

Duurzaamheids-  
verslag 2004



## content *in* context

**Toekomstgerichte uitspraken** Dit duurzaamheidsverslag bevat toekomstgerichte uitspraken. Deze kunnen worden herkend aan het gebruik van woorden als 'naar verwachting', 'zullen', 'kunnen' en dergelijke. Een aantal belangrijke factoren kan daarom de werkelijke toekomstige resultaten wezenlijk doen afwijken van hetgeen in de toekomstgerichte uitspraken kenbaar is gemaakt of wordt geïmpliceerd. Zulke factoren omvatten, onder meer, algemene economische omstandigheden, omstandigheden in de markten waarin Wolters Kluwer actief is, gedragingen van consumenten, leveranciers en concurrenten, technologische ontwikkelingen, alsmede ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving die van invloed kunnen zijn op de bedrijven van Wolters Kluwer. Ook financiële risico's zoals wisselkoersen van buitenlandse valuta, schommelingen in rentetarieven, liquiditeits- en kredietrisico's kunnen van invloed zijn op toekomstige resultaten. De bovenstaande opsomming dient niet als volledig te worden beschouwd. Wolters Kluwer neemt geen verplichting op zich deze toekomstgerichte uitspraken te herzien of bij te werken in het licht van nieuwe informatie, toekomstige gebeurtenissen of om welke andere reden dan ook.

# Duurzaamheids- verslag 2004

Wolters Kluwer blijft zich wereldwijd inzetten voor duurzame groei voor haar belanghebbenden.



Wolters Kluwer



## The Professional's First Choice

Wolters Kluwer wil *The Professional's First Choice* zijn door informatie, middelen en oplossingen te bieden voor het zo effectief mogelijk nemen van cruciale beslissingen en het verhogen van productiviteit. Omdat wij innovatief en vooruitstrevend zijn, gebruiken wij de nieuwste technologieën en zijn onze producten en diensten toegespitst op de wensen en behoeften van onze klanten, zodat we oplossingen leveren wanneer en hoe zij willen.

# Inhoudsopgave

4	<b>Bedrijfsprofiel</b>
6	<b>Voorwoord van de Voorzitter</b>
7	<b>Reikwijdte van het Verslag</b>
8	<b>Visie en Missie</b>
12	<b>Sociale Duurzaamheid</b>
20	<b>Economische Duurzaamheid</b>
22	<b>Ecologische Duurzaamheid</b>
25	<b>Bijlagen</b>

## Bedrijfsprofiel

### The Professional's First Choice

Wolters Kluwer is een vooraanstaande multinationale uitgeverij en aanbieder van informatiediensten.

De onderneming staat continu in contact met haar klanten om expertise en ideeën over hun werk uit te wisselen. Bij het vervullen van onze verplichtingen ten aanzien van onze klanten staat deze *partnership in innovation* centraal. We stellen ons ten doel innovatieve, efficiënte en productieve oplossingen te creëren door onze grondige kennis van hun professionele werkprocessen te combineren met opkomende technologieën. Ons streven is om voor de professionals die wij bedienen *The Professional's First Choice* te zijn.

### Feiten 2004

Omzet: €3,3 miljard

Werknemers: 18.400

Markten: gezondheidszorg, zakelijke dienstverlening, financiën, belastingen, administratieve verslaglegging, recht, wet- en regelgeving en onderwijs

Activiteiten: Europa, Noord-Amerika en Azië Pacific

Hoofdkantoor: Amsterdam

Aandelen genoteerd aan:

Euronext Amsterdam: WLSNC.AS, fondscode 39588, ISIN code NL0000395887; opgenomen in de AEX-index en de Euronext-100 index



---

## Health

FTE's 2.164 (gemiddeld)

### Netto omzet 2004:

EUR 623 miljoen

USD 775 miljoen

### Belangrijkste merken

- *Adis*
- *Facts & Comparisons*
- *Lippincott Williams & Wilkins*
- *Medi-Span*
- *Ovid*

---

## Corporate & Financial Services

FTE's 2.789 (gemiddeld)

### Netto omzet 2004:

EUR 437 miljoen

USD 544 miljoen

### Belangrijkste merken

- *Bankers Systems*
- *CCH CORSEARCH*
- *CCH Insurance Services*
- *CCH Wall Street*
- *CT Corporation*
- *Gainskeeper*
- *Summation Technologies*
- *TyMetrix*
- *UCC Direct Services*
- *VMP Mortgage Solutions*

---

## Tax, Accounting & Legal

FTE's 4.115 (gemiddeld)

### Netto omzet 2004:

EUR 596 miljoen

USD 741 miljoen

### Belangrijkste merken

- *Aspen*
- *CCH INCORPORATED*
- *CCH Asia Pacific*
- *Kluwer Law International*
- *ProSystem fx*

---

## Legal, Tax & Regulatory Europe

FTE's 7.731 (gemiddeld)

### Netto omzet 2004:

EUR 1.296 miljoen

USD 1.611 miljoen

### Belangrijkste merken

- *ASPI*
- *CompLex Kiadó*
- *Croner*
- *IPSOA*
- *IURA*
- *Kluwer*
- *La Ley*
- *Lamy*
- *LEX*
- *Luchterhand*
- *Norstedts Juridik*
- *Teleroute*

---

## Education

FTE's 1.378 (gemiddeld)

### Netto omzet 2004:

EUR 309 miljoen

USD 384 miljoen

### Belangrijkste merken

- *Bildungsverlag EINS*
- *digital spirit*
- *Liber*
- *Műszaki*
- *Nelson Thornes*
- *Wolters-Noordhoff*
- *Wolters Plantyn*

---

### WOLTERS KLUWER LEVERT ONDER ANDERE DIENSTEN AAN:

- artsen, verplegers, overige medische specialisten en ziekenhuizen
- farmaceuten en farmaceutische bedrijven
- accountants, juristen, fiscale en belastingadviseurs
- professionals uit de bank-, verzekerings-, zaken-, en beurswereld
- docenten, onderwijzers, studenten en onderwijsinstellingen



## Voorwoord van de Voorzitter

Professionals wereldwijd doen een beroep op Wolters Kluwer voor actuele informatie ter ondersteuning bij het nemen van effectieve, cruciale beslissingen. De toppositie die Wolters Kluwer op veel markten inneemt, brengt verantwoordelijkheden met zich mee. We moeten vóór alles waarborgen dat de professionele informatie die wij verschaffen correct, hoogwaardig en gemakkelijk toegankelijk is. Als mondiaal opererend en beursgenoteerd bedrijf heeft Wolters Kluwer ook verantwoordelijkheden jegens alle betrokkenen, inclusief de gemeenschappen en landen waarbinnen de onderneming actief is. Voor duurzame ontwikkeling is het van essentieel belang dat we een optimaal evenwicht vinden tussen de behoeften van al onze belanghebbenden - op de korte en de langere termijn.

In dit eerste duurzaamheidsverslag bekijken en beschrijven we de initiatieven en handelwijzen op het gebied van duurzaamheid die in 2004 een rol hebben gespeeld binnen Wolters Kluwer. Tot nu toe zijn de inspanningen op het gebied van duurzaam ondernemerschap bijna exclusief het domein geweest van lokale business units binnen Wolters Kluwer. Bij de overgang naar een meer gecentraliseerd bedrijfsmodel moedigen we voortdurend maatschappelijke participatie op lokaal niveau aan terwijl we tegelijkertijd een meer transparante en uitvoerige rapportagestructuur en strategie voor duurzaamheid op centraal niveau ontwikkelen.

Onze inzet om de werkprocessen en de ontwikkeling van de professionals die we bedienen te ondersteunen, alsook de verspreiding van nauwkeurige informatie, is al een duurzame activiteit op zich. Door alle dimensies van duurzaam ondernemerschap aan te moedigen, te bewaken en te delen, zullen we in staat zijn toekomstige groei voor onze belanghebbenden te waarborgen. Deze verplichting is ook de kern van onze driejarenstrategie die erop gericht is duurzame groei te bieden.

Onze bedrijfsprincipes en onze kernwaarden - klantgerichtheid, innovatie, verantwoording en rekenschap, integriteit en waardecreatie - sturen Wolters Kluwer steeds meer naar een gemeenschappelijke cultuur; een cultuur waarbinnen een gezamenlijk doel wordt gestimuleerd dat bestaat uit



het behalen van resultaten door onze principes en waarden in praktijk te brengen en daarbij onze rijke diversiteit optimaal te benutten en bevorderen.

De stappen die zijn ondernomen bij het samenstellen van dit verslag vormen ook een solide basis voor het mondialiseren van onze duurzaamheidsactiviteiten, omdat ze ons helpen onze lokale inspanningen te consolideren, de gezondheid van ons bedrijf nog verder te verbeteren, en beter verslag te doen van onze vele duurzame activiteiten. Het doet me genoegen u, namens het management en alle werknemers van Wolters Kluwer wereldwijd, dit verslag aan te mogen bieden. Ik zie ernaar uit onze voortgang met u te blijven delen.

Nancy McKinstry

*CEO en Voorzitter van de Raad van Bestuur*



# Reikwijdte van het Verslag

De belangrijkste impact van Wolters Kluwer op de maatschappij, de economie en het milieu is afkomstig van de producten en diensten die het bedrijf produceert. In dit eerste duurzaamheidsverslag bekijken we de prestaties van Wolters Kluwer in 2004 op basis van de drie dimensies van duurzaam ondernemerschap: sociale, economische en ecologische duurzaamheid.

## Eerste verslag

Door de overgang van Wolters Kluwer van een holding-structuur naar een meer gecentraliseerde werkmaatschappij-structuur is het voor het eerst mogelijk ondernemingsbreed een verslag uit te brengen inzake duurzaamheid. Om zicht te krijgen op het duurzaam ondernemerschap van Wolters Kluwer in 2004 werd intern een multidisciplinair onderzoek uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn per dimensie terug te vinden in het betreffende hoofdstuk in dit verslag, samen met een aantal voorbeelden van duurzame initiatieven in verschillende onderdelen van de organisatie. Het doet ons genoeg bevestigd te zien dat Wolters Kluwer een langdurige traditie heeft op het gebied van het nakomen van verplichtingen aan belanghebbenden en duurzaam en ethisch zakendoen. Verdere stappen worden nog ondernomen om een duurzaamheidsstrategie te formuleren en te implementeren en het niveau van verslaggeving te verbeteren. Wel bestaat er een solide, gezamenlijke basis om uitgebreidere, gecentraliseerde duurzaamheidsactiviteiten te ontwikkelen.

<sup>1</sup>Het Global Reporting Initiative (GRI) is een initiatief van verschillende belanghebbenden met een onafhankelijke instelling gericht op het ontwikkelen en verspreiden van mondiaal toepasbare Richtlijnen voor Duurzaamheidsverslaggeving. Zie [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org) voor meer informatie, of tevens pagina 28.

<sup>2</sup>Zie [www.un.org/millenniumgoals](http://www.un.org/millenniumgoals) voor meer informatie.

## Richtlijnen

We hebben aanzienlijke vooruitgang geboekt in de richting van een uitgebreide duurzaamheidsverslaggeving die over de mate van transparantie beschikt waaraan wij hechten. De Global Reporting Initiative (GRI) Guidelines 2002<sup>1</sup> bieden een solide systeem om ons doel te bereiken. Met dit systeem worden wereldwijd geaccepteerde verslagleggingsprincipes en specifieke inhoudelijke aanwijzingen geboden voor het opstellen van duurzaamheidsverslagen op organisatieniveau. Deze richtlijnen zullen ook de basis vormen voor het wereldwijd ten uitvoer brengen van onze activiteiten op het gebied van duurzaamheid. Aangezien Wolters Kluwer onder andere actief is op het gebied van gezondheidszorg en onderwijs (twee gebieden die met name essentieel zijn voor duurzame ontwikkeling) kijkt de onderneming ook naar de Millennium Development Goals van de VN<sup>2</sup> zoals die door overheden en bedrijven worden onderschreven. Deze doelstellingen bestrijken een scala aan belangrijke ontwikkelingskwesaties in het kader van de mensenrechten.

