

Duurzaamheidsverslag 2023

Intergamma

Samen thuis in duurzaamheid



GAMMA

KAR
WEI



Inhoud

Introductie		Environment	21
Voorwoord	3	Reductie CO ₂ en energie	23
Terugblik op 2023	4	Inkoop duurzamere producten en materialen	27
Highlights 2023	6	Consumenten helpen met duurzamere keuzes	30
Over Intergamma	7	Levensduur verlengen	32
Een echt duurzamer thuis voor onze klant	8		
Strategie & positie	10	Social	34
In de kern van onze strategie	11	Goed werkgeverschap	36
De governance van duurzaamheid	13	Plezierige en veilige werkomgeving	40
Collega's aan het woord	16	Maatschappelijk	41
Stakeholderoverzicht	17		
Intergamma's waardeketen	19		
		Governance	42
		Transparantie	44
		Risicomanagement	45
		Over dit duurzaamheidsverslag	46
		Resultaten in cijfers	47
		GRI	49
		Materialiteit	51

Voorwoord

Groenere keuze steeds vanzelfsprekender

Klanten helpen, dat is de kern van wat we als retailer goed kunnen en waar we ons in blijven ontwikkelen. Bij sommige klussen worden die klanten maximaal uitgedaagd, onze hulp is dan gelukkig altijd dichtbij.

De komende decennia is de grootst denkbare 'klus' ongetwijfeld verduurzaming, voor de consument en ook voor onszelf. Met dit verslag laten we zien hoe we daarin zijn gevorderd in 2023 en welke nieuwe of aangescherpte doelen we ons hebben gesteld.

Want aan groene ambities geen gebrek, de lat komt steeds hoger te liggen. Omdat het nodig is én omdat we als marktleider in de doe-het-zelfretail die verantwoordelijkheid ook zo voelen. En onze klanten dan? Het eerlijke antwoord is dat we hen best een handje kunnen helpen. Met duurzamere suggesties, adviezen en producten hebben onze collega's in de bouwmarkten daarin een sleutelrol. Zodat groenere keuzes steeds gemakkelijker worden.

In eigen huis maken we zo'n zelfde ontwikkeling mee. Duurzaamheid als kern van onze missie wordt steeds vanzelf-

sprekender. Overigens ook voor ons als werkgever, met oog voor ons grootste kapitaal: onze collega's. Samen werken we aan Intergamma, een fijne en gezonde organisatie waar iedereen zich thuis moet kunnen voelen.

Komende jaren maken al die mensen gezamenlijk het grote verschil, wat tot zichtbare resultaten en duurzame veranderingen gaat leiden. Zoals binnen ons assortiment, waar ook leveranciers en andere trouwe partners een nadrukkelijker rol in krijgen.

Verduurzamen doen we immers samen, met de klant en voor de klant, voor elkáár. Een flinke klus inderdaad, maar met het einddoel voor ogen gaat het ons lukken.

Joost de Beijer, CEO

"Komende jaren wordt het grote verschil gemaakt."

Joost de Beijer CEO



Terugblik op 2023

De afgelopen jaren stonden in het teken van het stevig bouwen en neerzetten van onze duurzaamheidsstrategie. In 2022 startten we met de materialiteitsanalyse, ontwikkelden we de eerste nulmetingen en verkregen we inzicht in onze brede impact. Daarnaast hebben we in 2022 onze duurzaamheidsstrategie en positionering vastgesteld. Sinds 2023 staat duurzaamheid in de kern van onze algemene strategie en is dit verder uitgewerkt in doelstellingen en KPI's. 2024 is het jaar waarin we aan de vooravond staan van de daadwerkelijke implementatie en operationaliseren van onze duurzaamheidsstrategie.

We nemen met elkaar steeds meer verantwoordelijkheid over duurzaamheid binnen onze eigen afdelingen, waardoor we sneller verandering kunnen doorvoeren. We zijn onderweg naar – en staan tegelijk nog aan het begin. Maar we komen stap voor stap dichterbij onze ambitie om de meest duurzame doe-het-zelf retailer van Nederland en België te worden.

We kunnen niet alles in één keer. Het kost tijd om een goede duurzaamheidsstrategie op te bouwen en op basis daarvan de juiste prioriteiten te bepalen. Dankzij onze materialiteitsanalyse 2022, zie pagina 51,

hebben we hier goed inzicht in gekregen en hebben we concrete doelen opgesteld.

Duurzaamheidsverslag 2023

In één jaar tijd hebben wij onze verslaglegging kunnen uitbreiden door onze dataverzameling en analyses verder te automatiseren. We hebben verschillende duurzaamheidsdashboards voor de organisatie uitgerold, zodat afdelingen zelf hun duurzaamheidsprestatie kunnen bijhouden. Daarnaast hebben we onze CO₂-metingen verbeterd en uitgebreid. Dankzij onze investeringen in het verduurzamen van onze winkelpanden en

de landelijke verduurzaming van het elektriciteitsnetwerk hebben we in 2023 28% reductie gerealiseerd in onze scope 1 en 2 emissies ten opzichte van de nulmeting in 2021.

Deze vooruitgang in meten en verslaglegging is tot nu toe minder goed zichtbaar voor onze belangrijkste stakeholder: de klant. Toch is dat wel het uiteindelijke doel. Data is namelijk noodzakelijk om in 2024 de interne transformatie naar duurzaam denken én doen te maken. Er speelt veel binnen het 'retail landschap', we zijn als organisatie continu in beweging. Door datagedreven te werken aan duurzaamheid kunnen we binnen onze dynamische omgeving écht duurzamere producten en services bieden aan onze klant. Daarnaast zien we door steeds meer datagedreven te werken ook dat we niet op al onze KPI's vooruit zijn gegaan. Juist dit geeft ons extra reden om nog harder te werken aan onze duurzaamheidsstrategie.

Onze klant als belangrijkste stakeholder

Waarom we onze klant zo belangrijk vinden? Wij helpen met onze merken alle doe-het-zelvers van Nederland en België.

“Het feit dat onze klanten vrijwel altijd iets met ons assortiment dóen maakt dat wij een grote verantwoordelijkheid hebben om hen te helpen dit zo duurzaam mogelijk te doen.”



Ons DNA als doe-het-zelfer maakt dat klanten een essentieel onderdeel zijn van onze duurzaamheidsstrategie. Het grootste deel van ons assortiment wordt niet alleen neergezet of gedragen. Ons assortiment wordt gezaagd, bewerkt, geplakt, geschroefd, opgehangen en nog veel meer. Het feit dat onze klanten vrijwel altijd iets met ons assortiment dóen maakt dat wij een grote verantwoordelijkheid hebben.

In 2023 hebben we voor het thema 'environment' een reductieplan ontwikkeld voor de CO₂-uitstoot in scope 1 en 2. De grootste impact zit in het gas- en elektragebruik van onze eigen bouwmarkten.

Daarom hebben we concrete investeringsvoorstellen opgesteld die dit verbruik flink kunnen reduceren. Voorbeelden hiervan zijn dat wij onze LED-lampen vervangen door nog veel energiezuinigere geïntegreerde LED-armaturen en dat we warmtepompen plaatsen in de sociale ruimten. En met onze 162 nieuw opgeleide duurzaamheidsadviseurs in de bouwmarkten kunnen we nog veel meer klanten helpen met het verminderen van hun eigen gas- en elektraverbruik. Tegelijkertijd is in al onze bouwmarkten klantcommunicatie over duurzamere verf, hout en tuinhout uitgerold. Zo hebben we de eerste slag geslagen in het helpen van onze klanten bij het maken van een duurzamere productkeuze.

Werken in een plezierige en veilige omgeving (thema 'social'): dat is belangrijk voor ons allemaal, zeker op de plekken waar meer risico's zijn. Daarom hebben wij in 2023 'de veilige 10' gelanceerd en gecommuniceerd. Dit veiligheidsbeleid richt zich onder andere op persoonlijke veiligheid, gevaarlijke stoffen, transportmiddel en brandpreventie. Met name voor onze collega's in de bouwmarkt.

In de kern van onze strategie en organisatie

Tegelijkertijd zetten we stappen binnen de organisatie van ons duurzaamheidsbeleid (thema 'governance'). Onze ambities, doelstellingen, plannen en resultaten communiceren we jaarlijks in ons duurzaamheidsverslag, voorbereidend op de CSRD. En door het opstellen van een beleid over hoe wij omgaan met de governance van duurzaamheid en ieders rol hierin, creëren we duidelijkheid in leiderschap en ieders mandaat. Daarnaast staat ons nieuwe duurzaamheidsteam, met dedicated tijd voor duurzaamheid, middenin de organisatie.

Onze reis naar 'samen thuis in duurzaamheid' is nu pas echt begonnen en we hopen dat we hier zoveel mogelijk klanten, collega's en andere belanghebbenden in mee kunnen nemen.

Veel leesplezier,

Laura Hendrickx, CFO

Margreeth Pape, Director Duurzaamheid

"Onze reis naar 'samen thuis in duurzaamheid' is nu pas echt begonnen en we hopen dat we hier zoveel mogelijk klanten, collega's en andere belanghebbenden in mee kunnen nemen."

Laura Hendrickx CFO



"Data is noodzakelijk om in 2024 de transformatie naar duurzaam denken én doen te maken."

Margreeth Pape Director Duurzaamheid



Highlights 2023

Ingezameld in de bouwmarkten

ingeleverd bij de recyclingpunten in onze bouwmarkten

batterijen

103 ton



lampen

10 ton



elektronica

313 ton



SBTi commitment

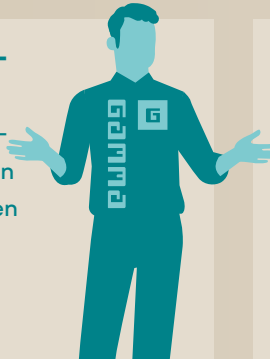
Intergamma heeft de Net-Zero Science Based Targets van het Science Based Targets-initiatief (SBTi) ondertekend en haar targets ingediend



Duurzaamheidsadviseurs

nieuw opgeleide duurzaamheidsadviseurs in de winkel die adviseren over verduurzaming

+162



Duurzamer hout

assortiment hout FSC/PEFC gecertificeerd

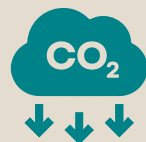
92%*



CO₂ reductie

scope 1 en 2 in 2023 ten opzichte van 2021

-28%



BSCI audits

audits uitgevoerd bij toeleveranciers om te toetsen op arbeidsomstandigheden

audits uitgevoerd

212



score van C of hoger

100%



fabrieken van onze toeleveranciers geaudit

97%



Isolatiemateriaal verkocht

groot isolatie producten



1,8 miljoen m²

eNPS

employee Net Promoter Score. Score in hoeverre collega's Intergamma aanbevelen als werkgever

Hoofdkantoor

38 (+20)

eigen bouwmarkten

19 (+5)



Over Intergamma

Intergamma is de organisatie achter de winkelformules GAMMA en Karwei. We zijn sinds 1970 actief in de Nederlandse en Belgische markt.

Ruim 10.000 collega's werken samen in deze mooiste bouwmarkten van Nederland en België. Op het hoofdkantoor in Leusden werken zo'n 400 collega's en in ons kantoor in Antwerpen meer dan 50 collega's. Samen zorgen wij dat onze bouwmarkten de klant zo goed mogelijk kunnen helpen en beheren en ontwikkelen we onze webshops, mobiele apps en logistieke keten.

De winkelformules GAMMA en Karwei zijn toonaangevend in de markt. Dat merk je. Je ziet en hoort ze overal. We zijn de grootste retailer in de doe-het-zelfmarkt. Samen hebben GAMMA en Karwei een aanbod van meer dan 120.000 producten en diensten én een heleboel zeer betrokken collega's die onze klanten graag helpen met hun klus- of interieurvragen.

Aantal bouwmarkten

GAMMA BE



GAMMA NL

Karwei NL

bouwmarkten
GAMMA NL

164

bouwmarkten
Karwei NL

130

bouwmarkten
GAMMA BE

83

Aantal Intergamma eigen bouwmarkten



Aantal franchise bouwmarkten



Aantal m² vloeroppervlakte



Aantal distributiecentra en warehouses



Aantal webshops



Aantal kantoren



Een echt duurzamer thuis voor onze klant

Bij Intergamma willen we onze klanten helpen om hun thuis echt duurzamer te maken. Ook in 2023 hebben we hard gewerkt aan het verbeteren van de plannen en doelen die daarbij horen.

Duurzaamheid is inmiddels een belangrijk en integraal onderdeel van onze bedrijfsstrategie. Dit is een eerste stap om duurzaamheid onderdeel te laten zijn van alles wat we doen.

Met het helpen van onze klanten bij het maken van een echt duurzamer thuis bedoelen wij:

- Consumenten helpen met het maken van duurzamere keuzes en het uitvoeren van klussen waarmee zij hun huis of tuin verduurzamen
- 'Assortiment dat klopt', inkoop duurzamere producten en materialen
- Levensduur van producten verlengen door het bieden van duurzamere diensten én door ontwikkeling van nieuwe services en oplossingen

En we weten inmiddels zeker dat óók onze klanten hier klaar voor zijn. In 2023 hebben wij opnieuw ons positioneringsonderzoek op het gebied van duurzaamheid uitge-

voerd. Hierin hebben wij 14 duurzamere initiatieven voorgelegd aan onze respondenten. Van het reduceren van CO₂-uitstoot tot het plaatsen van duurzaamheidsinformatie bij producten. Van de 14 voorgestelde initiatieven worden er al van 13 door meer dan 55% van de Nederlandse en 67% van de Belgische consumenten verwacht dat bouwmarkten de initiatieven uitrollen. Dit bevestigt voor ons dat duurzaamheid een cruciaal onderdeel is en blijft van onze bedrijfsstrategie.

Met deze strategie zorgen we ervoor dat onze klanten steeds meer toegang krijgen tot duurzamere producten, klussen en oplossingen.





“Onze droom is dat iedereen in Nederland en België duurzamer woont. Hieraan dragen wij bij door duurzamere klussen, producten en oplossingen voor minder verbruik, meer hergebruik en beter wonen. Die klus klaren we, stap voor stap, zelf en samen. We willen de meest duurzame doe-het-zelf retailer van Nederland en België worden. Samen met onze mensen en partners, samen met jou.”



Een eerste uitrol van de nieuwe strategie heeft afgelopen jaar plaatsgevonden in onze bouwmarkten en op onze webshops. Want dat zijn de plekken waar onze klanten definitief besluiten welk product ze gaan gebruiken. Op het gebied van hout, tuinhout en verf zijn duurzamere producten en klussen beter binnen de schappen zichtbaar gemaakt met een ‘Duurzamere

keuze’ label en informatie over de duurzamere klus. Hierover kun je meer lezen op pagina 27. Daarnaast hebben we de afgelopen jaren aanzienlijke stappen gezet binnen ons assortiment en services voor het verduurzamen van woningen. Daarover lees je op pagina 31.

