



SELIKOR

ISO 9001 • ISO 14001

SELIKOR NV | JAARVERSLAG 2010



Inhoud

1. Bestuur en Management	3
2. Verslag van de Directie	5
3. Resultaten Afvalstoffenketenbeheer 2010	9
4. Personeel 2010	14
5. Materieel en Middelen 2010	17
6. Marketing, PR en Voorlichting 2010	18
7. Kwaliteit en Milieu	21
8. Projecten 2010	22
9. Financiën	24
10. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	26
ISO 9001: 2000 Certificaat / ISO 14001 Certificaat	27
Adressen en Telefoonnummers	28



1. Bestuur en Management

Raad van Commissarissen 2010

Mevrouw C.F. Capriles	Voorzitter per 1 december 2010
De heer R.E. Cuales	Lid per 23 februari 2007
De heer E.A. Eleonora	Lid per 21 augustus 2007
De heer E.F. Eustacia	Lid per 21 augustus 2007
De heer E.E. Franklin	Lid per 23 februari 2007
De heer S.J. Heerenveen	Lid per 1 september 2005
De heer E.A. Leito	Lid per 21 augustus 2007
De heer D.O.G. Mac Donald	Lid per 14 april 2009
De heer R.F.M. Thuis	Lid per 7 juni 2006

Afgetreden Leden

De heer H.A. Davelaar	Voorzitter van 21 augustus 2007 tot 1 december 2010
<i>Wijlen</i> De heer R.J. Mamber	Lid van 21 augustus 2007 tot 8 maart 2010

Management

De heer W.M. Kook	Algemeen Directeur
De heer J.R. Cijntje	Project Manager
Mevrouw A.B. Fredema-Wallé	Financieel Manager
Mevrouw Y.C.M. Hofdam-Davelaar	Marketing Manager
De heer A.A.E. James	Hoofd Operationele Afdelingen
Mevrouw G.R.A. Jukema-Celestina	Hoofd Bedrijfsbureau
De heer K.A.L. Tromp	Kwaliteitscoördinator
De heer J.C. Zimmerman	Human Resource Manager



2. Verslag van de Directie

Het is met groot genoegen dat de directie van Selikor NV het externe jaarverslag over de periode januari tot en met december 2010 publiceert. De directie ziet met voldoening terug op het jaar 2010; een jaar dat gekenmerkt kan worden als een zeer bijzonder jaar voor de organisatie. Op 20 december 2010 heeft de organisatie namelijk haar 15 jarig bestaan als naamloze vennootschap vreugdelijk gevierd. In de afgelopen vijftien jaar heeft Selikor NV zich ontwikkeld van een gesubsidieerde organisatie tot een autonoom, professioneel, commercieel en milieuvriendelijk bedrijf. Met de verzelfstandiging van Selikor eind 1995 is grote vooruitgang geboekt op het gebied van afvalbeheer, milieu- en gezondheidszorg op Curaçao. Met name het aspect van recycling heeft in de afgelopen jaren de toon gezet voor wat betreft toekomstige beleidsbeslissingen.

Het voor u liggende jaarverslag dient op de eerste plaats als verantwoording van de directie van Selikor NV voor het gevoerde beleid over het verslagjaar 2010 en de resultaten die hiermee behaald zijn.

Het jaar 2010 bracht volop nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen voor Selikor NV. Sommige daarvan manifesteerden zich als kansen en andere als bedreigingen, waarop Selikor NV dynamisch en slagvaardig kon inspelen. Desondanks zijn de doelstellingen vastgesteld in het beleidsplan en begroting 2010 grotendeels behaald.

Met de financiële resultaten die geboekt zijn in 2010 kan gesteld worden dat 2010 in velerlei opzichten een succesvol en positief jaar is geweest. Door een stringenter kostenbeheersing en een stabiele omzetgroei heeft Selikor opnieuw winstgevend gedraaid, met een bedrijfsresultaat van 938.386 gulden.

Ook op operationeel gebied heeft de organisatie vele positieve ontwikkelingen doorgevoerd. Het noemen waard is de bouw van een Milieustraat bij het complex te Malpais waar particulieren sinds november 2010 hun afval gescheiden in afzonderlijke containers gratis kunnen deponeren. Om verdere invulling te geven aan het aandachtgebied recycling is in 2010 ook een versnipperaar aangeschaft waarmee diverse afvalstromen bewerkt kunnen worden. Om de kwaliteit van de dienstverlening van afvalinzameling en –verwerking op peil te houden zijn in 2010 diverse investeringen verricht in middelen en materieel, zoals de aanschaf van 2 kleine afvalwagens. Met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden in en rondom Punda en Otrobanda is geïnvesteerd in een nieuwe en modernere veegmachine met een grotere capaciteit. Ter optimalisering van de dienstverlening van ophaal van kadavers van dode dieren is geïnvesteerd in een nieuwe en modernere ophaalwagen. Voor de werkzaamheden op de stortplaats Malpais heeft Selikor in 2010 ook een telehandler aangeschaft. Al deze investeringen hebben als uiteindelijk doel het verbeteren van de dienstverlening aan de gemeenschap.

De voorbereidingen om te komen tot een nieuwe Garage en Werkplaats voor Selikor NV zijn in 2010 aangevangen. De nieuwe Garage en Werkplaats moet bijdragen aan een efficiënter en effectiever preventief- en curatief onderhoud van het wagenpark. Bij het ontwerp van de nieuwe Garage en Werkplaats is rekening gehouden met alle lokale en internationale inrichtingsnormen en met het speciaal karakter en de technische kenmerken en specificaties van de wagens die Selikor in gebruik heeft.



Een andere belangrijke mijlpaal voor Selikor NV in 2010 is het behouden van het kwaliteitscertificaat ISO 9001 voor het tiende achtereenvolgende jaar en het behouden van het milieucertificaat ISO 14001 voor het zesde achtereenvolgende jaar. Het internationale auditbureau BSI heeft zowel het ISO kwaliteits- en het ISO milieucertificaat in oktober 2010 aan Selikor uitgereikt. Hieruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening en de milieuverantwoorde bedrijfsvoering voorop zijn blijven staan. De jaarlijkse tevredenheidonderzoeken wijzen uit dat Selikor voldoet aan het kwaliteitsniveau dat klanten van haar verwachten.

