

# Impact Rapport

DUURZAAMHEIDSJAARVERSLAG 2022



GOOSSENS  
*eindelijk thuis*



# Content

MANAGEMENT  
STATEMENT

ONZE STRATEGIE VOOR  
DUURZAAMHEID

EEN GELUKKIGE  
WERKOMGEVING

2022 VOOR  
GOOSSENS

EEN LEVEN LANG  
WOONGELUK

GRI TABEL

OVER  
GOOSSENS

DUURZAME EN  
VERANTWOORDE COLLECTIE

ONZE VISIE OP  
DUURZAAMHEID

ZORGVULDIG OMGAAN  
MET DE NATUUR



# Management statement

Het Goossens impact report van 2022 is een feit. In dit rapport presenteren we de belangrijkste ontwikkelingen binnen ons familiebedrijf, met de nadruk op alle duurzame processen die er in dat jaar plaatsvonden. Een jaar waarin we als Goossens een primeur te pakken hadden, namelijk de lancering van de eerste 100% ecologische Better Choice Protection spray in de retailmarkt. Dit is een milieuvriendelijke vloeistof die alle stoffen meubels op een geheel duurzame wijze beschermt tegen bijna alle vlekken, en zo een service naar de klant biedt en een bijdrage levert aan een langere levensduur van onze meubels.

Het afgelopen jaar was zonder twijfel een uitdaging voor ons allen. De COVID-19 pandemie had nog steeds een enorme impact op onze wereld, ondanks dat de verspreiding van het virus onder controle was. En er kwamen andere crisissen naar voren waar Goossens direct én indirect mee te maken kreeg. Denk aan de energiecrisis, de vluchtelingencrisis, de uitdagingen op de woningmarkt en de hoge inflatie waarbij personeelskosten omhoog gingen. We hebben deze crisissen omgezet in uitdagingen en hierop onze missie en strategie aangescherpt. Namelijk: iedereen het 'eindelijk thuis' gevoel te laten ervaren in een eigen interieur en daarnaast volgende generaties thuis laten komen in een betere wereld. Dat is waar wij naar streven. Want wij geloven dat thuis de belangrijkste plek in je leven is. Dus creëren we als merk ook in 2022 duizenden persoonlijke interieurbelevingen, waarbij de klant compleet wordt ontzorgd zodat zij zich kunnen focussen op andere zaken en het beste uit zichzelf kunnen halen. En maken we iedere dag bewuste keuzes om nog generaties lang mensen een duurzaam thuis te bieden. Dat start vanuit het zorgen voor het huis dat we met elkaar delen: de wereld.

Onze inspanningen om deze klanttevredenheid te verhogen zijn onafhankelijk erkend met een uitstekende score (4,5 op Trustpilot). En ook onze NPS meting was bemoedigend en bevestigt onze focus op het creëren van een uitstekende klantervaring. De digitalisering en het vergroten van de zelfredzaamheid in onze inspiration stores plus het verbeteren van de online klantreis en Mijn Goossens heeft daaraan bijgedragen.

Daarnaast richten we ons op het optimaliseren van onze projectorganisatie en operatie, maar ook op het beheersen van onze voorraad. In 2022 zijn we drukdoende geweest met de te realiseren plannen om in 2023 twee nieuwe inspiration stores te openen. Met de komst van deze twee woon- en slaapwinkels, en de expansie in België, zorgen we dat we heel Nederland en een deel van onze zuiderburen coveren met unieke woon- en slaapinspiratie. En zijn we nog 'dichterbij'.

Een ander focuspunt voor Goossens is kwaliteitsbeheersing. Het reduceren van faalkosten, huurkosten en inkoopkosten helpt ons efficiënter te opereren en tegelijkertijd de hoogstaande kwaliteit te waarborgen. Met de lancering van onze eigen stoffencollectie, geven we de klant meer dan 1600 extra keuzes bij het kiezen van hun materiaal en kleur voor hun zitmeubel. En ook een ruim aantal tafels kan op maat worden gemaakt. Hiermee voorzien we in de behoefte van de klant, en voorkomen we overproductie.

Terugkijkend op 2022 zijn we trots op de planetproof stappen die we ook dit jaar met elkaar hebben gezet in onze verantwoordelijkheid om duurzaam wonen voor iedereen toegankelijk te maken.

*Bart Goossens*

**Bart Goossens**

Algemeen directeur Goossens

3<sup>e</sup> generatie



*“En maken we iedere dag bewuste keuzes om nog generaties lang mensen een duurzaam thuis te bieden. Dat start vanuit het zorgen voor het huis dat we met elkaar delen: de wereld.”*

# 2022 voor Goossens

HIGHLIGHTS UIT AFGELOPEN JAAR

## 01.

Als eerste interieurretailer hebben wij een 100% ecologische beschermingsspray op de markt gebracht, namelijk de Better Choice Protection spray. Deze beschermt alle stoffen meubels op een duurzame wijze tegen vlekken en is daarmee onderdeel van onze Premium Care service. Wie deze service aankoopt, verlengt hiermee automatisch de levensduur van zijn meubels.

## 02.

Iedereen verdient een thuis, ook als dat niet vanzelfsprekend is. Daarom steunen wij goede doelen, zo hebben we meubels aan het Leger des Heils gedoneerd, maar hebben we ook meubels naar Oekraïne, Syrië en Turkije laten vervoeren.

## 03.

Thuis is de belangrijkste plek in je leven, dat beseffen we in 2022 des te meer. En dat is dan ook onze visie geworden, met als missie iedereen zich écht thuis laten voelen in huis en op het werk. En daarmee de volgende generaties thuis laten komen in een betere wereld.

## 04.

In 2022 is besloten om nieuwe woonmagazines te digitaliseren. Alleen op aanvraag zal deze nog gedrukt worden, uiteraard op duurzame wijze met gebruik van gerecycled papier.

## 05.

Om zorgvuldig om te gaan met de natuur zijn we gestart met de ontwikkeling van re-usable meubelhoezen die het karton vervangen. De uitrol hiervan wordt in 2023 verwacht.

## 06.

Uiteraard hebben we dit jaar weer nieuwe duurzame producten aan onze complete meubelcollectie toegevoegd. Een mooi voorbeeld hiervan zijn de Goossens Unieke Stoffen Collectie Duurzaam, zo kunnen we heel veel items in een duurzamere uitvoering brengen.

## 07.

Als werkgever willen wij graag dat onze medewerkers zich 'thuis' voelen op hun werk, en willen wij hen zoveel mogelijk werkgeluk laten ervaren. Daarom zijn we in 2022 gestart met het meten van ons medewerkers enthousiasme. Via onze partner 2DAYSMOOD hebben wij op wekelijkse basis inzicht in de 'mood' van elke werknemer en kunnen we hierop schakelen.

## 09.

In 2022 hebben we 57 stagiaires mogen opleiden. Een aantal van hen is doorgesloopt naar een juniorfunctie binnen onze organisatie.

## 11.

De CO2-footprint van ons wagenpark was in 2022 compleet geneutraliseerd. Daarvoor ontvingen we, net als in de jaren ervoor, een certificaat.

## 08.

In 2022 hebben we het Goossens hybride werken geïntroduceerd en bieden we onze medewerkers zowel thuis als op het werk een Arbo technisch verantwoorde werkplek. We werken dus deels thuis, deels op kantoor, maar wel altijd met elkaar.

## 10.

Goossens meubels hebben een hoogwaardige kwaliteit, waardoor zij een leven lang mee gaan. Vervangt een klant toch zijn Goossens meubel, dan geven wij het 'oude' meubel een tweede leven door deze te doneren aan een goed doel, van lokaal tot internationaal.

## 12.

Om onze werknemers zoveel mogelijk werkgeluk te laten ervaren, kunnen zij trainingen volgen om hun talenten verder te ontwikkelen. In 2022 werden er maar liefst 18.000 trainingen gevolgd door onze medewerkers.



# Over Goossens

FAMILIEBEDRIJF SINDS 1954



Goossens is een echt Nederlands familiebedrijf in wonen en slapen en bestaat sinds 1954. Bert en Mientje Goossens – de grootouders van huidig algemeen directeur Bart Goossens – startten het bedrijf in 1954 als een textielbedrijf in het Brabantse Erp. En in datzelfde dorp ontwikkelden aan het einde van de vorige eeuw zoon René en zijn vrouw Margareth samen met tal van werknemers het familiebedrijf verder tot een succesvolle meubelretailer dat zich op meerdere plekken in Nederland én België wist te vestigen. Later – aan het begin van deze eeuw – als internet een steeds grotere rol in het leven krijgt, zet ook Goossens stappen en wordt er een webshop met veel inspiratie gestart. Kortom: Goossens werd een begrip. Eerstvoornamelijk in Brabant, Limburg en grensstreken van België (aldaar gestart onder de naam ‘Beter Meubel’), nu is Goossens een landelijk merk in Nederland en België.

**GOOSSENS**

*eindelijk thuis*



# GOOSSENS

*eindelijk thuis*

## TIJDSLIJN



**1954:** Bert en Mientje Goossens starten met huis-aan-huis verkoop van textiel.



**1956:** Opening eerste textielwinkel aan huis in Erp.

**1966:** Start eigen bezorgdienst.



**1981:** Opening eerste winkel in het Belgische Peer, onder de naam BeterMeubel.



Opening winkel Heerlen



**1995:** Eerste editie uitgebreide catalogus: Woonideeënboek.

Opening winkels Rotterdam en Amsterdam



Opening winkel Leiderdorp



Opening winkel Breda



**2009:** Opening XL magazijn van 56.000 m2 in Veghel.



**2017:** Het servicekantoor verhuist van Erp naar het warehouse in Veghel.



Opening winkels Hengelo en Groningen



Opening winkel Den Bosch



Opening winkel Boxtel



Opening winkel Nuenen



Opening winkel Baarle-Nassau



Opening winkel Waalwijk



Opening winkel Roermond



Opening winkel Cruquius



Opening winkel Utrecht



Opening winkels Zwolle en Almere met nieuw winkelconcept



Opening winkels Leidschendam, Middelburg en Antwerpen

**1978:** De tweede generatie stapt aan boord.



**1999:** Live met onze eigen website: [www.goossens.nl](http://www.goossens.nl).

**2017:** Lancering eerste landelijke TV Commercial.

**2020:** Lancering nieuwe merkstrategie 'Eindelijk thuis'.

## Start van de 3<sup>e</sup> generatie

In 2018 was Goossens gevestigd op maar liefst 18 plaatsen en telde het bedrijf meer dan 500 werknemers. De retailer groeide uit zijn jas en daarom werd het hoofdkantoor verplaatst naar Veghel, bij het warehouse dat zich daar al bevond.