Ook zijn we trots op de lancering van onze duurzamere verflijnen, namelijk Fairf en Copperant. Dankzij deze toevoeging aan ons assortiment bieden we onze klanten daadwerkelijk de mogelijkheid om tijdens de verflus een duurzamere keuze te maken.



Strategie & positie



In de kern van onze strategie

Onze aangescherpte strategie is in het voorjaar van 2023 door onze CEO Joost de Beijer en CFO Laura Hendrickx gepresenteerd aan alle bouwmarktmanagers, assistent-bouwmarktmanagers, franchise-nemers en collega's op onze kantoren in Leusden en Antwerpen.

Deze strategie geeft de komende jaren richting aan alles waar we samen aan werken. In 2024 hopen we de eerste tastbare resultaten van deze strategie te kunnen delen.

Want: onze droom is dat iedereen in Nederland en België duurzamer woont, nu en straks. Met duurzamere klussen zorgen we dat iedereen beter woont en minder verbruikt. En daar willen en kunnen we bij helpen. Onze ambitie is dat de klant bij ons alles vindt wat je nodig hebt om je huis en tuin duurzaam mooier te maken: hulp om slimmer te klussen, goede producten en duurzamere oplossingen.

Klussen aan duurzaamheid: niet altijd makkelijk, wel nodig. We hebben stevige ambities en timmeren hard aan de weg om klussen en inrichten duurzamer te maken.

Waarom kopen als huren beter is? Waarom traditionele verf gebruiken als we ook duurzamere verf aanbieden? We kijken bij ieder product en service of het beter kan. Wat is slecht voor het milieu, wat kunnen we repareren of recyclen en welke nieuwe oplossingen kunnen we ontwikkelen met onze partners en leveranciers?

We werken samen aan een eerlijke keten en duurzamere toekomst voor onze collega's. Uitdagend? Zeker. Als doe-het-zelfretailer zijn onze ketens, producten en grondstoffen niet altijd duurzaam. En dat schuurt... Maar juist dat besef en die uitdaging past bij ons.

We willen de meest duurzame doe-het-zelfretailer worden. Voor nu en voor straks. Die klus klaren we stap voor stap, zelf én samen.



Duurzaamheidsstrategie

Onze vijf duurzaamheidsthema's zijn bepaald aan de hand van onze materialiteitsanalyse van 2022, in lijn met de Global Reporting Initiative (GRI) richtlijnen. Om tot deze analyse te komen voerden we interviews met medewerkers en stakeholders.

Door het vaststellen van materiële thema's weten wij waar wij het verschil kunnen maken op het gebied van duurzaamheid. Op deze vijf gebieden zullen wij de komende jaren blijven verbeteren en rapporteren.

Wij helpen onze klanten met echte oplossingen om een echt duurzaam thuis te maken.

Missie

Onze ambitie is dat je bij ons alles vindt wat je nodig hebt om je huis en tuin duurzaam mooier te maken: hulp om slimmer te klussen, goede producten en duurzamere oplossingen.

Ambitie



Materiële thema's

De governance van duurzaamheid

We vinden het belangrijk dat de governance rondom duurzaamheid goed geregeld is. Een duurzamere organisatie word je immers niet zomaar. De basis van een goed duurzaamheidsbestuur ligt volgens ons in draagkracht bij de top van de organisatie en een juiste bijbehorende governance.

De Raad van Bestuur van Intergamma bestaat uit Joost de Beijer (CEO) en Laura Hendrickx (CFO). Per 1 oktober 2023 is een nieuwe directie samengesteld, in lijn met vernieuwde strategie. De nieuwe directieleden zijn: directeur GAMMA Nederland, directeur Karwei, directeur GAMMA België, directeur Commercie, directeur Technologie & E-commerce en directeur HR.

Bij de aanstelling van de verschillende directieleden is ervaring met en beleving van duurzaamheid meegenomen in de gesprekken en afwegingscriteria. Daarnaast is duurzaamheid ook onderdeel van de bonusregeling van het directieteam. Lees [hier](#) meer over de nieuwe directieleden en zijn of haar achtergrond en nieuwe verantwoordelijkheid. De Raad

van Bestuur en directieleden vormen samen het directieteam van Intergamma. Het directieteam wordt gevormd door 3 vrouwen en 5 mannen.

Het directieteam is verantwoordelijk voor het vaststellen en de uitvoering van de strategie. Daarnaast worden de belangen van de medewerkers vertegenwoordigd door de Gezamenlijke Vaste Commissie (10 leden), de Ondernemingsraad Bouwmarkten (21 leden) en Ondernemingsraad Hoofdkantoor (9 leden).

Raad van Commissarissen in nieuwe samenstelling

In 2023 waren er 3 vacatures binnen de Raad van Commissarissen (RvC). De RvC in nieuwe samenstelling bestaat uit 1 vrouw en 4 mannen. De rol van de RvC is om



“Afgelopen jaar hebben we gewerkt aan een governance-structuur voor duurzaamheid. Het doel hiervan is om duurzaamheid zo goed mogelijk te integreren in de bestaande structuren en de verantwoordelijkheden beter te beleggen bij de juiste personen.”

toezicht te houden op het gevoerde beleid en zorg te dragen voor de belangen vanuit het bredere stakeholderveld. Lees het gehele persbericht over de nieuwe RvC [hier](#).

Governancestructuur duurzaamheid

Afgelopen jaar hebben we gewerkt aan een governancestructuur voor duurzaamheid. Het doel hiervan is om duurzaamheid zo goed mogelijk te integreren in de bestaande structuren en de verantwoordelijkheden beter te beleggen bij de juiste personen. Hierbij wordt gewaarborgd dat we de juiste expertise in huis hebben terwijl we duurzaamheid tegelijkertijd integreren in de dagelijkse business. Dit model en bijbehorende materiële thema's, ambities, doelstellingen en besturing hiervan zijn in overeenstemming met directieteam opgesteld en zullen in 2024 worden uitgerold.

Als eerste stap is in 2023 het duurzaamheidsteam verder uitgebreid. Zo is Margreeth Pape benoemd tot Director Duurzaamheid en bestaat het team vanaf start 2024 uit drie experts met ieder hun eigen rol in het realiseren van de duurzaamheidsambities. Binnen de totale governance is het duurzaamheidsteam verantwoordelijk voor de ontwikkeling van strategie, beleid en doelstellingen. Doel hiervan is om de negatieve impact van onze bedrijfsvoering zoveel mogelijk te minimaliseren en onze positieve impact zoveel mogelijk te benutten.

Het duurzaamheidsteam bestaat uit vier pijlers: Duurzame bedrijfsvoering, Klant, Communicatie en Data & Reporting. De pijlers bestaan uit een vertegenwoordiger vanuit het duurzaamheidsteam en

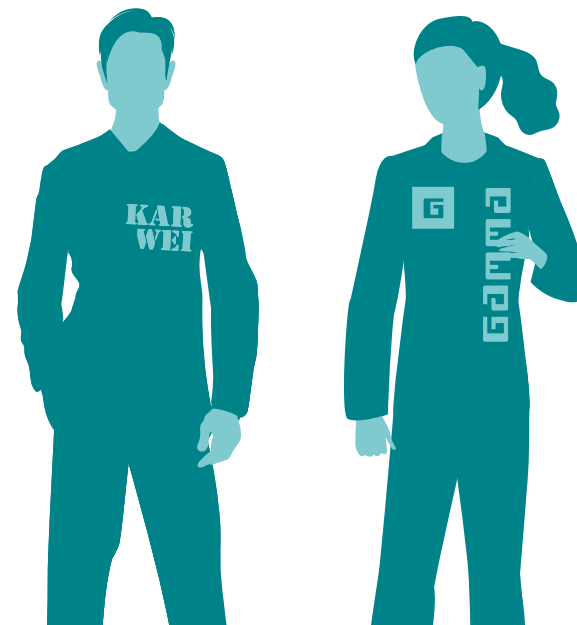
vertegenwoordigers vanuit de interne organisatie. De afdeling rapporteert rechtstreeks aan de CFO binnen de Raad van Bestuur via de Director Duurzaamheid. Daarnaast hebben we in 2024 voor het eerst vier nieuwe functies gecreëerd die uitsluitend aan duurzaamheid zullen bouwen, buiten het bestaande duurzaamheidsteam. Deze collega's zullen binnen de reeds bestaande afdelingen operationeel verantwoordelijk zijn voor bepaalde KPI's uit de duurzaamheidsstrategie en binnen de bestaande organisatiestructuren rapporteren.

Onderdeel van onze governancestructuur is dat onze strategie en bijbehorende executie regelmatig worden geëvalueerd.

Dit ziet er als volgt uit:

- Strategie: 1x per jaar met Raad van Bestuur, 2x per jaar met Raad van Commissarissen
- Beleid, uitvoering en executie van ambities en KPI's: 6x per jaar met directieteam
- Advies: minstens 1x per jaar met Raad van Commissarissen, OR/GVC en formuleraden
- Basisverantwoording: structureel 2-wekelijks overleg met Director Duurzaamheid

Het doel van bovenstaande afstemming is dat het opgestelde beleid en uitgevoerde activiteiten tijdig worden geëvalueerd op effectiviteit en er, indien nodig, tijdig bijgestuurd kan worden om de executie van de duurzaamheidsstrategie te borgen.



Governance duurzaamheid

Ondernemersraden/GVC

Formuleraden/groepsraad

Kenniscentrum, impact beleid, wet- en regelgeving, kaders en voortgang strategie

RvC

RvB
(CEO, CFO)

Audit commissie

Organisatie 2024

Franchisenemers

Director Duurzaamheid

Directie

Duurzame bedrijfsvoering

Duurzame bedrijfsvoering

Klant

Klant

Communicatie en transformatie

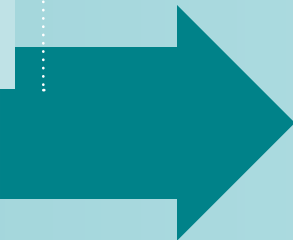
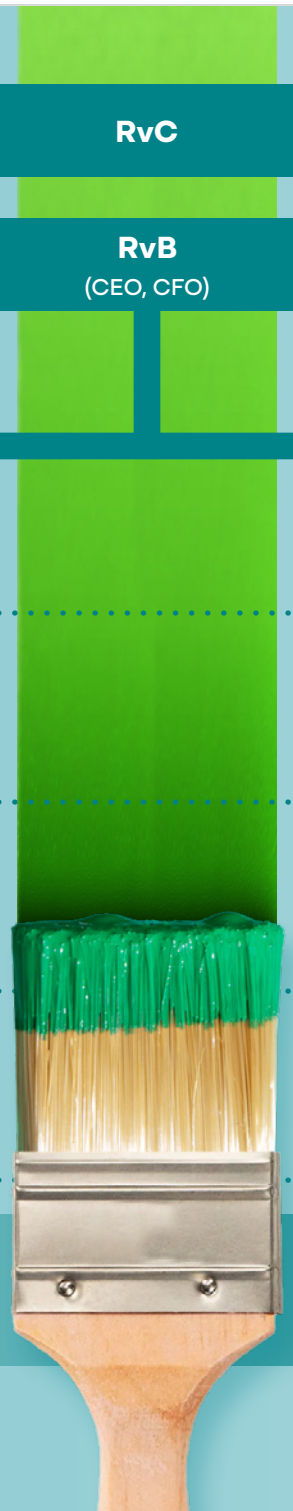
Communicatie en transformatie

Data en reporting

Data en reporting

Uitrol en borging in de organisatie, formules en richting de klant

Integratie in de business



Collega's aan het woord

Waar begin je met duurzaamheid? Onze collega's vertellen hoe zij duurzaamheid stap voor stap steeds meer meenemen in hun dagelijks werk.

Wat is jouw tip voor collega's die willen starten met duurzaamheid?

Hoofd Facilitaire dienst
Marc Born



Soms wordt duurzaamheid zo groot gemaakt, maar eigenlijk is het heel simpel. Je maakt iedere dag beslissingen in het werk wat je doet en het is een kleine moeite om daarbij nét iets verder te kijken dan de voor de hand liggende oplossing. Als het eenmaal in je systeem gaat zitten, dan ga je veel meer mogelijkheden zien. In ons geval zit dat in: minder gas- en energieverbruik van ons kantoorpand, oude kantoormeubels refurbishen en onze leveranciers vragen naar de duurzamere opties. Zo is onze nieuwe vloerbedekking volledig recyclebaar en vervangen we onze oude bedrijfsbus door een elektrische variant.

Je assortiment verduurzamen: waar zijn jullie begonnen?

Category Manager verf
Lisette Olde Scheper



Mijn tip voor assortiment is: onderzoek eerst wat écht duurzamer is. In ons geval heeft de onafhankelijke partij Milieu Centraal ons hierbij geholpen. Vanuit die basis kun je samen met je collega's, partners en leveranciers kijken hoe je hier op korte en langere termijn invulling aan kunt geven. Voor ons is die basis een 'beslisboom', die helpt bij het maken van keuzes binnen het assortiment. Het was voor ons enorm inspirerend om met onze nieuwe verfleverancier Baril samen te werken: een leerzaam inkijkje in duurzamer ondernemen binnen de verfcategorie. We zijn blij deze verfproducten, Copperant en Fairf, nu een podium te geven in al onze Nederlandse bouwmarkten.

Hoe sla je de brug van duurzaamheidsambities naar concrete oplossingen in de bouwmarkt?

Operations support manager
Daan van Meeuwen



Eén van de meest gehoorde opmerkingen vanuit onze bouwmarkten ging over het ontelbare aantal printjes die men maakte voor administratie. Samen met een aantal interne stakeholders zijn we daarom begonnen met een digitaal proces om het aantal printjes te verminderen. Zo gaan we bijvoorbeeld een deel van het proces rondom bouwmarktretouren digitaliseren: alleen dit al scheelt zowat 265.000 printjes per jaar! Het mooie hieraan vind ik dat collega's hier vooral blij van worden vanuit duurzaamheidsoogpunt, meer nog dan vanuit kostenbesparing. We hebben nog veel werk te verrichten, maar het begint bij elkaar stimuleren om hier elke dag weer over na te denken.

Hoe integreer jij duurzaamheid in de dagelijkse business?

Franchisenemer
Yorick de Waardt



Tegenwoordig probeer ik altijd de vraag te stellen: hoe kunnen we dit nét iets duurzamer doen? In mijn rol als franchisenemer lag de verduurzaming van onze panden voor de hand. Daar ben ik dan ook mee begonnen. Denk aan een dak vol zonnepanelen, timers op elektra, een lagere temperatuur in onze bouwmarkten. Aan de andere kant probeer ik de klant ook steeds beter te helpen hierbij. Zo hebben wij duurzame kopstellingen gemaakt: opvallend groene presentaties met daarop onze duurzamere producten. En wij gooien het liefst niks weg – we zorgen voor hergebruik via lokale samenwerkingen óf plaatsen het in de bouwmarkt met een bordje 'gratis mee te nemen'. Zo zetten we iedere dag weer kleine stappen richting de duurzamere bouwmarkt.