Ook in 2010 heeft Selikor NV haar leiderspositie op de commerciële markt van afvalverwijdering behouden. Het klantenbestand is in 2010 met 131 nieuwe klanten uitgebreid en telt eind 2010 in totaal 1.233 klanten. In de sector van de commerciële dienstverlening heeft Selikor dit jaar wederom een omzetgroei gerealiseerd. De omzet op commerciële producten en diensten dragen met 20% bij aan de totale omzet van Selikor NV over 2010.

In hechte samenwerking met de stichting Fundashon Korsou Limpi Bunita zijn er diverse voorlichtingcampagnes georganiseerd om het belang van afvalpreventie te benadrukken. Het project Moveshon Bèrdè is in het leven geroepen om draagvlak te creëren in alle gelederen van de maatschappij voor het bewustwordingstraject met als doel het realiseren van een verantwoord gedrag met betrekking tot afvalbeheer. Speciaal aandacht is gegeven aan de jeugd door het organiseren van diverse voorlichtingssessies en presentaties bij scholen en andere groepen/organisaties, en rondleidingen bij het Malpais complex.

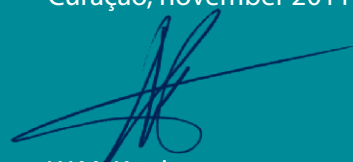
Op het gebied van personeelsmanagement zijn het vermelden waard de verschillende cursussen en trainingen gehouden voor het upgraden van het personeel. Als voorbeeld van deze cursussen en trainingen kunnen genoemd

worden: omgaan met gevaarlijke stoffen, veilig rijgedrag, diverse refreshment cursussen voor leidinggevenden als voorlieden en ploegleiders.

In 2010 heeft ook het traject van Performance Management meer gestalte gekregen. Dit project houdt in dat productiviteitsindicatoren van de organisatie in kaart worden gebracht om vervolgens verbeteringen aan te brengen. Dit traject is organisatiebreed geïmplementeerd door het vertalen van de doelstellingen van Selikor naar afdelingsdoelstellingen waarbij tevens de nodige meetinstrumenten vastgesteld zijn.

Deze resultaten, samen met de resultaten van de voorgaande jaren, zouden niet mogelijk zijn geweest zonder het vertrouwen dat de gemeenschap van Curaçao in ons heeft gesteld. Onze dank gaat uit naar alle leden van de huidige en de afgetreden Raad van Commissarissen, ons personeel en onze gepensioneerden, onze klanten en een ieder die op de een of andere manier een steentje heeft bijgedragen aan het realiseren van onze doelstellingen. Selikor zal de komende jaren, in samenwerking met de gemeenschap, blijven streven naar verbetering van het leefmilieu op ons eiland. De organisatie is ervan overtuigd dat de gehele maatschappij zal meewerken en bewuster zal omgaan met afval, zodat wij een duurzame leefomgeving kunnen realiseren die een positievere bijdrage levert aan het milieu en aan de economische ontwikkeling van Curaçao.

Curaçao, november 2011



W.M. Kook
Algemeen Directeur



3. Resultaten Afvalstoffenketenbeheer 2010

De kerntaak van Selikor NV is het implementeren van een integraal afvalstoffenketenbeheer dat moet bijdragen aan een schone en milieuvriendelijke omgeving. Ter uitvoering van dit integrale afvalstoffenketenbeheer worden door Selikor NV de volgende sub-taken verricht:

1. Afvalpreventie en voorlichting;
2. Afvalinzameling;
3. Afvaltransport of export van afval;
4. Afvalbewerking;
5. Afvalrecycling of hergebruik;
6. Afvalverwerking en nazorg.

Ook in 2010 heeft de nodige registratie plaatsgevonden van alle performance gegevens met betrekking tot de bovenvermelde sub-taken. In dit onderdeel van het jaarverslag worden de belangrijkste gegevens gepresenteerd.

Afvalpreventie en Voorlichting

In 2010 heeft Selikor NV in samenwerking met de stichting Fundashon Korsou Limpi Bunita (FKLB) diverse voorlichtingscampagnes georganiseerd om het belang van afvalpreventie te benadrukken. Eén van de belangrijkste doelgroepen van de voorlichtingscampagne gehouden in 2010 is de groep jongeren.

In het kader van preventie zijn in 2010 verschillende onderwijsinstellingen bezocht om voorlichtingssessies te houden. De boodschap van afvalpreventie is hiermede aan ruim 1.250 kinderen/leerlingen overgebracht. Verder zijn in 2010 ook diverse rondleidingen gegeven aan leerlingen van de verschillende schoolniveaus bij het Malpais complex.

Het noemen waard is verder ook het project Moveshon Bèrdè waarbij in samenwerking met de X-team via een driesporen traject (voorlichting, schoonmaakacties, wethandhaving) getracht is de gemeenschap bewust te maken van de eigen verantwoordelijkheid met betrekking tot een schoon eiland. In dit kader zijn er verschillende acties gevoerd met als doel het verhelpen van milieuvriendelijke situaties met betrekking tot ontverantwoord gestort afval.

Afvalregistratie Malpais Complex

Het afval dat op het Malpais complex wordt aangeleverd wordt bij de ingang gewogen en geregistreerd. De registratie vindt plaats onder een van de volgende verwerkingscategorieën:

- 1) afvalstorting: het afval wordt op de landfill gestort.
- 2) afvalrecycling: het afval wordt gescheiden gehouden en verder bewerkt voor recyclingdoeleinden;
- 3) afvalverbranding: het afval wordt in de verbrandingsoven verwerkt.

In 2010 is een totaal van 192.438 ton afval geregistreerd bij het Malpais complex. Dit is ongeveer 5% meer afval vergeleken met 2009.

Verwerkingscategorie	2009	2010
	Tonnen	
Storting	166.992	174.380
Recycling	16.516	18.388
Verbranding	80	88
Afvalregistratie Malpais Complex	183.588	192.856

Afvalstorting

Afvalinzameling vindt plaats door zowel Selikor NV als door particulieren. Het grootste deel van het ingezamelde afval wordt op de stortplaats Malpais verwerkt. In 2010 is in totaal 174.380 (2009: 166.992) ton afval ingezameld door Selikor en particulieren en op de stortplaats verwerkt.

Inzameling Selikor

Het afval dat door Selikor wordt ingezameld en gestort is voornamelijk afkomstig van huishoudens. Dit afval bestaat uit drie stromen: 1) huishoudelijk afval welke wekelijks wordt aangeboden in de Kliko container, 2) grofafval welke maandelijks in de woonwijken wordt opgehaald, 3) tuinafval welke op verzoek en tegen betaling wordt opgehaald.

