

Greenchoice

Maatschappelijk-jaarverslag 2008

In lijn met de vorige jaar nieuw ingezette indeling van het jaarverslag start ook dit jaar het jaarverslag van Greenchoice met een maatschappelijke verantwoording. In deze verantwoording lichten we toe naar welke doelen wij gestreefd hebben het afgelopen jaar, wat wij daarin bereikt hebben en wat de maatschappij daarvan heeft kunnen merken. Deze doelen liggen rechtstreeks in het belang van de maatschappij. Daarnaast hebben wij als bedrijf een gezond streven naar financieel resultaat; deze financiële paragraaf is aan het einde van het verslag opgenomen.

Visie en Missie Greenchoice

De **visie** van Greenchoice op de toekomst en onze rol daarbinnen:

Consumenten zijn zich bewust van hun energieverbruik en zijn betrokken bij duurzame energie. Zij willen steeds meer zelf (decentraal) duurzame energie opwekken en energie besparen. Wij bieden consumenten handelingsperspectief en maken het mogelijk dat zij zelf energie opwekken en besparen. Wij zijn de administratieve spil voor alle energiegerelateerde oplossingen.

Met deze visie als uitgangspunt hebben we een doel, een **Missie**, voor onszelf geformuleerd:

Greenchoice is ervan overtuigd dat energiebesparing en het (zelf) opwekken van duurzame energie noodzakelijk zijn voor een leefbare wereld. Daarom verplichten wij onszelf om onze klanten te helpen minder energie te verbruiken dan het landelijke gemiddelde. Onze ultieme wens is om het netto energieverbruik van klanten te reduceren tot 0.

Visie en Missie tezamen zijn leidraad voor alle handelingen van Greenchoice en hiermee verschilt Greenchoice nogal van de andere bedrijven in de sector. Traditionele energiebedrijven zijn gebaseerd op het businessmodel van een grote centrale die stroom opwekt, naar de levering aan de klant. Zij geloven dat duurzame energie slechts een beperkt percentage van de Nederlandse energiehuishouding kan uitmaken en willen tevens zelf van de gehele keten eigenaar zijn. Greenchoice gelooft in een ander model: iedereen kan energie opwekken; Greenchoice is de facilitator. Wij leveren de decentraal opgewekte energie aan de eindafnemer en maken zo de omslag naar duurzame energie mogelijk. We zijn het enige energieleveringsbedrijf dat deze keuze maakt en we zijn uniek gepositioneerd om de markt die hier ontstaat te pakken.

Primaire activiteiten

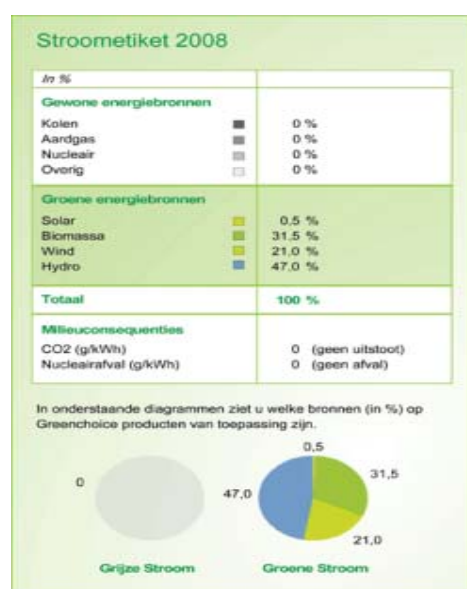
De primaire activiteiten van Greenchoice zijn het leveren van groene stroom en bosgecompenseerd gas aan kleinverbruikers in Nederland en het inkopen en naar de markt brengen van duurzaam opgewekte energie.

Ook in 2008 zijn we er in geslaagd te groeien in aantal klanten en bedraagt ons marktaandeel als leverancier van huishoudens ruim 3%.

