

MVO-jaarverslag 2026

Samen duurzaam &
sterk ondernemen



Pegamento en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.....	3
Wie wij zijn.....	4
Materialiteitsanalyse.....	5
Impact minimaliseren op het milieu.....	6
Nemen van sociale verantwoordelijkheid.....	7
Vergroten van maatschappelijke en economische impact.....	8
Eerlijke en transparente bedrijfsafspraken.....	9
Onze doelstelling voor 2026.....	10
PDCA-cyclus & terugblik op 2025.....	11
Vooruitblik 2027.....	12

Echte innovatie ontstaat
waar verantwoordelijkheid
en verbeelding elkaar raken.

Pegamento en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Bij Pegamento zien wij maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) als een vanzelfsprekend onderdeel van onze manier van werken. Het gaat voor ons verder dan wet- en regelgeving: we nemen verantwoordelijkheid voor de impact die we hebben op mensen, milieu en maatschappij, vandaag én in de toekomst. Daarom maken we bewust duurzame keuzes die bijdragen aan het welzijn van onze medewerkers, onze partners en de wereld om ons heen.

Onze aanpak is gebouwd op de kernwaarden die Pegamento kenmerken: Familie, Plezier en Diversiteit. Deze waarden vormen de basis van onze cultuur en geven richting aan de manier waarop we samenwerken, ondernemen en groeien. We creëren een omgeving waarin iedereen zich welkom, gewaardeerd en betrokken voelt, en waarin we samen werken aan duurzame impact en een sterke toekomst.

In 2025 hebben we belangrijke stappen gezet in onze MVO-strategie. We hebben onze CO2-footprint verlaagd, duurzame partnerschappen versterkt en geïnvesteerd in de groei en vitaliteit van onze medewerkers. In 2026 bouwen we hierop voort: we richten ons op meetbare duurzaamheid, inclusie en maatschappelijke betrokkenheid, met oog voor zowel mens als milieu.

100%

Onbepaald contract

2,48%

Verzuim



134 ton

CO2 in scope 1 en 2

22,54 ton

CO2 per miljoen euro omzet

10 jaar

Gem. leveranciersrelatie

2 Wie wij zijn

Pegamento is een vooruitstrevend technologiebedrijf dat organisaties ondersteunt bij het versnellen van hun digitale ontwikkeling. Vanuit Nederland werken wij dagelijks aan innovatieve IT-oplossingen die processen slimmer maken, klantinteracties verbeteren en organisaties helpen toekomstbestendig te ondernemen. Met een sterke focus op innovatie, samenwerking en gebruiksvriendelijkheid zijn wij een betrouwbare partner voor bedrijven die willen groeien in een steeds digitalere wereld.

Wij ondersteunen organisaties met een breed portfolio aan slimme technologieën en digitale oplossingen. Onze expertise richt zich onder andere op:

- **Robotic Process Automation (RPA)**
Het automatiseren van repetitieve processen om efficiëntie te verhogen, foutgevoeligheid te verminderen en medewerkers ruimte te geven voor werkzaamheden met meer toegevoegde waarde.
- **Artificial Intelligence (AI)**
Het toepassen van intelligente technologieën voor data-analyse, procesoptimalisatie, voorspellende inzichten en het verbeteren van besluitvorming.
- **Customer Interaction Solutions**
Het versterken van de klantbeleving met innovatieve oplossingen zoals chatbots, conversational AI, spraakherkenning en omnichannel communicatie.
- **Digitale transformatieprojecten**
Het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van maatwerkoplossingen die aansluiten op de ambities en behoeften van onze klanten.

Met een team van gedreven specialisten werken wij samen met organisaties in uiteenlopende sectoren,

waaronder zorg, financiële dienstverlening, overheid en retail. Samen helpen we processen te optimaliseren, klantcontact te verbeteren en digitale innovatie duurzaam te verankeren binnen organisaties.

Onze cultuur wordt gedragen door drie kernwaarden: Familie, Plezier en Diversiteit. Deze waarden vormen de basis van hoe wij samenwerken, relaties opbouwen en keuzes maken. We geloven in een werkomgeving waarin mensen zich betrokken, gewaardeerd en vrij voelen om zichzelf te zijn.

Vanuit deze mensgerichte en innovatieve visie blijven wij bouwen aan een toekomst waarin technologie en maatschappelijke verantwoordelijkheid hand in hand gaan. In dit verslag laten wij zien hoe wij duurzaamheid, innovatie en sociale impact samenbrengen om blijvende waarde te creëren voor mens, milieu en maatschappij.



Visie

**Maak contact
makkelijk & slim**



Missie

Pegamento zet zich in om voor elke medewerker de best mogelijke digitale werkomgeving te creëren, waarin inzicht en samenwerking centraal staan en waarmee zij worden versterkt om klanten op een ongeëvenaarde manier te bedienen.



Waardes

Familie: We zorgen voor elkaar en werken samen als één team.
Plezier: We geloven dat werkplezier de bron is van creativiteit en succes.
Diversiteit: We waarderen ieders unieke talent en creëren een inclusieve werkomgeving.