Daarnaast zamelt Selikor ook afval in bij bedrijven en andere instellingen alsook bij schoonmaakactiviteiten in woonwijken, langs hoofdwegen en bij het opruimen van illegale stortplaatsen. In 2010 heeft Selikor NV in totaal 71.636 ton afval ingezameld. Vergeleken met 2009 is dit een toename van ruim 2%.

Afvalcategorie	2009	2010
	Tonnen	
Huisvuil	41.776	37.701
Grofvuil	1.938	2.841
Saneerafval	6.851	7.534
Bedrijfsafval	19.416	23.529
Niet recyclebaar afval aangeboden bij milieustraat	0	31
Ingezameld afval door Selikor NV	69.981	71.636

Inzameling particulieren

Naast Selikor NV wordt afvalinzameling ook door particulieren verricht. In 2010 hebben particulieren 102.744 ton afval ingezameld en op de stortplaats gedumpt. Deze hoeveelheid is bijna 6% meer afval dan in het jaar 2009.

	2009	2010
	Tonnen	
Ingezameld afval door Particulieren	97.011	102.744

Afvalrecycling

Selikor NV doet actief aan recycling van asfalt, bouw- en sloopafval. De resterende recyclebare afvalstromen die gescheiden worden ingezameld worden door Selikor zelf of door andere lokale bedrijven slechts bewerkt. Het bewerkte materiaal wordt hierna geëxporteerd naar recyclingbedrijven in het buitenland.

Met de opening van de milieustraat op het Malpais complex in november 2010 worden de volgende afvalstromen gescheiden ingezameld: accu's, plastic, aluminium, autobanden, elektronische apparatuur, glas, metaal, oud-ijzer en witgoed. Autowrakken, oud-ijzer, staal en accu's worden sinds een aantal jaren door of in opdracht van Selikor ingezameld en door andere lokale bedrijven naar het buitenland verscheept voor verdere bewerking.

De hoeveelheid afval die apart wordt aangeboden bij het Malpais complex voor recyclingdoeleinden heeft in 2010 een toename gekend van 12%.

Afvalcategorie	2009	2010
	Tonnen	
Accu's	*	0
Aluminium	*	2
Autobanden	*	22
Autowrakken	1.106	1.194
Asfalt	4.820	1.690
Bouw- en sloopafval	9.008	13.913
Elektronisch apparatuur	*	32
Glas	436	456
Metaal	*	26
Plastic	*	8
Oud-ijzer/witgoed	1.146	1.045
Totaal	16.516	18.388
* Nog niet opgenomen in Performance Management		

Afvalverbranding

Afval dat niet bestemd is voor recyclingdoeleinden en afval dat niet op de stortplaats gestort kan worden wordt beschouwd als speciaal afval. Een groot deel van dit afval wordt in de verbrandingsoven verwerkt. In het jaar 2010 is in totaal 63 ton speciaal afval in de verbrandingsinstallatie verwerkt. Vergeleken met het jaar 2009 is hierbij sprake van een daling welke deels toe te schrijven is aan het buiten bedrijf zijn van de verbrandingsinstallatie.

Afvalcategorie	2009	2010
	Tonnen	
Medisch afval	20	32
Documenten	28	27
Chemische middelen	16	15
Rest	16	14
Totaal	80	88

Schoonmaak Woonwijken, Hoofdwegen en Illegale Stortplaatsen

Een andere belangrijke taak van Selikor NV is het onderhouden van woonwijken, hoofdwegen, en het opruimen van illegale stortplaatsen. In 2010 hebben deze werkzaamheden in totaal 7.532 ton afval geproduceerd.

Afvalcategorie	2009	2010
	Tonnen	
Woonwijken	592	827
Hoofdwegen	*	505
Illegale stortplaatsen	6.852	6.200
Totaal	7.444	7.532
* Nog niet opgenomen in Performance Management		

Ontstoppen en Reinigen van het Rioolstelsel

Voor wat betreft vloeibaar afval heeft Selikor in 2010 een totaal van 1.645 (2009: 1.552) rioleringen ontstopt. In 2010 hebben geen preventieve werkzaamheden plaatsgevonden aan het open rioleringsstelsel daar de nodige onderhandelingen met dienst Openbare Werken in dit kader niet zijn afgerond.

Ophaal Kadavers

Kadavers op de openbare weg worden in opdracht van de overheid gratis opgehaald en op verzoek van particulieren (dierenklinieken en huishoudens) tegen betaling verwijderd. In 2010 heeft Selikor in totaal 4.026 kadavers (2009: 5.304) opgehaald.

Afvalcategorie	2009	2010
	Tonnen	
Openbare wegen	1.612	2.626
Dierenklinieken	3.516	1.145
Huishoudens	176	255
Totaal	5.304	4.026

Commerciële Diensten

De commerciële poot van Selikor NV vertegenwoordigt 16% (2009: 16%) van de totale jaaromzet van Selikor en omvat onder anderen de volgende bedrijfsactiviteiten:

Commerciële afvalinzameling

Als belangrijkste commerciële activiteit heeft Selikor de afvalinzameling bij bedrijven en andere organisaties. Deze sector vertegenwoordigde in 2010 13,1% (2009: 12,9%) van de totale jaaromzet van Selikor. Acquisitieactiviteiten bij commerciële bedrijfsafvalklanten hebben in 2010 geresulteerd in 131 nieuwe contracten (2009: 163). Eind december 2010 telde het klantenbestand van Selikor 1.233 bedrijfsafvalklanten (2009: 1.211).

Bedrijfsafvalcontracten	2009	2010
Nieuwe contracten	163	131
Beëindigde contracten	111	109
Aantal contracten per 31 december	1.211	1.233

Veegwerkzaamheden voor particulieren

In 2010 is het aantal verzoeken voor het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden met de veegmachine substantieel toegenomen waardoor de gerealiseerde omzet op deze dienstverlening met 58% is gestegen.

Ledigen van zink- en beerputten

Naast het beheren van vast afval zamelt Selikor ook vloeibaar afval in. In het jaar 2010 zijn 2.135 verzoeken (2009: 844) binnengekomen voor het ledigen van zink- en beerputten, met een totaal volume van 8.778 m³ vloeibaar afval (2009: 3.681 m³).

Verhuren van mobiele toiletten

Een andere commerciële activiteit van Selikor is de verhuur van portable toiletten.

