeel, en benaderingen om wat eigen personeel betreft materiële risico's te mitigeren en materiële kansen te benutten, en de effectiviteit van die maatregelen	Medewerkersrecht	[58]	
S1-5	Doelen wat betreft het beheersen van materiële negatieve impacts, het bevorderen van positieve impacts en het beheersen van materiële risico's en kansen	Medewerkersrecht	[58]	• Mastermate heeft geen doelstellingen op het thema medewerkersrecht.
S1-6	Kenmerken van de werknemers van de onderneming	Medewerkers	[24]	• Alle medewerkers zijn actief in Nederland.
S1-7	Kenmerken van medewerkers niet in loondienst onder het eigen personeel van de onderneming	Medewerkers	[24]	• Wij hebben de gegevens over oproepkrachten en externe medewerkers in 2024 verzameld via externe partijen, zoals uitzendbureaus, of rechtstreeks ontvangen via externe medewerkers zelf. Wij verzamelen en verwerken medewerkersgegevens met behulp van ons HR-systeem, waarin al onze medewerkers zijn geregistreerd. FTE (fulltime equivalent/volgtijds equivalent) is in de verstrekte gegevens gedefinieerd als een werkweek van 40 uur, wat gelijkstaat aan 100%. In sommige gevallen kan dit bij bepaalde functies worden overschreden. • 100% van de medewerkers viel onder een van de cao's.
S1-8	Cao-dekkingsgraad en sociale dialoog	Medewerkersrecht	[58]	• Er zijn geen overeenkomsten met het eigen personeel voor vertegenwoordiging door een Europese Organisatierraad.
S1-9	Diversiteitsmaatstaven	Sociaal Werkgeverschap	[62]	• Als leidinggevenden binnen Mastermate zijn de volgende functies geïdentificeerd: Afdelingshoofd, Bedrijfsleider, Coördinator, Directeur, Manager, Verkoopleider en Vestigingsleider.
S1-10	Leefbare lonen	Medewerkersrecht	[58]	• We volgen minimaal de cao en de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (WML).
S1-11	Sociale bescherming	Medewerkersrecht	[58]	• Alle medewerkers van Mastermate zijn werkzaam binnen Nederland en vallen onder een cao.
S1-12	Mensen met een beperking	Sociaal Werkgeverschap	[62]	• Er is geen informatie beschikbaar over het aantal medewerkers met een beperking werkzaam binnen Mastermate.
S1-13	Maatstaven voor opleiding en ontwikkeling van vaardigheden	Talent- en medewerkersontwikkeling	[66]	• Mastermate heeft geen data beschikbaar over opleidings- en vaardigheids-ontwikkelingsindicatoren per geslacht. • Mastermate heeft geen data beschikbaar over het aantal trainingsuren van het personeel.
S1-14	Gezondheids- en veiligheidsstatistieken	Gezondheid van de medewerkers Veiligheid van de medewerkers	[54] [50]	• Informatie over het aandeel eigen medewerkers en niet-eigen medewerkers dat in 2024 wordt gedekt door het gezondheids- en veiligheidsbeheersysteem van Mastermate is niet voorhanden. • Informatie over het aantal gewerkte uren over heel 2024 door eigen- en niet-eigen personeel is niet beschikbaar. • Informatie omtrent het aantal het aantal verloren werkdagen in 2024 als gevolg van arbeidsgerelateerde verwondingen, dodelijke slachtoffers van arbeidsgerelateerde ongevallen, arbeidsgerelateerde ziekten en fatale slachtoffers als gevolg van ziekte is niet beschikbaar.
S1-15	Maatstaven voor werk-privébalans	Medewerkersrecht	[58]	
S1-16	Beloningsmaatstaven (loonkloof en totale beloning)	Sociaal Werkgeverschap	[62]	• Er is geen informatie beschikbaar over de loonkloof van het gemiddelde loonniveau tussen vrouwelijke en mannelijke medewerkers van Mastermate.
S1-17	Incidenten, klachten en ernstige impacts op het gebied van mensenrechten	Veiligheid van de medewerkers	[50]	• Er zijn geen klachten ingediend bij nationale contactpunten van de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen.