## Gedeelde verantwoordelijkheid

Duurzaam ondernemerschap valt, net als de overige bestuurlijke aspecten van de onderneming, onder de eindverantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur, waarbij Jean-Marc Detailleur de portefeuillehouder is. In de dagelijkse praktijk hebben alle werknemers van Wolters Kluwer de verantwoordelijkheid zich te gedragen overeenkomstig de kernwaarden en bedrijfsprincipes van Wolters Kluwer. Onze waarden en principes zijn vastgesteld als basis voor consequent verantwoord en transparant gedrag. Meer hierover kunt u lezen op pagina 30 en 31 van dit verslag, of op [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com) onder Corporate Governance.

# Visie en Missie

De belangrijkste rol die Wolters Kluwer vervult in de maatschappij is die van aanbieder van hoogwaardige informatie, hulpmiddelen en oplossingen voor de professionals die de onderneming bedient. Dit bepaalt voor het grootste deel de interactie van Wolters Kluwer met de maatschappij. Maar we vervullen ook andere functies: we zijn werkgever, we dragen bij aan de gezondheid van de economie, en we zijn een internationale zakelijke speler. Voor Wolters Kluwer ligt het doel van duurzaam ondernemerschap in het voortdurend zoeken naar de optimale balans tussen al deze rollen, op zowel de korte als de langere termijn. Voor duurzame ontwikkeling is het van essentieel belang te zorgen voor een gezonde situatie nu, die toekomstige groei ondersteunt.

## Duurzame groei

Wolters Kluwer heeft in 2004 grote vooruitgang geboekt bij de overgang van een holding naar een meer gecentraliseerde werkmaatschappij. De uitvoering van onze strategie om groeiherstel bij Wolters Kluwer te realiseren, laat na het eerste jaar al duidelijk positieve ontwikkelingen zien. Een van de hoofddoelen voor 2004 was een herstel van de topline-groei van de onderneming. Dit doel is behaald. We zijn operationeel en financieel een sterkere en dynamischere onderneming dan een jaar geleden. Omdat groei de kern vormt van onze strategie, zijn we ervan overtuigd dat onze bedrijfsstrategie duurzaam is.

Zoals op 30 oktober 2003 aangekondigd is, bestaat de driejarenstrategie<sup>3</sup> van Wolters Kluwer uit de volgende punten:

- investeren in groei rond leidende marktposities
- de kosten verlagen door middel van structurele verbeteringen
- een op groei gerichte reorganisatie

## Investeren in groei rond leidende marktposities

De investeringen van Wolters Kluwer bouwen voort op de leidende marktposities en de bewezen kerncapaciteit van de onderneming om waardevolle content in de context van haar professionele klanten te creëren. Versterking van de relaties met klanten en levering van end-to-end-oplossingen zijn belangrijke strategische overwegingen bij alle investeringen van Wolters Kluwer.

Investering in online producten is centraal in de groeistrategie van Wolters Kluwer. In dit kader creëert de onderneming groei door haar grondige begrip van klantbehoeften te combineren met haar kennis van opkomende technologieën.

## Kostenverlaging door middel van structurele verbeteringen

Met de overstap van Wolters Kluwer van een markt met grotendeels gedrukte media naar een innovatieve markt via het internet kwam ook de noodzaak tot herstructurering. Deze inspanningen richten zich op de vorming van gecentraliseerde backofficesystemen, shared services en het uitbreiden van de kosteneffectiviteit. De aanpassing van het bedrijfsmodel aan klantbehoeften brengt met zich mee dat het personeelsbestand moet worden afgestemd op de nieuwe eisen, wat resulteert in een personeelsinkrimping. Wolters Kluwer gaat hierbij te werk overeenkomstig goede bedrijfspraktijken en lokale maatschappelijke regelgeving en neemt de belangen van alle werknemers in acht.

Als onderdeel van haar driejarenstrategie heeft de onderneming structurele verbeteringen doorgevoerd teneinde de kosten te verminderen. Het doel is om eind 2006 over alle divisies in totaal een cumulatieve kostenreductie van €240 miljoen te hebben gerealiseerd.

## Een op groei gerichte reorganisatie

Met ingang van 1 januari 2004 zijn de activiteiten van Wolters Kluwer gereorganiseerd in vijf klantgerichte divisies<sup>4</sup> die zijn gestructureerd rondom hun respectieve markten, waardoor Wolters Kluwer:

- interactieve en bestendige relaties met klanten kan stimuleren
- kan profiteren van schaalvoordelen
- best practices binnen en tussen divisies kan delen
- innovatie kan aanmoedigen

Aan het eind van het eerste overgangsjaar kan Wolters Kluwer beter tegemoetkomen aan de behoeften van klanten en is hiermee *The Professional's First Choice*.

<sup>3</sup>Zie voor meer informatie ons jaarverslag of bezoek [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com).

<sup>4</sup>Zie voor meer informatie over onze divisies het Bedrijfsprofiel op pagina 5 van dit verslag.

## Duurzaam ondernemerschap

Duurzaam ondernemerschap wordt steeds belangrijker voor de strategie van Wolters Kluwer. Onze sterke merken staan voor waardevolle producten en diensten - onmisbare hulpmiddelen in de gezondheidszorg, zakelijke dienstverlening, financiële dienstverlening, belasting, administratieve verslaglegging, recht, wet- en regelgeving en onderwijs. Op al deze gebieden is Wolters Kluwer zich bewust van haar verantwoordelijkheid om de hoge kwaliteit van haar informatieoplossingen te waarborgen en van de mogelijkheden die de onderneming heeft om als marktleider zowel de industriestandaarden te verbeteren als de werkwijze van de professional te ondersteunen. Wolters Kluwer zorgt er bijvoorbeeld voor dat artsen beschikken over de meest recente, nauwkeurige informatie, in de vorm die het best past bij hun specifieke werkwijze. Met Ovid@Hand kunnen artsen via hun PDA essentiële informatie inzien terwijl ze hun ronde lopen, of waar ook ter wereld toegang krijgen tot het online platform van Ovid. Op deze wijze worden zowel de kwaliteit als de snelheid van het zorgproces verbeterd, en profiteren zowel de arts als de patiënt - een voorbeeld van de duurzame bedrijfsvoering van Wolters Kluwer. Wolters Kluwer speelt ook een belangrijke rol op het gebied van onderwijs. Niet alleen via de producten en diensten van de divisie Education, maar ook door het bieden van ondersteuning en de verbetering van professionele trainingen en ontwikkelingen op alle gebieden waar wij actief zijn.

## VERANTWOORDELIJKHEDEN JEGENS BELANGHEBBENDEN

Wolters Kluwer is in haar rol als aanbieder van informatie vastbesloten ervoor te zorgen dat haar kennis van zaken en hulpbronnen goed worden aangewend ten behoeve van haar betrokkenen, zoals de landen en gemeenschappen waarbinnen de onderneming actief is. Om aan onze verplichtingen te kunnen voldoen is het van belang dat we onze belanghebbenden kennen en begrijpen.

## OPEN DIALOOG

In 2004 heeft Wolters Kluwer gewerkt aan een aanzienlijke toename en verbetering van een open dialoog met de verschillende groepen belanghebbenden. Er zijn initiatieven ontwikkeld en uitgevoerd om een veel grotere mate van transparantie voor klanten, aandeelhouders, werknemers en zakenpartners te bereiken.

Veel vaker dan in voorgaande jaren was er interactie met aandeelhouders en beleggers, de zakenwereld, de media en het publiek. Op alle niveaus zijn onze werknemers bij de strategie en de invoering daarvan betrokken. Deze programma's hebben naar onze mening succes opgeleverd en ervoor gezorgd dat alle belanghebbenden meer inzicht hebben gekregen in de strategie, de activiteiten en het handelen van Wolters Kluwer.

## WAARDECREATIE

Als grootste aanbieder van informatiediensten ligt onze verantwoordelijkheid in de eerste plaats in het bieden van hoogwaardige producten die beantwoorden aan de behoeften van onze klanten. We bieden deze informatie zodanig aan dat onze klanten er in professionele zin optimaal van kunnen profiteren. Zo creëren we meerwaarde voor al onze belanghebbenden. Maar ook bij het maken van onze producten en diensten hebben we de verantwoordelijkheid om zo efficiënt en verantwoord mogelijk om te gaan met de benodigde hulpbronnen.

## SAMENWERKING OM TE KUNNEN GROEIEN

In de loop van 2004 is Wolters Kluwer sterke samenwerkingsverbanden binnen de branche aangegaan op zowel bestaande als nieuwe markten. Zo heeft Wolters Kluwer Health een baanbrekende overeenkomst gesloten met de *British Medical Journal Publishing Group*, waarmee meer dan 70.000 medische professionals in China toegang krijgen tot de meest recente klinische gegevens. In samenwerking met Keele University in het Verenigd Koninkrijk heeft Wolters Kluwer Education *EXP Maths* ontwikkeld, als onderdeel van een grootschalig onderzoeksproject naar het gebruik van interactieve whiteboards in het wiskundeonderwijs. In het Verenigd Koninkrijk zijn uitgebreide proeven gedaan met dit product. In ons jaarverslag 2004 ([www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com)) staat meer over hoe *EXP Maths* het wiskundeonderwijs verandert.

## Duurzaamheidsdoelen

Voor 2005 heeft Wolters Kluwer zich ten aanzien van duurzaamheid ten doel gesteld een effectieve strategie te formuleren die is gegrond in de bedrijfsstrategie, de duurzaamheidsverslaglegging te verbeteren en de ondernemingsbrede duurzaamheidsactiviteiten op elkaar af te stemmen zodat ze nog waardevoller worden.



- Sociale Duurzaamheid
  - Economische Duurzaamheid
  - Ecologische Duurzaamheid
-

# Sociale Duurzaamheid

De eerste dimensie van duurzaam ondernemerschap die in dit verslag wordt behandeld is sociale duurzaamheid. In brede zin betreft het hier de interactie van Wolters Kluwer met de maatschappij in zijn geheel en met name met de vier grootste groepen belanghebbenden: klanten, aandeelhouders en beleggers, werknemers en zakenpartners.

## Klanten

De werknemers van Wolters Kluwer staan continu in contact met hun klanten om deskundigheid en ideeën over hun werk uit te wisselen. Bij het nakomen van onze verplichting jegens de juristen, artsen, verplegers, belastingadviseurs, docenten en zakenmensen die we bedienen, staat *partnership in innovation* centraal. Door gebruik te maken van de nieuwste informatietechnologie zorgen we ervoor dat onze

klanten op het juiste moment beschikken over de benodigde oplossingen, in het formaat dat het best aansluit op hun behoeften.

Alle werknemers van Wolters Kluwer hebben zich optimaal ingespannen om een duurzame dialoog met onze klanten aan te gaan en het concept *partners in innovation* in praktijk te brengen. Wolters Kluwer onderscheidt zich door het belang dat zij hecht aan het verkrijgen van inzicht in haar klanten en hun werkstromen. Hierdoor kunnen wij onze belofte waarmaken en informatie, middelen en oplossingen leveren waarmee onze klanten hun besluitvorming en productiviteit kunnen verbeteren. Onze klanten zijn actief op gebieden die vaak een sterke directe relatie hebben met duurzaamheid, zoals de gezondheidszorg en het onderwijs.

