



FLIN  ERS

# Duurzaamheidsstrategie

*Public*



## INHOUD

Over Flinders

Nine United Family

Nine United 10 basic principles

## STRATEGIE

Target, Missie Ambitie en Waarden

Product aanbod

Circulariteit

Retouren

Verpakken & Verzenden

Communicatie

Minimum Sustainability requirements

Transparantie

## IMPLEMENTATIES

Roadmap

Hoe bereiken we dit?

Verandering van ownership

## TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN





# Over Flinders

Flinders is een e-commercebedrijf. We voorzien de Nederlandse en Belgische markt van kwalitatief hoogwaardig design meubilair, verlichting en accessoires. Wij zien het als onze missie om woondromen waar te maken. Welke interieurdromen onze klanten ook hebben, wij helpen ze te verwezenlijken met bijzondere interieurproducten, inspiratie voor elke woonstijl en persoonlijk online advies van onze klantadviseurs. Samen maken we woondromen waar.

## **Flinders heeft twee webshops en twee designstudio's:**

- Webshop: een inspirerende en gebruiksvriendelijke webwinkel waar je eenvoudig het juiste designproduct vindt dat past bij jouw smaak en budget. We zijn actief in Nederland en België.
- Flinders Designstudio in Zaandam en Gent: speciaal voor de projectmarkt hebben we een prachtige studio in Zaandam en in Gent.
- Flinders Klantadvies: Flinders is zeven dagen per week telefonisch, via chat, Whatsapp en per e-mail bereikbaar voor vragen en advies.



## MEER DAN 150 DESIGNLABELS

Flinders heeft meer dan 150 designmerken in de collectie. Voor elk(e) woonstijl en budget. Bij Flinders vind je designmeubelen en moderne verlichting van Nederlandse, Scandinavische en Italiaanse designmerken, maar ook van labels uit Japan, Groot-Brittannië en Zwitserland. Denk bijvoorbeeld aan Vitra, Hay, Muuto, Normann Copenhagen, Ferm Living, Artemide, Flos, Foscarini, Tom Dixon, Fermob en Moooi. Flinders is officieel dealer van deze merken. Daarmee bieden we de service en garantie die je mag verwachten van een woonwinkel. Bovendien kun je bij ons alle producten van deze merken bestellen.

## MAAR... WAT IS DAN DESIGN?

Daar zijn de meningen nog steeds over verdeeld. Het woord 'design' heeft soms iets elitairs en ontoegankelijk. Niet in onze visie. Voor ons is een designproduct een artikel dat je elke dag een beetje blij maakt. Wat designproducten verbindt is dat er over deze producten vaak net iets langer is nagedacht door iemand die hier zijn beroep van heeft gemaakt. De oplage is relatief beperkt en de gebruikte materialen zijn van hoogwaardige kwaliteit. Oftewel, het product overleeft één of twee verhuizingen met gemak en gaat vaak generaties lang mee. Bovendien heeft een designproduct vaak een tijdloos uiterlijk. En dat komt mooi uit, want design heeft een aanzienlijk langere levensduur dan meubels van de bouwmarkt. Natuurlijk ligt de prijs ook iets hoger, maar wij zijn van mening dat je beter een paar echt mooie woonproducten kunt aanschaffen waar je lang plezier van hebt.

## DUURZAAMHEID BIJ FLINDERS

De woonwereld is helaas niet zo'n duurzame industrie. We halen grondstoffen uit de aarde om meubels, verlichting en woonaccessoires te produceren. Dat is een niet houdbaar model. Recycling van afgedankte meubels is een eerste stap. In de ontwerpfase kunnen fabrikanten al rekening houden met aspecten als duurzame materialen, verantwoorde werkomstandigheden, beperkte impact van logistiek en herbruikbaarheid van de producten na het einde van de levensduur. Onze duurzaamheidsstrategie is een eerste stap om onze CO2-voetafdruk te verkleinen en het beter te doen voor (onze) mensen en voor onze planeet. En ja, we moeten daarin ook bouwen aan een gezond bedrijfsmodel (lees: winstgevend zijn).





# *Nine United Family*

Flinders valt onder de Nine United groep bedrijven. Een internationale familie die sinds 1975 werkt met 10 basisprincipes. Deze principes leggen de basis hoe we omgaan met de wereld en hoe we zaken doen. We creëren relaties op basis van vertrouwen en eerlijkheid. We bouwen ons bedrijf op kansen en verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van onze omgeving. En wij geloven dat wanneer we over grenzen, merken en afdelingen heen samenwerken, we de mogelijkheid hebben om een sterke en blijvende impact te creëren. De wereld verandert en wij dus ook. We zien meer vraag naar duurzame verandering en we verwelkomen de deze oplossingen van onze klanten, partners en medewerkers. Bij Nine United geloven we dat ondernemen een positieve kracht van verandering kan zijn als we allemaal dezelfde ambitie delen: het ontwikkelen en creëren van duurzame oplossingen en die lat steeds hoger leggen in de sectoren waarin we actief zijn.

In dit document presenteren we onze duurzaamheidsaanpak waarmee we elkaar motiveren om positieve en duurzame oplossingen te creëren. Deze overgang zal tijd vergen, maar we zijn enthousiast om deze reis te beginnen met onze familie van bedrijven. Deze strategie zal altijd in beweging zijn, we zullen ervaren en leren van processen, collega's en partners.

## **NINE UNITED 10 BASIC PRINCIPLES**

We are *honest*

We are *hard-working*

We are *loyal*

We are *business minded*

We want *simple solutions*

We take *nothing for granted*

We keep our *promises*

We want to see *results*

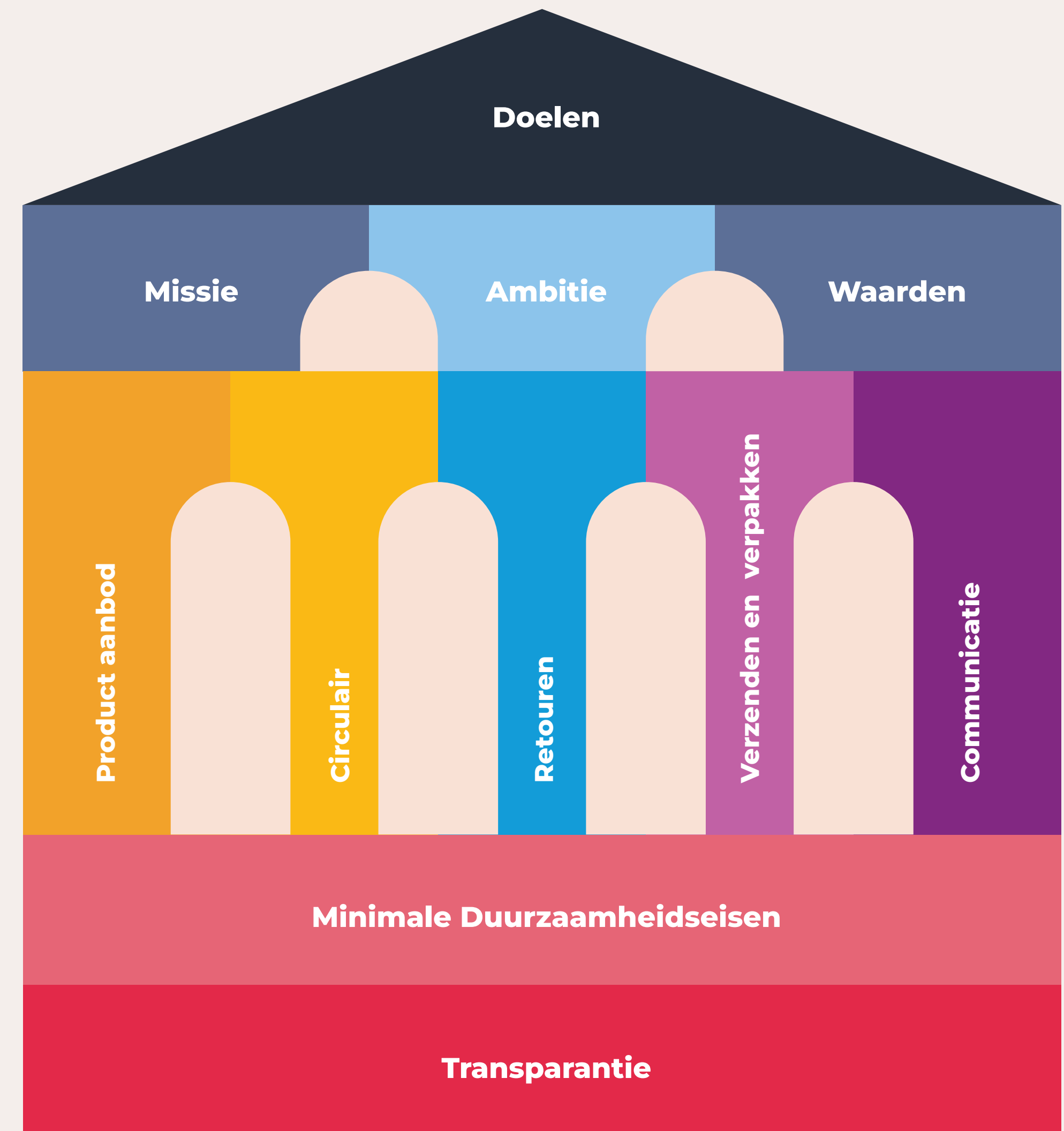
We want to be *the best*

Together we are *the best*

# Strategie

Flinders en Nine United willen duurzaamheid volledig integreren in de organisatie. We willen onze leveranciers stimuleren het productaanbod te verduurzamen en we willen onze klanten helpen duurzame keuzes te maken. Daarnaast zullen wij onze processen zo duurzaam mogelijk inrichten. Dit zien wij als onze verantwoordelijkheid voor de samenleving.