Inmiddels werkte ook Bart – de oudste zoon van René en Margareth - zich naar de top en mag hij zich nu al enkele jaren algemeen directeur van het bedrijf noemen. Hij gaf zijn eigen signatuur aan het bedrijf: met veel lef zette hij een merktransitie in gang waarin thuis de belangrijkste plek in ieders leven moet zijn. Een verscherping van het assortiment, een inspirerende uitstraling, een aansprekende pay-off, een waanzinnige winkelbeleving én constante vernieuwing van de website zorgde uiteindelijk voor een verrassende vernieuwde brand.



**500+**  
werknemers



**34.500**  
klanten per jaar in de webshop



**76.000**

klanten per jaar in de winkels



**22 + 3**

Inspiration stores  
+ webshops  
in NL / BE / DU

Goossens is dus een familiebedrijf met een lange heritage. En juist hierdoor is de drive om toekomstproof te zijn groot. Daarom blijft Goossens zich iedere dag opnieuw ontwikkelen en vernieuwen, waaronder ook duurzame vernieuwingen waarover je in de komende hoofdstukken meer leest (zie pag. 38).

Dus: in bijna 70 jaar is het textielbedrijf van Bert en Mientje uitgegroeid tot een inspirerend woonmerk waarvan kleinzoon Bart aan het roer staat. Het succes zit 'm in de passie voor interieur, die in de familie Goossens van generatie op generatie overgedragen. We bedienen inmiddels bijna 118.000 klanten per jaar. Met 22 inspiration stores (and counting) en circa 500 werknemers in 2022 is er altijd een inspiration store dichtbij in Nederland en België. Fijn voor de klant, maar ook voor het milieu, want lange reisafstanden zijn hierdoor niet nodig. En ook met onze webshop bereiken we 34.500 klanten in Nederland, België en Duitsland.



*“In bijna 70 jaar is het bedrijf van Bert en Mientje Goossens uitgegroeid tot een inspirerend woonmerk in Nederland en België”*





*Bij Goossens kom je elke dag thuis in je werk.*



## Het Goossens-merk

Wij geloven dat levensgeluk samenhangt met woongeluk, daarom willen we iedereen zich echt thuis laten voelen. Want thuis is de belangrijkste plek in je leven. Daar kom je in balans zodat je alles uit het leven kunt halen.

Ook hebben we als bedrijf een duidelijke ambitie: in 2030 wil Goossens in de interieurbranche de grootste en meest duurzame bijdrage leveren aan woongeluk. Daar maken we al grote stappen in.

## Goossens assortiment

Goossens is er voor iedereen, tijdens alle fases die bij het leven horen. Van starters die hun eerste woning inrichten tot 65-plussers die behoefte hebben aan makkelijk hanteerbare relaxmeubels. Het assortiment – dat hoofdzakelijk bestaat uit het eigen Goossens label – is helemaal compleet. Van woonkamer tot eetkamer, slaapkamer én tuin. Dit in allerlei prijsklassen. Van Goossens Basic tot Goossens Excellent. Daarnaast hebben we twee duurzame lijnen: Goossens Eco en Goossens Next collectie. Daarover vertellen we later in dit rapport meer (zie pag 42.).

Het Goossens-assortiment is dus zeer uitgebreid en bestaat voor 90% uit eigen designs. De overige 10% bestaat uit populaire designs van externe merken. En ook ons eigen slaapassortiment is uitgebreid met slaapmerken als M Line, Essenza, Silvana en Sleepy.



## Goossens services

Met de Goossens services wordt de klant van A tot Z ontzorgd. Allemaal uitgevoerd door Goossens medewerkers. Met de best beoordeelde bezorg- en montageservice, een exclusieve Premium care service, een inruilservice, de reparatieservice én de ruime keuzes in interieuradvies, kunnen wij de wensen en behoeftes van onze klant vervullen. Zo zorgen wij voor een optimale klantbeleving tijdens de hele klantreis. Ook met onze extra garanties – vaak boven op de CBW voorwaarden – wat betreft proefzitten en -liggen, prijs, kwaliteit en vlekken.

## Goossens storeconcept

Wie een Goossens inspiration store binnenstapt, komt terecht in een exclusieve shopping experience waarin inspiratie, advies en selfservice tools centraal staan. In de stijlvolle inspiratiezone – die ieder filiaal heeft – worden woon- en slaapkamers samengesmolten, waardoor de klant wordt verrast door het feit dat hij/zij van boven tot onder een eenheid kan creëren. Daarnaast vindt men er een duurzame Eco-hoek en steeds wisselende trendkamers. In de studio's staan comfortabele banken, stijlvolle tafels, hoogwaardige eetkamerstoelen en complete bedden. Van voorraaditems die snel thuis worden bezorgd tot de mogelijkheid om deze zelf te personaliseren. Dat betekent dat de klant zelf zijn favoriete kleur, materiaal en afmeting kan bepalen. Voordeel hiervan is dat hij/zij een item koopt wat voor 100% aan de wensen voldoet, dus waar je ook niet zomaar op uitgekeken bent. Daarnaast wordt het item speciaal gemaakt. Welke mogelijkheden er allemaal zijn? Duizenden! De unieke Goossens stoffencollectie maakt het mogelijk dat de klant ontelbaar veel mogelijkheden heeft betreft het bekleden van zijn favoriete meubel. In iedere store zijn alle kleuren en materialen zelf te ervaren. Interieuradviseurs helpen daar graag bij, zij zijn voor iedere woon- en slaapvraag aanspreekbaar. En ook ervaren stylistes staan paraat om samen met de klant door middel van een interieuradvies een droominterieur te realiseren. Goossens realiseert hiermee iedere woonwens en gaat geen uitdaging uit de weg. Heeft de klant tijdens zijn ronde door de winkel zelf al gevonden wat hij graag wil hebben, dan kan hij via selfservice schermen zelf zijn favoriete items personaliseren en bestellen. Juist deze mix van persoonlijk advies en selfservice zorgt voor een onderscheidend concept.





# Onze visie op duurzaamheid

Bij Goossens geloven we dat levensgeluk samenhangt met woongeluk. Hierdoor ontstaat een mooiere wereld. Want als je je thuis fijn voelt en dus woongeluk ervaart, dan kun je alles uit het leven halen. Daarom luidt onze missie: “wij maken woongeluk bereikbaar voor iedere generatie”.

Bij Goossens geloven we dat thuis de belangrijkste plek in je leven is. Want als je je thuis fijn voelt en daar in balans komt, dan kun je alles uit het leven halen. Daarom hebben wij als missie om iedereen zich echt thuis te laten voelen, in huis en op het werk. En daarmee de volgende generaties laten thuiskomen in een betere wereld.

Als Goossens spreekt over generaties, dan is uiteraard duurzaam produceren en opereren ook belangrijk voor een mooiere wereld. We zijn vooruitstrevend. Daarom zijn we steeds op zoek naar verbeteringen op het gebied van verduurzamen. De laatste jaren hebben we hier grote stappen in gezet en maken we bewuste keuzes voor een duurzame toekomst voor mens en milieu, maar we kunnen meer! Lees verder om te ontdekken hoe Goossens deze duurzame missie heeft vertaald naar een concrete strategie en doelstellingen, welke uiteindelijk zullen bijdragen aan onze ambitie:

*In 2030 is onze collectie CO2 neutraal, onze operatie net zero en bereiken we jaarlijks meer dan 250.000 mensen met woon- en werkgeluk*



## De transformatie van onze branche naar 2030

Met onze duurzame missie en ambitie brengen we een transformatie teweeg in de interieurbranche. Dit doen we door voor 2030 te streven naar een volledig duurzame collectie die onderdeel is van de circulaire economie. Onze ontwerpen garanderen een lange levensduur, net als onze hoogwaardige kwaliteit. We maken steeds meer gebruik van duurzame materialen. Modulaire en innovatieve oplossingen verlengen de levensduur nog verder. Net als onze reparatie-, onderhoud- en inname-services. Onze tweedehandsverkoop geeft onze producten een tweede leven. Van recyclebare materialen maken we opnieuw gebruik. Dit alles maakt onze collectie in 2030 CO2 neutraal. En onze operatie is in 2030 net zero, waardoor we geen negatieve milieu-impact hebben.

We gaan nog een stap verder. We maken graag positieve impact door woon- en werkgeluk bereikbaar te maken voor iedereen. Ook als het (tijdelijk) niet vanzelfsprekend is. Hiervoor stellen we onze producten beschikbaar voor maatschappelijke impact. En als werkgever garanderen we een duurzame, veilige en inclusieve werkplek.

Dit is hoe Goossens het voortouw gaat pakken in de duurzame transitie van de meubelbranche. Verder in het verslag vind je een uitgebreidere kijk in deze doelstellingen.



