

VERKLARING VAN
NIET-FINANCIËLE INFORMATIE
DUURZAAMHEIDSVERSLAG (ESG)



Let's move mountains

SO BE SURE WHEN YOU STEP, STEP WITH CARE AND GREAT TACT,
AND REMEMBER THAT LIFE'S A GREAT BALANCING ACT.

WILL YOU SUCCEED? YES, YOU WILL INDEED!
KID, YOU'LL MOVE MOUNTAINS.



INHOUDSTAFEL

- 76 Over smartphoto group
- 76 Onze duurzaamheidsvisie
 - 76 Duurzaamheidsstrategie op basis van drie pijlers
 - 77 Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties
- 78 Onze ESG-hoogtepunten 2024
- 78 De CSR Directive (CSRD) en het omnibusvoorstel
- 79 Onze aanpak
 - 80 Dubbele materialiteitsbeoordeling
 - 80 Definiëren van de context en relevante ESG-effecten, risico's en kansen
 - 82 Stakeholderbevraging
 - 83 Bepalen van impact en financiële materialiteit
 - 85 Definiëren van materiële duurzaamheidsthema's
 - 86 Opstellen van duurzaamheidsstrategie en actieplan
- 88 Onze resultaten en realisaties





Over smartphoto group

Smartphoto group is onder de naam **smartphoto™** actief in B2C e-commerce met betaalbare gepersonaliseerde producten van hoge kwaliteit, zoals geschenken, kaartjes, fotoboeken, fotokalenders, prints en wanddecoratie. Het is onze missie om sociaal actieve jonge mama's en families via slimme en eenvoudige websites te helpen om betaalbare gepersonaliseerde producten van hoge kwaliteit te creëren, te delen en te geven. Voor ons is deze missie dan ook pas geslaagd als het lukt om de foto's van onze klanten om te toveren tot unieke persoonlijke producten zonder dat deze hiervoor veel moeite hoeven te doen.

Dat betekent dat onze producten van hoge en betrouwbare kwaliteit moeten zijn, maar ook betaalbaar moeten blijven. De producten van smartphoto moeten niet alleen leuk zijn om te maken, ze moeten ook fijn zijn om te krijgen en te delen.

Daarnaast is smartphoto group, via **naYan**, actief in B2B e-commerce, één van de marktleiders in e-commercedistributie in Europa door het aanbieden van een unieke 'E-commerce as a Service' (EaaS) voor internationale merken op zoek naar groei, en de verkoop aan bedrijven van persoonlijke geschenkpakketten met chocolade, alcohol, fruit of bloemen, via websites als Gift.be en GiftsforEurope.com.

Bij naYan zet een internationaal team van omnichannel-specialisten zich dagdagelijks in om merken te helpen met hun e-commercegroei, gebaseerd op 3 pijlers: Full e-commerce, Customer 360 en Marktplaatsen.

Een ondernemend en ambitieus team gebruikt zijn kennis en ervaring om voor de met hen samenwerkende merken data-gedreven, duurzame en winstgevende groei te genereren. Naast deze 'E-commerce as a Service' biedt naYan, via Gift.be en GiftsforEurope.com, bedrijven ook bijkomende diensten aan, zoals individuele of gegroepeerde levering van grote hoeveelheden geschenken, personalisering van verpakkingen en geschenken, en getrouwheidscampagnes voor klanten of medewerkers; en dit met verzending in België of over heel Europa.

Via **TopFanZ** is smartphoto group ook marktleider in België op het gebied van merchandisingproducten en -diensten in de sport- en entertainmentsector, gaande van productinkoop, ondersteuning bij e-commerceactiviteiten en logistiek, tot full-service partnerschappen, waaronder bijvoorbeeld marketingadvies (www.topfanz.com).

Bovendien is smartphoto group, via **Image Insight**, de commerciële handelsnaam van System Insight Ltd, gespecialiseerd in op maat gemaakte foto-oplossingen voor bezoekersattracties, evenementen en locaties wereldwijd. System Insight Holdings Ltd, en haar dochtervennootschappen, werd door smartphoto group overgenomen op 13 januari 2025.

Meer informatie over de activiteiten en de markten waarop smartphoto group actief is, is terug te vinden op de pagina's 10 tot en met 24 van dit jaarverslag. De algemene risicofactoren in

verband met de bedrijfsactiviteiten van de vennootschap worden beschreven in het verslag van de Raad van Bestuur onder de Verklaring inzake deugdelijk bestuur, onder de rubriek 'Risicobeheer en interne controle' op de pagina's 53 tot en met 57 van dit jaarverslag.

Onze duurzaamheidsvisie: Samen bouwen aan een duurzamere wereld

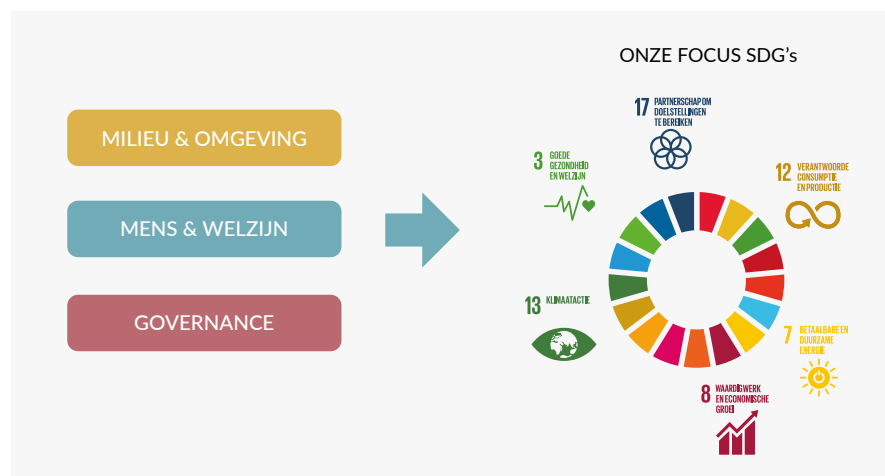
ESRS SBM-1 – Strategie, businessmodel en waardeketen

VSME C1 – Strategie: Bedrijfsmodel en duurzaamheid

Bij smartphoto omarmen wij onze rol in het creëren van betekenisvolle momenten voor onze klanten met onze slogan 'smart.simple.smile'. Deze missie strekt zich verder uit dan het bieden van slimme en eenvoudige oplossingen; het is een belofte om positieve verandering te bewerkstelligen voor onze gemeenschap en de planeet. Duurzaamheid staat centraal in alles wat we doen, weerspiegeld door onze onwrikbare toewijding aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Duurzaamheidsstrategie op basis van drie pijlers

In lijn met onze CSRD-ambitie hebben we onze duurzaamheidsaanpak herschikt volgens de drie hoofdcategorieën van de ESRS: Milieu en omgeving (E), Mens en welzijn (S), en Governance (G). Deze pijlers weerspiegelen onze inzet om zowel onze ecologische impact te verminderen als een positieve en ethische werkomgeving te creëren.



1. Milieu en omgeving

We nemen verantwoordelijkheid voor onze ecologische voetafdruk, en zetten in op duurzame praktijken in de hele waardeketen. Door verantwoord om te gaan met grondstoffen, transport en verpakkingen, streven we naar een efficiëntere en milieuvriendelijkere bedrijfsvoering.

- Duurzame inkoop (papier en andere grondstoffen)
- Broeikasgasemissies, transport en logistiek
- Duurzame verpakking
- Productkwaliteit

2. Mens en welzijn

Wij geloven in het creëren van een aangename en motiverende werkplek, waar onze medewerkers zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen. Ons streven naar een evenwichtige bedrijfscultuur gaat hand in hand met het ondersteunen van de gemeenschappen waarin we actief zijn, waarbij we altijd streven naar een positieve impact op het leven van mensen.

- Arbeidsomstandigheden
- Diversiteit, gelijkheid en inclusie
- Opleiding en ontwikkeling

3. Governance: Verantwoord en ethisch ondernemen

We hanteren hoge ethische normen in onze bedrijfsvoering en zorgen voor een veilige en transparante omgang met data.

- Zakelijk gedrag
- Gegevensbescherming en cyberbeveiliging

Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties

Om een duidelijk referentiekader op te bouwen rond ons duurzaamheidsbeleid, heeft smartphoto in 2021 geopteerd om binnen het Voka Charter Duurzaam Ondernemen (VCDO) een actieplan uit te werken. Aan de basis hiervan ligt het model van de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (UN Sustainable Development Goals of SDG's).

Onze focus gaat naar de volgende zes SDG-doelstellingen:



Samen met het Sustainability team, is smartphoto group erin geslaagd om de geplande acties volgens het actieplan van 2024 uit te voeren.



Dit leidde tot de toekenning van het VN-duurzaamheidscertificaat 'SDG Pioneer 2024', als erkenning van de Verenigde Naties voor het investeren in kennisopbouw, implementatie en communicatie over de SDG's.

Samenwerken met 'stakeholders'

We erkennen de cruciale rol van onze interne en externe 'stakeholders' - van werknemers tot klanten, leveranciers en onze lokale gemeenschappen. Door transparant te zijn in onze inspanningen en actief dialoog te voeren, streven we ernaar om samen duurzaamheid vooruit te helpen. Ons Sustainability team, dat rechtstreeks rapporteert aan de CEO, werkt nauw samen met alle afdelingen en partners om onze duurzaamheidsdoelen te realiseren.

Onze toekomst

Met de lancering van onze duurzaamheidsroadmap in 2021, hebben we duidelijke doelstellingen gesteld om niet alleen economische, maar ook sociale en ecologische waarde te creëren. We zetten ons in voor continue verbetering en innovatie, met als doel een toonaangevend bedrijf te zijn dat bijdraagt aan een duurzamere toekomst. Onze reis is een getuigenis van onze toewijding aan de missie, bedrijfswaarden, en de kern van onze bedrijfsactiviteiten, waarbij elke stap die we zetten, gericht is op het brengen van een glimlach op de gezichten van onze klanten, maar ook ten goede komt aan ons milieu en onze gemeenschap.

Onze ESG- hoogtepunten 2024

Bij smartphoto group staat duurzaamheid centraal in de manier van werken, en in 2024 hebben we opnieuw belangrijke mijlpalen bereikt. We werden erkend als SDG-pioneer 2024 voor het succesvol afronden van de eerste fase van het UNITAR/CIFAL Flanders PCA2030-duurzaamheidstraject. Daarnaast zijn we voor de derde keer uitgeroepen tot Great Place to Work® een erkenning van onze sterke werkcultuur. Ook op logistiek vlak maken we het verschil: 98% van onze pakketten wordt CO₂-neutraal verzonden, een belangrijke stap in de vermindering van onze ecologische voetafdruk.

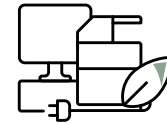
De CSR Directive (CSRD) en het omnibusvoorstel: implicaties voor smartphoto group

De **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)** is een Europese richtlijn die bedrijven verplicht om transparanter te rapporteren over hun ESG-impact (**ESG: Environmental, Social & Governance**). In België werd de CSRD in november 2024 omgezet in nationale wetgeving.



81%

van het wagenpark
volledig elektrisch
of hybride



Optimalisatie van
drukproces leidde
tot een structurele
besparing van meer
dan **400K** vellen



47%

van totale energie
uit CO₂-emissievrije
bronnen



55%

van de medewerkers
van smartphoto
België namen deel
aan het Cafetariaplan



Erkend als

**SDG-pioneer
2024**

voor het succesvol
afronden van de
eerste fase van het
UNITAR/CIFAL Flanders
PCA2030-duurzaamheidstraject
via het VOKA-charter.



Voor de **3e** keer
uitgeroepen tot
Great Place to Work®



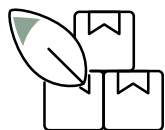
Gemiddeld
30
aantal uren opleiding
per werknemer



CO₂-neutraal
verzenden van
98%
van onze pakketten



54K
minder verzendingen
door pakketconsolidatie



100%
van het gebruikte karton
is FSC-gecertificeerd



Restafval gedaald
met **17%** over
de afgelopen 3 jaar

In dit kader hebben we in 2024 een **dubbele materialiteitsbeoordeling** uitgevoerd om onze meest materiële duurzaamheidsthema's te bepalen. Materiële thema's omvatten twee aspecten: **impactmaterialiteit**, die zich richt op de impact die smartphoto group heeft op het milieu en de samenleving, en **financiële materialiteit**, die evalueert welke duurzaamheidsrisico's of opportuniteiten de financiële prestaties van smartphoto group beïnvloeden.