We hebben onze strategie uitgewerkt in een 'Sustainability House'. Hierin beschrijven we onze doelen, missie, ambitie en waarden. Wij zijn ervan overtuigd dat we de meeste impact kunnen maken op vijf belangrijke onderwerpen. Dit zijn: **Product aanbod**, **Circulariteit**, **Retouren**, **Verpakken en Verzenden** en **Communicatie**. Hier geven we onze prioriteit aan en stellen we onze Minimale Duurzaamheidseisen aan. Transparantie is ons fundament. Een transparante manier van werken en verantwoordelijkheid nemen zal bijdragen aan de positieve impact op de samenleving en ons bedrijf.



## MISSIE FLINDERS

Flinders maakt woondromen waar met bijzondere interieurproducten, inspiratie voor elke woonstijl en persoonlijk advies.

## MISSIE DUURZAAMHEID FLINDERS

Flinders inspireert en adviseert onze klanten om duurzamere keuzes te maken. In onze processen zullen we zo duurzaam mogelijk opereren.

## MISSIE SUSTAINABILITY NINE UNITED

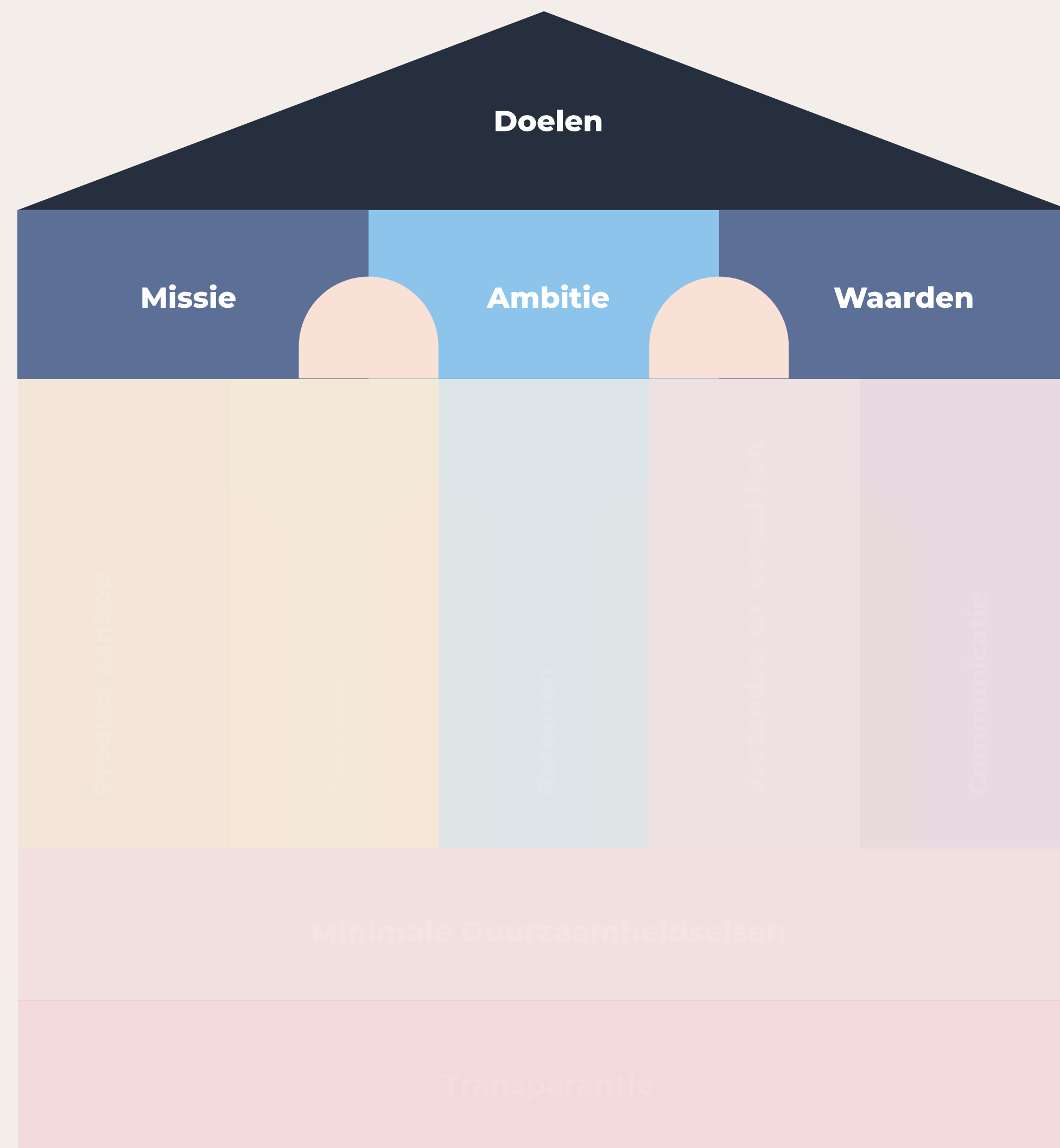
We willen de transitie van onze klanten naar Duurzamere producten laten versnellen.

## AMBITIE

We willen duurzame oplossingen ontwikkelen die de lat voor duurzaamheid steeds hoger leggen.

## WAARDEN

We minimaliseren de impact op het milieu door de klant goed te informeren. Merken die circulair en/ of duurzaam zijn, geven wij een podium.



## PRODUCT AANBOD

Flinders biedt ruim 60.000 sku's aan van 150+ designmerken en een paar Private Label merken. Wij willen de klant adviseren, informeren om een zo duurzaam mogelijke product keuze te maken. Hierin hebben wij al een aantal stappen gezet door de verrijkte content op de productpagina's. Verschillende duurzaamheids attributen in ons PIM systeem. Duurzamere producten meer zichtbaarheid te geven in onze webshop door ze een label te geven en via Categorie pagina's over duurzaamheid. Ook zijn we altijd in gesprek met onze leveranciers met betrekking tot duurzame materiaalkeuzes.

### 1. Assortimentstarget duurzaam design

Ons assortiment bestaat uit duurzame en niet-duurzame producten. Wij willen graag dat het aanbod duurzame alternatieven stijgt en stellen daarbij verschillende doelen voor productmanagement. Door het productaanbod met een duurzaamheidslabel elk jaar ten op van het totaal aanbod te vergroten, kunnen klanten uit steeds meer producten kiezen met een duurzamer design.