3 Materialiteitsanalyse

Bij Pegamento vinden we het belangrijk om bewust en doelgericht impact te maken. Daarom kijken we niet alleen naar wat vandaag belangrijk is, maar ook naar de thema's die op de lange termijn het meeste verschil maken voor onze organisatie, onze stakeholders en de maatschappij. Een materialiteitsanalyse helpt ons om hierin de juiste focus aan te brengen.

Met deze analyse brengen we de maatschappelijke, ecologische en economische onderwerpen in kaart die het meest relevant zijn voor Pegamento en voor onze stakeholders, waaronder medewerkers, klanten, partners, leveranciers en de samenleving als geheel. Zo krijgen we beter inzicht in waar onze grootste impact ligt én waar de verwachtingen vanuit onze omgeving toenemen.

Materialiteit draait daarbij om de thema's die er echt toe doen. In plaats van ons op alles tegelijk te richten, maken we bewuste keuzes voor onderwerpen waarop wij daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen en duurzame waarde kunnen creëren. Op die manier bouwen we stap voor stap aan een toekomstbestendige organisatie met blijvende maatschappelijke impact.

Van inzicht naar prioriteit

Onze analyse is gebaseerd op het principe van dubbele materialiteit. Daarbij kijken we enerzijds naar de impact die Pegamento heeft op mens, maatschappij en milieu, en anderzijds naar de invloed die maatschappelijke ontwikkelingen en duurzaamheidsthema's hebben op onze organisatie, bedrijfsvoering en toekomstbestendigheid.

In 2026 hebben we verschillende MVO-thema's opnieuw beoordeeld en geprioriteerd op basis van onder andere:

- de impact op onze bedrijfsvoering, strategie en

- resultaten;
- de verwachtingen van stakeholders, zoals klanten, medewerkers, partners en publieke organisaties;
- relevante wet- en regelgeving en toekomstige ontwikkelingen binnen ESG en duurzaamheid;
- kansen om innovatie, duurzame groei en maatschappelijke waarde verder te versterken.

De beoordeling is uitgevoerd in samenwerking met het managementteam en vertegenwoordigers vanuit onder andere HR, operations, marketing en duurzaamheid. Daarnaast hebben we inzichten meegenomen vanuit klantfeedback, medewerkerstevredenheid, samenwerkingen met partners en signalen uit de markt.

Door deze brede benadering krijgen we beter inzicht in de onderwerpen die voor Pegamento én onze stakeholders het meest relevant zijn. De uitkomsten van de analyse helpen ons om gerichte keuzes te maken, onze ambities verder aan te scherpen en duurzame impact structureel onderdeel te maken van onze strategie en dagelijkse praktijk.

De belangrijkste thema's voor Pegamento

Uit deze analyse kwamen zeven thema's naar voren die voor Pegamento en haar omgeving de hoogste prioriteit hebben. Deze thema's vormen de basis voor ons MVO-beleid en onze doelstellingen voor 2026–2027.

De zeven meest materiële thema's zijn:

- Werkgelegenheid en goed werkgeverschap
- Gezondheid, veiligheid en vitaliteit van medewerkers
- Productinformatie en transparante communicatie
- Privacy en informatieveiligheid
- Energieverbruik en CO2-reductie
- Duurzaam vervoer en mobiliteit
- Eerlijke marketing en maatschappelijk verantwoorde communicatie

Deze thema's sluiten nauw aan bij onze kernwaarden, **Familie, Plezier en Diversiteit**, en bij onze strategische richting: technologie ontwikkelen die mensen versterkt.

Wat we ermee bereiken

De resultaten van de materialiteitsanalyse vormen voor Pegamento een belangrijk kompas binnen ons MVO-beleid. De analyse helpt ons niet alleen om inzicht te krijgen in de thema's die er echt toe doen, maar vooral om gerichte keuzes te maken, prioriteiten te bepalen en onze voortgang structureel te monitoren.

Concreet betekent dit dat:

- de belangrijkste thema's zijn vertaald naar duidelijke MVO-doelstellingen en concrete acties;
- deze thema's periodiek worden geëvalueerd binnen onze continue verbetercyclus (Plan-Do-Check-Act);
- we per thema meetbare KPI's formuleren, zoals doelstellingen op het gebied van energieverbruik, vitaliteit, inclusiviteit, ontwikkeling van medewerkers en duurzame samenwerking;
- we transparant communiceren over onze voortgang richting medewerkers, klanten, partners en andere stakeholders.

Vooruitblik

In 2027 willen we de materialiteitsanalyse uitbreiden met een stakeholderdialoog waarin klanten, medewerkers en maatschappelijke partners actief worden betrokken. Zo maken we de analyse niet alleen vollediger, maar ook dynamischer zo dat ons MVO-beleid meegroeit met wat er speelt in de wereld om ons heen.