Smartphoto group had zich in het kader van de aanvankelijke CSRD-verplichting vanaf boekjaar 2025 al grondig voorbereid. Onze verslaggevingsthema's zijn afgestemd op de European Sustainability Reporting Standards (ESRS), en gebaseerd op de uitkomsten van onze dubbele materialiteitsbeoordeling.

Hoewel het Omnibusvoorstel van 26 februari 2025 de rapporteringsdeadline uitstelt naar boekjaar 2027 (met rapportering in 2028) en voor ondernemingen zoals smartphoto group voorlopig geen formele verplichting meer oplegt, blijven wij vasthouden aan onze duurzaamheidsambities.

Het hele proces van de dubbele materialiteitsanalyse heeft voor ons een grote meerwaarde gehad. Het bood niet alleen inzicht in de thema's die er voor onze belanghebbenden écht toe doen, maar vormt ook een stevig fundament om onze duurzaamheidsacties gestructureerd en doelgericht verder uit te bouwen.

De komende periode leggen we dan ook opnieuw sterker de nadruk op concrete actie en impact, terwijl we de evolutie van de regelgeving op de voet blijven volgen.

Onze aanpak

Ongeacht of het Omnibusvoorstel zal worden aangenomen en hoe dit onze verplichtingen zal beïnvloeden, blijven we doorgaan met het integreren van ESG-prioriteiten, geleid door onze dubbele materialiteitsbeoordeling, om ervoor te zorgen dat duurzaamheid centraal blijft staan in onze activiteiten. Smartphoto group stelt dit duurzaamheidsverslag vrijwillig op, omdat we ervan overtuigd zijn op deze manier bij te dragen aan de verhoging van de collectieve betrokkenheid inzake duurzaamheid.

Voor bedrijven die mogelijk niet langer onder de CSRD vallen, wordt de nieuwe VSME-standaard aanbevolen als alternatief rapporteringsraamwerk. Daarom verwijzen we in dit duurzaamheidsverslag zowel naar de ESRS- als naar de VSME-standaarden.

Een verklaring overeenkomstig artikel 3:6 §4 van het Wetboek van vennootschappen en verenigingen is niet van toepassing op smartphoto group, aangezien de drempel van een gemiddeld personeelsbestand van 500 werknemers gedurende het boekjaar niet werd overschreden.

Dubbele materialiteitsbeoordeling

ESRS IRO-1 – Beschrijving van de processen om materiële impacten, risico's en opportuniteiten in kaart te brengen en te analyseren

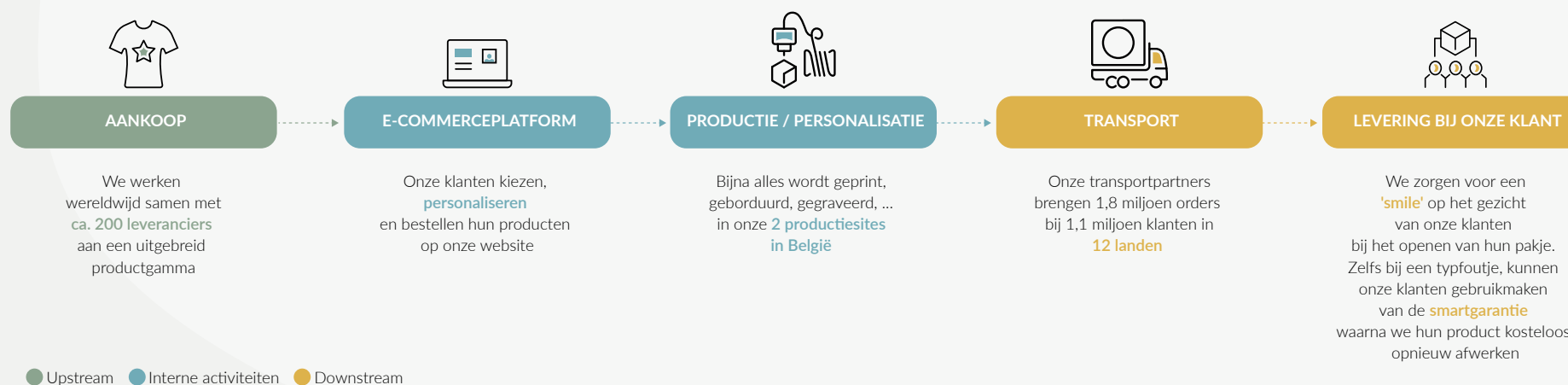
De dubbele materialiteitsbeoordeling wordt, conform de ESRS-standaarden, als volgt aangepakt:

Wat	Definiëren van de context en relevante ESG-effecten, risico's en kansen	Stakeholderbevraging	Bepalen van impact- en financiële materialiteit	Definiëren van materiële duurzaamheidsthema's	Opstellen van duurzaamheidsstrategie en actieplan
Hoe	- Deskresearch (peers, sectorstandaarden) 'Longlist' van duurzaamheidsonderwerpen - Selectie van 'shortlist' van duurzaamheidsonderwerpen	- Identificeren van relevante belanghebbenden - Beoordelen van het belang van onderwerpen voor belanghebbenden	- Evaluatie van actuele en potentiële effecten (schaal, reikwijdte, herstelbaarheid en waarschijnlijkheid) - Evaluatie van financiële materialiteit (omvang en waarschijnlijkheid)	- Definiëren van de drempel - Identificeren van materiële duurzaamheidsthema's	- Definiëren van een duurzaamheidsstrategie - Definiëren van ambities en actieplan
Resultaat	'Shortlist' van relevante ESG-onderwerpen	Belang van de ESG-onderwerpen voor belanghebbenden	- Impact op milieu en samenleving - Financiële impact van ESG-onderwerpen	Materiële onderwerpen om over te rapporteren en een duurzaamheidsstrategie op te bouwen	Duurzaamheidsstrategie en ambities

Definiëren van de context en relevante ESG-impact, risico's en opportuniteiten

Op basis van de classificatie van thema's, subthema's en sub-subthema's in ESRS 1, paragraaf AR 16 en duurzaamheidsrapporten van gelijkaardige organisaties (peers), hebben we een 'longlist' van relevante thema's opgesteld. Dit proces was gericht op het identificeren van de meest voorkomende duurzaamheidsthema's in de sector. Deze bronnen gaven ook een eerste lijst van de mogelijke impact, risico's en opportuniteiten die samenhangen met onze activiteiten en waardeketen.

Waardeketen van de smartphoto-activiteiten (B2C e-commerce)



Waardeketen van de B2B-activiteiten (B2B e-commerce)



De relevantie van het thema wordt bepaald door het aantal geraadpleegde bronnen dat dit onderwerp heeft genoemd als mogelijke impact, risico of opportuniteit (IRO). Duurzaamheidsthema's die in 20% of meer van de geraadpleegde bronnen als relevant voorgekomen zijn, worden opgenomen in een 'shortlist' van relevante thema's.

Sommige thema's werden geclusterd tot een geconsolideerde lijst van 24 duurzaamheidsthema's, samen met de bijbehorende impact, risico's en opportuniteiten. Deze zullen verder worden onderzocht met belanghebbenden om hun relatief belang en eventuele aanvullende relevante IRO's te identificeren, en ze te beoordelen op impact en financiële materialiteit.

'Shortlist' van 24 relevante duurzaamheidsthema's

- Klimaatverandering:
 - Klimaatverandering fysieke risico's
 - Broeikasgasemissies van eigen activiteiten (Scope 1 en 2)
 - Broeikasgasemissies in de waardeketen (Scope 3)
 - Transport en logistiek
 - Energie-efficiëntie en hernieuwbare energie
- Verontreiniging
 - Luchtemissies
 - Wateremissies
 - Verontreiniging van de bodem
- Waterverbruik en -hergebruik

- Gebruik van materialen en circulaire economie
 - Duurzame aankoop van papier
 - Materiaalgebruik en circulaire economie
 - Duurzame verpakking
 - Afvalverwerking
- Eigen personeelsbestand
 - Arbeidsomstandigheden
 - Gezondheid, veiligheid en welzijn
 - Diversiteit, gelijkheid en inclusie
 - Opleiding en ontwikkeling
- Arbeidsomstandigheden in de toeleveringsketen
- Impact op lokale gemeenschappen
- Consumenten en eindgebruikers
 - Privacy en gegevensbescherming
- Zakelijk gedrag, inclusief verantwoorde inkoop
- Smartphoto-specifieke thema's:
 - Productkwaliteit
 - Gegevensbescherming en cyberbeveiliging

Stakeholderbevraging

ESRS SBM-2 – Belangen en opvattingen van stakeholders

Een 'longlist' van stakeholders werd beoordeeld op hun interesse in smartphoto group en op de impact of invloed die ze op smartphoto group hebben. Er is gescoord op een hoge of lage interesse, en op een hoge of lage impact.

In het onderstaande overzicht worden de betrokken stakeholders weergegeven.



Om ervoor te zorgen dat onze stakeholders goed geïnformeerd en actief betrokken blijven bij onze duurzaamheidsinitiatieven, hebben we een actieplan uitgewerkt, dat het volgende omvat:

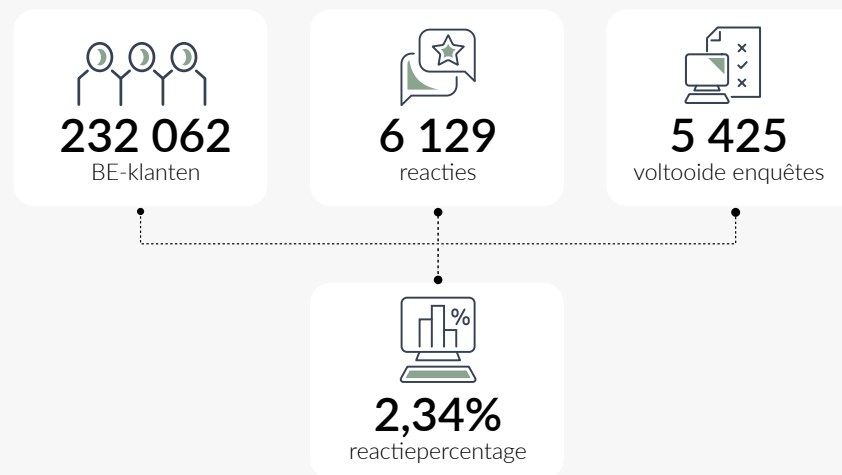
- Het opzetten en onderhouden van effectieve communicatiekanalen om onze belanghebbenden regelmatig op de hoogte te houden van onze duurzaamheidsinitiatieven.
- Het verstrekken van transparante en uitgebreide jaarverslagen die onze voortgang, prestaties en verbeterpunten belichten.
- Het organiseren van en deelnemen aan discussies met onze stakeholders, peers en sectororganisaties.
- Inspelen op de specifieke behoeften van belanghebbenden door het houden van enquêtes, het organiseren van workshops en het houden van informatiesessies en één-op-één-vergaderingen.
- Actief zoeken naar samenwerkingen en partnerschappen met belanghebbenden die onze duurzaamheidsdoelstellingen delen en feedback integreren in onze strategie.

Betrokkenheid van belanghebbenden – B2C-klienten smartphoto (België)

We hebben een enquête gehouden onder onze Belgische klienten om hun feedback te verzamelen over bijvoorbeeld hoe belangrijk zij duurzaamheid vinden bij een aankoop, welke duurzaamheidsonderwerpen zij belangrijk vinden voor smartphoto, hoe zij de duurzaamheid van smartphoto als bedrijf beoordelen, ...

In totaal hebben 5 425 klienten de enquête voltooid.

