

Duurzaamheidsstrategie Goudwisselkantoor

Versie: juli 2025

1. Visie & Ambitie

Goudwisselkantoor wil als betrouwbare, toegankelijke, flexibele en professionele speler bouwen aan een toekomst waarin waardevolle grondstoffen circuleren. Door onze rol in de handel in tweedehands edelmetalen, sieraden en valuta, leveren we van nature een bijdrage aan een circulaire economie. We zetten in op het verduurzamen van onze keten, processen en impact, in lijn met onze ambitie om dé Europese marktleider te worden in ons vakgebied. Visie → We bieden altijd waarde voor elkaar. Door onze brede expertise en persoonlijke aandacht, ben je altijd en overal zeker van de juiste waarde.

Missie → Dé Europese marktleider op het gebied van in- en verkoop van edelmetalen, sieraden, horloges, munten en bankbiljetten en valuta wisselen.

2. Strategische Pijlers van Duurzaamheid

2.1. Toegankelijkheid

Goudwisselkantoor streeft naar maximale toegankelijkheid, waarbij veiligheid en klantbeleving centraal staan. In al onze vestigingen creëren we een veilige omgeving voor zowel medewerkers als bezoekers, met duidelijke veiligheidsprocedures en -trainingen. Online en offline garanderen we een consistente, klantgerichte ervaring, afgestemd op de behoeften van diverse doelgroepen. Daarnaast dragen wij bij aan financiële inclusiviteit via verantwoorde dienstverlening, zoals eerlijke taxaties en transparante voorwaarden bij inkoop en verpanding.

- Veiligheid voor klanten, collega's en lokale gemeenschappen.
- Een duurzame klantbeleving, zowel online als in onze 150+ vestigingen.
- Eerlijke toegang tot financiële ruimte via verantwoorde dienstverlening.

2.2. Toekomstbestendigheid

Door de handel in tweedehands edelmetalen dragen wij bij aan een duurzame toekomst. Wij zullen onze werkwijze blijven optimaliseren om onze rol in de circulaire economie te verzilveren. Als ketenspeler in gebruikte edelmetalen vervullen we een sleutelrol binnen de circulaire economie. We willen deze impact versterken door onze processen toekomstbestendig in te richten: met een ambitieus CO₂-reductieplan, investeringen in hernieuwbare energie en klimaat adaptieve maatregelen, zoals het wagenpark aanpassen. Ons verpakkingsbeleid focust op circulaire materialen, en retourstromen worden beperkt door optimalisatie van productinformatie en service, waardoor verspilling wordt voorkomen.

- Een leidende rol in de circulaire economie van edelmetalen.

- CO₂-reductie, hernieuwbare energie, en klimaatadaptatie via een transitieplan.
- Duurzame verpakkingen, hergebruik en retouroptimalisatie.

2.3. Betrouwbaarheid

Wij handelen in producten van waarde, waardoor maatwerk transparantie en openheid essentieel is voor het vertrouwen. Op deze manier streven wij naar een verantwoorde keten. Als dienstverlener in waardevolle goederen is vertrouwen cruciaal. Transparantie over onze keten en impact vormt de basis van onze betrouwbaarheid. We garanderen bescherming van klant- en bedrijfsdata volgens DORA-richtlijnen. Onze inkoop- en compliancepraktijken zijn gericht op mensenrechten, ethiek en anti-corruptie. Via interne trainingen op gebied van privacy, integriteit en transparantie vergroten we de bewustwording en borging van deze principes.

- Transparantie over onze impact, herkomst en keten.
- Bescherming van klantgegevens, mensenrechten en ketenintegriteit.
- Ethisch zakendoen via beleid tegen corruptie, witwassen en fraude.

3. Strategische Thema's & Acties

3.1. Circulaire Economie

Onze kernactiviteit – de inkoop, beoordeling en doorverkoop van gebruikte edelmetalen en sieraden – sluit direct aan op het circulaire model. We stimuleren hergebruik via platforms als shop-goudwisselkantoor.nl, pre-owned.goudwisselkantoor.nl en externe kanalen zoals Catawiki en Chrono24. Door het beperken van nieuwe goudinkoop tot conflict-free bronnen, en de introductie van labels zoals “Pre-owned” “Pre-loved” “Marge”, maken we duurzame keuzes herkenbaar en aantrekkelijk voor de klant.

Bij Goudwisselkantoor staat het hergebruik van waardevolle materialen centraal. Als specialist in edelmetalen dragen we bij aan een circulaire economie. Dit doen wij door te investeren in pre-owned.goudwisselkantoor.nl waar sieraden een tweede, derde of vierde leven krijgen. We zorgen voor circulaire initiatieven door middel van reparatie van ingekochte sieraden en waar nodig voor een certificaat via onze partnernetwerk waar gecertificeerde goudsmiden in zitten. Onze ambitie is een leidende rol in de circulaire economie van edelmetalen, herbruikbaar en schaalbaar. Inmiddels zijn we al marktleider in Nederland en België en hebben we Europese plannen om de Europese marktleider te worden op het gebied van edelmetaal.