### 2. Code of Conduct → Betrokkenheid leveranciers

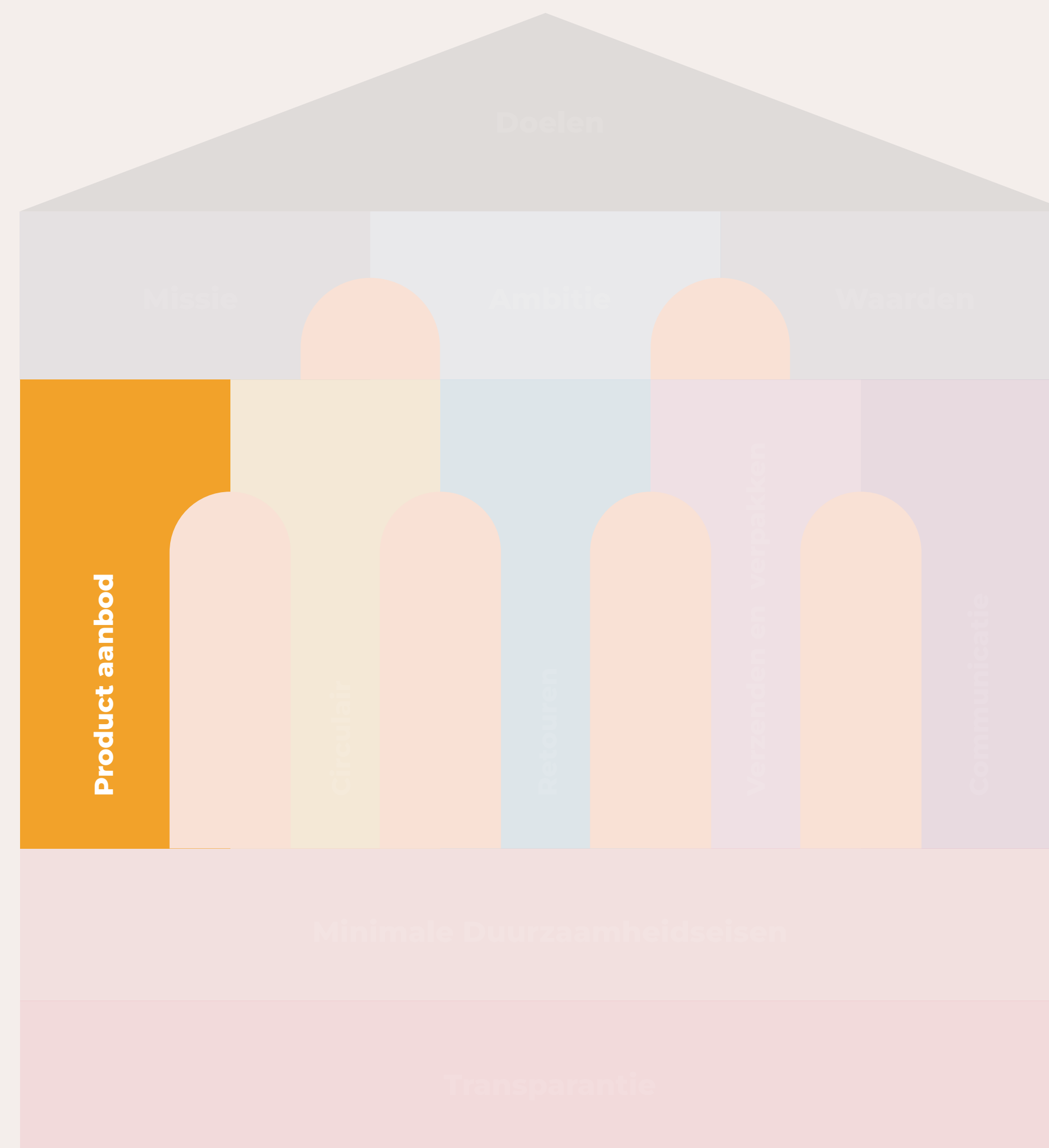
We zullen proactief verantwoordelijkheid nemen voor onze leveranciers. Wij vragen hen transparant te zijn naar ons en onze klanten. We maken een gezamenlijke gedragscode voor de gehele Nine United familie. Wij vragen al onze leveranciers de Code of Conduct te lezen en te ondertekenen.

### 3. Ontwerp- en productontwikkeling Private Label

We zullen minimale eisen stellen voor onze ontwerp- en productontwikkeling voor de Private Label merken, zodat we de impact op het milieu minimaliseren. We zullen daarnaast circulaire initiatieven verder onderzoeken.

#### Een Key initiative daarin is:

Het implementeren van een materialen bibliotheek binnen de Nine United Family. Deze bibliotheek is overkoepelend voor de gehele organisatie en kan dus door iedereen gebruikt worden als centraal opslagpunt. Dit zal het proces van productontwikkeling bevorderen omdat hierin alle informatie over materialen, leveranciers en duurzaamheidseffecten verzameld wordt.





## CIRCULARITEIT

De transitie naar een circulaire economie is essentieel voor bedrijven die duurzaamheid en verantwoordelijkheid willen integreren in hun bedrijfsvoering. Voor Flinders betekent dit het heroverwegen van productassortimenten, inkoopstrategieën, en klantinteracties om de levensduur van producten te verlengen en afval te minimaliseren. Zo halen we items met hoge retourpercentages offline en/of gaan hierover in gesprek met onze leveranciers. Elk item dat retour komt wordt gecontroleerd en opnieuw aangeboden voor verkoop.

### 1. Refurbished design

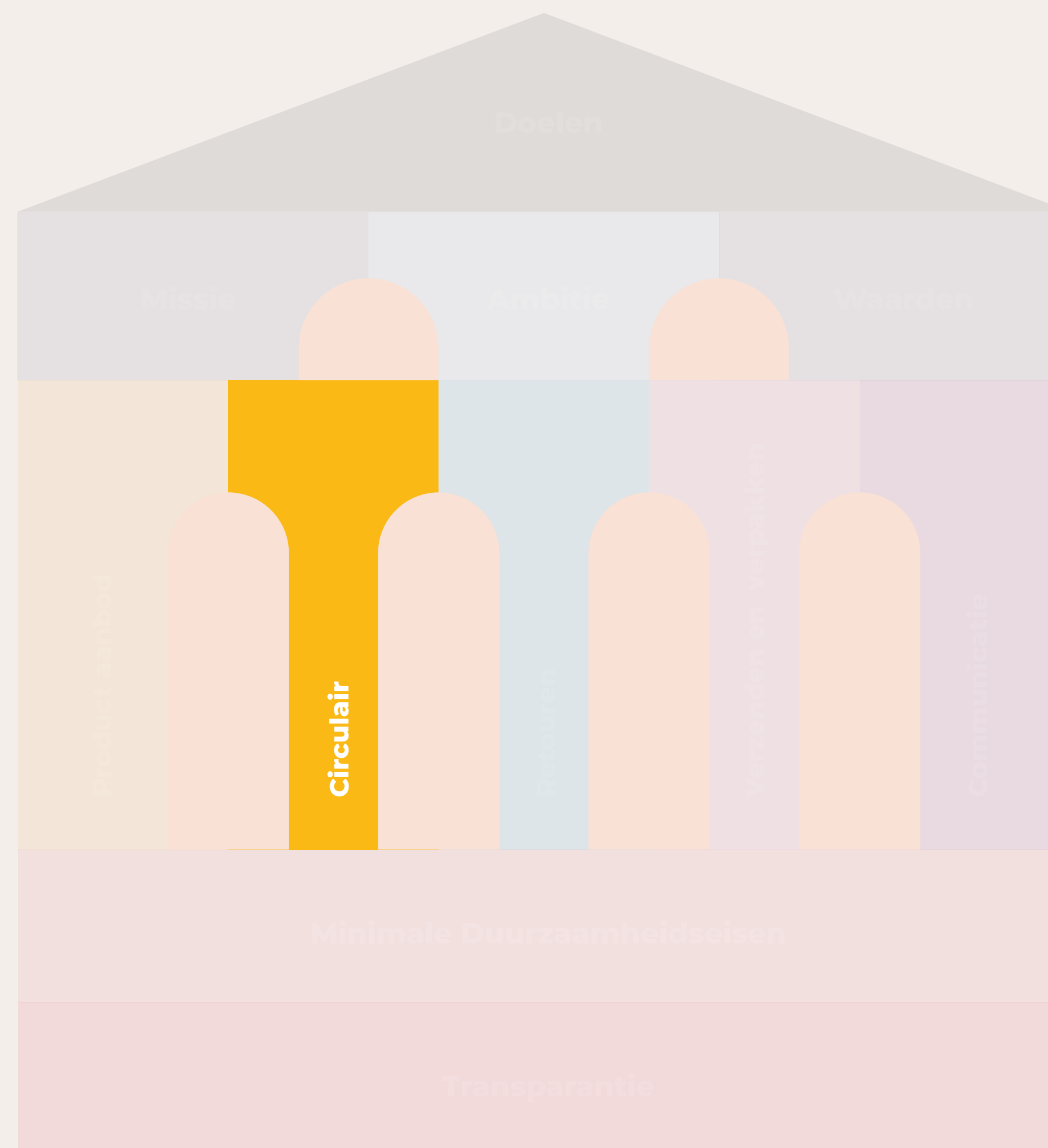
Wij bieden refurbished design aan in onze webwinkel. Dit zijn producten die professioneel gereinigd en gereviseerd zijn. Dit is een duurzame en verantwoorde manier om afgeschreven meubels weer opnieuw aan te bieden, zonder af te doen aan de kwaliteit.

### 2. Tweedekansjes

Wij bieden tweedekansjes aan in onze webwinkel en in onze fysieke sales. Dit zijn producten die beschadigd zijn of waarvan de verpakking beschadigd is. Dit percentage willen we verlagen door producten te repareren en ze als tweedekansje aan te bieden of op Warehouse sales te verkopen.

