

Verantwoord  
NIVO NOORD

2016

## Verantwoordingsverslag



Referentiematrix MVO NEN-ISO 26000  
NIVO NOORD bijlage B

# Verantwoord NIVO NOORD

## Details:

|               |                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------|
| Bestandsnaam: | Referentiematrix MVO NEN-ISO 26000 NIVO NOORD bijlage B |
| Bron:         | NPR 9026+C1:2012                                        |
| Versiedatum:  | 01-09-2016                                              |

## Taakverdeling:

Onderzoeker & beoordelaar  
De ondertekenaar

## Functie:

KAM-Coördinator  
Algemeen directeur NIVO NOORD

## Naam:

dhr. C.J. Pottjewijd  
mw. A.I. van der Meulen

## Inhoudsopgave

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding.....                                                              | 4  |
| De 7 MVO principes .....                                                    | 5  |
| 1. Het afleggen van rekenschap .....                                        | 6  |
| 2. Transparantie .....                                                      | 7  |
| 3. Ethisch gedrag .....                                                     | 8  |
| 4. Respect voor de belangen van stakeholders.....                           | 9  |
| 5. Respect voor de rechtsorde .....                                         | 10 |
| 6. Respect voor internationale gedragsnormen .....                          | 11 |
| 7. Respect voor mensenrechten .....                                         | 12 |
| Belanghebbenden.....                                                        | 13 |
| 8. Identificeren van belanghebbenden .....                                  | 13 |
| 9. Betrekken van belanghebbenden.....                                       | 14 |
| MVO Kernthema's.....                                                        | 15 |
| 10. Bepalen van relevantie.....                                             | 15 |
| 11. Bepalen van de significantie.....                                       | 16 |
| 12. Prioriteren van MVO-onderwerpen .....                                   | 18 |
| 12.1. Uitkomst .....                                                        | 19 |
| Integratie maatschappelijke verantwoordelijkheid .....                      | 24 |
| 13. Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer.....                         | 24 |
| 14. Gepaste zorgvuldigheid .....                                            | 26 |
| 15. Visie, missie, beleid en strategie .....                                | 27 |
| 16. Ontwikkelen van draagvlak en competenties.....                          | 28 |
| 17. Integreren van MVO in besturingsprocessen, systemen en procedures ..... | 29 |
| 18. Communicatie, rapportage, meningsverschillen.....                       | 30 |
| 18.1. Communicatie.....                                                     | 30 |
| 18.2. Rapporteren .....                                                     | 31 |
| 18.3. Conflicten en meningsverschillen met stakeholders.....                | 32 |
| 19. Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties .....       | 33 |
| 20. Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten .....                  | 35 |
| Bijlage: ISO 26000 in een notendop .....                                    | 36 |

## Inleiding

### Waarom dit verslag?

Initiatief tonen, moeite doen en van nature meer doen dan het minimum. Daar geloven wij in. Wij vinden het noodzakelijk om verantwoord om te gaan met mensen en om verantwoorde tarieven te rekenen aan onze klanten. Dit betekent niet altijd de laagste prijs, maar wel een veilige prijs voor zowel mens, milieu als maatschappij.

De term “*maatschappelijk verantwoord ondernemen*” is niet meer weg te denken uit onze maatschappij. De term dreigt een containerbegrip te worden die te pas en te onpas wordt gebruikt.

*Maar wat betekent MVO voor NIVO NOORD? En wat is een veilige prijs?*

In dit verslag beantwoordt NIVO NOORD 40 vragen om hier betekenis aan te geven. In de prioriteringsmatrix wordt de huidige stand van zaken weergegeven met daarbij concrete maatregelen.

### De organisatie

NIVO NOORD is een facilitair dienstverleningsbedrijf, onderdeel van NIVO NOORD is de NIVO Academie. NIVO NOORD telt circa 1.000 medewerkers, heeft haar hoofdkantoor in Leeuwarden en dependances te Groningen en Zwolle. NIVO NOORD bedient de Noordelijke provincies: Friesland, Groningen, Drenthe, Flevoland en Overijssel. Dit verslag is van toepassing op de gehele organisatie.

#### NIVO NOORD, de diensten:

- Regulier schoonmaak onderhoud (kantoren, scholen, vakantieparken)
- Specialistische reiniging (werken op hoogte, vloeronderhoud, zorg- en foodsector)
- Facility concepts (bewaking, postverzorging, catering, afvalverwerking, terreinbeheer)

#### NIVO Academie, de opleidingen:

- Basisopleiding schoonmaak
- Bedrijfshulpverlening
- Gezondheidszorg
- Veiligheid VCA
- Vloeronderhoud

### Huidige stand van zaken NIVO NOORD

Onderstaand zijn de hoogst scorende thema's weergegeven o.b.v. de Prioriteringsmatrix.

| Top 3 hoogste gem. uitkomst: | %   |
|------------------------------|-----|
| 1. Arbeidspraktijk           | 68% |
| 2. Betrokkenheid gemeenschap | 48% |
| 3. Bestuur                   | 44% |

| Top 3 hoogste significantie: | %    |
|------------------------------|------|
| 1. Bestuur                   | 100% |
| 2. Arbeidspraktijk           | 93%  |
| 3. Betrokkenheid gemeenschap | 86%  |

| Top 3 hoogste relevantie:              | %   |
|----------------------------------------|-----|
| 1. Arbeidspraktijk                     | 80% |
| 2. Betrokkenheid gemeenschap           | 76% |
| 3. Bestuur, milieu, eerlijk zaken doen | 67% |

| Top 3 hoogste prioriteit:         | %   |
|-----------------------------------|-----|
| 1. Arbeidspraktijk                | 80% |
| 2. Betrokkenheid gemeenschap      | 71% |
| 3. Bestuur, Mensenrechten, milieu | 67% |

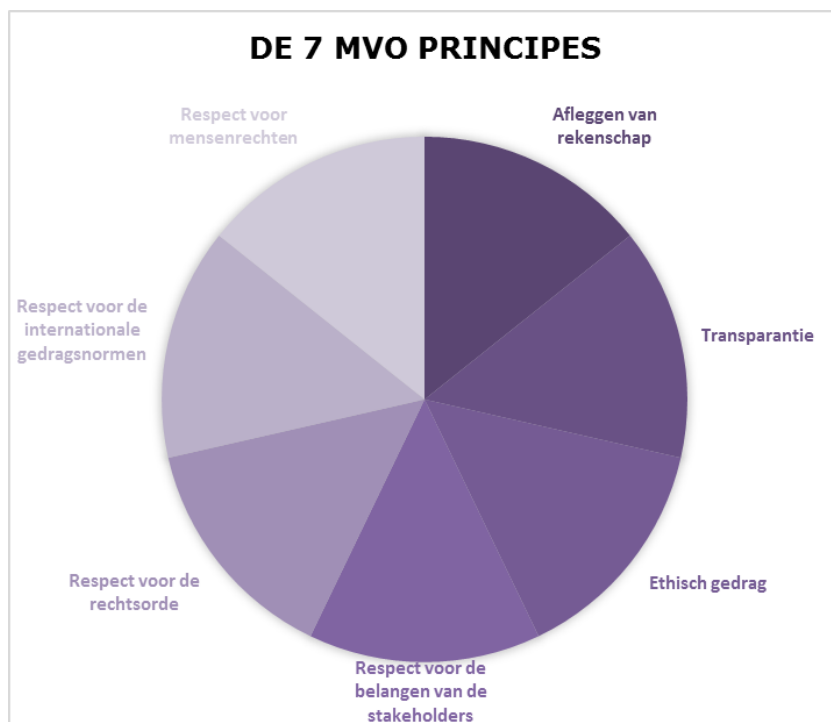
### Doel van dit verslag

Organisaties, medewerkers, leveranciers, opdrachtgevers en andere belanghebbenden stimuleren en uit te dagen om ook meer te doen dan het minimum.

**“Hoeveel moeite wilt u doen?”**

## De 7 MVO principes

In dit eerste hoofdstuk geeft NIVO NOORD antwoord op de vragen met betrekking tot de zeven principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid. NIVO NOORD baseert haar gedrag op normen, richtlijnen en gedragsregels die in overeenstemming zijn met aanvaarde principes van juist en goed gedrag in de context van specifieke situaties, in het bijzonder als deze situaties een uitdaging vormen.



NIVO NOORD houdt rekening met maatschappelijke, politieke en organisatorische diversiteit. Daarnaast houdt NIVO NOORD rekening met de diversiteit qua milieu, wet, cultuur en met de verschillen in economische omstandigheden en de internationale gedragsnormen.





## 1. Het afleggen van rekenschap

Onder het afleggen van rekenschap verstaat NIVO NOORD dat wij verantwoording afleggen over de effecten die wij als organisatie hebben op de maatschappij, de economie en het milieu. Wij mogen hierop worden aangesproken en wij vinden het belangrijk om hier zorgvuldig op te reageren.

De mate waarin wij rekenschap kunnen afleggen is afhankelijk van de invloed die NIVO NOORD heeft op onze omgeving. Hoe meer invloed en verantwoordelijkheid wij als organisatie hebben op onze omgeving, hoe meer rekenschap wij hierover kunnen afleggen.

**Vraag 1:** Welke activiteiten onderneemt NIVO NOORD om invulling aan dit principe te geven?

**Antwoord:** NIVO NOORD legt rekenschap af over:

- De effecten van onze bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu, de economie en in het bijzonder over de eventuele negatieve effecten,
- De maatregelen die we hebben genomen om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen.

### Toelichting/voorbeelden:

- Ieder jaar houdt NIVO NOORD een bedrijfsvergadering waarvoor het volledige overhead personeel wordt uitgenodigd en waarin uitgebreid wordt stilgestaan bij het afgelopen jaar en vooruit wordt gekeken naar de toekomst,
- Meerdere malen per jaar wordt in de interne nieuwsbrief aan alle medewerkers gecommuniceerd over relevante onderwerpen zoals de bedrijfsvoering,
- Jaarlijks stelt NIVO NOORD een: "Jaarverslag kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en mvo" over het afgelopen jaar op waarin nader wordt ingegaan op hetgeen goed is gegaan en de aspecten die beter kunnen. Dit document is integraal onderdeel van het interne (kwaliteits) handboek.