In de communicatie naar onze klanten heeft de nadruk sterk gelegen op energiebesparing en de mogelijkheden die klanten hiertoe hebben. Er is onder andere een prijs uitgelooft voor de beste

energiebesparingstip. Deze wedstrijd heeft veel concrete en verrassende energiebesparingsmogelijkheden opgeleverd en heeft veel mensen ertoe aan het denken gezet. De uitkomsten zijn met alle klanten gedeeld. Tevens hebben we ons ingespannen om klanten zo aantrekkelijk en laagdrempelig als mogelijk aanbiedingen te doen toekomen voor zonnepalen en zonneboilers, op het moment dat daar een subsidieregeling voor in werking trad. Meerdere duizenden klanten hebben zich herin verdiept hetgeen heeft geleid tot vele concrete bestellingen van deze energieopwekkers. Tot slot is alle klanten in samenwerking met een retailketen een zeer voordelige aanbieding van spaarlampen gedaan, waarvan circa 4 % van de klanten gebruik van heeft gemaakt.

Greenchoice vervult een actieve rol in de keten van opwekking van energie naar afname door de klant. Voor producenten van lokale, decentrale duurzame energie maakt Greenchoice het mogelijk om de opgewekte stroom af te zetten tegen aantrekkelijke voorwaarden en goede prijzen, waarbij geprofiteerd kan worden van stijgingen van de marktprijs, of desgewenst ingedekt kan worden tegen prijsdalingen. Zo zorgen we ervoor dat investeringen in duurzame opwekking beter renderen en helpen we mee nieuwe projecten gerealiseerd te krijgen. In 2008 zijn aan de opwekportfolio toegevoegd: 7 nieuwe biomassavergistingsinstallaties, 1 nieuw windpark, 3 solitaire windmolens en enkele wat kleinere zonnestroom-installaties en een opstelling voor decentrale waterkracht. Deze nieuwe installaties wekken per jaar voor circa 37.000 huishoudens duurzame elektriciteit op.



Projecten

Bosprojecten

Voor de compensatie van de Co2-uitstoot van het gasverbruik van onze klanten, investeert Greenchoice jaarlijks in een drie bosprojecten, waarbij in 2008 een pilot is gestart voor een eventueel vierde project. CO2-compensatie ziet Greenchoice overigens als laatste stap in verduurzaming. Stap 1 is weinig energie gebruiken ofwel 'energie besparen'; stap 2 is 'duurzame energie gebruiken', en als dat tenslotte niet volledig mogelijk is, dan rest er niets anders dan gewone energie te gebruiken, maar kan wel de Co2-uitstoot compenseren. Dit laatste geldt voor het gasverbruik. Er is momenteel vrijwel geen reëel alternatief voor de verwarming van bestaande woningen; duurzaam opgewekt gas is nauwelijks voor handen en een

ander alternatief voor verwarming van bestaande woningen is slechts moeilijk en met hoge kosten te realiseren.

De doelstelling van Greenchoice is om over 5 jaar 300.000 HA bos actief te beheren voor CO2 compensatie, en met onderstaande projecten zitten we nog steeds op schema om deze doelstelling te bereiken.

- Brazilië-project. In 2008 heeft een wederom verdere uitbreiding plaatsgevonden. Tevens zijn nadere stappen gezet om in samenwerking met de lokale overheid om voor nabij gelegen bosgebieden de status 'beschermde natuurpark' te verkrijgen. Middels het Bosspaarplan kunnen klanten van Greenchoice mede-eigenaar worden van dit bos.

- Equador. Het beschermde gebied is gepatrouilleerd, hierbij is geen aantasting van het gebied geconstateerd. Het bestaande beschermingsprogramma is ook in 2008 succesvol uitgevoerd. Het gebied is niet verder uitgebreid.

- Tanzania. In 2005 zijn de activiteiten voor bescherming en nieuwe aanplant vanuit Greenchoice gestart. De nadruk ligt op nieuwe aanplant. In 2008 zijn de resultaten intensief geëvalueerd door een eigen delegatie van Greenchoice, waarbij tevens de uitbreidingsmogelijkheden voor de toekomst besproken zijn met de lokale uitvoerders. In 2008 zelf is hier totaal 20 hectare nieuwe aanplant gerealiseerd.

- Peru. In samenwerking met een Nederlandse organisatie is een pilot gestart in Peru om te verkennen of het mogelijk is om lokaal vier doelen in één project te realiseren: bescherming bestaand bos; aanplant nieuw bos, met selectief oogsten bos (FSC-criteria); agro-forrestry en uiteindelijk fair trade handel van de lokaal verbouwde producten.

In Nederland is zoals ieder jaar de klanten- bosonderhoudsdag georganiseerd, waarbij onder leiding van een professionele boswachter enkele tientallen klanten en medewerkers actief aan de slag gaan met het onderhouden van een perceel bos.

