

Klimaatplan Total Care

Samen voor klimaatpositiviteit

Vanuit Total Care voelen we als CSU, Tzorg en Zizo de verantwoordelijkheid om de wereld schoner, groener en socialer te maken. Het is ons doel de meest duurzame thuiszorg- en schoonmaakorganisatie van Nederland te zijn en te gidsen naar een klimaatpositieve sector. We kunnen dat niet alleen, dus doen we dat met elkaar. We hebben elkaars inzichten en creativiteit nodig om verder te komen, voor huidige en toekomstige generaties. Samen komen we sneller verder vooruit.



Inhoud

Hoofdstuk 1 – Duurzaamheid bij Total Care	2
Hoofdstuk 2 – Onze reis en ambitie	4
Hoofdstuk 3 - Onze impact	7
Hoofdstuk 4 - Ons actieplan naar 2030	9
Hoofdstuk 5 - Doorkijk naar 2040	15
Hoofdstuk 6 - Inzicht in klimaatrisico's	17
Hoofdstuk 7 - Sturing, monitoring en rapportage	20

Hoofdstuk 1 – Duurzaamheid bij Total Care

Over Total Care

Total Care is een familie van bedrijven. Ons gezamenlijke doel: het creëren van een positieve impact op aangenaam thuis kunnen blijven wonen en zorgen voor gezonde, gastvrije en gelukkige werk- en leefomgevingen. Voor onze medewerkers, klanten en cliënten.

Hiervoor werken we vanuit onze drie pijlers Mens Voorop, Excellente Dienstverlening en Klantgericht Ondernemen en drie pijler doorsnijdende thema's: Duurzaamheid, Innovatie en Digitalisering.

CSU

Met meer dan 15.000 collega's is CSU de toonaangevende schoonmaakorganisatie die door heel Nederland actief is. We hebben hoofdkantoren in Uden, Amsterdam, Apeldoorn, Barendrecht en Eindhoven. Als familiebedrijf kijken we altijd vooruit, met een sterke focus op continuïteit en de lange termijn.

Wij geloven in een overzichtelijke en toegankelijke organisatie, waarin we vanuit onze 13 vestigingen dichtbij zowel onze klanten als medewerkers staan. Dit stelt ons in staat om ruimte te creëren voor persoonlijke aandacht, specialistische branchekennis, duurzaamheid en innovatie.

Om relevant en succesvol te blijven, bewegen we flexibel mee met de markt. We houden de span of control van onze leidinggevenden



bewust klein, zodat er meer tijd en aandacht is voor onze klanten en medewerkers. Groei is belangrijk, maar altijd met oog om te kunnen investeren in bijvoorbeeld de mens, duurzaamheid en innovatie. Daarom zetten we in op zowel autonome groei als strategische overnames, om samen sterker te worden.

Tzorg

Tzorg is sinds 2009 een vertrouwde partner voor huishoudelijke ondersteuning en individuele begeleiding binnen de Wmo. Wat begon als de ambitie om zorg dicht bij mensen te brengen, is inmiddels uitgegroeid tot een organisatie die dagelijks het verschil maakt in het leven van meer dan 70.000 cliënten. We werken samen met ruim 300 gemeenten en 200 zorgpartners om de juiste ondersteuning te bieden aan mensen die dat nodig hebben.

Achter deze zorg staat een betrokken en gedreven team van bijna 13.000 thuishulpen en begeleiders, ondersteund door 430 collega's op kantoor. Hoewel we een landelijke organisatie zijn, ligt onze kracht in de lokale aanpak. Vanuit 13 vestigingen door heel Nederland werken we in buurten en wijken, dicht bij de mensen die op ons rekenen. Met onze ervaring en kennis bieden we niet alleen zorg, maar ook oprechte aandacht en betrokkenheid, zodat iedereen zo lang mogelijk op een fijne manier thuis kan blijven wonen.

Zizo

Zizo biedt particuliere schoonmaak aan werknemers, bijvoorbeeld als secundaire arbeidsvoorwaarde via de werkgever. Zizo is in 2022 gestart als startup. Zizo stelt de werkgever in staat haar werknemers te helpen hun eigen huis schoon te houden. Dit doen we met onze thuismakers die bij ons in dienst zijn en waarmee we een oplossing bieden voor het informele schoonmaakwerk.

Onze visie op een duurzame toekomst

Duurzaamheid loopt als een rode draad door onze organisatie. We voelen vanuit CSU, Tzorg en Zizo de verantwoordelijkheid om de wereld schoner, groener en socialer te maken. We doen dat niet alleen, maar met elkaar. Want juist in co-creatie met medewerkers, leveranciers en partners maken we de grootste stappen. We hebben elkaars inzichten en creativiteit juist nodig om verder te komen. Voor de huidige en komende generaties.

Het is ons doel om de meest duurzame thuiszorg- en schoonmaakorganisatie te zijn, die gidst naar een klimaatpositieve sector. We nemen actief medewerkers, klanten en cliënten mee in de belangrijkste duurzaamheidsdoelstellingen, om zo continu te verbeteren en onze impact te maximaliseren.

Daarbij neemt iedereen in de organisatie en in de keten zijn of haar verantwoordelijkheid. We inspireren daarmee de markt om ons te volgen op deze reis naar mens- en klimaatpositiviteit.

Leeswijzer

Het Total Care klimaattransitieplan is onderdeel van de duurzame strategie van Total Care. Dit plan laat zien wat onze doelen zijn op het gebied van CO₂-uitstoot en hoe wij van plan zijn deze doelen te gaan behalen. Daarnaast geeft het inzicht in de belangrijkste klimaatrisico's en hoe wij hierop acteren.

Ons doel: de meest duurzame thuiszorg- en schoonmaakorganisatie van Nederland zijn en gidsen naar een klimaatpositieve sector.



Organisatie

- Mobiliteit & Huisvesting
- HR/ 'Fris in je werk'



Dienstverlening

- Duurzame schoonmaak
- Duurzame thuiszorg
- Duurzame gemaksdiensten



Maatschappelijke betrokkenheid

- Sociaal maatschappelijke impact
- Catharina Cares

Iedereen doet mee

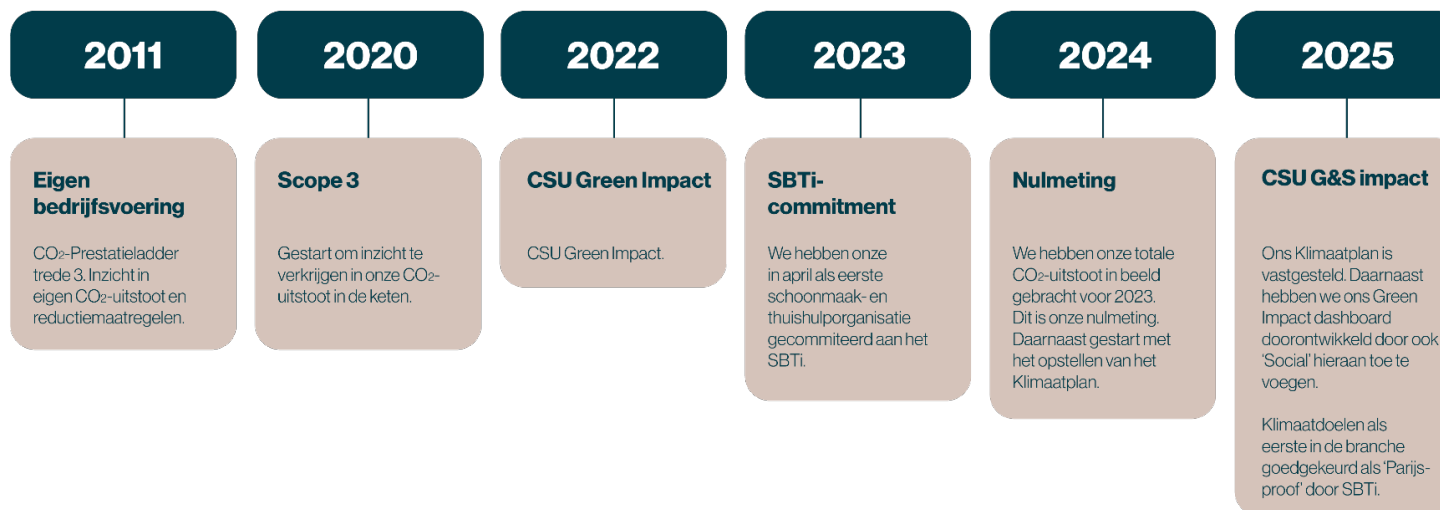
Hoofdstuk 2 – Onze reis en ambitie

Onze reis tot nu toe

De bedrijfsactiviteiten van Total Care veroorzaken CO₂-emissie. Sinds 2011 brengen wij deze emissies in beeld in onze CO₂-voetafdruk. Het verminderen van deze emissie is een belangrijk onderdeel van onze verantwoordelijkheid om op een duurzame, toekomstbestendige wijze te ondernemen. In deze reis en tijdlijn zijn we begonnen met onze eigen scope 1 & 2 emissies (bedrijfsvoering) en hebben daar actief op gestuurd. Zo is in de jaren 2011-2023 onze CO₂-uitstoot gerelateerd aan onze bedrijfsvoering relatief (per miljoen euro omzet) met 45% gedaald, wat een enorme prestatie is!