Impact minimaliseren op het milieu

Emissies

In 2025 is de eerste footprint van Pegamento opgesteld om de impact op het milieu vast te stellen. Als voorloper in de kantcontact wereld weten wij als geen ander dat onze impact op het milieu niet gering is. We zijn al jaren bezig met het reduceren van onze uitstoot en het inzetten van efficiëntere manieren om energie te verbruiken.

In 2026 is onze uitstoot in scope 1 met 4 ton CO2 afgenomen door verduurzamingen in het wagenpark. Door een verkleining in het gehuurde kantoor oppervlakte is het elektraverbruik gedaald. Dit is een afname van 14 ton CO2 in scope 2. Wel zijn er in 2026 meer kilometers gemaakt met prive voertuigen waardoor de uitstoot in scope 3 met 12 ton is toegenomen. De totale CO2 uitstoot was in 2026 één ton hoger dan in 2025. De GHG Intensiteit (tCO2/miljoen euro omzet) is echter gedaald van 29,04 naar 22,54 (22% reductie).

Energie-efficiënt werken

Niet alleen onze infrastructuur, maar ook onze kantoren dragen bij aan verduurzaming. We hebben energiezuinige verlichting en stimuleren bewust gebruik van apparatuur. In 2025 is het elektraverbruik met 7% afgenomen ten opzichten van 2024. Voor 2030 willen we over naar groene stroom voor het kantoor.

Groene datacenters

Het AM5-datacenter in Amsterdam draagt bij aan een duurzamere digitale infrastructuur met 6.000 m² colocationruimte, N+1-stroomredundantie en N+2-koelredundantie. Het datacenter maakt gebruik van hernieuwbare energie uit Europese wind- en zonnebronnen, aangevuld met energie-efficiënte voorzieningen zoals high efficiency UPS-

systemen, LED-verlichting, warmteterugwinning en ontkoppelde luchtontvochtiging. De continuïteit van bedrijfskritische processen wordt ondersteund door een noodstroomautonomie van minimaal 30 uur bij volledige belasting en een wereldwijde gegarandeerde uptime van meer dan 99,9999%. Daarmee combineert AM5 duurzaamheid, betrouwbaarheid en schaalbaarheid in één toekomstbestendige datacenteromgeving.

Circulaire IT en hergebruik van materialen

Pegamento stimuleert een circulaire economie. Apparatuur die we vervangen krijgt via onze partner SNEW een tweede leven. In 2024 werd al 92% van onze hardware hergebruikt of gerecycled; ons doel was om dit in 2025 te verhogen naar 95%, het percentage is echter gestegen naar 98%. Hergebruik wordt altijd toegepast zolang dit technisch en qua beveiliging mogelijk is. Wanneer refurbishen niet meer mogelijk is, worden bruikbare onderdelen veiliggesteld voor hergebruik.

Daarnaast doneren we de opbrengsten uit dit proces aan het Bartiméus Fonds, dat zich inzet voor innovatieve projecten voor mensen met een visuele beperking. Zo verbinden we technologische duurzaamheid met maatschappelijke impact.



Kerncijfers milieu & duurzaamheid



98% recycling hardware

Van onze hardware werd in 2025 hergebruikt of gerecycled



100% groene energie

Onze datacenters draaien volledig op wind- en zonne-energie



75% elektrisch wagenpark

Medewerkers stimuleren we tot duurzaam reizen met mobiliteitsvergoeding en fietsplan



100% herinvestering

Opbrengsten van hergebruikte hardware worden gedoneerd aan het Bartiméus Fonds



50% minder reisbewegingen

Sinds 2020 door structureel thuiswerken en digitale vergaderingen

Nemen van sociale verantwoordelijkheid

Mensen centraal bij Pegamento

Bij Pegamento geloven we dat duurzame groei begint bij mensen. Daarom bouwen we aan een werkomgeving waarin medewerkers zich kunnen ontwikkelen, zich gewaardeerd voelen en met plezier samenwerken. We investeren actief in kennis, vitaliteit, inclusie en werkgeluk, omdat we ervan overtuigd zijn dat deze elementen de basis vormen voor een sterke, innovatieve en toekomstbestendige organisatie.

Leren en ontwikkelen

Ontwikkeling zit in het DNA van Pegamento. Via de Pega Academy stimuleren we medewerkers om continu te blijven leren, zowel vakinhoudelijk als persoonlijk. Iedere medewerker werkt met een Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP), waarin ambities, leerdoelen en groeimogelijkheden centraal staan.

Daarnaast blijven we investeren in een leercultuur waarin kennisdeling en innovatie vanzelfsprekend zijn. Met interne kennissessies, workshops en inspiratiesessies onder de noemer From Grains to Brains delen collega's inzichten over technologie, AI, klantbeleving en persoonlijke ontwikkeling. Op die manier versterken we niet alleen individuele kennis, maar ook de collectieve kracht van onze organisatie.