## content *in* context

### Didactische muren doorbreken

Naam  
**René Spit**  
Positie  
Projectleider Innovatie  
Bedrijf  
ROC Twente Plus  
Locatie  
Nederland

Het werk van René Spit, Projectleider Innovatie bij Regionaal Opleidings Centrum Twente Plus, houdt letterlijk in dat hij muren moet doorbreken: "Om een 'virtuele winkel' voor onze studenten Detailhandel te maken, hadden we drie extra klaslokalen tot onze beschikking, allemaal van het bekende type waarbij een docent voor de klas staat en de studenten toesprekt," aldus Spit. "Maar die vorm voldeed fysiek noch conceptueel aan onze didactische doelstellingen. Dus hebben we de muren afgebroken om één grote ruimte te maken die dat wel deed."

"Onderwijs is niet alleen het overbrengen van theoretische kennis, het gaat ook om ervaring." De mening van René Spit is gebaseerd op veertien jaar praktijkervaring in een eigen bedrijf en zestien jaar in het onderwijs waarin hij die ervaring op anderen heeft overgebracht. "Onderwijs bestaat uit vier fundamentele elementen. Met behulp van de eerste drie elementen, theorie, vaardigheid en praktijk, lukt het je om succesvol om te gaan met het vierde element, beoordeling." Samen met zijn collega's heeft de heer Spit deze elementen de afgelopen negen jaar innovatief en doeltreffend toegepast. Hun doel: het ontplooiën van de mogelijkheden en het potentieel van ieder individu in een groepsomgeving. "Voor het merendeel van de maatschappij is echt individueel onderwijs om allerlei redenen gewoonweg niet haalbaar. Maar het is ons doel dit zo dicht mogelijk te benaderen. Dus toen ik tijdens een onderwijscongres voor de eerste keer kennismakte met Elobase, dacht ik direct 'Dit is het!' Ik was direct verkocht - dit product was precies wat



*"Toen ik voor het eerst kennismakte met Elobase, dacht ik 'Dit is het!'"*

ik zocht." Het interactieve leermiddel Elobase is gemaakt door de toonaangevende Nederlandse educatieve uitgeverij Wolters-Noordhoff, en vormt nu een onderdeel van een volledige samenwerking met het ROC om te waarborgen dat de kwaliteit van het onderwijs voor studenten die worden klaargestoomd voor 'ondernemerschap' continu wordt verbeterd.

In de zakelijke en financiële dienstverlening, administratieve verslaggeving en wet- en regelgeving biedt Wolters Kluwer bedrijven producten waarmee de wetgeving gemakkelijker kan worden nageleefd en de transparantie en corporate governance verbeterd kunnen worden.

De onderneming zorgt er ook voor dat zij volledig ter beschikking van de klanten staat, met een schat aan diensten als helpdesks, online winkels en middelen en websites, waarmee de klanten snel en eenvoudig antwoord krijgen op hun vragen. Onze website, [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com), verschaft toegang tot informatie over al onze bedrijven.

### Aandeelhouders en beleggers

Wolters Kluwer streeft ernaar om volledige openheid van zaken te geven aan aandeelhouders en de beleggerswereld

en een hoge mate van transparantie te bereiken in haar financiële verslaggeving. De onderneming heeft in 2004 kwartaalberichten gepubliceerd en het aantal roadshows, individuele gesprekken en bijeenkomsten met beleggers verhoogd. Wolters Kluwer heeft een uitgebreid programma ontwikkeld voor de communicatie met beleggers, dat onder meer voorziet in deelname aan bepaalde sectorspecifieke seminars. Dit programma is bedoeld om beleggers beter kennis te laten maken met Wolters Kluwer en het management en een langdurige vertrouwensrelatie met hen op te bouwen.

De aantrekkingskracht van Wolters Kluwer blijkt uit het steeds breder wordende aandeelhoudersbestand, verspreid over verschillende landen.

## content *in* context

### Professionalisering van het beheersysteem van een non-gouvernementele organisatie

Naam  
Sara Tourón  
Positie  
Hoofd Personeelsadministratie  
Bedrijf  
Artsen zonder Grenzen  
Locatie  
Spanje

A3 Software van Wolters Kluwer kreeg in juli 2004 de Recognition for Excellence-award van het EFQM (European Foundation for Quality Management), een organisatie die een verifieerbaar kader biedt voor duurzame organisatorische kwaliteit. Het team van onafhankelijke beoordelaars van het EFQM prees A3 Software om haar klantgerichtheid, resultaatgerichtheid, aanhoudende innovatie en toewijding van het gehele personeel.

Sara Tourón, hoofd Personeelsadministratie van Médicos Sin Fronteras (Artsen zonder Grenzen) in Spanje, is sinds 1997 klant bij A3 Software. Ze legt uit waarom haar organisatie heeft gekozen voor dit product van Wolters Kluwer. "We hebben onafhankelijke consultants gevraagd de systemen en processen binnen onze organisatie te analyseren. Zij adviseerden A3 Software voor onze administratie." Ze vervolgt: "Ik heb een aantal demonstraties van het product gezien, en realiseerde me dat dit het product was dat voldeed aan al onze behoeften. In praktijk is gebleken dat dat klopt." Ze vervolgt: "NGO's zijn net als commerciële bedrijven professioneler gaan werken. Om onze doelstellingen zo goed mogelijk te halen moeten we blijven als het gaat om management- en organisatiesystemen. A3 Software biedt alle essentiële onderdelen om het salarissysteem te beheren. Berekeningen en updates van wettelijke regelingen zijn snel, betrouwbaar en foutloos. Daarnaast blijft de onderneming haar dienstverlening verbeteren," vervolgt ze. "Wij kunnen



*"Dagelijks gebruik deed onze vermoedens uitkomen: A3 Software voldoet aan onze behoeften"*

suggesties voorleggen aan onze contactpersoon bij A3 Software, of opmerkingen plaatsen op de website. Suggesties van klanten worden serieus genomen en in het product geïntegreerd." "De betrouwbaarheid van A3 Software vertaalt zich in efficiënter management. Met de juiste technologie kunnen wij snel en eenvoudig gegevens verkrijgen en verloopt de besluitvorming gemakkelijker."



De meerderheid van de aandelen Wolters Kluwer is in handen van meer dan 500 institutionele beleggers in 25 landen. In 2004 was een belang van 40% in de onderneming in handen van Noord-Amerikaanse beleggers tegen een belang van 57% van Europese beleggers. In onderstaande grafiek wordt in percentages bij benadering de geografische spreiding van aandeelhouders weergegeven per 31 december 2004.

AANDEELHOUDERS IN (%)	2004	2003
Noord-Amerika	40	35
Nederland	20	24
Verenigd Koninkrijk	28	24
België/Luxemburg	1	2
Zwitserland	2	2
Frankrijk	4	3
Scandinavië	-	1
Duitsland	2	3
Overige	3	6
<b>TOTAAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Een toenemend aantal beleggers is geïnteresseerd in de duurzaamheidsprestaties van ondernemingen waarin zij investeren of willen gaan investeren. Ofschoon Wolters Kluwer nog niet is vertegenwoordigd in toonaangevende duurzaamheidsindices zoals de Dow Jones Sustainability Index en de FTSE4Good Index, heeft de onderneming geregeld contact met instellingen die actief betrokken zijn bij Sustainable and Responsible Investment (SRI). Vorig jaar hebben Investor Relations en het bestuur van Wolters Kluwer contact gehad met 29 instellingen die zich actief bezighouden met SRI-investeringen.

INSTITUTIONELE EN INDIVIDUELE AANDEELHOUDERS (%)	
Institutioneel	75
Individueel	25

## Werknemers

Cruciaal in de visie van Wolters Kluwer om *The Professional's First Choice* te worden is het aantrekken, vasthouden en ontwikkelen van een professioneel personeelsbestand. Naast het handhaven van een evenwichtige werkomgeving is de onderneming van mening dat een eersterangs

werkgever zijn mensen goed moet belonen, actief moet zorgen voor doorgroei- en opleidingsmogelijkheden en deelname van werknemers aan vakorganisaties en congressen moet stimuleren.

## EEN DIVERSE ORGANISATIE

Als wereldwijd opererende onderneming met meer dan 18.000 werknemers in meer dan 25 landen hecht Wolters Kluwer grote waarde aan de diversiteit van haar personeel. Een diverse werkomgeving maakt nieuwe marktsegmenten toegankelijker, vergroot de innovatie, creativiteit en productiviteit, en leidt uiteindelijk tot superieure bedrijfsresultaten. Daarnaast verbreedt het de horizon van de onderneming en zorgt het voor een cultuur waarin eenieder naar beste kunnen zijn of haar bijdrage kan leveren. Terwijl onze culturele diversiteit onze kennisbasis vergroot, wordt de eenheid binnen de onderneming gegarandeerd door een gemeenschappelijke reeks kern-waarden - klantgerichtheid, innovatie, verantwoording en rekenschap, integriteit en waardecreatie - en bedrijfs-principes. Door een dergelijke samenwerking verbetert de kwaliteit van de besluitvorming op alle niveaus. De onderneming opereert wereldwijd op uiteenlopende markten, en aangezien de werknemers een afspiegeling vormen van deze markten, kan beter tegemoet worden gekomen aan de behoeften van het diverse klantenbestand.

Wolters Kluwer blijft bij de selectie van personeel zoeken naar de beste kandidaat voor iedere functie en streeft naar een aantal deskundige mannelijke en vrouwelijke personeelsleden, in lijn met de algemene bezetting binnen de beroepsbevolking. Per 2004 bestond ongeveer 57% van onze personeelsleden uit vrouwen. Naar schatting vallen 7 van de 10 werknemers onder een expliciet diversiteitsbeleid (cijfers gebaseerd op gegevens van 67% van het personeelsbestand).

## DIVERSIFICATIE IN GESLACHT (%)

Senior management	<b>totaal 53;</b> <i>20% vrouwen, 80% mannen</i>
Totaal personeelsbestand	<b>totaal 18.400;</b> <i>57% vrouwen, 43% mannen</i>

## BELONING

Beloning is onomstootbaar een van de belangrijkste factoren om professionals aan te trekken en te behouden voor het bedrijf. Het beleid van Wolters Kluwer voor de beloning van leden van de Raad van Bestuur, zoals aangenomen door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op 21 april 2004, brengt individuele prestaties op één lijn met die van de onderneming, en is ontworpen om de beste bestuurders aan te trekken en te behouden en de inzet voor de onderneming op de lange termijn te versterken. Meer informatie over het beleid is te vinden in het Jaarverslag 2004 (Remuneratierapport), beschikbaar op [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com).

Als gevolg van de reorganisatie die onderdeel is van de groeistrategie van Wolters Kluwer zijn de totale loonkosten voor 2004 gedaald tot €1.082 miljoen.

<b>LONEN EN SALARISSEN, PREMIES SOCIALE VERZEKERINGEN EN PENSIOENEN</b>	<b>2004</b>
€ MILJOEN	
Lonen en salarissen	<b>910</b>
Premies sociale verzekeringen	<b>148</b>
Pensioenlasten	<b>24</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>1.082</b>

De totale gemiddelde beloning (lonen en salarissen, premies sociale verzekeringen en pensioenen) per Full Time Equivalent (FTE) steeg van € 57.400 naar €59.200, oftewel met 3,1%. Het blijft onze strategie de beloning op een zodanig niveau te houden dat we hoogwaardige kandidaten kunnen aantrekken en behouden.

## PROFESSIELE ONTWIKKELING

Bij Wolters Kluwer werken we voortdurend aan onze eigen professionaliteit. Met talentmanagement en opvolgingsplanning garanderen we dat de onderneming en het personeelsbestand zich overeenstemmend ontwikkelen. Opleiding vormt hierbij een essentieel element. Iedere werknemer van Wolters Kluwer krijgt gemiddeld 2,36 dagen training per jaar, tegen €288 per werknemer (cijfers op basis van gegevens van 63% van de organisatie).