Stakeholderoverzicht

Stakeholdergroep	Doel	Vorm	Frequentie	Onderwerp
Klanten	Informeren en adviseren over duurzaam huis en tuin, toetsen van innovaties	Bouwmarkten, webshops, nieuwsbrieven, folders, social media, duurzaamheidsverslag, klantenservice, klantonderzoeken	Continu	Verduurzaming van het assortiment en services, verduurzamen huis en tuin
Medewerkers	Motiveren en inspireren	Ondernemingsraad, business updates, strategiedagen, Toolz (SpeakAp)	Continu	Nieuwe strategie en updates op doelstellingen en ambities
Franchisenemers en ondernemers	Informeren en consulteren	Franchisebijeenkomsten	Periodiek	Nieuwe strategie en financiële informatie
Leveranciers	Informeren en samenwerking	Leveranciersbijeenkomsten, werkgroepen, bezoeken van kantoren en fabrieken	Periodiek	Nieuwe strategie, Code of Conduct, duurzaam assortiment, nieuwe business proposities
Raad van Commissarissen	Toezicht op gevoerde strategie	RvC vergaderingen	Periodiek	Strategie en uitrol binnen organisatie
Auditcommissie	Toezicht en verslaglegging	Auditcommissie vergaderingen	Periodiek	Verslaglegging en controle
Overheid, brancheorganisaties en NGO's	Dialogoog	Werkgroepen van brancheorganisaties Raad Nederlandse Detailhandel, VVDHZ en Comeos en Thuiswinkel.org, VVVF, EDRA, Topsector Logistiek, DHZ-DHD 1-op-1 meetings	Regelmatig	Wetgeving, consultaties nieuwe wetgeving

Klant

Onze klant staat op nummer één. Op regelmatige basis worden NPS-metingen gedaan om onze klant beter te begrijpen. Daarnaast houden we twee keer per jaar een klantonderzoek over het onderwerp duurzaamheid. Zij zijn immers degenen die onze producten gebruiken en verwerken.

Medewerkers

In 2023 is er een bijeenkomst georganiseerd voor alle medewerkers, franchisenemers en bouwmarktmanagers. Hierbij is



de nieuwe strategie toegelicht, waaronder de 'ECHT duurzaam' duurzaamheidsstrategie. Daarnaast worden medewerkers op frequente basis geïnformeerd over de voortgang van de doelen vanuit de duurzaamheidsstrategie.

Voor alle medewerkers van de bouwmarkten zijn duurzaamheidsdagen georganiseerd met als doel de medewerker te informeren over ons assortiment om huis en tuin te verduurzamen. Ook is er een e-learning ontwikkeld waarin de duurzaamheidsstrategie,

de doelstellingen en de uitrol van ons duurzame assortiment wordt toegelicht.

Franchisenemers en ondernemers

Op regelmatige basis is er contact met onze franchisenemers. Naast het reguliere overleg over formulespecifieke (GAMMA of Karwei) aangelegenheden binnen de formuleraden over onder andere assortimentsbeleid worden er minimaal twee keer per jaar franchisenemersbijeenkomsten gehouden. Hierin worden de franchisenemers onder andere over de voortgang

van de strategie geïnformeerd en gaan we de dialoog aan over de duurzaamheidsstrategie in het bijzonder.

Leveranciers

Binnen onze keten zijn leveranciers belangrijke stakeholders. In 2023 is er een leveranciersbijeenkomst georganiseerd voor de top 50 leveranciers. Tijdens deze dag is de nieuwe duurzaamheidsstrategie gelanceerd. Daarnaast zijn er diverse gesprekken geweest met leveranciers over de verwachtingen die Intergamma heeft van haar leveranciers ten aanzien van de duurzaamheidsambities.

Raad van Commissarissen

De RvC houdt toezicht op de beleidsvoering, het bestuur en de algemene gang van zaken binnen de organisatie. De RvC ondersteunt het bestuur met advies over algemeen beleid. Daarnaast houden ze toezicht op het bestuur in het bepalen van de strategie en op de wijze waarop het bestuur deze strategie uitvoert. Daarmee bespreekt de RvC regelmatig de strategie, de uitvoering hiervan en de daarmee verbonden risico's.

Auditcommissie

De auditcommissie heeft een toezichthoudende rol op het gebied van rapportage, interne controlesystemen en naleving van regelgeving. De auditcommissie bereidt de besluitvorming van de Raad van

Commissarissen voor met betrekking tot het toezicht op de integriteit en kwaliteit van de financiële verslaggeving van Intergamma.

Non-gouvernementele organisaties (NGO's) en brancheorganisaties

Er is regelmatig contact met NGO's zoals Milieu Centraal op het gebied van duurzamer assortiment. Daarnaast zijn er intensieve contacten met FSC en PEFC over het beleid rondom duurzamer hout. Intergamma is actief lid van brancheorganisaties. Dit zijn de Raad Nederlandse Detailhandel (RND), EDRA (de Europese DIY-organisatie), Vereniging van Winkelketens in de Doe-Het-Zelfbranche (VWDHZ) in Nederland en Comeos in België alsmede Thuiswinkel.org, het keurmerk voor online winkelen. Intergamma is actief betrokken bij de 'Transitieagenda consumptiegoederen'. Daarnaast is er betrokkenheid bij het branche-initiatief 'Doe het zelf, doe het duurzaam'.

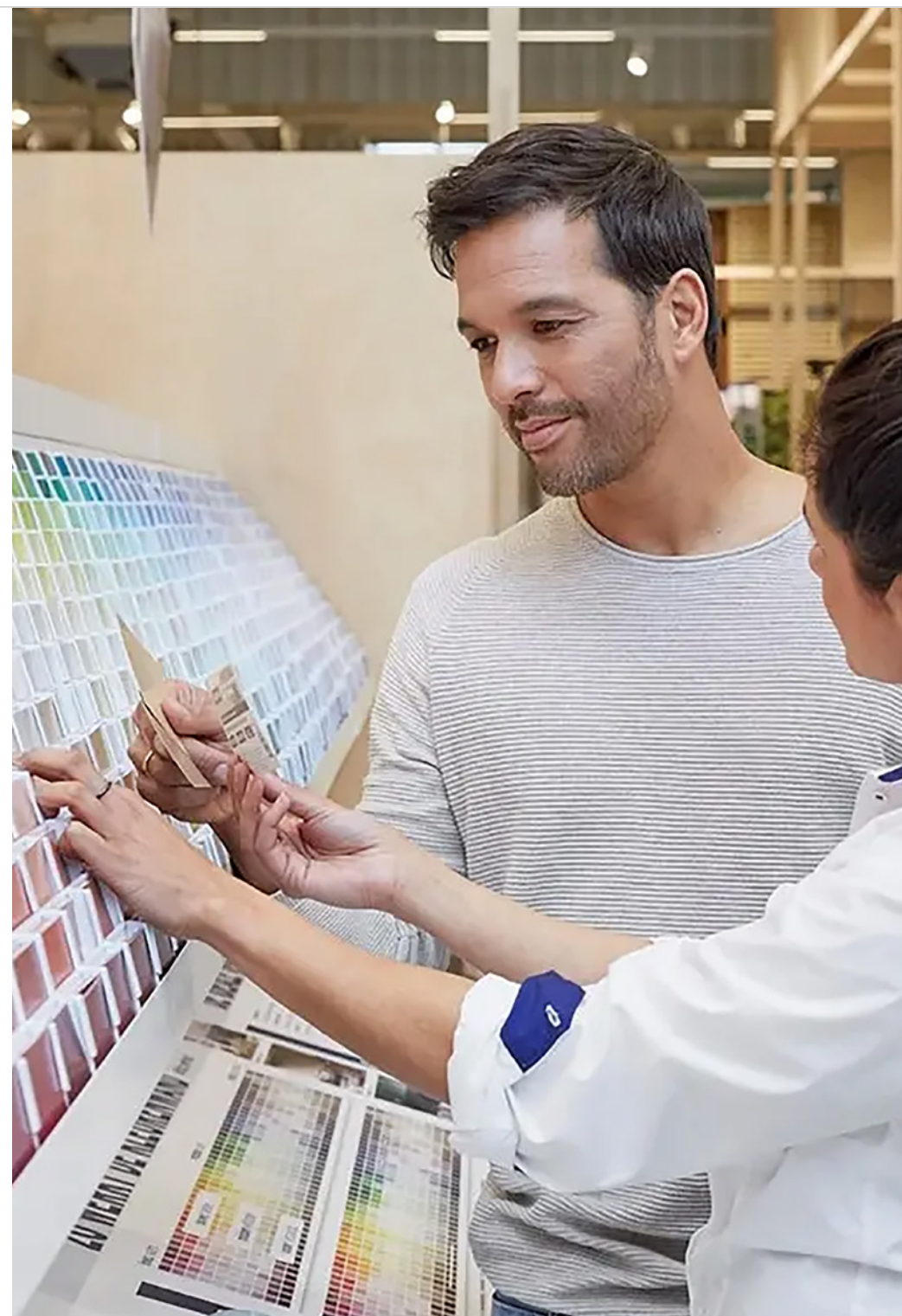


Intergamma's waardeketen

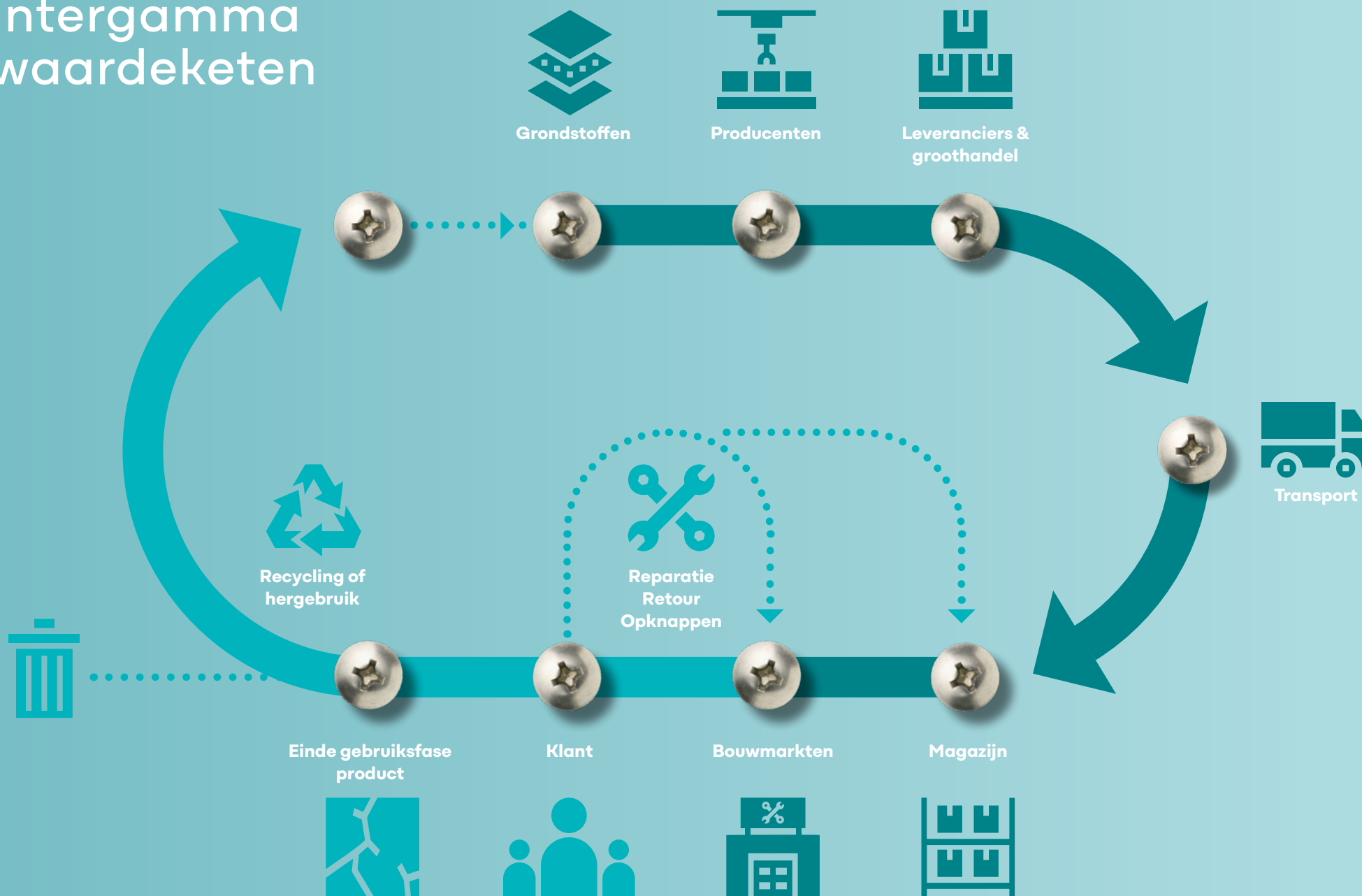
Onze waardeketen laat zien hoe we waarde creëren van grondstof tot eindproduct en einde gebruiksfase. Samen met onze leveranciers, klanten en partners.

Als retailer spelen we een belangrijke rol in het creëren van waarde voor een duurzamer thuis van onze klanten: onze bouwmarkten en webshops bieden alles voor klussen en inrichten, met grondstoffen van over de hele wereld. We helpen klanten bij duurzamer wonen, met toegankelijke bouwmarkten, webshops, en een assortiment dat stap voor stap steeds duurzamer wordt. Ons doel is een one-stop-shop te zijn met inspiratie, advies, breed assortiment en klusservices.

Als marktleider in doe-het-zelf retail werken we dagelijks samen met klanten, medewerkers, partners, franchisenemers en leveranciers. Onze impact, zowel positief als negatief, motiveert ons continue om verder in te zetten op duurzaamheid. We streven naar langetermijnoplossingen en willen onze positieve impact vergroten, terwijl we de negatieve minimaliseren. Dit proces wordt door onze waardeketen gevisualiseerd op de volgende pagina.



Intergamma waardeketen



Environment

- We hebben ons gecommitteerd aan SBTi, daarmee is onze doelstelling om onze uitstoot voor scope 1 en 2 t.o.v. 2021 met 50% te reduceren in 2030.
- De grootste uitstoot voor scope 3 wordt veroorzaakt door onze producten. Komende jaren zullen we verder bouwen aan het inzichtelijk maken van de CO₂-impact op productniveau.
- We vervullen een actieve rol in het stimuleren van de verduurzaming van woningen van onze klanten.
- We stimuleren onze klanten om duurzamere productkeuzes te maken door te voorzien in juiste, onafhankelijke informatie.
- Het verlengen van de levensduur van producten ligt in lijn met onze core business. We willen hierin dan ook een steeds grotere rol spelen.



Environment

Als marktleider in doe-het-zelf hebben wij impact op het milieu. Ons doel is om onze positieve impact te vergroten en onze negatieve impact te minimaliseren.