Bereik en reactiepercentage



Uit de resultaten blijkt dat de volgende vijf onderwerpen als het meest belangrijk worden beschouwd:

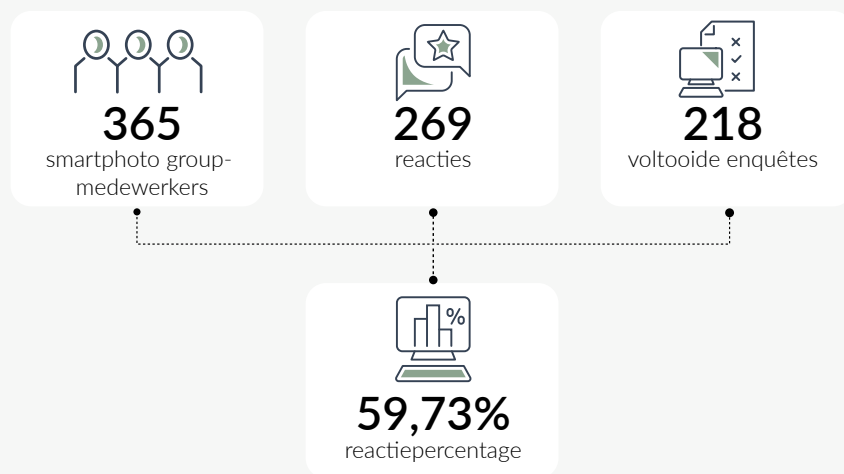
- Goede arbeidsomstandigheden en welzijn van onze medewerkers
- Hoge productkwaliteit
- Gegevensbescherming
- Duurzame materialen om onze producten te produceren
- Lokale producten inkopen en werkgelegenheid bieden

Betrokkenheid van belanghebbenden - medewerkers

Onze medewerkers van zowel het smartphoto-segment als het B2B-segment werden ondervraagd over onder andere welke vijf duurzaamheidsthema's zij het belangrijkste vinden voor smartphoto group om op te focussen, hoe zij deze rangschikken van belangrijk naar minder belangrijk, hoe zij onze prestaties daarop beoordelen, ...

In totaal hebben 218 medewerkers de enquête voltooid.

Bereik en reactiepercentage



De top 5 belangrijkste onderwerpen voor onze medewerkers zijn:

- Goede arbeidsomstandigheden en aandacht voor het welzijn van onze medewerkers
- Een diverse werkomgeving met gelijke kansen voor alle medewerkers
- Gebruik van duurzame verpakkingen
- Duurzaam afvalbeheer
- Transparant en ethisch ondernemen

Betrokkenheid van belanghebbenden – klanten, leveranciers, financiële partners en zakelijke netwerken

Tenslotte hielden we ook een enquête onder geselecteerde B2B-klanten, leveranciers, financiële partners en zakelijke netwerken met de volgende inhoud:

- Hun mening of onze activiteiten, waardeketen of zakelijke relaties een positieve of negatieve impact hebben op duurzaamheidsthema's
- Hun beoordeling van de ernst van deze impact
- De waarschijnlijkheid dat deze impacten zich voordoen

In totaal ontvingen we van deze groep van belanghebbenden 20 voltooide enquêtes.

De belangrijkste impacten zijn volgens hen:

- Broeikasgasemissies in de waardeketen (Scope 3)
- Transport en logistiek
- Cyberbeveiliging
- Privacy en gegevensbescherming
- Productkwaliteit

Bepalen van de impact- en financiële materialiteit

Impactmaterialiteit

Het managementteam, bestaande uit 5 vertegenwoordigers van verschillende functies en divisies, vulde tijdens een workshop de impactmaterialiteitsenquête in, en beoordeelde de impact van smartphoto group op mens en milieu.

Ze werden gevraagd om de duurzaamheidsimpact te scoren op basis van de volgende criteria:

- Positief/negatief: Zien zij de impact van onze activiteiten, waardeketen of zakelijke relaties op mens of milieu als positief of negatief?
- Schaal: Hoe groot is de schade van een negatieve impact? Hoe groot kunnen de voordelen zijn van een positieve impact?
- Toepassingsgebied: Wat is het geografische bereik van de impact en hoeveel individuen kunnen worden getroffen?
- Waarschijnlijkheid: Is de impact al aan de gang (actueel) of een toekomstige mogelijkheid (potentieel)? Hoe groot is de kans dat het voorkomt?

Alleen voor negatieve effecten werd hen ook gevraagd om het volgende te beoordelen:

- Herstelbaarheid: Kan de negatieve impact worden verzacht? Is het mogelijk om de omgeving of individuen in hun oorspronkelijke staat te herstellen?

Zes van de 24 duurzaamheidsthema's werden geïdentificeerd als de belangrijkste thema's waarop smartphoto group de grootste positieve of negatieve impact heeft op de planeet en de samenleving:

- Arbeidsomstandigheden
- Opleiding en ontwikkeling van vaardigheden
- Zakelijk gedrag
- Broeikasgasemissies in de waardeketen (Scope 3)
- Transport en logistiek
- Verantwoorde inkoop

Financiële materialiteit

Het Auditcomité heeft de risico's en opportuniteiten waarmee smartphoto group wordt geconfronteerd, geëvalueerd, daarbij gebruikmakend van hun diepgaande kennis over de prestaties van het bedrijf om zowel de ernst als de waarschijnlijkheid van deze risico's en kansen te beoordelen.

Het doel was om de belangrijkste risico's en kansen te identificeren die van invloed zijn op smartphoto group. Er werd hen gevraagd om scores te geven voor duurzaamheidsrisico's en -opportuniteiten op basis van de volgende criteria:

- Tijdshorizon: Binnen welk tijdsbestek verwachten zij dat de impact zal optreden?
- Risico/kans: Beschouwen zij dit onderwerp meer als een risico of een kans?
- Ernst: Hoe ernstig is het risico of hoe groot is de kans, gemeten als een potentieel financieel verlies/winst, dat het onze bedrijfsvoering, reputatie of marktpositie beïnvloedt, en hoe?
- Waarschijnlijkheid: Hoe waarschijnlijk is het dat de risico's of kansen zich voordoen?

De belangrijkste risico's en opportuniteiten die smartphoto group zou moeten overwegen om aan te pakken of na te streven, worden hieronder weergegeven:

- Transport en logistiek
- Arbeidsomstandigheden
- Cyberbeveiliging
- Duurzame verpakking

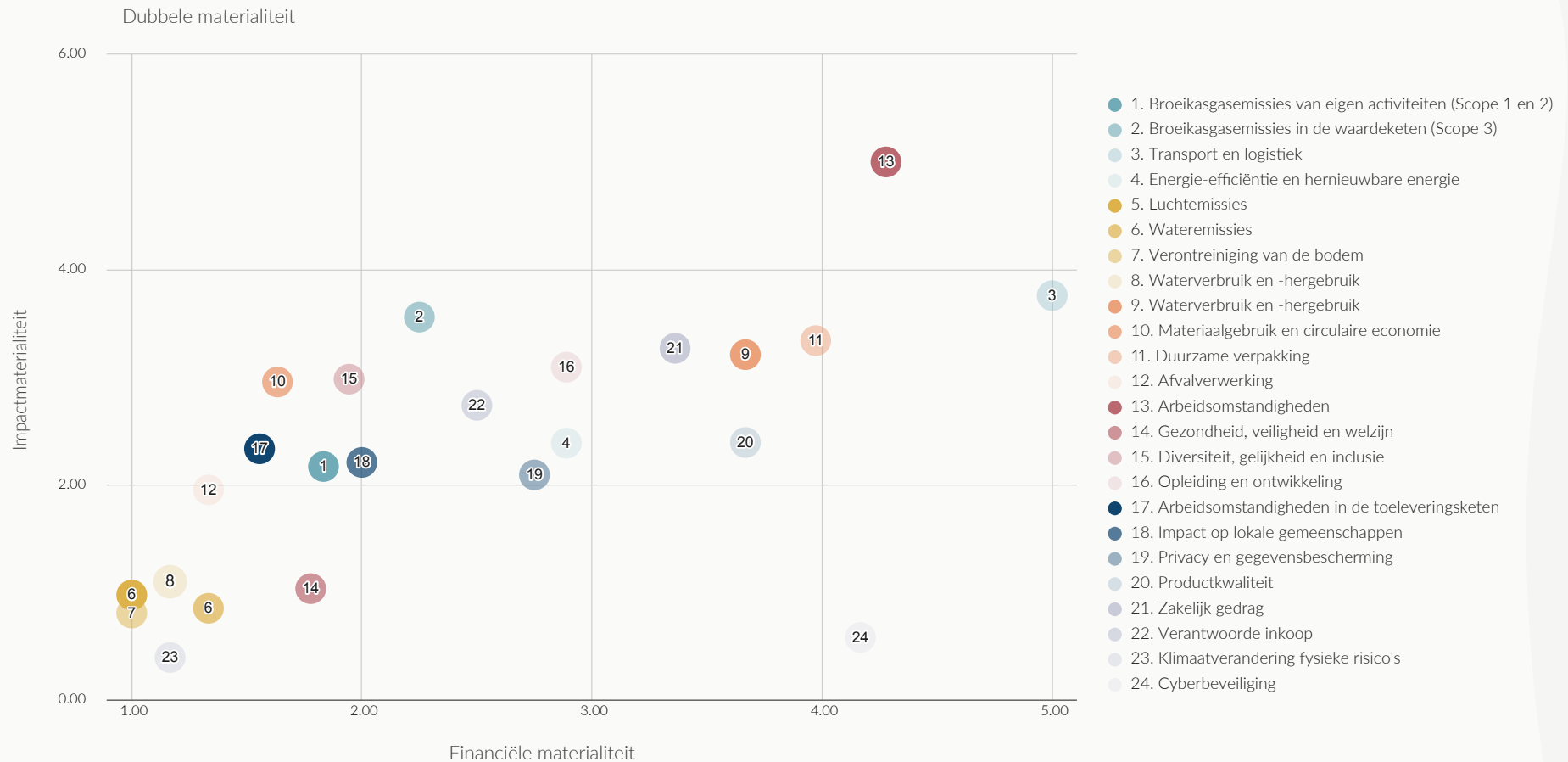


Definiëren van materiële duurzaamheidsthema's (Dubbele materialiteit)

ESRS SBM-3 – Materiële impacten, risico's en opportuniteiten, en de wisselwerking daarvan met strategie en businessmodel

ESRS IRO-2 – Rapporteringseisen in ESRS, opgenomen in de duurzaamheidsverklaring van de onderneming

De input van zowel de contextanalyse, de interne en externe stakeholderbevraging als de impact- en financiële materialiteitsscore, werd geconsolideerd en geanalyseerd om de meest materiële duurzaamheidsthema's te selecteren.



Deze dubbele materialiteitsgrafiek visualiseert de duurzaamheidsonderwerpen met hun scores op financiële en impactmaterialiteit. Voor onderwerpen waar bepaalde groepen belanghebbenden meer expertise hebben, hebben we hun scores een hogere weging gegeven. Zo heeft bijvoorbeeld het onderwerp 'arbeidsomstandigheden' een hogere weging gekregen wanneer deze werd gescoord door onze werknemers.

Gezien de complexiteit van de CSRD-vereisten en de onzekerheid rond het omnibus-pakket, hebben we ervoor gekozen om het aantal onderwerpen voor het eerste verslagjaar te beperken tot de meest materiële. De volgende duurzaamheidsthema's worden vanuit impact- of financieel oogpunt als materieel aangemerkt, aangevuld met twee thema's – (i) diversiteit, gelijkheid en inclusie, en (ii) productkwaliteit – die door onze stakeholders als belangrijk werden bevonden:

ESRS	Materiële thema's
ESRS E1	· Broeikasgasemissies, transport en logistiek
ESRS E5	· Duurzame verpakking
ESRS S1	· Arbeidsomstandigheden · Diversiteit, gelijkheid en inclusie · Opleiding en ontwikkeling
ESRS G1	· Zakelijk gedrag · Duurzame inkoop (papier en andere grondstoffen)
Specifiek voor smartphoto	· Gegevensbescherming en cyberbeveiliging · Productkwaliteit

Smartphoto group engageert zich om te rapporteren over alle ESG-onderwerpen die als materieel zijn geïdentificeerd, en de daarmee samenhangende impact, risico's en opportuniteiten.