### Bron:

- Jaarverslag kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en mvo 11 BE (intern document)



## 2. Transparantie

Organisatiebeslissingen en activiteiten hebben niet alleen impact op NIVO NOORD maar ook op onze omgeving. Transparant zijn betekent dat wij laten zien wat ons beleid is, wat onze activiteiten/besluiten zijn en welke invloed deze hebben op de maatschappij en het milieu.

**Vraag 2:** Welke activiteiten onderneemt NIVO NOORD om invulling aan dit principe te geven?

**Antwoord:** Wij zijn transparant over:

- Het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten,
- Wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft,
- De manier waarop besluiten tot stand komen,
- Welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming,
- Wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming,
- Hoe onze MVO-prestaties worden geëvalueerd,
- Onze MVO-prestaties op significante onderwerpen,
- Onze financiële prestaties,
- Waar onze financiële middelen vandaan komen,
- De gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en -activiteiten op de omgeving (belanghebbenden, de maatschappij, het milieu enz.),
- Wie wij als onze stakeholders beschouwen,
- De manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd,
- Hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie.

Deze informatie is:

- Openbaar en gemakkelijk beschikbaar,
- Begrijpelijk voor onze stakeholders,
- Tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief.

**Toelichting/voorbeelden:**

- In het kader van o.a. de ISO certificeringen is de bedrijfsvoering vastgelegd in het handboek. Dit betekent dat alle medewerkers met toegang tot een p.c. direct inzicht hebben in de actuele beleidsstukken, procedures, formulieren, hulpmiddelen en bijlagen,
- Alle nieuwe medewerkers die voor NIVO NOORD gaan werken ontvangen het welkom bij NIVO NOORD boekje met daarin alle relevante informatie overzichtelijk weergegeven,
- Veel informatie is openbaar en voor een ieder toegankelijk, enkele voorbeelden hiervan zijn: inkoopisen, beoordelingswijze externe organisaties, organogram etc.

**Bron:**

- Informatie is o.a. inzichtelijk via [website](#), [facebook](#), [twitter](#), nieuwsbrieven, op afroep.

### 3. Ethisch gedrag

NIVO NOORD gedraagt zich ethisch, dit betekent dat NIVO NOORD oprecht, rechtvaardig en integer is. Deze waarden vertalen zich in zorg voor mensen, dieren en milieu. Daarnaast heeft NIVO NOORD aandacht voor de effecten van het eigen gedrag op haar stakeholders.

**Vraag 3:** Welke activiteiten onderneemt NIVO NOORD om invulling aan dit principe te geven?

**Antwoord:** NIVO NOORD gedraagt zich ethisch, wij:

- Maken onze kernwaarden en principes bekend,
- Richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstrengeling),
- Benoemen en passen normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN-ISO 26000,
- Bemoedigen het naleven van deze normen aan,
- Maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om NIVO NOORD (bijvoorbeeld bestuur, medewerkers, leveranciers, contractanten, eigenaren en managers),
- Voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag,
- Stellen toezicht- en beheersingsmechanismen in om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en te versterken,
- Stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles,
- Herkennen en pakken situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat, of conflicteert met ethisch gedrag aan,
- Leven internationaal erkende normen van ethisch gedrag bij medisch onderzoek na;
- Respecteren het welzijn van dieren,
- Stimuleren ethisch gedrag door het onderwerp tijdens werkoverleggen te agenderen en hebben verschillende mogelijkheden om anoniem melding te doen van eventuele onethische gedragingen bij bijv. de vertrouwenspersoon.

#### **Toelichting/voorbeelden:**

- NIVO NOORD is een dienstverlenend bedrijf waarvan het menselijk kapitaal het belangrijkste onderdeel van het bedrijf is. Daarom hecht NIVO NOORD grote waarde aan het welzijn en de ontwikkeling van het personeel. Hiervoor heeft NIVO NOORD speciaal de NIVO Academie opgericht.
- Daarnaast biedt NIVO NOORD een sport- en vitaliteitsprogramma aan waarbij een personal coach begeleiding en advies geeft over sport & beweging en voedingspatronen.
- NIVO NOORD is de trotste eigenaar van het OSB-keurmerk waarmee blijvend voldaan wordt aan o.a. de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en bijvoorbeeld het tijdig en juist uitbetalen van lonen.
- De volgende functionarissen zijn er ten behoeve van het welzijn van de medewerkers: Bedrijfsarts, Bedrijfsmaatschappelijk medewerker, Vertrouwenspersoon, P&O functionaris, Coördinator Kwaliteit Arbo en Milieu.

#### **Bron:**

- Organogram
- [Website NIVO Academie](#)



#### 4. Respect voor de belangen van stakeholders

Stakeholders zijn organisaties of personen die worden beïnvloed door de activiteiten en besluiten van NIVO NOORD en hebben daarom belang bij NIVO NOORD. NIVO NOORD laat deze belangen meewegen bij het maken van beslissingen.

**Vraag 4:** Welke activiteiten onderneemt NIVO NOORD om invulling aan dit principe te geven?

**Antwoord:** NIVO NOORD respecteert de stakeholders, wij:

- Weten wie onze stakeholders zijn,
- Erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders,
- Onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden,
- Hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden,
- Wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen,
- Houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben.

#### Toelichting/voorbeelden:

- NIVO NOORD heeft een overzicht gemaakt van de belanghebbenden (stakeholders) waarbij rekening is gehouden met de wederkerige invloedsfeer.
- Een voorbeeld van een belanghebbende groep organisaties zijn de onderaannemers die voor NIVO NOORD diensten verrichten. NIVO NOORD ziet het als haar maatschappelijke verantwoordelijkheid om de onderaannemers correct en tijdig te informeren over o.a. contractmutaties, veiligheids-, gezondheids- en milieuaspecten en houdt de onafhankelijkheidspositie van de onderaannemer in de gaten.
- Een andere groep belanghebbenden zijn de leveranciers waarmee NIVO NOORD zorgvuldige duurzame relaties opbouwt door onderling duidelijke afspraken te maken en gezamenlijk kennis te delen en (praktijk)onderzoeken en pilots uit te voeren.
- NIVO NOORD vindt het belangrijk om waar mogelijk zaken te doen met lokale organisaties.

#### Bron:

- Stakeholdersoverzicht zie vraag 9.



## 5. Respect voor de rechtsorde

Voor NIVO NOORD betekent het respecteren van de rechtsorde dat wij de vigerende relevante wet- en regelgeving naleven. Ook als deze wetten en regels niet of beperkt worden gehandhaafd. Het naleven van wet- en regelgeving geldt voor alle rechtsgebieden waarin NIVO NOORD actief is.

**Vraag 5:** Welke activiteiten onderneemt NIVO NOORD om invulling aan dit principe te geven?

**Antwoord:** NIVO NOORD respecteert de rechtsorde, wij:

- Stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving,
- Leven wetgeving na in alle landen waar wij actief zijn, ook als handhaving vanuit de overheid gebrekkig is,
- Treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn,
- Informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven,
- Beoordelen periodiek of wij nog voldoen aan wet- en regelgeving.

### Toelichting/voorbeelden:

- Jaarlijks inventariseert de KAM-coördinator van NIVO NOORD welke wet- en regelgeving van toepassing is, in het bijzonder met betrekking tot het milieu. Tevens wordt er getoetst in hoeverre NIVO NOORD daaraan voldoet, actiepunten worden opgenomen conform de standaardprocedure: "Verbeteringen & afwijkingen" en gemonitord,
- Middels de procedure: "Monitoring & meting" heeft NIVO NOORD kritieke prestatie indicatoren opgesteld waarmee eenvoudig en overzichtelijk kan worden vastgesteld in welke mate voldaan wordt aan de eigen doelstellingen,
- Veranderingen van de vigerende wet- en regelgeving die van invloed zijn op de medewerkers van NIVO NOORD, bijv. cao, worden begrijpelijk, tijdig, feitelijk juist en duidelijk gecommuniceerd. Waar mogelijk wordt dit mondeling toegelicht.
- Aanvullend op de vigerende wet- en regelgeving bezit NIVO NOORD meerdere certificaten die door onafhankelijke certificeringsinstellingen structureel worden gecontroleerd.

### Bron:

- Milieuaspectenregister (intern document)
- Cockpit (intern document)
- Certificaten via website NIVO NOORD



## 6. Respect voor internationale gedragsnormen

Niet in alle gevallen garandeert wetgeving dat het milieu of de maatschappij voldoende wordt beschermd. NIVO NOORD vindt het daarom belangrijk om zoveel mogelijk de internationale gedragsnormen te respecteren.

**Vraag 6:** Welke activiteiten onderneemt NIVO NOORD om invulling aan dit principe te geven?

**Antwoord:** NIVO NOORD respecteert de internationale gedragsnormen, wij:

- Respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen,
- Heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd,
- Proberen relevante organisaties en autoriteiten te overtuigen conflictering van wet- en regelgeving met internationale gedragsnormen op te lossen,
- Voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van de internationale gedragsnormen door andere organisaties.

### Toelichting/voorbeelden:

- Onderdeel van de integrale inkoopvoorwaarden en beoordelingscriteria van externe organisaties waarmee NIVO NOORD zaken doet zijn onder andere: Wet- en regelgeving, certificering, inspectie SZW & belastingdienst, Kwaliteit & inkoop-eisen, Prijs, Veiligheid, Gezondheid, Milieu en MVO,
- Doordat NIVO NOORD op voorhand eisen stelt aan externe organisaties en tussentijds controleert of hieraan wordt voldaan borgt NIVO NOORD dat zowel het milieu als de maatschappij structureel worden beschermd.

### Bron:

- Inkoop-eisen NIVO NOORD (op aanvraag beschikbaar)
- Beoordeling externe organisatie (op aanvraag beschikbaar)





## 7. Respect voor mensenrechten

Dit principe houdt in dat NIVO NOORD de Universele Verklaring van de Rechten van de mens erkent, respecteert en waar mogelijk bevordert. Deze rechten gelden voor ieder mens op de wereld.

**Vraag 7:** Welke activiteiten onderneemt NIVO NOORD om invulling aan dit principe te geven?

**Antwoord:** NIVO NOORD respecteert de mensenrechten, wij:

- Respecteren deze rechten in alle landen, culturen en situaties,
- Ondernemen stappen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer,
- Maken geen misbruik van of halen geen voordeel uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd,
- Respecteren de internationale gedragsnormen.