Sinds 2007 biedt Greenchoice haar klanten tevens een extra mogelijkheid van CO2-compensatie middels duurzame energie- en energiebesparingsprojecten in ontwikkelingslanden, tegen geringe bijbetaling. Het aantal klanten dat hiervan gebruik maakt is in 2008 iets gegroeid, maar blijft vooralsnog onder de 1% van het totaal aantal klanten.

Samenwerking Meewind

Meewind is een investeringsfonds waarbij particulieren en bedrijven kunnen investeren in nieuwe te realiseren duurzame energieprojecten. Heeft men niet de mogelijkheid om in de nabijheid van eigen woning of eigen bedrijf duurzame opwekking te realiseren, dan kan men toch via dit investeringsfonds zelf investeren in de opwekking van duurzame energie. Het fonds heeft een snelle start gemaakt met het werven van investeerders. Greenchoice is hiermee een samenwerking aangegaan en werft actief investeerders voor Meewind.

Texel Energie

In 2008 is de organisatie Texel Energie opgericht. Greenchoice werkt hier nauw mee samen en verzorgt alle leveringsactiviteiten voor deze coöperatie. Dit is een lokaal energiebedrijf, dat als doel heeft de energie voorziening voor Texel volledig te verduurzamen en de eigendom en financiële voordelen hiervan zoveel mogelijk aan de inwoners van Texel te doen toekomen. Dit voorbeeld zal naar verwachting op veel plaatsen navolging krijgen.

Waterkracht energie

Greenchoice is een samenwerking begonnen met een Nederlands bedrijf dat oude waterkracht installaties in Europa opkoopt en technisch verbetert, zodat de elektriciteitsproductie toeneemt en voor de komende jaren weer gegarandeerd wordt. In 2008 zijn we mede-eigenaar geworden van een 2-tal waterkracht installaties en met als doelstelling dit aantal de komende jaren te doen groeien.

Boer zoekt Buur

Greenchoice was medeorganisator van dit project, waarbij particulieren kunnen investeren in zonne-panelen welke worden geplaatst op (schuren van) boerderijen, waarbij de investeerder groene energie geleverd krijgt en rendement in de vorm van producten van de boerderij.

Sponsoring en donaties

Greenchoice heeft als beleid dat zij niet aan sponsoring doet van sportclubs en evenementen om daarmee naamsbekendheid te genereren. In plaats daarvan houden we liever onze marketingkosten laag, zodat we onze klanten korting kunnen geven. Voor sommige goede doelen maken we een uitzondering.

Greenchoice heeft met veel goede doelen, maar ook organisaties zoals bijvoorbeeld sportverenigingen samenwerkingsrelaties waarbij Greenchoice de korting verdubbelt en deze doneert aan het goede doel/ de sportvereniging.

Wanneer een klant een andere klant aanbrengt bij Greenchoice krijgt men van Greenchoice een rentedragende participatie in de Windmolen Coöperatie Meerwind.

In 2008 waren we sponsor van onder andere:

- Forze Formula Zero Waterstof kart. De universiteit van Delft ontwikkelt en verbetert technologie om elektrisch rijden mogelijk te maken. Greenchoice sponsort deze ontwikkeling en ontleent aan de sponsoring tevens extra naamsbekendheid.
- Max en de Milieubende. Theatergroep Max en Maurits Groen Milieu & Communicatie organiseren educatie voor lagere school leerlingen, op het gebied van het broeikasprobleem en wat eraan te doen. Deze kinderen worden later geconfronteerd met de consequenties van het broeikasprobleem, en dit is het enige programma dat hen hierover kennis bijbrengt. Greenchoice levert een financiële en organisatorische bijdrage.
- Elektrohaven. In Amsterdam heeft ondernemer Arjin van As het initiatief genomen om een haven met elektrische oplaadpunten te realiseren, met als doel elektrisch varen in Amsterdam te introduceren. Greenchoice sponsort deze haven.
- Voedselbank. Op initiatief van samenwerkingspartner De PMA Groep hebben we de energiekosten voor de Voedselbank aanzienlijk kunnen verlagen. Tevens hebben we een actie financieel ondersteund.