Opstellen van duurzaamheidsstrategie en actieplan

Op basis van de inzichten uit de materialiteitsbeoordeling zetten we gerichte stappen om onze duurzaamheidsstrategie verder te concretiseren.

Een van de eerste prioriteiten hierbij is het bepalen van concrete en meetbare KPI's (Key Performance Indicators) die direct gelinkt zijn aan de meest materiële thema's. Deze zullen het mogelijk maken om onze vooruitgang gericht te meten en transparant te rapporteren.

Na de bepaling van de KPI's kan een actieplan worden ontwikkeld waarin bijvoorbeeld opgenomen wordt welke acties moeten ondernomen worden om de KPI's te behalen, wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de vooropgestelde acties, wanneer de acties dienen te worden uitgevoerd, ...

Door de integratie van KPI's in onze rapportering tonen we niet alleen onze betrokkenheid op korte termijn, maar ook onze langetermijnambitie om duurzaam waarde te creëren en blijvend te verbeteren.



Onze resultaten en realisaties

INHOUDSTAFEL

91	Milieu en omgeving	99	Diversiteit in de Raad van Bestuur
91	Duurzame inkoop (papier en andere grondstoffen)	99	Communicatie
91	Aankoop papier	100	Maatschappelijk engagement
91	Lokale productie	102	Opleiding en ontwikkeling
91	Reduceren papierverbruik	102	Loopbaanontwikkeling en opleiding
91	Broeikasgasemissies, transport en logistiek	102	2-jaarlijkse personeelsbevraging
91	Energie-efficiëntie en gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen	103	ESG-bewustzijn
92	Onze CO ₂ -voetafdruk	103	Governance
93	Duurzame verpakking	103	Zakelijk gedrag
93	Productkwaliteit	103	Ten aanzien van onze medewerkers
94	Duurzame producten	103	Ten aanzien van onze klanten
95	Duurzame productontwikkeling	104	Ten aanzien van onze leveranciers
96	Mens en welzijn	104	Corporate governance
96	Arbeidsomstandigheden	104	Communicatie met de aandeelhouders en beleggers
96	Onze medewerkers	104	Gegevensbescherming en cybersecurity
96	Welzijn op het werk	104	Beveiligen van persoonsgegevens
98	Diversiteit, gelijkheid en inclusie	104	Cyberbeveiliging
98	Diversiteit medewerkers	105	Actieplan 2025

For the best



Happy Mother's Day

Love, Emma

Realisaties 2024

MILIEU EN OMGEVING

Uitvoeren van een stakeholderanalyse en opstellen materialiteitsmatrix in het kader van de implementatie van duurzaamheidsrapportering

Verbeteren van energie-efficiëntie van het gebouw te Kwatrecht (België)

Aanbieden van tweedehands lease elektrische bedrijfswagens

Verhogen van bewustwording inzake duurzaamheid aan de hand van workshops

Aanmoedigen tot fietsen naar het werk

Communiceren over duurzame topics naar onze medewerkers, op regelmatige basis (geïnspireerd door kalenderactiviteiten van Green Planet vzw)

CO₂-neutraal verzenden van 98% van onze pakketten

Samenwerken met leveranciers aangaande het verminderen of vervangen van de goederenverpakking door duurzamere varianten

Analyse van nieuwe verpakkingsmethoden met lijm op basis van zetmeel in plaats van traditionele lijm

Vervangen van verpakkingsmateriaal door duurzamere varianten

Energiedelen tussen de productiesites



- Integreren van duurzaamheidsinformatie in de rapporteringscyclus
- Beperken van uitstoot in lucht, water en bodem
- Beperken van afvalproductie via preventie, vermindering, recyclage en hergebruik
- Aanmoedigen om duurzame praktijken aan te nemen en duurzaamheidsinformatie te integreren
- Verminderen van het gebruik van fossiele brandstoffen
- Verbeteren van de bewustwording inzake klimaatverandering
- Beperken van uitstoot in lucht, water en bodem
- Verminderen van de uitstoot van broeikasgassen
- Komen tot een milieuvriendelijk beheer van chemicaliën en van alle afval gedurende hun levenscyclus
- Vermijden van afval door vermindering, hergebruik en recycling van materialen
- Verhogen van het aandeel hernieuwbare energie in de wereldwijde energiemix

MENS EN WELZIJN

Aanbieden van opleiding met focus op leiderschapstraject

Aanbieden van een flexibel verloningsplan voor alle werknemers

Introduceren van meer plantaardig, lokaal en gezond voedsel

Steunen van eigen team tot deelname aan Expeditie Natuurpunt

Steunen van lokaal initiatief voor behoeftige mensen



- Bevorderen van waardig werk voor iedereen
- Vermijden van discriminatie in werk en beloning, en gelijke kansen voor alle werknemers
- Verzekeren van een goede gezondheid en promoten van welzijn voor alle leeftijden
- Garanderen dat mensen zich bewust zijn over levensstijlen die in harmonie zijn met de natuur
- Aanmoedigen en bevorderen van openbare, publiek-private en maatschappelijke partnerschappen

GOVERNANCE

Organiseren van bewustwordingscampagnes aangaande cyberbeveiliging



- Op duurzame wijze een einde maken aan corruptie en omkoperij in al hun vormen

Milieu en omgeving



Duurzame inkoop (papier en andere grondstoffen)

Door te focussen op het kiezen van gerecycleerd of verantwoord geproduceerd papier, het ondersteunen van lokale productie en het reduceren van papierverbruik – kunnen we onze ecologische voetafdruk verkleinen, grondstoffen efficiënter gebruiken en bijdragen aan een circulaire economie.

Aankoop papier

Het totale papierverbruik voor kaartjes, kalenders en boeken bestaat voor 87% uit FSC-gecertificeerd papier. Het FSC-keurmerk (Forest Stewardship Council) garandeert dat het hout en de papierproducten afkomstig zijn uit bossen die op verantwoorde wijze worden beheerd. Dit houdt in dat er rekening wordt gehouden met ecologische, sociale en economische aspecten, zoals het behoud van biodiversiteit, het respecteren van de rechten van lokale gemeenschappen en het waarborgen van een eerlijke behandeling van werknemers, met als doel de bossen van de wereld te beschermen en te zorgen voor een verantwoorde productie van hout- en papierproducten.

Voor verpakkingsmateriaal is zelfs 100% van het verbruikte karton FSC-gecertificeerd.

Lokale productie

We geven zoveel mogelijk de voorkeur aan lokale productie.

Zo worden sinds 2022 de kussens, die voorheen uit Polen werden ingevoerd, nu ook centraal in de productiesites te Wetteren vervaardigd. Een aanpassing die niet alleen bijdraagt tot meer werk voor de lokale mensen, maar ook zorgt voor minder transport, en dus een lagere CO₂-uitstoot.

In 2023 werd de houtblokproductie verplaatst van Azië naar België. Waar voorheen de uit Europa afkomstige houtblokken voor kaarsenhouders en staanders van kalenders en foto's verzonden werden naar Azië voor bewerking en vervolgens werden teruggezonden naar België, worden deze nu in België zelf bewerkt.

Er wordt continu gekeken om zoveel mogelijk basismaterialen in te voeren vanuit Europa.

Reduceren papierverbruik

De volgende aanpassingen dragen bij tot het verminderen van papierafval bij de productie van boeken, kaarten en kalenders:

- De verbetering van de positionering van de kaarten op een vel papier. Dit leidde tot een structurele besparing van 168K vellen van het papierformaat SRA3.
- De aanpassing van de kalenders van 14 pagina's naar 13 pagina's. Dit resulteerde in het laatste kwartaal van 2023 in een besparing van 246K vellen papier.

Broeikasgasemissies, transport en logistiek

Energie-efficiëntie en gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen

ESRS E1-5 – Energieverbruik en -mix

VSME B3 – Energie en broeikasgasemissies

Energieverbruik en -mix	2023	2024
Totaal energieverbruik brandstoffen en elektriciteit (MWh)	2 775	2 685
Brandstofverbruik uit ruwe olie en aardolieproducten (MWh)	728	610
Brandstofverbruik van aardgas (MWh)	164	190
Electriciteitsverbruik uit fossiele bronnen (MWh)	625	629
Totaal fossiel energieverbruik (MWh)	1 518	1 430
Aandeel fossiele bronnen in totaal energieverbruik (%)	54,69%	53,24%
Electriciteitsverbruik uit nucleaire bronnen (MWh)	1 078	1 082
Aandeel nucleaire bronnen in totaal energieverbruik (%)	38,85%	40,28%
Verbruik van zelf opgewekte groene stroom (MWh)	179	174
Aandeel hernieuwbare bronnen in totaal energieverbruik (%)	6,46%	6,48%
Aandeel CO ₂ -emissievrije bronnen in totaal energieverbruik (%)	45,31%	46,76%

Vermindering van het stroomverbruik

Zowel in de productie- als in de kantoorruimtes wordt er systematisch overgeschakeld naar LED-verlichting met bewegingssensoren, wat zorgt voor een aanzienlijke vermindering van het stroomverbruik.

Vermindering van verbruik van fossiele brandstoffen

Het energieverbruik wordt verminderd door, onder andere, de gewenste temperatuur in zowel de productie-, de kantoor-, als de serverruimtes lager in te stellen in de winter, en hoger in de zomer, de installatie van zogenaamde 'slimme' thermostaatknoppen, en de installatie van een hogesnelheidspoort in de productie-afdeling Wanddecoratie.

Installatie van fotovoltaïsche panelen

Smartphoto streeft ernaar om haar CO₂-uitstoot te beperken door te investeren in hernieuwbare energie. Op het dak van onze productievestiging te Vantegem werden in 2022 fotovoltaïsche panelen voor elektriciteitsproductie geïnstalleerd. Voor deze vestiging liggen de belangrijkste productie-uren tussen 6 uur 's morgens en 6 uur 's avonds. Sinds augustus 2024 maken we gebruik van 'energiedelen', waardoor de overtollige energie die werd geproduceerd via de fotovoltaïsche panelen te Vantegem terug wordt geïnjecteerd in het elektriciteitsnetwerk en kan worden gebruikt door onze productiesite te Kwatrecht. In 2024 werd ook beslist om het dak van de productievestiging te Kwatrecht te renoveren, zodat in 2025 ook daar fotovoltaïsche panelen voor elektriciteitsproductie kunnen worden geïnstalleerd. Deze renovatiewerken, en de installatie van de fotovoltaïsche panelen werden succesvol afgerond in het eerste kwartaal van 2025.

Car policy

In 2021 werd de 'car policy' aangepast, waarbij hybride of elektrische bedrijfswagens de voorkeur krijgen boven diesel- of benziniwagens. Van de bedrijfswagens die in 2021 werden besteld, was 85% volledig elektrisch of hybride, waardoor meer dan 40% van het wagenpark in 1 jaar tijd volledig elektrisch of hybride werd. De bedrijfswagens die vanaf 2022 worden besteld, zijn allemaal hybride of volledig elektrisch. Intussen is 81% van het wagenpark volledig elektrisch of hybride.

Bij smartphoto group rijden we dus al elektrisch, maar sinds april 2024 hebben we een extra stap gezet in duurzaamheid door over te gaan op tweedehands elektrische leaseauto's. Zo verlagen we niet alleen onze CO₂-uitstoot, maar verlengen we ook de levensduur van voertuigen, en verminderen we de impact van nieuwe productie. Zo combineren we elektrisch rijden met circulair denken, dragen we bij aan een groenere toekomst en maken we verantwoord gebruik van grondstoffen.

Smartphoto biedt ook de mogelijkheid om elektrische wagens op te laden, en beschikt over 10 dubbele laadpalen (in totaal 20 spots). Een aantal van deze oplaadpunten wordt ook beschikbaar gesteld voor derden.