Contracten	2009	2010
Simple	1.276	1.257
Basic	134	207
Luxury	188	102
Luxury Plus	116	125
Totaal	1.714	1.691

In omzetcijfers is er sprake van een stijging van 29% ten opzichte van 2009. Deze stijging is het gevolg van een toename van het aantal lange termijn contracten voor deze dienstverlening.

Ophalen van grof-, saneer- en tuinafval tegen betaling

In 2010 zijn 1.834 aanvragen (2009: 2.114) verwerkt voor het ophalen van saneer-, grof- en tuinafval tegen betaling.

Zone	2010
Zone 1	246
Zone 2	400
Zone 3	382
Zone 4	335
Zone 5	471
Totaal	1.834

Diversen producten en diensten

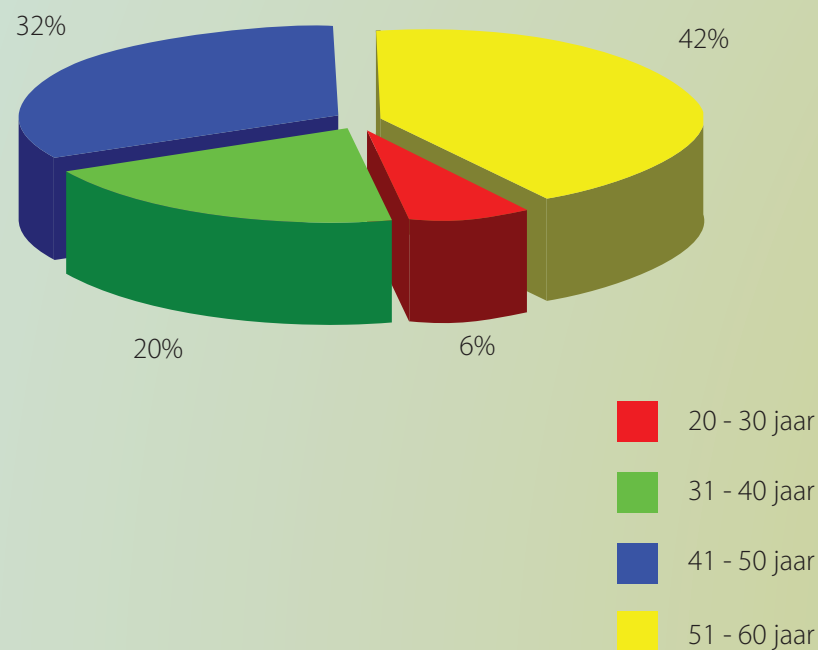
Ook in 2010 heeft Selikor andere soorten afvalgerelateerde producten en diensten aangeboden. Het betreft hier de verkoop van plastic vuilniszakken, puinzakken en Holebon (een industriële geurvreter), de verhuur van een takelwagen voor zwaar materieel en het verrichten van (machinale) schoonmaakwerkzaamheden. In 2010 vertegenwoordigen deze producten en diensten 10,7% (2009: 9,3%) van de totale commerciële omzet van Selikor NV.



4. Personeel 2010

Op 1 januari 2010 bestond het personeelsbestand van Selikor uit 291 medewerkers (2009: 297). Gedurende het jaar zijn 5 nieuwe krachten aangenomen en 16 medewerkers zijn uit dienst getreden vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd.

Selikor had eind 2010 in totaal 280 medewerkers in dienst, waarvan 42% (2009: 42%) in de leeftijdsklasse 51-60 jaar en 32% (2009: 33%) in de leeftijdsklasse 41-50 jaar. De medewerkers in de leeftijdscategorie 31-40 jaar en 20-30 jaar was respectievelijk 20% (2009: 20%) en 6% (2009: 5%) van het totale personeelsbestand. In 2010 is een lichte verschuiving te constateren in de leeftijdscategorieën richting een verjonging van het personeel.



De 280 medewerkers in dienst van de organisatie kunnen onderverdeeld worden in de volgende afdelingen.

Afdeling	Aandeel Personeel
Stads- en Wijkbeheer	23%
Huis- en Bedrijfsafval	22%
Landfill en Overslagstation	15%
Garage en Werkplaats	8%
Gevaarlijke stoffen, Beerput, Riolering	7%
Facilitaire Dienst	7%
Financieel Economische Zaken	5%
Marketing en PR	3%
Kwaliteitsbureau	3%
Bedrijfsbureau	3%
Human Resources	2%
Operationele Zaken	1%
Directie en Projectmanager	1%

De organisatiestructuur van Selikor per december 2010 ziet er als volgt uit:



Voor het upgraden van het personeel zijn in 2010, als onderdeel van het HRM-beleid, verschillende trainingen en cursussen verzorgd waaraan ruim 162 medewerkers deel hebben genomen. Als voorbeelden van de verzorgde trainingen kunnen genoemd worden:

- Training "Ban Kore Sigur" voor chauffeurs en andere medewerkers die gebruik maken van een bedrijfswagen: doel van deze training is het verminderen en/of voorkomen van bedrijfsongevallen met voertuigen en ook het bevorderen van een verantwoorde omgang met het materieel. Verder moest deze training ook dienen om de beroepshouding van de medewerkers te professionaliseren op onder anderen het gebied van communicatie, samenwerking en klant- en servicegericht werken.
- Vervolgtraject ploegcoördinatoren voor de afdelingen Stads- en Wijkbeheer en voor de afdeling Huis- en Bedrijfsafval.
- Training medewerker en beheerder milieustraat: naast vakinhoudelijke kennis zijn deze medewerkers ook getraind op hun sociale vaardigheden met betrekking tot onder anderen omgaan met klachten en conflicthantering.
- Training voorlieden: tijdens deze training heeft deze groep een aantal instrumenten en vaardigheden meegekregen om hun functioneren te optimaliseren op het gebied van onder meer communicatie, leidinggeven en motiveren van medewerkers.



5. Materieel en Middelen 2010

Om een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan de gemeenschap te kunnen bieden is een modern wagenpark dat voldoet aan internationale eisen en normen een vereiste. Selikor beschikt anno 2010 over een wagenpark met eigentijdse en moderne wagens van verschillende capaciteit en voor verschillende doeleinden. Het wagenpark van Selikor bestaat uit onder anderen: inzamelwagens met beladingsystemen voor afvalinzameling bij huishoudens en bedrijven, grijpers voor de inzameling van grof afval, afzetwagens voor transport van afzetbakken, veegmachines voor het vegen van de Binnenstad en takelwagens voor zwaar materieel.