### Toelichting/voorbeelden:

- Deelname aan de maatschappij is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Het sociaal beleid van NIVO NOORD is niet alleen gebaseerd op het mens- en maatschappijbeeld van de zelfbewuste burger, die zijn leven in eigen hand neemt, zijn (levens)loopbaan plant, keuzes maakt en zichzelf verzekert tegen risico's maar vooral op personen die hiertoe minder in staat zijn,
- Het sociaal beleid van NIVO NOORD is er om deze kwetsbare groepen te bewegen mee te doen en hiertoe in staat te stellen en te ondersteunen. NIVO NOORD is van mening dat dit alleen zin heeft als we als organisatie vinden dat deze kwetsbare mensen erbij horen en ertoe doen in de samenleving,
- NIVO NOORD neemt al vele jaren mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan en biedt hen tevens opleidingen via de eigen NIVO Academie. In samenwerking met regionale gemeenten zijn de afgelopen jaren diverse mensen bij NIVO NOORD aan de slag gegaan via samenwerkingstrajecten zoals de Jongerenvoucher.

### Bron:

- Foto diploma uitreiking



## Belanghebbenden

Belanghebbenden (ook stakeholders genoemd) zijn organisaties of personen die worden beïnvloed door de activiteiten en besluiten van NIVO NOORD. Zij hebben belang bij wat NIVO NOORD doet en beslist. Voorbeelden hiervan zijn: afnemers, leveranciers, branche- en beroepsverenigingen, vakbonden, NGO, (lokale) overheden, financiers, werknemers en onderaannemers.

### 8. Identificeren van belanghebbenden

Om de belanghebbenden te kunnen identificeren, stelt NIVO NOORD zichzelf onder andere de volgende vragen:

- Tegenover wie heeft NIVO NOORD wettelijke verplichtingen?
- Wie kan positief/negatief worden beïnvloed door de besluiten/activiteiten?
- Wie zal waarschijnlijk ongerustheid uiten over de besluiten en activiteiten?
- Wie heeft in het verleden ongerustheid geuit over de besluiten en activiteiten?
- Wie kan helpen bij het aanpakken van de negatieve maatschappelijke impact?
- Wie oefent invloed uit op het al dan niet nakomen van de verantwoordelijkheden van NIVO NOORD?
- Wie zou worden benadeeld als hij wordt uitgesloten van betrokkenheid?
- Welke personen of partijen bevinden zich in de keten van de organisatie?

**Vraag 8:** Hoe heeft NIVO NOORD haar belanghebbenden (stakeholders) geïdentificeerd?

**Antwoord:** De belanghebbenden zijn op de volgende wijze geïdentificeerd:

- Tijdens de jaarlijkse bedrijfsvergadering met het gehele overhead personeel van NIVO NOORD is een inventarisatie gemaakt van alle belanghebbenden en zijn dezen geïdentificeerd.

#### Toelichting/voorbeelden:

- De belanghebbenden zijn gecategoriseerd als: intern, extern of interface. Interface houdt in dat een externe organisatie(s) middels wet- en regelgeving (incl. normeringen) invloed kunnen uitoefenen op NIVO NOORD.

**Vraag 9:** Wie zijn de stakeholders van NIVO NOORD?

**Antwoord:** De stakeholders van NIVO NOORD zijn:

| Intern      | Extern         | Extern                  | Interface                           |
|-------------|----------------|-------------------------|-------------------------------------|
| Medewerkers | Leveranciers   | Media                   | Overheid                            |
| Stagiaires  | Opdrachtgevers | Familie van medewerkers | Beheerders van certificeringsnormen |
| Management  | Eindgebruikers | Vakbonden               | Certificerende instellingen         |
| Directie    | Adviesbureaus  | Concurrenten            |                                     |
|             | Maatschappij   | Onderwijsinstellingen   |                                     |
|             | Onderaannemers | Brancheorganisaties     |                                     |
|             | Uitzendbureau  |                         |                                     |

#### Toelichting/voorbeelden:

- Intern: individuele personen die zich binnen de organisatie bevinden,
- Extern: veelal rechtspersonen en organisaties die (in)direct invloed & belang hebben bij NIVO NOORD,
- Interface: organisatie(s) die middels wet- en regelgeving (incl. normeringen) invloed kunnen uitoefenen & belang hebben bij NIVO NOORD.



## 9. Betrekken van belanghebbenden

NIVO NOORD vindt het erg belangrijk om belanghebbenden te betrekken bij het implementatieproces m.b.t. maatschappelijke verantwoordelijkheid. NIVO NOORD neemt de verantwoordelijkheid van de effecten van de besluiten en activiteiten op de maatschappij en de belanghebbenden.

NIVO NOORD draagt structureel bij aan een betere toekomst voor haar directe omgeving, collega's en milieu. NIVO NOORD draagt dit niet alleen uit maar stimuleert en adviseert ook al haar medewerkers, klanten, leveranciers, opdrachtgevers en andere relaties om dit te doen.

**Vraag 10:** Waarom en waarbij betreft NIVO NOORD haar belanghebbenden?

**Antwoord:** Wij betrekken onze belanghebbenden omdat/bij:

- Inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders,
- Er achter te komen of onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd,
- Er achter te komen of onze uitspraken en doelen met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid geloofwaardig worden gevonden,
- Onze MVO-prestaties te beoordelen,
- Mogelijke conflicten tussen de eigen belangen, die van onze stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
- Aan bepaalde wettelijke verplichtingen die we ten opzichte van stakeholders hebben te voldoen,
- Transparant te zijn in wat we doen (onze activiteiten en besluiten),
- Waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor ons en onze stakeholders voordelen bieden, waarbij de focus ligt op wederkerige lange termijnvoordelen.

**Toelichting/voorbeelden:**

- Trots op je pot campagne waarbij leerlingen van basisscholen middels posters en videofilms worden geïnformeerd over het belang van sanitaire hygiëne,
- Oprichting NIVO-Academie waar zowel eigen medewerkers als externe belanghebbenden worden opgeleid en een onafhankelijk erkend diploma ontvangen,
- Samen met leveranciers ontwikkelen en testen van nieuwe (schoonmaak) middelen, producten en methodes,
- Samen met opdrachtgever (onderwijsinstelling) projecten opstarten waarbij leerlingen tijdens de opleiding direct praktijkervaring kunnen opdoen binnen de eigen onderwijsinstelling,
- "Verder Vooruit" project. Dit project bestaat uit 4 pijlers, 1) Onze mensen, 2) Verantwoord NIVO NOORD, 3) Jubileum jaar 2017 en 4) Kwaliteit en organisatie. Het doel van het project is om verbetermaatregelen te verzamelen en te prioriteren. Het project wordt geleid door een projectgroep bestaande uit een afspiegeling van de gehele organisatie.

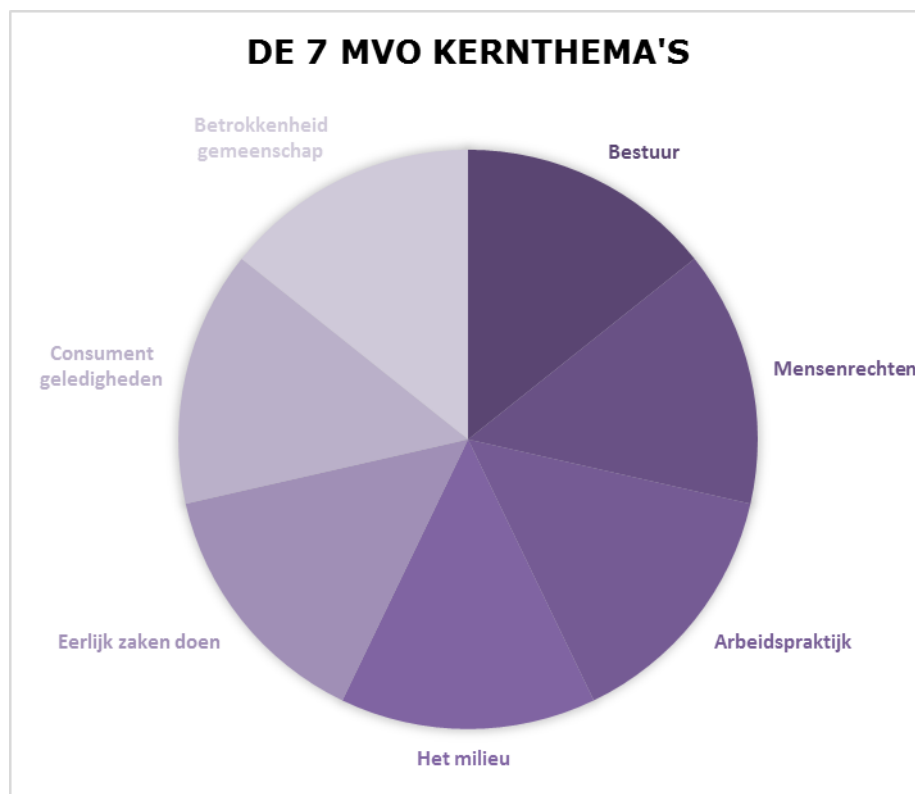
**Bron:**

- ["Trots op je pot!" campagne](#)
- [NIVO Academie](#)

## MVO Kernthema's

In dit hoofdstuk geeft NIVO NOORD antwoord op de vragen met betrekking tot de zeven kernthema's van maatschappelijke verantwoordelijkheid en de bijbehorende aspecten. In de prioriteringsmatrix zijn de 37 onderwerpen gekoppeld aan de 7 MVO-kernthema's. De prioriteringsmatrix is een losstaand document, beter bekend als: "Prioriteringsmatrix MVO NEN-ISO 26000 NIVO NOORD bijlage C 11 BE", behorend bij de ISO 26000.

In dit document zijn alle scores en uitkomsten van de relevantie, significantie als prioriteit weergegeven.



### 10. Bepalen van relevantie

Niet alle onderwerpen zijn relevant voor NIVO NOORD. Vandaar dat in deze paragraaf wordt uitgelegd hoe de relevantie is bepaald.