In 2020-2023 zijn we gestart met het beter in kaart krijgen van onze emissies in de keten, omdat daar naar verwachting een veel groter aandeel van onze uitstoot zat. Dat blijkt en daarom ook dit klimaattransitieplan dat het doel heeft onze CO₂-transitie voor de komende jaren te beschrijven.

Zie onderstaande historische tijdlijn voor onze stappen.



Onze ambitie en doelstellingen

Ambitie

In het Ondernemingsplan 2023-2026 heeft Total Care duurzaamheid als belangrijk speerpunt benoemd en vertaald naar concrete ambities voor 2050, 2040, 2030 en einde Ondernemingsplan periode (2026). Vervolgens heeft Total Care zichzelf in 2023 geëngageerd aan het Science Based Targets Initiative (SBTi). Science Based Targets (SBT) zijn op wetenschap gebaseerde doelen die voldoende zijn om het Klimaatakkoord van Parijs te halen. Daarin is afgesproken is dat we de opwarming van de aarde moeten beperken tot ruim onder de 2 graden, en zo mogelijk zelfs tot maximaal 1,5 graden. Maar, onze ambitie reikt verder, zoals weergegeven is in onderstaande figuur en het ondernemingsplan: we blijven onder de klimaatdoelstellingen van Parijs en willen deze als ambitie in 2040 al behalen.

Doelstellingen conform SBTi

Onze ambities zijn dus fors. Deze ambities hebben we op basis van onze verdiepte 0-meting in 2023 vertaald naar de volgende concrete doelstellingen, die in 2025 door SBTi zijn gevalideerd. De doelstellingen zijn:

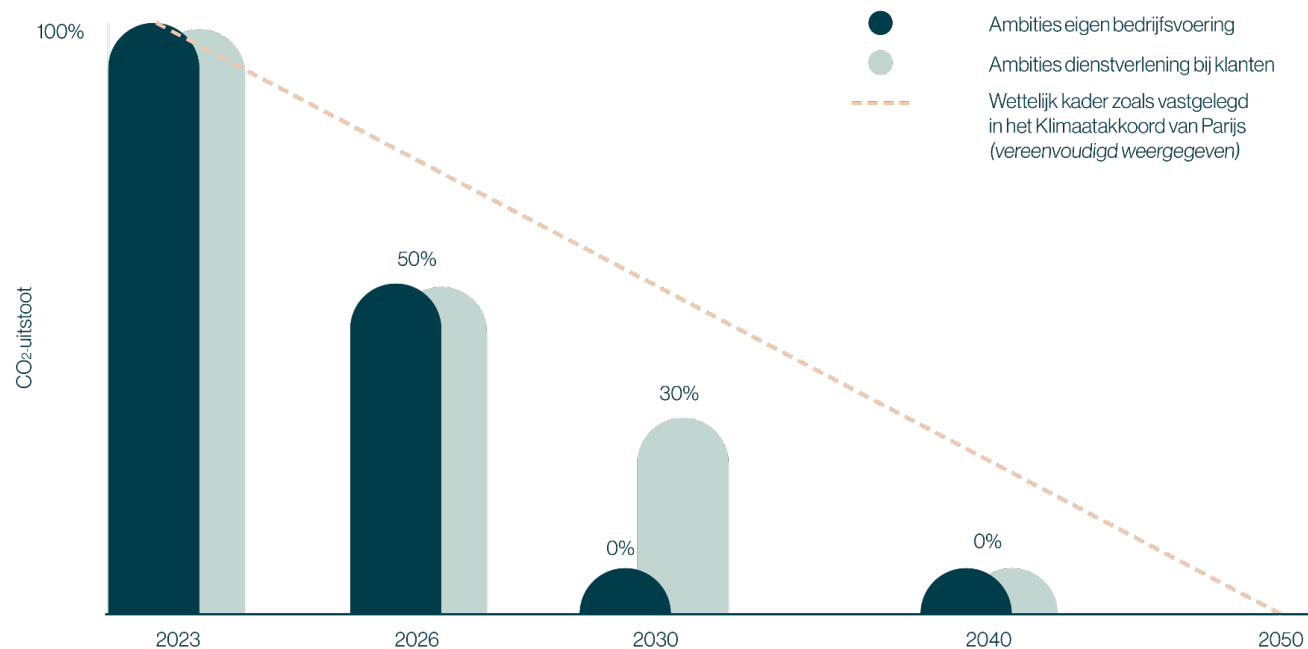
- **Middellange termijn doelstellingen (2030):**
Total Care (CSU, Tzorg, Zizo) verbindt zich ertoe om de absolute scope 1, 2 en 3 broeikasgasemissies in 2030 met 42% te verminderen ten opzichte van het basisjaar 2023.
- **Lange termijn doelstelling (2040):**
Total Care verbindt zich ertoe om de absolute scope 1, 2 en 3 broeikasgasemissies in 2040 met 90% te verminderen ten opzichte van het basisjaar 2023. Dat is 10 jaar eerder dan het klimaatakkoord van Parijs.

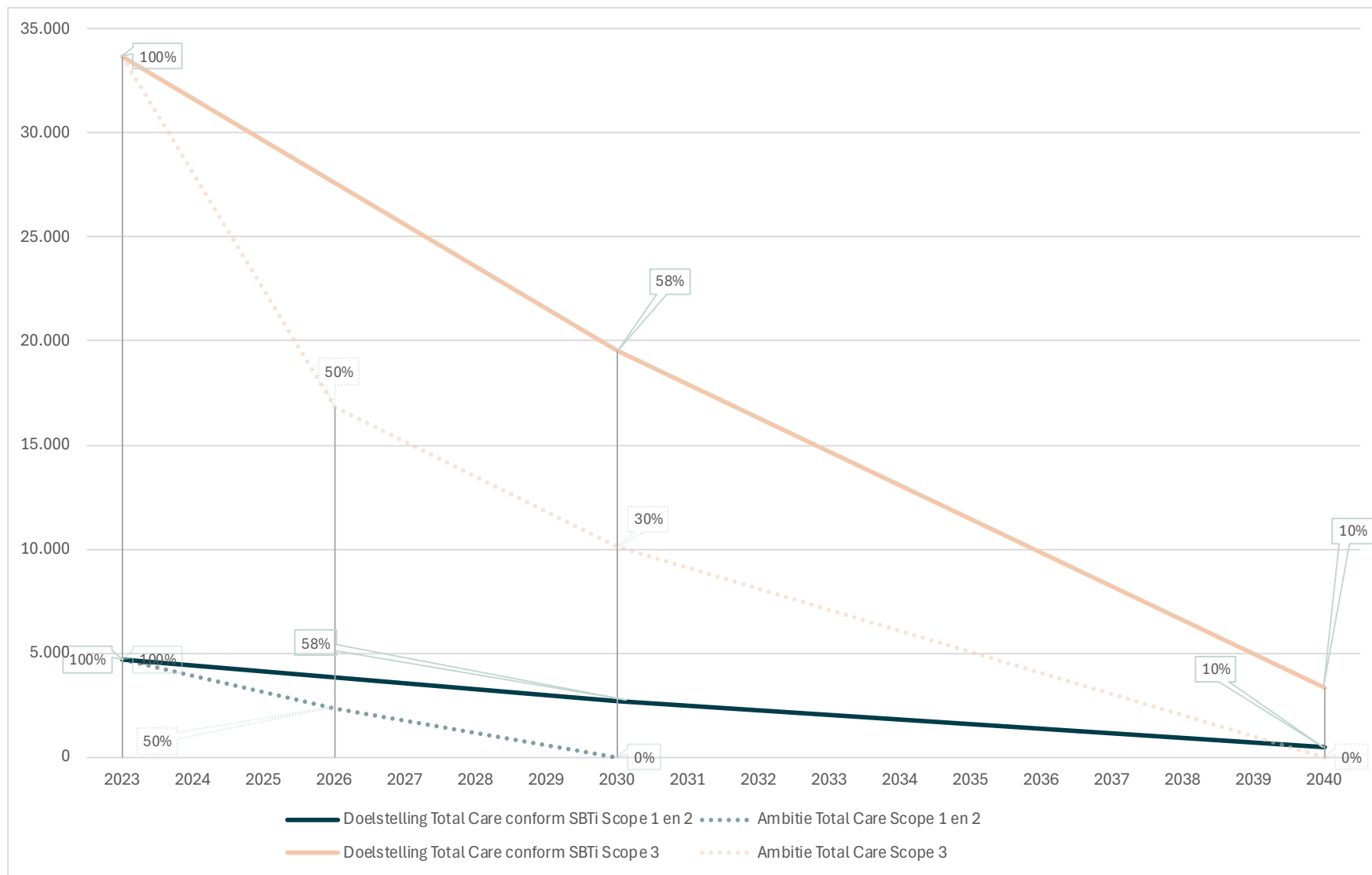
Netto-nul doelstelling:

Total Care (CSU, Tzorg, Zizo) zet zich in om tegen 2040 een netto-nul uitstoot van broeikasgassen in de hele waardeketen te bereiken. De <10% emissies die niet verminderd kunnen worden (onvermijdbare emissies), zullen we afdekken met een permanente oplossing voor koolstofverwijdering- en opslag.

Te lezen is dat onze **doelstellingen** net wat minder ambitieus zijn dan onze **ambities**. In de praktijk blijven we **sturen en rapporteren op onze ambities**. Daarmee denken we onze doelstellingen met grotere zekerheid te kunnen behalen.

Onze reductiedoelstellingen

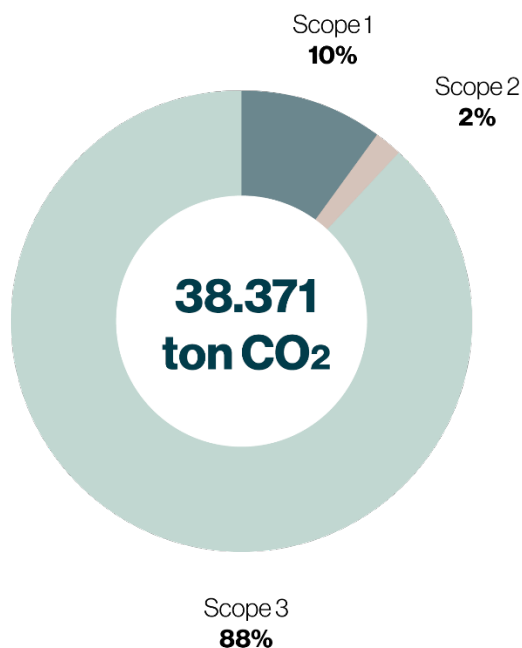




Hoofdstuk 3 - Onze impact

Onze CO₂-uitstoot in 2023

Onze totale CO₂-uitstoot was in ons basisjaar (2023) 38.371 ton. Het grootste deel hiervan zit buiten onze eigen bedrijfsvoering, namelijk in onze dienstverlening; scope 3 (88%).



In de afbeelding op de volgende pagina is weergegeven welke categorieën van activiteiten verantwoordelijk zijn voor deze CO₂-emissie. Hiervoor zijn de categorieën uit het GHG-protocol gehanteerd. Daarbij is ook weergegeven wat het aandeel van iedere categorie is in onze totale CO₂-uitstoot.

Uitleg CO₂-emissies

Het Greenhouse Gas (GHG) Protocol is de internationale standaard voor het meten en rapporteren van broeikasgasemissies. Het GHG-protocol onderscheidt drie categorieën van emissies, ook wel 'scopes' genoemd, die samen een volledig beeld geven van de klimaatimpact van een organisatie.

Scope 1 – Directe emissies: Emissies uit eigen bronnen, zoals verbranding van brandstoffen in bedrijfsvoertuigen of installaties.

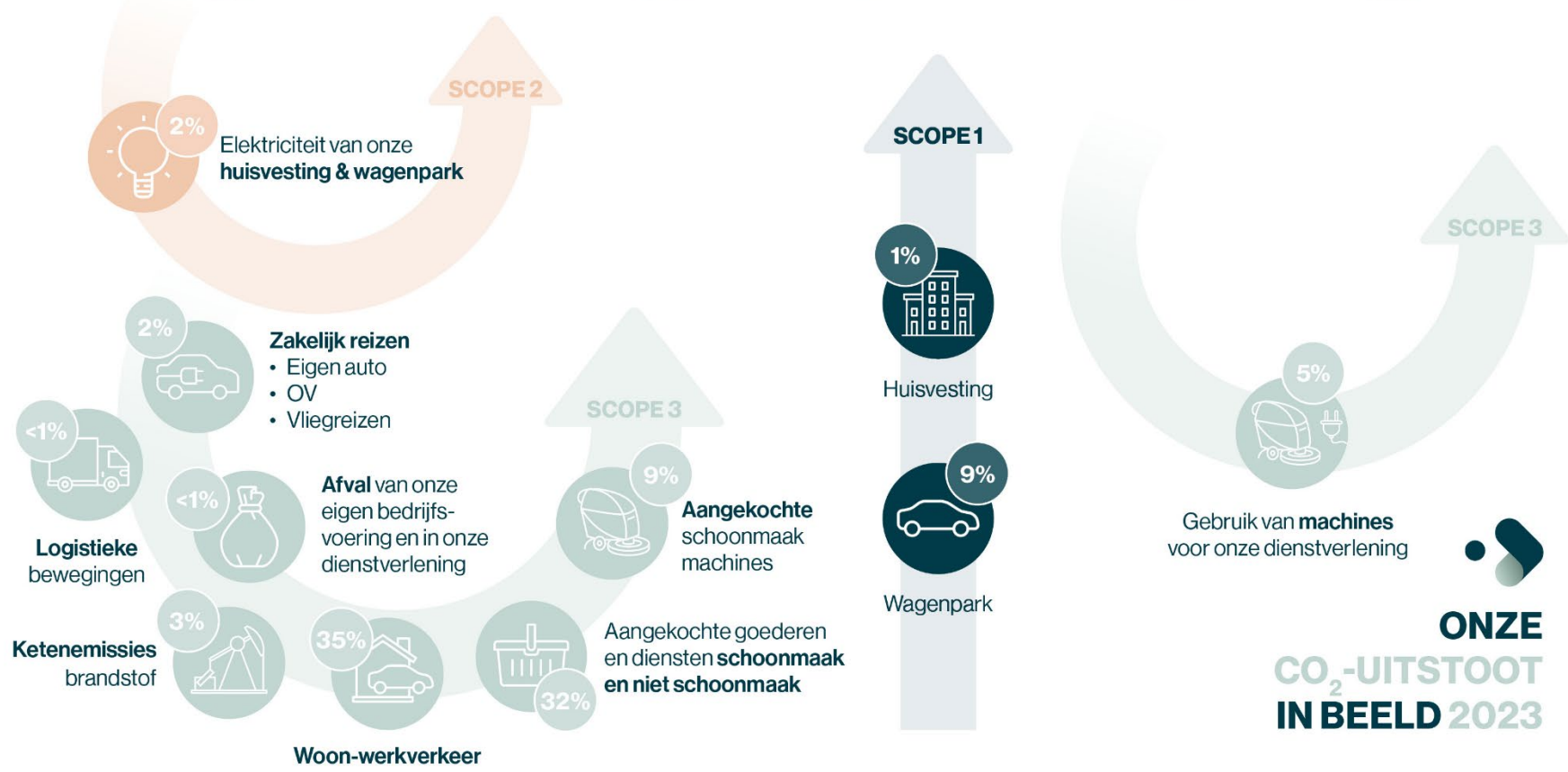
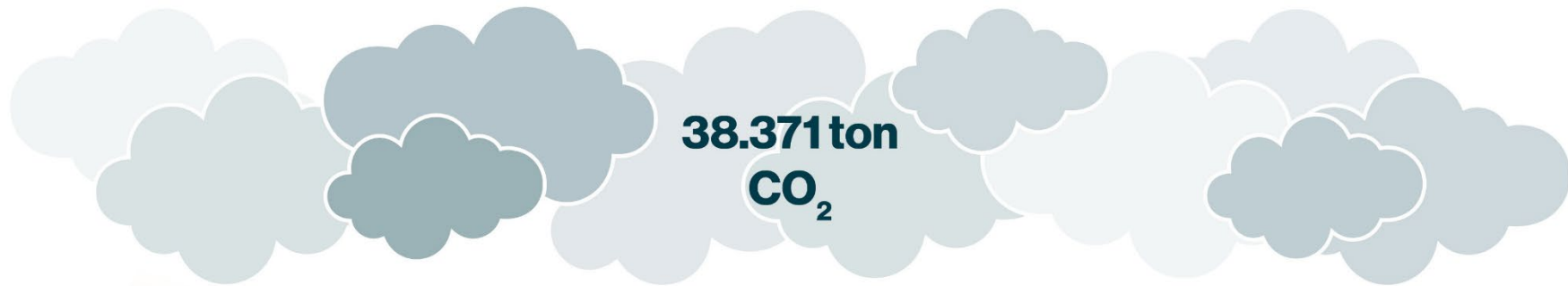
Scope 2 – Indirecte emissies uit energie: Emissies die ontstaan bij de opwekking van aangekochte elektriciteit, warmte of stoom die door de organisatie wordt gebruikt.