# Onze strategie voor duurzaamheid

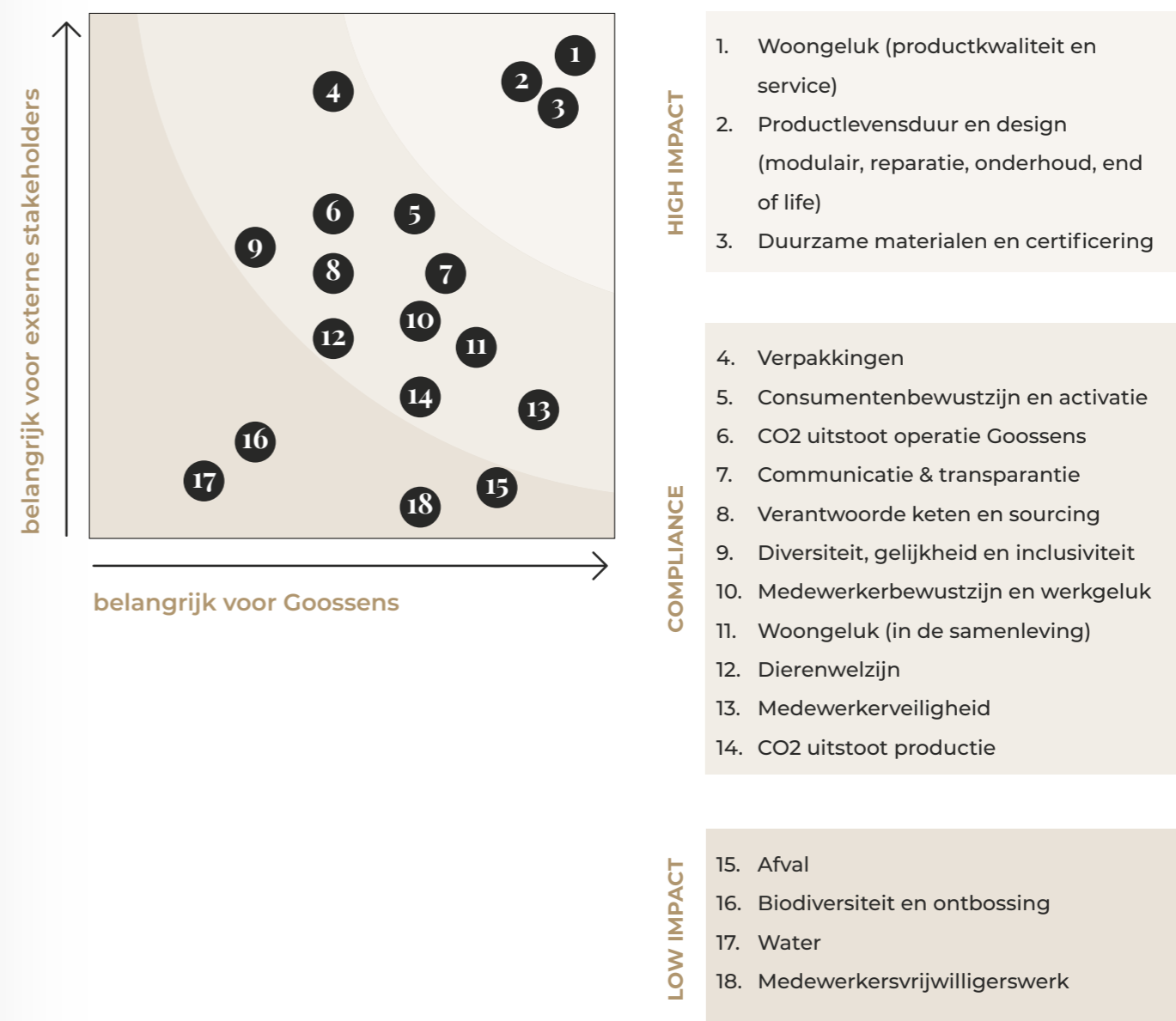
Thuis is de belangrijkste plek in je leven. Het is j ouw thuis, waar je steeds weer beslissingen maakt voor een leefbare en gelukkige toekomst. Dat doen wij ook. Bij Goossens maken we elke dag bewuste en steeds betere keuzes om de generaties na ons te laten thuiskomen in een betere wereld. Dat begint bij het huis dat we met elkaar delen: de wereld. We zorgen voor mens en milieu en geven j ou de mogelijkheid dit ook te doen door duurzame alternatieven te bieden. Zo wordt jouw interieur vervuld met duurzame items en kun je nog meer genieten omdat het niet alleen goed is voor jou, maar ook voor de wereld om je heen.

Met iedere stap die we zetten komen we dichterbij onze ambitie voor 2030: een duurzame collectie, een operatie zonder negatieve milieu-impact en zoveel mogelijk mensen bereiken met woon- en werkgeluk, ook als dit (tijdelijk) niet vanzelfsprekend is.

## Goossens impact matrix

Om onze ambities op het gebied van duurzaamheid vorm te geven is er een strategische aanpak geformuleerd concrete acties en doelstellingen om de komende jaren aan te werken. De centrale vraag voor Goossens: waar kan ons bedrijf het grootste verschil maken op het gebied van het milieu en onze maatschappij, waarbij wij ook onze kernwaarden in het vizier houden?

Tijdens het onderzoeken van deze vraag heeft Goossens gekeken naar de eigen ambities en sterke punten, alsmede ook naar de belangen vanuit het perspectief van belangrijke stakeholders zoals onze klanten, medewerkers, partners en leveranciers. Op deze manier kon er een lijst aan thema's opgesteld worden die relevant zijn voor duurzaamheid binnen Goossens, deze classificeren op basis van relevantie voor ons en onze stakeholders. Een dergelijk proces heet een materialiteitsanalyse, of het maken van een impact matrix.





## Strategische pijlers

Op basis van de thema's die voort zijn gekomen uit onze impact matrix zijn er vier strategische pijlers opgesteld die samen de duurzaamheidsstrategie van Goossens vormen. Deze zijn: een leven lang woongeluk, duurzame en verantwoorde collectie, zorgvuldig omgaan met de natuur

en een gelukkige werkomgeving. Binnen de 4 strategische pijlers zijn er vervolgens 9 verschillende programma's opgezet. Deze programma's zijn actieplannen om gericht en met een concrete aanpak op deze pijlers te gaan ondernemen.

### Een leven lang woongeluk

**Goossens wil iedereen zich echt thuis laten voelen, in huis en op het werk.**

Goossens maakt van ieders thuis de belangrijkste plek in hun leven door middel van en met communicatie over 1) hoge kwaliteitseisen, een lange levensduur, goede service inclusief reparatie en onderhoud en end of life, 2) een prettig woonklimaat en 3) beschikbaarheid voor iedereen.

#### Doelen

Vergroten van onze NPS score, terugkerende klanten, made to order, tweedehands en reparatie, reparatie-, onderhoud- en innameservices, mensen bereikt met partnerschap.

#### Programma's

Programma 1: Circulaire services en innovatie  
Programma 2: Impact communicatie  
Programma 3: Duurzaam woongeluk voor iedereen



### Duurzame en verantwoorde collectie

**We kunnen pas onze missie bereiken wanneer we een volledig duurzame en verantwoord geproduceerde collectie aanbieden.**

Gebruik van duurzame materialen en certificeringen en een verantwoorde keten met eerlijke arbeidsomstandigheden. Inkoop van duurzame merken.

#### Doelen

In 2025 is 85% van onze collectie duurzaam en verantwoord en in 2030 CO2 neutraal.

#### Programma's

Programma 4: Social compliance  
Programma 5: Duurzaam materiaalgebruik  
Programma 6: Duurzame merken  
Programma 7: CO2 meting productie



### Zorgvuldig omgaan met de natuur

**Ook ons eigen huis moet op orde zijn en duurzaam opereren.**

Ook bij Goossens thuis verkleinen we onze impact met een milieuvriendelijke operatie.

#### Doelen

Goossens is CO2 neutraal in 2025 (scope 1 en 2) en net zero in 2030.

#### Programma's

Programma 8: CO2 meting operatie



### Een gelukkige werkomgeving

**Ook op het werk wil Goossens dat iedereen zich thuis voelt. Daarom streven we een gelukkige werkomgeving na voor onze medewerkers.**

We creëren veilige, sociale en inclusieve werkgelegenheid in een familiere bedrijfscultuur.

#### Doelen

Vergroten van medewerkerstevredenheid, onze medewerkers zijn een afspiegeling van de arbeidsmarkt (kwantitatief).

#### Programma's

Programma 9: Werkgeluk





# Sustainable Development Goals

Met onze duurzaamheidsstrategie ondersteunt Goossens de Sustainable Development Goals (SDG's). Deze zijn in 2015 door de Verenigde Naties vastgesteld als de nieuwe mondiale duurzame ontwikkelingsagenda voor 2030. Het zijn de wereldwijde doelstellingen voor duurzame ontwikkeling. In het onderstaande overzicht zie je aan welke doelstellingen Goossens bijdraagt via onze strategie en programma's.



- Een leven lang woongeluk
- Duurzame en verantwoorde wooncollectie
- Zorgvuldig omgaan met de natuur
- Een gelukkige werkomgeving



## SDG 3: Goede gezondheid en welzijn

Verzekeer een goede gezondheid en promoot welzijn voor alle leeftijden

Het verzekeren van goede, veilige en gezonde werkomstandigheden – en het faciliteren van goed werkgeverschap.

Programma 4: Social compliance

Programma 9: Werkgeluk



## SDG 5: Gendergelijkheid

Bereik gendergelijkheid en empowerment voor alle vrouwen en meisjes

Het verminderen van de verschillen in beloning, deelname en posities tussen mannen en vrouwen.

Programma 9: Werkgeluk



## SDG 8: Eerlijk werk en economische groei

Bevorder aanhoudende, inclusieve en duurzame economische groei, volledige en productieve tewerkstelling en waardig werk voor iedereen

Het opnemen van diverse beleidsvormen om binnen onze keten en reikwijdte in te zetten op economische groei en zelfstandigheid.

Programma 4: Social compliance

Programma 6: Duurzame merken



## SDG 9: Industrie, innovatie en infrastructuur

Bouw veerkrachtige infrastructuur, bevorder inclusieve en duurzame industrialisering en stimuleer innovatie

Het groeien van de branche door onze keten te verbeteren, transport te verduurzamen en

nieuwe innovaties door te voeren.

Programma 1: Circulaire services en innovatie

Programma 8: CO2 operatie



## SDG 12: Verantwoorde consumptie en productie

Verzekeer duurzame consumptie- en productiepatronen

Het stimuleren van het gebruik van de meest duurzame materialen, en het verminderen van gebruik via circulaire oplossingen.

Programma 1: Circulaire services en innovatie

Programma 2: Impact communicatie

Programma 4: Social compliance

Programma 5: Duurzaam materiaalgebruik

Programma 6: Duurzame merken



## SDG 13: Klimaatactie

Neem dringend actie om klimaatverandering en haar impact te bestrijden

Het behalen van onze missie om CO2 neutraal te zijn in 2030, om zo niet meer uitstoot bij te dragen dan strikt noodzakelijk is.

Programma 7: CO2 meting productie

Programma 8: CO2 operatie



## SDG 17: Partnerschappen om de doelen te bereiken

Versterk de implementatiemiddelen en revitaliseer het wereldwijd partnerschap voor duurzame ontwikkeling

Het continu aangaan van de dialoog met de noodzakelijke partijen om samen de grote stappen richting duurzaamheid te maken.

Programma 3: Duurzaam woongeluk voor iedereen



## Scope

Dit verslag beschrijft over 2022 de prestaties op het gebied van duurzaamheid, op milieu en sociaal gebied van Goossens Meubelgroep BV, hieronder vallen de juridische entiteiten Goossens Meubelen BV, Beter Meubel BV Nederland en Beter Meubel BV België – hierna aangeduid als 'Goossens'. Daarnaast is het tweede publicatie over onze vernieuwde impact-strategie, die voor ons de richtlijn vormt voor ons duurzaamheidsbeleid tot en met 2030.

Voor Goossens is dit de tweede publicatie van een jaarverslag wat zich specifiek richt op onze impact prestaties. Wij willen hier jaarlijks over rapporteren. Bij deze publicaties handelt Goossens in overeenstemming met de rapportage principes van het Global Reporting Initiative Standards (GRI; zie ook [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)). Voor de referentietabel, zie pagina 58.

## Onze doelen

**In 2030 is onze collectie CO2 neutraal, onze operatie net zero en bereiken we jaarlijks meer dan 250.000 mensen met woon- en werkgeluk.**

### Een leven lang woongeluk

Vergroten van onze NPS score, terugkerende klanten, made to order, tweedehands en reparatie, onderhoud- en innameservices, mensen bereikt met partnerschap



### Duurzame en verantwoorde collectie

In 2025 is 85% van onze collectie duurzaam en verantwoord en in 2030 CO2 neutraal



### Zorgvuldig omgaan met de natuur

Goossens is CO2 neutraal in 2025 (scope 1 en 2) en net zero in 2030



### Een gelukkige werkomgeving

Vergroten van medewerkers enthousiasme, onze medewerkers zijn een afspiegeling van de arbeidsmarkt (kwantitatief), toename sociale werkplekken gecreëerd



# Een leven lang woongeluk

## Onze ambitie

Goossens wil dat iedereen zichzelf echt thuis voelt, in huis en op het werk. En daarmee de generaties na ons laten thuiskomen in een betere wereld.