De relevantie wordt uitgedrukt in een drietal niveaus met daaraan een puntenaantal gekoppeld.

| Relevantieniveaus | Punten |
|-------------------|--------|
| Laag              | 1      |
| Midden            | 2      |
| Hoog              | 3      |

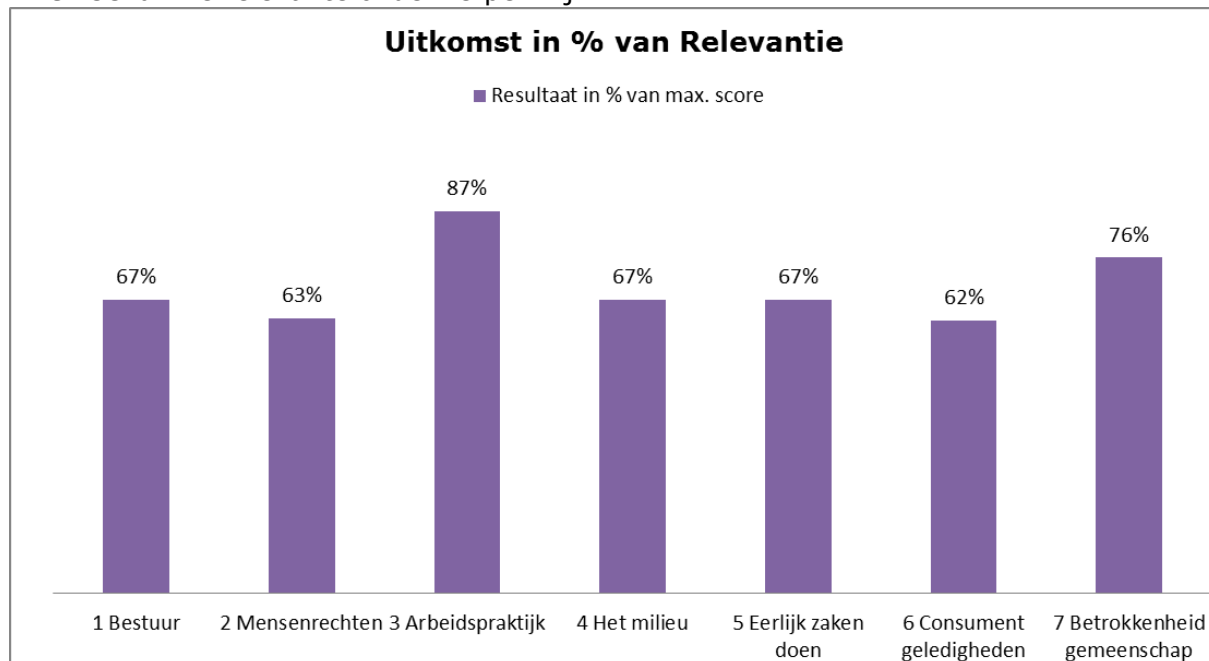
**Vraag 11:** Heeft NIVO NOORD bij het bepalen van relevante onderwerpen gekeken naar?

**Antwoord:** Bij het vaststellen van de relevantiebepaling is rekening gehouden met:

- De activiteiten en besluiten van NIVO NOORD,
- Activiteiten en besluiten van NIVO NOORD in de waardeketen en invloedssfeer,
- Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.

**Vraag 12:** Welke onderwerpen zijn voor NIVO NOORD relevant?

**Antwoord:** De relevante onderwerpen zijn:



**Toelichting/voorbeelden:**

| Top 3 hoogste relevantie:              | %   |
|----------------------------------------|-----|
| 1. Arbeidspraktijk                     | 80% |
| 2. Betrokkenheid gemeenschap           | 76% |
| 3. Bestuur, milieu, eerlijk zaken doen | 67% |

**Bron:**

- Prioriteringsmatrix MVO NEN-ISO 26000 NIVO NOORD bijlage C 11 BE

## 11. Bepalen van de significantie

Van de onderwerpen wordt vastgesteld in hoeverre deze van invloed zijn (de significantie) op NIVO NOORD en diens belanghebbenden.

De significantie wordt uitgedrukt in een drietal niveaus met daaraan een puntenaantal gekoppeld.

| Significantieniveaus | Punten |
|----------------------|--------|
| Laag                 | 1      |
| Midden               | 2      |
| Hoog                 | 3      |

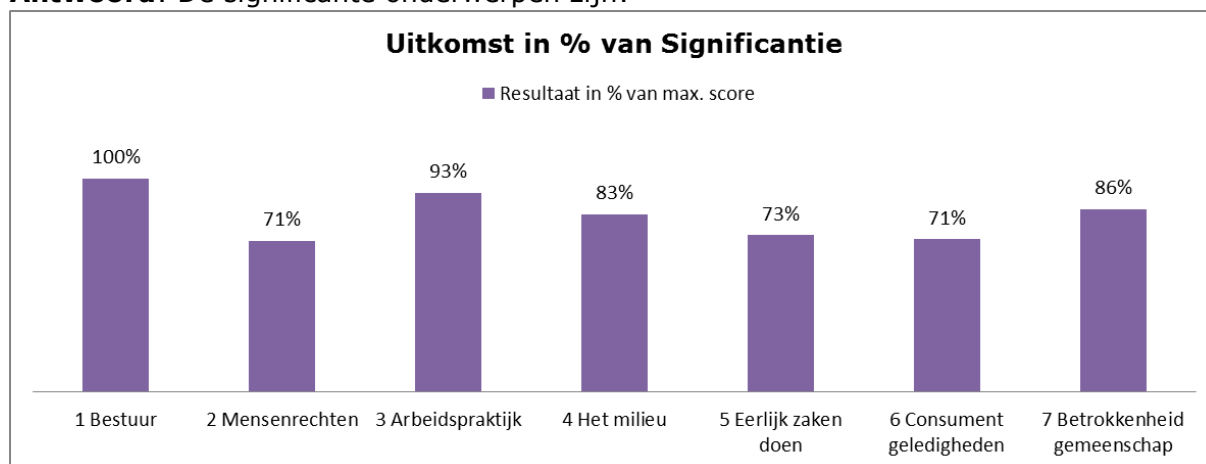
**Vraag 13:** Welke criteria heeft NIVO NOORD gebruikt bij het bepalen van de significantie van de aspecten van de onderwerpen?

**Antwoord:** NIVO NOORD heeft gebruik gemaakt van:

- De mate waarin het onderwerp effect heeft op NIVO NOORD en diens belanghebbenden,
- Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp,
- De mate van bezorgdheid van de stakeholders over het onderwerp,
- De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten van/op dit onderwerp.

**Vraag 14:** Welke onderwerpen zijn significant?

**Antwoord:** De significante onderwerpen zijn:



**Toelichting/voorbeelden:**

| Top 3 hoogste significantie: | %    |
|------------------------------|------|
| 1. Bestuur                   | 100% |
| 2. Arbeidspraktijk           | 93%  |
| 3. Betrokkenheid gemeenschap | 86%  |

**Bron:**

- Prioriteringsmatrix MVO NEN-ISO 26000 NIVO NOORD bijlage C 11 BE





## 12. Prioriteren van MVO-onderwerpen

De methode van het bepalen van de relevantie en significantie zijn nu beschreven. Tenslotte wordt de prioriteit bepaald. De prioritering van de 37 onderwerpen behorend bij de 7 kernthema's wordt dus als volgt vastgesteld.

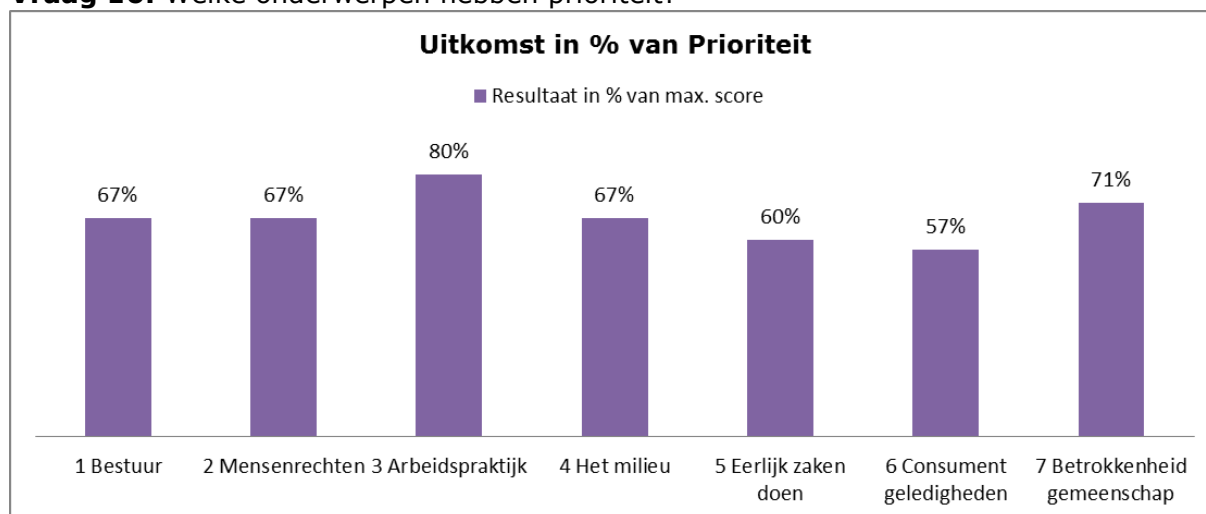
| Prioriteringsniveaus | Punten |
|----------------------|--------|
| Laag                 | 1      |
| Midden               | 2      |
| Hoog                 | 3      |

**Vraag 15:** Welke criteria heeft NIVO NOORD gebruikt bij het bepalen van de prioriteiten?

**Antwoord:** Wij hebben gebruik gemaakt van onder andere de volgende uitgangspunten m.b.t. de prioritering van de onderwerpen:

- De prestaties zijn afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen,
- Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van benchmarking t.a.v. de prestaties,
- De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan de doelstellingen,
- De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp,
- De tijd die het kost om de gewenste resultaten te bereiken,
- De kostenimplicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt,
- Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de 'quick wins'.

**Vraag 16:** Welke onderwerpen hebben prioriteit?



**Antwoord:** De volgende onderwerpen hebben prioriteit.

| Top 3 hoogste prioriteit:         | %   |
|-----------------------------------|-----|
| 1. Arbeidspraktijk                | 80% |
| 2. Betrokkenheid gemeenschap      | 71% |
| 3. Bestuur, Mensenrechten, milieu | 67% |

### 12.1. Uitkomst

De criteria, methoden en resultaten van zowel de relevantie, significantie als de prioriteit zijn nu apart weergegeven. Nu dient de uitkomst vastgesteld te worden.