Naast doorgroe- en opleidingsprogramma's binnen het bedrijf nemen werknemers ook actief deel aan congressen op hun vakgebied en andere professionele bijeenkomsten. Deze gebeurtenissen vormen kansen voor de onderneming, klanten

en zakelijke partners om kennis en innovatie te delen op het gebied van informatiebehoefte, bedrijfsontwikkelingen en doorbraken bij de toegang tot informatie. Uit gegevens op basis van informatie van 46% van onze organisatie blijkt dat Wolters Kluwer in 2004 aan circa 4.500 professionele activiteiten heeft deelgenomen.

## ARBEIDSVORWAARDEN, GEZONDHEID EN VEILIGHEID

Voor 39% van de bedrijven van Wolters Kluwer zijn algemeen geldende arbeidsvoorwaarden opgesteld of collectieve overeenkomsten ten aanzien van arbeidsvoorwaarden ondertekend. Deze bedrijven zijn over het algemeen gevestigd in West-Europa en Australië. Daar waar geen expliciete centrale arbeidsovereenkomsten of beleidsmaatregelen bestaan, geldt de lokale wetgeving. Beleidsmaatregelen inzake gezondheid en veiligheid die zijn ingevoerd door bedrijven van Wolters Kluwer betreffen 94% van onze werknemers. Aangezien de gezondheids- en veiligheidsrisico's in het grootste deel van de organisatie gering zijn, wordt er doorgaans alleen toezicht op deze beleidsmaatregelen gehouden waar dat van toepassing is; onze nadruk ligt meer op verbeteringen voor de gezondheid en veiligheid van de maatschappij in bredere zin, via onze producten en diensten op dit gebied, met name via de divisie Legal, Tax & Regulatory Europe.

## AFNAME FULL TIME EQUIVALENTS

Wolters Kluwer erkent dat de strategische reorganisatie van de onderneming aanzienlijke gevolgen voor de getroffen personen met zich meebrengt. In oktober 2003 is ondernemingsbreed een inkrimping van het personeelsbestand met 1.600 Full Time Equivalents (FTE's) gepland en aangekondigd. Dit bestand is inmiddels met 1.245 FTE's gekrompen. Uiteraard voldoet de onderneming aan de plaatselijke vereisten met betrekking tot afvloeiingsregelingen en andere vergoedingen voor boventallige werknemers. Daarnaast is op 68% van onze werknemers een gericht afvloeiingsbeleid van toepassing. Voor 77% geldt een herplaatsingsbeleid<sup>5</sup>.

Ook is het van belang te vermelden dat er ondanks de inkrimpingen nieuwe functies binnen de onderneming zijn gecreëerd. Toenemende efficiëntie is weliswaar essentieel voor de winstgevendheid van Wolters Kluwer maar investeringen in de kerngebieden waarin de onderneming verdergaat met het herstellen van de duurzame groei zijn even belangrijk.

<sup>5</sup> Deze cijfers zijn afgeleid van gegevens over 65% van het personeelsbestand.

## 10 JAAR OVERZICHT VAN PERSONEELSBESTAND

PERSONEEL	2004	2003	2002 herzien <sup>6</sup>	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
Aantal medewerkers per 31 december	18.393	19.689	20.833	20.297	19.209	18.793	17.431	15.385	14.948	8.993
In FTE's per 31 december	17.515	18.687	19.617	19.317	18.269	17.812	16.505	14.538	14.010	8.369
In FTE's gemiddeld per jaar	18.270	19.540	20.284	19.766	19.009	17.452	16.297	14.543	13.768	8.523

### BETROKKEN PERSONEEL

Er is een continue informatiestroom om te waarborgen dat alle werknemers de kernwaarden, visie en strategie van Wolters Kluwer begrijpen en delen. Hiervoor is een aantal middelen ingezet: gedurende het gehele jaar 2004 zijn er zogenaamde *Town Hall Meetings* geweest waarbij het senior management is samengekomen met meer dan 1.500 werknemers om deze kwesties te bespreken binnen de context van hun specifieke bedrijf. Deze samenkomsten zullen ook in 2005 worden gehouden. Er is een ondernemingsbreed intranet dat een portaal vormt voor bedrijfsnieuws, informatie en ontwikkelingen, en bovendien een gedeelde 'winnaarsmentaliteit' bevordert, bijvoorbeeld door de rapportage over de vele prijzen die geregeld aan producten van Wolters Kluwer worden toegekend. Een ander middel dat Wolters Kluwer gebruikt om werknemers te betrekken en met het management in contact te brengen is de ondernemingsraad. Sinds 1998 heeft de Europese ondernemingsraad (*European Works Council: EWC*) van Wolters Kluwer de toegang tot informatie en de raadpleging van werknemers verbeterd. De EWC bestaat momenteel uit 11 vertegenwoordigers uit 8 landen binnen de Europese Unie.

In 2005 is een integraal intern programma voor werknemers van start gegaan onder de titel 'We are Wolters Kluwer'. Het programma bouwt voort op de interne communicatie die in 2004 is opgezet. Het programma voor 2005 zorgt voor een verdere versterking van de gedeelde kernwaarden en de gecentraliseerde werkmaatschappijstructuur van het nieuwe Wolters Kluwer.

### Zakelijke partners

De bedrijfsprincipes van Wolters Kluwer stellen dat alle zakelijke partners zich inzetten om zich rechtvaardig en integer jegens hun belanghebbenden te gedragen en

handelen in overeenstemming met de geldende wetgeving, regelgeving en administratieve praktijken van de landen waarin zij actief zijn. Ook hier geldt dat een open dialoog de basis vormt voor de consensus die vereist is om de hoogwaardige producten en diensten te verkrijgen waar Wolters Kluwer voor staat. Daarnaast blijft Wolters Kluwer leveranciers aanmoedigen hun milieusystemen te verbeteren.

Maatregelen om de aanleverprocedures in 2004 te verbeteren omvatten de start van een project dat gericht was op het inventariseren, op één lijn brengen en uiteindelijk terugdringen van het aantal leveranciers van papier en drukwerk voor de Wolters Kluwer-divisie Legal, Tax & Regulatory Europe. Deze divisie heeft de noodzaak om de bevoorrading te optimaliseren vastgesteld door meer gebruik te maken van bedrijfs- en grensoverschrijdende samenwerking. Door de introductie van strengere praktijkrichtlijnen op divisieniveau voor wat betreft de keuze van leveranciers, begeeft Legal, Tax & Regulatory Europe zich internationaal in snel tempo in de richting van verbeterde normen en lagere totale kosten. Op pagina 23 vindt u meer over de verlaging van het papierverbruik die via dit project wordt gerealiseerd.

### Samenleving

Wolters Kluwer is een drijvende kracht achter veranderingen op het gebied van uitgeven en informatiediensten. De bedrijfsstrategie is erop gericht content met een hoge toegevoegde waarde te bieden. De contentoplossingen die wij bieden sluiten aan op de werkwijze van onze klanten. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheden die door het internet worden geboden (zoals hyperlinks) en workflowtools (zoals annoteren) om zo oplossingen te creëren die geschikt zijn voor de wijze waarop klanten daadwerkelijk opereren. Drie van de kernwaarden van de onderneming ondersteunen deze strategie: klantgerichtheid is cruciaal bij het ontwikkelen van end-to-end-oplossingen

<sup>6</sup> De cijfers over 2002 zijn herzien op basis van de in 2003 ingevoerde grondslagen.

die naadloos aansluiten op de behoeften van de klant, innovatie speelt een rol van essentieel belang doordat hiermee wordt gewaarborgd dat alle producten actueel zijn binnen de snel veranderende technologische en zakelijke wereld, en waardecreatie is belangrijk om te kunnen garanderen dat de producten van Wolters Kluwer daadwerkelijk toegevoegde waarde bieden, aan zowel de klanten als de onderneming zelf. Snelle toegang tot hoogwaardige informatie wordt in de hedendaagse maatschappij steeds belangrijker, en mensen die op zoek zijn naar informatie wenden zich vaak in eerste instantie tot Wolters Kluwer.

Als aanbieder van informatie is Wolters Kluwer betrokken bij een aantal kwesties die spelen binnen de bedrijfstak.

De beveiliging en bescherming van gegevens, de integriteit van informatie en de privacy van de klant zijn van overheersend belang. Gedurende het gehele jaar 2004 is Wolters Kluwer verder gegaan met het upgraden van haar systemen en heeft de onderneming uitsluitend samengewerkt met gerenommeerde partners om te waarborgen dat haar informatie - en die van haar klanten - wordt beschermd en gegarandeerd door de laatste ontwikkelingen op dit gebied. Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling door Wolters Kluwer Tax, Accounting & Legal van een systeem voor identiteits- en toegangsbeheer op basis van software van RSA Security Inc., waarmee het delen van beveiligde, vertrouwde identiteiten binnen meerdere domeinen en toepassingen met een enkele handtekening mogelijk wordt.

## content *in* context

### Internationale arbitrage vanuit een enkele locatie

Naam	Henk Barkema
Positie	Director Electronic Publishing Department
Naam	Geert Lentz
Positie	Electronic Publishing Services Specialist
Bedrijf	Kluwer Law International
Locatie	Nederland

"Internationale wet- en regelgeving kan grenzen verleggen. Daarom bieden wij een product dat even grensoverschrijdend is," aldus Henk Barkema, Director Electronic Publishing Department bij Kluwer Law International. Op het gebied van internationale arbitrage heeft Kluwer Law International belangrijke stappen gezet om de productiviteit van mensen uit de rechtspraak te verhogen door materialen met betrekking tot het internationaal recht online aan te bieden. "Het grootste voordeel van KluwerArbitration.com is dat internationaal recht gestructureerd en overzichtelijk vanuit een enkele locatie wordt aangeboden, waarbij onmisbare inhoud direct voor onze klanten beschikbaar is."

Zijn collega Geert Lentz, Electronic Publishing Services Specialist, voegt daaraan toe:

"Onze klanten bevinden zich overal ter wereld en hebben behoefte aan tijdige updates over nieuwe ontwikkelingen en wijzigingen in wetgeving. KluwerArbitration.com biedt wekelijks online updates over internationale arbitrage. De uitgebreide, ononderbroken interactie tussen de verzoeken en wensen van onze klanten en ons aanbod zorgt ervoor dat wij de content en functionaliteit van ons product continu aanpassen aan de vragen vanuit de markt."

KluwerArbitration.com is uniek, niet alleen door de samenwerking met toonaangevende organisaties uit de wereld van de arbitrage, maar ook omdat er externe organisaties meewerken aan het optimaliseren van de website. "We werken nauw samen met het Permanente Hof van Arbitrage (PHA) in Den Haag, het hof dat rechtsprekt in internationale conflicten. Bovendien beschikken we over een uitgebreid wereldwijd netwerk van correspondenten die ons onafgebroken van de laatste ontwikkelingen op de hoogte houden. Hiermee kunnen we een product van topkwaliteit bieden."



*"KluwerArbitration.com kent geen grenzen"*

Barkema vervolgt: "In deze internationale omgeving is nauwe samenwerking uiterst belangrijk. De vraag van onze klanten naar content over internationaal recht wordt steeds gevarieerder. Als een Wolters Kluwer bedrijf hebben we de krachten gebundeld met onze collega's in Noord-Amerika en Azië Pacific om een product te kunnen bieden dat qua compleetheit zijn weerga niet kent. Aangezien we onze kennis via geavanceerde systemen vergroten, is de groei van KluwerArbitration.com zeker nog niet ten einde."