Diversiteit en inclusie

Pegamento wil een inclusieve organisatie zijn waarin iedereen zichzelf kan zijn en gelijke kansen krijgt. We zien diversiteit als een kracht die bijdraagt aan creativiteit, innovatie en betere samenwerking. Daarom werken we actief aan een werkomgeving waarin verschillende achtergronden, perspectieven en talenten samenkomen.

Samen met partners zoals UWV, ICT Netwerk Zeist en Everyday Heroes blijven we kansen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast zetten we stappen richting een betere balans binnen teams en managementfuncties, met blijvende aandacht voor gelijke kansen en representatie.

We stimuleren open communicatie, bewustwording en samenwerking, zodat inclusie niet alleen beleid is, maar onderdeel van onze dagelijkse cultuur.

Vitaliteit en werkgeluk

Wij geloven dat vitale medewerkers de basis vormen voor duurzame prestaties en werkgeluk. Daarom besteden we veel aandacht aan zowel fysieke als mentale gezondheid.

Via ons Pega Fit Team organiseren we sportieve activiteiten, gezamenlijke challenges en deelname aan evenementen zoals de Roparun en andere sportinitiatieven. Ook blijven we investeren in gezonde keuzes op de werkvloer, bijvoorbeeld door het uitbreiden van gezonde lunchopties en aandacht voor balans tijdens de werkdag.

Naast fysieke vitaliteit vinden we mentale gezondheid minstens zo belangrijk. Daarom bieden we ruimte voor coaching, flexibiliteit, persoonlijke begeleiding en initiatieven gericht op welzijn en werkgeluk. Verbinding en plezier blijven daarbij een belangrijk onderdeel van onze cultuur, onder andere tijdens de jaarlijkse Pegamento Dag en diverse teamactiviteiten gedurende het jaar.

Opleidings- en stageplekken

Als erkend leerbedrijf vinden we het belangrijk om bij te dragen aan de ontwikkeling van nieuw talent. Daarom bieden we jaarlijks stage- en leerwerkplekken aan studenten van MBO- en HBO-opleidingen.

In samenwerking met onderwijsinstellingen werken studenten mee aan praktijkgerichte opdrachten en innovatieve klantprojecten. Zo krijgen zij de kans om ervaring op te doen binnen de wereld van IT, automatisering en AI, terwijl wij bijdragen aan de ontwikkeling van de volgende generatie digitale professionals.

Maatschappelijke betrokkenheid

Onze maatschappelijke verantwoordelijkheid reikt verder dan onze eigen organisatie. We vinden het belangrijk om ook buiten Pegamento een positieve bijdrage te leveren aan mens en maatschappij. Daarom stimuleren we medewerkers om actief betrokken te zijn bij maatschappelijke initiatieven en goede doelen.

Via initiatieven zoals De Pega Plakwand kunnen collega's ideeën, projecten en maatschappelijke acties aandragen die we gezamenlijk ondersteunen. Daarnaast blijven we betrokken bij organisaties en initiatieven die bijdragen aan een inclusieve samenleving, waaronder het Bartiméus Fonds.

Door maatschappelijke betrokkenheid onderdeel te maken van onze cultuur, willen we samen impact creëren die verder gaat dan technologie alleen.



Vergroten van maatschappelijke en economische impact

Innovatie met maatschappelijke impact

Bij Pegamento draait innovatie om meer dan technologie alleen. Wij geloven dat digitale vooruitgang pas echt waardevol is wanneer deze bijdraagt aan mens, maatschappij en duurzame groei. Daarom ontwikkelen we oplossingen die organisaties helpen slimmer, efficiënter en mensgerichter te werken, met aandacht voor de impact op medewerkers, klanten en de samenleving als geheel.

Door technologie, samenwerking en maatschappelijke verantwoordelijkheid te combineren, vergroten we niet alleen onze economische waarde, maar ook onze positieve maatschappelijke impact.

Klantwaarde en verantwoorde innovatie

Pegamento ontwikkelt slimme digitale oplossingen die organisaties ondersteunen bij het optimaliseren van processen en het verbeteren van klantinteracties. Met technologieën zoals robotisering, kennismanagement, beeldherkenning en kunstmatige intelligentie helpen we organisaties efficiënter te werken en tegelijkertijd de menselijke kant van dienstverlening te versterken.

Onze aanpak draait om de balans tussen technologie en mensgerichtheid, de Human Lead. We geloven dat innovatie organisaties niet alleen slimmer moet maken, maar ook toegankelijker, persoonlijker en duurzamer.

Samen met klanten en partners werken we aan oplossingen die bijdragen aan minder verspilling,

efficiëntere processen en betere dienstverlening binnen zowel de publieke als private sector. Daarbij houden we voortdurend rekening met belangrijke thema's zoals privacy, digitale toegankelijkheid, transparantie en ethisch verantwoord gebruik van technologie en AI.

Kennis delen en samenwerken

Wij geloven dat innovatie versnelt wanneer kennis wordt gedeeld. Daarom investeren we actief in samenwerking, kennisontwikkeling en het verbinden van mensen en organisaties.