#### Werkwijze vaststellen uitkomst:

1. Elk onderwerp is beoordeeld op Relevantie, Significantie en op Prioriteit,
2. Vervolgens is er een puntental toegekend,
3. De punten zijn met elkaar vermenigvuldigd,
4. Het resultaat staat in de kolom: "Uitkomst in punten",
5. Om een goed beeld te krijgen is de uitkomst in punten ook in % weergegeven ten opzichte van de maximaal te behalen score ( $3 \times 3 \times 3 = 27$  punten),
6. De % zijn gerangschikt op: "Geen urgentie, Belangrijk en op Zeer Belangrijk" en voorzien van een passende kleur. Zie de tabel: "beoordeling %" hieronder,
7. Voor alle uitkomsten met een percentage van 30% of hoger zijn concrete maatregelen geformuleerd.

#### Totstandkoming:

| Relevantie<br>X | Significantie<br>X | Prioriteit<br>X | Uitkomst in punten<br>= | Uitkomst in % van max. score |
|-----------------|--------------------|-----------------|-------------------------|------------------------------|
| 2               | 3                  | 2               | 12                      | 44%                          |

Maximale score is 27 ( $3 \times 3 \times 3$ ) punten = 100%, 12 punten = 44%.

#### Beoordeling %:

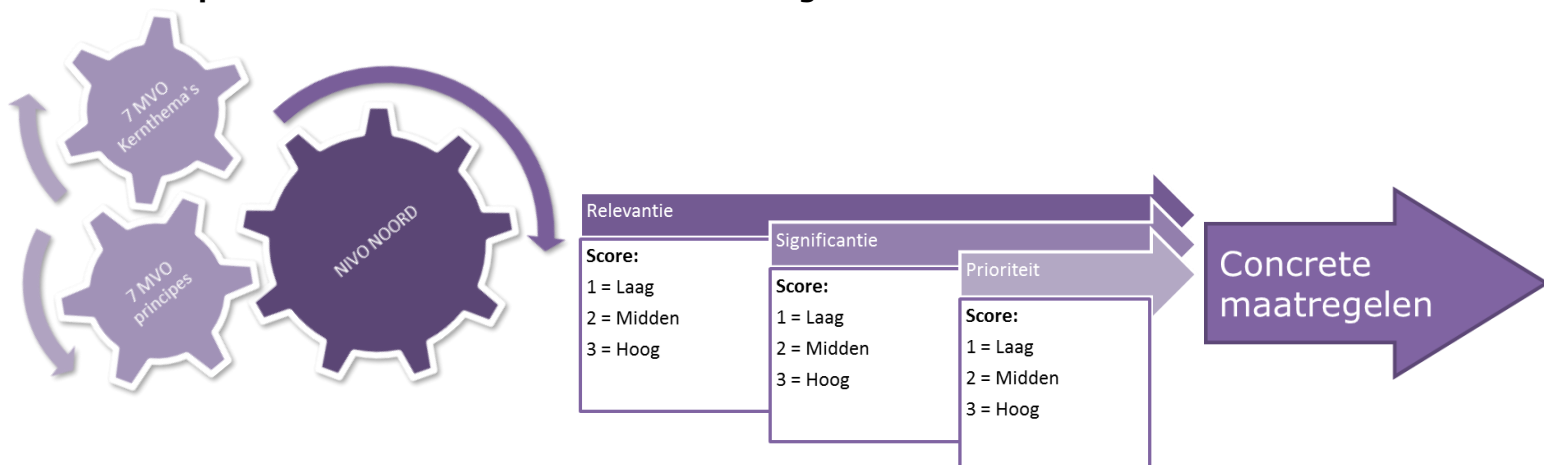
| Beoordeling % |                                                                         |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 70 - 100%     | Zeer belangrijk onderwerp, actie noodzakelijk.                          |
| 51 - 69%      | Belangrijk onderwerp, maatregelen gewenst.                              |
| 0 - 50 %      | Geen urgentie/huidige situatie akkoord, geen directe maatregelen nodig. |

44% = minder dan 51% vandaar dat de uitkomst in het groen is weergegeven. Ook al is er geen urgentie en zijn er geen directe maatregelen nodig. Voor alle uitkomsten van 30% of hoger zijn concrete maatregelen geformuleerd.

#### Input & context:

#### Beoordeling:

#### Uitkomsten:



**Vraag 17:** Tot welke acties heeft dit geleid of welke maatregelen worden genomen?

**Antwoord:** Dit uit zich in onder andere de volgende acties:

Onderstaand is een overzicht gegeven van alle concrete maatregelen met een uitkomst hoger dan 51%. Voor het volledige overzicht van alle concrete maatregelen verwijs ik u naar de "Prioriteringsmatrix" ook bijlage C genoemd. Het nr. in onderstaande tabel correspondeert met de nummers van bijlage C. De niet vermelde onderwerpen, zijn in mindere mate relevant.

| Nr.      | Onderwerp                                | %   | Omschrijving concrete maatregelen                                                                                                                                                                                                                              | Waarom is dit voor NIVO NOORD belangrijk?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Bestuur van de organisatie</b>        |     |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>2</b> | <b>Mensenrechten</b>                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2.4      | Oplossen van klachten                    | 67% | *Oorzaak klachten vaststellen, nemen herstelmaatregelen en verifiëren resultaat genomen maatregelen,<br>*Evaluatie in kwartaal- en jaaranalyses.                                                                                                               | *Om de kans op herhalende klachten/meldingen te verkleinen wordt de oorzaak van een klacht/melding vastgesteld en wordt het resultaat hiervan gecontroleerd<br>*Dankzij kwartaal- en jaaranalyses worden trends vastgesteld zodat tijdig kan worden bijgestuurd om structureel inhoud te geven aan continue verbetering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.5      | Discriminatie en kwetsbare groepen       | 67% | *Voorlichting geven & onderwerp bespreekbaar maken,<br>*Vertrouwenspersoon & Schuldencoach aanbieden,<br>*Intensieve begeleiding van personen met afstand tot arbeidsmarkt.                                                                                    | *Het personeelsbestand bestaat uit een rijke etnische diversiteit qua taal, cultuur en leeftijd. Om zowel de onderlinge samenwerking als de communicatie met derden te bevorderen is het belangrijk om dit onderwerp bespreekbaar te maken en hier voorlichting over te geven<br>*Bij NIVO NOORD staat de mens centraal en dat houdt niet op na werktijd, in veel gevallen kan een vertrouwenspersoon of een schuldencoach iemand begeleiden en/of adviseren naar een oplossing<br>*Jaarlijks biedt NIVO NOORD meer dan 50 personen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans op re-integratie. Dankzij intensieve begeleiding resulteert dit in veel gevallen in een dienstverband |
| 2.8      | Fundamentele principes en arbeidsrechten | 67% | *Tijdige en volledig overdracht van informatie aan verkrijgende partij indien er sprake is van een contractovername. Hieronder wordt bijv. de informatie verstaan m.b.t. het over te nemen personeel en hun rechten,<br>*NIVO NOORD hanteert een periode van 2 | *Geeft de medewerker de grootste kans op gelijkwaardige werkzaamheden en voorwaarden.<br>*Zorgvuldige overdracht/implementatie van mensen en contract.<br>*Conformereren aan vigerende wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|          |                                      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|--------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                      |      | maanden, geteld vanaf datum van gunning, om het contract zorgvuldig over te (laten) nemen en te implementeren,<br>*Vrijheid van vereniging en doeltreffende erkenning van het recht op collectieve onderhandeling.                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>3</b> | <b>Arbeidspraktijk</b>               |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.1      | Werkgelegenheid en arbeidsrelaties   | 67%  | *Aanbieden cursus coachend leidinggeven,<br>*Conformereren aan vigerende CAO Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.                                                                                                                                                                                                                                                                   | *Leidinggeven aan een divers personeelsbestand vraagt om flexibiliteit en een persoonlijke benadering, dit wordt o.a. tijdens deze cursus behandeld<br>*De CAO en NIVO NOORD streven beiden hetzelfde doel na, namelijk de arbeidsvoorwaarden voor met name de medewerker te verbeteren en te borgen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.4      | Gezondheid en veiligheid op het werk | 100% | *Doorlopend actualiseren Systeem RI&E + Plan van aanpak,<br>*Uitvoeren Functie RI&E + Plan van aanpak,<br>*Uitvoeren Object RI&E + Plan van aanpak,<br>*Organiseren veiligheidsbijeenkomsten,<br>*Blijvend onderzoeken van veiligere alternatieve middelen & materialen voor mens en milieu,<br>*Spreekuur bedrijfsarts,<br>*LMRA's uit laten voeren,<br>*Blijvend aanbieden PBM's. | *De systeem risico inventarisatie en evaluatie is voor de gehele organisatie en alle activiteiten de basis om veilig te kunnen werken<br>*Aanvullend op de systeem RI&E worden voor sommige functie de bijbehorende risico's in beeld gebracht<br>*Voor bijzondere gebouwen kan aanvullend op de systeem en functie RI&E een object RI&E worden opgesteld. Het doel van de object RI&E is om gebouw gebonden installaties te onderzoeken<br>*Structureel organiseert NIVO NOORD veiligheidsbijeenkomsten over actuele veiligheidsbijeenkomsten<br>*NIVO NOORD streeft naar continue verbetering, daarom worden de ontwikkelingen van de markt op de voet gevolgd en worden pilots uitgezet<br>*Alle medewerkers wordt de gelegenheid geboden om op eigen initiatief een afspraak te maken met de bedrijfsarts<br>*Een LMRA is een laatste minuut risico analyse, dit is een laatste veiligheidscheck op de werkplek die wordt uitgevoerd door de medewerker zelf<br>*Afhankelijk van de uit voeren werkzaamheden en omstandigheden ontvangt men persoonlijke beschermingsmiddelen en werkkleding |