## Onze programma's:

*Programma 1*  
Circulaire services  
en innovatie

*Programma 2*  
Impact  
communicatie

*Programma 3*  
Duurzaam  
woongeluk  
voor iedereen

Goossens streeft naar thuiskomen in een betere wereld. En die betere én mooiere wereld creëren we samen. In het kader van consuminderen – want goed voor milieu en bovendien budgetproof – bieden wij onze klanten een hoogwaardig kwalitatief interieur waar zij hun hele leven van kunnen genieten. Niet alleen door de sterke materialen en het beste comfort, maar ook door de goede services zoals reparatie en onderhoud. Zo hoeven zij in principe maar één keer in hun leven een nieuw interieur te creëren.

Wil de klant na een poos het interieur toch upgraden, dan zorgen wij dat de vervangen Goossens meubels een tweede leven krijgen. Dat doen we door ze te recyclen, maar ook door meubels door te geven aan o.a. goede doelen. Op deze manier bereiken wij nog meer mensen met ultiem woongeluk, in binnen- én buitenland. Zo doneren we meerdere keren per jaar aan zowel lokale, landelijke als internationale goede doelen.

In 2022 willen we doorgaan met deze missie, en zorgen dat onze wereld nog beter wordt. Dat doen we samen met onze klant, door ook hen bewust te maken van het vervaardigen van een kwalitatief én duurzaam interieur. En uiteraard gaan we door met onze services, welke we ook nog meer willen verduurzamen. Zo hebben we dit jaar de Better Choice Protection spray gelanceerd, en is het nu voor iedereen mogelijk om ieder stoffen zitmeubel op een ecologische wijze te beschermen tegen vlekken.





## Circulaire services en innovatie

Bij Goossens richten wij ons binnen dit programma op het realiseren van een interieur waarin de klant zich echt thuis voelt, door het aanbieden van hoge productkwaliteit, service, levensduur en design. Wij willen graag dat onze meubels nog generaties meegaan. Dit doen wij door te kijken naar het verlengen van de gebruiksduur door producten te bouwen van hoge kwaliteit die lang meegaan. Daarnaast wordt er gewerkt aan bredere ondersteuning voor reparatie en onderhoud. En zoeken we zo veel mogelijk opties om aan het eind van gebruik te kijken naar inname, recycling en een nieuw leven voor onze meubels.



### Better Choice Protection spray

In het kader van verduurzamen, heeft Goossens de Protection spray (waarmee zij meubels impregneren zodat vlekken geen kans krijgen en dus genieten van een lange levensduur) milieuvriendelijker gemaakt. In samenwerking met Cooloo is nu de Better Choice Protection spray op de markt gebracht. Een spray met een ecologische formule. Dat betekent dat gestoffeerde meubels – na de behandeling

met deze spray – niet alleen beschermd zijn tegen vlekken, maar ook geen chemische stoffen bevatten. Dat is beter voor de aarde, maar ook voor de gezondheid van de mens. En wil de klant na enige tijd de meubels nog eens voorzien van een extra dosis vlekbescherming, dan kunnen de meubels gewoon op hun plaats blijven staan tijdens het insprayen. Want de spray brengt geen schade aan de gezondheid toe.



### Service monteurs

Soms komt het wel eens voor dat een interieuritem, ondanks de uitgebreide kwaliteitscontrole, na verloop van tijd toch een gebrek vertoont. Op zo'n moment wordt een servicemonteur ingeschakeld. Goossens heeft 9 monteurs in dienst. Zij kunnen de service verlenen die binnen en buiten de garantie van de gekochte interieuritems valt. Met alle benodigdheden vertrekken zij naar de klant om de klacht op te lossen van geleverde meubels door middel van uitleg en eventuele reparaties. Om een indicatie te geven van hoe zo'n dag van de servicemonteur er uit ziet: om 6.00 uur in de ochtend worden zij verwacht op het hoofdkantoor in Veghel. Daarna rijden zij naar een bepaalde regio waar de servicemelding is gedaan. Gemiddeld doen zij zo'n acht adressen per dag aan, waar ze alle servicevragen die zijn gedaan oplossen. Van het bijwerken van hout tot het opvullen van banken en het repareren van beschadigingen. Rond de klok van 17.00 uur zijn zij weer terug op het warehouse en bereiden zij zich alvast voor op de volgende werkdag. In 2022 werden 14369 services verleend en in totaal 1742 ritten gereden. Het aantal gereden kilometers op zo'n dag – variërend van 300 tot 350 – worden net als de uitstoot van de Goossens vrachtwagens gecompenseerd met CO2 compensatieprojecten\*.

### Productinname & recycling

Bij Goossens krijgen klanten de mogelijkheid om bij de aanschaf van nieuwe meubels, hun oude Goossens meubels te retourneren. In 2022 lag dit aantal op 1760 meubels (1,4% van onze klanten maakt gebruik van deze service): van banken tot kasten tot tafels. Dit is een extra service, die voorkomt dat kwalitatieve meubels worden

weggegooid. De gebruikte meubels in goede staat kunnen namelijk vaak nog prima worden gebruikt, dus daarom krijgen deze een tweede leven en worden ze gedoneerd aan goede doelen in binnen- en buitenland. Zo brachten we o.a. veel meubels naar Oekraïne, waar inwoners door de oorlog huis en haard verloren hebben. En ook naar het Leger des Heils werden meubels vervoerd. Overige meubels worden gerecycled en inmiddels wordt een klein gedeelte daarvan gebruikt voor onze nieuwe collectie meubels.

Ook oude matrassen worden door Goossens ingezameld: in 2022 maar liefst 2058. Deze worden gerecycled door Retourmatras. Stoffen worden hergebruikt en de schuimen doen dienst in geluidswanden langs snelwegen of worden verwerkt in judomatten.



### Topkwaliteit met de laagste prijsgarantie

Voor ieder meubel hanteert Goossens topkwaliteit voor de laagste prijs, die belooft generaties lang mee te gaan. Dat is duurzaam, want meubels hoeven hierdoor nooit vervangen te worden. De Premium care service verzekert dit. Met de Premium Care service hebben klanten jarenlang recht op allerlei uitgebreide services zodat hun meubel langer mooi blijft, waaronder bijvoorbeeld het repareren van meubels door ervaren servicemonteurs.

\*Lees hier meer over in het hoofdstuk: Zorgvuldig omgaan met de natuur (p. 46).





## Goossens design: op maat gemaakt

Iedereen is anders, dus is ook ieders interieur anders. Daarom kan Goossens bijna alle meubels uit de unieke Goossens-collectie op maat maken, naar wens van de klant. Dat betekent dat de klant zelf de afmeting, kleur en het materiaal van het interieuritem kan bepalen. Op deze manier willen wij ervoor zorgen dat de klant écht iets kiest waar hij of zij van droomt. En dat ze er dan ook extra lang plezier van hebben, omdat het helemaal naar hun smaak is. De keuze is reuze.



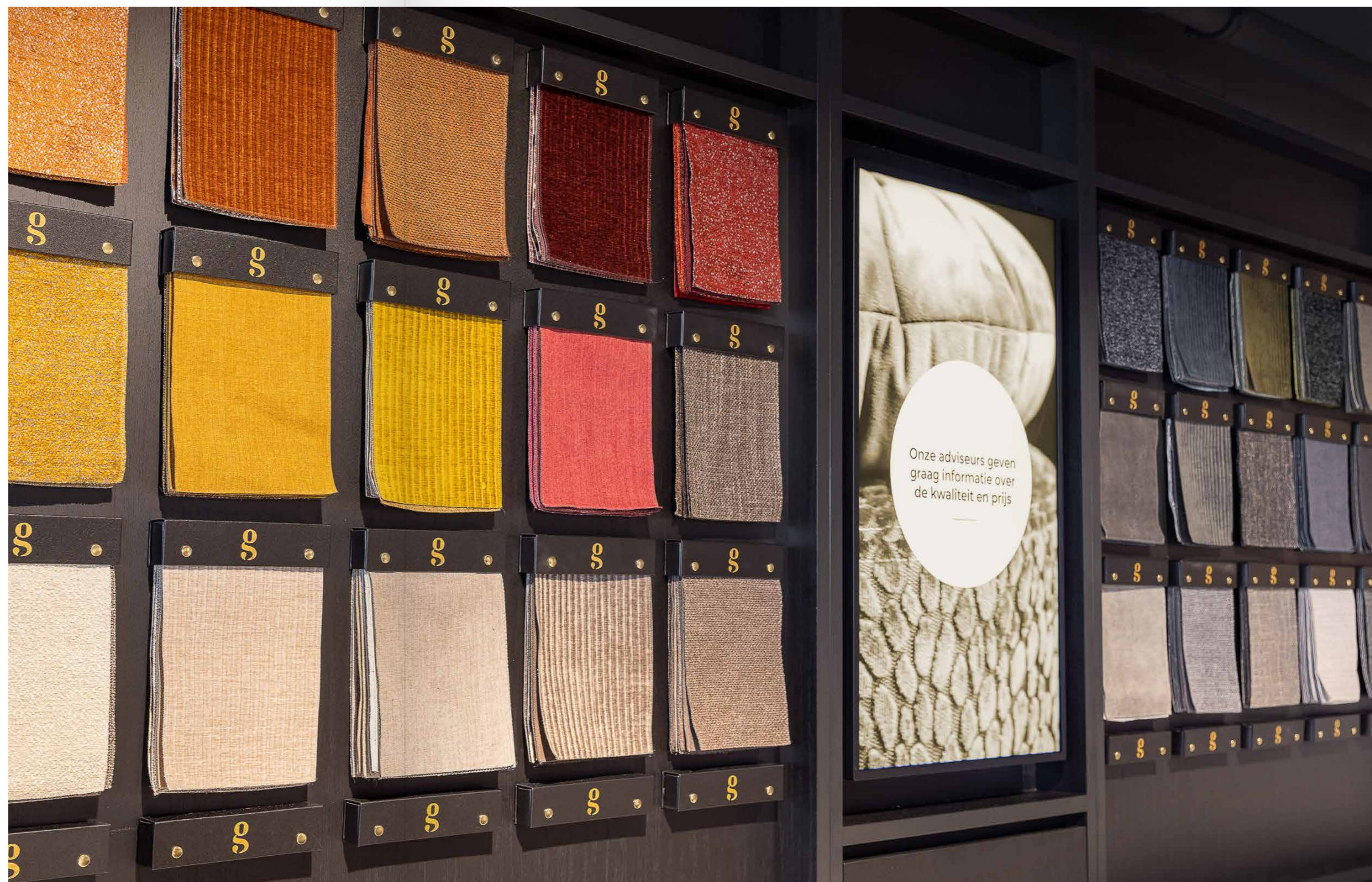
## Unieke Goossens stoffencollectie

Daarnaast heeft Goossens een eigen unieke stoffencollectie in vele kleuren en materialen die op bijna elk gestoffeerd Goossens-meubel toepasbaar is. Zo heeft de klant dus nog eens 1600 éxtra keuzes – naast de leveranciersstoffen – voor het personaliseren van het interieuritem. Alle mogelijkheden zijn te ontdekken in onze inspiration stores en ook kunnen klanten via de website hun favoriete staal aanvragen.