De oplossing biedt een gestroomlijnde en efficiënte gebruikerservaring voor onze klanten, werknemers en zakenpartners. Het hoge beveiligingsniveau dat door dit gedeelde identiteitssysteem wordt gewaarborgd is het gevolg van de combinatie van krachtige en betrouwbare technologie en de zakelijke en wettelijke overeenkomsten die ondernemingen aangaan teneinde een wederzijdse verantwoordelijkheid en wederzijds commitment te realiseren. Met deze ontwikkeling heeft Wolters Kluwer zowel de eigen beveiligingspositie als de online beleving van de klant verbeterd.

De relatie van Wolters Kluwer met haar klanten is een relatie die op vertrouwen gebaseerd is. Dit vertrouwen is afhankelijk van ononderbroken bescherming van de vaak uiterst vertrouwelijke gegevens van de klant. Gevoelige producten zoals de geautomatiseerde financiële tools en diensten voor de beleggingswereld van GainsKeeper, zijn omgeven door strikte veiligheidsprocedures. Data die door GainsKeeper wordt verwerkt wordt versleuteld, beveiligd met een wachtwoord en opgeslagen op beveiligde servers die 24 uur per dag onder toezicht staan. Bij de toegang tot de servers van GainsKeeper is sprake van meerdere verificatieniveaus, waaronder biometrische procedures (handscan).

Onze klanten weten dat ze op ons kunnen vertrouwen voor nauwkeurige en betrouwbare informatie die het resultaat is van uitvoerig deskundig onderzoek. Op het gebied van de gezondheidszorg is nauwgezette intercollegiale toetsing (peer review) bijvoorbeeld cruciaal om te kunnen waarborgen dat nieuw onderzoek zowel integer als relevant is. Wolters Kluwer Health zet zich in voor de ontwikkeling van innovatieve, duurzame en 'evidence-based' benaderingen van wetenschappelijke publicaties, waarbij de belangen van auteurs, onderzoekers, medische gemeenschappen, bibliotheken, beroepsbeoefenaars in de gezondheidszorg en het publiek vooropstaan. In nauw overleg met haar *partners in innovation* wordt voor verschillende benaderingen gekozen.

Lippincot Williams & Wilkins (LWW), een onderneming van Wolters Kluwer Health, is bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden aangegaan met een aantal toonaangevende organisaties als de American Heart Association en de American Academy of Neurology. Expertise in de uitgeverijwereld en de bereidheid te investeren in de markt voor de gezondheidszorg zijn essentiële elementen die Wolters Kluwer in dergelijke verbanden inbrengt om zo de nauwkeurige en tijdige verspreiding van nieuwe kennis vanuit medische ontwikkelingen te kunnen bevorderen. Daarnaast biedt LWW kosteloze

en tijdige toegang tot artikelen die door een tijdschriften-redacteur of redactie zijn geselecteerd als teksten met belangrijke implicaties voor de volksgezondheid. Ook blijft LWW zich inzetten om de samenvattingen van alle content op het gebied van de medische wetenschap gratis en direct na de publicatie in druk beschikbaar te stellen. LWW is bovendien een van de oprichters aan CrossRef en speelt hierin ononderbroken een actieve rol, en is deelnemer aan HINARI (Health InterNetwork Access to Research Initiative, opgericht door de Wereldgezondheidsorganisatie WHO), een organisatie die ontwikkelingslanden gratis toegang biedt tot actuele medische informatie.

### Maatschappelijke betrokkenheid

Wolters Kluwer is zich er altijd van bewust van geweest dat het belangrijk is iets terug te doen voor zowel de gemeenschap waarin de onderneming opereert als de maatschappij als geheel. Op veel niveaus binnen de onderneming bestaan langdurige maatschappelijke relaties met een scala aan organisaties en instellingen zonder winstoogmerk. In Amsterdam, waar Wolters Kluwer haar hoofdkantoor heeft, heeft de onderneming bijvoorbeeld banden met het Nederlands Philharmonisch Orkest, het John Adams Institute en Amsterdam Partners.

In 2004 heeft Wolters Kluwer in totaal €600.000 geschonken aan een verscheidenheid aan lokale en mondiaal opererende charitatieve instellingen en gesponsorde activiteiten. In reactie op de tsunami hebben personeelsleden van Wolters Kluwer wereldwijd een aantal initiatieven opgezet om de slachtoffers van de ramp te helpen. Hierbij is door de onderneming in totaal bijna €200.000 ingezameld. Het grootste deel hiervan is naar het Internationale Rode Kruis gegaan.

Overige bedrijfsdonaties en sponsoring bedroegen in totaal €70.000. De giften van lokale business units bedroegen €120.000 en de sponsoractiviteiten €210.000.

In december 2004 heeft Wolters Kluwer de voorbereidingen afgerond van een nieuw samenwerkingsverband met NairoBits, een Keniaanse non-profitorganisatie die jonge, kansarme studenten in Nairobi opleidt voor werk in de multimediasector. Meer mogelijkheden op het gebied van e-learning voor de minder draagkrachtige jeugd in Nairobi is een van de zaken waarop het partnerschap zich in 2005 zal richten.

## Bestuur

Wolters Kluwer erkent het belang van goede corporate governance en ondersteunt de nieuwe Corporate Governance Code ('de Code') die op 9 december 2003 door de Commissie Corporate Governance is gepresenteerd. Wolters Kluwer past de meeste principes en adviezen aangaande best practices uit de Code toe. Op [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com) is veel aan corporate governance gerelateerde informatie te vinden.

Wolters Kluwer heeft beleidsmaatregelen geformuleerd en geïmplementeerd met betrekking tot klokkenluiders, handel met voorkennis en onafhankelijkheid van accountants, om een maximaal niveau van transparantie en verantwoordelijkheid op het gebied van corporate governance te garanderen.

- In het klokkenluiderbeleid worden de voorschriften en procedures uiteengezet inzake rapportage door werknemers in het geval van een overtreding van de wet of het beleid van Wolters Kluwer.
- Het voorkennisreglement geldt voor alle werknemers van Wolters Kluwer voor wat betreft het uitvoeren van transacties die betrekking hebben op effecten van Wolters Kluwer en branchegenoten.
- Het beleid met betrekking tot de onafhankelijkheid van de accountant garandeert de onafhankelijkheid van externe accountants.

Aandeelhouders en houders van certificaten van aandelen hadden tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in 2005 voor de eerste keer de mogelijkheid een volmacht aan derden te verlenen om namens hen te stemmen.

## Gedragcode en andere codes

Nu Wolters Kluwer zich in de richting van een meer gecentraliseerde werkmaatschappijstructuur beweegt, hebben we een nieuwe verantwoordelijkheid om volledig te handelen en verslag te doen van hoe de onderneming met haar maatschappelijke verantwoordelijkheden omgaat. Wolters Kluwer zet zich in om in al haar activiteiten hoge standaarden inzake professioneel gedrag en ethiek na te leven. Ook willen we ons als verantwoordelijk partner in de samenleving opstellen. Deze doelen worden uiteengezet in het document *Company Values and Business Principles* van Wolters Kluwer, te vinden op pagina 30. Het volledige document en andere codes zijn te vinden op [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com), onder Corporate Governance.

## KERNWAARDEN

Wolters Kluwer baseert zich op de kernwaarden van de onderneming:

- Klantgerichtheid: "Alles draait om de klant"
- Innovatie: "Wij ontwikkelen gedurfde en vooruitstrevende oplossingen"
- Verantwoording en rekenschap: "Wij zijn volledig verantwoordelijk voor onze handelingen en prestaties"
- Integriteit: "Onze manier van zakendoen is direct, eerlijk, transparant en rechtvaardig"
- Waardecreatie: "Wij creëren waarde voor onze klanten, werknemers en aandeelhouders"

De kernwaarden zijn bedoeld om alle werknemers van Wolters Kluwer bij te staan bij het realiseren van onze gezamenlijke doelen. Zij vormen het hart van het toekomstige succes van onze onderneming.

## BEDRIJFSPRINCIPES

De bedrijfsprincipes bieden een ethisch kader voor ons werk, niet alleen doordat de verantwoordelijkheden van Wolters Kluwer tegenover de maatschappij als geheel worden uiteengezet, maar ook doordat er standaarden voor werknemers worden vastgesteld op het gebied van zakelijke integriteit, interne controles en transparantie, en voor wat betreft het gebruik van bedrijfsmiddelen en informatie. Deze beleidsmaatregelen en richtsnoeren zijn een instrument voor iedere werknemer om zich te gedragen overeenkomstig de hoge normen waar Wolters Kluwer voor staat.

De kernwaarden en bedrijfsprincipes vormen samen het fundament voor datgene waar we als onderneming voor staan. Ze weerspiegelen de gemeenschappelijke verbondenheid van alle locaties en werknemers en tonen het belang dat Wolters Kluwer hecht aan het spelen van een actieve rol in de gemeenschappen waarbinnen de onderneming actief is.

Voor meer informatie over de bedrijfsprincipes van Wolters Kluwer verwijzen we u naar het overzicht op pagina 30.

# Economische Duurzaamheid

De tweede dimensie van duurzaam ondernemerschap in dit verslag is die van economische duurzaamheid. Met het herstel van de toplinegroei van Wolters Kluwer in 2004 zijn wij van mening dat er een stevige basis voor verdere groei is gelegd, zowel voor Wolters Kluwer als voor de bijdrage van de onderneming aan de economie. Voor meer informatie over onze financiële prestaties in 2004 verwijzen wij naar het Jaarverslag 2004 van Wolters Kluwer.

## DIVERSITEIT VAN INKOMSTEN

De kernmarkten van onze onderneming zijn gezondheidszorg, zakelijke dienstverlening, financiën, belasting, administratieve verslaglegging, recht, wet- en regelgeving en onderwijs.

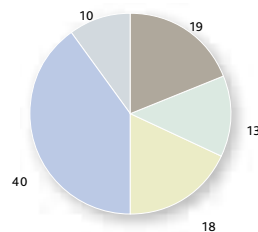
Zij zorgen in meer dan 25 landen voor een solide, diverse klantenbasis van de vijf divisies van Wolters Kluwer. De netto omzet over 2004 kwam uit op €3.261 miljoen. Wolters Kluwer is in de meerderheid van haar markten al de grootste of op één na grootste aanbieder van informatie, software en diensten. Uitbreiding van het marktaandeel op verschillende gebieden en in verschillende landen vormt een sterke basis voor duurzame groei. De onderneming is niet afhankelijk van - of gebonden aan - klanten in een sector of een land.

## INKOMSTEN VAN DIGITALE PRODUCTEN

Deel van de strategie van Wolters Kluwer voor de komende jaren is verhoging van het inkomstenpercentage dat wordt gegenereerd door de verkoop van digitale producten en diensten. Voordeel van deze strategie is een grotere eco-efficiëntie middels een lagere productie van gedrukt materiaal. In het diagram is te zien dat de inkomsten uit elektronische producten in 2004 35% bedroegen, tegen 31% in 2003. Doel is dit percentage per 2007 verder te verhogen tot 45%.