Het jaar 2010 wordt afgesloten met een totaal van 89 bedrijfswagens waarvan ruim 86% wordt ingezet in de corebusiness van Selikor, namelijk afvaltransport van huishoudens en bedrijven, en 14% wordt gebruikt door de ondersteunende afdelingen. In het verslagjaar 2010 heeft Selikor 2,4 miljoen gulden geïnvesteerd in haar wagenpark. Naast een vernieuwing van het wagenpark is in 2010 ook de nodige aandacht besteed aan de bijscholing van het personeel om derhalve onnodige onderhoudskosten aan de wagens te voorkomen.

Voor de mechanisering en modernisering van de afvalverwijdering heeft Selikor, naast investeringen in haar wagenpark, in 2010, ook geïnvesteerd in inzamelmiddelen. Het containerassortiment van Selikor bestaat uit mini- en rolcontainers, volume-, pers- en glascontainers. Eind 2010 had Selikor ruim 69.800 containers van 240 liter, 857 containers van 1000 liter, 84 volume-/perscontainers en 27 glascontainers over het eiland verspreid bij huishoudens, commerciële klanten en publieke locaties. In het afgelopen jaar heeft Selikor 1,1 miljoen gulden geïnvesteerd in haar containervoorraad.

6. Marketing, PR en Voorlichting 2010

Commerciële Activiteiten

De commerciële poot van Selikor NV kreeg in 1996 gestalte door een zakelijke benadering voor de inzameling van afval bij bedrijven. Voor de inzameling en transport van bedrijfsafvalstoffen heeft Selikor verschillende soorten containers op de markt gebracht. In de afgelopen vijftien jaar zijn de bestaande commerciële diensten uitgebreid en nieuwe diensten en producten ontwikkeld.

Het commercieel omzetaandeel in totale bedrijfsopbrengsten van Selikor NV is in 2010 met 5% toegenomen vergeleken met het voorgaande jaar. In 2010 is veel energie gestoken in klantenwerving wat uiteindelijk heeft uitgemondd in een omzetsijging bij vaste bedrijfsafvalcontracten. Deze omzetsijging is zowel te danken aan een toename in het aantal vaste contracten als aan de contractuitbreidingen van bestaande klanten. Met een klantenbestand van 1.233 relaties behoudt Selikor NV haar leiderschapspositie in de markt van afvalinzameling bij particuliere bedrijven.

De dienstverlening met behulp van perscontainers blijft een adequaat middel om bedrijfsvuil bij middelgrote en grote bedrijven deskundig en optimaal te verwijderen. De toepassing van dit inzamelingsmiddel zal in de toekomst, met name bij midden- en kleine bedrijven, verder gestimuleerd worden. Ook op de toenemende vraag naar meer mogelijkheden voor het gescheiden aanbieden en verwijderen van afvalcomponenten, zal in het komende jaar ingespeeld worden.

PR en Voorlichting

In samenwerking met Fundashon Korsou Limpi Bunita (FKLB) en andere milieu-organisaties levert Selikor een bijdrage aan de bewustwording van de gemeenschap op het gebied van afvalbeheer. Ook in 2010 heeft de organisatie getracht om, via het verstrekken van informatie en voorlichting over het afvalstoffenketenbeheer, de attitude van de burgers te beïnvloeden richting een milieuvriendelijker gedrag. Preventie en recycling zijn twee aspecten van het integraal afvalstoffenketenbeheer die in 2010 veel aandacht hebben gekregen in het bewustwordingstraject. In het kader hiervan zijn afgelopen jaar 6 uitzendingen gebroadcast van het televisieprogramma Pakiko, Kon i Kiko, waarin een aantal belangrijke afvalgerelateerde onderwerpen is gepresenteerd.

Naast het creëren van bewustwording heeft Selikor in het jaar 2010 op verschillende manieren haar maatschappelijke verantwoordelijkheid met de gemeenschap van Curaçao vorm gegeven. Naast het verstrekken van donaties, heeft Selikor in 2010 opnieuw een grote bijdrage geleverd aan de Carnavalsoptochten door het verrichten van schoonmaakwerkzaamheden en het gratis uitdelen van vuilniszakken in samenwerking met FKLB. Ook heeft de organisatie de 'Red Campaign: Think Red, Do Safe', een bewustwordingcampagne tegen HIV van de Geneeskundige en Gezondheidszaken, in 2010 geadopteerd en zijn er in dit kader verschillende activiteiten uitgevoerd ook voor het eigen personeel.

Selikor heeft in 2010 haar website compleet vernieuwd zowel qua inhoud als qua vorm en in het kader van het versterken van de milieubewuste uitstraling is aan het begin van het jaar het Selikor logo enigszins aangepast door ISO 14001 (de norm voor milieucertificering) in het logo te incorporeren.

Op 20 december 2010 heeft Selikor haar 4de lustrum gevierd met haar personeel en is een verzoek aan de overheid ingediend om 20 december dag van werknemers in de schoonmaakindustrie te proclameren.



7. Kwaliteit en Milieu

Kwaliteit en milieu zijn twee belangrijke speerpunten in het beleid van Selikor en kunnen beschouwd worden als vaste aandachtsgebieden in de dagelijkse activiteiten van de hele organisatie. Ook voor 2010 zijn de kwaliteits- en milieudoelstellingen meetbaar gemaakt via onder anderen het systeem van Performance Management en via externe audits uitgevoerd door het Nederlandse adviesbureau BSI Management Systems.

Kwaliteitscertificering ISO 9001

Selikor streeft ernaar haar klanten te voorzien van diensten met een hoogwaardige kwaliteit. De basis van het succes van Selikor is met name toe te schrijven aan de bewuste keuze voor een klantgerichte benadering bij het uitvoeren van de bedrijfsactiviteiten. Deze klantenfocus wordt met name geborgd in het kwaliteitssysteem dat bedrijfsbreed wordt toegepast en jaarlijks door de externe auditor wordt geëvalueerd. In het jaar 2001 heeft de organisatie het kwaliteitssysteem ISO geïntroduceerd en sindsdien heeft Selikor het ISO 9001 kwaliteitscertificaat weten te behouden voor alle bedrijfsprocessen.