## 100 nachten proefslapen

Wij geloven dat een goede nachtrust essentieel is om het beste uit je dag te kunnen halen, dag na dag. Uit onderzoek weten we dat 60% van de populatie slecht slaapt. Wij steken veel tijd in het samenstellen van onze beddencollectie en in de expertise van onze slaapadviseurs. Ons uitgangspunt hierbij is om samen met de klant de beste match te vinden. Het lichaam heeft echter minstens 30 dagen nodig om aan een nieuw matras te wennen. Daarom bieden wij de service 100 nachten proefslapen aan. Zorgt het matras binnen 99 dagen niet voor een optimale nachtrust? Dan ruilen wij de kern van het boxspring matras tegen betaling om!



Een selectie van de Goossens stoffencollectie



## Impact communicatie

Naast het realiseren van duurzamere interieurs door onze circulaire services zet Goossens zich ook in op het versterken van de communicatie naar haar klanten. Op deze manier zetten wij ons in voor het realiseren van meer consumentenbewustzijn en activatie op het gebied van duurzaamheid. Ook in de winkels wordt er continu gewerkt aan sterke en transparante communicatie rondom dit thema.

### Ambities voor duurzame communicatie

We kunnen onze missie om iedereen zichzelf echt thuis te laten voelen in huis en op het werk, en zo de generaties na ons thuis te laten komen in een betere wereld alleen bereiken als onze klanten dit ook zo ervaren. Daarom neemt Goossens verantwoordelijkheid om het verhaal goed over te brengen. Uiteindelijk ligt het succes voor impact bij de klanten die een duurzame keuze maken. Om die reden zetten wij ons de komende jaren sterker in op het versterken van consumentenbewustzijn en activatie.

### Statistieken

Via onze social media kanalen is er de mogelijkheid om elke dag een verschil te maken in de levens van onze klanten, naar een duurzamere keuze. Met bijna 195.000 volgers en een bereik van 46 miljoen unieke personen over onze diverse kanalen in het afgelopen jaar, bereikt Goossens steeds meer mensen met duurzaam woongeluk.

### NPS score






Net Promoter Score, of NPS, is een beproefde methode om de loyaliteit van een klant te meten. Door het stellen van een simpele vraag 'zou je Goossens aanbevelen', kan er een getal worden berekend. Dit getal is de Net Promoter Score. Goossens scoorde in 2022 een NPS van 89,3.

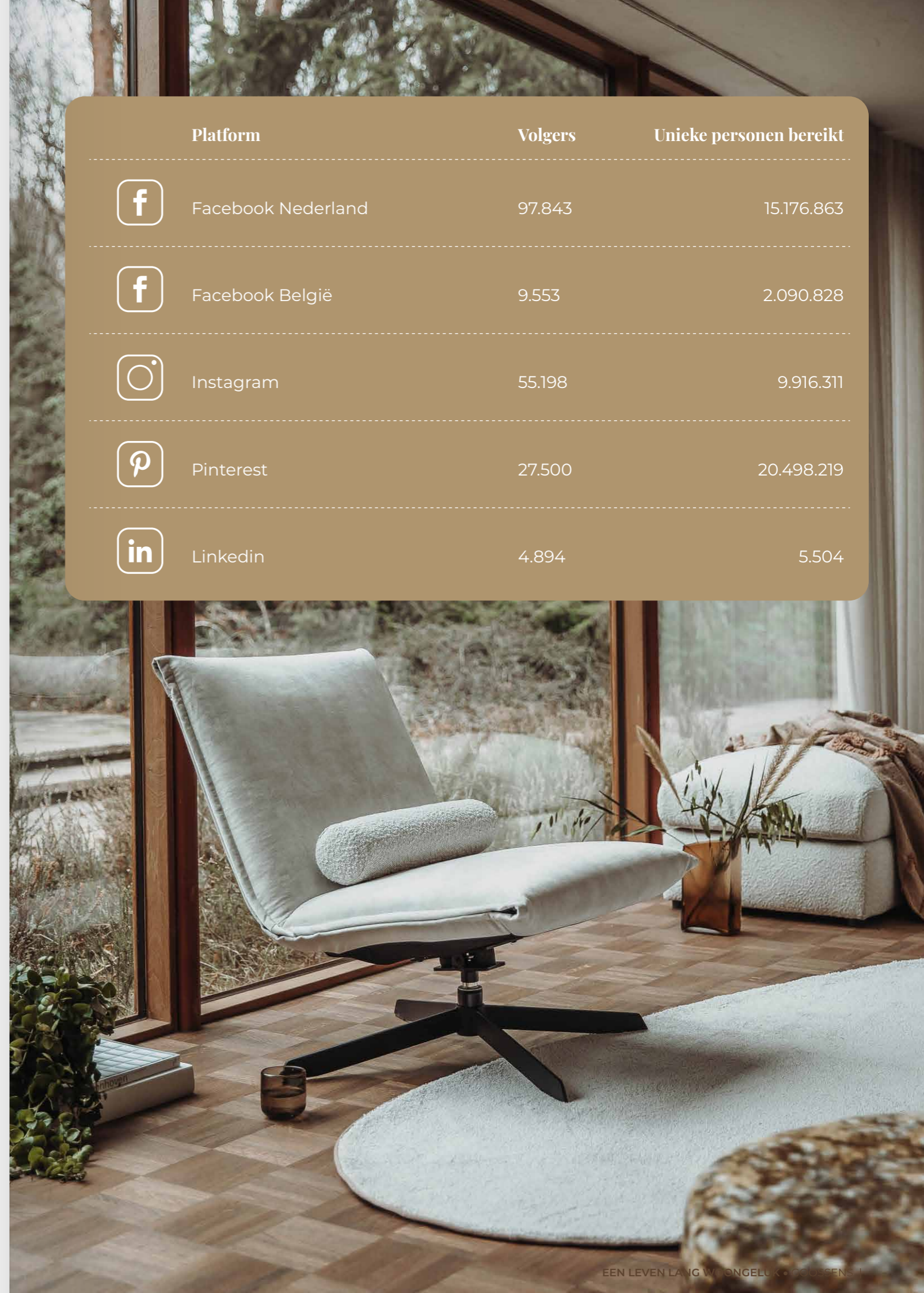
### Persoonlijk advies

Communicatie met onze klanten is voor ons ook een belangrijk moment, waar wij elke dag weer een positieve indruk kunnen achterlaten. Daarbij staat Goossens voor een persoonlijk interieur. Want alleen in een interieur waarin men zich thuis voelt, en dat bij hen past, kan ultiem woongeluk worden ervaren. Als geen ander begrijpen wij dat. Daarom bieden wij gratis persoonlijk advies, zodat de klant een weloverwogen keuze maakt waar hij of zij nog tientallen jaren van mag genieten en dus niet snel vervangt. Dat varieert van hulp via de online chat en shoppen met een Personal Shopper tot een Premium interieuradvies waarbij een ervaren stylist een persoonlijk interieur 3D visueel maakt.

### B Corp-certificering

In het kader van daad bij het woord voegen heeft Goossens de ambitie om toe te werken naar het behalen van het B Corp-certificaat. Dit staat voor Benefit Corporation, en is een certificering die bedrijven beoordeelt op sociale- en milieugerichte doelstellingen. Om dit certificaat te behalen moeten bedrijven een kritisch certificeringsproces doorlopen, welke beoordeeld wordt door een derde partij. Goossens heeft het doel om B Corp gecertificeerd te zijn in 2030, en daarmee te laten zien dat onze impact communicatie ook in de praktijk gevalideerd is.

Platform	Volgers	Unieke personen bereikt
 Facebook Nederland	97.843	15.176.863
 Facebook België	9.553	2.090.828
 Instagram	55.198	9.916.311
 Pinterest	27.500	20.498.219
 LinkedIn	4.894	5.504





## Duurzaam woongeluk voor iedereen

Het past bij ons om een écht thuis mogelijk te maken voor iedereen, ook voor mensen voor wie het (tijdelijk) niet vanzelfsprekend is. Binnen dit programma zet Goossens zich in om duurzame, persoonlijke interieurs voor iedereen mogelijk te maken, door middel van donaties, landelijke en lokale samenwerkingen en partnerschappen. Al zolang Goossens bestaat – sinds 1954 – wordt er aandacht besteed aan het ondersteunen van (lokale) goede doelen. Zo deden we als interieurretailer ook in 2022 meerdere donaties.

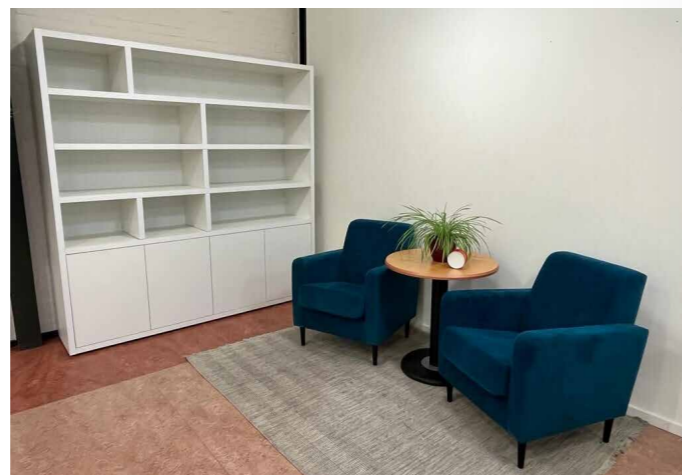
### Donatie Oekraïne

Goossens doneert retour gekomen meubels (Tweedekans meubelen) aan HRIF Global Aid. Deze organisatie distribueert vervolgens deze meubelen naar verschillende landen waar zij lokaal de behoeften inventariseren en invullen. In 2022 hebben zij maar liefst 15 trucks gedistribueerd naar de Oekraïne om mensen daar onder andere te voorzien van meubels. Daarnaast hebben wij meubels gedoneerd aan een aantal opvang locaties voor Oekraïense vluchtelingen.