### 3. Right to Repair

Als producten beschadigd of kapot zijn gegaan, kunnen wij deze in ons magazijn repareren. Wij knappen de producten op zodat deze niet weggegooid hoeven te worden deze weer verkocht kunnen worden.





## RETOUREN

Bij Flinders proberen we de klant zo goed mogelijk te inspireren, adviseren en ontzorgen. Dit doen we onder andere om de klant te helpen in 1x de juiste keuze te maken. Naast uitgebreide Productpagina's, hebben we een online Adviesomgeving en ook de gespecialiseerde collega's van Klantadvies helpen de klant graag verder. Zo wordt de kans op een retour beperkt en de impact daarvan op het milieu.

### Retourenpercentage door aanbod

We hebben als doel het aantal retouren te minimaliseren. Flinders kiest er bewust voor om retouren te tarifieren, klanten moeten zelf betalen voor een (zicht)retour. We vragen altijd naar de retourrede bij de klant, deze redenen worden vervolgens nagekeken door productmanagement en/of logistiek zodat er tijdig producten met een hoog retour percentage gesignaleerd worden en er hierop geacteerd kan worden. Wij willen graag dat het retourpercentage daalt en stellen daarbij de volgende doelen voor Productmanagement:

#### Productmanagement

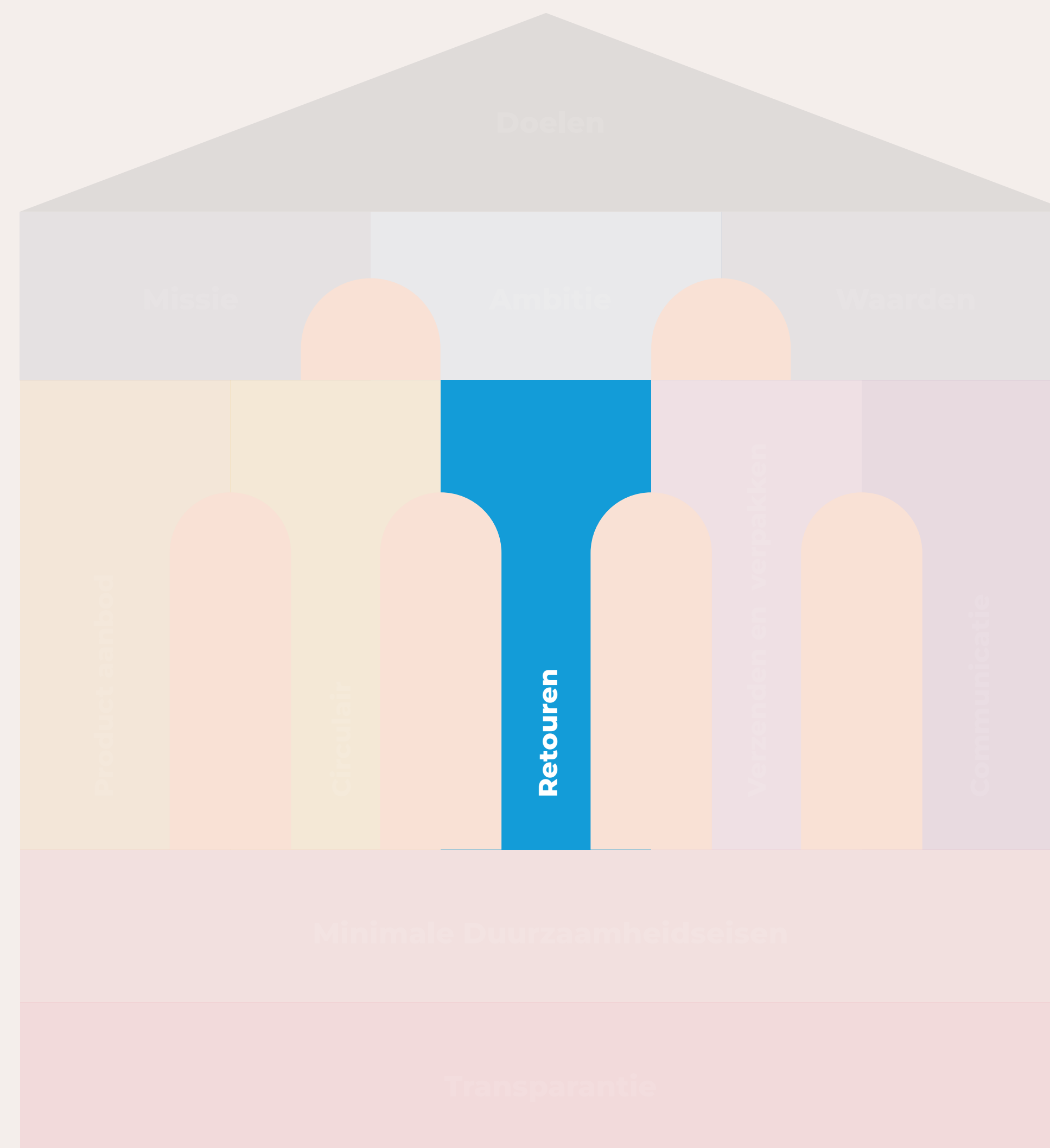
- Slecht presterende items op PDP-niveau na te kijken
- Slecht presterende items offline te halen
- Retourredenen bespreken met de leverancier en daar waar kan verbeteren

### Retourenpercentage door transportschade

We hebben als doel het aantal retouren te minimaliseren. Daarvoor worden de volgende doelen voor Logistiek gesteld:

#### Logistiek

- Retourredenen: Transportschade – Verkeerd artikel geleverd uit Retouren Rapportage
- De kleine breekbare items gaan we zelf verpakken door middel van rillkarton en een nieuwe mini packsize machine doos. Dit zonder de Breekbaar sticker van PostNL.





## VERZENDEN EN VERPAKKEN

Flinders richt zich op het minimaliseren van het gebruik van verzend- en verpakkingsmaterialen, terwijl het tegelijkertijd de veiligheid en integriteit van de verzonden producten garandeert. Flinders gebruikt geavanceerde verpakkingstechnologieën en -processen om dit evenwicht te bereiken. Bijvoorbeeld door het gebruik van een packsize machine wordt de 'lucht' die vervoert wordt geminimaliseerd. We gebruiken alleen gerecycled karton voor de verpakkingen.

### Verzenden

We zullen onze milieu-impact van logistiek verminderen door innovatieve en groene oplossingen, zowel in producten als in transport. Flinders kiest er bewust voor om bezorgen te tarifieren. Klanten betalen dus bezorgkosten bij bestellingen onder het drempelbedrag.

#### 1. Eigen Flinders vervoer

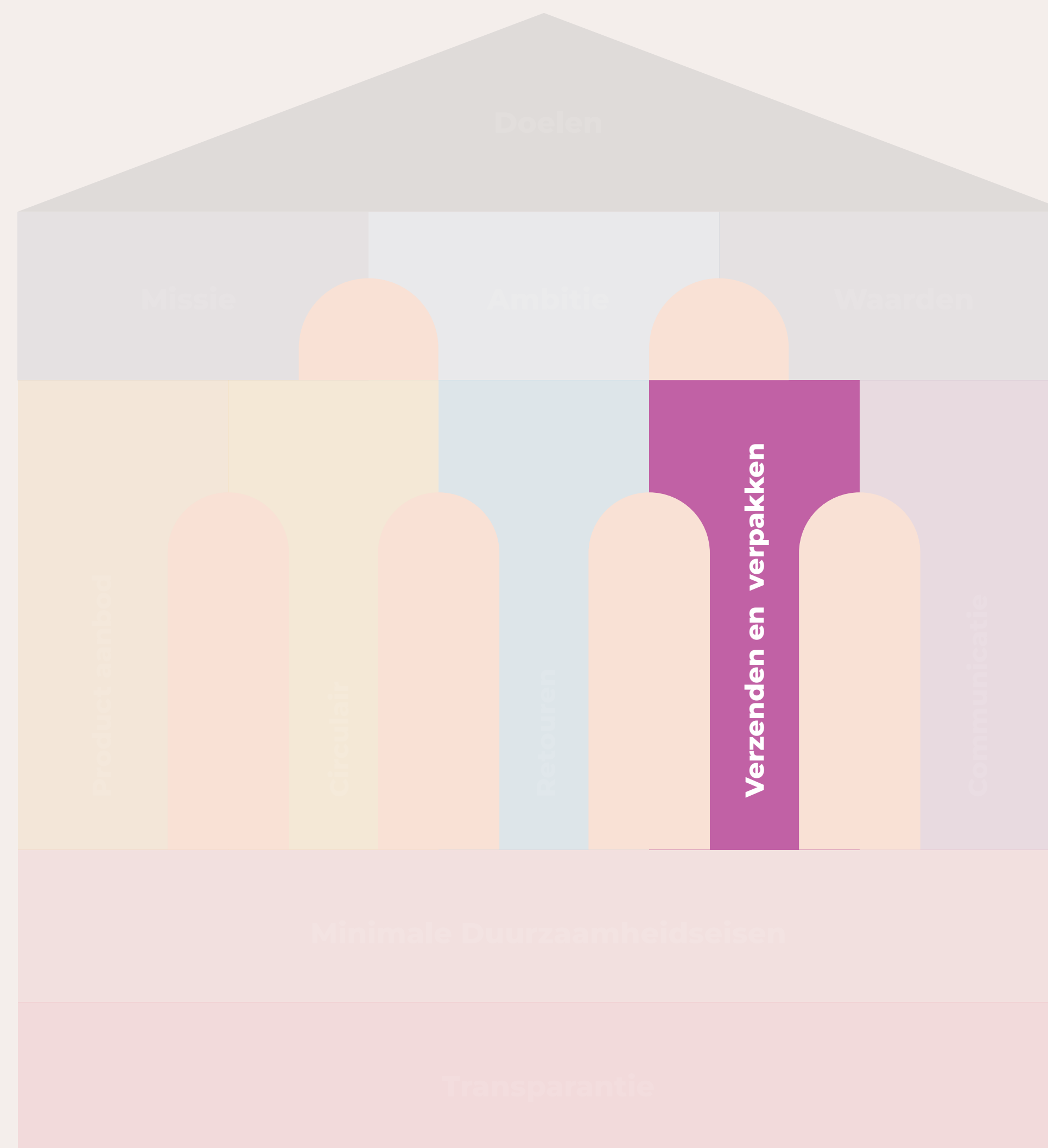
Flinders Eigen Vervoer uitbreiden om zo nog efficiëntere routes te kunnen plannen en de klanttevredenheid naar een nog hoger level te brengen. Uiteindelijk zullen we hier ook overgaan om elektrisch vervoer als de accu's een hogere actieradius krijgen.