Scope 3 – Overige indirecte emissies: Emissies die voortkomen uit activiteiten in de waardeketen, zoals productie van ingekochte goederen, transport, gebruik van verkochte producten en zakelijke reizen.

De categorieën/activiteiten verantwoordelijk voor de meeste CO₂-uitstoot in onze nulmeting zijn:

1. Woon-werkverkeer schoonmaakcollega's en huishulpen: 35% totale CO₂-uitstoot
2. Aangekochte goederen en diensten: 32% totale CO₂-uitstoot
3. Aankoop en gebruik van schoonmaak machines: 14% van de CO₂ uitstoot
4. Wagenpark (fossiele brandstoffen): 9% totale CO₂-uitstoot.

De figuur op de volgende pagina geeft dit schematisch weer.



ONZE CO₂-UITSTOOT IN BEELD 2023

Hoofdstuk 4 - Ons actieplan naar 2030

Om onze duurzame doelstellingen te kunnen behalen, hebben we verschillende reductiestrategieën bepaald tot 2030 op de volgende grootste emissies:

- Huisvesting, mobiliteit en facilities
- Woon-werkverkeer
- Middelen/materialen en keukenkastje
- Partners (zoals onderaannemers en ingehuurd personeel)
- Machines en stofzuigers.

Bij iedere strategie hebben we meerdere initiatieven gedefinieerd die onze CO₂-impact verminderen. Deze initiatieven worden komende jaren in de jaarplannen van Total Care meegenomen en hieronder globaal toegelicht.

Huisvesting, mobiliteit en facilities

Het is onze doelstelling om onze absolute scope 1 en 2 broeikasgasemissies in 2030 met 42% te verminderen ten opzichte van het basisjaar 2023 en om in 2040 CO₂-neutraal te zijn. Maar, onze ambitie ligt hoger: we willen onze bedrijfsvoering het liefst al in 2030 volledig CO₂-neutraal krijgen. De CO₂-uitstoot in scope 1 en 2 is met name gerelateerd aan twee onderdelen: mobiliteit en huisvesting die een sterke relatie met elkaar hebben. Om onze emissies te verminderen bestaat deze CO₂-reductiestrategie uit de volgende initiatieven:

Huisvesting

We kijken, op natuurlijke momenten, kritisch naar de (kantoor)panden waar we momenteel gebruik van maken. We werken namelijk toe naar een compacte en efficiënte

vastgoedportefeuille met landelijke dekking die goed aansluit bij de locatie van onze klanten, het woonadres van onze medewerkers en die goed bereikbaar is met de fiets en het OV (loopafstand intercitystations). Door midden in ons werkgebied te zitten, reduceren we kilometers: de meest duurzame kilometer is een niet gereisde kilometer. Door onze kantoren goed ontsloten te krijgen met de fiets en dicht bij goede OV-locaties te positioneren, kunnen we onze zakelijke en woon-werk kilometers verduurzamen: van auto naar OV of fiets.

Daarnaast kiezen we bij vervangende panden, voor bestaande gebouwen die energiezuinig zijn (Paris Proof) en uiterlijk in 2030 gasloos. Daarbij introduceren we ook het nieuwe werkplekconcept waarbij we minder vierkante meters nodig hebben per werknemer: dat bespaart energie.

Ook bij bestaande locaties kijken we waar we kunnen verduurzamen in energieverbruik en fiets/ OV-bereikbaarheid. Dat laatste kan door letterlijk de verbinding per voet/ fiets te verbeteren (afsnijden, achteringang, paadjes) of door middelen ter beschikking te stellen als deelfietsen of anderszins.

Daarnaast gaan we in alle panden waarvan we zeker weten dat we die niet voor 2030 gaan verlaten, investeren en actief de samenwerking aan met verhuurders om het pand gasloos te maken en energiegebruik te reduceren door investeringen zoals LED verlichting, energiezuinige installaties, afstoten van meters die we niet nodig hebben door thuiswerken te faciliteren en het nieuwe werkplekconcept, e.d.

Mobiliteit

Mobiliteit heeft een groot aandeel in onze totale CO₂-uitstoot (zowel het zakelijke verkeer als het woon-werkverkeer). We willen daarom

via verschillende maatregelen onze CO₂-impact verkleinen. Dit doen we volgens het STOMP-principe: eerst lopen (Stappen), dan fietsen (Trappen), dan openbaar vervoer (OV), Mobility as a Service (MaaS - zoals deelauto's) en tot slot de leaseauto/privéauto (Parkeren). Dat concept nemen we mee in het vernieuwen van ons mobiliteitsbeleid.

We onderzoeken hoe we het gebruik van duurzame vervoersmiddelen, zoals de fiets en het openbaar vervoer, kunnen stimuleren. Dit doen we door onze arbeidsvoorwaarden en mobiliteitsbeleid – waaronder het lease-, parkeer- en fietsbeleid – aan te passen en door het aanbieden van faciliteiten zoals deelmobiliteit. We zien dat we met een duurzaam mobiliteitsbeleid niet alleen een reductie kunnen realiseren op onze CO₂-uitstoot, maar ook bijdragen aan gezondheid van onze medewerkers.

Een voorbeeld is dat met ingang van 2024 alle kantoormedewerkers over een NS-businesscard beschikken (voor werkdagen én het weekend), zelfs collega's met een auto van de zaak. Zo stimuleren we dat iedereen zoveel mogelijk duurzaam reist, ook in hun vrije tijd. Natuurlijk realiseren we ons dat we hierin een lange adem moeten hebben: ieder jaar een beetje meer naar het openbaar vervoer.

Daarnaast worden per 1 januari 2024 enkel nog volledig elektrische auto's besteld. Dat geldt zowel voor de gele als grijze kentekens en in alle klassen (ook de kleinste auto-categorie). Dat betekent dat de komende jaren de fossiele auto's uitgefaseerd worden. We zetten alles op alles om in 2028 helemaal emissievrij te reizen. Immers, de lopende leasecontracten eindigen voor die datum en fossiele eigendomsauto's zijn we ook aan het uit-faseren.

De zakelijke kilometers die met privéauto's worden gereden, willen we ook verduurzamen. Hiervoor onderzoeken we de mogelijkheid

om een hogere kilometervergoeding te geven bij kilometers die gereden worden in schonere auto's of voor fietskilometers, maar ook het aanbieden van alternatieven als openbaar vervoer en deelfervoer.