Op basis van onze materialiteitsanalyse uit 2022 zijn binnen dit onderwerp de volgende materiële thema's bepaald:

- 1 Reductie CO₂ en energie
- 2 Inkoop duurzamere producten en materialen
- 3 Consumenten helpen met duurzamere keuzes
- 4 Levensduur verlengen

Deze en andere duurzamere initiatieven komen in dit hoofdstuk 'environment' aan bod.



Reductie CO₂ en energie

Als doe-het-zelfretailer nemen wij verantwoordelijkheid voor onze CO₂-uitstoot. Inmiddels weten wij dat onze grootste uitstoot zit in onze producten en de panden die wij gebruiken. Dankzij die kennis kunnen wij een goede focus aanbrengen in ons verduurzamings-traject.

Sinds het voorjaar van 2023 hebben wij ons gecommitteerd aan SBTi. Dit betekent dat wij, in lijn met de klimaatdoelstellingen van Parijs, onze uitstoot reduceren tot Net Zero, om zo de opwarming van de aarde te beperken tot 1.5°C. Om onze voortgang bij te kunnen houden, wordt onze CO₂ uitstoot sinds 2021 op jaarbasis gemeten volgens het Green House Gas Protocol*. Onze concrete SBTi doelstellingen zijn:

- We committeren ons aan een absolute reductie van 50% t CO₂ voor onze scope 1 en 2 emissies in 2030 ten opzichte van de nulmeting in 2021.
- We committeren ons aan een absolute reductie van 90% t CO₂ voor onze scope 1 en 2 emissies in 2044 ten opzichte van de nulmeting in 2021.

- We committeren ons aan een relatieve reductie van 51,6% t CO₂ per bruto resultaat voor onze scope 3 emissies in 2030 ten opzichte van de nulmeting in 2021.
- We committeren ons aan een relatieve reductie van 97% t CO₂ per bruto resultaat voor onze scope 3 emissies in 2050 ten opzichte van de nulmeting in 2021.

In het najaar van 2023 hebben wij onze targets voor het verminderen van onze CO₂ uitstoot ingestuurd naar SBTi. Al onze CO₂ berekeningen en doelstellingen zijn opgesteld en gevalideerd door een externe partij. Ook hebben wij verschillende scenario's en actieplannen opgesteld voor het behalen van deze doelstellingen. Deze zijn tevens gevalideerd.

*GHG protocol, Operational control, Location based
De SBTi doelstellingen omvatten landgerelateerde emissies en CO₂ verwijderingen door grondstoffen voor bio-energie.



Wat is SBTi?

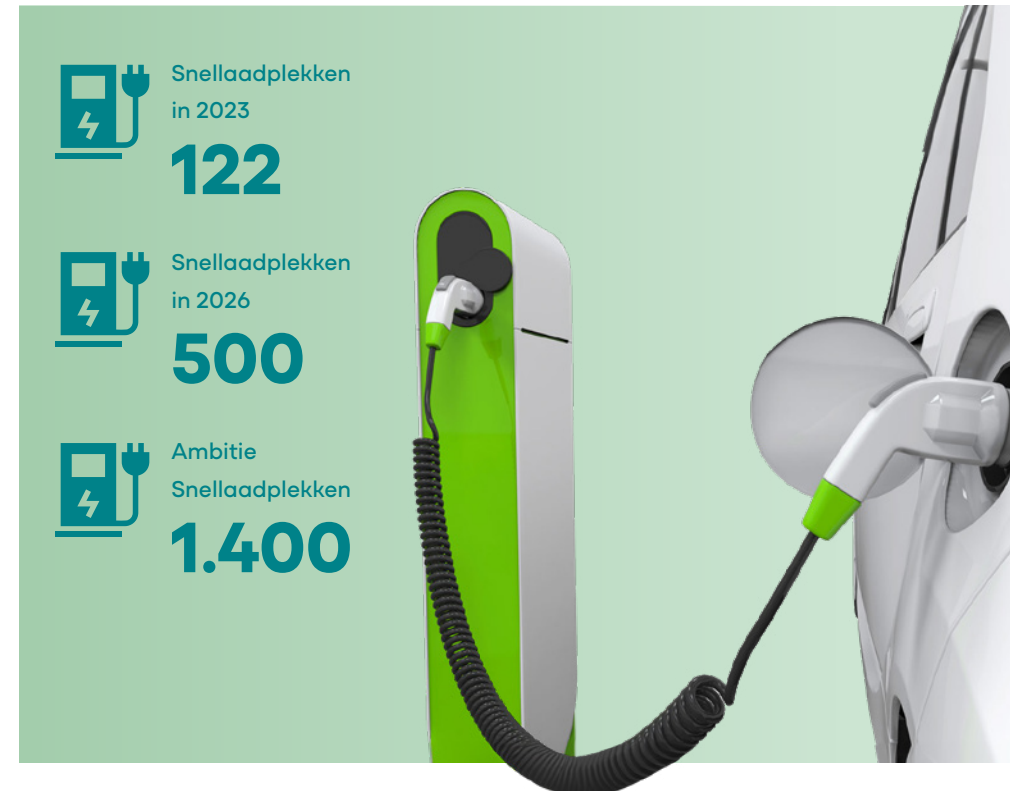
Het Science Based Target initiative zorgt ervoor dat de doelstellingen van bedrijven wereldwijd aansluiten bij de doelstellingen van het Parijs Akkoord van 2015. Dit akkoord is een juridisch bindend internationaal verdrag tussen 196 landen met als doel de stijging van de gemiddelde temperatuur wereldwijd tot ruim onder de 2°C boven het pre-industriële niveau te houden en inspanningen te blijven leveren om deze temperatuurstijging te beperken tot 1,5°C.

Scope 1 en 2

In 2023 hebben wij ons reductieplan voor de CO₂-reductie in scope 1 en 2 ontwikkeld. De grootste impact hiervan zit in het gas- en elektraverbruik van onze eigen bouwmarkten. We hebben samen met een gespecialiseerd ingenieursbureau een onderzoek gedaan naar de verduurzaming van onze eigen bouwmarkten. Hier zijn verschillende, concrete investeringsvoorstellen uit gekomen die we in een meerjarenplan hebben opgenomen. Het doel hiervan is om de verduurzaming van onze bouwmarkten de komende jaren door te zetten en daarmee onze beoogde reductie te realiseren. Op deze manier zijn we verzekerd van de haalbaarheid van onze doelstellingen in scope 1 en 2.

Verder is er geïnvesteerd in LED-verlichting en warmtepompen in de sociale ruimtes in onze bouwmarkten. Ook is er een pilot uitgevoerd met het toepassen van infrarood. Met deze en andere maatregelen en de landelijke verduurzaming van het elektriciteitsnetwerk, is de CO₂-uitstoot van scope 1 & 2 met 28% gedaald ten opzichte van 2021.

Per 1 januari 2024 gebruiken onze eigen kantoren, bouwmarkten en logistieke panden in Nederland 100% groene energie uit Nederlandse windenergie. Voor onze Intergamma bouwmarkten in België geldt dat de energiecontracten per 1 januari 2024 zijn omgezet naar 100% groene energie uit Europese windenergie.



Snellaadpalen bij onze bouwmarkten

In 2021 hebben wij als doelstelling gesteld om maar liefst 1400 snellaadplekken te realiseren bij onze bouwmarkten in Nederland en België. Hiermee geven wij onze klant de mogelijkheid om tijdens het bezoek aan onze bouwmarkt de auto op te laden. Zo dragen wij een klein steentje bij aan het laagdrempeliger maken van het rijden van een elektrische auto. Omwille van de uitdaging met aansluitingen op het

elektriciteitsnet in Nederland, verloopt dit project minder snel dan gehoopt. We verwachten echter tegen eind 2026 500 laadplekken te hebben gerealiseerd.

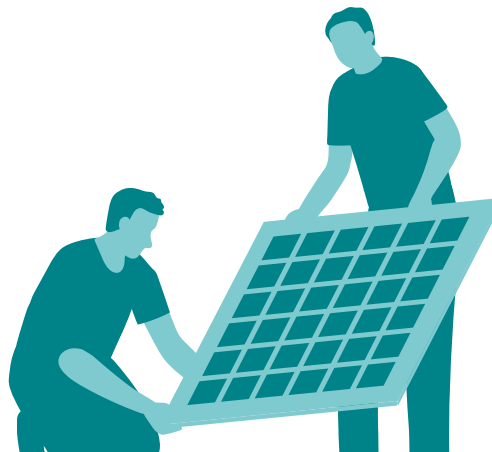
In oktober 2023 hebben wij bij GAMMA Roermond de 100ste snellaadplek kunnen realiseren en eind 2023 staat de teller op 122 snellaadplekken.



Kantoren, bouwmarkten en logistieke panden in Nederland op windenergie

100%*

* per 1 januari 2024



“Ongeveer drie jaar geleden zijn wij voor de bevoorrading van onze bouwmarkten overgestapt op Langere en Zwaardere Vrachtautocombinaties (LZV's). Hiermee hebben wij destijds 30 ton aan CO₂-uitstoot gereduceerd. In 2023 zijn wij samen met onze leverancier gestart met een gezamenlijk onderzoek om op de korte termijn een elektrische LZV in te zetten. Wij kijken er erg naar uit hoe dit in de praktijk gaat werken en hoe wij onze CO₂-uitstoot in de toekomst nog meer kunnen reduceren.”

Bouke van Hamersveld, Manager Logistics Supply Chain Management



Scope 3

Dit deel van de CO₂-uitstoot, scope 3, gaat over de indirecte uitstoot door activiteiten in de waardeketen, waarop we indirect invloed hebben.

In ons geval gaat dit voornamelijk over de producten die wij verkopen en die onze klanten gebruiken bij het klussen en inrichten. Samen met onze leveranciers werken wij daarom aan de reductie van de CO₂-impact van onze producten.

Tegelijkertijd is het momenteel nog niet haalbaar om de CO₂-impact van onze producten op zo'n manier inzichtelijk te krijgen dat we reductie kunnen meten en realiseren. Er bestaat nog veel onduidelijkheid over hoe CO₂-data per product op een gestandaardiseerde manier door de keten heen gedeeld en berekend kan worden.

In 2024 zal er een vervolg gegeven worden aan de uitwerking van deze methoden. In onze [bijlage Rekenmethodiek](#) vind je alle categorieën die binnen onze scope 3 vallen en hoe we deze berekenen.

Woon-werkverkeer

Ondanks dat onze grootste uitstoot in onze producten zit bestaat onze scope 3 emissies uit meer categorieën. Zo zien we dat de uitstoot door het woon-werkverkeer is

Scope 1, 2 en 3

- **Scope 1** emissies worden veroorzaakt door onze eigen bronnen, bijvoorbeeld door ons vervoer en het gasverbruik van onze eigen gebouwen.
- **Scope 2** betreft wat wij aan energie inkopen voor bijvoorbeeld elektriciteit in onze eigen bouwmarkten, distributiecentra en kantoren.
- **Scope 3** gaat om de activiteiten door andere partijen in onze waardeketen, waar wij indirect invloed op hebben.



gestegen vergeleken met vorig jaar. Dit kunnen we verklaren vanwege het feit dat vorig jaar nog werd beïnvloed door de COVID-pandemie. Al onze medewerkers kunnen weer veilig naar kantoor en de bouwmarkt toe, waardoor het woon-werkverkeer is toegenomen.

Stap voor stap verminderen we de CO₂-voetafdruk scope 1 en 2

Fase 1

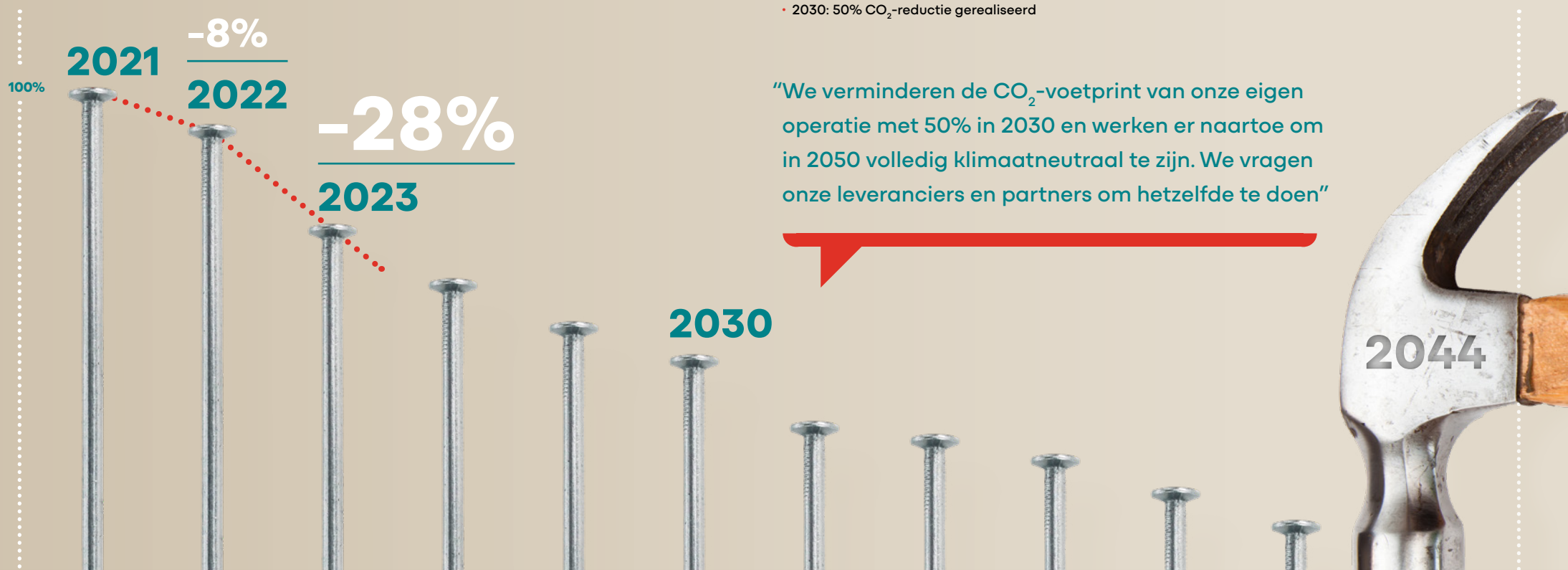
- Nulmeting CO₂-footprint uitgevoerd (2021)
- Commitment aan SBTi
- Onderzoek naar verduurzamen winkels en uitwerken verduurzaming Intergamma bouwmarkten meerjarenplan
- Transitie naar 100% elektrische lease auto's.
- Inkoop 100% groene stroom van Nederlandse en Europese bodem
- 2025: 36% CO₂-reductie gerealiseerd

Fase 2

- Afronden transitie naar 100% elektrische leaseauto's
- Ingebruikname nieuw, gecentraliseerd en duurzamer distributiecentrum
- Verdere uitrol meerjarenplan verduurzaming bouwmarkten
- 1400 laadplekken gerealiseerd
- 2030: 50% CO₂-reductie gerealiseerd

Fase 3

- 2044: Net Zero scope 1 & 2
- 2044: 100% Intergamma bouwmarkten fossielvrij energiegebruik van maximaal 70 kWh/m² per jaar



Fase 1

2021 – 2030

50%
reductie

Fase 2

2031 - 2044

Net
Zero

scope 1 en 2

Inkoop duurzamere producten en materialen

Duurzamer klussen is een stuk makkelijker met duurzamere producten en materialen.