#### 2. Samenwerken met logistieke dienstverleners om de uitstoot van klanten te verminderen.

Logistieke leveranciers en expediteurs met een sterk duurzaam profiel krijgen prioriteit in onze samenwerkingen.

#### 3. In 2024 onderzoek doen naar Duurzame Check-out opties.

Op dit moment krijgen klanten hun bestelling de volgende dag in huis. We willen klanten de keuze bieden voor een langere levertijd (1-4 dagen), zodat wij een efficiënte route kunnen rijden en daarmee zo duurzaam mogelijk kunnen bezorgen.





## VERZENDEN EN VERPAKKEN

### Verpakken

#### 1. Packsized machine

We willen voorkomen dat we onnodig lucht vervoeren, daarom is in januari 2021 de packsized machine gekomen. Door middel van deze machine wordt er zo efficiënt mogelijk verpakt met zo min mogelijk lucht. Bij PostNL zie je dat na de komst van de Packsized machine de vullinggraad die in dm<sup>3</sup> wordt gemeten flink omlaag is gegaan.

#### 2. Verpakking en verzend materiaal

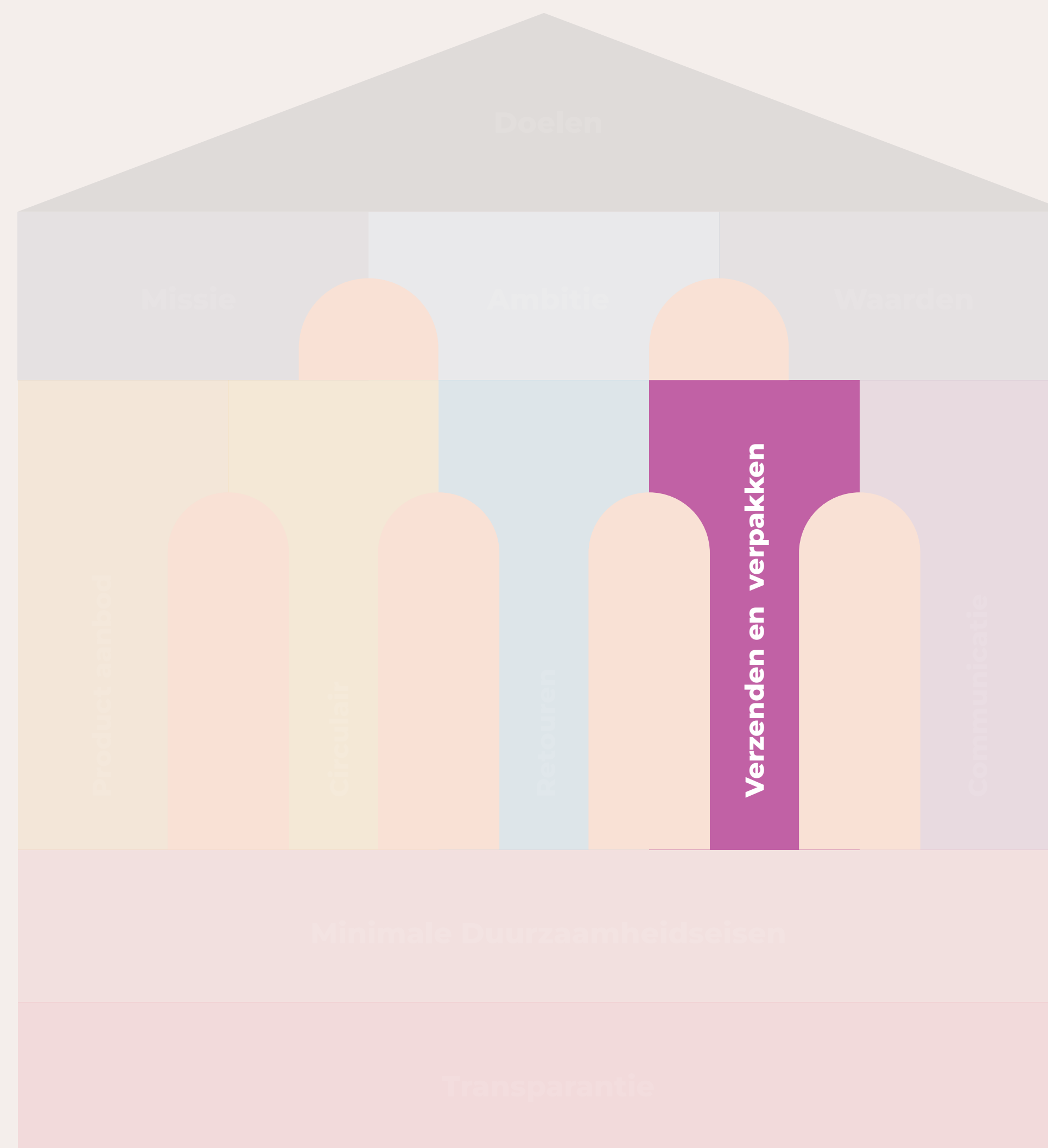
Voor het verpakkingsmateriaal kiezen we voor duurzamere materialen. Geen plastic meer, alleen gerecycled karton.

#### 3. Eigen vervoersservice B2C – zonder extra verpakking

Flinders heeft een eigen vervoersservice voor de zakelijke markt. Zij leveren deze meubels, dit kan vaak gedaan worden zonder extra verpakkingen. Dit willen we waar mogelijk uitbreiden. Ook het aantal deelleveringen willen we minimaliseren zodat we zo min mogelijk km maken.

#### 4. Afval

Flinders eigen vervoersservice pakt de items bij de klant uit, monteert ze en neemt daarna het verpakkingsmateriaal weer mee en scheid het karton in ons magazijn.