Pegamento organiseert regelmatig kennissessies, inspiratiesessies en workshops voor klanten, partners en medewerkers. Daarnaast zijn we actief binnen verschillende vaknetwerken en samenwerkingsverbanden, waaronder iTanks, de Klantenservice Federatie (KSF) en het Platform voor Klantgericht Ondernemen (PvKO).

Deze samenwerkingen helpen ons om nieuwe inzichten op te doen, duurzame innovatie te stimuleren en de kwaliteit van klantinteractie en digitale dienstverlening verder te verbeteren.

Ook werken we samen met onderwijsinstellingen en verzorgen we gastlessen en praktijkprojecten voor studenten van MBO- en HBO-opleidingen. Zo dragen we actief bij aan de ontwikkeling van toekomstig talent binnen IT, AI, data en communicatie.

Maatschappelijke betrokkenheid

Bij Pegamento vinden we het belangrijk om ook buiten onze eigen organisatie een positieve bijdrage te leveren. Daarom stimuleren we maatschappelijke betrokkenheid onder medewerkers en ondersteunen we initiatieven die bijdragen aan een inclusieve en duurzame samenleving.

Via De Pega Plakwand kunnen collega's maatschappelijke projecten en goede doelen aandragen die gezamenlijk

ondersteund worden. Van lokale initiatieven tot sociale projecten: samen bepalen we waar we impact kunnen maken.

Een initiatief waar we trots op zijn, is onze samenwerking met het Bartiméus Fonds. Door hergebruik van hardware te stimuleren, koppelen we technologische duurzaamheid aan maatschappelijke betrokkenheid en ondersteunen we projecten voor mensen met een visuele beperking.

Daarnaast moedigen we medewerkers aan om zich actief in te zetten voor vrijwilligerswerk, onderwijsinitiatieven en lokale maatschappelijke activiteiten. Voor ons is maatschappelijke betrokkenheid geen losse activiteit, maar een structureel onderdeel van onze cultuur en identiteit.

Economische verantwoordelijkheid

Bij Pegamento vinden we het belangrijk om ook buiten onze eigen organisatie een positieve bijdrage te leveren. Daarom stimuleren we maatschappelijke betrokkenheid onder medewerkers en ondersteunen we initiatieven die bijdragen aan een inclusieve en duurzame samenleving.

Via De Pega Plakwand kunnen collega's maatschappelijke projecten en goede doelen aandragen die gezamenlijk ondersteund worden. Van lokale initiatieven tot sociale projecten: samen bepalen we waar we impact kunnen maken.

Een initiatief waar we trots op zijn, is onze samenwerking met het Bartiméus Fonds. Door hergebruik van hardware te stimuleren, koppelen we technologische duurzaamheid aan maatschappelijke betrokkenheid en ondersteunen we projecten voor mensen met een visuele beperking.

Daarnaast moedigen we medewerkers aan om zich actief in te zetten voor vrijwilligerswerk, onderwijsinitiatieven en lokale maatschappelijke activiteiten. Voor ons is

Eerlijke en transparente bedrijfsafspraken

Verantwoord en betrouwbaar ondernemen

Bij Pegamento vormen eerlijkheid, betrouwbaarheid en verantwoordelijkheid de basis van onze manier van werken. We vinden het belangrijk dat klanten, partners en medewerkers op ons kunnen vertrouwen, niet alleen in wat we ontwikkelen, maar ook in hoe we handelen. Daarom zetten we dagelijks in op veiligheid, transparantie, integriteit en verantwoord gebruik van technologie.

Wij geloven dat digitale innovatie alleen toekomstbestendig is wanneer deze ook veilig, ethisch en maatschappelijk verantwoord wordt toegepast.

Informatiebeveiliging en privacy

Onze klanten vertrouwen ons met hun data, en dat vertrouwen nemen wij uiterst serieus. Daarom blijven we investeren in een sterke en toekomstgerichte aanpak op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

Pegamento is ISO 27001-gecertificeerd en beschikt over een volwassen Information Security Management System (ISMS). Hiermee beheersen we risico's, monitoren we processen en versterken we continu het bewustzijn rondom informatiebeveiliging binnen de organisatie. We voeren periodiek interne en externe audits uit en organiseren bewustwordingssessies en trainingen voor medewerkers. Daarnaast blijven we onze processen rondom incidentmanagement, databeveiliging en privacybescherming verder optimaliseren, met focus op snelle opvolging, transparantie en samenwerking tussen teams.

Ook passen we het principe van privacy by design toe: nieuwe oplossingen en innovaties worden vanaf de ontwerpfase beoordeeld op veiligheid, privacy en gegevensbescherming.

In 2026 breiden we onze compliance- en certificeringsaanpak verder uit. Naast het continu onderhouden en aanscherpen van onze ISO 27001-certificering werken we actief aan aanvullende normeringen en assurance-trajecten, waaronder ISO 9001, NEN 7510 en SOC 2. Daarnaast bereiden we onze organisatie en dienstverlening verder voor op nieuwe wet- en regelgeving en richtlijnen zoals DORA, BIO en NIS2 SC30. Hiermee versterken we niet alleen onze informatiebeveiliging en kwaliteitsprocessen, maar zorgen we er ook voor dat onze dienstverlening aansluit op de hoogste standaarden binnen zowel de publieke als private sector.