Inkoop groene energie

Onze inkoop van energie gaan we vergroenen. Hierbij maken we onderscheid in de volgende twee initiatieven:

- Vergroenen van de energie-inkoop voor kantoren (100% groene stroom gebruiken en inkoop groen gas voor kantoren):
In 2023 werd nog niet voor alle panden groene stroom ingekocht. We willen de komende jaren voor de kantoren overstappen op groene elektriciteit. Waar overstappen niet mogelijk is (vanwege bijvoorbeeld een multi-tenant pand of een verhuurder die niet mee wil werken) willen we Garanties van Oorsprong inkopen. Daarnaast willen we ook ons gasverbruik gaan vergroenen door inkoop van groen gas (gas uit biomassa dat is verbeterd tot aardgaskwaliteit). Groen gas inkopen doen we momenteel nergens. De mogelijkheden hiervoor zijn we aan het verkennen.
- Vergroenen elektriciteit van het wagenpark:
Met het uitfasen van de fossiele auto's, zal het elektriciteitsverbruik de komende jaren toenemen. We willen de elektriciteit die wordt geladen voor ons wagenpark vergroenen. Dat doen we enerzijds door groen in te kopen via onze laadpassen, maar ook groene energie voor thuisladen te stimuleren/ faciliteren met bijvoorbeeld een collectief inkoopcontract of vergroening misschien zelfs te verplichten.

Woon-werkverkeer

Het woon-werkverkeer van onze thuishulpen en schoonmaakcollega's is verantwoordelijk voor 35% van onze totale CO₂-uitstoot. We zien de volgende mogelijkheden om hierin onze uitstoot te reduceren:

Dagschoonmaak

Het aantal uren per dag dat collega's werken zijn relatief laag en deze uren worden gewerkt aan de randen van de dag. Daardoor worden er per dienstuur relatief veel kilometers gereisd. Dagschoonmaak is een maatregel om CO₂-reductie te behalen: nu werkt een collega in de ochtend bijvoorbeeld 2 uur en in de avond ook 2 uur. Deze collega reist dus 2x per dag. Door diensten te koppelen, besparen we 50% op reizen en door de dienst langer c.q. aaneengesloten te maken, besparen we mogelijk nog eens 50% reis-emissies per gewerkt uur. Daarnaast stimuleren we hiermee de keuze voor schonere vervoersmiddelen; beschikbaarheid OV en sociaal veiliger fietsen bij daglicht. Door hier stappen in te zetten, wordt continu een reductie gerealiseerd, zeker ook in relatie tot mensgericht plannen hieronder.

Mensgericht plannen

Op dit moment wordt de reisafstand en het vervoersmiddel bij het plannen van medewerkers niet structureel meegenomen. De route vanuit huis naar de (eerste) klant/cliënt en eventueel opvolgende klant-/ cliëntlocatie(s) kan efficiënter gepland worden. We willen hierbij uiteindelijk naar een maximale woon-werkafstand van 10 kilometer (fietsbaar; maximaal 23 kilometer per dag totaal). Hierdoor reduceren we het aantal kilometers en daarmee samenhangende uitstoot en kunnen we werken aan een verhoging van het percentage medewerkers dat op de (elektrische) fiets gaat. Zeker als alle diensten ook overdag zijn (sociale veiligheid). Ook gaat hier een kostenbesparing mee gepaard: minder reizen is minder

reiskosten en minder reistijd (dus uren) en fiets is een goedkope manier van reizen.

Fietsplan/-regeling

Als alle collega's vervolgens op fietsafstand van hun klanten/cliënten wonen, kunnen ze daadwerkelijk gaan fietsen. We ontwikkelen op dit moment een aantrekkelijke fietsregeling waarmee een e-bike zeer bereikbaar wordt. Het voordeel van een e-bike is dat de reistijd nog wat korter wordt (in vergelijking met een gewone fiets, maar vaak ook in vergelijking met een auto en tijd die het kost om te parkeren) en nauwelijks CO₂-emissie hebben. Ook op sociaal gebied is dit een positieve ontwikkeling, omdat we onze medewerkers een aantrekkelijke regeling kunnen aanbieden die ze ook privé kunnen gebruiken zonder hoge kosten. Dit betekent dat ze ook in hun vrije tijd duurzamer kunnen reizen. Hierdoor wordt hun inkomen meer leefbaar en worden hun sociale ontwikkelingsmogelijkheden vergroot, omdat ze met een e-bike net wat mobieler zijn dan met een gewone fiets.

Stimuleren OV en deelmobiliteit

Waar toch afstanden groter dan 10 kilometer afgelegd moeten worden, stimuleren we het gebruik van schone alternatieven, zoals zero emissie deelmobiliteit en OV. We zetten daarom in om al onze kantoren op natuurlijke momenten (bij aflopen van huurcontracten) met het openbaar vervoer bereikbaar te maken zodat collega's ook met een aantrekkelijke ov-kaart deze reis kunnen maken. Ook zetten we deelvervoer op de kantoren, zodat voor klantafspraken een duurzaam alternatief voor handen is (in plaats van een fossiele privéautoprivé-auto).

Middelen/materialen en keukenkastje

Middelen & materialen

Het doel van dit programma is om een duurzaam basisassortiment te creëren voor onze schoonmaakdienstverlening. Door het verduurzamen van middelen en materialen, zoals handschoenen, vuilniszakken, microvezeldoeken, hygiëne papier, chemie en werkwagens realiseren we een aanzienlijke vermindering van de CO₂-uistoot. Daarnaast zorgen uniforme werkprocessen ervoor dat we structureel inzetten op het beperken van het verbruik van middelen en materialen. Denk hierbij aan het juist doseren van producten, efficiënt werken en alleen handschoenen gebruiken waar nodig of vuilniszakken vervangen als ze vol zitten. Deze aanpak draagt bij aan een extra verlaging van de CO₂-uitstoot.

De eerste jaren zetten we dus vooral in op efficiëntie (voorkomen van gebruik) en technische innovaties zoals BubbleFlush, PU-Coating en ozonwater. De jaren daarna maken we de stap naar vervangen van technische grondstoffen door biobased materialen die CO₂ gaan opslaan. Denk daarbij aan Bamboi hygiëne papier of andere biobased grondstoffen.

Keukenkastje

Bij Tzorg wordt gebruik gemaakt van de schoonmaakmiddelen die beschikbaar zijn bij cliënten, doorgaans de producten in het keukenkastje. Aangezien de gemiddelde cliënt beperkte kennis heeft van milieuvriendelijk schoonmaken, is het van belang om hier bewustwording en begeleiding in te bieden. Dit leidt niet tot een reductie in CO₂-uitstoot van Total Care (aangezien het hier niet gaat om producten die wij inkopen), maar draagt wel bij aan enerzijds het beperken van milieubelastende chemische middelen voor de maatschappij en anderzijds aan het bevorderen van de gezondheid van zowel cliënten als medewerkers.

Daarom willen we hierin actief stappen zetten door te starten met het informeren van cliënten en klanten, vervolgens het gebruik van milieuvriendelijke middelen te stimuleren en tot slot te gaan verplichten. Daarbij gaan we in onze eigen processen en procedures ook strakker op dit onderwerp sturen.

Verduurzamen partners

In onze dienstverlening werken we samen met diverse partners. Zoals eerder aangeven willen we richting hen een gidsende rol invullen; en we staan open voor innovaties vanuit hen. Dit doen we door de dialoog aan te gaan over duurzaamheid en de stappen die we samen kunnen zetten.

Bij detacheringsbureaus kijken we of zij mee kunnen in ons programma mensgericht plannen, met als resultaat een minimalisering van de reisafstanden van de medewerkers (fietsafstand). Daarnaast gaan we ook kijken waar we de inzet van uitzendkrachten kunnen beperken door meer en meer te werken met eigen collega's.

Bij onderaannemers kijken we waar mogelijkheden zitten om elektrische vervoersmiddelen en machines in te zetten. Daarnaast verkennen we of we hen met dezelfde materialen/middelen kunnen laten werken als onze eigen standaard: de duurzame standaard.