## COMMUNICATIE

Flinders vindt het belangrijk om duurzamere keuzes te promoten. Daar waar kan zullen we aandacht geven rondom het thema duurzaamheid en de klant daarin zo goed mogelijk inspireren, adviseren en ontzorgen. Dit zijn onze kernwaarden die ook van toepassing zijn m.b.t. het thema duurzaamheid. Daarvoor worden verschillende kanalen gebruikt, zoals de website, nieuwsbrieven, magazine, social media. Ook intern is dit belangrijk en wordt Duurzaamheid onder de aandacht gebracht bij de Flinders werknemers bij de maandelijkse bedrijfsmeeting, Flinders Academy dagen waarin de werknemers getraind worden, interne mailingen en wordt dit meegenomen in de kwartaal KPI's

### 1. On-site

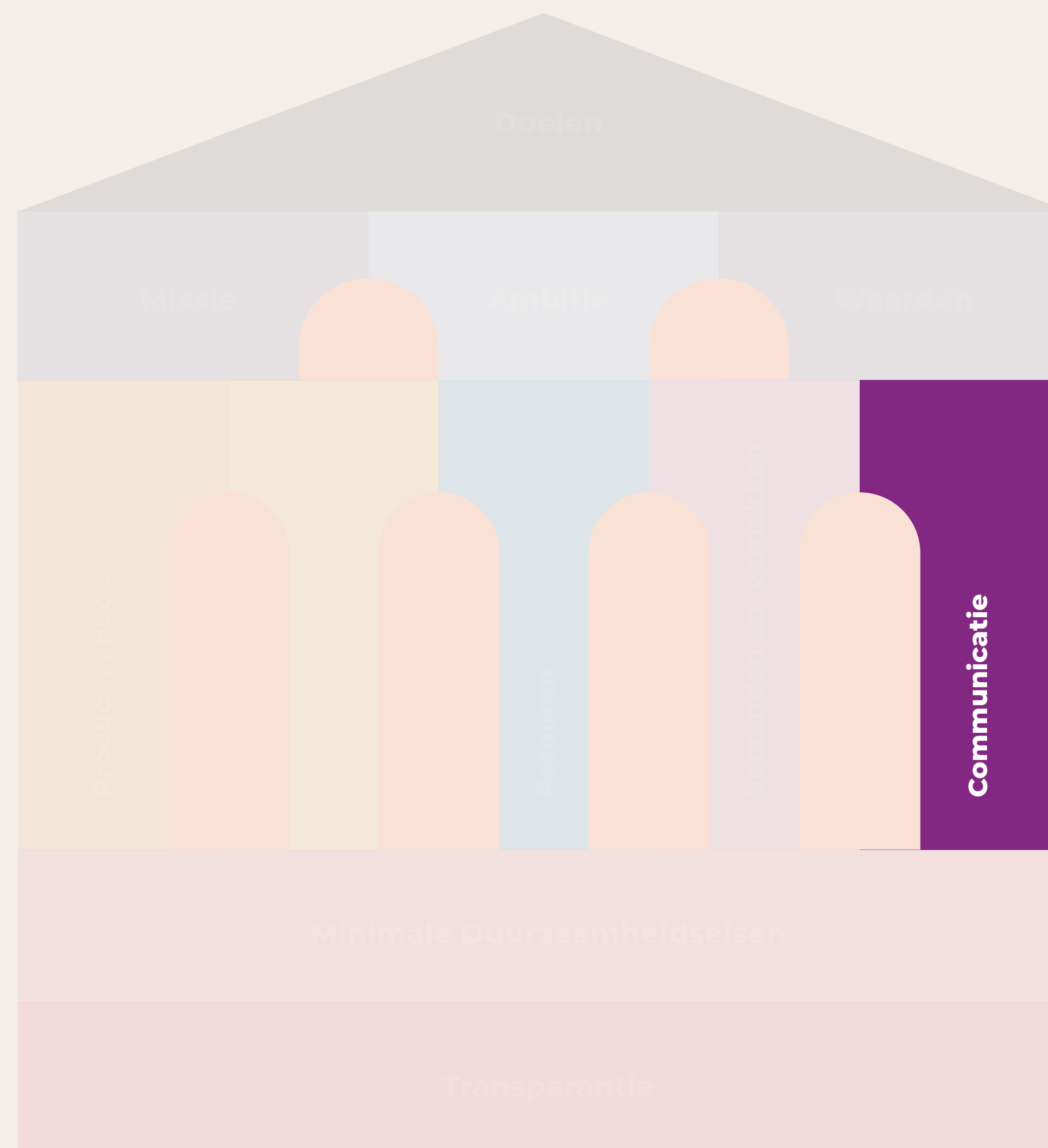
Wij willen onze klanten helpen om snel en eenvoudig het duurzame aanbod te vinden. We zullen dit in onze navigatie duidelijk laten zien. Daarnaast zullen we een filter op elke categoriepagina tonen, waardoor klanten snel een overzicht hebben van het duurzame aanbod.

### 2. Productpagina

Wij willen onze klanten voorzien van eerlijke en duidelijke communicatie over het product. Als een product gemarkeerd is als Duurzame keuze, willen we zo goed mogelijk uitleggen waarom dit is. Dit doen we op de productpagina.

### 3. Marketingcampagnes.

In onze marketinguitingen zullen wij duurzame producten en merken promoten. Dit zullen wij doen in ons magazine, in onze nieuwsbrieven en social media-uitingen. Daarnaast zullen we ook on-site inspireren met duurzaamheid in blogs en visuele banners.





## MINIMALE DUURZAAMHEIDSEISEN

### Omgeving

- CO2 metingen doen en reductiedoelen stellen.
- We berekenen de uitstoot van broeikasgassen voor heel de Nine United family inclusief Flinders. Het verzamelen van deze data geeft inzicht op de impact die de Nine United bedrijven hebben op het milieu. Dit is van cruciaal belang zodat er actie kan worden ondernomen waar dit er het meeste toe doet.
- FSC gecertificeerd hout en papier gebruiken waar mogelijk.
- Gerecycled plastic gebruiken waar mogelijk.

### Sociaal

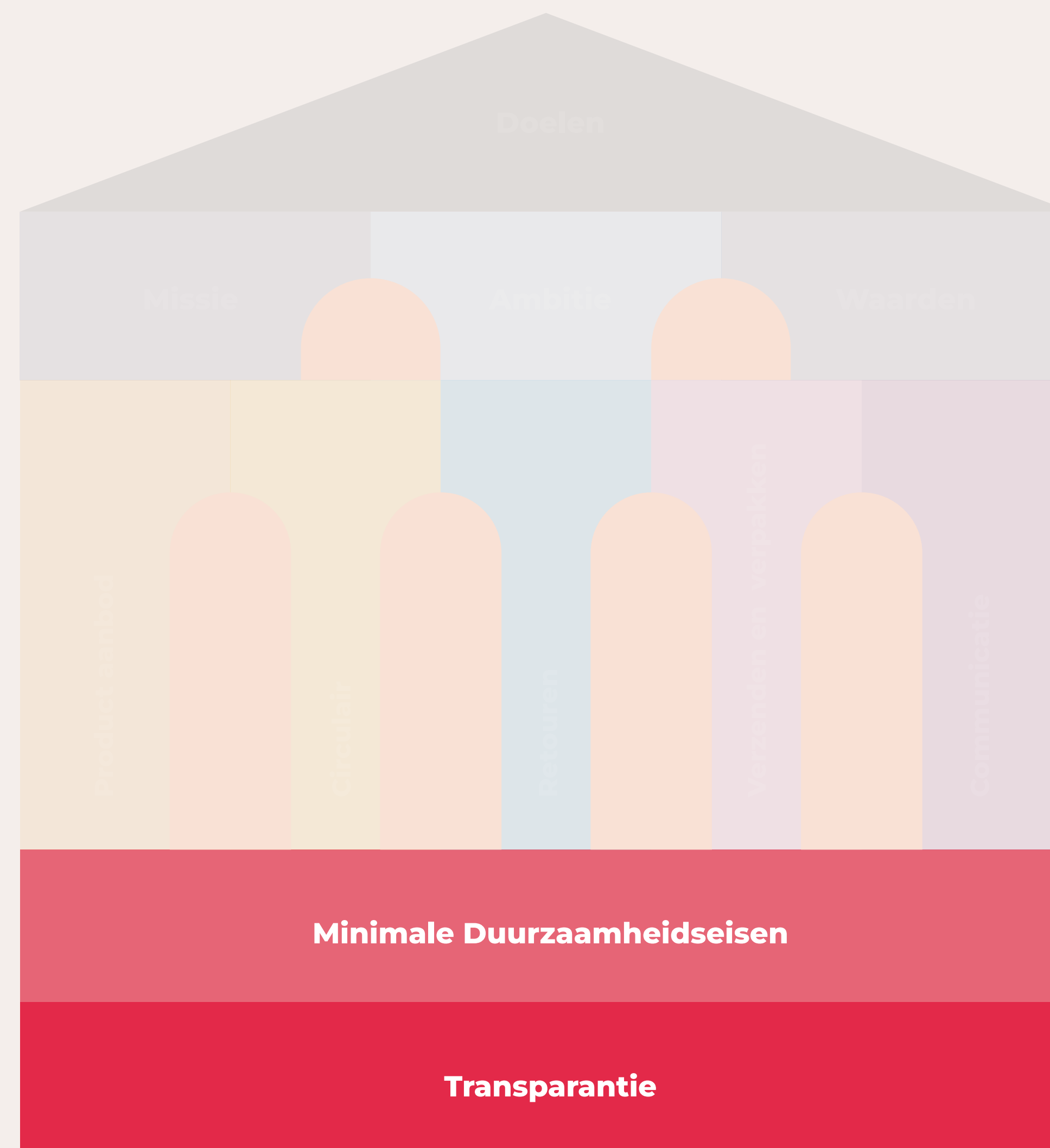
- Een gezonde, lonende en inclusieve werkplek.
- Veilige werkomstandigheden.