Ook in 2010 heeft Selikor de externe kwaliteitsaudit, uitgevoerd door het auditbureau BSI, met succes doorlopen. Het doel van de audit was om een verlengingsonderzoek uit te voeren om te beoordelen of alle elementen van de beoogde ISO-kwaliteit scope en van de ISO-normen effectief zijn geïmplementeerd in het managementsysteem van de organisatie. De bevindingen waren over het algemeen positief waardoor het bureau BSI Selikor heeft voorgedragen voor continuering van het certificaat. Met het behouden van deze certificaat blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel van Selikor staat. Daarnaast hebben tevredenheidsonderzoeken het afgelopen jaar wederom uitgewezen dat Selikor voldoet aan het kwaliteitsniveau dat klanten van dit bedrijf verwachten.

Milieucertificering ISO 14001

In 2005 is de organisatie ook op het gebied van milieuzorgsysteem gecertificeerd volgens de ISO 14001-normen. Het accent lag hierbij op het waarborgen van een correcte en milieuvriendelijke afhandeling van het afval dat aangeboden wordt voor verwerking op de stortplaats te Malpais. Na een controle audit eind 2010 wist de organisatie ook deze certificering te behouden. De auditteam heeft in het auditrapport aangegeven dat de beoordeelde onderwerpen en processen ook in het kader van het milieubeleid effectief en voldoende worden beheerst. De milieuverantwoorde bedrijfsvoering voldoet aan internationale normen. Elke handeling of activiteit, die direct of indirect van invloed is op het milieu en de kwaliteit van het leven, wordt dusdanig beïnvloed dat het negatieve effect hiervan geminimaliseerd wordt.

8. Projecten 2010

Tevredenheidonderzoek

Eén van de belangrijkste projecten die in 2010 is geïmplementeerd is het uitvoeren van een grote tevredenheid- en imago-onderzoek onder alle doelgroepen van Selikor (commercieel en niet commercieel). Via klanttevredenheidmetingen wordt namelijk getoetst hoe de kwaliteit van de dienstverlening door het publiek wordt ervaren. Een kwalitatief onderzoek (focusgroepen) en een kwantitatief onderzoek (enquête) hebben deel uitgemaakt van dit project. Het onderzoek is verricht door het onderzoeksbureau Curconsult in samenwerking met Capaz.

Uit de resultaten van het onderzoek is naar voren gekomen dat de klanten de organisatie een score van 8.1 geven als de dienstverlening van deze vergeleken wordt met de dienstverlening van andere organisaties, zowel particulier als van de overheid. 94% van de klanten is van mening dat de dienstverlening van Selikor ten aanzien van het ophalen van huisvuil de afgelopen 3 jaar (aanzienlijk) verbeterd is. De stelling "Selikor haalt elke week het huisvuil op" heeft een waardering van 8.5 gekregen van de huishoudens. Ten aanzien van deze stelling zijn de huishoudens meer dan tevreden. De organisatie heeft goed tot zeer goed gescoord op de volgende punten: professioneel, verantwoord, sympathiek, dynamisch, klantgericht en voorbeeld bedrijf.

Milieustraat

Om inhoud te geven aan het recyclingbeleid is Selikor in april 2010 begonnen met de bouw van een milieustraat en de bouw is in oktober 2010 afgerond. Het project is mede gefinancierd door Nederlandse ontwikkelingsfondsen. Een milieustraat of milieupark is een faciliteit waar particulieren hun afval gescheiden kunnen aanbieden. Het kan beschouwd worden als een moderne uitvoering van "de stort" waarbij een groot deel van het aangeboden afvalcomponenten verwerkt worden voor recyclingdoeleinden.

De milieustraat van Selikor staat op het terrein van het complex Malpais vlak bij de ingang en is een soort 'drive through' faciliteit. De aanbieder kan met de auto naar de juiste container rijden om het afval af te leveren. Aanbieders moeten het afval al van tevoren scheiden. De milieustraat biedt containers voor witgoed en andere elektrische apparaten, plastic, aluminium, metaal en banden. Wanneer de containers vol zijn wordt het afval bewerkt en klaargemaakt om vervoerd te worden. Het gerecycleerde materiaal wordt lokaal verkocht of naar het buitenland geëxporteerd.

In de eerste twee maanden waarin de milieustraat in 2010 operationeel is geweest heeft het publiek ruim 170 ton aan recyclebaar afval (plastic, aluminium, autobanden, elektronische apparatuur, glas, metaal, oud ijzer/witgoed) aangeboden en 30 ton aan niet recyclebaar afval. In 2011 zal de organisatie met verschillende campagnes komen om het scheiden van afval aan te moedigen. Deze campagnes zullen gericht zijn op met name afval van drankverpakking, van glas, aluminium en plastic.

Performance Management

Het project van Performance Management is in het jaar 2003 geïnitieerd en gedurende de afgelopen jaren heeft dit sturinginstrument verdere vorm gekregen. Performance Management is een systematisch proces, waarbij alle medewerkers betrokken zijn om de visie en missie van het bedrijf te realiseren. Door middel van het toepassen van Performance Management worden de doelstellingen van Selikor beter vertaald naar afdelings- en individuele doelstellingen. Uitgaande van de statutaire doelstelling van Selikor is per afdeling vastgesteld op welke manier deze afdelingen bijdragen aan het realiseren van de organisatiedoelstelling. Een van de belangrijkste uitgangspunten bij het formuleren van afdelingsdoelstellingen was het integrale afvalstoffenketenbeheer. Periodiek wordt, aan de hand van metingen, vastgesteld in hoeverre de vastgestelde doelen wel of niet bereikt zijn en welke correctieve maatregelen genomen dienen te worden. Door dagelijkse monitoring van bedrijfsprestaties, door middel van metingen, wordt de planningsindien nodig, aangepast om de resultaten te verbeteren naar tevredenheid van de klant. Performance Management is derhalve een instrument om sturing te geven aan arbeidsprestaties door middel van het stellen van normeringen, het meten van arbeidsprestaties en het positief beïnvloeden hiervan, waarbij de bedrijfsstrategie centraal staat.

In 2010 is dit sturingsmechanisme grotendeels verankerd in de bedrijfsvoering van Selikor en wordt bij met name de operationele afdelingen gebruikt om prestaties op een structurele manier te verbeteren. In de komende jaren zal dit sturingsmechanisme ook in de ondersteunende afdelingen verder ontwikkeld worden.

Ondernemingsplan 2011-2015

Het jaar 2010 was het laatste jaar van het ondernemingsplan 2007-2010. Centraal in dit plan stond het realiseren van een optimaal kwaliteits- en milieuzorgsysteem binnen Selikor. De organisatie vermeldt met tevredenheid dat deze doelstelling grotendeels is gerealiseerd. In mei 2010 zijn de voorbereidingen gestart om te komen tot een nieuw bedrijfsplan voor de periode 2011-2015.