Fietsleaseplannen

Om ervoor te zorgen dat we allemaal meer met de fiets naar het werk gaan, is het uiteraard belangrijk dat we gebruik kunnen maken van een goed uitgeruste fiets. De verplaatsing naar het werk met de fiets heeft dan ook alleen maar voordelen, zoals vermindering van CO₂-uitstoot, en sneller op het werk bij een woon-werkafstand lager dan 10 km. Bovendien is fietsen een ideale uitlaatklep om de gedachten te verzetten na een drukke werkdag, en men

krijgt er een gratis work-out bovenop. Dit zijn maar enkele redenen waarom smartphoto het mogelijk maakt een fiets naar keuze te leasen gedurende 3 jaar, tegen gunstige voorwaarden.

Vanuit smartphoto worden verder nog andere inspanningen gedaan om de medewerkers te stimuleren om met de fiets naar het werk te gaan. Er werd geïnvesteerd in een betere accommodatie voor fietsers, waaronder de aanleg van een nieuwe fietsenstalling, douches, een omkleedruimte met lockers, en laadpunten voor e-bikes. Net als in 2023, werd ook in 2024 een 'Ik fiets naar het werk'-dag georganiseerd, en werden de medewerkers, die op die dag met de fiets naar het werk kwamen, beloond met een lekker ontbijt en een goodiebag.

Onze CO₂-voetafdruk

ESRS E1-6 – Bruto scope 1, 2, 3 en Totale broeikasgasemissies

VSME B3 – Energie en broeikasgasemissies

CO ₂ -voetafdruk	2023	2024
Totaal (Scope 1 + 2)	1 108	1 053
Scope 1	396	375
Scope 2	712	677

Op dit moment hebben we geen details over de scope 3-uitstoot opgenomen. We beschouwen dit als een belangrijk aandachtspunt en zullen in het komende jaar beginnen met het analyseren van de scope 3-emissies. Deze analyse zal ons helpen om een vollediger beeld te krijgen van onze milieu-impact en onze strategie verder te optimaliseren.

Vermindering van de CO₂-voetafdruk van de verzending

De verzending van de pakketten is gebaseerd op 2 delen:

- 'Linehaul' = transport van de productiesite Wetteren naar het distributiecentrum, en
- 'Last mile' = transport van het distributiecentrum naar de eindconsument.

In 2021 werd 16% van onze pakketten CO₂-neutraal verzonden, en 45% had minstens een CO₂-neutrale 'last mile'. In 2022 werd reeds 68% van onze pakketten CO₂-neutraal verzonden, en minstens 32% had een CO₂-neutrale 'last mile'. Over 2023 werd de doelstelling om 95% van onze pakketten volledig CO₂-neutraal ('Linehaul' en 'Last mile') te verzenden, overtroffen met reeds 97% CO₂-neutrale verzending. Voor 2024 werd 98% CO₂-neutrale verzending gerealiseerd.

Samenwerking met Budbee als leveringspartner in Noorwegen

Vanaf november 2024 werken we samen met Budbee als leveringspartner om onze e-commercepakketten te laten bezorgen, thuis of in een pakjesautomaat. Budbee levert op dezelfde dag of de volgende dag door middel van fietsen, elektrische voertuigen en voertuigen met hernieuwbare diesel. Hernieuwbare diesel (HVO100) is een biobrandstof die geproduceerd wordt uit plantaardige grondstoffen, en ook deels uit grondstoffen zoals dierlijk vetafval uit de voedingsindustrie, gerecycleerde bakolie of visvet uit de visindustrie, die geen nieuwe koolstofdioxide in de atmosfeer brengen.

Aanbieden van duurzame verzendopties en het consolideren van bestellingen

Waar voorheen klanten verschillende producten van dezelfde bestelling op verschillende data ontvingen, ontvangen de klanten momenteel (bijna) alle producten van dezelfde bestelling op dezelfde datum. Indien de klant toch voor een bepaald product een snellere levering wenst, krijgt de klant hiertoe de mogelijkheid door extra te betalen. Dit resulteerde in 2024 in een daling van 2,5% van het aantal leveringen (zendingen) per bestelling. Concreet wil dit zeggen dat er bijna 54 000 minder pakketten verzonden zijn voor hetzelfde aantal bestellingen. Verder worden ook de verzendingen tussen de twee productielocaties geconsolideerd.

Het consolideren van de verzendingen tussen de productielocaties, en naar de klanten toe, heeft een positieve impact op het milieu door onder andere:

- minder individuele verpakkingen, en dus minder verpakkingsmateriaal en -afval; en
- grotere zendingen waardoor het aantal transportbewegingen vermindert, en dus ook het brandstofverbruik, wat resulteert in minder CO₂-uitstoot.

Duurzame verpakking

Op onze site te Vantegem versturen we 900 000 pakjes per jaar, allemaal in vaste dozen en enveloppen. Omdat we maar een beperkt aantal verpakkingstypes mogen gebruiken, was de verpakking vaak niet efficiënt, en werd er veel lucht verzonden. In 2021 investeerde smartphoto in een verpakkinglijn waarmee we artikelen kunnen verpakken in dozen met variabele afmetingen in de hoogte. Om de hoeveelheid verpakkingsafval nog verder af te bouwen, investeerden we bijkomend in 2 soorten dozen met dezelfde voetafdruk. Via de lage of hoge dozen kunnen we verpakkingen versturen die in hoogte variëren van 3 cm tot 25 cm. Hierdoor wordt de hoeveelheid verscheepte lucht drastisch gereduceerd.

Op jaarbasis verzenden wij 2,5 miljoen pakketten. Alle verpakkingen zijn gemaakt van FSC-gecertificeerd karton. Ook onze gebruikte papiersoorten zijn 'FSC' gekeurd. Het FSC-keurmerk garandeert een verantwoorde herkomst uit duurzaam beheerde bossen en/of recyclage.

In 2023 werden verschillende verbeteringen die bijdragen aan een duurzamer productieproces geanalyseerd, die vanaf 2024 toegepast worden. Zo werd de noppenfolie voor glasproducten vervangen door honingraat en zijdepapier, en voor wanddecoratieproducten werd de noppenfolie vervangen door papieren zakjes, met uitzondering van de grotere formaten. Deze papieren zakjes zijn bovendien gemaakt van FSC-gecertificeerd papier en zijn 100% recycleerbaar. Verder werd de plastic tape voor wanddecoratie vervangen door papieren tape op basis van zetmeel, en de taperoller werd vervangen door een machine, wat zowel de ergonomie voor de productiemedewerkers ten goede komt als het tapeverbruik vermindert.

Afvalreductie/-verwerking

Voor de twee fabrieken in Wetteren worden de verschillende afvalstromen (PMD, karton, wit papier, verf, enz.) gescheiden. Het resterende afval wordt ingezameld als algemeen bedrijfsafval. In 2024 bedroeg het restafval, exclusief bouw- en sloopafval als gevolg van renovatieprojecten, 91 ton. Dit betekent een daling van 5% ten opzichte van 2023 (96 ton). Over een periode van drie jaar (2021-2024) is het restafval hiermee gedaald van 110 ton naar 91 ton, een totale daling van 17%. Hiermee overtreffen we de vooropgestelde doelstelling van een jaarlijkse vermindering met 5%, of 15% over drie jaar.

Bewustmaking medewerkers rond sorteren van afval

De medewerkers worden regelmatig geïnformeerd omtrent het sorteren en inzamelen van afval. Binnen het bedrijf worden PMD, papier en karton, GFT en restafval apart ingezameld. Om dit te bewerkstelligen, werden de persoonlijke prullenmanden aan de bureaus of werkplaatsen verwijderd. Deze werden vervangen door centraal geplaatste afvalcontainers waarin afzonderlijk papier en karton, PMD, GFT, en restafval kunnen worden gedeponeerd. Deze maatregel leidt niet alleen tot een verbetering van de afvalrecyclage, maar ook tot een beperking van het verbruik van plastic zakken en een vermindering van het werk van het poetspersoneel. Bovendien zet het ook aan tot meer beweging van de medewerkers die een zittende functie uitoefenen.

Productkwaliteit

Bij smartphoto staat kwaliteit centraal in alles wat we doen. We streven ernaar om onze klanten niet alleen een breed scala aan gepersonaliseerde producten aan te bieden, maar ook om een hoogwaardige afwerking en een uitstekend printresultaat te garanderen.

Onze fotoboeken bijvoorbeeld, ontworpen om de mooiste momenten vast te leggen, zijn gemaakt om generaties lang mee te gaan. Door het gebruik van duurzame materialen en hoogwaardig drukwerk zorgen we ervoor dat herinneringen hun kleur en scherpte behouden, jaar na jaar. Ook onze gepersonaliseerde geschenken worden met zorg geproduceerd, zodat ze niet alleen origineel en uniek zijn, maar ook van uitstekende kwaliteit.

Bovendien willen we dat onze klanten met een gerust hart bestellen. Daarom bieden we, naast onze kwaliteitsgarantie, ook een unieke service: indien een klant een tyfoutje heeft gemaakt in zijn ontwerp, voorzien we een kosteloze herdruk.

Zo combineren we bij smartphoto een hoogwaardige productkwaliteit met een zorgeloze en klantvriendelijke service.

Duurzame producten

Door ons uitgebreide productaanbod kan men gemakkelijk milieuvriendelijke keuzes maken bij het uitkiezen van een geschenk. Diverse van onze gepersonaliseerde producten zijn gemaakt van natuurlijke materialen. Na de uitbreiding in 2023, werd ons assortiment van gepersonaliseerde producten uit hout in 2024 verder verrijkt met nieuwe innovaties, zoals bijvoorbeeld een memory box uit Europees beukenhout, een FSC-gecertificeerde sleutelhanger, een vaasje in houten staander, houten plantenlabels, of kaarshouders. Daarnaast hebben we nieuwe varianten, waaronder staande, hexagon, gebogen en ronde vormen van onze 'forex luxe met droogbloemen' op een houten display. Onze houten producten worden gegraveerd of bedrukt met een full colour print, waarbij gebruikgemaakt wordt van duurzame, oplosmiddelvrije inkt voor een hoogwaardige afwerking die lang meegaat.

Ons assortiment omvat verschillende herbruikbare producten die een duurzaam alternatief bieden voor wegwerpvversies. Een mooi voorbeeld hiervan zijn de gepersonaliseerde drinkflessen, waarvan er verschillende varianten verkrijgbaar zijn. Er werden ook nieuwe producten toegevoegd, zoals de geurkaars met de geur van salie en sandelhout. Na het opbranden behoudt men een stijlvolle decoratieve pot met houten deksel, die opnieuw gebruikt kan worden. Een ander voorbeeld is de koekjestrommel, gevuld met een variëteit aan 'Generous'-koekjes, tevens verkrijgbaar in biologische en glutenvrije varianten. Deze koekjestrommel is herbruikbaar, en voldoet aan de veiligheidsvoorschriften voor voedselbewaring, waardoor je het op een duurzame manier kunt gebruiken voor andere doeleinden.

Bij smartphoto doen we ons best om in de toekomst op zoveel mogelijk vlakken milieuvriendelijker te zijn. Door kleine aanpassingen dragen we ook via de productkeuze ons steentje bij aan een duurzamere samenleving.



Duurzame productontwikkeling

Gebruik van inktten tijdens het productieproces

Voor de bedrukking van de producten uit harde materialen, zoals canvas en plaatmateriaal, wordt enkel nog latexinkt en UV-inkt gebruikt; dit zijn minder schadelijke inktsoorten dan de vroeger gebruikte solventinkten.

In 2024 werd er verder gekeken naar duurzamere alternatieven voor materialen en processen, zoals het onderzoeken van watergedragen coatings voor kaartjes. De resultaten hiervan toonden echter aan dat deze aanpassing niet haalbaar was, aangezien de kwaliteit onvoldoende bleek.

Momenteel wordt bekeken of de nieuw ontwikkelde inktten voor de printers van boeken en kalenders, die meer milieuvriendelijk zouden zijn, een alternatief kunnen zijn voor de huidige gebruikte inktten.