Verduurzamen machines

Ons machinepark bestaat uit een breed scala aan types en merken. Dit zorgt voor inefficiëntie, omdat de werking van de verschillende machines niet altijd bekend is en het trainen van collega's daardoor complex(er) is. Dit bemoeilijkt ook de inzetbaarheid van medewerkers op verschillende locaties. Daarnaast wordt duurzaamheid momenteel niet structureel meegenomen in de keuze voor machines. We verwachten dat het machinegebruik de komende jaren gaat toenemen, mede doordat machines efficiënter

werken en we te maken hebben met aanhoudende personeelskrapte.

Door onze machines beter te onderhouden, te refurbishen, maar ook te standaardiseren, kunnen we stilstand voorkomen en het gebruik optimaliseren. Ook inzetten op Track & Trace-technologie op de machines maakt een efficiëntere inzet op de werkvloer mogelijk.

Door ons volledige machinepark in de lease op te nemen (machines die >€500,-), zetten we flinke stappen in het verlagen van de CO₂-uitstoot en in ergonomisch, gezond en veilig werken. Wij hoeven in dat geval de CO₂-uitstoot die vrijkomt bij de productie van een lease-machine, niet mee te rekenen in onze CO₂-administratie (vergelijkbaar met leaseauto en huur van een pand.) en is daarmee gelijk een forse reductie; Natuurlijk lijkt dit een papieren/ administratieve reductie, echter zal dit ook een daadwerkelijke reductie opleveren omdat we met minder machines meer resultaat kunnen behalen. Daarmee stimuleren we onze toeleveringsketen om verduurzamingsstappen te zetten: het structurele onderhoud, reparaties, verlengen levensduur en efficiëntere inzet vormen daarbij een belangrijke sleutel voor de toekomstbestendigheid van onze dienstverlening.

Ook willen we het energiegebruik van machines bij klanten beter gaan meten en zo efficiëntie in gebruik gaan bewerkstelligen. Door dit verbeterd inzicht onderzoeken we ook de mogelijkheid om groene energie te gaan inkopen voor het energieverbruik op

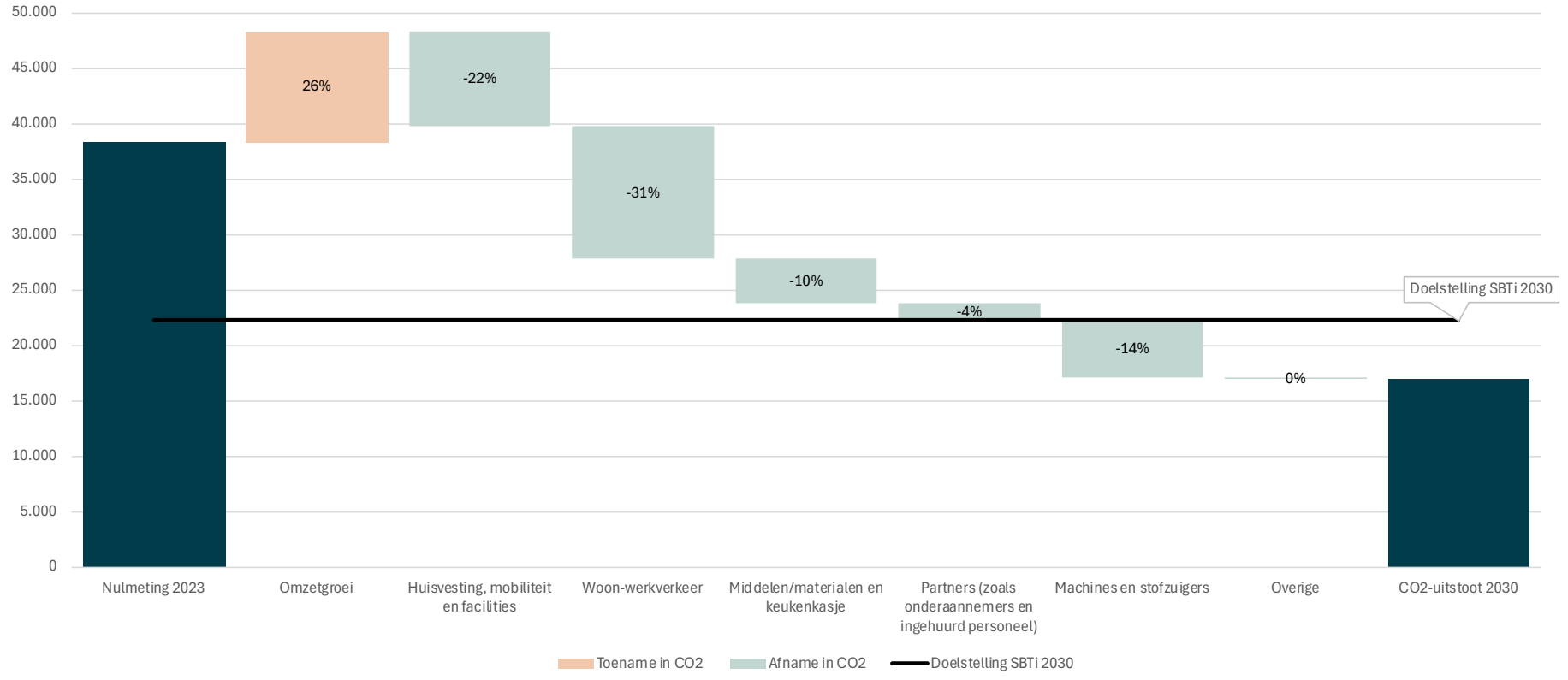
klantlocaties; bijvoorbeeld via Garanties van Oorsprong. En natuurlijk vragen we klanten nu actief naar de herkomst van hun stroom om dat juist in te rekenen in onze CO₂ administratie.

Benodigde investeringen en exploitatiekosten benoemde CO₂-reductiestrategieën (CApEx en OpEx)

De benoemde CO₂-reductiestrategieën en onderliggende initiatieven vereisen geen significante, aparte investeringen of operationele uitgaven. De meeste acties worden uitgevoerd met bestaande middelen als geïntegreerd onderdeel van de dagelijkse bedrijfsvoering of worden kostenneutraal uitgevoerd. We hebben (nog) geen extra operationele kosten of investeringskosten toegewezen aan deze inspanningen en zijn alert op stijgende kosten voor onze dienstverlening alsook onze eigen ondersteunende processen. Natuurlijk zullen sommige maatregelen een investering vergen aan het begin, maar kennen naar verwachten een ROI van < 5 jaar.

De projecten passen binnen onze strategie en verwachting nu. We nemen de projecten mee in onze jaarplannen en bijbehorende jaarlijkse budgettrondes. Daar komt meer concreetheid over de kosten/ investeringen.

In de figuur op de volgende pagina zijn de reductieprojecten weergegeven in een waterval-diagram. Daarin zien we dat de maatregelen die we voorstellen onze doelstelling van 42% reductie ruimschoots behalen en dat we zelfs onze ambitie van 50% kunnen behalen. Dat inclusief de geraamde omzetgroei de komende jaren.



Hoofdstuk 5 - Doorkijk naar 2040

Actieplan richting 2040

De CO₂-emissie die we tot 2030 naar verwachting niet hebben kunnen reduceren, is te relateren aan het woon-werkverkeer, de middelen/ materialen en machines die we inkopen en gebruiken.

Om onze netto-nul doelstelling te kunnen behalen hebben we kansrijke initiatieven gedefinieerd die nog nader onderzoek behoeven maar zeker kansrijk zijn. Dat onderzoek pakken we rond 2028 verder op om daarmee deze maatregelen in het Ondernemingsplan 2030-2033 te kunnen borgen.

Woon-werkverkeer:

- OV beschikbaar maken voor huishulpen en schoonmakers middels een NS-businesscard of vergelijkbaar. Zowel voor (incidenteel) zakelijk verkeer om bijvoorbeeld naar kantoor te komen of een opleiding te volgen, als voor dagelijks woon werk verkeer naar klanten of cliënten.
Ook verkennen we met OV-partners een model waarin we ook privé autokilometers voor medewerkers aantrekkelijk naar het OV kunnen krijgen. Daarmee gaan we dus verder dan onze eigen invloed en impact.