- Doel: In 2026 is minimaal 65% van het aanbod circulair (gerecycled/hergebruikt) en vanaf 2030 minimaal 72%.
- Inkoop van gebruikte sieraden en edelmetalen stimuleren.
- Edelmetaal verkoop via shop-goudwisselkantoor.nl of catawiki.nl
- Sieraden doorverkoop via pre-owned.goudwisselkantoor.nl, catawiki.nl, chrono24.nl
- Beperken van nieuw goud (met conflict-free en mensenrechtencriteria).
- Productlabeling zoals “Circulair Goud” op shop-goudwisselkantoor.nl.

3.2 Productaanbod

We willen klanten bewuster maken van de waarde van pre-owned sieraden en edelmetalen. Wij positioneren circulaire (pre-owned) sieraden als volwaardig alternatief voor nieuwe producten. Dit betekent betere zichtbaarheid, duurzaamheidsinformatie bij producten en een focus op kwaliteit én herkomst. Wij leveren de pre-owned sieraden inclusief certificaat. Binnen ons productaanbod stimuleren we actief circulaire keuzes. Via het Reclaim & Reward-programma kunnen klanten hun oude sieraden inleveren voor hergebruik, in ruil voor korting of shoptegoed. Zo verlengen we de levensduur van waardevolle materialen. Onze verkoopmedewerkers worden getraind in duurzaam adviseren en het herkennen van pre-owned kwaliteit, terwijl klanten online eenvoudig kunnen filteren op circulaire producten via een speciaal duurzaamheidsfilter. Daarnaast zetten we elke maand een nieuwe categorie duurzame sieraden in de spotlight, bijvoorbeeld vintage trouwringen of gerecycled goud, om circulair kopen aantrekkelijk én zichtbaar te maken.

3.3 Verpakken

Per 1 januari 2025 hebben wij onze verpakkingsmateriaal vervangen door 100% gerecycled of herbruikbaar materiaal. Dit dankzij onze verpakkingsleverancier Paardekooper die ons op dit vlak ondersteunt. Dankzij een training vanuit hun reduceren we momenteel ook de lucht in de verpakkingen en bieden zij ons diverse verpakkingen aan, afhankelijk van de hoeveelheid producten en grootte van producten die verstuurd worden per order. Onze verpakkingen moeten niet alleen bescherming bieden, maar ook bijdragen aan minder verspilling, CO₂-reductie en een betere klantbeleving.

3.4 Bezorgen

Duurzame bezorging is een sleutelthema in e-commerce. Tegelijk kijken we naar optimalisatie van verzendmomenten en bundeling, om zowel kosten als klimaatimpact te reduceren. Met ruim 150 kantoren in Nederland, België en Duitsland beschikken we over een uniek netwerk dat we inzetten als duurzaam alternatief voor thuisbezorging. Door klanten de optie te bieden hun bestelling af te halen in een Goudwisselkantoor-vestiging, vermijden we extra last-mile transport en bundelen we leveringen slim op vaste momenten. Zo reduceren we CO₂-uitstoot én versterken we de klantrelatie. We zetten actief in op CO₂-neutrale verzending van webshopbestellingen. Door samen te werken met logistieke partners die gebruikmaken van elektrische voertuigen of gecertificeerde compensatieprogramma's, beperken we de klimaatimpact van onze distributie. Om gericht te kunnen sturen op reductie, brengen we de gemiddelde CO₂-uitstoot per zending in kaart uitgesplitst per pakkettype en per vervoerder. Deze data stelt ons in staat om keuzes transparanter te maken richting klanten, én om interne benchmarks op te stellen voor verdere verduurzaming van de last mile. Voor leveringen tussen ons

distributiecentrum en vestigingen maken we gebruik van vaste logistieke routes per regio. Door levermomenten te clusteren en ritten te combineren, minimaliseren we het aantal transportbewegingen. Deze efficiënte planning verlaagt brandstofverbruik, CO₂-uitstoot en transportkosten aanzienlijk.

3.5 Retouren

Terugzendingen/retouren leiden tot extra CO₂-uitstoot, verspilling en klantfrustratie. Bij Goudwisselkantoor is het aantal retouren minimaal. Dat komt door het productaanbod en de regels die daarbij horen. Er is bij de edelmetaalbestellingen een zeer beperkt herroepingsrecht en bij de sieraden tak is dat binnen 14 dagen anders vervalt het recht. Het aanscherpen en voorbeelden geven van wat wel en niet te retouren verduidelijkt dit proces voor de websitebezoeker. Niet tevreden als klant? We stimuleren ook om sieraden bij één van onze kantoren in te leveren of te laten repareren. Om retouren te beperken én circulair te verwerken, investeren we in betere informatie en slimme analyse. Op onze productpagina's tonen we bij pre-owned sieraden gedetailleerde foto's, inclusief certificaat en maatinformatie, zodat klanten precies weten wat ze kunnen verwachten. Daarnaast analyseren we structureel de retourredenen per type en categorie, en passen we onze content daarop aan. Geretourneerde sieraden worden – na inspectie en eventuele hercertificering – opnieuw opgenomen in het aanbod, zodat waarde behouden blijft en verspilling wordt voorkomen.