Mens en welzijn



Arbeidsomstandigheden

Onze medewerkers

ESRS S1-6 – Kenmerken van de werknemers van de vennootschap
VSME B8 – Werknemers - Algemene kenmerken

Eigen personeel in VTE	2023	2024
Totaal aantal vaste medewerkers	306	296
Man	119	126
Vrouw	187	176
Nationaliteit		
Belgisch	249	233
Nederlands	11	10
Zweeds	9	10
Duits	4	5
Zwitsers	5	5
Frans	7	4
Roemeens	2	3
Deens	3	3
Overige	16	24
Personeelsverloop		
Bruto personeelsverloop	39	42
Netto personeelsverloop	14	4

Welzijn op het werk

ESRS S1-14 – Indicatoren voor veiligheid en gezondheid
VSME B9 – Werknemers - Veiligheid en gezondheid

Veiligheid en gezondheid	2023	2024
Aantal geregistreerde werkgerelateerde ongevallen	8	5
Percentage geregistreerde werkgerelateerde ongevallen	2,61%	1,69%
Aantal sterfgevallen als gevolg van werkgerelateerde verwondingen en werkgerelateerde slechte gezondheid	0	0

Onze medewerkers spenderen een aanzienlijk deel van hun dag op de werkvloer, samen met collega's. Smartphoto zet zich in om ervoor te zorgen dat deze werktijd in een veilige en gezonde omgeving kan plaatsvinden.

Veilige werkomstandigheden

De volgende maatregelen zijn een aantal voorbeelden voor veiligheid en gezondheid binnen de groep:

- In de productieafdeling zijn voor alle machines bedienings- en veiligheidsinstructies uitgewerkt.
- Als werknemer is men verplicht alle persoonlijke beschermingsmiddelen (bv. veiligheidsbrillen, veiligheidsschoenen, e.d.) die bij de arbeid vereist zijn, te gebruiken volgens de gegeven voorschriften.
- Smartphoto biedt in het najaar alle personeelsleden een gratis griepvaccin aan.
- Er wordt via preventieve en corrigerende maatregelen continu gestreefd naar het bewaken en verbeteren van de ergonomie, door bijvoorbeeld te investeren in op maat gemaakte ergonomische verpakkingstafels, en het geven van informatiesessie omtrent ergonomie achter het bureau, zowel op kantoor als op de thuiswerkplek. Een goede ergonomie voorkomt en verhelpt gezondheidsklachten. Om de medewerkers daarin extra te ondersteunen, heeft smartphoto group overigens de mogelijkheid geboden om de juiste materialen te bestellen, opdat de werkplek op kantoor en thuis ergonomisch kan worden uitgerust.
- We sensibiliseren onze werknemers rond werkgebonden stress en burn-out.
- Over de twee vestigingen te Wetteren zijn er 36 medewerkers met het getuigschrift EHBO-nijverheidshelper. Alle medewerkers kregen de mogelijkheid om zich in te schrijven voor een EHBO-cursus. De gecertificeerden krijgen regelmatig bijscholing zodat zij kunnen instaan om in noodgevallen de eerste zorgen toe te dienen.
- Er werd een beleid ontwikkeld rond het gebruik van gevaarlijke chemicaliën op de werkvloer. Het bedrijf dat instaat voor de schoonmaak van de kantoren en de productiegebouwen in Wetteren gebruikt milieuvriendelijke producten, zowel voor de dagelijkse interieurreiniging, als voor de sanitairreiniging.

Workshops fysieke en mentale gezondheid

Er worden regelmatig workshops georganiseerd met het oog op een verbetering van de fysieke en mentale gezondheid van onze medewerkers. In 2023 werd onder andere een workshop omtrent (seksueel) grensoverschrijdend gedrag gegeven door Punt. vzw, een organisatie die zich inzet voor een betere ondersteuning van slachtoffers die in aanraking gekomen zijn, of nog steeds in contact komen met seksueel grensoverschrijdend gedrag (in al zijn vormen en graderingen). Dergelijke workshops dragen tevens bij tot het bevorderen van gendergelijkheid. Verder werden er ook workshops gegeven aangaande de volgende topics: de sleutel tot een gezond evenwicht tussen werk en privé, een evenwichtige voeding, en lichamelijk herstel en slaap.

Bedrijfsinfrastructuur

Modernisering van kantoren, eetruimte en aanpalende ruimtes te Kwatrecht (België)

Een deel van de kantoren te Kwatrecht (Wetteren) werd in 2021 gemoderniseerd om de werkomgeving voor de werknemers te verbeteren en ongebruikte infrastructuur te benutten. Hierbij werd ervoor gezorgd dat er zoveel mogelijk natuurlijke lichtinval in de kantoren wordt gebracht.

In 2022 werd beslist om de eetruimte en aanpalende ruimtes voor de medewerkers te Kwatrecht (België) te renoveren. In 2023 werd het renovatieproject uitgevoerd, waarbij er werd gestreefd naar het creëren van een aantrekkelijke, duurzame en gezonde plek om de middagpauze kwaliteitsvol te laten verlopen, waarbij gezelligheid en rust zorgen voor een groter welbevinden. De aanpalende ruimtes werden ingevuld met een polyvalente ruimte, uitgerust met alle voorzieningen voor de organisatie van recepties, personeelsfeesten of vergaderingen voor grote groepen; een sanitaire blok met douches voor de werknemers die met de fiets naar het werk komen; en vergaderruimtes uitgerust met de nieuwste communicatietechnieken.

In deze ruimte werd ook een gedeelde bibliotheek opgezet voor vrije uitleen van boeken, waarvan alle medewerkers kunnen genieten, wat eveneens bijdraagt tot persoonlijke groei en een gevoel van gemeenschap binnen onze organisatie.

Evenwicht werk/privé

Omdat een goede sfeer op het werk enkel mogelijk is als ook thuis alles goed zit, garandeert smartphoto een optimaal evenwicht tussen werk en privé. De meeste van onze medewerkers hebben flexibele werktijden: een werknemer kan, uiteraard in overleg, kiezen wanneer hij/zij begint en stopt met werken. Hij/zij kan beslissen om op bepaalde dagen meer uren te werken en op andere dagen minder. Met behulp van een tijdsregistratiesysteem kan alles objectief worden gemeten. Ook thuiswerk is toegestaan voor de afdelingen waar dit mogelijk is, met een maximum van 50% per week. Er worden per team afspraken gemaakt om bepaalde dagen in te lassen waarop de meerderheid van de mensen naar kantoor komt, om de groepsgeest hoog te houden.

In de Great Place to Work®-bevraging komt dit evenwicht tussen werk en privé ook naar voren als één van de belangrijkste positieve elementen om bij smartphoto te werken. Niet alleen blijkt dit uit de scores, maar ook uit de commentaren. Werknemers waarderen de glijdende werkuren, thuiswerkmogelijkheden, vlotte verlofregeling en het vertrouwen dat ze krijgen om hun werk zelfstandig te organiseren.

Bij naYan werd in de paasvakantie van 2023 een proefproject gelanceerd waarbij vakantie-kampjes werden georganiseerd voor de kinderen en kleinkinderen van de collega's. Dit initiatief bleek een succes, en werd in 2024 verdergezet. Het zorgt voor een gezellige sfeer in de refter met talrijke kunstwerkjes, en de tuin wordt volop gebruikt om te ravotten en te spelen.



Flexibel beloningsplan

Door de invoering van een flexibel beloningsplan, in België ook 'Cafetariaplan' genoemd, wordt het voor de medewerkers mogelijk om alternatieve keuzes te maken waarmee zij hun huidige loonelementen kunnen omzetten in andere voordelen, en hun loonpakket kunnen personaliseren.

De voordelen waarvoor de medewerkers kunnen kiezen, vallen onder de categorieën mobiliteit, multimedia, privéleven en gezondheid. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om extra vakantiedagen aan te vragen, of de terugbetaling van de individuele ziektekostenverzekering.

Momenteel neemt 55% van onze medewerkers binnen smartphoto België deel aan het Cafetariaplan. In totaal werden 183 keuzes gemaakt, waarbij 35% koos voor financiering van een collectieve verzekering en 28% voor terugbetaling van pensioensparen. Daarnaast gaf 20% de voorkeur aan extra vakantiedagen, terwijl 10% koos voor terugbetaling van een gezondheidsverzekering. De aankoop van multimedia werd door 6% geselecteerd, en 1% van de medewerkers opteerde voor fietsleasing.

Gezonde voeding op het werk

Voor het opbouwen van een cultuur van gezonde eetgewoonten op het werk, wordt er samengewerkt met Gus Foods BV. In 2024 plaatste Gus Foods een slimme koelkast in de eetruimte voor de medewerkers te Kwatrecht. Deze is gevuld met gezonde maaltijden, snacks en drankjes, en is altijd toegankelijk. Gus Foods focust op gezonde, kleurrijke ingrediënten zonder kunstmatige toevoegingen, waarbij ook smaak belangrijk is. Men hecht veel waarde aan eerlijkheid en werkt nauw samen met lokale familiebedrijven die de inzet voor kwaliteit en transparantie delen. Waar mogelijk wordt er gekozen voor Belgische producten, en wordt er gezocht naar nabijgelegen alternatieven wanneer nodig.

Diversiteit, gelijkheid en inclusie

Diversiteit medewerkers

De aandacht voor diversiteit maakt deel uit van het HR-beleid van smartphoto als groep. Het bieden van gelijke kansen en een faire verloning zorgt voor een hoger niveau van engagement van de medewerkers.

Smartphoto hecht belang aan een dynamische werkomgeving waarin niet alleen de kwaliteiten en motivatie van medewerkers centraal staan, maar ook voldoende aandacht is voor diversiteit op het vlak van leeftijd, gender, geaardheid, handicap, etnische afkomst en nationaliteit.

Op groepsniveau vertegenwoordigen de vrouwen 58% van de medewerkers, tegenover 42% mannen. Bij smartphoto hebben we collega's van 21 tot 70 jaar. Hierbij is 61% van de medewerkers jonger dan 45 jaar. Smartphoto stelt verschillende nationaliteiten te werk. Het feit dat de smartphoto-activiteiten, zowel de productieactiviteiten als een aantal ondersteunende diensten, gecentraliseerd zijn in Wetteren (België), de naYan-activiteiten in Ardooie (België), en de TopFanZ-activiteiten in Halen verricht worden, leidt ertoe dat ongeveer 79% van de medewerkers de Belgische nationaliteit heeft.

Onze medewerkers hebben over het algemeen lange dienstverbanden. Ongeveer één vijfde van de medewerkers is deeltijds tewerkgesteld.

ESRS S1-9 – Indicatoren voor diversiteit

VSME C5 – Aanvullende (algemene) kenmerken van het personeelsbestand

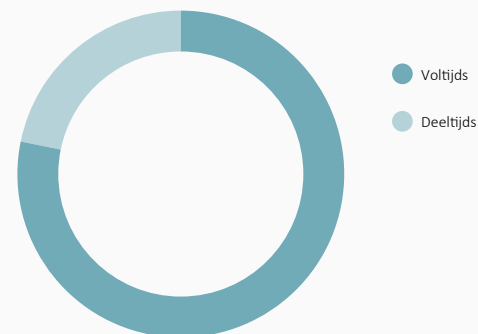
Diversiteit van de medewerkers inzake gender in VTE

Gender	Vrouw	Man	Totaal
Aantal medewerkers	171	126	296
In % van totaal	58%	42%	100%



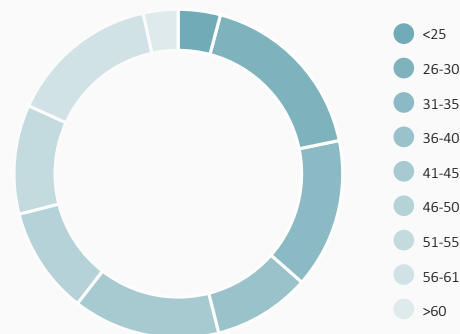
Diversiteit van de medewerkers inzake type van tewerkstelling in VTE

Tewerkstellingstype	Voltijds	Deeltijds	Totaal
Aantal medewerkers	234	62	296
In % van totaal	79%	21%	100%



Diversiteit van de medewerkers inzake leeftijd in VTE

Leeftijd	<25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-61	>60	Totaal
Aantal medewerkers	12	52	44	28	43	31	32	44	10	296
In % van totaal	4%	18%	15%	10%	14%	11%	11%	15%	3%	100%



Diversiteit in de Raad van Bestuur

VSME C9 – Genderdiversiteit in het bestuursorgaan

De informatie aangaande diversiteit in de Raad van Bestuur is opgenomen onder de Verklaring inzake deugdelijk bestuur op pagina 33 van dit jaarverslag.