### Donatie Leger des Heils

Thuis is de belangrijkste plek in je leven. En voor sommigen zijn dat de buurthuis kamers van het Leger des Heils. Om die zo sfeervol mogelijk te maken, doneerde Goossens in 2022 meubels aan het Leger des Heils in Eindhoven. Met banken, fauteuils, bijzettafels, kasten en vloerkleden werd de huiskamer omgetoverd tot een sfeervolle setting waar iedereen graag een kopje koffie wil drinken en in contact komt met anderen. Een plek waar je écht thuiskomt dus.



### Outlet stores

Showroommodellen kunnen klanten voor een extra voordelige prijs shoppen in onze outlet stores. Zo zijn de inspiration stores van Nuenen, Cruquius, Baarle-Nassau en Peer (BE) verrijkt met een outlet afdeling. En al jarenlang kunnen klanten op enkele zaterdagen in het jaar koopjes scoren in de Mega Magazijn Outlet op het hoofdkantoor in Veghel. In 2022 werden daar in totaal 8.075 items verkocht. Zo wordt ons assortiment ook beschikbaar voor een breder publiek.

### Tweede kans meubels

Als we bij een klant een nieuwe bestelling leveren, kunnen zij van te voren aangeven of zij hun oude Goossens meubels aan ons willen retourneren. Wij verzamelen deze tweede kans meubels voor goede doelen, die wekelijks deze meubels ophalen. Hiermee hebben wij ons eigen 'recycling systeem' opgezet.



# Duurzame en verantwoorde collectie

## Onze ambitie

De missie om iedereen zich écht thuis te laten voelen, kunnen we alleen bereiken met een duurzame en verantwoord geproduceerde collectie.

## Onze programma's:

*Programma 4*

Social compliance

*Programma 5*

Duurzaam materiaal-gebruik

*Programma 6*

Duurzame merken

*Programma 7*

CO<sub>2</sub> meting productie

We willen ook dat de generaties na ons genieten van een écht thuis, waarin ze helemaal zichzelf kunnen zijn. Daarom is het belangrijk om een duurzaam en verantwoorde collectie aan te bieden. We ontwikkelen een duurzaam inkoop beleid en gaan hiermee aan de slag. Stap voor stap maken we het interieur van de klant meer duurzaam en verantwoord. Dat betekent dat onze collectie grotendeels bestaat uit hergebruikte materialen en we enkel gebruik maken van gecertificeerde grondstoffen. We nemen steeds meer verantwoordelijkheid in de keten en zetten ons in voor eerlijke arbeidsomstandigheden. Zo wordt toegewerkt naar het duurzame Goossens-doel om in 2025 een collectie te voeren die voor 85% duurzaam en verantwoord is. En ook is ons streven om in 2030 een volledig CO<sub>2</sub> neutrale collectie aan te bieden. Want zo komen we thuis in een betere wereld. Om dit te bereiken hebben we vier programma's opgesteld die hieronder verder worden toegelicht.





## Social compliance

Goossens biedt zowel eigen designs als die van andere merken. De verdeling is dat bijna 90% van onze omzet van 2022 is gemaakt met onze eigen producten.

### Onze keten in 2022

Onze eigen collectie bestaat uit 5 verschillende lijnen. Hoe deze worden ingekocht zie je in onderstaand overzicht.

Onderdeel van het duurzame inkoopbeleid is een beleid op social compliance. De komende jaren introduceren we een code of conduct. De code of conduct baseren we op de OESO richtlijnen en ILO standaarden om zo te omschrijven welke goede arbeidsomstandigheden wij verwachten van onze ketenpartners. We zullen alle

leveranciers en producenten vragen deze te ondertekenen en hiernaar te handelen. Dit is slechts het begin. Ook introduceren we een jaarlijks self-assessment waarmee we een risico-analyse kunnen uitvoeren. We analyseren de door leveranciers aangeleverde informatie en bewijsstukken, doen een risico-inschatting en wanneer mogelijke verbeteringen nodig zijn, initiëren we acties. En gaan wanneer nodig met partners samenwerkingen aan. Om zo in 2025 een collectie aan te kunnen bieden die voor minimaal 85% gecontroleerd verantwoord samengesteld is.

### Onze keten in 2022

Aantal producenten voor de Goossens collecties	108
Aantal leveranciers van de Goossens collecties	114
Aantal agenten waarmee we samenwerken voor de Goossens collecties	1
Aandeel productie in Europa (op basis van inkoopwaarde)	90%
Aandeel productie in Azië (op basis van inkoopwaarde)	10%
Aantal landen waar leveranciers zijn gevestigd	18





## Duurzaam materiaalgebruik

Voor het maken van onze Goossens producten worden veel verschillende materialen gebruikt. We hebben de wens om in toenemende mate gebruik te maken van duurzame materialen. Twee van onze meubellijnen bestaan al uit duurzame materialen en het is de bedoeling dat uiteindelijk onze gehele collectie uit duurzame materialen bestaat.

### Onze 2 duurzame lijnen

#### Goossens Eco

De laatste jaren hebben we flink wat stappen gezet betreft het verduurzamen van onze collectie. Zo hebben we binnen Goossens een speciale Eco-collectie – van tafels tot kasten tot vloerkleden - ontwikkeld die duurzaam geproduceerd is met duurzame en hergebruikte materialen.

#### Goossens Next

Onze andere duurzame lijn heet Goossens Next. In samenwerking met Cooloo lanceerde Goossens een paar jaar geleden een circulaire meubelcollectie. Deze interieuritems – zowel geschikt voor binnen als buiten - zijn de next step in onze reis om de meest duurzame bijdrage te leveren in de interieurbranche. Voor de afwerking van deze kwalitatieve meubels gebruiken we namelijk unieke coatings die bestaan uit Nederlandse restmaterialen. Coatings die een duurzaam alternatief zijn voor stofferen, een circulaire innovatie.

De circulaire leather coating die wij op de Next-meubels aanbrengen, bestaat uit leerresten uit de Brabantse leerindustrie. Restmateriaal dat voorzien is van een hoge kwaliteit, want deze coating heeft dezelfde eigenschappen als aniline en nubuck leer. Het absorbeert bovendien geen vloeistoffen, waardoor het meubel vlekvrij én altijd waterbestendig is. Fijne bijkomstigheid: de interieuritems

voorzien van deze leather coating bevatten geen naden, waardoor ze extra comfortabel aanvoelen.

Wijnkurken zijn allang geen afval meer. Wij gebruiken die uit Nederland namelijk voor onze zeer unieke VOC-vrije cork coating. Een natuurlijk, stijlvol en duurzaam materiaal dat uitermate geschikt blijkt voor onze Goossens Next collectie. Want: brandvertragend en werend tegen insecten en algen. Bovendien krijgen vloeistoffen geen kans dankzij de niet absorberende eigenschappen. Zo geniet de klant dus altijd van een vlek vrij meubel.

### Transportverpakking retour nemen

Bij Goossens bieden we bij iedere order een Premium care service. Dit is een service waarbij de klant volledig wordt ontzorgd. Een van de diensten is het meenemen van verpakkingsmateriaal. Fijn voor de klant, maar ook beter voor het milieu, want zo zijn we er zeker van dat de 386.240 kilo karton aan verpakkingsmateriaal dat we in 2022 mee terug namen, werd gesorteerd en gerecycled.

### Re-usable hoezen in ontwikkeling

Daarnaast zijn we in 2022 druk bezig geweest met de ontwikkeling van re-usable hoezen die in de toekomst als materiaalverpakking zullen dienen. Dit ter vervanging en besparing van het karton én om het werk van onze bezorgers te vergemakkelijken. De hoezen zijn namelijk naast milieuvriendelijk ook Arbo technisch verantwoord.

## Materialen Goossens Eco lijn

#### Teakhout

Al jaren gebruiken we duurzaam teakhout voor ons tafelassortiment en onze kasten. Het teakhout is een gerecyclede houtsoort die in Indonesië werd gebruikt voor de biezen van spoorwegen. En omdat het hout bovendien erg sterk is, gaat deze krachtige houtsoort jarenlang mee.

#### Mangohout

Mangobomen hebben – in tegenstelling tot de eik – een veel kortere levensduur. Deze bomen worden gepoot om hun vrucht. Maar na 15 jaar, als de bomen met hun 30 meter te hoog zijn en het bladerdek te groot blijkt om de mango goed te kunnen laten rijpen, maken deze bomen plaats voor nieuwe exemplaren. Het hout krijgt vervolgens een nieuwe bestemming in de vorm van een nieuw meubel.

#### Nature leer

Dit Nature leer is een plantaardige, milieuvriendelijke leersoort die is vervaardigd uit het extract van olijfboombladeren. Voorheen werden vooral de vrucht en de olie gebruikt voor producten, maar de bladeren werden verbrand. Nu is dit anders en worden de bladeren door een revolutionaire behandelingswijze omgevormd tot een 100% duurzaam looimiddel voor de productie van onder andere fijn leer. Vervolgens is dit leer gefinisht met een bijenwas voor een zachte grip. Duurzaam leer van een sublieme kwaliteit, zoals het bedoeld is.

#### Tafels van oceaanplastic

Tafels gemaakt van PSF (plasticsopfloors), beter bekend als oceaanplastic. De meubels worden vervolgens voorzien van een toplaag van ander gerecycled materiaal, zoals tennisballen, metaal, aluminium, kersenspitten en jeans. Deze coatings zijn volledig ecologisch, bevatten geen schadelijke stoffen en zorgen er bovendien voor dat jouw meubel is beschermd tegen vlekken. Onze ambitie is om deze in 2023 te introduceren.

#### Vivalife: gerecyclede stoffen

Van alle meubels in huis, wordt de bank hoogstwaarschijnlijk het meest intensief gebruikt. Fijn is het dan als je bank gestoffeerd is met een stof waarbij je niet voorzichtig hoeft te zijn. In de breedste zin van het woord. Deze gerecyclede stof is vervaardigd uit speciaal gemengde garens die de meest onvermijdelijke vlekken heel makkelijk verwijdert met een vochtige doek. De stoffen zijn dus niet alleen mooi, zacht en kleurrijk, maar ook nog eens eenvoudig in topconditie te houden.

De Vivalife performance stoffen zijn gemaakt van geupcyclede vezels en zijn volledig te recycleren. Bovendien bevatten ze geen chemicaliën – dus childfriendly – en door het 100% lokale productieproces is de ecologische voetafdruk zo laag mogelijk. Hierdoor wordt de aarde beschermd, en duurzaam leven bevorderd.

## Duurzame merken

Binnen Goossens werken wij met zowel eigen als externe merken. Hierbij kijken wij voortdurend naar hoe wij deze merken verder kunnen verduurzamen. Dit houdt in dat wij sturen op het verbeteren van onze eigen productie en inkoop.