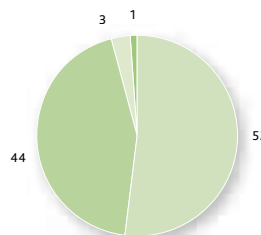
## SPECIFICATIE VAN GEWOON EBITA OVER 2004 PER DIVISIE (%)

Health	19
Corporate & Financial Services	13
Tax, Accounting & Legal	18
Legal, Tax & Regulatory Europe	40
Education	10



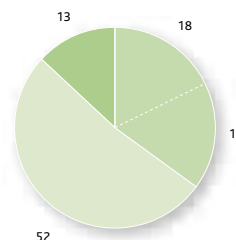
## GEOGRAFISCHE SPREIDING VAN NETTO OMZET OVER 2004 (%)

Europa	52
Noord-Amerika	44
Azië Pacific	3
Overig	1



## SPECIFICATIE VAN NETTO OMZET OVER 2004 PER MEDIUM (%)

Electronisch:	35
- Internet/Online	18
- CD-ROM/Offline	17
Papieren producten	52
Dienstverlening	13





## DIVIDEND

Tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 14 april 2005 heeft Wolters Kluwer een dividenduitkering van €0,55 per aandeel voor 2004 voorgesteld. De aandeelhouders zijn hiermee akkoord gegaan. Dit komt overeen met een dividendrendement tegen de slotkoers per 31 december 2004 van bijna 4%. Het is het beoogde dividendbeleid van Wolters Kluwer een jaardividend aan te houden van minimaal €0,55, op voorwaarde dat de dividenddekkingsfactor tenminste 1,5 bedraagt.<sup>7</sup>

Conform voorgaande jaren en ter indicatie van het sterke vertrouwen dat de vennootschap in haar toekomst heeft, is besloten de aandeelhouders de keus te laten tussen uitkering in contanten of in (certificaten van) aandelen.

## Een efficiënte organisatie

Wolters Kluwer streeft ernaar haar producten en diensten zo efficiënt mogelijk te leveren. Een kostenbesparende infrastructuur die inspelt op de eisen van de klanten wordt beschouwd als een voorbeeld van best practices in de branche. Dit streven ondersteunt zowel duurzame groei als concurrentievoordeel en met die gedachte beoordelen we geregeld al onze bedrijfsactiviteiten om vast te stellen of ze het best door Wolters Kluwer of beter door een andere organisatie kunnen worden uitgevoerd. Dit heeft geleid tot het besluit een aantal activiteiten op de volgende gebieden uit te besteden:

- Data Center Management en bepaalde functies binnen information technology
- Human Resources: North American Shared Services heeft in november 2004 aangekondigd dat de meeste functies op het gebied van salarissen en beloningen worden uitbesteed aan Hewitt Consulting
- CCH Asia Pacific heeft de ontwikkeling aangekondigd van kantoren van Wolters Kluwer in Maleisië, die verantwoordelijk worden voor een deel van de productie

Aan de andere kant worden activiteiten van anderen ook uitbesteed aan Wolters Kluwer. Een voorbeeld hiervan is CCH Prosystem fx Outsource. Tegelijk levert het scheppen van banen en zakelijke mogelijkheden in ontwikkelingslanden een bijdrage aan een grotere economische stabiliteit in die landen.

<sup>7</sup> Dividenddekkingsfactor wordt gedefinieerd als het aantal keren dat dividend kan worden uitgekeerd van het gewoon nettoresultaat.





## Ecologische Duurzaamheid

De derde en laatste dimensie van duurzaam ondernemerschap die we in dit verslag bekijken is die van ecologische duurzaamheid. Deze heeft betrekking op het effect dat Wolters Kluwer heeft op levende en niet-levende ecologische systemen en omvat indicatoren als energie-, materiaal- en watergebruik.

### Ecologische efficiëntie

Wolters Kluwer is voornamelijk een kantoororganisatie. Afgezien van het papier voor onze publicaties laten we weinig ecologische voetafdrukken achter. Veel van de bedrijven van Wolters Kluwer hebben dan ook nog geen systematisch beheerssysteem voor milieuzaken ingevoerd. Momenteel heeft 13% van onze lokale bedrijven (6,3% van het totale personeelsbestand) een managementsysteem met betrekking tot milieuprestaties. De kwantitatieve informatie in dit gedeelte is onze eerste ondernemingsbrede verzameling van milieugegevens. Aangezien Wolters Kluwer er grote waarde aan hecht zo nauwkeurig, transparant en volledig mogelijk te zijn, heeft de onderneming zich tot doel gesteld de gegevensverzameling in de komende jaren te verbeteren. In elk van de volgende gegevensrapporten is per geval aangegeven op welk percentage van de onderneming de gegevens betrekking hebben.

### Consolidatie van onroerend goed

Onder de herstructureringsinspanningen in het kader van de uitvoering van de strategie van Wolters Kluwer om kosten te besparen, viel ook consolidatie van onroerend goed. Een voorbeeld hiervan is het combineren van de activiteiten van Aspen en CCH in de Verenigde Staten. Dit soort maatregelen levert in veel opzichten voordelen op. Ze resulteren niet alleen in lagere huurkosten, maar brengen ook collega-bedrijven samen, zodat investeringen, gezamenlijke capaciteiten en interne expertise beter kunnen worden benut.

Daarnaast zijn er duidelijke milieuvordelen, aangezien in de kantoren van Wolters Kluwer het vloeroppervlak een van de grootste oorzaken van broeikasgasemissies en energieverbruik vormt. In de loop van 2004 is het vloeroppervlak in Europa en de VS met 73.138 m<sup>2</sup> oftewel 13% verminderd. Eind 2004 exploiteerde Wolters Kluwer 272 locaties in Europa en de VS. Dat is 61 minder dan in 2003.

De verhoogde efficiëntie wordt met name ingegeven door de reductie van het vloeroppervlak per werknemer. We willen het aantal kantoren en het vloeroppervlak in 2005 met nog circa 10% inkrimpen.

### Papierverbruik

Het totale papierverbruik van Wolters Kluwer (kantoorgebruik en gedrukt materiaal) bedroeg in 2004 iets minder dan 52.000 ton<sup>8</sup>. Circa 1,5% van het papier dat we verbruiken betreft gerecycled materiaal. Gerecycled papier wordt met name in onze kantoren gebruikt, en niet in ons drukwerk. Dit verklaart het lage percentage aan gerecycled papier. Wolters Kluwer is zich sterk bewust van de hulpbronnen die de onderneming verbruikt en neemt concrete maatregelen om de bewustwording van het personeel van de ecologische gevolgen hiervan te vergroten en om bijdragen van personeelsleden te stimuleren die ertoe bijdragen dat deze gevolgen zoveel mogelijk worden beperkt. Wolters Kluwer Spanje heeft bijvoorbeeld georganiseerd dat er meer dan tweeduizend bomen in de omgeving van Madrid werden geplant, en geholpen bij de uitvoering van het project.

Voor wat betreft het project dat op pagina 16 is uiteengezet heeft Wolters Kluwer het aantal papierleveranciers in Europa teruggebracht van 49 naar 9, waardoor het papierverbruik met 1.000 ton per jaar is verminderd. De uitgebreide checklist die is ontwikkeld om leveranciers te beoordelen bevat naast kostenoverwegingen vragen aangaande kwalitatieve kwesties als langetermijnstabiliteit, verantwoord omgaan met afval en aanbod van papier conform ISO-normen.

Dit project fungeert als pilot om mondiale mogelijkheden te identificeren en aan te grijpen om het verbruik van grondstoffen van de onderneming te beperken en kosten te besparen.

### Energieverbruik

In de kantoren van Wolters Kluwer wordt elektriciteit en gas verbruikt. Door het gemiddelde elektriciteitsverbruik van 4.300 kWh per FTE te extrapoleren (gebaseerd op gegevens betreffende 40% van het personeelsbestand), schatten we

<sup>8</sup>Dit aantal heeft betrekking op 86% van Wolters Kluwer (gemeten in Full Time Equivalents, FTE's).

dat het totale energiegebruik van Wolters Kluwer 76,6 GWh bedraagt. Dit staat gelijk aan 2,7 ton CO<sub>2</sub> per werknemer en 48.000 ton CO<sub>2</sub> voor de onderneming in zijn geheel. Wolters Kluwer beschikt nog niet over de mogelijkheid een schatting te geven van het gasverbruik. De totale CO<sub>2</sub>-uitstoot is derhalve hoger dan het hierboven genoemde cijfer. Zoals al eerder genoemd, kunnen we door de consolidatie van onroerend goed verder werken aan efficiënter energieverbruik.

### Water

Van 22% van de organisatie zijn er gegevens beschikbaar over het waterverbruik. Het betreft hier 11,25 m<sup>3</sup> per werknemer per jaar (of 50 liter per dag). Als we dit cijfer extrapoleren voor de gehele organisatie, resulteert dit in een totaal waterverbruik van 197.000 m<sup>3</sup> per jaar voor de onderneming als geheel.

### Zakenreizen

Gegevens met betrekking tot zakenreizen zijn beschikbaar voor 55% van de onderneming. Extrapolatie van deze gegevens resulteert in circa 30 miljoen gevlogen kilometers door werknemers van Wolters Kluwer in 2004. Het gebruik van bedrijfsauto's wordt op dezelfde wijze geschat op 23 miljoen kilometer. De overeenkomstige hoeveelheid CO<sub>2</sub>-emissies voor zakenreizen wordt geschat op 9.800 ton. Om een bijdrage te leveren aan het terugdringen van deze emissies maakt Wolters Kluwer in toenemende mate gebruik van conferentie- en videogesprekken. Vorig jaar werd naar schatting 140.000 uur aan conferentiegesprekken gevoerd. Dit is circa acht uur per werknemer.

## Aandachtspunten voor duurzaamheid in 2005

Dankzij verbeteringen in ons rapportagesysteem en de formulering van een duurzaamheidsstrategie in 2005 zal Wolters Kluwer beter in staat zijn zich relevante en realistische doelen te stellen om de prestaties op het gebied van maatschappelijke duurzaamheid te verbeteren. Bepaalde aandachtspunten zijn evenwel nu al duidelijk en in veel gevallen staan er al activiteiten op stapel:

### Talentmanagement

- In 2005 gaat de onderneming verder met het uitrollen van een programma voor talentbeheer dat erop gericht is de professionele ontwikkeling van individuele werknemers te ondersteunen en de kwaliteit en continuïteit van de personele middelen van Wolters Kluwer te verhogen.

### Integratie van de organisatie en verankeren van waarden en principes

- Middels het overkoepelende programma "We are Wolters Kluwer" blijven de inspanningen erop gericht om tot een nauwer aaneengesloten en samenwerkende onderneming te komen die over de hele linie over een winnaarsmentaliteit beschikt.

### Verbeterde levering

- De identificatie van mondiale mogelijkheden voor Wolters Kluwer om kosten te besparen en het verbruik van grondstoffen te verminderen worden in 2005 voortgezet. Met de ontwikkeling in de richting van een meer gecentraliseerde en efficiënte organisatie zullen er formele beleidsmaatregelen worden opgesteld.

### NairoBits samenwerking

- In 2005 zal het programma voortgezet worden dat zich richt op het vergroten van de mogelijkheden van kansarme jonge studenten in Nairobi door de ontplooiing van hun multimediale vaardigheden.