Communicatie

Interne communicatie

Een goede communicatie is essentieel voor een goede werking. Bij smartphoto willen we aan onze medewerkers steeds meer en betere informatie geven over de gang van zaken in ons bedrijf.

Door het gebruik van Google Chat wordt het communiceren met de medewerkers over bepaalde onderwerpen, gezamenlijke interesses of projecten aangemoedigd. Dit kan één-op-één of in groep. Dergelijke makkelijk toegankelijke communicatie heeft een aantal voordelen, zoals bijvoorbeeld een verhoogde betrokkenheid van de medewerkers, meer interactie tussen de verschillende afdelingen, een verbeterde samenwerking, goede doorstroming van informatie van het management naar de werknemers en terug, een snellere integratie van nieuwe mensen in de organisatie, en meer beschikbare informatie bij telewerk.

Er wordt niet alleen aandacht besteed aan het digitaal communiceren met elkaar, maar ook aan persoonlijk contact. Vier keer per jaar wordt er een 'smartbreak' georganiseerd waarbij alle medewerkers van zowel de vestiging te Kwatrecht als van Vantegem, worden uitgenodigd tot een lunch. De medewerkers krijgen zo de kans om met de collega's van de andere afdelingen in contact te komen of even bij te praten. Tijdens de 'smartlunches', die een drietal keer per jaar plaatsvinden, luncht onze CEO, Stef De corte, met negen willekeurig gekozen medewerkers. Een perfect moment om in een klein groepje eens goed te babbelen over het reilen en zeilen binnen het bedrijf, maar evengoed over issues die er zijn.

Sinds vorig jaar zijn we ook gestart met 'Smart Start', een programma waarbij alle nieuwe medewerkers een rondleiding krijgen en een introductie door een lid van het management. Tijdens deze sessie worden de kernwaarden, strategie en visie van smartphoto toegelicht, zodat nieuwe collega's zich meteen verbonden voelen met onze missie en werkwijze.





Overleg met sociale partners

ESRS S1-2 – Processen voor overleg met eigen werknemers en werknemersvertegenwoordigers over de gevolgen die hen kunnen beïnvloeden

Op maandelijkse basis is er formeel overleg met het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) en met de Ondernemingsraad. Tijdens deze bijeenkomsten geven medewerkers feedback over het beleid. Er kan van gedachten worden gewisseld, waardoor er oplossingen voor problemen worden gevonden. De verslagen van de Ondernemingsraad en van het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk zijn steeds toegankelijk voor de medewerkers van smartphoto.

ESRS S1-8 – Collectieve onderhandelingen en sociale dialoog

VSME B10 – Werknemers - Beloning, collectieve onderhandelingen en opleiding

Collectieve onderhandelingen	2023	2024
België	1	0

Maatschappelijk engagement

Ondersteunen van lokale projecten en/of werk voor mensen met een beperking

De houtblokken voor staanders van kalenders en foto's, en de kaarsenhouders, voorheen afkomstig uit Europa, verzonden naar Azië voor bewerking, en vervolgens teruggezonden naar België, worden nu rechtstreeks bewerkt in België. Smartphoto werkt hiervoor samen met het sociaal tewerkstellingsbedrijf Zonnehoeve Production, een maatwerkbedrijf dat betaalde arbeid aanbiedt in een aangepaste, beschermde werkomgeving voor personen met een lichte of matige beperking.

Ondersteunen van initiatieven die bijdragen aan goede doelen en gemeenschapsinitiatieven

Deze steun wordt op verschillende manieren gerealiseerd: via financiële bijdragen en inzamelingen van de medewerkers, alsook in de vorm van producten of het aanbieden van diensten als ondersteuning.

Steun aan eigen team tot deelname aan Expeditie Natuurpunt

Met de steun van smartphoto, en na het organiseren van inzamelacties zoals een pannenkoekenbak, een lasagneverkoop en een wandeling, werd een mooi bedrag ingezameld door het Natuurpunt Expeditieteam 'Smile by Mile'. Zo kon het team starten aan een avontuurlijke tweedaagse waarbij ze ruim 20 km in een kano op de Maas voeren, en 40 km te voet aflegden. Alle opbrengsten gingen naar het natuurgebied 'Kalkense Meersen'.

Nieuwjaarsgeschenk met impact: Steun aan Kinderkankerfonds



Als nieuw initiatief binnen het nieuwjaarsgeschenkprogramma kregen medewerkers dit jaar ook de mogelijkheid om hun geschenkbedrag te doneren aan het Kinderkankerfonds, een organisatie die zich met toewijding inzet voor medische zorg en ondersteuning aan kinderen met kanker. Met deze optie wilden we collega's de kans geven om hun eindejaarsgift een extra betekenisvolle invulling te geven en zo bij te dragen aan een betere wereld.

Steun aan Dierenasiel Gent en Help Animals (België)



Met een kantoorvol dierenliefhebbers zijn onze eigen viervoeters een constante bron van vreugde en een belangrijke reden voor de glimlach op ons gezicht. Gedreven door onze missie om nog meer smiles te verspreiden, besloten we dat het tijd was om onze liefde voor dieren om te zetten in concrete acties, en trokken we eropuit om dierenasielen in zowel Vlaanderen als Wallonië te ondersteunen.

Dierenasiel Gent, ook bekend als de Koninklijke Maatschappij voor Dierenbescherming vzw (KMD Gent), biedt onderdak aan honden en katten in nood. Hun missie is om elk dier een liefdevolle thuis te bieden, ongeacht hun achtergrond of omstandigheden. Het toegewijde team van dierenliefhebbers zet zich met hart en ziel in om het welzijn van alle dieren te waarborgen, terwijl ze tegelijkertijd een veilige en stimulerende omgeving creëren waar de dieren kunnen herstellen en zich ontwikkelen.



Elke dag nemen tientallen vrijwilligers de asielhonden van Dierenasiel Gent mee op stap voor hun broodnodige beweging. Om ervoor te zorgen dat deze wandelingen niet alleen de fysieke gezondheid van de honden ten goede komen, maar ook hun kansen op adoptie vergroten, heeft smartphoto 50 gepersonaliseerde sjaaltjes gedoneerd.

Een dierenasiel runnen kost niet alleen veel liefde en zorg, maar ook financiële middelen om voedsel, medische zorg en andere benodigdheden te kunnen blijven bieden. Daarom hebben we in de maand september ook een speciale inzamelactie georganiseerd, waarbij we onze populaire canvassen in de spotlight hebben gezet. Voor elke verkochte canvas doneerde smartphoto 2 euro aan dierenasielen in nood.



In 2024 werden gelijkaardige acties opgezet om Help Animals in Wallonië te ondersteunen.

Help Animals is een non-profitorganisatie die in de jaren 80 werd opgericht door een groep vrouwen die zich bewust werden van het gebrek aan infrastructuur en middelen om voor dieren in nood te zorgen. De vereniging is geëvolueerd, met de wens om haar impact verder te vergroten, tot een echte referentie in België op het gebied van dierenbescherming. Met drie opvangcentra – Braine-le-Château, Anderlecht en Waterloo – verwelkomt het een grote verscheidenheid aan dieren.

Steun aan De Warmste Week (België)



Voor De Warmste Week van 2024 organiseerden we bij smartphoto een snoepverkoop en een spannende quiz voor onze medewerkers om geld in te zamelen en een verschil te maken voor het goede doel.

In 2024 waren er maar liefst 276 projecten die in het thema stonden van eenzaamheid; projecten die zich inzetten op ontmoeting en verbinding zodat niemand zich alleen hoeft te voelen, met als slogan 'Samen vlammen we tegen eenzaamheid'.

Steun aan Passwerk (België)



Passwerk is een pionier in het professioneel integreren van mensen met autisme in de reguliere arbeidsmarkt. Passwerk zet consultants, met autisme, in software-ontwikkeling, testing en business intelligence te werk in zeer uiteenlopende bedrijven.

Door hun expertise in neurodiversiteit en IT te combineren, wordt een ideale match gecreëerd tussen consultant en klant, afgestemd op specifieke behoeften. De unieke talenten van de consultants worden erkend en afgestemd op de betreffende noden; zo worden de consultants ondersteund bij het maximaal benutten van hun potentieel.

Steun aan stichting Aktiv Skola (Zweden)



Stichting Aktiv Skola houdt zich bezig met sociaal ondernemerschap. Zij willen zoveel mogelijk bijdragen aan het creëren van een beter schoolwezen in Zweden.

Activ Skola is gebaseerd op een reeks waarden die uitgaan van de holistische definitie van gezondheid. Dit betekent dat alles wat de stichting doet, gebaseerd is op deze waarden en een streven is naar een hoger niveau van gezondheid. Zij geloven dat de school de arena in de samenleving is waar de grootste kansen zijn om gezondheid voor onze kinderen en jongeren te belichamen en te realiseren.

In hun actieprogramma worden duidelijke voorstellen gemaakt om onder andere een hoger kennisniveau te bereiken en ervoor te zorgen dat alle kinderen, ongeacht hun herkomst, dezelfde kansen krijgen.

Steun aan stichting Babyspullen (Nederland)



Stichting Babyspullen vindt dat alle kinderen recht hebben op een eerlijke start in het leven, ongeacht de financiële situatie waarin ze geboren worden. Zij draagt hierin bij door (aanstaande) ouders in armoede te ontzorgen, en hun kindje vanaf de geboorte tot twee jaar van basisartikelen te voorzien door het schenken van babystartpakketten. Deze pakketten worden samengesteld uit nieuwe en gebruikte babyspullen en bevatten kleding, bed- en badtextiel, verzorgingsproducten en klein speelgoed.

Steun aan Youca - Race for the Cure® (Vlaanderen)



Bij YOUCA gelooft men in de kracht van jongeren om bij te dragen aan een duurzame en rechtvaardige wereld. Via verbinding, samenwerking en beleving laat men jongeren op een toegankelijke en uitdagende manier kennismaken met impactvolle ervaringen die hen voorzien van het nodige vertrouwen en de juiste tools in hun engagement voor een betere wereld. Dat wordt gerealiseerd aan de hand van diverse activiteiten, workshops, acties, projecten en samenwerkingen met partners die eveneens streven naar positieve verandering.

NaYan steunde in 2024 de actie Race for the Cure®.



Dit sportevenement staat in het teken van steun voor mensen die getroffen zijn door borstkanker; en heeft als doel (i) bewustwording te creëren over het belang van vroegtijdige opsporing om de kans op genezing te vergroten, (ii) de mensen die getroffen zijn door borstkanker te steunen en het leven van lotgenoten die te vroeg zijn heengegaan te eren, en (iii) fondsen in te zamelen voor wetenschappelijk onderzoek, preventiecampagnes en projecten die ondersteuning bieden aan lotgenoten.

Opleiding en ontwikkeling

Loopbaanontwikkeling en opleiding medewerkers

ESRS S1-13 – Indicatoren voor opleiding en ontwikkeling

VSME B10 – Werknemers – Vergoeding, collectieve onderhandelingen en opleiding

Opleiding	2023	2024
Gemiddeld aantal opleidingsuren per werknemer	31	30

Smartphoto group ondersteunt de loopbaanontwikkeling van haar medewerkers en biedt hen opleidingspakketten aan. Zowel voor de bedienden als voor de productiemedewerkers wordt een loopbaantraject uitgestippeld. Dit bestaat uit verschillende onderdelen zoals loonstructuur, transparantie, objectieve parameters, doorgroeimogelijkheden, en het aanbieden van interne en/of externe opleidingen. Voor de anderstaligen worden bijvoorbeeld ook Nederlandse lessen op het werk aangeboden.

Sinds vorig jaar ligt onze focus sterk op opleiding, met bijzondere aandacht voor het leiderschapstraject, wat gericht is op de ontwikkeling van sterke, inspirerende en effectieve leiders binnen onze organisatie. Door middel van gerichte opleidingen, coaching en praktijkgerichte opdrachten, versterken we de leiderschapsvaardigheden van onze medewerkers. Het traject helpt hen om beter te communiceren, teams te motiveren en strategische doelen te realiseren.