In 2022 zijn we gestart met het opstellen van een beleid rondom een duurzamer assortiment. Op basis van dat beleid verdelen wij ons duurzamere assortiment in zes categorieën:

Duurzamere keuze



Duurzamere
grondstoffen



Gerecyclede
grondstoffen



Minder
milieu
impact



Minder
schadelijke
stoffen



Herbruikbare
producten of
onderdelen



Langere
levensduur

Duurzamere producten

Duurzamere propositie



Duurzamer assortiment

Ons productassortiment bestaat uit zowel eigen merken als niet-eigen merken.

Omdat onze grootste CO₂-impact hierin zit, verduurzamen we stap voor stap ons assortiment.

We zijn gestart met onze belangrijkste assortimentscategorieën en breiden dit steeds verder uit. Voor deze belangrijkste assortimentscategorieën betekent dit dat we:

- 1 Doelstellingen formuleren op het gebied van duurzamere producten per categorie

- 2 De klant een duurzamere keuze moet kunnen maken per categorie
- 3 De klant beter gaan informeren over de duurzamere alternatieven

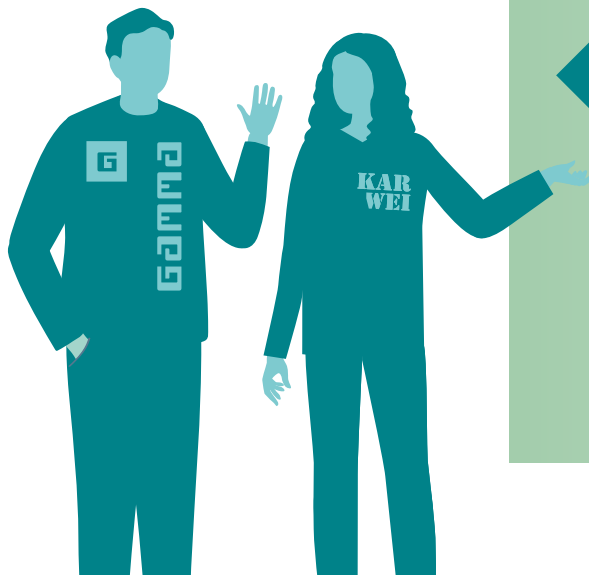
Om hiermee aan de slag te kunnen, is in 2022 binnen de belangrijkste assortimentscategorieën verf, verfbenodigdheden en hout een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijke verduurzaming ervan. Vanaf 2024 wordt dit proces herhaald voor de categorieën raamdecoratie, tuin en 'duurzamer huis' (gas, energie en water besparen).

Verf en verfbenodigdheden

Verf is onze belangrijkste assortimentscategorie. Verf zorgt er onder andere voor dat producten worden onderhouden en een langere levensduur krijgen. Daarnaast draagt het bij aan een mooie en fijne leefomgeving. Tegelijkertijd is verf een product dat schadelijke stoffen bevat. Deze stoffen hebben impact op het milieu, de leefomgeving, maar ook op de gezondheid van de consument. In 2022 heeft Intergamma daarom samen met Milieu Centraal, leveranciers en specialisten een start gemaakt met onderzoek naar de duurzaamheid van verf op zowel milieu als gezondheid. In 2023 is het onderzoek verder uitgebreid naar de groep

verfbenodigdheden zoals kwasten, verfbakjes en rollers.

Als gevolg van het onderzoek naar duurzamere verf is er een samenwerking gestart met een nieuwe leverancier van verf met aantoonbaar lagere hoeveelheid schadelijke stoffen en biobased grondstoffen. Deze verf is in 2023 opgenomen in ons assortiment in de winkels en online zodat de klant kan kiezen voor een verf die een beduidend minder negatieve impact heeft op het milieu en gezondheid. Eind 2023 konden wij daarom door toevoegingen van nieuwe verflijnen 8% duurzamere verf aanbieden aan onze klanten.



"We zijn blij met de samenwerking met Intergamma en om te zien dat Intergamma ernaar streeft om op een onafhankelijke wijze te werken aan structurele verbeteringen van haar assortiment en de klant stimuleert om duurzamere keuzes te maken."

Paulien van der Geest Milieu Centraal

Hout in ons assortiment

11%

 FSC/PEFC gecertificeerd
92%*

*grote houtstromen

Turf

Turf komt voor in potgrond. We willen ons inzetten op het verantwoord gebruik van turf. Hierom is 100% van onze potgronden RPP-gecertificeerd (huismerk), voor het totale assortiment gaat het om 87%.

Hout

Hout is een grondstof die veel in ons assortiment terugkomt. Ongeveer 11% van ons totale assortiment bestaat uit hout. Sinds 2013 voeren wij een actief beleid op het gebied van duurzaam hout. Ons doel is dat Intergamma in 2030 95% gecertificeerd en duurzaam hout inkoop voor alle houtstromen.

Momenteel is 85% van alle houten producten FSC/PEFC gecertificeerd en 92% van alle grote houtstromen. De voornaamste reden dat het percentage nog niet 100% is, heeft te maken met de beschikbaarheid van het product, met name bij producten met een klein aandeel hout, de zogenoemde kleine houtstromen. De komende jaren zal dit percentage verder omhoog worden gebracht.



Duurzamere verpakkingen

Verschuivende drijfveren zorgen ervoor dat er steeds meer vraag is naar duurzamere verpakkingen. Onder andere de 'EU Packaging Directive' met haar verplichte doelstellingen op consumentenverpakkingen – maar ook de wensen van de klant.

Het is onze ambitie, in lijn met de Europese richtlijnen met betrekking tot de 'Packaging and Packaging Waste Directive', om in 2030 al onze producten te verpakken in 100% recyclebare verpakkingen en minimaal 35% (post-consumer) gerecycled materiaal te verwerken in plastic verpakkingen. Daarbovenop hebben we de doelstelling voor 2030 om 95% FSC-, PEFC- of gerecycled materiaal te gebruiken voor kartonnen verpakkingen en ervoor te zorgen dat al onze verpakkingen geen piepschuim meer bevatten. In 2023 zijn we begonnen met het uitfaseren van piepschuim.

Een eerste stap is het in kaart brengen van onze verschillende type verpakkingsmaterialen. In 2022 heeft Intergamma samen met GS1 en de doe-het-zelfbranche datavelden laten ontwikkelen. Op die manier wordt verpakkingsinformatie op een éénduidige wijze door de doe-het-zelfbranche verzameld. In 2023 zijn de datavelden beschikbaar gemaakt, zodat leveranciers de verpakkingsdata op

éénduidige wijze kunnen verstrekken. In de komende jaren zal de nadruk liggen op het verbeteren van het inzicht in deze verpakkingsdata.

Wat betreft verzendverpakkingen zoals onze verzenddozen, is vastgesteld dat onze verzenddozen maximaal 40% lucht mogen bevatten. Daarnaast verzenden wij zo veel mogelijk producten zónder verzenddoos. In totaal hebben wij in 2023 ruim 9% van onze producten in de eigen verpakking verstuurd.

Recyclebare verpakkingen

 2030
100% 2030
100%



Consumenten helpen met duurzamere keuzes

We vinden het belangrijk om onze klanten te helpen om duurzamere keuzes te maken. Soms doen we dit door zelf te kiezen voor producten waarbij uitsluitend duurzamere grondstoffen worden ingekocht, en soms bieden we de klant deze keuze. We introduceren stap voor stap vernieuwingen waarmee we de klant steeds meer helpen om de duurzamere keuze te maken.

Communicatie rondom duurzamer assortiment

Om de zichtbaarheid van duurzamere keuzes te vergroten hebben we ons 'Duurzamere keuze' label geïntroduceerd. Dit label geeft op productniveau weer of een product een duurzamere keuze is en op welk gebied het product hoog scoort op duurzaamheid. Op die manier willen we de transparantie rondom duurzamere keuzes zo hoog mogelijk maken. Momenteel hebben we het label uitgerold in al onze bouwmarkten in Nederland en België en in onze webshops. Dit hebben we gedaan voor de productgroepen verf, hout, tuinhout en tuin-aarde.

Om deze communicatie te versterken is tegelijkertijd een opleiding voor onze bouwmarktmedewerkers ontwikkeld. Het doel van deze opleiding is om medewerkers mee te nemen in alles rondom duurzamere producten en ons bijbehorende label. Hiermee geven we onze medewerkers handvatten om de klant nog beter te informeren over de duurzamere keuzes die we bieden.

Duurzamere keuze label



Alle hulp bij de verduurzaming van huis en tuin

Onze bouwmarkten en webshops zijn de plek waar de klant alles vindt over de verduurzaming van huis en tuin. Het meest gewaardeerde voorbeeld hiervan is de duurzaamheidsadviseur in onze GAMMA-bouwmarkten. In alle bouwmarkten van GAMMA Nederland kan de klant terecht voor persoonlijk advies over verduurzaming. In 2023 zijn 162 nieuwe duurzaamheids-

adviseurs benoemd, nadat zij met succes een interne opleiding hadden gevolgd.

In onze GAMMA-bouwmarkten is verduurzaming goed herkenbaar dankzij het 'duurzaamheidshuis'. Online is er in de vorm van het videoformat 'Klusbusters' bij GAMMA op een laagdrempelige manier aandacht gegeven aan verduurzaming.

"In 2023 is er 1,8 miljoen m² aan groot isolatiemateriaal verkocht en 214.000 m² radiatorfolie. Dit zijn ruim 30.000 daken. Onze ambitie is om de energietransitie te stimuleren door klanten op een laagdrempelige wijze bewust te maken dat energie, gas en waterbesparing met een relatief simpele klus zelf te realiseren is."

Sebastiaan Vreekamp, Head of Commerce

Vergeleken met 2022 is de omzet groei uit de propositie klussen voor een duurzamere woning gedaald. Dit is echter te verklaren doordat de energiemarkt weer recht aan het trekken is na de onzekere tijden en hoge energie prijzen.



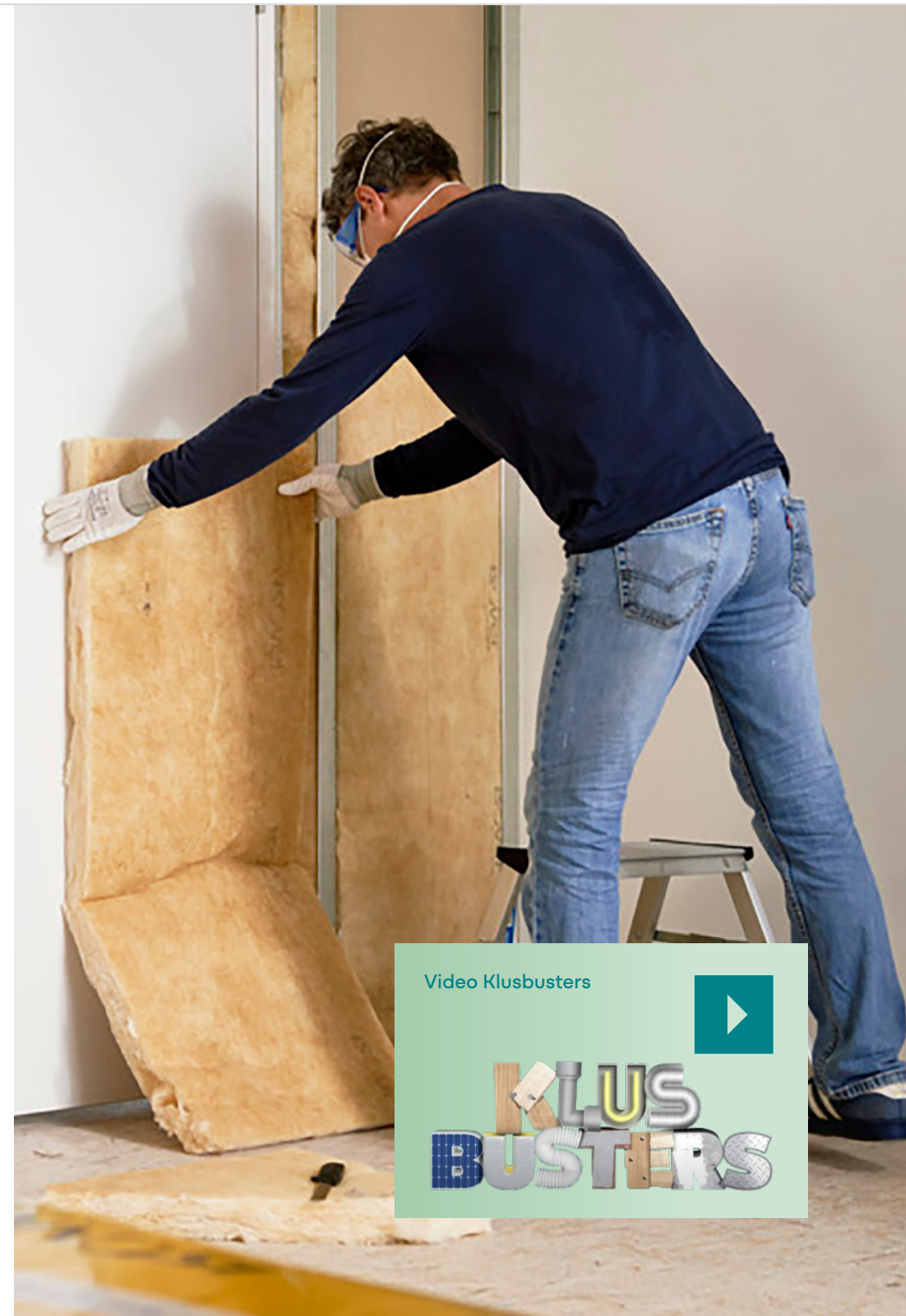
Isolatiemateriaal verkocht

1,8 miljoen m²



Radiatorfolie verkocht

214.000 m²



Video Klusbusters



**KLUS
BUSTERS**



Levensduur verlengen

Productkwaliteit en veiligheid

Om de levensduur van producten te verlengen, is het belangrijk om de kwaliteit ervan te verbeteren. Zo voorkomen we dat producten onnodig afval worden.

De kwaliteit van onze producten wordt op structurele basis gemeten. Momenteel wordt 80% van onze producten door klanten met een reviewscore 4 van de 5 sterren op basis van kwaliteit beoordeeld. De producten die gemiddeld een 1 ster-review ontvangen op basis van kwaliteit, halen wij actief uit ons assortiment. Deze worden pas teruggeplaatst in het assortiment zodra ze zijn verbeterd. Daarnaast doet onze afdeling Kwaliteitsmanagement continu onderzoek naar de verbetering van onze producten, onder andere naar aanleiding van klachten die wij ontvangen van onze klanten en bouwmarktmedewerkers.