### Goossens collecties

Bij Goossens geven we altijd voorkeur aan het werken met eigen merken. Afgelopen jaar kwam bijna 89% van onze omzet dan ook vanuit onze eigen collecties. Werken met eigen merken geeft ons meer controle over de productieomstandigheden, en helpt ons om meer invloed uit te oefenen bij het maken van andere keuzes. Dit ondersteunt ons in onze duurzame ambities.

### Onze collectie in 2022

Collectie	# items	% omzet
Goossens	182.812	59,2%
Excellent	35.384	24%
Basic	28.346	5,4%
ECO	2.782	0,4%
NEXT	2	0,0%

### Externe merken

In 2022 kwam iets meer dan 7% (58.359 items) van onze omzet van merken die we inkopen. Dat is geen groot aandeel, maar telt ook mee. In 2022 ging het om 30 verschillende merken. We gaan een duurzaam

inkoopbeleid opstellen waarmee we in samenwerking met de merken gaan werken aan duurzame verbeteringen. Eerst werken we aan het verder verduurzamen van onze eigen lijnen, om zo te leren en kennis te kunnen delen met de merken die soortgelijke stappen moeten gaan zetten.



## CO2 meting productie

Voor 2030 hebben we ons als doel gesteld om een CO2 neutrale collectie aan te bieden. Hiervoor moet natuurlijk eerst de CO2 uitstoot voor onze producten in kaart worden gebracht. Alvorens we daar mee beginnen, willen we zo veel mogelijk werken aan reductie; door onze producten te verduurzamen verlagen we de uitstoot. Dat is nu onze focus. Pas op een later moment beginnen we met meten, verder reduceren en waar nodig compenseren om in 2030 onze doelstelling te kunnen behalen. We verwachten met dit programma te starten in 2025, lees hier meer over in het volgende hoofdstuk.





# Zorgvuldig omgaan met de natuur

## Onze ambitie

Thuiskomen in een betere wereld. Bij Goossens maken we elke dag bewuste keuzes om nog generaties lang mensen een duurzaam thuis te bieden. Dat start vanuit het zorgen voor het huis dat we met elkaar delen: de wereld. Dus in eigen huis verkleinen we onze impact met een milieuvriendelijke operatie.

## Onze programma's:

*Programma 8*  
CO<sub>2</sub> operatie

De aarde is het huis van ons allemaal en als bedrijf hebben een grote liefde voor alles wat leeft. Zorgvuldig omgaan met de natuur is nu belangrijker dan ooit, zodat iedereen – en dus ook de generaties na ons - thuiskomt in een betere wereld. Daarom zijn we iedere dag bezig om duurzame veranderingen door te voeren in ons eigen huis, zodat we onze footprint iedere dag weer verkleinen. Want als ons huis op orde is, kunnen we anderen ook helpen te verduurzamen. Dus werken we toe naar een 100% milieuvriendelijke operatie.





## CO2 operatie

Ons programma rondom CO2 operatie is opgebouwd uit een drietraps proces: eerst moeten wij goed inzicht krijgen in onze volledige uitstoot door te beginnen met een inventarisatie en meting van onze huidige uitstoot. Dit doen wij door te kijken naar ons energieverbruik voor onze winkels en kantoor, ons wagenpark en onze distributie. Vervolgens is ons doel om zoveel mogelijk oplossingen door te voeren om reducties te maken van de uitstoot van ons transport, vervoer en energie. Goossens heeft de afgelopen tijd geïnvesteerd in duurzame keuzes. Zoals zonnepanelen, warmtepompen en elektrisch transport. De laatste stap is om compensatie toe te passen, daar waar wij niet meer verder kunnen reduceren.

### Onze CO2 ambitie

Met de hiervoor genoemde aanpak heeft Goossens de doelstelling voor haarzelf gezet om CO2 neutraal (scope 1 en 2) te zijn in 2025, en net zero in 2030. Scope 1 en 2 zijn kaders gegeven door het internationaal erkende Greenhouse Gas Protocol die aangeeft waar uitstoot plaats vindt. Scope 1 zijn onze directe emissies uit bijvoorbeeld ons gasverbruik. Scope 2 zijn indirecte emissies uit bijvoorbeeld ingekochte energie die wij op locatie verbruiken, maar niet daar opwekken. Tegen 2025 willen wij deze uitstoot volledig compenseren, en waar mogelijk ook reduceren. Richting 2030 zetten wij dan door om onze uitstoot zoveel mogelijk geminimaliseerd hebben (waar mogelijk), en wat overblijft compenseren. Ook op het gebied van Scope 3, de indirecte uitstoot uit onze keten zoals die van toeleveranciers, woon-werkverkeer van personeel en afvalverwerking.

### Zonnepanelen op warehouse

In 2022 zijn de 6.228 zonnepanelen die op ons warehouse in Veghel zijn geplaatst in gebruik genomen. Deze zullen ieder jaar dan bij elkaar zo'n 2.359.874 KWH leveren. Dat staat gelijk aan het verbruik van wel 1.838 huishoudens

per jaar en is ongeveer de helft van het totale Goossens verbruik. En in totaal wordt 1.015.067 KG CO2 per jaar bespaard.

Het warehouse is met de komst van deze zonne-installatie in één keer overgeschakeld op groene energie. En met de overproductie van bijna 1.000.000 kWH worden de Goossens stores grotendeels verduurzaamd. De overige energie die in de winkels verbruikt wordt, is ingekochte waarborg wind, oftewel: 100% Nederlandse windenergie. Dit doen we niet alleen, maar samen met partners als Eneco en Abrdn. Want thuishomen in een betere wereld, doen we samen. Deze samenwerking is een mooi voorbeeld van circulair innovatie partnerschap, waarbij beide partijen bereid zijn te investeren in een verduurzaming van het object, zoals het plaatsen van zonnepanelen op het dak. Hiermee volgen zij de richtlijnen van de Nederlandse overheid en het EU-verdrag.

#### Gegevens 2022

Gasverbruik	191.189 m <sup>3</sup>
Elektriciteitsverbruik (groen)	4.692.223 kWh

### Ons wagenpark

Een belangrijk onderdeel van onze operaties is ons wagenpark, zowel vervoer van en naar de winkels als het woon-werk transport van ons personeel. In het afgelopen jaar hebben wij ons wagenpark onder de loep genomen, en hebben wij een start gemaakt met het vergroenen van ons transport. De komende jaren werken wij verder aan het vergroten van de elektrisch gereden kilometers, om zo onze uitstoot van vervoer te verkleinen.

Als werkgever hebben wij in 2022 iedere kantoorwerknemer die hybride kan werken, de kans gegeven om een thuishkantoor in te richten met Arbo technisch verantwoorde meubels. Dit om hun werkplek zo aangenaam mogelijk te maken, en hierdoor het thuiswerken op niet verplichte kantoordagen

aantrekkelijk te maken. Zodat brandstof, en daarmee ook het milieu, wordt gespaard.

### Goossens bezorgservice

Erg trots zijn wij op onze Goossens bezorgservice – de Goossens Gouden Gozers - en vinden het dan ook een groot compliment dat deze als zeer goed wordt beoordeeld door onze klant. Door de bezorging in eigen hand te houden met die Gouden Gozers, kunnen wij de service en kwaliteit bewaken zodat de klant een fijne levering ervaart. Wij zijn ons bewust van de gereden kilometers, daarom is alle CO2 uitstoot van de (vracht) wagens door middel van een CO2 toeslag bij het tanken geneutraliseerd. Hiervoor hebben wij – net als in 2021 – een certificaat ontvangen.

Type	Voertuig	Bezit	Aantal	KMs	Verbruik
Benzine	Personenauto	Gehuurd / geleased	20	652.400	40.775 liter
	Personenauto (hybride)	Gehuurd/geleased	3	97.860	3.914 liter
Diesel	Vrachtwagens	Gehuurd / geleased	35		
	Servicebussen		8		
Elektrisch	Personenauto (100% elektrisch)	Gehuurd / geleased	9	277.200	44,019 kW
	Hoogbouw-trucks (batterij)	Gehuurd / geleased	7	-	-
		Eigen	2	-	-

### Reizen

Om onze CO2 ambities te realiseren hebben wij aandacht voor ons reisgedrag en maken wij bewuste keuzes voor vervoerders om onze CO2 footprint zo laag mogelijk te houden.

Reizigerskilometer vliegreizen (<700 km)	0
Reizigerskilometer vliegreizen (700-2.500 km)	24.716
Reizigerskilometer vliegreizen (>2.500 km)	6.028

# Een gelukkige werkomgeving

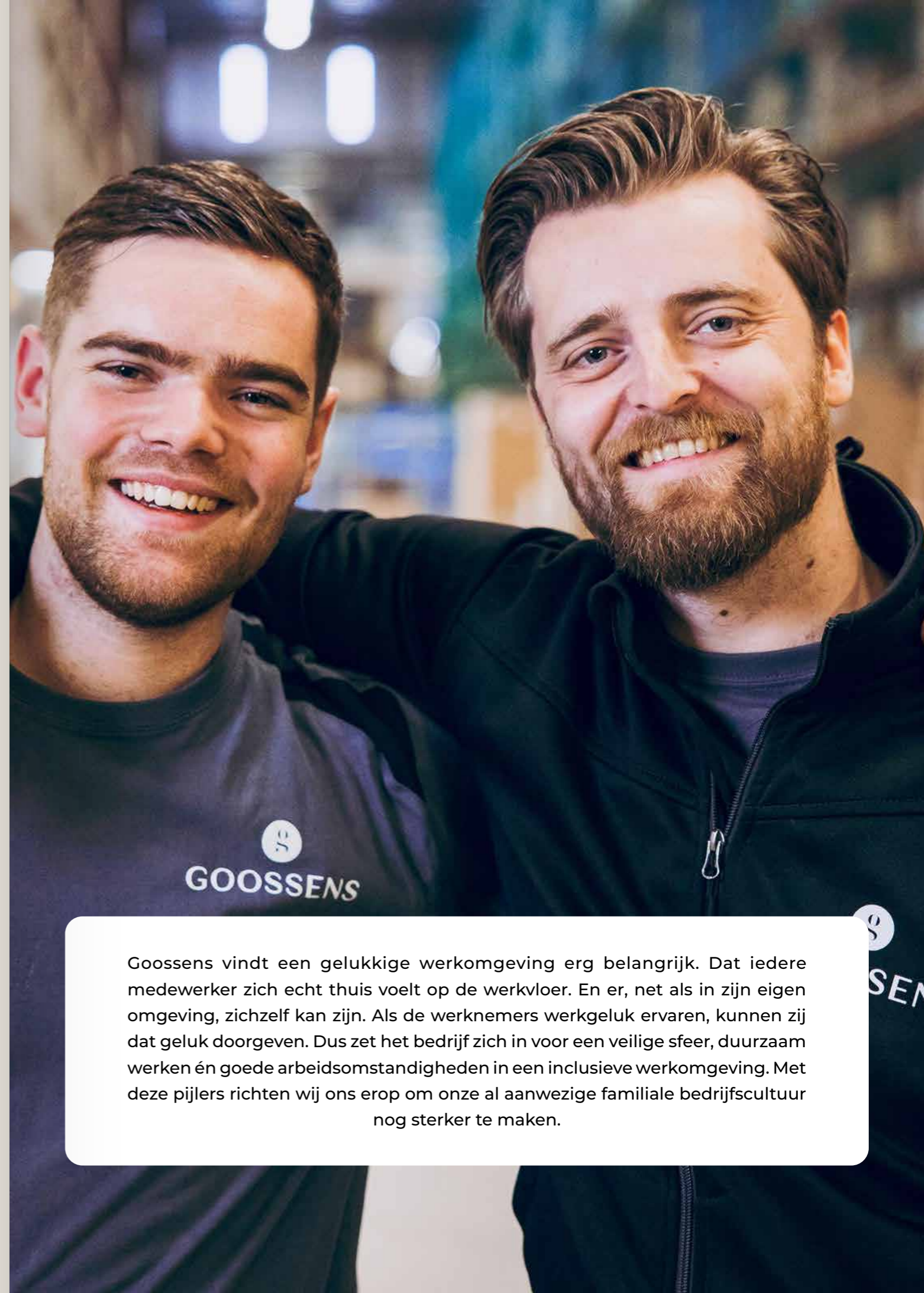
## Onze ambitie

Bij Goossens kom je elke dag thuis in je werk.