Met deze investeringen zorgen we ervoor dat informatiebeveiliging en privacy niet alleen voldoen aan de standaarden van vandaag, maar ook voorbereid zijn op de eisen van morgen.

"Informatiebeveiliging is geen afzonderlijk proces, maar een gezamenlijke verantwoordelijkheid binnen de hele organisatie." *Bron: CISO Shannon Breuer*

Integriteit en ethisch handelen

Bij Pegamento geloven we dat duurzaam zakendoen begint met integriteit. We nemen beslissingen op basis van eerlijkheid, respect en verantwoordelijkheid richting mensen, maatschappij en milieu.

Ook binnen onze samenwerkingen vinden we verantwoord ondernemen belangrijk. Daarom kijken we kritisch naar leveranciers, partners en samenwerkingen, waarbij we aandacht hebben voor sociale normen, duurzaamheid en ethisch handelen.

Daarnaast streven we ernaar om technologie, automatisering en AI op een verantwoorde manier in te zetten. We houden rekening met transparantie, menselijke controle, toegankelijkheid en de mogelijke impact van technologie op gebruikers en organisaties.

Transparante communicatie

Open en transparante communicatie helpt ons om vertrouwen op te bouwen en continu te verbeteren. Daarom communiceren we actief over onze doelstellingen, voortgang en aandachtspunten op het gebied van MVO, duurzaamheid en organisatieontwikkeling.

Intern delen we inzichten en ontwikkelingen via nieuwsbrieven, kennissessies, de Pega Academy en teamoverleggen. Extern geven we via ons MVO-jaarverslag inzicht in onze ambities, resultaten en vervolgstappen.

Daarnaast voeren we regelmatig klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit. De inzichten uit deze onderzoeken helpen ons om verbeterpunten te identificeren en gerichte acties te ondernemen. Zo blijven we leren, ontwikkelen en samen bouwen aan een sterke organisatiecultuur.

Verantwoord gebruik van technologie

Technologie staat centraal binnen Pegamento. Daarom vinden we het belangrijk om innovaties bewust, zorgvuldig en mensgericht toe te passen. Bij de ontwikkeling en inzet van technologieën zoals kunstmatige intelligentie, automatisering en data-analyse kijken we niet alleen naar efficiëntie en prestaties, maar ook naar de impact op mensen, organisaties en samenleving.

We geloven dat technologie organisaties moet ondersteunen én menselijke waarde moet versterken. Daarom blijven we investeren in oplossingen die bijdragen aan gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid, betrouwbaarheid en duurzame vooruitgang.