Voordat wij producten inkopen vindt er beoordeling plaats op basis van wet- en regelgeving en onze eigen kwaliteitseisen. Voor producten met een hoog risico maken we gebruik van externe audits van bijvoorbeeld TÜV. Daarnaast worden

de producten nogmaals gecontroleerd voordat ze verscheept worden naar Nederland. Voor de productveiligheid maken we gebruik van protocollen. In 2023 zijn alle protocollen geüpdatet.

Om het opvangen van kwaliteitsklachten te verbeteren, is in oktober 2023 ons klachtersysteem in de bouwmarkten herzien. Op deze manier komen klachten die risico geven op letsel- en gevolgschade direct terecht bij het kwaliteitsteam. Via deze weg zijn er 15 meldingen binnengekomen, die direct behandeld konden worden.

Het kan soms zijn dat een product toch niet veilig blijkt te zijn. Afgelopen jaar hebben we onze procedures voor risico-beoordeling en terugroepacties herzien. Op het moment dat we klachten over een product ontvangen, hebben wij verschillende protocollen beschikbaar om een risicobeoordeling te maken en om eventueel een terugroepactie te organiseren. Klanten worden in dat geval goed op de hoogte gesteld en ontvangen hun aankoopbedrag terug.

Hergebruik

Regelmatig worden winkels of delen van winkels omgebouwd vanwege assortimentswissels. In 2023 hebben we het initiatief genomen om zoveel mogelijk stellingmateriaal te hergebruiken en geen nieuw stellingmateriaal aan te schaffen.

In 2024 wordt het hergebruik van stellingmateriaal in onze vaste ombouwprocessen geïntegreerd.

Maak het weer mooier

In samenwerking met Rataplan heeft Karwei klanten geïnspireerd om aan de slag te gaan met het opknappen van kringloopitems. Er zijn drie voorbeeldsettings gecreëerd met kringloopitems, met vervolgens handige klustips om dit ook zelf voor elkaar te krijgen. Om de actie rond te maken, heeft kringloopwinkel Rataplan kortingsbonnen voor Karwei-klusspullen aan klanten uitgegeven.

Inzameling elektrische apparaten, batterijen en verlichting



Sinds 2013 zamelen wij elektrische apparaten, batterijen en verlichting in. Inmiddels vormen onze bouwmarkten één van de grootste inzamelpunten van Nederland en België. Het doel hiervan is om te voorkomen dat waardevolle grondstoffen worden verbrand en zoveel mogelijk grondstoffen opnieuw kunnen worden ingezet. Afgelopen jaar is 313 ton elektronische apparaten ingezameld. Op kleinere schaal is er in 2023 een recycle-actie geweest voor spades en batsen. Klanten konden hun oude product inleveren voor een nieuwe. De gebruikte producten gingen terug naar de leverancier voor upcycling.

Verhuur

Het huren van gereedschap is passende manier voor de klant om bij te dragen aan verduurzaming. Zo worden de producten immers door meerdere klanten gebruikt. In 2023 is onze omzet uit verhuur ten opzichte van 2022 met 19% toegenomen.



Reparatie

Voor producten die niet via onze leveranciers gerepareerd kunnen worden, bieden wij in een aantal Karweibouwmarkten 'de Reparatiestudio'. In samenwerking met Stichting Repair

Café bieden wij de klant de mogelijkheid om kapotte producten te laten repareren door ervaren reparateurs. Dit gaat om een lokale pilot die wij in 2024 zullen evalueren.





Social



Social

Wij willen hét favoriete adres worden in de huis- en tuinmarkt. Niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onze collega's!

Uit onze materialiteitsanalyse van 2022 is binnen dit onderwerp één materieel thema gebleken, namelijk:

1 Goed werkgeverschap.

Deze, maar ook andere initiatieven op dit vlak, komen in dit hoofdstuk 'social' aan bod.

Meer informatie over werkgeverschap in onze keten vind je onder het thema 'Governance'.





Goed werkgeverschap

Bij onze medewerkers ligt de belangrijkste sleutel tot succes. Daarom investeren we in onze mensen en stimuleren we samenwerking binnen en tussen de teams en met onze bouwmarkten. Bij Intergamma werken we niet alleen aan een duurzamer thuis voor onze klanten, maar tegelijkertijd bouwen we ook samen aan een duurzamere toekomst voor al onze medewerkers. We bieden talloze kansen voor professionele en persoonlijke groei en ontwikkeling.

Vitaliteit

Fysieke en mentale gezondheid

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers duurzaam inzetbaar blijven. Hierbij gaat het zowel om mentale als fysieke gezondheid. In 2023 is een uitgebreide gezondheidscheck geïntroduceerd, waarbij medewerkers op het hoofdkantoor en in de bouwmarkten de mogelijkheid kregen om deze Persoonlijke Gezondheidscheck te doen. Het doel hiervan is tweeledig. Enerzijds krijgen medewerkers een persoonlijk advies over de terreinen waarop zij hun gezondheid kunnen verbeteren. Dit creëert ook meer bewustwording bij onze medewerkers over gezondheid en welke invloed zij zelf daarop

hebben. Anderzijds geven de resultaten Intergamma inzicht en handvatten om onze organisatie nog gezonder en vitaler te maken. Dat is een mooie basis om het vitaliteitsbeleid binnen Intergamma verder vorm te geven en op de kaart te zetten.

Daarnaast hebben we een samenwerking met Open Up voor onze medewerkers op het hoofdkantoor in Leusden. Onze mentale gezondheid heeft een grote impact op hoe we denken, ons voelen en gedragen. Het beïnvloedt onder andere de manier waarop we omgaan met stress, onze relaties en hoe we beslissingen

maken. De uitdagingen die je tegenkomt op werk hebben invloed op ons mentaal welzijn, maar het omgekeerde is ook waar: ons mentaal welzijn heeft impact op onze prestaties op werk.

We willen er zeker van zijn dat onze medewerkers over de tools beschikken die hierbij ondersteunen. Tools die onze medewerkers weerbaarder maken en helpen in hun persoonlijke ontwikkeling. Zowel op emotioneel als mentaal vlak, in privésituaties en

op het werk. Samen creëren we een veilige omgeving om open over mentaal welzijn te praten.

Van de medewerkers die gebruik hebben gemaakt van een van de zojuist genoemde voorzieningen, krijgt deze gemiddeld een score van 9,8 op een schaal van 10. Ze geven onder andere aan dat ze Open Up met hetzelfde cijfer zouden aanbevelen aan een collega.

Financiële vitaliteit

Afgelopen jaar zagen we een stijging van de kosten van energie, van de dagelijkse boodschappen en van de brandstofprijzen. Een stijging die voorlopig hoog lijkt te blijven. Zomaar enkele zaken waardoor het leven de afgelopen tijd voor ons allemaal duurder is geworden. De gestegen prijzen zijn voelbaar voor iedereen én kunnen soms tot serieuze zorgen of problemen leiden. Als werkgever hebben we onderzocht hoe wij hierin kunnen helpen. In samenwerking

met de Budgetcoach Groep hebben we het programma 'Financieel fit' opgezet; Een financieel vitaliteitsprogramma waar alle medewerkers gebruik van kunnen maken. Dit programma biedt op maat gemaakte kennis en ondersteuning in verschillende situaties om financieel fit te worden én te blijven. We brengen dit programma regelmatig onder de aandacht op 'kritieke' momenten zoals in de dure feestmaand en op momenten dat toeslagen aangepast kunnen worden.



Totaal aantal medewerkers

aantal medewerkers
hoofdkantoor
465

aantal medewerkers
bouwmarkten
5.194



Diversiteit

mannen hoofdkantoor	vrouwen hoofdkantoor
55%	45%

mannen bouwmarkten	vrouwen bouwmarkten
61%	39%



In- en uitstroom

uitstroom hoofdkantoor	instroom hoofdkantoor
69 FTE	102 FTE

uitstroom eigen bouwmarkten	instroom eigen bouwmarkten
649 FTE	664 FTE



Plezierige en veilige werkomgeving

eNPS score
hoofdkantoor
38

eNPS score
bouwmarkten
19



Veiligheid Intergamma bouwmarkten

aantal incidenten bouwmarkten	incidenten met verzuim
105	11

ernst inschatting	frequentie ratio
72	0,9

Diversiteit en inclusiviteit

We vinden het belangrijk dat iedereen zich welkom voelt bij ons; klanten, zakelijke relaties en natuurlijk onze medewerkers.

Ook hebben we medewerkers in dienst die een door het UWV vastgestelde afstand tot de arbeidsmarkt hebben. We vinden het belangrijk om iedereen een kans te geven. Daarom is er nauw contact met het UWV en worden alle vacatures op het hoofdkantoor actief met hen gedeeld. Ook werken we samen met scholen waar we leerlingen met extra begeleidingsbehoefte de mogelijkheid geven om werkervaring op te doen.

In 2023 is gestart met een leiderschap ontwikkeltraject. Eén van de onderwerpen die in dat traject aandacht krijgt, is 'inclusief leiderschap'. Op die manier willen we een positieve werkomgeving creëren waarin iedereen zichzelf kan zijn en gewaardeerd voelt. Komend jaar zal er een training ontwikkeld worden op het gebied van diversiteit management waarin leidinggevende praktische tips krijgen voor de omgang met een divers team.

eNPS-meting

Sinds 2022 wordt de medewerkerstevredenheid aan de hand van eNPS gemeten op de kantoren in Leusden en Antwerpen. In de bouwmarkten gebeurde dit al langer. In deze eNPS-meting zijn structureel vragen opgenomen op het gebied van werktevredenheid, werksfeer, werkdruk, salaris en doorgroeimogelijkheden. Het doel hiervan is om de medewerkerstevredenheid te verbeteren, medewerkers tot hun recht te laten komen en de positionering van Intergamma als werkgever op de arbeidsmarkt verder te versterken. Een plezierige en veilige werkomgeving is hierin een belangrijk thema. De scores op de vragen behorend bij dit thema, zijn voor de kantoren in 2023 nagenoeg allemaal hoger dan in 2022. Een mooi resultaat!



Voor wat betreft de bouwmarkten blijkt uit onze eNPS-meting dat we het werkplezier van onze bouwmarktmedewerkers kunnen verhogen door nog meer aandacht te hebben voor werkdruk, erkenning, waardering en communicatie.

Ontwikkelgesprekken

Op basis van uitkomsten van eerdere eNPS-metingen, hebben we ontwikkelgesprekken geïntroduceerd. Deze gesprekken stellen medewerkers in staat om hun wensen en ambities te uiten en



mogelijkheden binnen Intergamma wat betreft hun eigen ontwikkeling te onderzoeken. We onderzoeken in deze gesprekken waar de organisatievisie en de persoonlijke visie elkaar raken. We geloven namelijk dat dit een katalysator is voor ontwikkeling en groei. Zowel voor de medewerker als voor de organisatie. Deze gesprekken tellen niet mee in de beoordeling zodat de feedback open en eerlijk is, zonder formele consequenties. Dit draagt bij aan een veilige setting en open gesprekscultuur.

Opleiding voor medewerkers in de bouwmarkten en kantoren

Goed opgeleide, tevreden en betrokken medewerkers en management vormen de basis van ons succes. Wij willen de plek zijn waar je het echte retailvak leert. De ambitie, ontwikkeling en het persoonlijke vermogen van de medewerker om steeds weer te verbeteren staan bij ons centraal. Alleen betekent dit voor iedere medewerker net weer even iets anders. We hebben namelijk allemaal verschillende behoeften op verschillende momenten in ons leven. De één wil ondernemen, de ander wil stabiliteit en de volgende wil misschien sparen voor een mooie aankoop.

Om de bouwmarktmedewerker de regie op zijn of haar eigen ontwikkeling te geven,

heeft Intergamma een Opleidingshuis. Via onze eigen Retail Academy bieden we zowel vaktechnische trainingen als vaardigheidstrainingen aan.

Daarnaast bieden wij medewerkers in de bouwmarkt de mogelijkheid om een MBO-diploma te behalen door middel van een BBL-traject op diverse niveaus. Naast de algemene retailopleiding op regionale ROC's, hebben we samen met de NCVB een eigen BBL-traject ontwikkeld specifiek gericht op bouwmarkten. Wij leiden daarmee duurzaam op, want de ervaring leert dat medewerkers die een BBL-traject hebben gevolgd, langer in dienst blijven en vaker doorstromen naar managementposities. Dat wij het belang inzien van deze BBL-trajecten, wordt onderstreept door het feit dat we niet alleen de kosten van de opleiding betalen, maar ook de lesdagen worden doorbetaald.

Er is een centraal opleidingsbudget beschikbaar wat de medewerkers op het hoofdkantoor kunnen benutten voor een (externe) training, workshop/seminar of opleiding. Ook bieden we in house workshops aan zoals over ChatGPT, Google Analytics, teamontwikkeling en communicatievaardigheden.

Plezierige en veilige werkomgeving

Veiligheid op de bouwmarkt en kantoor

We vinden het erg belangrijk dat al onze medewerkers veilig kunnen werken. In juli 2023 is ons veiligheidsbeleid herzien. In dit beleid staat aan welke eisen een bouwmarkt moet voldoen om te zorgen voor een veilig werkklimaat voor de medewerker, maar ook voor de klant. Het beleid richt zich onder andere op persoonlijke veiligheid, gevaarlijke stoffen, transportmiddel en brandpreventie. Voor al onze bouwmarkten en de franchisenemers is er een informatiebijeenkomst georganiseerd waarbij nieuwe informatie over het veiligheidsbeleid is gedeeld met de bouwmarkten.

Sociale veiligheid heeft binnen onze organisatie volop aandacht. Ons beleid voor ongewenst gedrag onderstreept dit en wordt ondersteund door een e-learning voor zowel medewerkers als leidinggevenden. De leidinggevende speelt een belangrijke rol in het voorkomen van ongewenst gedrag en wordt daarom gestimuleerd om voorlichting en duidelijkheid binnen het team te geven en een open

gesprekscultuur te creëren. Tevens biedt deze e-learning handvatten voor hoe te handelen indien zich een situatie van ongewenst gedrag voordoet.

Medewerkers hebben ook toegang tot een externe vertrouwenspersoon. Daar kunnen onze medewerkers een beroep op doen als zij te maken krijgen met bijvoorbeeld pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, integriteitschendingen, vermoeden van misstanden of ander grensoverschrijdend gedrag. Op deze wijze proberen we elke vorm van ongelijke of oneerlijke behandeling te voorkomen en aan te pakken.

Daarnaast organiseren we ook andere trainingen op het gebied van veiligheid. Zowel live als via een online leeromgeving kunnen medewerkers en leidinggevenden, trainingen volgen op dit terrein.