Thema's buiten scope duurzaamheidscertificering Thuiswinkel maar wel actueel voor Goudwisselkantoor

3.6 Klimaat & Energie (Transitieplan)

Goudwisselkantoor zet stappen richting een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2035. In 2025 brengen we scope 1- en 2-emissies volledig in kaart, gevolgd door een scope 3-analyse met onze leveranciers in 2026. Onze kantoren en vestigingen schakelen over op 100% hernieuwbare energie tegen 2030. Tegelijk investeren we in de verduurzaming van ons wagenpark en vastgoed via een actief energiebesparingsbeleid.

- Doel: In 2035 volledig klimaatneutraal opereren.
- In kaart brengen scope 1 en 2 emissies in 2025 & Q1 2026.
- Scope 3-inventarisatie i.s.m. leveranciers (H2 2026).
- Overschakelen op 100% hernieuwbare energie voor kantoren en winkels (2030).
- Verduurzamen wagenpark en panden met energiebesparingsbeleid.

3.7 Mens, Veiligheid & Werkomgeving

Het welzijn van onze medewerkers is een strategische prioriteit. Jaarlijks volgen alle medewerkers verplichte veiligheidstrainingen. We sturen actief op een laag ziekteverzuim (<4%) en investeren in vitaliteitsprogramma's. Daarnaast onderhouden we nauwe relaties met lokale gemeenschappen via vestigingslocaties, waarbij we betrokken zijn bij

buurtinitiatieven en maatschappelijke thema's. Ook zijn we partner en sponsor van de stichting Woord & Daad. Jaarlijks zorgen wij met onze bijdrage voor extra waterputten in Oeganda.

- Doel: Veiligheid en welzijn structureel borgen voor alle medewerkers.
- Jaarlijkse veiligheidstrainingen voor 100% van personeel.
- Beleid rond werkdruk, ziekteverzuim (<4%) en vitaliteit.
- Lokale betrokkenheid via contact met gemeenschappen rondom vestigingen.

4. Alle 'duurzaamheid' KPI's van Goudwisselkantoor

- Circulair productaanbod > 65% in 2026 & ≥72% in 2030
- <28% nieuw goud t.o.v. totale inkoop per jaar vanaf 2030
- 100% gerecycled/herbruikbaar verpakkingsmateriaal in 2025
- CO₂-uitstoot Scope 1+2 -5% verbeteren jaar op jaar 2025|2026|2027
- 100% hernieuwbare energie in 2030
- Scope 3-inzicht in 2026
- 100% medewerkers veiligheidstraining per jaar, ziekteverzuim <4%
- >72% van het aanbod met duurzaamheidslabel of beschrijving in productomschrijving
- Pre-owned sieraden en het verhaal van duurzaamheid overbrengen op website en winkel bezoeker
- Naamsbekendheid meting uitgevoerd door Sprint;
Meting van Q1 2026 NL van 70 naar 72 | BE van 74 naar 76 | DE van 1 naar 3
- >100 ingezamelde sieraden via programma per maand vanaf 1 maart 2026
- #350 getrainde medewerkers over duurzaam aanbod – momenteel #250
- > 350 clicks op 'Aantal duurzaamheidsfilters gebruikt' per maand
- +5% extra omzet per actiemaand van de gekozen categorie 'Duurzame spotlight'
- Verpakkingsdoos QR 100+ Clicks QR code per kwartaal
- +5% materiaalbesparing per zending
- +5% bestellingen afgehaald in vestiging t.o.v. totaal
- >3 partners met duurzaamheids verklaring
- Gem. CO₂-uitstoot per verzending en per vervoerder in Q4 2025 cijfers ontvangen hierover
- Aantal kilometers per 'interne zending' / CO₂ uitstoot per regio met 10% per kwartaal naar beneden
- 1% Retourpercentage lager (t.o.v. 2024)
- >5% van 'nieuwe' pre-owned producten die op website komen na januari 2026 foto's met Certificaat van echtheid
- Meten Aantal retouren per 100 orders vóór en ná optimalisatie
- 80% van de retouren opnieuw in circulatie gebracht

5. Implementatie & Volgende Stappen

- 2025: Start pilots, actiepunten vanuit duurzaamheidsplan, verpakking en scope 1+2 footprint
- 2026: Scope 3 keteninzicht, start inkoopbeleid en supplier auditing
- 2027: Rapportage op basis van CSRD/ESRS thema's
- 2030: Belangrijkste circulaire en emissiedoelen gehaald
- 2035: Klimaatneutraal opereren