S3 GETROFFEN GEMEENSCHAPPEN

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
S3-1	Beleid ten aanzien van getroffen gemeenschappen	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	[70]	• Mastermate heeft geen beleid ten aanzien van getroffen gemeenschappen. • Er is op dit moment geen algemeen proces ingericht voor dialoog met getroffen gemeenschappen. Mastermate werkt samen met meer dan 700 leveranciers, er is nog geen volledig inzicht in de locatie van hun toeleveranciers, de herkomst van grondstoffen of de plaats waar het productieproces plaatsvindt. Er zijn vooralsnog geen plannen deze communicatiekanalen op te zetten.
S3-2	Processen om met getroffen gemeenschappen te overleggen over impacts	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	[70]	• Er zijn geen stappen ondernomen om inzicht te krijgen in de perspectieven van getroffen gemeenschappen.
S3-3	Herstelprocessen voor negatieve impacts en kanalen voor getroffen gemeenschappen om zorgen kenbaar te maken	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	[70]	• Mastermate heeft geen specifieke kanalen om hun zorgen of behoeften kenbaar te maken.
S3-4	Acteren op materiële impacts op getroffen gemeenschappen en benaderingen om wat betreft getroffen gemeenschappen materiële risico's te beheersen en materiële kansen te benutten, en de effectiviteit van die maatregelen	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	[70]	• Mastermate heeft geen maatregelen om de impacts op de getroffen gemeenschappen te verminderen of te voorkomen. • Er is geen informatie bekend of er ernstige mensenrechtenkwesties en incidenten in verband met getroffen gemeenschappen hebben plaatsgevonden.
S3-5	Doelen wat betreft het beheersen van materiële negatieve impacts, het bevorderen van positieve impacts en het beheersen van materiële risico's en kansen	Lokale maatschappelijke betrokkenheid	[70]	

S4 CONSUMENTEN EN EINDGEBRUIKERS

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
S4.SBM-3	Materiële impacts, risico's en kansen en de wisselwerking daarvan met strategie en businessmodel	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	
S4-1	Beleid ten aanzien van consumenten en eindgebruikers	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	
S4-2	Processen om met consumenten en eindgebruikers te overleggen over impacts	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	• Mastermate heeft geen specifieke stappen gericht op kwetsbare eindgebruikers, zoals personen met een beperking of kinderen.
S4-3	Herstelprocessen voor negatieve impacts en kanalen voor consumenten en eindgebruikers om zorgen kenbaar te maken	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	
S4-4	Acteren op materiële impacts op consumenten en/of eindgebruikers en benaderingen om met betrekking tot consumenten en eindgebruikers materiële risico's te beheersen en materiële kansen te benutten, en de effectiviteit van die maatregelen	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	
S4-5	Doelen wat betreft het beheersen van materiële negatieve impacts, het bevorderen van positieve impacts en het beheersen van materiële risico's en kansen	Veiligheid van de productgebruikers	[74]	• Mastermate heeft geen doelstelling gedefinieerd voor veiligheid van de productgebruikers.

G1 BEDRIJFSVOERING

Disclosure		Hoofdstuk	Pag.	Extra informatie/reden weglating
G1-1	Beleid ten aanzien van zakelijk gedrag en bedrijfscultuur	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	• Mastermate heeft geen procedures om zakelijke gedragsincidenten onmiddellijk, onafhankelijk en objectief te onderzoeken. • Een verdere beschrijving van de manier waarop Mastermate haar bedrijfscultuur ontwikkelt, bevordert en evalueert is te vinden in het hoofdstuk Gezondheid van de medewerkers, vanaf pagina [54]. • Mastermate geeft geen trainingen over zakelijk gedrag.
G1-2	Beheer van relaties met leveranciers	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	• Er is geen beschrijving van het beleid om betalingsachterstanden te voorkomen.
G1-3	Preventie en opsporing van corruptie of omkoping	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	• Er is geen informatie over de onderzoekscommissie die betrokken is bij het voorkomen en opsporen van corruptie. • Mastermate geeft geen training over zakelijk gedrag, corruptie en inkoop.
G1-4	Bevestigde incidenten van corruptie of omkoping	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	
G1-5	Politieke invloed en lobbyactiviteiten	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	• Er is geen informatie beschikbaar over de totale geldwaarde van de financiële politieke bijdrage of bijdrage in natura. • Er is geen informatie beschikbaar en Mastermate is niet geregistreerd in het EU-transparantieregister.
G1-6	Betalingspraktijken	Bedrijfsethiek en integriteit	[82]	• Er is geen informatie beschikbaar over het percentage betalingen in lijn met de betalingstermijn.

5.2 AFKORTINGEN

ALV	Algemene ledenvergadering
SDG	Sustainable Development Goals
ESG	Environmental, Social en Governance
HR	Human Resources
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
B.V.	Besloten Vennootschap
BHV	Bedrijfshulpverlening
KAM	Kwaliteit, Arbo en Milieu
FTE	Full-time equivalent
PFAS	Per- en polyfluoralkylstoffen
CAO	Collectieve Arbeidsovereenkomst
CapEx	Kapitaalluitgaven
MTO	Medewerkertevredenheidsonderzoek
BRI	Regiobedrijf Brinkman
CO ₂	Koolstofdioxide
CO ₂ e	CO ₂ -equivalenten
MT	Management Team
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
AVA	Algemene Vergadering van Aandeelhouders
DMA	Dubbele materialiteitsanalyse
GvO	Garanties van Oorsprong
E-learning	Elektronisch leren
BKG	Broeikasgasemissies
GHG	Greenhouse Gas
WTW	Well-to-Wheel
EBS	Energiebeheersysteem
BBQ	Barbecue
BBL	Beroeps Begeleidende Leerweg
TRG	Technico-Revamco Groep
SAM	Slimmer Afspraken Maken
CNV	Christelijk Nationaal Vakverbond
FNV	Federatie Nederlandse Vakbeweging
PiTiG	Praktijkacademie Technische Groothandel
Covij	Commissie Opleidingen Vakhandel Ijzerwaren
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
Pentest	Penetratietest