### Bestuur

- Implementeren van onze Code of Conduct bij alle leveranciers.
- Ervoor zorgen dat onze producten en verpakkingen veilig zijn voor klanten, werknemers en de planeet.
- Lidmaatschap van het UN Global Compact.

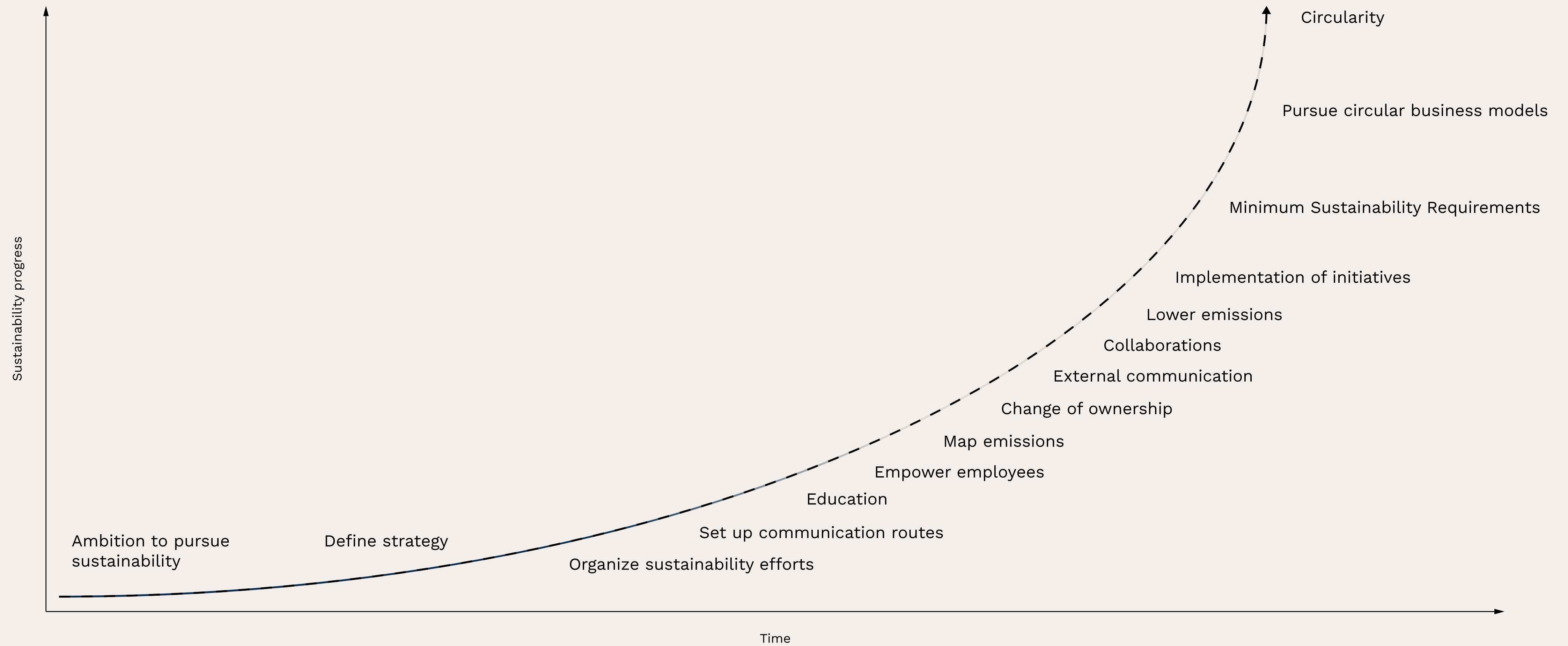
## TRANSPARANTIE

We willen transparant zijn in alles wat we doen door systematisch te werk te gaan en proactief delen van informatie. Transparantie gaat hand in hand met traceerbaarheid. De toeleveringsketen van onze producten is complex, maar hierover krijgen we steeds meer informatie over van onze leveranciers. Dit willen wij zo goed mogelijk vertalen voor onze klant op de website.