In 2025 breiden we onze opleidingsinspanningen verder uit met een groot traject binnen de productieomgeving, die gericht is op de multi-inzetbaarheid van alle productiemedewerkers. Dit wordt een essentieel onderdeel van onze groei en flexibiliteit in de organisatie.

2-jaarlijkse personeelsbevraging

ESRS S1-2 – Processen voor overleg met eigen werknemers en werknemersvertegenwoordigers over de gevolgen van de activiteiten van de onderneming, die hen kunnen beïnvloeden

In september 2022 werd voor de tweede keer een medewerkersbevraging georganiseerd voor al onze collega's binnen smartphoto group, waaronder ook naYan, en de buitenlandse teams, in samenwerking met Great Place to Work®. Deze bevraging is gericht op de vijf waarden van het universele Great Place to Work®-model: respect, trots, kameraadschap, eerlijkheid en geloofwaardigheid. Dankzij de resultaten van deze bevraging, waaruit blijkt dat we voldoen aan de hoge normen voor wat een goede werkplek onderscheidt, mocht smartphoto group zich opnieuw een Great Place to Work® noemen! Inmiddels werd de medewerkersbevraging in samenwerking met Great Place to Work® voor een derde keer georganiseerd. Hierbij werden ook de medewerkers van TopFanZ bevraagd. Voor België en Nederland mogen we ons opnieuw een Great Place to Work® noemen.

Onze medewerkers appreciëren duidelijk de vele acties rond duurzaam ondernemen en het klimaat, onze inzet om de verbondenheid tussen de collega's te behouden en te verhogen, en de informele en dynamische werkomgeving waar ook aandacht is voor een optimaal evenwicht tussen werk en privé.

ESG-bewustzijn

Het verhogen van de bewustwording inzake duurzaamheid wordt gerealiseerd door verschillende initiatieven van het Sustainability team, in samenwerking met het Communicatieteam. Zo worden er vanaf 2022 tweemaandelijks workshops georganiseerd, zoals bijvoorbeeld: 'Duurzame bosontginning' (workshop via onze Zweedse partner Holmen/Iggesund, leverancier van karton voor de productie van de 'Cards', waarin toegelicht werd hoe zij op een echt duurzame manier karton produceren); 'Well-being@work', 'Plantaardige voeding', of 'Verpakkingsmythes ontkracht'. Voor 2023 betroffen de workshops voornamelijk topics rond de fysieke en mentale gezondheid van onze medewerkers. In 2024 ging de aandacht naar workshops omtrent zelfverdediging en plantaardige voeding (i.s.m. Circularis vzw).



Governance



Zakelijk gedrag

Ten aanzien van onze medewerkers

Via de *klokkenluidersregeling* binnen het bedrijf worden alle medewerkers van smartphoto group aangemoedigd om hun oprechte vermoeden van een mogelijke misstand te melden, met betrekking tot onze bedrijfsvoering, en dit zowel op het gebied van financiële rapportering als andere ernstige onregelmatigheden, zoals fraude, corruptie, misdadige inbreuken, verzuim van wettelijke of reglementaire verplichtingen, het in gevaar brengen van de gezondheid of de veiligheid van een individu, schade aan het milieu of het verzwijgen van één van bovenstaande zaken.

De klokkenluidersregeling streeft de volgende doelstellingen na: (i) de medewerkers verzekeren dat ze vermoedens van misstanden kunnen melden zonder angst voor strafmaatregelen, en (ii) het bieden van een transparant en confidentieel proces om met dergelijke meldingen om te gaan. Hierbij wordt gesteund op onze waarden volgens de principes van billijkheid, eerlijkheid, integriteit en respect.

Ten aanzien van onze klanten

Via ons motto 'smart.simple.smile' helpen we onze klanten om betaalbare gepersonaliseerde producten van hoge kwaliteit te maken. De noden van de klant staan hierbij steeds centraal. Op regelmatige tijdstippen peilen we naar de tevredenheid van onze klanten. Via de *Net Promoter Score (NPS)* meten we wat onze klanten echt willen, en op basis van hun opmerkingen, kunnen we bijsturen en verbeteringen inbouwen die de tevredenheid van onze klanten nog verder kan verhogen. Via de sociale mediakanalen (Facebook, X, Instagram, Pinterest en LinkedIn) kunnen we ook actief in dialoog gaan met onze klanten, waardoor we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Zowel de klanten van smartphoto, naYan als TopFanZ kunnen met vragen, suggesties of klachten over een product, een dienst of de website terecht bij de teams van de klantendienst die klaarstaan om te helpen. De teams zijn bereikbaar via e-mail, telefonisch of per brief. De klant kan misschien ook al een antwoord terugvinden op de websites, in de lijst van meest gestelde vragen.

Ten aanzien van onze leveranciers

Binnen smartphoto group doen we zaken op een ethische manier; we verwachten dan ook hetzelfde van al onze directe en indirecte leveranciers of zakenpartners. Om dit te bedingen, hebben we onze belangrijkste leveranciers gevraagd om onze *ethische gedragscode* te ondertekenen, zodat de uiteengezette waarden en normen zo doeltreffend mogelijk worden toegepast in de hele toeleveringsketen. Onze gedragscode omvat onder meer de volgende principes: geen enkele vorm van dwangarbeid, slavernij of niet-vrijwillige arbeid, veilige en hygiënische werkomstandigheden, geen kinderarbeid, een eerlijke verloning, geen discriminatie, geen harde of onmenselijke behandeling, bescherming van het milieu, en ethisch verantwoord ondernemerschap.

Smartphoto group rekent op de steun van haar leveranciers om het doel van ethisch zakendoen te bereiken.

Corporate Governance

De voornaamste aspecten van het corporate governance-beleid van smartphoto group NV worden weergegeven in het Corporate Governance Charter dat geraadpleegd kan worden op de website www.smartphotogroup.com. Het Corporate Governance Charter wordt op regelmatige tijdstippen geactualiseerd.

De feitelijke toepassingen van het Corporate Governance Charter worden in dit jaarverslag toegelicht.

Smartphoto group NV leeft alle bepalingen van de Corporate Governance Code 2020 na, behoudens die bepalingen waarvan wordt afgeweken omwille van de redenen die toegelicht worden in de verklaring inzake deugdelijk bestuur, zoals opgenomen in dit jaarverslag vanaf pagina 33.

Communicatie met de aandeelhouders en beleggers

Als genoteerde vennootschap hecht smartphoto group belang aan een open en simultane communicatie met de aandeelhouders en beleggers, zoals de publicatie van het jaarverslag en het halfjaarlijks financieel verslag, de publicatie van de persberichten en het aparte hoofdstuk Investeerders op de website www.smartphotogroup.com. Beleggers of geïnteresseerden kunnen zich gratis inschrijven op de persberichtenservice. Dit kan via de hierboven vermelde website.

Op regelmatige basis worden 'investor days' georganiseerd voor investeerders, analisten en financiële media.

Gegevensbescherming en cyberbeveiliging

Beveiligen van persoonsgegevens

Smartphoto group hecht veel belang aan een afdoende bescherming van de veiligheid en de betrouwbaarheid van alle persoonsgegevens van haar huidige, voormalige en mogelijke toekomstige medewerkers, evenals deze van andere personen, zoals klanten of leveranciers.

Hiertoe engageert smartphoto zich volledig om de vereisten van de toepasselijke wetgeving op de gegevensbescherming na te leven. Het doel van het beleid inzake gegevensbescherming, volgens de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016, hierna de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) of 'GDPR' genoemd, bestaat erin om onze algemene praktijken met betrekking tot de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens nader uiteen te zetten, met inbegrip van de soorten informatie die we verzamelen, hoe we deze informatie gebruiken, en hoe je die kunt corrigeren. Enerzijds is er het intern beleid inzake verwerking van persoonlijke HR-gegevens dat ter beschikking staat voor onze medewerkers, en anderzijds is er onze Algemene Privacyverklaring naar derden toe, in het bijzonder voor onze klanten. Deze Algemene Privacyverklaring bevat tevens de rechten en plichten van de klanten. Op regelmatige tijdstippen en indien nodig, wordt deze herwerkt of bijgewerkt.

Onze hard- en software wordt beveiligd om te voorkomen dat externen toegang zouden krijgen tot confidentiële gegevens.

Cyberbeveiliging

Ons intern IT-team volgt dagelijks de risico's aangaande cyberbeveiliging op. Samen met het financiële team zijn er driemaandelijke vergaderingen waarop de genomen maatregelen, de eventuele aangelegenheden, alsook de rapportering aan het Auditcomité worden besproken. Verder worden onze medewerkers getraind in het opmerken van dergelijke risico's door bewustmakingsinitiatieven, waarbij phishingsimulaties gecombineerd worden met een interactieve opleiding over cybersecurity. Hiertoe werken we met een platform van 'ethical hackers' die regelmatig phishingsimulatiemails naar onze medewerkers sturen. De mensen die in de val trappen krijgen daaropvolgend korte filmpjes toegestuurd vanaf datzelfde platform, waarin hen uitleg wordt gegeven rond phishing en cyberbeveiliging in het algemeen. Verder worden er op regelmatige tijdstippen richtlijnen doorgegeven inzake veilig internetgebruik.

MILIEU EN OMGEVING

Vervangen van productiemachines door refurbished machines waar mogelijk, om duurzaamheid en kostenbesparing te bevorderen

Bijdragen aan efficiënter gebruik van beschikbare ruimte door herlocatie van het satelietkantoor van Gent naar Vantegem (Wetteren)

Uitvoeren van een klimaatgerichte dakrenovatie te Kwatrecht (Wetteren)

Installeren van fotovoltaïsche panelen op het dak van de productiesite te Kwatrecht (Wetteren)

Installeren van energie-efficiëntere HVAC-installatie (verwarming, ventilatie en airconditioning) voor de gebouwen te Kwatrecht (Wetteren)

Installeren LED-verlichting in productieruimtes

Kiezen voor interne transportoplossingen in plaats van uitbesteding m.b.t. de chocoladeproducten

Reduceren van transport tussen de twee productiesites

Analyseren van de verbetering van de productkwaliteit met het oog op het verminderen van productafval door de aanpassing van het materiaalgebruik

Opstellen van een roadmap aangaande de CO₂-voetafdruk



- Realiseren van duurzaam beheer en het efficiënt gebruik van natuurlijke hulpbronnen
- Vermijden van afval door vermindering, hergebruik en recycling van materialen
- Verminderen van het gebruik van fossiele brandstoffen
- Bevorderen van het gebruik van hernieuwbare energiebronnen
- Reduceren van CO₂-uitstoot
- Verbeteren van energie-efficiëntie
- Aanmoedigen om duurzame praktijken aan te nemen
- Integreren van maatregelen inzake klimaatverandering
- Vermijden van afval door vermindering, hergebruik en recycling van materialen
- Integreren van klimaatactie in beleidsplannen, strategieën en planning

MENS EN WELZIJN

Aanbieden van opleiding met focus op leiderschapstraject

Aanbieden van opleidingstrajecten voor productiemedewerkers met focus op multi-inzetbaarheid

Uitbreiden van het flexibel verloningsplan voor alle werknemers

Organiseren van een derde personeelsbevraging Great Place to Work®

Steunen van goede doelen



- Bevorderen van waardig werk voor iedereen
- Vermijden van werkloosheid en armoede door gelijke kansen en een inclusieve werkomgeving
- Beschermeng van arbeidsrechten en bevordering van veilige en gedeelde werkplekken voor alle medewerkers
- Verzekeren van een goede gezondheid en verbeteren van het welzijn van werknemers en hun mentale gezondheid
- Aanmoedigen en bevorderen van openbare, publiek-private en maatschappelijke partnerschappen

GOVERNANCE

Inzetten op verantwoord gebruik van AI



- Op duurzame wijze een einde maken aan corruptie en omkoperij in al hun vormen



Fenna

Today I am

1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12

Weeks/Months/Years