8 Onze doelstelling voor 2026

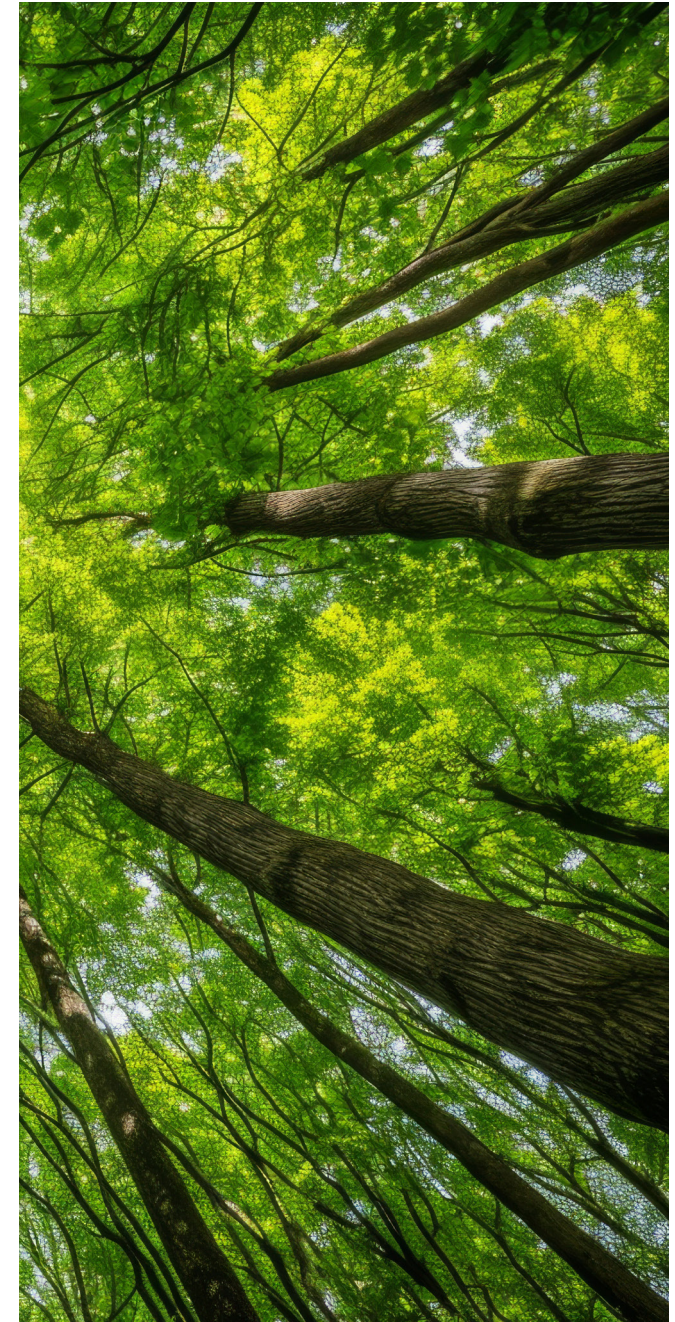
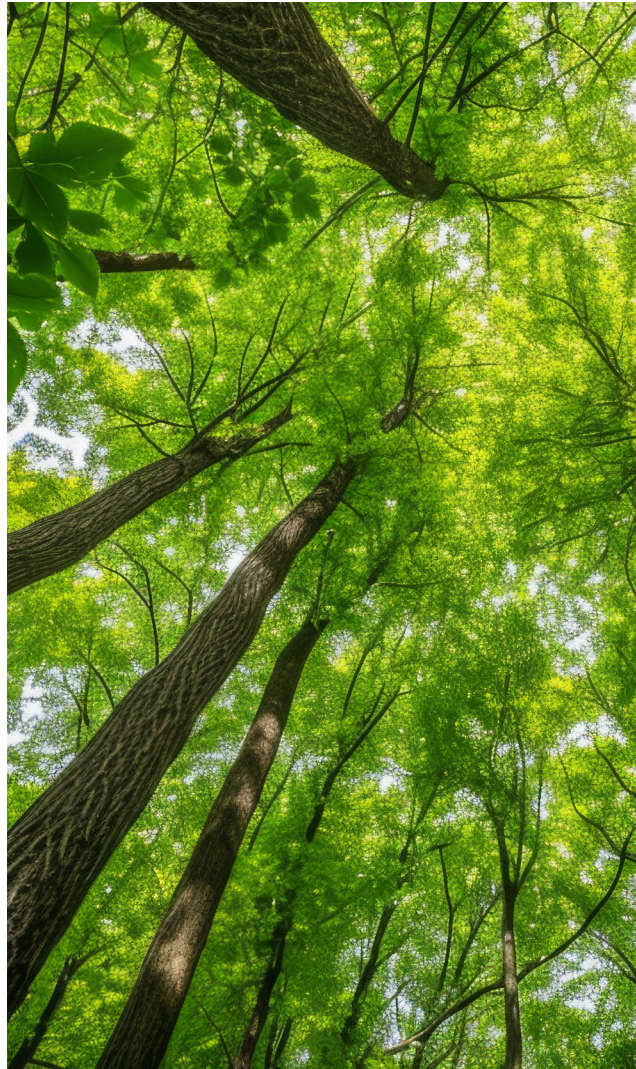
In 2026 zetten we concrete stappen om onze maatschappelijke, organisatorische en duurzame doelstellingen verder te realiseren. De focus ligt op het versterken van onze medewerkers, het verder professionaliseren van informatiebeveiliging en het vergroten van onze duurzame impact als organisatie.

Binnen HR en organisatieontwikkeling investeren we in opleiding, vitaliteit en inclusiviteit. Ons doel is dat iedere medewerker jaarlijks minimaal 20 uur training volgt en dat het aandeel vrouwen binnen het personeelsbestand groeit naar 30% eind 2026. Daarnaast blijven we inzetten op gezondheid en veiligheid op de werkvloer, onder andere door ergonomietrainingen, bewustwording en het behouden van een veilige werkomgeving zonder werkgerelateerde ongevallen.

Op het gebied van informatiebeveiliging en privacy blijven we investeren in awareness, compliance en certificeringen. Naast het behouden van onze ISO 27001-certificering werken we verder aan aanvullende normeringen en wetgevingen zoals ISO 9001, NEN 7510, SOC 2, DORA, BIO en NIS2. Hiermee versterken we onze processen, verhogen we het bewustzijn binnen de organisatie en blijven we voldoen aan de groeiende verwachtingen van klanten en partners.

Ook duurzaamheid speelt een belangrijke rol binnen onze doelstellingen voor 2026. We streven naar een vermindering van het energieverbruik, stimuleren duurzame mobiliteit zoals OV, fietsgebruik en elektrische voertuigen en werken aan meer inzicht in de milieu-impact van onze dienstverlening. Daarnaast willen we transparanter communiceren over onze MVO-doelen en voortgang, zowel intern als extern.

Met deze doelstellingen bouwen we verder aan een toekomstbestendige organisatie waarin kwaliteit, veiligheid, duurzaamheid en goed werkgeverschap centraal staan.