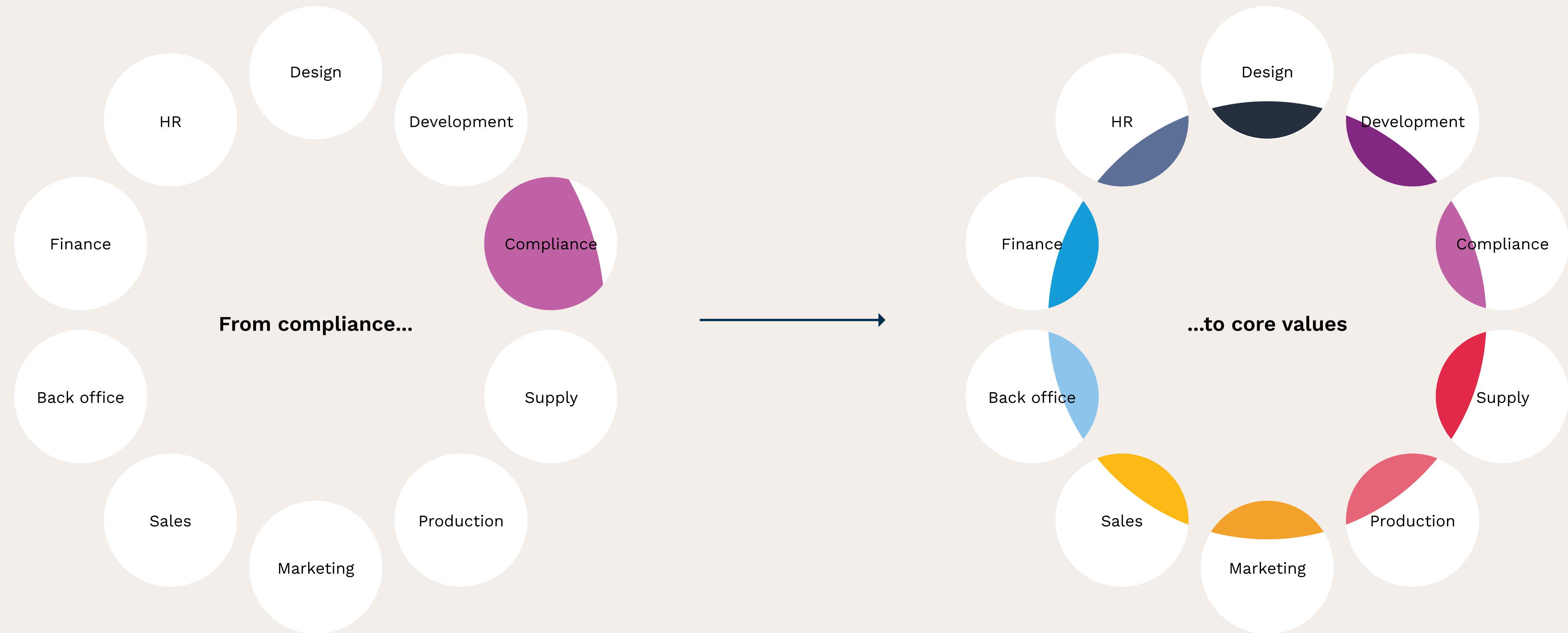
# Roadmap





# Hoe bereiken we dit?

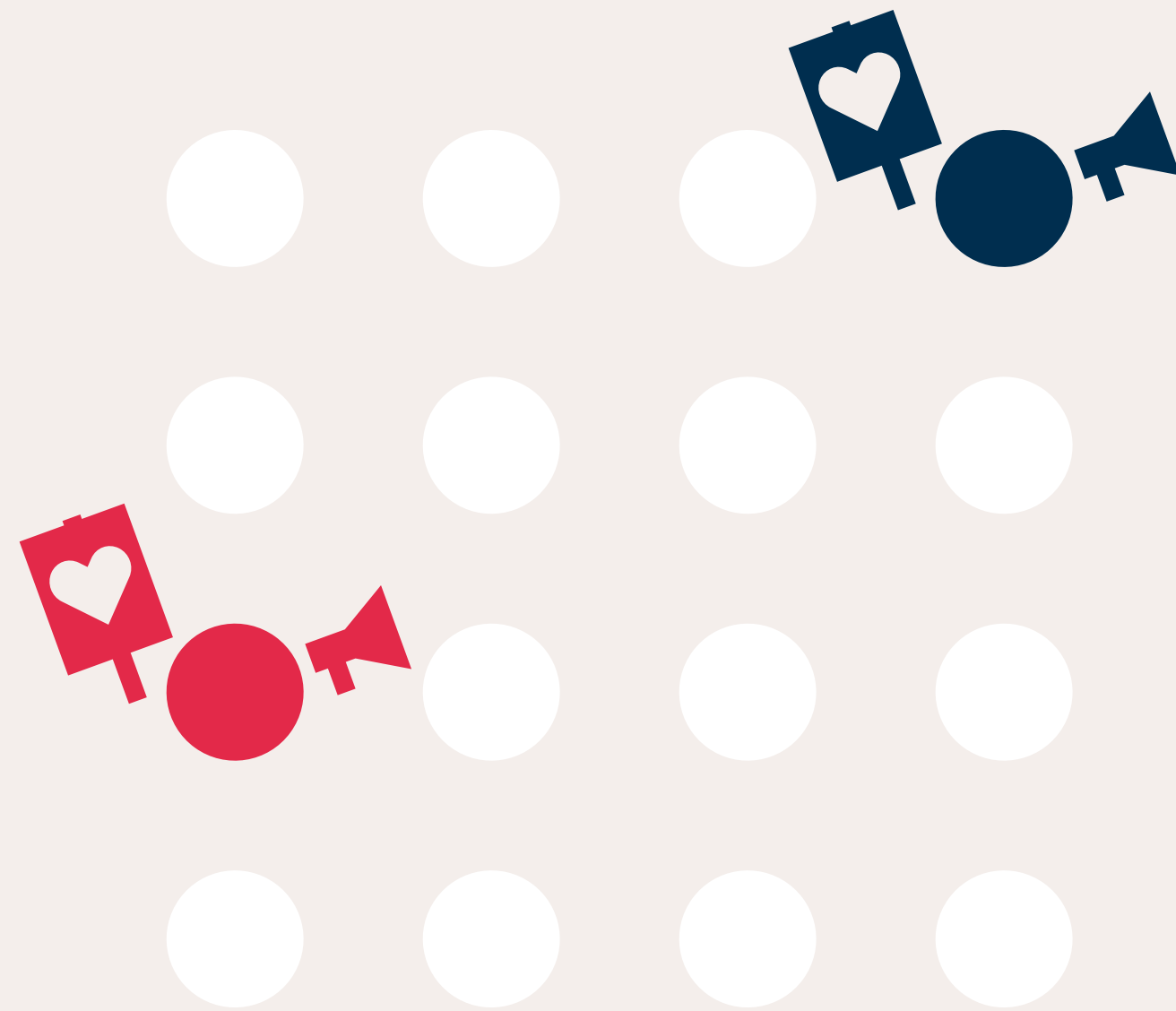
Volgens de Nine United family is de grootste manier om verandering teweeg te brengen door alle werknemers in staat te stellen om duurzamere keuzes te kunnen maken in hun dagelijkse beslissingen. Door elke afdeling verantwoordelijkheid te geven en het te laten opnemen in de OKR kwartaal onderwerpen. Onderdeel hiervan is het opleiden van de werknemers: waarom is dit een belangrijk onderwerp en hoe kun je hier aan bijdragen? Dit gebeurt bij Flinders door middel van educatieve workshops, interne nieuwsbrieven en presentaties tijdens de Monthly Monday Meeting. Hierdoor wordt de kennis omtrent duurzaamheid gestaag vergroot, zodat bij elke keuze die een werknemer maakt ook de duurzaamheid ervan in acht wordt genomen.





# Hoe bereiken we dit?

Volgens de Nine United family is de grootste manier om verandering teweeg te brengen door alle werknemers in staat te stellen om duurzamere keuzes te kunnen maken in hun dagelijkse beslissingen. Door elke afdeling verantwoordelijkheid te geven en het te laten opnemen in de OKR kwartaal onderwerpen. Onderdeel hiervan is het opleiden van de werknemers: waarom is dit een belangrijk onderwerp en hoe kun je hier aan bijdragen? Dit gebeurt bij Flinders door middel van educatieve workshops, interne nieuwsbrieven en presentaties tijdens de Monthly Monday Meeting. Hierdoor wordt de kennis omtrent duurzaamheid gestaag vergroot, zodat bij elke keuze die een werknemer maakt ook de duurzaamheid ervan in acht wordt genomen.

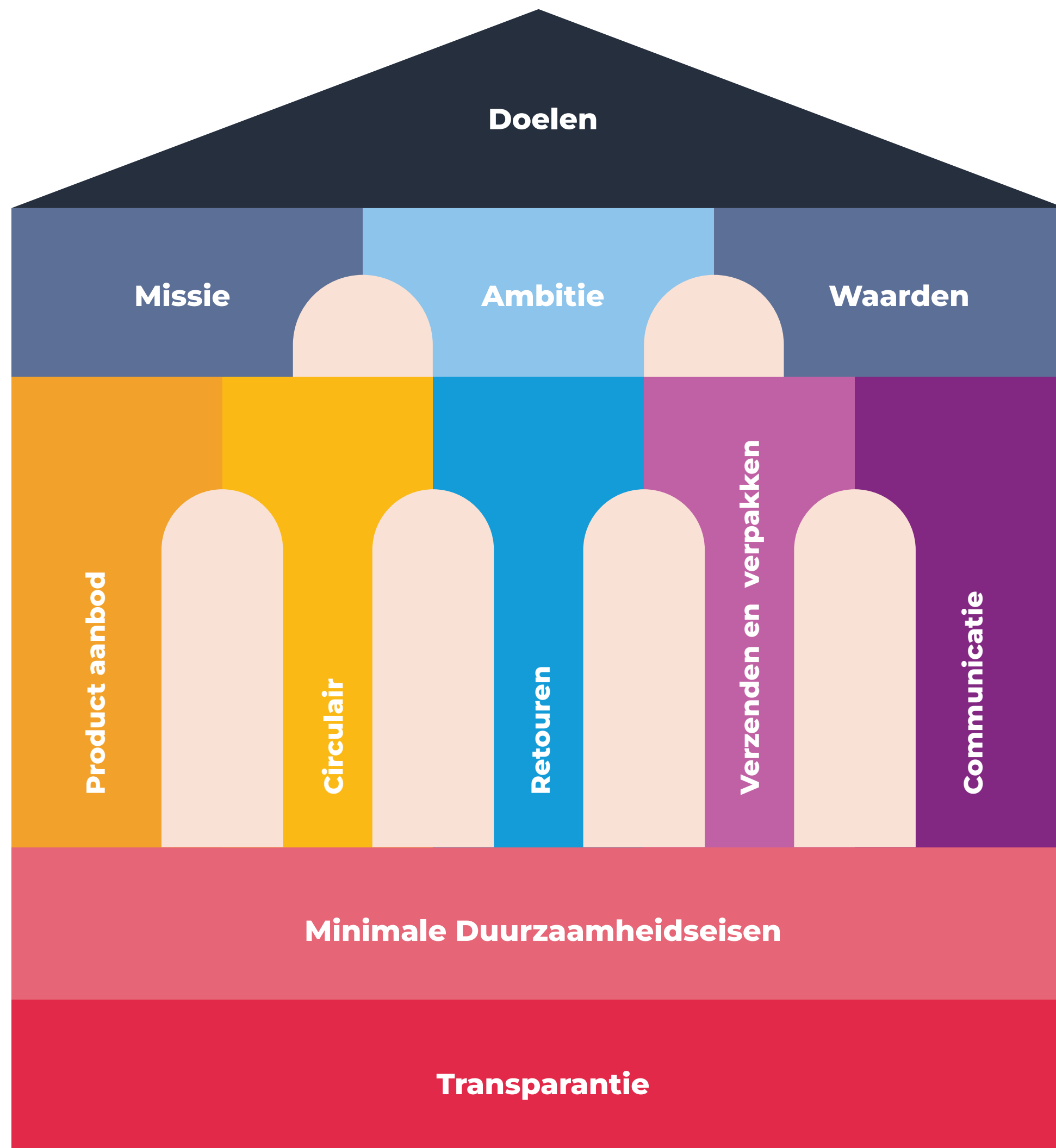


From isolated activists...



...to educated employees





# Taken en Verantwoordelijkheden

De verschillende pilaren in de duurzaamheidsstrategie worden door afdelingen binnen de organisatie uitgewerkt. Hieronder een overzicht wie waar verantwoordelijk voor is.

Overkoepelend werken Connox, Ambiente, Flinders aan gezamenlijke duurzaamheidsdoelen en rapporteren aan Nine United → Thomas Becker (Connox), Verena Eiden (Ambiente), Daphne Brassier (Flinders).

- Productaanbod → Category Management afdeling
- Circulariteit → Refurbished Design → Category Management afdeling  
Tweedekansjes → Logistics, Retouren afdeling  
Right to repair → Logistics afdeling
- Retouren → Retouren, Product management afdeling
- Verzenden en Verpakken → Logistics afdeling
- Communicatie → Marketing afdeling