Tijdens het voortraject heeft de organisatie een SWOT-analyse gemaakt die als basis moest dienen voor de verdere invulling van het ondernemingsplan. De visie en de missie van Selikor zijn vervolgens geactualiseerd en de daarvan afgeleide strategische doelstellingen geformuleerd. Aan de hand van deze doelstellingen en rekening houdend met de marktontwikkelingen zijn de verschillende actiepunten geformuleerd. Diverse overlegsessies zijn gehouden met verschillende instanties en instellingen die direct en indirect te maken hebben met de schoonheidsgraad van Curaçao, zoals Fundashon Korsou Limpi Bunita, Dienst Economische Zaken, Dienst Arbeidszorg, VOMIL, GGD, Milieudienst, SKS, Korps Politie, LVV, DOW, DMO, Fesebako, SKO, Secretariaat Stadsvernieuwing, DWI, CTB, Chata, Suveco, Douane, Aqualectra, Importeursvereniging, Fundashon Empresa Chiki, Financiën, AJZ, DROV, KvK, VBC.

9. Financiën

De exploitatiecijfers van 2010 zijn het resultaat van het strakke financieel beleid dat de organisatie in de afgelopen vijftien jaar heeft gevoerd. Ondanks diverse kostenverhogende externe factoren door de jaren heen wist Selikor het kostenniveau van haar bedrijfsvoering in 2010 stabiel te houden. De focus is in 2010 gelegd op het beter beheersbaar maken van de diverse financiële aspecten van de bedrijfsvoering.

SAMENGEVAT FINANCIËEL VERSLAG 2010


Geconsolideerde balans per 31 december 2010

	31-12-2010	31-12-2009
	ANG.	ANG.
ACTIVA		
Financiële Vaste Activa	265.881	864.852
Materiële Vaste Activa	29.715.154	27.790.308
Vlottende Activa		
Vorraden	1.619.180	1.968.803
Vorderingen	19.439.452	23.656.605
Liquide middelen	729.052	1.815.402
	51.768.719	56.095.970
PASSIVA		
Eigen Vermogen	26.462.646	23.949.856
Minderheidsbelang	(1.416.837)	(1.240.906)
Voorzieningen		
Voorziening personeelsbeloningen	7.858.581	10.847.425
Latente belastingen	2.464.104	2.120.464
Deelnemingen	1.025.979	1.508.164
Langlopende Schulden	3.546.529	3.116.317
Kortlopende Schulden	11.827.717	15.794.650
	51.768.719	56.095.970

Geconsolideerde winst - en verliesrekening over 2010

	2010	2009
	ANG.	ANG.
Bedrijfsopbrengsten	40.811.929	38.534.775
Bedrijfslasten		
Personeelskosten	21.565.776	20.918.980
Voorzieningen personeelsbeloning	500.993	1.101.555
Overige bedrijfskosten	14.001.094	12.541.023
Afschrijvingskosten	3.288.784	3.171.697
	39.356.647	37.733.255
Operationeel Resultaat	1.455.282	801.520
Financiële en Incidentele Lasten	(639.513)	(841.393)
Buitengewone Baten	57.986	300.000
Minderheidsbelang	64.631	140.706
Bedrijfsresultaat	938.386	400.833
Acute belastinglast	-	-
Uitgestelde belastingen	(988.140)	-
Nettoresultaat	(49.754)	400.833

10. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

 ERNST & YOUNG

ERNST & YOUNG DUTCH CARIBBEAN
Zeelandia Office Park
P.O.Box 3626
Curaçao
Tel: (599-9) 4305 000
fax: (599-9) 4615 020 Assurance
fax: (599-9) 4656 770 Tax
www.ey.com

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de directie en aandeelhouders van
Selikor N.V.

Bijgesloten samengevat financieel verslag, opgenomen in het Jaarverslag 2010 van Selikor N.V., op de pagina's 24 en 25 bestaande uit de samengevatte geconsolideerde balans per 31 december 2010 en de samengevatte geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2010, zijn ontleend aan de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening van Selikor N.V. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die geconsolideerde jaarrekening in onze controleverklaring van 31 mei 2011.

Het samengevat financieel jaarverslag bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist in de volledige geconsolideerde jaarrekening conform International Financial Reporting Standards. Het kennisnemen van het samengevat financieel verslag kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening van Selikor N.V.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van een samengevat financieel verslag in overeenstemming met door het bestuur ontwikkeld criteria zoals beschreven in note 1.

Verantwoordelijkheid van de accountant

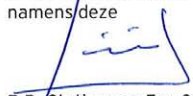
Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over het samengevat financieel verslag op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Internationaal Controlestandaard 810, 'Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten'.

Oordeel

Naar ons oordeel is het samengevat financieel verslag in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening van Selikor N.V. over 2010 en in overeenstemming met de door het bestuur ontwikkeld criteria zoals beschreven in note 1.

Curaçao, 1 november 2011
60820280 112/19345

Ernst & Young Accountants
namens deze



E.R. Staius van Eps CPA

Note 1

Het samengevat financieel verslag is opgesteld in overeenstemming met criteria zoals ontwikkeld door het bestuur. De door het bestuur ontwikkeld criteria houdt in dat het bestuur de samengevatte geconsolideerde balans en de samengevatte geconsolideerde winst- en verliesrekening presenteert in het samengevat financieel verslag. Dit samengevat financieel verslag is ontleend aan de gecontroleerde geconsolideerde jaarrekening van Selikor N.V. over het jaar 2010.

Ernst & Young is a partnership of limited liability companies
a professional corporations' established in Curaçao.
Our services are subject to general terms and conditions, which contain
a limitation of liability clause.

ISO 9001: 2000 Certificaat



Certificaat

KWALITEITSSYSTEEM - ISO 9001:2008

Hierbij verklaren wij dat:

**Selikor N.V.
Parera z/n
Willemstad Curaçao
Dutch Antilles**

Certificaatnummer: **QSC 371**
een kwaliteitssysteem onderhoudt dat voldoet aan de eisen van ISO 9001:2008 voor het volgende toepassingsgebied:

Het inzamelen van huis- en grofvuil; het reinigen en saneren van de openbare weg in de binnenstad van Willemstad en van de hoofdwegen van het eiland Curaçao; het inzamelen van autovrakken; het periodiek schoonmaken van de woonwijken; het verwijderen van illegale stortplaatsen in het openbare gebied; het inzamelen van bedrijfsafval; het ledigen van beerputten en het verhuren van portable chemische toiletten. Het schoonhouden en ontstoppen van de riolering en het exploiteren en beheren van de stortplaats Malpais en het overslagstation Koraal Specht.