PDCA-cyclus & terugblik op 2023

Certificeringen & compliance versterken

Plan

In 2025 werkte Pegamento aan het verder versterken van informatiebeveiliging, kwaliteit en compliance. Naast het behouden van de ISO 27001-certificering startte we trajecten rondom ISO 9001, NEN 7510 en SOC 2. Daarnaast bereiden we processen voor op relevante wet- en regelgeving zoals DORA, BIO en NIS2.

Do

We voeren een evaluatie van de gap-analyses uit per normering, hebben de voortgang op de doelstellingen gemeten en bepaalden welke aanvullen de beheersmaatregelen nodig zijn.

Check

Per kwartaal wordt de voortgang beoordeeld op openstaande acties, auditbevindingen, documentatie, risico's en benodigde verbeteringen. De resultaten worden besproken met directie, securityteam en betrokken proceseigenaren.

Act

Op basis van de kwartaalreviews worden processen aangescherpt, beleid en werkinstructies geactualiseerd en aanvullende awarenesssessies georganiseerd. Waar nodig worden externe adviseurs of auditors betrokken om Pegamento voor

Ons MVO-beleid is dynamisch. We werken volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act), waarmee we continu leren, verbeteren en onze resultaten toetsen aan de werkelijkheid. Hieronder lichten we enkele belangrijke doelstellingen uit en hoe we die hebben uitgevoerd.

Stakeholderdialoog en materialiteitsanalyse verdiepen

Plan

In 2026 breiden we de materialiteitsanalyse uit met een structurele stakeholderdialoog. Klanten, medewerkers en maatschappelijke partners worden actief betrokken bij het bepalen van relevante MVO-thema's en prioriteiten.

Do

We organiseren gesprekken, korte enquêtes of sessies met geselecteerde stakeholders. Daarbij vragen we input op thema's zoals duurzaamheid, informatiebeveiliging, inclusie, transparante communicatie, klantwaarde en maatschappelijke impact.

Check

De opgehaalde feedback wordt geanalyseerd en vergeleken met de bestaande zeven materiële thema's uit het MVO-beleid. We beoordelen welke onderwerpen meer aandacht nodig hebben en welke doelstellingen moeten worden aangescherpt.

Act

De uitkomsten worden verwerkt in de MVO-doelstellingen voor 2027 en vormen input voor de vooruitblik naar volgende jaren. Ook gebruiken we de resultaten om onze communicatie richting medewerkers, klanten en partners concreter en transparanter te maken.

Vergroening van IT-keten, datacenter en mobiliteit

Plan

In 2026 wil Pegamento de milieu-impact verder verlagen door meer inzicht te krijgen in energieverbruik, hardwaregebruik, datacenteroperaties en mobiliteit. Hierbij sluiten we aan op de bestaande doelen rondom CO2-reductie, recycling en duurzaam vervoer.

Do

We monitoren energieverbruik structureel, stimuleren hergebruik en recycling van hardware via bestaande partners en blijven elektrisch rijden, fietsgebruik en thuiswerken ondersteunen. Ook onderzoeken we verdere optimalisatie van datacentergebruik en leverancierskeuzes.

Check

De voortgang wordt gemeten aan de hand van KPI's zoals energieverbruik, percentage hergebruikte of gerecyclede hardware, aandeel elektrisch of hybride vervoer en vermindering van reisbewegingen. Afwijkingen worden besproken binnen de verantwoordelijke teams.

Act

Wanneer doelstellingen achterblijven, nemen we aanvullende maatregelen. Denk aan extra bewustwording, betere rapportage, scherpere afspraken met leveranciers of aanvullende stimulering van duurzame mobiliteit. De resultaten worden meegenomen in de MVO-rapportage over 2026.

10 Vooruitblik 2027

In 2027 verwachten we de ingezette professionalisering verder te verdiepen en onze compliance-structuur nog sterker te integreren in de dagelijkse operatie. Waar 2026 in het teken staat van uitbreiding en implementatie, ligt de focus in 2027 op borging, optimalisatie en schaalbaarheid.

We willen doorgroeien naar een organisatie waarin informatiebeveiliging, privacy en kwaliteitsmanagement volledig zijn verweven in alle bedrijfsprocessen en besluitvorming. Daarbij blijven we inspelen op technologische ontwikkelingen, veranderende wetgeving en de toeneemende eisen vanuit klanten en ketenpartners.

Onze ambitie is om:

- certificeringen en normeringen structureel te onderhouden en continu te verbeteren;
- compliance- en auditprocessen verder te automatiseren;
- de weerbaarheid van onze organisatie tegen cyberdreigingen verder te vergroten;
- klanten nog meer transparantie en zekerheid te bieden over onze beveiligings- en kwaliteitsmaatregelen;
- security en privacy nog nadrukkelijker onderdeel te maken van innovatie en productontwikkeling.

Zo blijven we bouwen aan een betrouwbare, veilige en toekomstgerichte organisatie die klaar is voor verdere groei en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