Middelen, materialen en machines

- Om de emissies van de middelen, materialen en onze partners verder naar 0 te brengen, zijn we afhankelijk van innovaties die we nu nog niet kennen. Als voorloper zit innoveren in ons DNA. We scouten innovaties en jagen innovaties aan door co-creatie. Samen zijn we scherp op de trends en ontwikkelingen binnen de schoonmaak en binnen de facilitaire branche. Zo zetten we tot 2030 in op efficiënter gebruik van middelen en materialen en bijvoorbeeld

levensduur verlengend. Na 2030 wordt het gebruiken van afval als grondstof of het inzetten van biobased grondstoffen die CO₂ vasthouden een veel belangrijker aspect.

Uitdagingen zijn er nu nog omdat watergebruik en hygiëne nog niet altijd goed samengaan met biobased materialen. Maar goed, de eerste biobased microvezeldoeken zijn er als pilot.

Kijken we echt even in de glazen bol, geloven we ook in schoonmaakmiddelen en materialen die CO₂ uit de lucht opnemen zoals Olivijn dat kan doen in de wegebouw: dus een doek die naast stof ook CO₂ aan zich bindt.

- Energiegebruik van machines bij klanten gaan we tot 2030 beter meten en zo beter inzicht krijgen in het daadwerkelijke gebruik. Vanuit die data gaan we na 2040 inzetten op het vergroten van de efficiëntie in het gebruik van de machines. Ook zetten we na 2030 veel meer in op robotisering en machines waardoor schoonmaken efficiënter wordt (meer vierkante meters schoonmaken per g medewerker-uur). Het verlengen van de levensduur, uitwisselen van machines maar ook meer biobased gebouwde machines zijn hier de sleutel.

Door de energiedata tot 2030 beter op orde te hebben, kunnen we ook beter de energie die ze gebruiken gaan vergroenen via GVO's (Garanties van Oorsprong) of eisen die we aan klanten stellen.

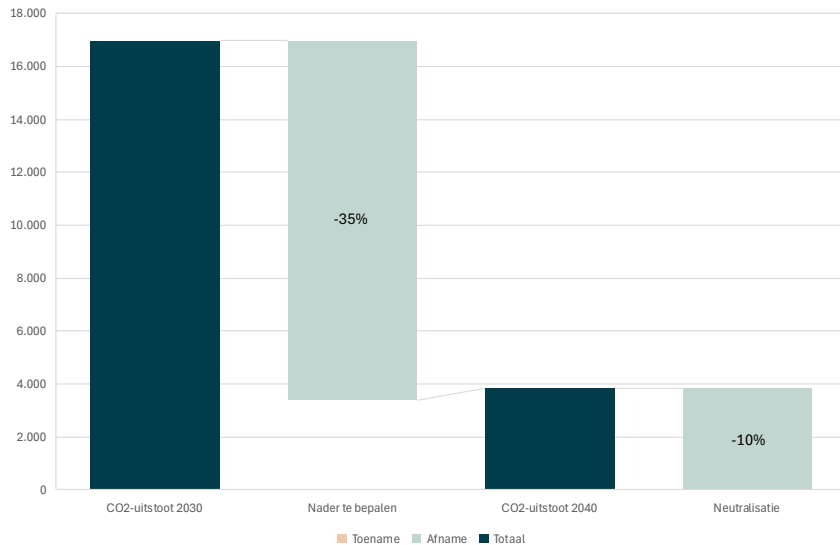
Ook kijken we voor machines graag in onze glazen bol. We geloven dat er richting 2040 innovaties op de markt komen die we niet kennen zoals een stofzuiger die naast stof ook CO₂ zuigt.

Neutralisatie

Om onze net-zero doelstelling te halen, moeten we de uitstoot die we niet kunnen verminderen, neutraliseren met projecten voor het permanent verwijderen en opslaan van koolstof.

Koolstofverwijdering is nieuw voor ons, en we verwachten in de toekomst innovatieve oplossingen op dit gebied. Daarom willen we ons de komende tijd verdiepen in de mogelijkheden. Hierbij houden we tenminste de volgende uitgangspunten aan:

- **Permante verwijdering:** Het moeten projecten met permanente koolstofverwijdering betreffen.
- **Additioneel:** Het moeten projecten zijn die zonder de investering niet zouden hebben plaatsgevonden.
- **Transparant:** Het moeten projecten zijn die transparant zijn over de mate van koolstofverwijdering en met duidelijke bewijsvoering (zoals verificatie en/of audits).



Beyond value chain mitigation/maatschappelijke impact

Naast de impact op onze eigen CO₂-uitstoot, verkennen we graag hoe we door bredere acties een positieve impact kunnen maken in de verduurzaming van de samenleving. Daarin denken we nu aan de volgende lijnen die we de komende jaren verdiepen.

1. We werken met veel collega's aan de basis van de arbeidsmarkt die niet dagelijks bezig zijn met duurzaamheid, thuis en op het werk. We verkennen mogelijkheden in de trend van aantrekkelijke aanbiedingen waardoor ze thuis ook gaan verduurzamen. Te denken valt aan een renteloze lening voor een duurzame investering thuis, een aantrekkelijk groene stroom contract, of het beschikbaar stellen van een fiets waar ook privé mee gereisd kan worden.
2. Een andere gedachte/ ontwikkeling die we verkennen is dat ons werk mogelijk leidt tot minder snel vervangen of groot onderhoud in gebouwen. Denk aan het beter schoonhouden van een gevel, waardoor er minder vaak geschilderd hoeft te worden. Of het beter stofzuigen/ onderhoud van vloerbedekking waardoor deze een langere levensduur kent of beter is her te gebruiken als grondstof voor nieuwe vloerbedekking.
3. Verbredingen of samenwerking met aanpalende diensten. We geloven dat we een bijdrage kunnen hebben aan het langer thuis laten wonen van cliënten bijvoorbeeld. Door hen langer in hun sociale omgeving te laten wonen en intensieve zorg uit te kunnen stellen, geloven we dat dit een positieve impact heeft op het klimaat. Maar hoe groot en hoe onze rol dan is? Ook geloven we erin dat we cliënten stappen kunnen laten zetten in het verduurzamen van hun leven; zo verkennen we samenwerkingen met energie-loketten van gemeente of concepten als de Fixbrigade die met ons meegaan om bijvoorbeeld tochtstrips te plakken.

Hoofdstuk 6 - Inzicht in klimaatrisico's

We hebben onderzocht hoe goed ons bedrijf is voorbereid op veranderingen in het klimaat. Denk bijvoorbeeld aan extreme weersomstandigheden of strengere regels rondom duurzaamheid. Door te kijken naar verschillende toekomstscenario's kunnen we beter inschatten welke risico's en kansen er zijn. Zo zorgen we ervoor dat ons bedrijf ook op de lange termijn sterk en flexibel blijft, en kunnen we duidelijk laten zien hoe we omgaan met klimaatuitdagingen.

De basis was de DMA vanuit de CSRD. Vervolgens hebben we deze verdiept via workshops met interne inhoudelijke experts, aangevuld met literatuuronderzoek. Tijdens de workshops hebben we de verschillende risico's en kansen van klimaatverandering in kaart gebracht binnen onze keten.

Als uitgangspunt van de analyse hebben we drie scenario's gehanteerd die door de IPCC zijn beschreven zoals zij verwachten dat de wereld zich ontwikkelt: lage uitstoot scenario (RCP 2.6), middenweg scenario (RCP 4.5), en een hoge uitstootscenario (RCP 8.5).

- **Lage uitstoot scenario (RCP 2.6):** Dit scenario gaat uit van wereldwijde emissiereductie wat leidt tot een gematigde temperatuurstijging van circa 1,7°C tegen het einde van deze eeuw. Sociaaleconomische ontwikkelingen bewegen richting duurzamere keuzes, met een verschuiving van de focus van economische groei naar welzijn, en toenemende investeringen in onderwijs, gezondheidszorg en het verkleinen van ongelijkheid.
- **Middenweg scenario (RCP 4.5):** Dit scenario veronderstelt dat er geleidelijke maar doelgerichte stappen worden gezet om de uitstoot van broeikasgassen te beperken. De temperatuurstijging komt naar verwachting uit boven de 2°C tegen het einde van deze eeuw. Economische en technologische ontwikkelingen richten zich op het verbeteren van energie-efficiëntie, het gebruik van hernieuwbare bronnen en het beperken van ontbossing. Er is sprake van een evenwichtige benadering waarin zowel economische groei als milieubescherming en sociale vooruitgang een rol spelen.
- **Hoge uitstoot scenario (RCP 8.5):** Dit scenario schetst een toekomst waarin er weinig tot geen beleid wordt gevoerd om klimaatverandering tegen te gaan. De wereld blijft sterk afhankelijk van fossiele brandstoffen, met een stijgende vraag naar energie en beperkte technologische vooruitgang. Dit scenario veronderstelt daarmee aanhoudende wereldwijde afhankelijkheid van fossiele brandstoffen, waardoor de CO₂-uitstoot tegen 2050 bijna verdubbelt ten opzichte van nu. Dit leidt naar verwachting tot een temperatuurstijging van 4,9°C in 2100.