|          |                                                                        |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.5      | Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek                   | 100% | *Middels de NIVO-Academie iedereen de Basis vakopleiding Schoonmaak laten volgen,<br>*NIVO NOORD Ontwikkelingsprogramma voor medewerkers blijven aanbieden,<br>*Opleidings- en ontplooiingsbehoefte van medewerkers vaststellen en waar mogelijk passende opleidingen/stages en functies aanbieden.                                         | *Alle operationele medewerkers van NIVO NOORD krijgen de basisvakopleiding schoonmaak aangeboden<br>*Speciaal voor medewerkers die bovengemiddelde resultaten behalen heeft NIVO NOORD een ontwikkelingsprogramma opgezet waarbij op individueel niveau wordt gekeken naar de vaardigheden en mogelijkheden<br>*Speciaal voor medewerkers die bovengemiddelde resultaten behalen heeft NIVO NOORD een ontwikkelingsprogramma opgezet waarbij op individueel niveau wordt gekeken naar de vaardigheden en mogelijkheden |
| <b>4</b> | <b>Het milieu</b>                                                      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4.3      | Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering                      | 67%  | *Afvalbeleid verder ontwikkelen, 1) Voorkomen, 2) Hergebruiken, 3) Recyclen, 4) Sorteren. Dit zowel voor NIVO NOORD als voor onze klanten.                                                                                                                                                                                                  | *Reduceren emissies van broeikasgassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>5</b> | <b>Eerlijk zaken doen</b>                                              |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.4      | Bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen | 67%  | *Klanten, leveranciers, onder aannemers, opdrachtgevers en andere relaties stimuleren en adviseren ook concreet inhoud aan MVO te geven door bijv. de Code Verantwoordelijk Marktgedrag te laten ondertekenen en deel te nemen aan maatschappelijke initiatieven.<br>*Leveranciers & onder aannemers uitdagen en beoordelen op MVO-thema's. | *Maatschappelijke verantwoordelijkheid overstijgt de eigen organisatie, vandaar dat NIVO NOORD ook andere organisaties stimuleert om concreet inhoud te geven aan MVO<br>*Alle externe organisaties waarvan NIVO NOORD heeft vastgesteld dat ze belangrijk zijn voor NIVO NOORD worden structureel beoordeeld op onder andere het onderwerp MVO                                                                                                                                                                        |
| <b>6</b> | <b>Consumentenaangelegenheden</b>                                      |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>7</b> | <b>Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap</b>            |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7.3      | Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden   | 100% | Medewerkers een opleiding laten behalen waarvoor men een branche erkend diploma ontvangt.                                                                                                                                                                                                                                                   | *Alle operationele medewerkers van NIVO NOORD krijgen de basisvakopleiding schoonmaak aangeboden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



**Vraag 18:** Toelichting op prioriteitsstelling:

**Antwoord:** Onderwerpen hebben wel/geen prioriteit omdat:

Rekening houdend met wat er in het verleden al is gedaan door NIVO NOORD m.b.t. het betreffende onderwerp en wat er nog gedaan moet worden om het gewenste resultaat en ambitieniveau te bereiken wordt een onderwerp beoordeeld als laag (= 1 punt) of als hoog (= 3 punten).

**Vraag 19:** Welke belanghebbenden heeft NIVO NOORD op welke wijze betrokken bij het vaststellen van relevante, significante en prioritaire onderwerpen?

**Antwoord:** De betreffende belanghebbenden zijn als volgt betrokken:

- Interne belanghebbenden:

| Intern      | Betrokken door middel van         |
|-------------|-----------------------------------|
| Medewerkers | Medewerker tevredenheidsonderzoek |
| Stagiaires  | Beoordelingsgesprekken            |
| Management  | Vergaderingen en brainstorm       |
| Directie    | Vaststellen beleid & jaarverslag  |

- Externe belanghebbenden:

| Extern                  | Betrokken door middel van                                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leveranciers            | Uitzetten Pilots                                                                                              |
| Opdrachtgevers          | Werkdrukonderzoek                                                                                             |
| Eindgebruikers          | Belevingsonderzoek                                                                                            |
| Adviesbureaus           | Dialogo m.b.t. marktontwikkelingen                                                                            |
| Maatschappij            | Ervaring vitaliteitsprogramma                                                                                 |
| Onderaannemers          | Vaststellen behoefte & mogelijkheden                                                                          |
| Uitzendbureau           | Uitvragen trends & ontwikkelingen                                                                             |
| Media                   | Samenwerking maatschappelijk project voedselbank                                                              |
| Familie van medewerkers | Persoonlijke gesprekken met familieleden van medewerkers tijdens o.a. de jaarlijkse kerstpakketten uitreiking |
| Vakbonden               | Cao-besprekingen                                                                                              |
| Concurrenten            | Informatieoverdracht bij wisseling klanten                                                                    |
| Onderwijsinstellingen   | Hygiëne informatiecampaagne                                                                                   |
| Brancheorganisaties     | Delen en bespreken ontwikkelingen van de markt                                                                |

- Interface<sup>1</sup> belanghebbenden:

| Interface                           | Betrokken door middel van                     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Overheid                            | Werkbezoeken & diploma uitreikingen notabelen |
| Beheerders van certificeringsnormen | Praktijkervaringen delen                      |
| Certificerende instellingen         | Open dialoog                                  |

<sup>1</sup> Interface zijn belanghebbenden die door middel van wet- en regelgeving invloed uit kunnen oefenen op de organisatie.

## Integratie maatschappelijke verantwoordelijkheid

Om de maatschappelijke verantwoordelijkheid te kunnen integreren in de kernprocessen is het belangrijk om vast te stellen wat de kernprocessen zijn. Simpel gezegd bestaat NIVO NOORD uit een viertal primaire kernprocessen, namelijk:

### 4 kernprocessen NIVO NOORD:

1. Acquisitie, inventarisatie eisen en wensen klant,
2. Voorbereiding en planning intern en met klant,
3. Uitvoering dienstverlening,
4. Afhandeling & nazorg.

Gezien NIVO NOORD een dienstverlenend bedrijf is werkt 95% van de medewerkers in kernproces 3: "Uitvoering dienstverlening". De nadruk van de integratie van de maatschappelijke verantwoordelijkheid ligt vandaar hoofdzakelijk in dit kernproces.

## 13. Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

NIVO NOORD richt zich niet alleen op de eigen interne maatschappelijke verantwoordelijkheid maar stimuleert ook andere organisaties binnen de (in)directe invloedssfeer dit ook te doen. NIVO NOORD gelooft erin om goed gedrag te belonen en ongewenst (slecht) gedrag te ontmoedigen en zelfs, gefaseerd, uit te sluiten.

Om dit te bereiken dient de invloedssfeer eerst vastgesteld te worden, dit heeft NIVO NOORD gedaan door zich onder andere de volgende vragen te stellen:

- Bij welke organisaties hebben wij een belang?
- Bij welke organisaties zijn wij vertegenwoordigd in het bestuur?
- Welke partijen hebben een groot economisch belang bij NIVO NOORD, of zijn economisch afhankelijk van NIVO NOORD?
- Welke partijen worden beïnvloed door wettelijke of politieke bevoegdheden van NIVO NOORD (o.a. contracten)?
- Welke partijen kunnen (mogelijk) worden beïnvloed door het vermogen van NIVO NOORD om de publieke opinie te beïnvloeden?

**Vraag 20:** Welke (typen) organisaties bevinden zich in de invloedssfeer en hoe verhouden zich die tot uw organisatie?

**Antwoord:** De volgende typen organisaties bevinden zich in de invloedssfeer van NIVO NOORD:

| Invloedssfeer         | Invloedwijze / relatie   |
|-----------------------|--------------------------|
| Leveranciers          | Opdrachtgeverschap       |
| Onderaannemers        | Opdrachtgeverschap       |
| Regionale overheid    | Werkgeverschap           |
| Brancheorganisaties   | Samenwerking             |
| Onderwijsinstellingen | Sanitaire hygiëne, Klant |

**Vraag 21:** Op welke manier stimuleert NIVO NOORD andere organisaties om ook de maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen?

**Antwoord:** NIVO NOORD stimuleert maatschappelijke verantwoordelijkheid door:

- Maatschappelijke criteria mee te nemen in contractuele voorwaarden,
- Een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen,
- Het betrekken van de gemeenschap, politieke leiders en andere stakeholders,
- Bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren,
- Kennis over maatschappelijke issues met belanghebbenden te delen, en hiermee het bewustzijn te vergroten,
- Het opstarten van een lobby en het gebruik van relaties met media,
- Het promoten van goede voorbeelden,
- Samen met leveranciers, klanten en branchegenoten aan duurzaamheidsprojecten te werken.

**Toelichting/voorbeelden:**

- Campagne: "Trost op je pot", middels posters en een filmpje worden basisschoolleerlingen geïnformeerd over het belang van sanitaire hygiëne,
- NIVO NOORD doet zoveel mogelijk zaken met organisaties die minimaal gelijkwaardige maatschappelijke uitgangspunten hanteren en in praktijk brengen,
- Alle producten en diensten die NIVO NOORD afneemt, van andere organisaties dan NIVO NOORD zelf, dienen blijvend te voldoen aan de inkoopvoorwaarden en -wensen van NIVO NOORD. Hierin zijn o.a. de maatschappelijke criteria opgenomen,
- Opdrachtgevers worden geïnformeerd over concrete mogelijkheden om vorm en inhoud te geven aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Bijvoorbeeld dagschoonmaak en resultaatgericht schoonmaken,
- Openlijk Best practices te delen met opdrachtgevers, onderaannemers, leveranciers en ander externe organisaties.
- Deelname 2<sup>e</sup> Koploperproject Leeuwarden. Het Koploperproject houdt in dat een 7-tal bedrijven zowel gezamenlijk als individueel onderzoeken op welke wijze ze vorm en inhoud kunnen geven aan verantwoord ondernemen. Het project wordt afgesloten met een fictieve casus waarin de deelnemers wordt gevraagd om aan te tonen wat en op welke wijze ze verantwoord ondernemen. NIVO NOORD is 2<sup>e</sup> geworden.

**Bron:**

- [www.nivonoord.nl/trotsopjepot.nl](http://www.nivonoord.nl/trotsopjepot.nl)
- <http://www.koploperproject.nl>



*Prijsuitreiking Koploperproject Leeuwarden 2016.*

## 14. Gepaste zorgvuldigheid

Voordat belangrijke beslissingen worden genomen beoordeelt NIVO NOORD de mogelijke (negatieve) effecten hiervan voor mens, milieu en maatschappij. Dit noemen wij gepaste zorgvuldigheid.