Veilige werkomgeving

Op het gebied van veilige werkomgeving willen we dat alle medewerkers volwaardig mee kunnen doen. Hierbij is de ambitie dat





100% neutrale en positieve resultaten uit de eNPS-metingen naar voren komen op de vraag “Ik kan mezelf zijn op werk” voor het hoofdkantoor en een minimale score van 8,7 op de vraag “de ruimte om mijn mening te

uiten” voor de bouwmarkten. Op dit moment ligt het percentage op 97% op het hoofdkantoor en krijgen we een score van 7,6 bij de bouwmarkten.

Plezierige werkomgeving

Op het gebied van plezierige werkomgeving is het de ambitie om met de eNPS-metingen een 7 te scoren op de stelling “Ik krijg energie van het werk dat ik doe bij Intergamma” voor het hoofdkantoor en een gemiddelde score van 7 op de vragen “het plezier in mijn werk” en “de energie die ik uit mijn werk haal” voor de bouwmarkten. Op dit moment scoren we

een 6,9 op het hoofdkantoor en een 7,2 bij de bouwmarkten.

Komende jaren zullen deze thema’s verder worden uitgebouwd en bewustwording worden vergroot. Daarnaast zal het onderwerp ‘plezierige en veilige werkomgeving’ onderdeel worden van de leiderschapsontwikkeling voor kantoren en bouwmarkten.

Maatschappelijk

Afgelopen jaar zijn Marokko en Syrië getroffen door een verwoestende aardbeving. Intergamma heeft haar steentje bijgedragen met een donatie van verhuisdozen aan de landelijke inzamelacties met als doel om zoveel mogelijk noodzakelijke spullen naar de getroffen gebieden te brengen.

Daarnaast is er een samenwerking geweest met Slachtofferhulp Nederland. Slachtofferhulp Nederland zet zich in voor onder andere slachtoffers van huiselijk geweld. Vanuit Intergamma zijn er waardebonnen verstrekt voor de aankoop van potten verf. Dit kon worden ingezet om het huis weer op te knappen als gevolg van een huiselijkgeweldincident.

Governance



Governance

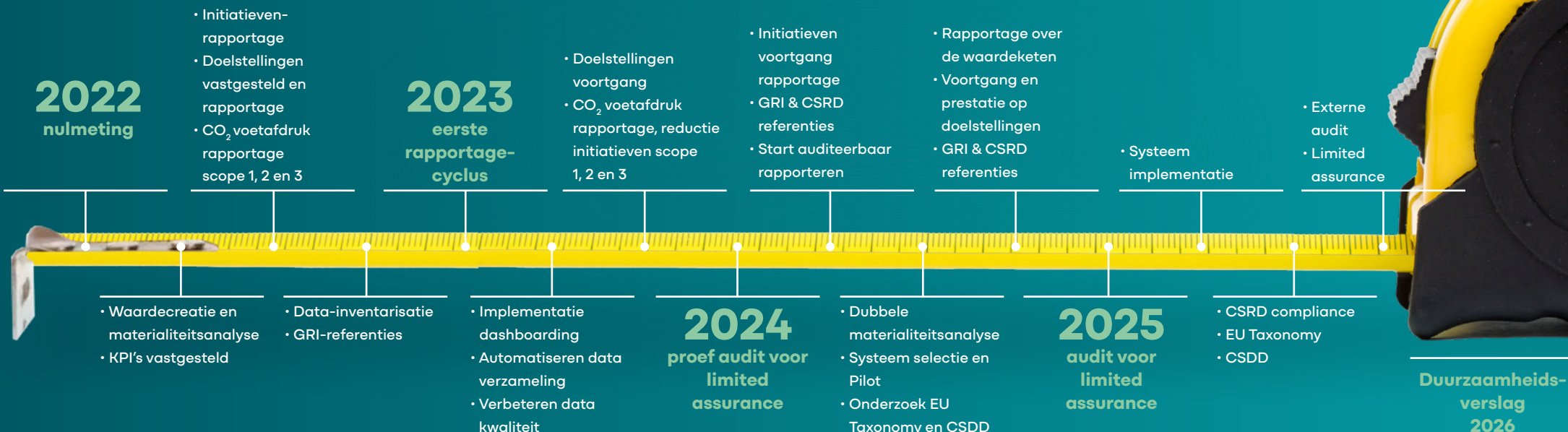
We vinden het belangrijk dat de governance rondom duurzaamheid goed geregeld is. Hoe wij dat sinds 2023 ingericht hebben, lees je op pagina 15.

Een goede governance vormt de basis van onze strategie. Samenwerking met onze partners en leveranciers is cruciaal om resultaat te behalen en impact te maken. We zijn als Intergamma actief in de branche en stimuleren samenwerkingen met als doel om, waar dat mogelijk is, gezamenlijk initiatief te pakken op het gebied van duurzaamheid.



Transparantie

Intergamma maakt zich op voor de CSRD, waarbij meer transparantie zal worden geboden met betrekking tot niet-financiële zaken. De verantwoordelijkheid voor de CSRD ligt bij ons Duurzaamheidsteam, in samenwerking met Finance.



Risicomanagement

Risicomanagement is een continu proces, geïntegreerd in de reguliere planning & control cyclus. Iedere manager is verantwoordelijk voor het managen van risico's die hun doelstellingen kunnen beïnvloeden.

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de realisatie van doelen binnen geldende wet- en regelgeving en wordt daarbij ondersteund door de afdeling Audit, Compliance en Riskmanagement. Jaarlijks controleren de externe accountants de financiële administratie en rapportage en geven zij een verklaring af over de getrouwheid van de jaarrekening.

Het risicomanagementproces omvat strategische, operationele, financiële en compliance risico's. Risico's worden geprioriteerd op basis van kans en impact, rekening houdend met bestaande beheersmaatregelen. Het strategisch risicoprofiel wordt jaarlijks vastgesteld en gerapporteerd aan de Audit Committee en de externe accountant. Wij hebben een lage risicobereidheid voor compliance, veiligheid en continuïteit, maar nemen verantwoord ondernemersrisico om strategische doelen te bereiken.

In 2023 zijn duurzaamheidsrisico's voor het eerst meegenomen in de strategische risi-

coanalyse. De geïdentificeerde risico's zijn vervolgens gebruikt om onze huidige vernieuwde strategie op te stellen.

Ketenverantwoordelijkheid

Weten hoe onze keten eruit ziet? Bekijk onze waardeketen op pagina 20.

Wij vinden het belangrijk dat niet alleen onze eigen organisatie betrouwbaar en goed opereert, maar ook dat dit in de gehele keten het geval is. Afgelopen jaar hebben we ons de komende wetgeving op het gebied van ketenverantwoordelijkheid, bekend als de Corporate Social Due Diligence Directive (CSDDD) eigen gemaakt en een stip op de horizon gezet door het stellen van onze ambitie in lijn met deze internationale richtlijnen.

Het komende jaar, 2024, staat in het teken van het borgen van onze verantwoordelijkheid in de keten. Zo trappen we het jaar af met een eerste risicoanalyse van onze gehele waardeketen, zodat we mogelijke misstanden in kaart kunnen brengen.

Het doel van de risicoanalyse is om daadwerkelijke en mogelijke negatieve impact op mens en milieu in kaart te brengen en bijpassende actieplannen om de geïdentificeerde risico's te minimaliseren.

Los van de risicoanalyse zijn we in 2023 al gestart met het uitbreiden van onze interne gedragscode naar een Code of Conduct voor al onze partners, in lijn met onder andere de OESO-richtlijnen, International Labor Organization (ILO), UN Guiding principles on Business and Human Rights, aangevuld met onze eigen doelstellingen en ambities. Onze ambitie is dat al onze partners en leveranciers deze uiterlijk 2025 tekenen, naast onze (facilitaire) inkoopvoorwaarden die in de relatie met onze leveranciers van toepassing zijn. Onderdeel van de Code of Conduct is het uitbreiden van ons meldpunt over de gehele keten zodat het voor ieder toegankelijk is om meldingen te maken over mogelijke misstanden of schending van de gedragscode.

Naast onze Code of Conduct worden onze leveranciers uit Azië, waar direct bij de bron wordt ingekocht, geauditeerd door het Business Social Compliance Initiative (BSCI). 97% van onze fabrieken wordt geauditeerd op onder andere mensenrechten en werkomstandigheden, waarbij 100% van deze fabrieken een score van C of hoger behaalt.

Een vergelijkbaar systeem zullen we in 2024 opstellen voor onze Intergamma huiskamerleveranciers. Hierbij wordt gewerkt aan een onafhankelijk audit-systeem om de rechten van mens en milieu te borgen.

In 2023 is het fundament gelegd. Het jaar 2024 draait om het verder bouwen van een duurzamere keten, samen met onze partners.

Over dit duurzaamheidsverslag

Dit verslag is opgesteld in overeenstemming met Global Reporting Initiative (GRI) (zie referentie) en in acht houden van de European Sustainability Reporting Standards (ESRS) en CSRD. Over kalenderjaar 2023 (1 januari 2023 tot en met 31 december 2023). Gelijk aan het financiële boekjaar. Er zijn geen veranderingen gemaakt in vergelijkende cijfers van vorig kalenderjaar 2022 (1 januari 2022 tot en met 31 december 2022). De reikwijdte van dit verslag is Intergamma Coöperatief U.A. en haar dochtervennootschappen. Verslag is gepubliceerd in mei 2024. Voor vragen kunt u contact opnemen met de Director Duurzaamheid van Intergamma.

Scope

De gegevens in dit duurzaamheidsverslag gaan over Intergamma Coöperatief U.A. en haar dochtervennootschappen, tenzij anders vermeld. Enkele gerapporteerde duurzaamheidsgegevens hebben niet alleen betrekking op Intergamma zelf, maar de gehele waardeketen. Een voorbeeld hiervan zijn de gerapporteerde CO₂ resultaten, scope 3. Wanneer gegevens betrekking hebben over de gehele waardeketen, is dit bij de gegevens vermeld.

Dataverzameling

Dataverzameling heeft met behulp van verschillende afdelingen plaatsgevonden met als coördinerende rol Data & Reporting Manager. Daarnaast zijn business controllers vanuit de gehele organisatie betrokken om de gegevens te valideren.

De Raad van Bestuur heeft goedkeuring gegeven ten aanzien van de gerapporteerde informatie. De dataverzameling gebeurt zo veel mogelijk via geautomatiseerde dashboards, ontwikkeld in samenwerking met het Duurzaamheids- en Data & Analytics team. Waar nodig worden schattingen en berekeningen gemaakt. Ook wordt gebruikgemaakt van informatie van derden. Waar relevant voor de lezer hebben wij dit in het verslag toegelicht.

Rekenmethodiek

Gerapporteerde gegevens zijn daadwerkelijk gerealiseerde cijfers, tenzij anders vermeld. Alle rekenmethodes zijn gebaseerd op internationale standaarden en normen, zoals het GHG-protocol voor CO₂ berekeningen. Specifieke rekenmethoden per onderwerp kunnen gevonden worden in de [bijlage Rekenmethodiek](#).

Intergamma Coöperatief U.A.
Storkstraat 2
3833 LB Leusden

Resultaten in cijfers

Onderwerp	Resultaat	2023	2022
Environmental			
Inkoop duurzamere producten en materialen			
Duurzaam assortiment	Op aantal producten		
RPP gecertificeerd potgrond (in %)		87	86
FSC of PEFC gecertificeerd hout (totaal) (in %)		85	81
FSC of PEFC gecertificeerd hout (grote houtstromen) (in %)		92	90
Verhuur omzet			
Aantal verhuur overeenkomsten		603K	543K
Omzet groei verhuur (in %)		19	29
Duurzaam papier			
Totaal papier ingekocht (in KG)		6,8M	-
Gecertificeerd papier (in %)		100	100
Consumenten helpen met duurzamere keuzes			
Omzet uit duurzamere producten			
Omzet uit "duurzamere keuze" (in %)		13	-
Afzet uit "duurzamere keuze" (in %)		10	-
Klussen voor een duurzamere woning			
Omzet groei van producten met het label "Duurzaamhuis" of "Ecocheque" (in %)		-7	23
Vierkante meters isolatiemateriaal verkocht (in m ²)		1,8M	2,2M
Eigen GAMMA bouwmarkten met duurzaamheidsadviseurs (in %)		90	79
Aantal duurzaamheidsadviseurs totaal, basis of verdiepend		162	155
Aantal duurzaamheidsadviseurs basis		60	64
Aantal duurzaamheidsadviseurs verdiepend		102	91
Levensduur verlengen			
Reparatie en hergebruik			
Aantal reparaties per Repair Café		177	195
Aantal reparaties per leverancier		5K	5K
Hergebruik van consumentenproducten in bouwmarkten - heringezet bouwmarkt (in %)		47	-
Hergebruik van consumentenproducten in bouwmarkten - heringezet leverancier (in %)		23	-
Hergebruik van consumentenproducten in bouwmarkten - vernietigd (in %)		30	-
Hergebruik van consumentenproducten in de supply chain - outlet verkoop (in %)		11	11

Onderwerp	Resultaat	2023	2022
Hergebruik van consumentenproducten in de supply chain - opkoper verkoop (in %)		41	44
Hergebruik van consumentenproducten in de supply chain - vernietigd (in %)		48	45
Kwaliteit			
Producten met een reviewscore van 4 sterren of hoger (in %)		80	79
Gemiddelde reviewscore (aantal 1-5 sterren)		4	4
Aantal producten met reviewscore lager dan 1,75		7	14
Afvalreductie, recycled			
Afval recycled hoofdkantoor Nederland (in %)		73	74
Afval recycled hoofdkantoor België (in %)		54	42
Totaal afval gegenereerd (in ton)		7.746	-
Gevaarlijk/chemisch afval (in ton)		108	-
Gevaarlijk/chemisch afval recycled (in ton)		86	-
Gevaarlijk/chemisch afval verbrand (in ton)		22	-
Niet gevaarlijk afval (in ton)		7.638	-
Niet-gevaarlijk afval recycled (in ton)		5.280	-
Niet-gevaarlijk afval verbrand (in ton)		2.358	-
Ingezamelde producten			
Batterijen ingezameld (in ton)		103	91
Lampen ingezameld (in ton)		10	9
Elektrische apparaten ingezameld (in ton)		313	331
Reductie CO₂ en energie			
CO₂-footprint totaal			
CO ₂ -footprint (t CO ₂ eq)		1,1M	1,1M
CO ₂ -footprint per toegevoegde waarde (bruto resultaat) (t CO ₂ eq / €M)		3,6K	-
CO₂-footprint en reductie			
Scope 1 (t CO ₂ eq)		5,5K	6,4K
Scope 2 (t CO ₂ eq)		10,2K	14,1K
Scope 3 (t CO ₂ eq)		1,1M	1,1M
Absolute reductie CO ₂ -footprint scope 1, 2 en 3 t.o.v. 2021 (in %)		5	3
Absolute reductie CO ₂ -footprint scope 1 en 2 t.o.v. 2021 (in %)		28	8
Relatieve reductie CO ₂ -footprint scope 3 t.o.v. 2021 (in %)		11	9