Fysieke klimaatrisico's en -kansen

Onze dienstverlening is grotendeels afhankelijk van menselijk kapitaal—met name schoonmakers en huishulpen—en in beperkte mate van fysieke activa. De werkzaamheden vinden hoofdzakelijk plaats op de locaties van klanten en cliënten. Alleen ondersteunende processen zijn afhankelijk van onze eigen activa, waardoor de blootstelling aan fysieke klimaatrisico's via eigen activa gering is. Een diepgaande analyse van de mogelijke fysieke klimaatrisico's op eigen activa achten wij daarom niet noodzakelijk.

Ondanks onze geringe afhankelijkheid van fysieke activa, worden we in een middenweg- en hoge uitstoot scenario blootgesteld aan fysieke klimaatrisico's.

- **Acute risico's:** Extreme weersomstandigheden zoals hittegolven, zware neerslag, stormen en overstromingen kunnen de continuïteit van onze dienstverlening tijdelijk verstoren.

Voorbeelden zijn:

- Onwerkbaar omstandigheden bij glasbewassing door windstoten
- Onwerkbaar omstandigheden door tropenrooster in het geval van hittegolven
- (Drink)watertekorten die het uitvoeren van onze schoonmaakdienstverlening onmogelijk maken.
- Watertekorten die productie bij de klant onmogelijk maakt, waardoor onze werkzaamheden (tijdelijk) niet uitgevoerd hoeven/kunnen worden.
- Overstromingen (lokaal) bij klanten waardoor we niet meer hoeven te komen of materialen defect zijn (machine heeft waterschade).
- Vanuit brede zin uitval van klanten omdat zij niet operationeel kunnen zijn waardoor onze mensen niet aan de slag kunnen.

Dit vraagt in alle gevallen om meer flexibiliteit van de inzet van onze collega's. Met de flexibiliteit bedoelen we in tijd (vandaag even geen werk, morgen wel) maar ook op locatie.

- **Chronische risico's:** Langdurige veranderingen zoals stijgende temperaturen en verslechterde luchtkwaliteit kunnen leiden tot:
 - Verhoogd ziekteverzuim onder het collega's (fijnstof, astma, hitte)

- Aangepaste werktijden bij klanten, doordat de temperatuur overdag te hoog is om te kunnen produceren
- Veranderende vraag naar diensten
- Verandering van ziektes in Nederland zoals virussen en muggen/ insecten kan leiden tot ander ziekteverzuim

Tegelijkertijd identificeren we strategische kansen in deze scenario's:

- Toenemende vraag naar extra schoonmaakdiensten na bijvoorbeeld extreme neerslag of stormen.
- Mogelijkheid tot tariefdifferentiatie bij flexibele inzet onder onstabiele weersomstandigheden
- Potentiële toename van arbeidsaanbod op lange termijn door migratie vanuit klimaatgevoelige regio's
- Toename van aantal recreatieovernachtingen in Nederland door warmer weer.
- Toenemende wens van hygiëne door komst van virussen en ziektes uit andere delen van de wereld door temperatuurstijging.

Veerkrachtanalyse fysieke risico's

Ons vermoeden is dat, gezien onze cultuur van direct acteren bij problemen, wij een enorme veerkracht kennen. Dat zagen we ook bij Covid; we hebben direct gehandeld, bussen ingezet om collega's naar plekken te brengen waar het wel nodig was, af te schalen waar nodig (hotels) en op te schalen waar kansrijk (scholen, vakantieparken). Datzelfde verwachten we ook bij fysieke risico's die komen gaan.

Onze uitdaging ligt bij het voorspellen ervan en daarop voorbereiden. Deze thematiek nemen we dan ook mee in ons Ondernemingsplan 2026-2029.

Transitierisico's

Transitierisico's kunnen voortkomen uit een verschuiving naar het lage uitstoot-scenario. Hierbij valt te denken aan verscherpt klimaatbeleid, veranderende regelgeving en gewijzigde klantvraag.

- **Beleidsrisico's:** Hierbij zullen er vooral strengere eisen worden opgelegd vanuit de overheid, zoals een mogelijke invoering van een CO₂-heffing, wat kan leiden tot kostenstijgingen. We denken dat we dat risico kunnen beperken, door in te zetten op klimaatmitigatie (zoals de genoemde CO₂-reductiestrategieën genoemd in voorliggend plan).
We geloven juist in een kans van strenger overheidsbeleid. Daarbij zijn de maatregelen die we voorstellen voor de middellange en lange termijn allemaal kostenefficiënt. Dus inzet op CO₂-reductie leidt ook tot een kostenvoordeel.
- **Marktrisico's:** Klanten kunnen hogere duurzaamheidsverwachtingen stellen aan onze dienstverlening. Ook hier spelen we al op in door proactief in te zetten op maatregelen omtrent klimaatmitigatie en de gidsende rol die we zien richting partners en klanten/cliënten. Kortom het is eerder een concurrentieel voordeel dan nadeel.

Veerkrachtanalyse transitierisico's

Vanuit de scenario-analyse verwachten we geen significante aanvullende inspanningen, naast de genoemde CO₂-reductiemaatregelen, om in te spelen op de transitierisico's behorende bij het lage uitstoot scenario.

Hoofdstuk 7 - Sturing, monitoring en rapportage

Sturing/governance

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor het opstellen van en het strategisch sturing geven aan, de inhoud van het voorliggende beleid. De uitvoering is gedelegeerd aan de directieteams van CSU en Tzorg.

Monitoring en rapportage

Gedetailleerde monitoring van de CO₂-emissie vindt voorsnog plaats op jaarbasis. De afdeling Group Control beoordeelt de voortgang ten opzichte van onze CO₂-doelstelling, en rapporteert hierover richting de directieteams en Raad van Bestuur. Ambitie is om naar monitoring op kwartaalbasis te gaan; beginnend van meer indicatief naar volledig gedetailleerd.

Externe publicatie vindt plaats via rapportage van de CO₂-emissies in de duurzaamheidsverklaring als onderdeel van het jaarlijkse bestuursverslag.

Green & Social Impact

Bij Total Care zetten we in op het meten van onze duurzame impact op klantlocaties en/ of gemeenten. Dat is begonnen met het meten van onze milieu-impact (Green Impact) aan de hand van onze CO₂-uitstoot en is doorontwikkeld naar Green & Social Impact. Met Social Impact meten we de impact van onze dienstverlening bij

klanten op onze schoonmaakmedewerkers en later van onze thuishulpen binnen een gemeente.

Het Green & Social Impact dashboard is geïntegreerd in het klantportaal. Hiermee hebben we continu inzicht in onze CO₂-emissies gerelateerd aan de dienstverlening. Daarnaast wordt het klantportaal ieder kwartaal besproken met klanten en kan het ook gebruikt worden bij het monitoren van de voortgang van afdelingen. Deze tooling wordt komende tijd ook uitgerold bij Tzorg.

Green & Social Impact werkt vanuit de filosofie van continu verbeteren:

1. Meten van de impact op klantlocatie op kwartaalbasis.
2. Via ons Klantportaal maken we inzichtelijk waar we verbeteringen/ verslechtingen zien
3. Vanuit deze kennis, kunnen we vervolgens gaan sturen; met de klant kijken waar we willen/kunnen we verbeteren, welke maatregelen kunnen we met elkaar duiden om te implementeren?
4. Vervolgens starten we de implementatie en gaan we daadwerkelijk onze sociale en groene impact verbeteren.