# Bijlagen

## LIDMAATSCHAPPEN VAN (HANDELS)ORGANISATIES

- A** Almega - Werkgeversorganisatie (*Zweden*)  
American Association of Law Libraries  
American Bar Association  
American Chamber of Commerce in the Netherlands  
American Institute of Certified Public Accountants  
American Society for Training & Development  
Amsterdam Partners (*Nederland*)  
Arbeitsgemeinschaft der rechts- und staatswissenschaftlichen Verlage eV (*Duitsland*)  
Association Nationale des Directeurs et Cadres de la fonction Personnel (*Frankrijk*)  
Association of Customer Services (*Verenigd Koninkrijk*)  
Associazione Italiana Editori (*Italië*)  
Assosoftware (*Italië*)  
Australian Publishers Association
- B** Börsenverein des Deutschen Buchhandels (*Duitsland*)  
British Educational Suppliers Association  
Bundesvereinigung Deutscher Musikverbände eV (*Duitsland*)
- C** Chartered Institute of Personnel & Development (*Verenigd Koninkrijk*)
- D** Deutsche Gesellschaft für Personalführung eV (*Duitsland*)
- E** Educational Publishers Council (*Verenigd Koninkrijk*)
- F** Federación de Gremios de Editores de España (*Spanje*)  
Fédération Nationale de la Presse d'information Spécialisée (*Frankrijk*)  
Federation of Belgian graphic industry (*FEBELGRA*)  
Flanders Interuniversity Institute for Biotechnology (*VIB, België*)
- G** Groep Educatieve en Wetenschappelijke Uitgevers (*België*)
- I** Industrie- und Handelskammer (*Duitsland*)  
International Association of Business Communicators  
International Communications Round Table
- J** John Adams Institute (*Nederland*)
- L** La Asociación para el Progreso de la Dirección (*Spanje*)  
La Confederación Española de Organizaciones Empresariales (*Spanje*)  
L'Association des Editeurs Belges (*België*)  
Le Groupement des Acteurs et Responsables de la Formation (*Frankrijk*)  
L'Union Wallonne des Entreprises (*België*)
- M** Magyar Szabványügyi Testület (*Hongarije*)  
Major Mail Users of Australia Association
- N** Nederlands Uitgeversverbond  
Norges Autoriserte Regnskapsføreres Forening (*Noorwegen*)  
Norwegian Association of Deacons (*DNDF*)
- P** Project Management Institute (*Verenigde Staten*)
- R** Ruit (*België*)  
Russian Association of Book Publishers
- S** Shared Services Asia Pacific Board  
Skattebetalerforeningen (*Noorwegen*)  
Society for Human Resources Management (*Verenigde Staten*)  
Society of Hungarian Book Publishers and Distributors  
Society of Hungarian Periodical Magazine Publishers  
Special Libraries Association (*Verenigde Staten*)
- T** T. G. Masaryk Water Research Institute (*Tsjechië*)  
Tankönyves Vállalkozók Országos Testülete (*Hongarije*)  
TANOSZ (*Hongarije*)  
The Publishers Association (*Verenigd Koninkrijk*)  
Történelemtanárok Egyesülete (*Hongarije*)
- U** Unie van Zelfstandige Ondernemers (*België*)
- V** VdS Bildungsmedien eV (*Duitsland*)  
VeerStichting (*Nederland*)  
Verband Deutscher Zeitschriftenverleger (*Duitsland*)  
Verbond van Belgische Ondernemingen (*België*)  
Verenigde Boekenimporteurs (*België*)  
Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (*Nederland*)  
Vereniging VNO-NCW (*Nederland*)  
Vlaams Economisch Verbond (*België*)  
Vlaamse Uitgevers Vereniging (*België*)  
Vlaamse Vereniging voor Zakelijke Communicatie (*België*)

Voor een volledig actueel overzicht, bezoek onze website [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com).



## WEBSITES VAN WOLTERS KLUWER

### Divisie

### Bedrijf/product

### Adres<sup>9</sup>

#### HEALTH

Adis International  
Facts and Comparisons  
Lippincott Williams & Wilkins  
Medi-Span  
Ovid

[www.adis.com](http://www.adis.com)  
[www.factsandcomparisons.com](http://www.factsandcomparisons.com)  
[www.lww.com](http://www.lww.com) en [www.lww.co.uk](http://www.lww.co.uk)  
[www.medi-span.com](http://www.medi-span.com)  
[www.ovid.com](http://www.ovid.com)

#### CORPORATE & FINANCIAL SERVICES

Bankers Systems  
CCH CORSEARCH  
CCH Insurance Services  
CCH Wall Street  
CT Corporation  
GainsKeeper  
Summation Technologies  
TyMetrix  
UCC Direct Services  
VMP Mortgage Solutions

[www.bankerssystems.com](http://www.bankerssystems.com)  
[www.cch-corsearch.com](http://www.cch-corsearch.com)  
<http://insurance.cch.com>  
<http://wallstreet.cch.com>  
[www.ctcorporation.com](http://www.ctcorporation.com)  
[www.gainskeeper.com](http://www.gainskeeper.com)  
[www.summation.com](http://www.summation.com)  
[www.tymetrix.com](http://www.tymetrix.com)  
[www.uccdirect.com](http://www.uccdirect.com)  
[www.vmpmtg.com](http://www.vmpmtg.com)

#### TAX, ACCOUNTING & LEGAL

Aspen  
CCH INCORPORATED  
CCH Asia Pacific  
Kluwer Law International  
ProSystem fx

[www.aspenpublishers.com](http://www.aspenpublishers.com)  
[www.cch.com](http://www.cch.com)  
[www.cch.com.au](http://www.cch.com.au)  
[www.kluwerlaw.com](http://www.kluwerlaw.com)  
[www.prosystemfx.com](http://www.prosystemfx.com)



## Divisie

### LEGAL, TAX & REGULATORY EUROPE

### EDUCATION

## Bedrijf/product

Complex Kiadó  
Croner  
IPSOA  
Kluwer  
La Ley  
Lamy  
LEX  
Luchterhand  
Norstedts Juridik  
Teleroute

Bildungsverlag EINS  
digital spirit  
Liber  
Műszaki  
Nelson Thornes  
Wolters-Noordhoff  
Wolters Plantyn

## Adres

[www.complex.hu](http://www.complex.hu)  
[www.croner.co.uk](http://www.croner.co.uk)  
[www.ipsoa.it](http://www.ipsoa.it)  
[www.kluwer.nl](http://www.kluwer.nl) en [www.kluwer.be](http://www.kluwer.be)  
[www.laley.net](http://www.laley.net)  
[www.lamy.fr](http://www.lamy.fr)  
[www.lex.pl](http://www.lex.pl)  
[www.luchterhand.de](http://www.luchterhand.de)  
[www.nj.se](http://www.nj.se)  
[www.teleroute.com](http://www.teleroute.com)

[www.bildungsverlag1.de](http://www.bildungsverlag1.de)  
[www.digital-spirit.de](http://www.digital-spirit.de)  
[www.liber.se](http://www.liber.se)  
[www.muszakikiado.hu](http://www.muszakikiado.hu)  
[www.nelsonthornes.com](http://www.nelsonthornes.com)  
[www.wolters.nl](http://www.wolters.nl)  
[www.woltersplantyn.be](http://www.woltersplantyn.be)

<sup>9</sup>Voor een volledig, bijgewerkt overzicht van Wolter Kluwer websites, zie [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com).



## GRI INDICATOREN

<b>Hoofdstuk/Sectie</b>	
<b>VISIE EN STRATEGIE</b>	
1.1	Visie en Strategie Visie en Missie
1.2	Verklaring van CEO Voorwoord van de Voorzitter
<b>PROFIEL</b>	
2.1	Naam van de organisatie Omslag
2.2	Producten en diensten Bedrijfsprofiel, Websites van Wolters Kluwer
2.3	Operationele structuur Bedrijfsprofiel, Jaarverslag, pagina 12
2.4	Organisatiestructuur Bedrijfsprofiel, Jaarverslag, pagina 12
2.5	Landen van vestiging Economische Duurzaamheid
2.6	Rechtsvorm Sociale Duurzaamheid/Bestuur, Kalender 2005 en Contactgegevens
2.7	Markten Bedrijfsprofiel
2.8	Omvang van de organisatie Bedrijfsprofiel/ The Professional's First Choice
2.9	Belanghebbenden Sociale Duurzaamheid
2.10	Contactperso(n)en voor het verslag Kalender 2005 en Contactgegevens
2.11	Verslagperiode Reikwijdte van het Verslag
2.12	Meest recente verslag Niet relevant
2.13	Begrenzing van het verslag Reikwijdte van het Verslag (gehele organisatie, tenzij anders aangegeven)
2.14	Organisatorische veranderingen Visie en Missie/ Een op groei gerichte reorganisatie, Sociale Duurzaamheid/Werknemers
2.15	Samenwerkingsverbanden etc. Economische Duurzaamheid/ Een efficiënte organisatie
2.16	Vergelijkbaarheid Niet relevant
2.17	Toepassing GRI principes Reikwijdte van het Verslag/Richtlijnen
2.18	Gehanteerde criteria/definities GRI indicatoren
2.19	Veranderingen in meetmethoden Niet relevant
2.20	Beleidsmaatregelen en interne systemen Sociale Duurzaamheid/ Bestuur
2.21	Onafhankelijke verificatie Niet geverifieerd
2.22	Aanvullende informatie Kalender 2005 en Contactgegevens

<b>Hoofdstuk/Sectie</b>	
<b>STRUCTUUR EN GOVERNANCE</b>	
3.1	Bestuursstructuur van de organisatie Sociale Duurzaamheid/Bestuur
3.2	Onafhankelijkheid leden Raad van Commissarissen Jaarverslag, pagina 39 - 41
3.3	Ervaring leden Raad van Bestuur Jaarverslag, pagina 8-9
3.4	Controleprocessen Reikwijdte van het Verslag
3.5	Beloning van topkader Jaarverslag, pagina 91
3.6	Medewerkers in sleutelfuncties Reikwijdte van het Verslag/ Gedeelde verantwoordelijkheid
3.7	Missie en waarden Sociale Duurzaamheid/ Gedragscode en andere codes, Kernwaarden van Wolters Kluwer
3.8	Mechanismen voor aandeelhouders Jaarverslag, pagina 36 - 38, Sociale Duurzaamheid/Aandeelhouders en beleggers
<b>OVERLEG MET BELANGHEBBENDEN</b>	
3.9	Selectie van belanghebbenden Sociale Duurzaamheid, (Samenvatting van) de bedrijfsprincipes van Wolters Kluwer
3.10	Aard van overleg met belanghebbenden Visie en Missie/ Duurzaam ondernemerschap, Sociale Duurzaamheid
3.11	Resultaten van overleg met belanghebbenden Economische Duurzaamheid/Een efficiënte organisatie (uitbesteden van activiteiten)
3.12	Gebruik van informatie uit overleg Zelfde als 3.11
<b>OVERKOEPELEND BELEID EN MANAGEMENTSYSTEMEN</b>	
3.13	Toelichting voorzorgsprincipe Sociale Duurzaamheid/ Gedragscode en andere codes, (Samenvatting van) de bedrijfsprincipes van Wolters Kluwer
3.14	Vrijwillige externe overeenkomsten/initiatieven Lidmaatschappen van (handels)organisaties
3.15	Belangrijkste lidmaatschappen Lidmaatschappen van (handels)organisaties
3.16	Invloedssfeer Niet inbegrepen
3.17	Beheer indirecte effecten Ecologische Duurzaamheid
3.18	Beslissingen tijdens verslaggevingsperiode Visie en missie/ Een op groei gerichte reorganisatie, Sociale Duurzaamheid/Werknemers, Economische Duurzaamheid/Een efficiënte organisatie
3.19	3P programma's en procedures Sociale Duurzaamheid/ Werknemers, Ecologische Duurzaamheid
3.20	Certificatiestatus Niet inbegrepen

## Hoofdstuk/Sectie

### ECONOMISCHE PRESTATIE-INDICATOREN

EC 1	Netto-baten	Bedrijfsprofiel/The Professional's First Choice
EC 2	Geografische specificatie naar markten	Economische Duurzaamheid
EC 3	Kosten van aangeschafte goederen etc.	Niet inbegrepen
EC 4	Percentage conform afspraak betaalde contracten	Niet inbegrepen
EC 5	Totale kosten van lonen en uitkeringen	Sociale Duurzaamheid/ Werknemers, Jaarverslag, pagina 73
EC 6	Betalingen aan kapitaalverstrekkers	Jaarverslag, pagina 55 en 87
EC 7	Mutatie in ingehouden winst	Jaarverslag, pagina 55
EC 8	Belastingen	Jaarverslag, pagina 75
EC 9	Ontvangen subsidies	Niet inbegrepen
EC 10	Bijdragen aan de gemeenschap	Sociale Duurzaamheid/ Maatschappelijke betrokkenheid