NIS2	Network and Information Security Directive 2
QM	Quality Mark
MFA	Multi Factor Authenticatie
CMM	Capability Maturity Model
UNAC	United Nations Convention against Corruption
FBNed	Family Business Network
DIV	Divema
DC	Distributiecentrum
kWh	Kilowatt-uur
Opex	Operational expenditures
C2C	Cradle-to-Cradle
Arbowet	Arbidsomstandighedenwet
RI&E	Risico Inventarisaties en Evaluaties
BHV	Bedrijfshulpverlening
ADR	Accord Dangereuse
PBM	Persoonlijke beschermingsmiddelen
VBT-ZvR	Voskamp Blijswijk Tackenberg- Zwager van Ree
WIL	Willemsen
VCA	Veiligheid, Gezondheid en Milieu
OR	Ondernemingsraad
WTG	Vereniging Werkgevers Technische Groothandel
PAGO	Periodiek Gezondheidskundig Onderzoek
PSA	Psychosociale arbeidsbelasting
eNPS	Employee Net Promoter Score
HCC	Human Capital Care
ILO	International Labour Organization
WTG	Vereniging Werkgevers Technische Groothandel
NGO's	Non-gouvernementele organisatie
JBBB	Job & Business Booster Benin-programma
REACH	Registratie, Evaluatie, Autorisatie en Restrictie van Chemische stoffen
CE	Europese Conformiteitsmarkering
NEN	Nederlandse Normen
SMK	Stichting Milieukeur
EV	Elektrische voertuigen
IF	Injury Frequentie
ESRS	European Sustainability Reporting Standards

5.3 EXTRA INFORMATIE

TERMIJN

Aantal eigen medewerkers	2024
Webshop 1	19
Divema	32
Mastermate-DC	82
Willemsen	47
Mastermate Coöperatie	48
Brinkman	136
Webshop 2	7
VBT-ZvR	248
Technivo-Revamco Groep	50
Totaal	669

Werkzame regio	2024
Man	543
Nederland	543
Vrouw	126
Nederland	126
Totaal	669

Dienstbetrekking	2024
Man	562
Extern	19
Oproepkracht	25
Vaste medewerker	513
Stagiaire	5
Vrouw	132
Extern	6
Oproepkracht	6
Vaste medewerker	120
Totaal	694

Verdeling FTE	2024
Man	496,9
Vrouw	94,3
Totaal	591,2

Bedrijf	2024
Man	543
Webshop 1	17
Divema	23
Mastermate-DC	60
Willemsen	40
Mastermate Coöperatie	27
Brinkman	120
Webshop 2	7
VBT-ZvR	208
Technivo-Revamco Groep	41
Vrouw	126
Webshop 1	2
Divema	9
Mastermate-DC	22
Willemsen	7
Mastermate Coöperatie	21
Brinkman	16
VBT-ZvR	40
Technivo-Revamco Groep	9
Totaal	669

Contracttype	2024
Man	543
Bepaalde tijd	124
Onbepaalde tijd	419
Vrouw	126
Bepaalde tijd	29
Onbepaalde tijd	97
Totaal	669

BEDRIJFEMISSIONS**ENERGIEVERBRUIK EN -MIX IN MEGAWATT UUR/MEGAWATT HOUR (MWH)**

Energieverbruiken	2023	2024
Hernieuwbaar	1.237,2	1.385,1
Elektriciteit	1.237,2	1.385,1
Niet-hernieuwbaar	6.667,5	6.087,4
Diesel	2.517,3	2.423,8
Elektriciteit	330,2	387,9
Benzine	809,7	673,6
Aardgas	3.010,2	2.602,0
Totaal	7.904,7	7.472,5

Scope 1 en 2	2024
Brinkman	515
Divema	73
Mastermate-DC	36
Technivo-Revamco Groep	145
VBT-ZvR	845
Willemsen	117
Totaal	1731

Brandstofgroep	Meeteenheid	MWh omrekenfactor
Aardgas	m ³	0,0098
Benzine	l	0,0089
Diesel	l	0,0108
Elektriciteit	kWh	0,0010

ENERGIEVERBRUIK EN -MIX IN GIGAJOULES (GJ)

Energieverbruiken	2023	2024
Hernieuwbaar	4.454	4.986
Elektriciteit	4.454	4.986
Niet-hernieuwbaar	24.478	22.464
Diesel	8.997	8.663
Elektriciteit	1.189	1.396
Benzine	3.112	2.740
Aardgas	11.181	9.665
Totaal	28.932	27.450



MASTERMATE