**Vraag 22:** Op welke manier beoordeelt NIVO NOORD (potentiële/negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie?

**Antwoord:** Wij beoordelen dit door:

Voordat belangrijke beslissingen worden genomen worden vraagstukken uitgezet naar een multidisciplinaire werkgroep zodat er een effect wordt bereikt dat groter/beter is dan de individuele leden afzonderlijk zouden bereiken. Bijvoorbeeld: om de effecten op de maatschappij in te schatten wordt de P&O functionaris gevraagd een enquête onder het personeel uit te zetten. Een ander voorbeeld is de eerder genoemde werkgroep voor het project: "Verder Vooruit".

**Vraag 23:** Op welke manier beoordeelt NIVO NOORD (potentiële/negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in de invloedssfeer (van NIVO NOORD) op de maatschappij, milieu en economie?

**Antwoord:** Wij beoordelen dit door:

Waar mogelijk concrete afspraken te maken met organisaties in de invloedssfeer (zoals leveranciers, onderaannemers) en de resultaten/progressie gezamenlijk te bespreken en eventueel verbetermaatregelen te (laten) nemen.

**Vraag 24:** Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend en geïmplementeerd bij NIVO NOORD?

**Antwoord:** Wij hebben/gebruiken:

- Richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen,
- Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen,
- Instrumenten om de MVO-kernthema's en MVO-principes in de hele organisatie te integreren,
- Instrumenten om prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering,
- Instrumenten om eventuele negatieve effecten aan te pakken.

### Toelichting/voorbeelden:

- Zowel in onze missie als visie is de noodzakelijkheid vastgelegd om zorgvuldig om te gaan met mens, milieu en de maatschappij. Dit is de basisrichtlijn voor de gehele organisatie.
- De resultaten van de structurele beoordelingen van externe organisaties worden gebruikt als instrument om de prestaties van de externe partijen te beoordelen.
- Middels medewerkers tevredenheidsonderzoeken brengt NIVO NOORD in beeld wat de resultaten zijn van geïmplementeerde veranderingen.

**Vraag 25:** Welke (potentiële) negatieve effecten op de maatschappij, het milieu en de economie heeft NIVO NOORD geïdentificeerd?

**Antwoord:** Wij hebben de volgende effecten geïdentificeerd:

- Uitputting natuurlijke grondstoffen, luchtverontreiniging,
- Aantasting lokale flora & fauna door accidenteel vrijkomen schoonmaakmiddel,
- Aantasting van water-ecosystemen middels afvalwater,
- Verzuring van water en bodem, luchtverontreiniging,
- Reducering van werkzaamheden bij onderaannemers en/of leveranciers,
- Gedwongen ontslag van personeel wegens verlies van opdrachtgevers.

## 15. Visie, missie, beleid en strategie

Om de maatschappelijke verantwoordelijkheid van NIVO NOORD succesvol te implementeren vinden wij het belangrijk om dit te verankeren in het fundament van onze organisatie. Namelijk in onze visie, missie en (afdelings)doelstellingen.

**Vraag 26:** Hoe heeft NIVO NOORD richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid?

**Antwoord:** Wij geven inhoud aan onze verantwoordelijkheid door:

- De rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie,
- Belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie,
- Een gedragscode of ethische code aan te nemen waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag,
- Prioriteiten voor actie op kernthema's door te vertalen in (afdelings)doelstellingen (SMART) en te verwerken in een actieprogramma (met verantwoordelijkheden, tijdlijn, budget, enz.).

### Toelichting/voorbeelden:

- Missie NIVO NOORD:  
"Bij NIVO NOORD staat de mens centraal. Samen met al onze collega's zorgen wij ervoor dat wij kwaliteit leveren en blijven leveren. Dit borgen wij middels gecertificeerde werkwijzen met korte lijnen naar onze collega's, klanten en leveranciers. Wij vinden het noodzakelijk om verantwoord om te gaan met mensen en om verantwoorde tarieven te rekenen aan onze klanten. Dit betekent niet altijd de laagste prijs, maar wel een veilige prijs voor zowel mens, milieu als maatschappij."
- Visie NIVO NOORD:  
"NIVO NOORD gaat voor de toekomst van de mens. Geen korte termijn visie, maar investeren in opleiding, ontwikkeling, vitaliteit en gezondheid mede dankzij de NIVO Academie. Wij willen dat mensen graag bij ons werken en blijven werken. Wij kiezen bewust voor leveranciers en investeren in een duurzame samenwerking. Zo gaan wij ook met onze klanten om."

NIVO NOORD streeft ernaar om altijd bronmaatregelen te nemen zodat herhaling in de toekomst voorkomen kan worden. Zo draagt NIVO NOORD structureel bij aan een betere toekomst voor haar directe omgeving, collega's en milieu. NIVO NOORD draagt dit niet alleen uit maar stimuleert en adviseert ook al haar medewerkers, klanten, leveranciers, opdrachtgevers en andere relaties om dit te doen."



## 16. Ontwikkelen van draagvlak en competenties

Onder draagvlak verstaat NIVO NOORD een groep van mensen die allemaal hetzelfde willen, ondersteunen en nastreven. Om dit te bereiken is het essentieel om te weten waar we nu zijn, waar we naartoe willen en om te weten hoe we daar gaan komen. Dit proces noemen wij het ontwikkelen van draagvlak en competenties.

**Vraag 27:** Op welke manier creëert NIVO NOORD draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen én buiten de organisatie?

**Antwoord:** Tijdens het creëren van draagvlak hebben wij aandacht besteed aan:

- Het vergroten van kennis van de MVO-principes, MVO-kernthema's en -onderwerpen,
- De betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid,
- Het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

### Toelichting/voorbeelden:

- Zoals te lezen is in de begeleidende koptekst van paragraaf 16 is het ontwikkelen van draagvlak bij NIVO NOORD een continue proces. Een zeer belangrijk onderdeel van dit proces is het bewustzijn. Door collega's/leveranciers te informeren en bewust te maken van de effecten van de handelingen voor mens, milieu en maatschappij groeit geleidelijk het bewustzijn en indirect draagvlak,
- Door het "waarom" van bepaalde regels/voorschriften uit te leggen en voorbeelden te tonen. Dit gebeurt o.a. tijdens besprekingen, bijeenkomsten en opleidingen,
- NIVO NOORD tracht ook ver buiten de organisatie het draagvlak te vergroten middels het delen van best practice voorbeelden.

**Vraag 28:** Op welke manier ontwikkelt NIVO NOORD de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen en eventueel buiten de organisatie?

**Antwoord:** Wij ontwikkelen competenties:

- Het ontwikkelen van zowel individuele als organisatorische competenties is een continue proces dat maatwerk vereist. Om dit te bereiken heeft NIVO NOORD een eigen NIVO Academie opgericht,
- Middels individuele gesprekken worden loopbaanverwachtingen en opleidingsbehoeften in kaart gebracht om deze vervolgens middels o.a. de eigen NIVO-Academie te kunnen realiseren/behalen,
- De NIVO-Academie is zowel toegankelijk voor medewerkers van NIVO NOORD als voor externe personen.



## 17. Integreren van MVO in besturingsprocessen, systemen en procedures

Beslissingen die NIVO NOORD neemt hebben (in)direct effect op de maatschappij, het milieu en de economie. Daarom is het belangrijk dat hiermee in al die beslissingen rekening wordt gehouden. NIVO NOORD heeft de maatschappelijke verantwoordelijkheid zowel in de missie als in de visie beschreven. Dat is de basis, maar geeft geen garantie dat hier tijdens de dagelijkse werkzaamheden ook invulling aan wordt gegeven.

Om hiervoor te zorgen heeft NIVO NOORD de processen afgestemd op de maatschappelijke doelstellingen en besturingsprocessen ingericht. Concreet betekent dit dat de maatschappelijk verantwoordelijkheid verweven is met het primaire proces van NIVO NOORD namelijk: 1. De acquisitie -> 2. Voorbereiding & planning -> 3. Uitvoering -> 4. Afhandeling & nazorg.

Daarnaast is MVO geïntegreerd in het secundaire proces bij met name de afdelingen: P&O, Inkoop, Kwaliteit en de Technische dienst.

**Vraag 29:** Op welke manier heeft NIVO NOORD haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?

**Antwoord:** Wij hebben dit geïntegreerd:

- Door de effecten van onze eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen,
- Door de effecten van organisaties in onze invloedssfeer te monitoren,
- Door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten,
- Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur,
- Door periodiek te beoordelen of wij in onze procedures en processen voldoende rekening houden met maatschappelijke verantwoordelijkheid.

**Toelichting/voorbeelden:**

- Om te zorgen dat tijdens de dagelijkse werkzaamheden daadwerkelijk invulling wordt gegeven aan maatschappelijk verantwoord ondernemen volgt iedereen die bij ons komt werken, jong of oud, directeur of schoonmaker, op het hoofdkantoor of op een recreatiepark dezelfde Basisopleiding Schoonmaak. Want schoonmaken is een vak en dat moeten we allemaal leren. MVO is één van de thema's van de opleiding, denk hierbij aan gebruik materialen, dosering, type middelen, dosering, omgevingsbewustzijn etc.
- Tijdens het inkoopproces heeft het inkoopcriterium MVO een extra zware wegingsfactor zodat externe organisaties uitgedaagd worden om hier creatief en resultaatgericht invulling aan te geven.
- NIVO NOORD werkt nauw samen met regionale overheden en onderwijsinstellingen. Het doel is om te zorgen dat al tijdens het sollicitatieproces personen met een achterstand tot de arbeidsmarkt een kans krijgen en dat ze kunnen werken in een geschikte omgeving.

## 18. Communicatie, rapportage, meningsverschillen

Openheid is met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid essentieel. Dat is de reden waarom NIVO NOORD gekozen heeft voor de ISO 26000. In dit hoofdstuk zijn communiceren, rapporteren en meningsverschillen samengevoegd.