Namens BSI:



Directeur, BSI EMEA

Eerste uitgiftedatum: **01/12/2011** Laatste uitgiftedatum: **15/12/2010** Vervaldatum: **01/12/2013**



pagina: 1 van 1

Dit is een elektronisch versprekt certificaat en blijft bezit van BSI en is onderhevig aan de voorwaarden van het contract. Een elektronisch certificaat kan online, op eichtheid worden geverifieerd. Verificatie van het certificaat is mogelijk op <http://www.bsigroup.com/clientdirectory> of telefoonnummer +31 (0)20 3460780.

BSI Group The Netherlands B.V.
Thomas R. Malthusstraat 3c, Postbus 74103, 1070 BC Amsterdam



ISO 14001 Certificaat



Certificaat

MILIEUMANAGEMENTSYSTEEM - ISO 14001:2004

Hierbij verklaren wij dat:

**Selikor N.V.
Parera z/n
Willemstad Curaçao
Dutch Antilles**

Certificaatnummer: **ESC 233**
een milieumanagementsysteem onderhoudt dat voldoet aan de eisen van ISO 14001:2004 voor het volgende toepassingsgebied:

Het inzamelen van huis- en grofvuil; het reinigen en saneren van de openbare weg in de binnenstad van Willemstad en van de hoofdwegen van het eiland Curaçao; het inzamelen van autovrakken; het periodiek schoonmaken van de woonwijken; het verwijderen van illegale stortplaatsen in het openbare gebied; het inzamelen van bedrijfsafval; het ledigen van beerputten en het verhuren van portable chemische toiletten. Het schoonhouden en ontstoppen van de riolering en het exploiteren en beheren van de stortplaats Malpais en het overslagstation Koraal Specht.

Namens BSI:



Directeur, BSI EMEA

Eerste uitgiftedatum: **01/12/2005** Laatste uitgiftedatum: **15/12/2009** Vervaldatum: **01/12/2011**



pagina: 1 van 1

Dit is een elektronisch versprekt certificaat en blijft bezit van BSI en is onderhevig aan de voorwaarden van het contract. Een elektronisch certificaat kan online, op eichtheid worden geverifieerd. Verificatie van het certificaat is mogelijk op <http://www.bsigroup.com/clientdirectory> of telefoonnummer +31 (0)20 3460780.

BSI Group The Netherlands B.V.
Thomas R. Malthusstraat 3c, Postbus 74103, 1070 BC Amsterdam



Adressen en Telefoonnummers

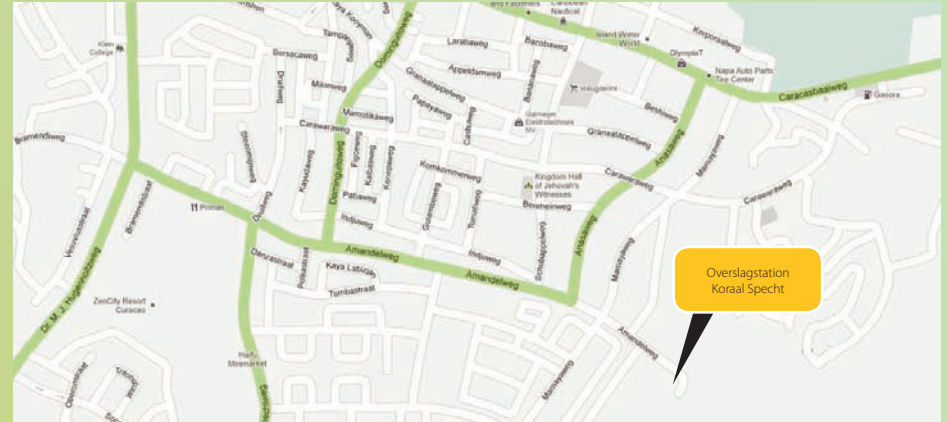
Hoofdkantoor Selikor NV	
Parera Z/N	
Centrale	434-1300
Fax	465-6964
Klantenservice	46-LIMPI (46 54674)
Debiteurenbeheer	434-1308 434-1348
Crediteurenbeheer	434-1309
Marketing	434-1383 434-1311
Publiciteit en Voorlichting	434-1329
Landfill	
Malpais	
Algemeen	869-8545
Verkooppunt Malpais	888-6487
Overslagstation	
Koraal Specht	
Algemeen	465-5958
Verkooppunt Marshe Nobo	
Punda	
Algemeen	465-0199
E-Mail	info@selikor.com
Website	www.selikor.com

Wegwijzer

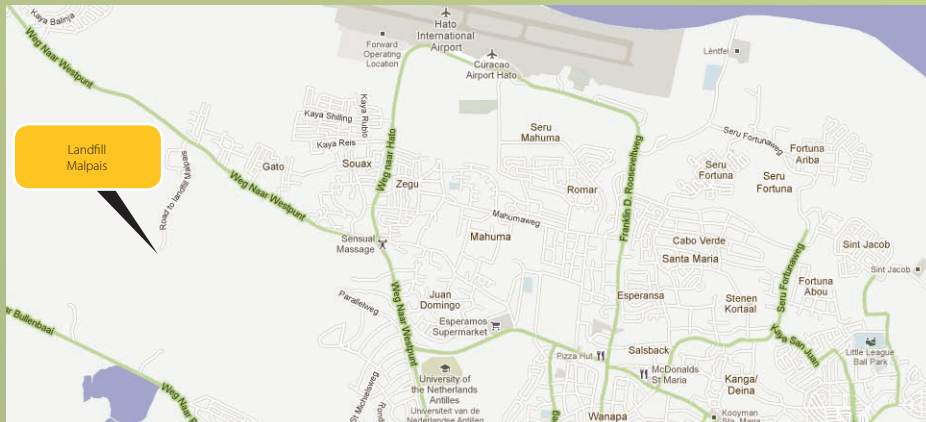
Hoofdkantoor Selikor NV



Overslagstation (Koraal Specht)



Landfill (Malpais)



Verkooppunt Marshe Nobe (Punda)