### MILIEUPRESTATIE-INDICATOREN

EN 1	Totaal gebruikte materialen (excl. water)	Ecologische Duurzaamheid
EN 2	Recycling	Ecologische Duurzaamheid
EN 3	Direct energiegebruik	Ecologische Duurzaamheid/Energieverbruik
EN 4	Indirect energiegebruik	Niet inbegrepen
EN 5	Totaal waterverbruik	Ecologische Duurzaamheid/Water
EN 6	Land in habitats met een hoge biodiversiteit	Niet toepasbaar
EN 7	Gevolgen voor de biodiversiteit	Niet toepasbaar
EN 8	Uitstoot van broeikasgassen	Ecologische Duurzaamheid
EN 9	Gebruik en uitstoot van stoffen die ozonlaag aantasten	Niet toepasbaar
EN 10	NOx, SOx-uitstoot	Niet toepasbaar
EN 11	Totale hoeveelheid afval per soort	Niet inbegrepen
EN 12	Aanzienlijke lozingen op water naar soort	Niet toepasbaar
EN 13	Aanzienlijke lozingen van chemische stoffen etc.	Niet toepasbaar
EN 14	Milieueffecten van voornaamste producten en diensten	Niet inbegrepen
EN 15	Teruggewonnen percentage van het gewicht van verkochte producten	Niet inbegrepen
EN 16	Gevallen van niet-naleving van verdragen etc.	Niet inbegrepen
EN 19	Ander indirect energieverbruik (zakenreizen)	Ecologische Duurzaamheid/Zakenreizen

## Hoofdstuk/Sectie

### SOCIALE PRESTATIE-INDICATOREN:

#### ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN EN VOLWAARDIG WERK

LA 1	Opbouw van het personeelsbestand	Sociale Duurzaamheid/ Werknemers
LA 2	Netto gecreëerde werkgelegenheid	Sociale Duurzaamheid/ Werknemers
LA 3	Lidmaatschap van medewerkers van onafhankelijke vakbonden (in %)	Niet inbegrepen
LA 4	Arbeidsverhoudingen/Medezeggenschap	Sociale Duurzaamheid/ Werknemers
LA 5	Arbeidsongevallen en beroepsziekten	Sociale Duurzaamheid/ Werknemers
LA 6	Gezondheid en veiligheid	Sociale Duurzaamheid/Werknemers
LA 7	Gemiddelde ziekte- en verzuimdagen	Niet inbegrepen
LA 8	HIV/AIDS-beleid of -programma's	Niet inbegrepen
LA 9	Opleidingen per medewerker	Sociale Duurzaamheid/Werknemers
LA 10	Diversiteit (Samenvatting van) de bedrijfsprincipes van Wolters Kluwer,	Sociale Duurzaamheid/Werknemers
LA 11	Diversiteitsratio's	Sociale Duurzaamheid/Werknemers

#### SOCIALE PRESTATIE-INDICATOREN: MENSENRECHTEN

HR 1	Richtlijnen mensenrechten (Samenvatting van) de bedrijfsprincipes van Wolters Kluwer	Sociale Duurzaamheid/Werknemers,
HR 2	Inkoop en mensenrechten	Niet inbegrepen
HR 3	Prestaties op het gebied van mensenrechten	Niet inbegrepen
HR 4	Anti-discriminatiemaatregelen (Samenvatting van) de bedrijfsprincipes van Wolters Kluwer	
HR 5	Vrijheid van vereniging	Niet inbegrepen
HR 6	Kinderarbeid	Niet inbegrepen
HR 7	Gedwongen en verplichte arbeid	Niet inbegrepen

#### SOCIALE PRESTATIE-INDICATOREN: SAMENLEVING

SO 1	Effecten op lokale gemeenschappen	Sociale Duurzaamheid/ Maatschappelijke betrokkenheid
SO 2	Omkoping en corruptie (Samenvatting van) de bedrijfsprincipes van Wolters Kluwer	
SO 3	Bijdragen aan politieke organisaties	Niet inbegrepen

#### SOCIALE PRESTATIE-INDICATOREN: PRODUCTVERANTWOORDELIJKHEID

PR 1	Beleid voor gezondheid en veiligheid van klanten	Niet toepasbaar
PR 2	Productinformatie en etikettering	Niet toepasbaar
PR 3	Respect voor privacy	Sociale Duurzaamheid/Samenleving

## SAMENVATTING VAN DE BEDRIJFSPRINCIPES VAN WOLTERS KLUWER

Wolters Kluwer zet zich in om bij het bereiken van haar doelstellingen hoge standaarden inzake professioneel gedrag en ethiek na te leven. Ook willen we ons als verantwoordelijk partner in de samenleving opstellen. Onze kernwaarden en bedrijfsprincipes vormen een belangrijk middel om deze hoge standaarden na te leven. De volledige tekst is terug te vinden op [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com), onder Corporate Governance.

### 1. Maatschappelijke verantwoordelijkheden

Wolters Kluwer neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheden. Deze hebben betrekking op mensenrechten, het minimaliseren van de effecten die de onderneming heeft op het milieu, en maatschappelijke betrokkenheid. Onze manier van zakendoen is rechtvaardig, eerlijk en integer en geeft blijk van respect voor de verschillen in het brede scala aan maatschappelijke, politieke en economische omgevingen waarin wij actief zijn.

### 2. Werknemers

Wolters Kluwer ziet haar werknemers als een belangrijke hulpbron. Het succes van Wolters Kluwer is voor een belangrijk deel afhankelijk van de toewijding en inzet van alle werknemers. We streven ernaar een innovatieve werkomgeving te creëren, gelijke kansen voor iedereen te bieden en te garanderen dat alle werknemers hun professionele bekwaamheden en vaardigheden behouden. We doen alles wat redelijkerwijs en praktisch mogelijk is om de gezondheid en veiligheid van onze werknemers te beschermen.

### 3. Zakelijke integriteit

Wij zetten ons in om in onze bedrijfsvoering te werk te gaan in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en de administratieve praktijken van de landen en gemeenschappen waarbinnen we actief zijn. Onze principes met betrekking tot zakelijke integriteit richten zich op naleving van de wet, op het voorkomen van corruptie of onbevoegde beïnvloeding, en op vrije concurrentie.

### 4. Interne controle en transparantie

Een transparante en eerlijke bedrijfsvoering is een belangrijk onderdeel van onze ethische standaarden. Alle werknemers dienen te handelen in overeenstemming met de relevante interne beleidsmaatregelen, procedures en richtlijnen. Werknemers van Wolters Kluwer worden aangemoedigd fraude, wetsovertredingen of beleidsovertredingen te melden. Hiertoe is een klokkenluiderbeleid aangenomen dat alle werknemers in staat stelt om, zonder angst voor vergelding, fraude of overtredingen van wetgeving of interne beleidsmaatregelen te melden.

### 5. Gebruik van activa en informatie

Informatie aangaande de activiteiten, strategieën, bedrijfsgegevens en financiële resultaten van de onderneming is dikwijls bedrijfseigendom en vertrouwelijk. Onbevoegde bekendmaking van deze informatie kan schadelijk zijn voor de onderneming, of anderen een oneigenlijk voordeel bieden. Werknemers van Wolters Kluwer moeten situaties mijden waarin een conflict (eventueel) zou kunnen ontstaan tussen hun eigen belangen en die van de onderneming. Alle werknemers dienen zich te houden aan de betreffende voorwaarden van het voorkennisreglement van Wolters Kluwer en geldende plaatselijke wetgeving aangaande handel met voorkennis.

## KERNWAARDEN VAN WOLTERS KLUWER

*Waarden om onze activiteiten te sturen*

### Klantgerichtheid

***"Alles draait om de klant"***

- De klant voorzien van hoogwaardige en innovatieve producten waarmee ze hun expertise, productiviteit en scholing kunnen verbeteren
- Luisteren naar de klanten, en flexibele en creatieve manieren ontwikkelen die aan hun behoeften voldoen
- De klant professioneel, eerlijk en met respect tegemoet treden

### Innovatie

***"Wij ontwikkelen gedurfde en vooruitstrevende oplossingen"***

- Streven naar ononderbroken verbetering van onze producten en diensten
- Realiseren van een concurrentievoordeel middels nieuwe ideeën en creatieve benaderingen
- Problemen op een constructieve en optimistische wijze benaderen

### Verantwoording en rekenschap

***"Wij zijn volledig verantwoordelijk voor onze handelingen en prestaties"***

- Streven naar resultaten met een sterk gevoel voor urgentie
- Individuele verantwoordelijkheid nemen voor het tegemoetkomen aan de vragen van de klant en de verwachtingen van de aandeelhouder
- Vastbesloten zijn te slagen

### Integriteit

***"Onze manier van zakendoen is direct, eerlijk, transparant en rechtvaardig"***

- Open en eerlijk communiceren
- Respect tonen voor diversiteit en voor de ideeën en standpunten van anderen
- Rechtvaardig en transparant gedrag vertonen

### Waardecreatie

***"Wij creëren waarde voor onze klanten, werknemers en aandeelhouders"***

- Hard werken - maar verstandig werken
- Hoge verwachtingen stellen voor de productkwaliteit en goede relaties met de klant opbouwen
- Waarborgen dat onze dagelijkse activiteiten bijdragen aan het verwezenlijken van de doelen van de onderneming en de verwachtingen van de klant

## Kalender 2005

Vergadering Stichting Administratiekantoor	1 februari 2005
Jaarcijfers 2004	2 maart 2005
Publicatie jaarverslag 2004	21 maart 2005
Algemene vergadering van aandeelhouders	14 april 2005
Ex-dividenddatum	18 april 2005
Cijfers eerste kwartaal 2005	11 mei 2005
Halfjaarcijfers 2005	3 augustus 2005
Publicatie duurzaamheidsverslag 2004	Zomer 2005
Bijzondere aandeelhoudersvergadering	15 augustus 2005
Frankfurter Buchmesse	19-23 oktober 2005
Cijfers derde kwartaal 2005	9 november 2005
London Information Online	29 november - 1 december 2005

Voor een volledig, actueel overzicht van de Wolters Kluwer kalender, bezoek onze website [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com).

## Informatie over het duurzaamheidsverslag

Dit duurzaamheidsverslag is beschikbaar in het Nederlands en Engels.  
De Engelse versie is ook beschikbaar op [www.wolterskluwer.com](http://www.wolterskluwer.com) en op cd-rom.

Ontwerp, DTP, prepress: NEROC'VGM, Amsterdam. Druk: Boom Planeta, Haarlem

### **CONSULTANT**

Triple Value Strategy Consulting, Den Haag

### **PAPIER**

Dit duurzaamheidsverslag is gedrukt op Oulu multicoated paper (gebleekt zonder gebruik van chloor en volledig recyclebaar), geproduceerd door Stora Enso conform EMAS 1999 en ISO 14001.

### **VERTALING**

Vertaalbureau Bothof B.V., Nijmegen

### **FOTOGRAFIE**

Taco Anema

## Contactgegevens

Wolters Kluwer nv  
Apollolaan 153  
Postbus 75248  
1070 AE Amsterdam  
Nederland  
T +31 (0)20 6070 400  
F +31 (0)20 6070 490  
info@wolterskluwer.com  
www.wolterskluwer.com

Handelsregister nr. 33.202.517  
(Kamer van Koophandel te Amsterdam)

### **Human Resources**

T +31 (0)20 6070 441  
F +31 (0)20 6070 491  
hr@wolterskluwer.com

### **Corporate Communications**

T +31 (0)20 6070 459  
F +31 (0)20 6070 490  
info@wolterskluwer.com

### **Investor Relations**

T +31 (0)20 6070 407  
F +31 (0)20 6070 499  
ir@wolterskluwer.com