Service en kwaliteit

Energie is noodzakelijk voor iedereen. Het is een primaire levensbehoefte geworden. Dat brengt een grote verantwoordelijkheid mee voor energieleveranciers, om hun diensten betaalbaar te houden en om goede service en kwaliteit te leveren aan hun klanten. Qua prijs is Greenchoice altijd voordeliger, we bieden immers een korting ten opzichte van de tarieven van de regioleveranciers. Ook qua kwaliteit behoort Greenchoice tot de besten in de branche getuigen de volgende onafhankelijke onderzoeken:

GFK marktonderzoek: in het jaarlijkse onderzoek van bureau GFK onder afnemers van energie is Greenchoice in 2008 nipt tweede geworden, met slechts 0,1 punt minder dan de nummer 1. Hiermee is Greenchoice als enig energiebedrijf voor de 5e opeenvolgende keer in de top 3 van meest gewaardeerde energieleveranciers gekozen.

NMA Directie Toezicht Energie (Dte, inmiddels omgedoopt tot Energiekamer) onderzoekt de administratieve performance van energiebedrijven en publiceert deze middels een zogenaamde scorecard. Hierop is te zien dat Greenchoice op alle gemeten punten boven de gestelde normen presteert. Het DTe onderzoek naar de afhandeling van klachten geeft aan dat Greenchoice ook hier bovengemiddelde presteert en bovendien heeft Greenchoice het minste aantal klachten van alle onderzochte partijen.

Intern monitort Greenchoice dagelijks meerdere parameters waaraan het niveau van de service valt af te lezen. Een belangrijke parameter is bijvoorbeeld de wachttijd voor klanten aan de telefoon. Greenchoice heeft als beleid dat zij gemakkelijk en voordelig telefonisch bereikbaar moet zijn voor klanten. Zo hebben we geen duur 0900 telefoonnummer en geen bandje met een keuze menu alvorens de telefoon wordt opgenomen. Doelstelling is dat de gemiddelde wachttijd onder de 30 seconden blijft. Medio 2008 is de wachttijd aan te telefoon gestegen boven de scherpe kwaliteitsnorm die we intern hanteren. Op bepaalde dagen is deze wachttijd zelfs boven de minuut uitgekomen. Dit is nog steeds een stuk onder de gemiddelde wachttijd in de branche, maar wel een belangrijk punt van aandacht voor verbetering. De belangrijkste oorzaak is gelegen in het feit dat klanten meer en meer gaan bellen met vragen over energie. Dit beeld wordt bevestigd bij andere energiebedrijven. Om de wachttijd te verlagen wordt de klantenservice fors uitgebreid.

Personeel

Niet alleen ten aanzien van de klanten en de omgeving heeft een bedrijf een verantwoordelijkheid, maar uiteraard ook ten aanzien van het eigen personeel.

Om het werk voor de medewerkers interessant, uitdagend en plezierig te laten zijn, zijn de volgende acties en beleid ten uitvoer gebracht:

- aanname personeel is vooral gericht op HBO opleidings- of denkniveau.
- opleiding en trainingen. In 2008 is het interne trainingsprogramma verder geïntensiveerd.
- Organisatiestructuur. Twee keer per jaar kunnen alle medewerkers een voorkeur opgeven om te veranderen van team waarin men werkzaam is en of men interesse heeft in een teamleiders-rol. De organisatie structuur en invulling wordt vervolgens aangepast rekening houdend met deze voorkeuren.
- Beloning. Gezien de goede operationele en financiële resultaten zijn er aan het einde van het jaar relatief hoge bonussen uitgekeerd aan medewerkers. Conform beleid is een bonus tot twee maand salarissen mogelijk, afhankelijk van individuele prestaties. In een aantal gevallen is deze maximale bonus bereikt. De directiesalarissen zijn conform beleid bescheiden gehouden op € 60.000,- per jaar.
- Sociale activiteiten en bedrijfsuitjes. Iedere vrijdagmiddag wordt om 17.30 de week afgesloten met een borrel voor alle medewerkers, daarnaast zijn er, naar goede traditie, minimaal twee bedrijfsfeesten per jaar. Het meest in het oog springend in 2008 was een groot feest voor alle medewerkers en partners bij het Strand aan de Maas. Een vijftal sportevenementen zijn voor en door medewerker georganiseerd.
- Iedere week wordt een fruitpakket afgeleverd, met een aantal stuks fruit voor alle medewerkers.