## Onze programma's:



Goossens vindt een gelukkige werkomgeving erg belangrijk. Dat iedere medewerker zich echt thuis voelt op de werkvloer. En er, net als in zijn eigen omgeving, zichzelf kan zijn. Als de werknemers werkgeluk ervaren, kunnen zij dat geluk doorgeven. Dus zet het bedrijf zich in voor een veilige sfeer, duurzaam werken én goede arbeidsomstandigheden in een inclusieve werkomgeving. Met deze pijlers richten wij ons erop om onze al aanwezige familiale bedrijfscultuur nog sterker te maken.





## Werkgeluk

Binnen het programma werkgeluk staan onze werknemers centraal. Het creëren van geluk in ons team en onze cultuur bewerkstelligen wij op meerdere manieren. Wij denken aan medewerkersveiligheid, wat een vanzelfsprekend thema voor ons is. Want een veilige werkplek is de basis van geluk. We zien onszelf als een bedrijf met een familiaal gevoel, een plek voor iedereen. Daarom kijken wij ook naar diversiteit, gelijkheid en inclusiviteit in onze organisatie. En we streven en sturen bij op medewerkers enthousiasme en werkgeluk.

### Onze cultuur - een warm familiebedrijf

Werken bij Goossens staat gelijk aan werken bij een dynamische retailer met het hart van een warm familiebedrijf, met alle disciplines in huis. Onze circa 500 getalenteerde professionals werken 365 dagen per jaar samen aan het overtreffen van klantverwachtingen. Zowel in de inspiration stores, als op het servicekantoor, als in de bezorging en het warehouse. Met respect en groot enthousiasme motiveren we elkaar daar waar we willen uitblinken. En ondersteunen én helpen elkaar, ook afdeling-overstijgend. De sfeer in ons Goossens-huis is collegiaal en informeel met een positieve dynamiek. Het is een omgeving waarin iedereen zich thuis voelt, omringd door waanzinnige interieur- en lifestyleproducten waar we trots op zijn. Maar bovenal hebben we veel plezier in onze werkzaamheden én met elkaar.

### Goossens' kernwaarden

Bij Goossens geloven we dat thuis de belangrijkste plek in je leven is. Want als je je thuis fijn voelt en daar in balans komt, dan kun je alles uit het leven halen. Daarom hebben wij als missie om iedereen zich echt thuis te laten voelen, in huis en op het werk. En daarmee de volgende generaties laten thuishkomen in een betere wereld.

Hoe we dit met elkaar doen is eenvoudig. Aan de hand van onze vier kernwaarden. Dit zijn de waarden die wij belangrijk vinden, die ons verbinden, die laten zien waar we voor staan en hoe we met elkaar omgaan.



### Learning & development

Goossens maakt de persoonlijke ontwikkeling van zijn werknemers waar en is hier dan ook actief mee bezig met eigen coaches en een maatwerk E-learning omgeving. Nieuw talent volgt bijvoorbeeld een intensief inwerk- en opleidingsprogramma met als doel de organisatie, werkwijzen en collega's snel te leren kennen.

### Inclusieve organisatie

Een overzicht van de opbouw van het Goossens medewerkersbestand over 2022.

Werknemers	Aantal
Aantal FTE begin van het jaar	407,2
Aantal FTE einde van het jaar	383,9
Totaal aantal medewerkers begin van het jaar	550
Totaal aantal medewerkers einde van het jaar	498
Medewerkers uit dienst dit jaar	227
Medewerkers in dienst dit jaar	170

Per leeftijdsgroep - einde jaar	Aantal
<20	20
21-30	168
31-40	109
41-50	73
51-60	97
>60	31

Gender	Rol	Aantal
<b>Vrouw</b>		
	Executive / senior	9
	Midlevel manager	11
	Verkoopmedewerkers	132
	Ondersteunende rollen	69
	Distributiecentrum / logistieke rollen	4
	Totaal	225
<b>Man</b>		
	Executive / senior	25
	Midlevel manager	16
	Verkoopmedewerkers	41
	Ondersteunende rollen	42
	Distributiecentrum / logistieke rollen	149
	Totaal	273

Nationaliteit	Aantal
Belgische	10
Chileense	1
Duitse	2
Italiaanse	1
Letse	1
Nederlandse	478
Poolse	4
Noorse	1
Eindtotaal	498



## Actualisatie functie- en beloningsgebouw

Het functie- en beloningsgebouw is geactualiseerd en in 2022 ook in gebruik genomen. Het functiegebouw is een matrix van de functies binnen een organisatie, gerangschikt naar zwaarte. Naast de resultaatgebieden, niveau-onderscheidende factoren en het kennis- en ervaringsniveau, zijn per functiefamilie de competenties uitgewerkt aan de hand van de Goossens waarden. De functies zijn gekoppeld aan een niveau en salarisschaal. De salarisschalen samen vormen het beloningsgebouw. Er heeft voorafgaan een externe beloningsbenchmark plaatsgevonden.

Het functie- en beloningsgebouw geeft sinds 2022 de werknemer inzicht in welke kernactiviteiten er in hoofdlijnen verwacht worden en welke resultaten dat moet opleveren. Dit zorgt ook voor helderheid over mogelijke doorgroeimogelijkheden binnen de organisatie.

## Website werkenbijgoossens vernieuwd

De werkenbij-site van Goossens was aan een grote update toe en in 2021 zijn de eerste stappen daarvoor gezet. Inmiddels is de site in 2022 compleet vernieuwd en kan Goossens zich als werkgever goed in de arbeidsmarkt te (gaan) positioneren. Het helpt ons als bedrijf om onze medewerkersreis nog completer te maken.



## Metten van Goossens

In 2022 zijn we gestart met het meten van het Goossens medewerkers enthousiasme onder onze werknemers. We werken hierin samen met onze partner 2DAYSMOOD. Want gelukkige medewerkers zijn leergieriger, creatiever en gemotiveerder. Ze ervaren minder stress en zijn daardoor fitter en vitaler. Als bedrijf streven we dit na, daarom krijgen onze medewerkers de gelegenheid om ons op frequente basis te vertellen hoe het met ze gaat. Iedere werknemer krijgt wekelijks een mail waarin zij aan kunnen geven welke stemming/emotie zij voelen, gebaseerd op: onplezierig, plezierig, hoge energie, lage energie. En ook krijgen zij vragen over Goossens als werkgever en drijfveren met de mogelijkheid de antwoorden toe te lichten. Met deze meting kunnen we toetsen of onze medewerkers zich daadwerkelijk thuis voelen op het werk.

Ons cijfer in 2022 voor medewerkers enthousiasme: 7.





# GRI tabel

—



GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	Reported on page
<b>General Disclosures 2021</b>				
GRI 2	General Disclosures	2-1	Organizational details	9-17
GRI 2	General Disclosures	2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting	26
GRI 2	General Disclosures	2-3	Reporting period, frequency and contact point	26, 65
GRI 2	General Disclosures	2-4	Restatements of information	n.a.
GRI 2	General Disclosures	2-6	Activities, value chain and other business relationships	12-17
GRI 2	General Disclosures	2-7	Employees	12, 53
GRI 2	General Disclosures	2-22	Statement on sustainable development strategy	20 - 27
GRI 2	General Disclosures	2-29	Approach to stakeholder engagement	21
<b>Material Topics 2021</b>				
GRI 3	Material Topics	3-1	Process to determine material topics	21
GRI 3	Material Topics	3-2	List of material topics	21
GRI 3	Material Topics	3-2	Management of material topics	21-23
<b>Procurement Practices 2016</b>				
GRI 204	Procurement Practices	204-1	Proportion of spending on local suppliers	40
<b>Anti-corruption 2016</b>				
GRI 205	Anti-corruption	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	40
<b>Materials 2016</b>				
GRI 301	Materials	301-3	Reclaimed products and their packaging materials	31, 37, 42
<b>Energy 2016</b>				
GRI 302	Energy	302-1	Energy consumption within the organization	48

GRI Standard Number	GRI Standard Title	Disclosure Number	Disclosure Title Individual disclosure items ('a', 'b', 'c', etc.) are not listed here	Reported on page
<b>Employment 2016</b>				
GRI 401	Employment	401-1	New employee hires and employee turnover	53
<b>Training and Education 2016</b>				
GRI 404	Training and Education	404-1	Average hours of training per year per employee	7
<b>Diversity and Equal Opportunity 2016</b>				
GRI 405	Diversity and Equal Opportunity	405-1	Diversity of governance bodies and employees	53

Goossens Wonen & Slapen B.V.  
Doornhoek 3865, 5465 TB, Veghel  
KvK-nummer: 16043861  
BTW-nummer: NL006143532B01  
Ondernemingsnummer: 0422.055.809

Voor meer informatie over dit impact rapport of over duurzaamheid bij Goossens, neem contact op met ons via [communicatie@goossens.nl](mailto:communicatie@goossens.nl)





**Goossens Wonen & Slapen B.V.**  
Doornhoek 3865, 5465 TB, Veghel  
KvK-nummer: 16043861  
BTW-nummer: NL006143532B01  
Ondernemingsnummer: 0422.055.809

---

Voor meer informatie over dit impact rapport of over duurzaamheid bij Goossens,  
neem contact op met ons via [communicatie@goossens.nl](mailto:communicatie@goossens.nl)

Postbus 254, 5460 AG Veghel, NL | +31 (0)413 214 855 | [www.goossens.nl](http://www.goossens.nl)