Onderwerp	Resultaat	2023	2022
Energie verbruik en reductie			
Totaal kWh energie verbruikt (in kWh)		55,1M	-
Waarvan uit fossiele bronnen (in kWh)		54,7M	-
Waarvan uit hernieuwbare bronnen (in kWh)		0,4M	-
Absolute reductie energie verbruik t.o.v. 2021 (in %)		17	-

Energie verbruik gebouwen en bouwmarkten			
Elektriciteit kantoren, distributiecentra en bouwmarkten (Nederland) (in kWh)		24M	28M
Gas kantoren, distributiecentra en bouwmarkten (Nederland) (in m³)		2,5M	2,8M
Stadswarmte kantoren, distributiecentra en bouwmarkten (Nederland) (in GJ)		4,3K	4,4K
Elektriciteit kantoren, distributiecentra en bouwmarkten (België) (in kWh)		3M	2M
Gas kantoren, distributiecentra en bouwmarkten (België) (in m³)		244K	343K
Stadswarmte kantoren, distributiecentra en bouwmarkten (België) (in GJ)		-	-

Woon-werkverkeer hoofdkantoor en bouwmarkten			
Woon-werkverkeer benzine/diesel (Nederland) (in Km)		22,1M	11,7M
Woon-werkverkeer elektrisch (Nederland) (in Km)		0,5M	0,3M
Woon-werkverkeer fiets of lopend (Nederland) (in Km)		0,3M	0,5M
Woon-werkverkeer openbaar vervoer (Nederland) (in Km)		3,0M	2,1M
Woon-werkverkeer benzine/diesel (België) (in Km)		0,9M	0,9M
Woon-werkverkeer elektrisch (België) (in Km)		-	-
Woon-werkverkeer fiets of lopend (België) (in Km)		0,1M	0,1M
Woon-werkverkeer openbaar vervoer (België) (in Km)		0,1M	0,1M

Laadpalen			
Aantal laadplekken bouwmarkten		122	-
Eigen bouwmarkten met laadpalen (in %)		21	-

Social

Goed werkgeverschap

Training en ontwikkeling medewerkers			
Aantal gevolgde trainingen eigen bouwmarkten Nederland		752	943
Aantal gevolgde trainingen eigen bouwmarkten België		373	577

Werknemersverloop			
Uitstroom medewerkers hoofdkantoor (in FTE)		69	84
Instroom medewerkers hoofdkantoor (in FTE)		102	86
Head Count hoofdkantoor (Leusden en Antwerpen) (in HC)		465	430
FTE hoofdkantoor (Leusden en Antwerpen) (in FTE)		434	400
Uitstroom medewerkers eigen bouwmarkten (in FTE)		649	762

Onderwerp	Resultaat	2023	2022
Instroom medewerkers eigen bouwmarkten (in FTE)		664	723
Head Count eigen bouwmarkten (in HC)		5.194	5.224
FTE eigen bouwmarkten (in FTE)		1.786	1.771

Plezierige en veilige werkomgeving			
ENPS score hoofdkantoor		38,4	18,9
ENPS score bouwmarkten		19,0	13,8
Positieve score eNPS-veiligheid (hoofdkantoor) (in %)		90	87
Neutrale of hogere score eNPS-veiligheid (hoofdkantoor) (in %)		97	98
Gemiddelde score eNPS-veiligheid (hoofdkantoor)		8,0	7,8
Gemiddelde score eNPS-veiligheid (bouwmarkt)		7,6	6,3
Gemiddelde score eNPS-plezier (hoofdkantoor)		6,9	6,7
Gemiddelde score eNPS-plezier (bouwmarkt)		7,2	6,1

Diversiteit			
		op basis van FTE	
Man-vrouw verhouding hoofdkantoor < 30 jaar (in %)		59	56
Man-vrouw verhouding hoofdkantoor 30-50 jaar (in %)		59	60
Man-vrouw verhouding hoofdkantoor > 50 jaar (in %)		77	67
Man-vrouw verhouding bouwmarkt < 30 jaar (in %)		66	66
Man-vrouw verhouding bouwmarkt 30-50 jaar (in %)		53	56
Man-vrouw verhouding bouwmarkt > 50 jaar (in %)		52	53

Veiligheid, incidenten			
Aantal incidenten (eigen bouwmarkten)		105	76
Aantal incidenten met verzuim (eigen bouwmarkten)		11	16
Totaal aantal verzuimdagen na incident (eigen bouwmarkten)		795	646
Severity ratio (eigen bouwmarkten)		72	40
Frequency ratio (eigen bouwmarkten)		0,9	0,6

Governance

Goed werkgeverschap

Eerlijke keten			
Aantal BSCI audits uitgevoerd		212	205
Risico-landen leveranciers ge-audit (in %)		97	97
BSCI audits met een score van C of hoger (in %)		100	92
Totaal leveranciers		430	-
Reguliere leveranciers		212	-
Sourcing leveranciers		218	-

GRI

Intergamma Coöperatief U.A. rapporteert met verwijzing naar de GRI Standards.

GRI standard	Disclosure	Verwijzing	Pagina nummer	
GRI 2: General disclosure	2-1 Organizational details	Over Intergamma	7	
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	Legal disclaimer	52	
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	Legal disclaimer	52	
	2-4 Restatements of information	Legal disclaimer	52	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	Stakeholderoverzicht	17-18	
	2-7 Employees	Over Intergamma	7	
	2-9 Governance structure and composition	Financieel jaarverslag	*	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	Financieel jaarverslag	*	
	2-11 Chair of the highest governance body	Financieel jaarverslag	**	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	De governance van duurzaamheid	13-15	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	De governance van duurzaamheid	13-15	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	De governance van duurzaamheid	13-15	
	2-15 Conflicts of interest	Financieel jaarverslag	**	
	2-16 Communication of critical concerns	Financieel jaarverslag	*	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	De governance van duurzaamheid	13-15	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	De governance van duurzaamheid	13-15	
	2-19 Remuneration policies	Financieel jaarverslag	*	
	2-20 Process to determine remuneration	Financieel jaarverslag	**	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	Strategie & positie	10	
	2-23 Policy commitments	Risicomanagement	45	
	2-24 Embedding policy commitments	Risicomanagement	45	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	Risicomanagement	45	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Risicomanagement	45	
	2-27 Compliance with laws and regulations	Risicomanagement	45	
	2-28 Membership associations	Risicomanagement	45	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	De governance van duurzaamheid	13-15	
	2-30 Collective bargaining agreements	Financieel jaarverslag	*	
	GRI 3: Material topics 2021	3-1 Process to determine material topics	Materialiteit	51
		3-2 List of material topics	Materialiteit	51
		3-3 Management of material topics	Materialiteit	51

* Omschreven in het financiële jaarverslag van Intergamma B.V.

** Omschreven in de statuten van Intergamma B.V. Deze statuten staan niet openbaar gepubliceerd.

GRI standard	Disclosure	Verwijzing	Pagina nummer
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	Over Intergamma, voor verdere toelichting zie Financieel jaarverslag	7
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	Risicomanagement	45
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Risicomanagement	45
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	Inkoop duurzamere producten en materialen	27-29
	301-2 Recycled input materials used	Verpakken	29
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	Reparatie en hergebruik	33
	Eigen indicator	Kwaliteit	32
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	Reductie CO ₂ en energie	23-26
	302-2 Energy consumption outside of the organization	Reductie CO ₂ en energie	23-26
	302-4 Reduction of energy consumption	Reductie CO ₂ en energie	23-26
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Reductie CO ₂ en energie	23-26
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Reductie CO ₂ en energie	23-26
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Reductie CO ₂ en energie	23-26
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Reductie CO ₂ en energie	23-26
	305-4 GHG emissions intensity	Reductie CO ₂ en energie	23-26
	305-5 Reduction of GHG emissions	Reductie CO ₂ en energie	23-26
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	Afval reductie	32
	306-3 Waste generated	Afval reductie	32
	306-4 Waste diverted from disposal	Hergebruik	33
	306-5 Waste directed to disposal	Afval reductie	32
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	Stakeholderoverzicht	17-18
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Stakeholderoverzicht	17-18
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	Goed werkgeverschap	36-39
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 Worker training on occupational health and safety	Veilige 10	40-41
	403-6 Promotion of worker health	Samen Fit	40-41
	403-9 Work-related injuries	Goed werkgeverschap	36-39
	403-10 Work-related ill health	Goed werkgeverschap	36-39
GRI 404: Training and education	404-1 Average hours of training per year per employee	Goed werkgeverschap	36-39
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Goed werkgeverschap	36-39
GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Diversiteit en inclusiviteit	38
GRI 408: Child labour 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	Stakeholderoverzicht	17-18
GRI 409: Forced or compulsory labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	Stakeholderoverzicht	17-18
GRI 414: Suppliers Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	Stakeholderoverzicht	17-18
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Stakeholderoverzicht	17-18
GRI 417: Marketing and labelling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	Duurzaam assortiment	30-31

Materialiteit

De vijf duurzaamheidsthema's (zie pagina 12) zijn op basis van de bijgaande materialiteitsmatrix vastgesteld.

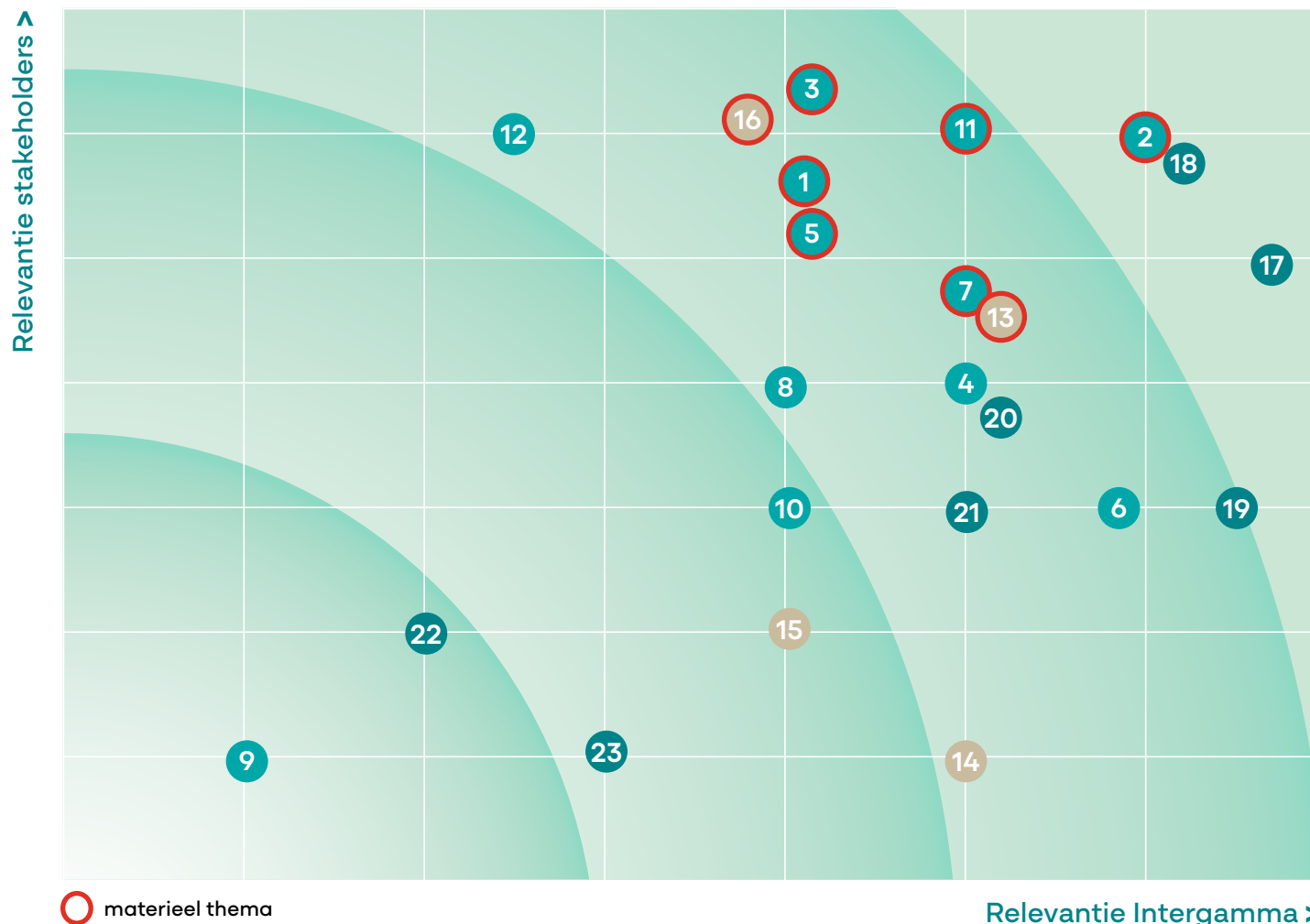
Materialiteitsmatrix

Deze materialiteitsmatrix is tot stand gekomen als gevolg van interne en externe stakeholders analyse.

ENVIRONMENT
Consumenten helpen met duurzamere keuzes
1 Omzet uit duurzamere producten
2 Klussen voor een duurzamere woning
Inkoop duurzamere producten en materialen
3 Duurzaam assortiment
4 Gevaarlijke stoffen
5 Durrzame verpakking
6 Verhuur
Levensduur verlengen
7 Kwaliteit
8 Reparatie & hergebruik
Afval reductie
9 Reduceren afval operatie
10 Innemen afgedankte producten klanten
Reductie CO₂ en energie
11 Reduceren CO ₂ -operatie
12 Inkoop duurzamere energie & zelf opwekken

SOCIAL
Goed werkgeverschap
13 Plezierige & veilige werkomgeving
14 Ontwikkeling medewerkers
15 Diversiteit
16 Eerlijke keten

GOVERNANCE
Economische prestatie, compliance & governance
17 Klanttevredenheid
18 Betaalbare producten
19 Financiële resultaten
20 Integriteit & compliance
21 Privacy & databescherming
22 Maatschappelijke betrokkenheid
23 Stakeholder samenwerking





In dit Duurzaamheidsverslag 2023 van Intergamma Coöperatief U.A. en haar dochtervennootschappen (Intergamma) wordt met verwijzing naar de GRI Standards verantwoording over het boekjaar 2023 afgelegd. Voor vragen over dit Duurzaamheidsverslag 2023 kan contact met de Director Duurzaamheid van Intergamma worden opgenomen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Intergamma Coöperatief U.A.

Colofon

Samenstelling

Intergamma Coöperatief U.A., Leusden

Vormgeving

Monter, Amsterdam

Fotografie

Intergamma B.V., Leusden



Intergamma

Intergamma

Storkstraat 2
3833 LB Leusden
Postbus 100
3830 AC Leusden
T +31 (0)33 43 48 111
F +31 (0)33 43 48 100
W www.intergamma.nl
KvK 69175314

Amsterdamstraat 18
B 2000 Antwerpen
T +32 (0)3 202 53 00
F +32 (0)3 202 53 01

GAMMA

www.gamma.nl
www.gamma.be

KAR WEI

www.karwei.nl