Milieubelasting

Vervoer. Het bestaande beleid ten aanzien van vervoer is gehandhaafd. Dit houdt in :

- geen lease auto's en geen bedrijfsauto's
- gemiddeld 5 medewerkers (< 10%) die per auto naar het werk komen. De rest komt per openbaar vervoer of fiets. Bij aanneming van personeel wordt rekening gehouden met afstand en vervoerkeuze.
- Het aantal zakelijk gereden kilometers totaal bedroeg circa 40.000 km.
- Het aantal zakelijke vliegreizen bedroeg in 2008 3 stuks, waarvan 1 binnen Europa en 2 naar onze bosprojecten buiten Europa.
- Per trein is circa 18.000 km zakelijke reizen afgelegd.

Energieverbruik:

- alle verlichting is reeds energiezuinig; koeling vindt alleen plaats in serverruimtes en voor medewerkers middels zonnenschermen en indien nodig ventilatoren; computerapparatuur wordt voor aanschaf altijd beoordeeld op energieverbruik.
- Nadere isolatie van het pand (gemeentelijk monument) is nog niet gelukt in 2008.
- Er is een geleidelijke omschakeling ingezet naar zogenaamde 'thin-client' PC's, waardoor het energieverbruik van computerapparatuur aanzienlijk verlaagd gaat worden.

Papier, inkt en kantormaterialen:

- lege inkt-cartridges worden ingeleverd bij Stichting Aap zodat deze een financiële bijdrage hierop ontvangen;
- twee jaarlijkse nieuwsbrieven met minimaal papierverbruik (geen glossy magazine).
- jaarnota's en overige brieven: maximaal twee A4 per brief. Dit houdt de boodschap duidelijk en minimaliseert het papierverbruik.
- De hoeveelheid briefpapier en bijbehorende enveloppen is gegroeid ten opzichte van het voorgaande jaar, echter deze groei is minder dan de groei van het aantal klanten. Beleid is erop gericht telefonisch en via digitaal – bijvoorbeeld via het persoonlijk dossier van klanten – zaken af te handelen.
- De koffie die geschonken wordt op kantoor betreft Max Havelaar koffie, er wordt geen gebruik gemaakt van wegwerp bekertjes, borden of bestek.
- huishoudelijk afval van kantoorplekken, keukens en bedrijfskantine bedraagt ongeveer 600 vuilniszakken per jaar.

Financiële paragraaf

Zoals in de eerste paragraaf is opgenomen volgt hieronder een opsomming van verplicht op te nemen financiële informatie in dit verslag:

- Het structuurregime is niet van toepassing
- Zoals te doen gebruikelijk in de energiemarkt kopen wij het grootste deel van de energie in voor aanvang van het leveringsjaar. De waarde van deze portefeuille fluctueert uiteraard per dag afhankelijk van per dag veranderende energieprijzen op de energiemarkt.
- Het netto resultaat is gestegen. Enerzijds door een stijging van de omzet als gevolg van de groei in klanten. Anderzijds door een verbeterde brutomarge.
- Mede door de goede bedrijfsresultaten en het feit dat geen dividend is uitgekeerd hebben de liquiditeits- en solvabiliteitspositie zich gunstig ontwikkeld.

Toekomst

Wij verwachten voor 2009 wederom een verdere groei van het klantenaantal en daarmee een groei in de omzet. Als gevolg van deze omzetsijging maar ook de toenemende servicevraag van energiekanten, voorzien wij ook een sterke groei van het aantal medewerkers. We zullen hiervoor ook op zoek gaan naar uitbreiding van kantoorruimte.

Ondanks de ontstane kredietcrisis, verwachten we een gezond positief financieel resultaat voor 2009, wel wat lager dan het jaar 2008. De energieprijzen zijn eind 2008 fors gedaald. Daarmee ook de waarde van de reeds ingekochte energie-portfolio. Dit is iets waar alle energiebedrijven mee te maken hebben en dit drukt de winst enigszins. Het grootste gevolg van dit effect verwachten we pas na 2009. Eventuele garantstellingsissues die deze waardedaling met zich meebrengt zijn contractueel afgedekt en zorgen niet voor een aanvullende financieringsbehoefte.

Strategisch verwachten we toenemend aantal lokale energiebedrijven, waarbij Greenchoice als partner een belangrijke rol kan spelen. Dit kan mogelijk tot een groeiversnelling in 2009 leiden.

Rotterdam, 18 juni 2009

Directie Greenchoice