### 18.1. Communicatie

**Vraag 30:** Houdt NIVO NOORD bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?

**Antwoord:** Wij houden rekening met de volgende communicatiecriteria:

- Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde,
- Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van letterlijk de juiste taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd,
- Responsief: in de informatie wordt ingegaan op de belangen van stakeholders.
- Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat, waar relevant, voldoende diepgang,
- Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. NIVO NOORD brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten,
- Actueel: het moet altijd duidelijk zijn op welke periode de informatie betrekking heeft en wat de versiedatum is,
- Toegankelijk: de relevante informatie is beschikbaar voor de betreffende belanghebbenden.

#### Toelichting/voorbeelden:

- NIVO NOORD brengt interne nieuwsbrieven uit voor alle medewerkers die natuurlijk zoveel mogelijk digitaal wordt verspreid. Personen zonder e-mail adres ontvangen deze hardcopy thuis in de brievenbus.
- Jaarlijks worden alle overhead medewerkers uitgenodigd voor de bedrijfsvergadering waarin wordt teruggeblikt op het verleden en vooruit wordt gekeken naar de toekomst. Tijdens deze bijeenkomst wordt o.a. het onderwerp MVO uitvoerig behandeld.
- Uitgebreid inwerkprogramma. Een goed begin is het halve werk, daarom wordt op de werkplek alles mondeling toegelicht denk hierbij aan: werkschema, juiste werkhouding, afvalverwerking en hoe schoonmaakmiddelen en materialen gebruikt moeten worden. Daarnaast ontvangt men natuurlijk een rondleiding op de locatie waar men komt te werken en wordt men aan elkaar voorgesteld. In het begin vindt begeleiding plaats door een vaste collega met veel ervaring aan wie alle vragen gesteld kunnen worden.

#### Bron:

- Welkom bij NIVO NOORD boekje (intern document)
- Nieuwsbrief okt. 2015 (intern document)



**Vraag 31:** Op welke manier communiceert NIVO NOORD over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid?

**Antwoord:** Wij communiceren o.a. op de volgende wijzen:

- In vergaderingen en gesprekken met stakeholders,
- Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren,
- Interne communicatie tussen management en medewerkers,
- Interne teamactiviteiten met als doel maatschappelijke verantwoordelijkheid te integreren in de hele organisatie,
- Communicatie over de prestaties op het gebied van MVO in het jaarverslag,
- Communicatie met leveranciers over MVO in de inkoop Eisen en het resultaat van doelstellingen,
- Publiekscommunicatie over noodgevallen,
- Artikelen over MVO in tijdschriften of nieuwsbrieven,
- Advertenties of andere openbare verklaringen om MVO te promoten,
- Ter beschikking stellen van informatie voor publieke doelen.

**Toelichting/voorbeelden:**

- Website van NIVO NOORD,
- Jaarevaluatieverslagen over de geleverde dienstverlening van NIVO NOORD bij specifieke klanten met daarin een terugkoppeling over het voorgaande jaar, tussentijdse ontwikkelingen en adviezen voor komende jaren,
- Referentie- en prioriteringsmatrixen van de ISO 26000,
- Management informatie naar specifieke klanten/objecten.

## 18.2. Rapporteren

**Vraag 32 a:** Rapporteert NIVO NOORD over MVO via een maatschappelijk verslag?

**Antwoord:** Wij rapporteren nog niet middels een maatschappelijk extern verslag.

**Vraag 32 b:** Geeft NIVO NOORD in het maatschappelijk verslag informatie over:

**Antwoord:** Nog niet van toepassing gezien er nog niet wordt gecommuniceerd middels een maatschappelijk verslag.

- Doelstellingen t.a.v. onderwerpen en kernthema's.
- Prestaties t.a.v. onderwerpen en kernthema's.
- Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage.
- Successen en tekortkomingen en manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt.

**Vraag 32 c:** Heeft NIVO NOORD bij het opstellen van het maatschappelijk verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen?

**Antwoord:** Nog niet van toepassing gezien er nog niet wordt gecommuniceerd middels een maatschappelijk verslag.

- De omvang, het onderwerp en het toepassingsgebied past bij de grootte en aard van onze organisatie.
- Het detailniveau weerspiegelt de mate van ervaring die we hebben met rapporteren.

### 18.3. Conflicten en meningsverschillen met stakeholders

**Vraag 33 a:** Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?

**Antwoord:**

- Nee, er zijn geen noemenswaardige conflicten (geweest) met in-/externe belanghebbenden.

**Vraag 33 b:** Welke methoden heeft NIVO NOORD om (eventuele) conflicten op te lossen?

**Antwoord:** NIVO NOORD beschikt over:

- Rechtstreekse discussies met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan,
- Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen,
- Fora waarop stakeholders en de organisatie standpunten kunnen weergeven en oplossingen kunnen zoeken,
- Formele procedures voor klachtenbehandeling,
- Bemiddelings- en arbitrageprocedures,
- Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles,
- Vertrouwenspersoon.





## 19. Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Om te kunnen beoordelen of NIVO NOORD efficiënt en effectief invulling geeft aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid is inzicht nodig in de bedrijfsactiviteiten. Dit inzicht heeft NIVO NOORD door de voortgang van de bedrijfsactiviteiten te monitoren.

**Vraag 34:** Op welke manier monitort NIVO NOORD activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?

**Antwoord:** NIVO NOORD werkt als volgt:

NIVO NOORD heeft een standaardprocedure voor de monitoring en meting van zowel de primaire als de secundaire processen, oftewel van de hele organisatie. Aan de primaire en secundaire processen zijn doelstellingen en kritieke prestatie indicatoren (KPI) gekoppeld. Periodiek worden de resultaten van de KPI's gegenereerd, beoordeeld en afhankelijk van het resultaat worden vervolgmaatregelen genomen. In het "Jaarverslag kwaliteit, veiligheid, gezondheid, milieu en mvo" worden de doelstellingen en KPI's geëvalueerd en geherformuleerd.

Tijdens het monitoren en beoordelen van prestaties wordt rekening gehouden met:

- Feedback van stakeholders,
- Uitvoeren van benchmarks,
- De omvang van de monitoring is in lijn met de omvang en belang van de activiteiten,
- De monitoring geeft resultaten die betrouwbaar, tijdig beschikbaar en gemakkelijk te begrijpen zijn,
- De monitoring is afgestemd op de behoefte van de stakeholders.

**Vraag 35:** Hoe heeft NIVO NOORD haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?

Dankzij inzicht in de activiteiten die effect hebben op de relevante thema's en onderwerpen kunnen de resultaten beoordeeld en vergeleken worden met de doelstellingen. Hiermee wordt bepaald of doelstellingen wel of niet behaald zijn en welke verbetermaatregelen genomen moeten worden.

**Antwoord:** Tijdens het beoordelen heeft NIVO NOORD de volgende vragen gesteld:

- Zijn de beoogde doelen behaald?
- Waren het, achteraf gezien, de juiste doelen?
- Hadden we de juiste strategieën en processen voor de te behalen doelen?
- Wat werkte goed, en waarom? Wat werkte niet goed, en waarom niet?
- Wat hadden we beter anders kunnen doen?
- Zijn/waren alle relevante personen erbij betrokken?

**Vraag 36:** Tijdens het monitoren en beoordelen zijn de volgende stakeholders betrokken:

| Intern      | Extern              |
|-------------|---------------------|
| Medewerkers | Leveranciers        |
| Stagiaires  | Opdrachtgevers      |
| Management  | Eindgebruikers      |
| Directie    | Adviesbureaus       |
|             | Onderaannemers      |
|             | Uitzendbureau       |
|             | Brancheorganisaties |

**Vraag 37 a:** Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?

**Antwoord:** NIVO NOORD heeft de volgende verbeteringen/successen bereikt m.b.t. MVO:

- 2<sup>e</sup> prijs Koplopersproject Leeuwarden,
- Verhuizing alle vestigingen naar milieuvriendelijkere gebouwen waarvan het hoofdkantoor een A+ label heeft qua milieu index bedrijfsvoering,
- 88% van personenwagenpark heeft A-label,
- Succesvolle ontwikkeling en inzet vitaliteitsprogramma waardoor medewerkers gestimuleerd worden om voordelig te sporten en bewuster om te gaan met voeding,
- Realiseren van de milieumaatregelen met een terugverdientijd van 3 jaar om zo de milieubelasting verder te reduceren,
- Oprichting NIVO Academie die zowel interne als externe medewerkers opleidingen aanbiedt,
- Verdere uitbreiding % dagschoonmaak wat inhoudt dat er steeds vaker tijdens kantooruren schoongemaakt kan worden. Dit biedt voordelen voor de klant m.b.t. beleving, energie en voor de medewerkers qua werktijden en contact met de gebouwgebruikers,
- Ontvangst eerste jongerenvoucher van Nederland,
- Toenemende deelname medewerkers NIVO NOORD aan Nederlandse taallessen,
- Sinds 2012 jaarlijks 50 werkervaringsplekken gecreëerd voor personen die langdurig werkloos zijn of een uitkering hebben en de personen opgeleid voor de Basisvakopleiding schoonmaak,
- Aanschaf "Waspakken" (zie afbeelding) dit is een speciaal pak waarmee de fysieke belasting voor glazenwassers aanzienlijk gereduceerd kan worden.
- Steunen lokale goede doelen,
- Maandelijks verloting kaarten voetbalwedstrijden & schouwburg,
- Aanbieden Shiatsu massages & fruit aan medewerkers,
- Personeels- en jubilarisuitjes,
- Sport- en voedingsprogramma,
- Bestuurder van auto inzicht in rijgedrag/verbruik middels app,
- Elektrische fietsen, auto's en scooters,
- Fietsproject: "Spitsfietsen" regio Zwolle/Kampen
- Theater voorstelling t.b.v. verlaging laaggeletterdheid in samenwerking bibliotheek Leeuwarden.



**Bron:**

- [Artikel Schoonmaak Krant \(Cleantotaal\) juni 2015 blz. 9](#)
- [Artikel Koploperproject 2016](#)
- [Promotiefilmpje laaggeletterdheid](#)

**Vraag 37b:** Welke doelen m.b.t. MVO heeft NIVO NOORD nog niet bereikt?

**Antwoord:** NIVO NOORD heeft m.b.t. MVO nog de volgende doelstellingen:

- Werken met een minder breed scala aan reinigingsmiddelen die minder belastend zijn voor mens en milieu zonder dat er resultaatverlies optreedt m.b.t. de kwaliteit,
- 80% milieu vriendelijke schoonmaakmiddelen gebruiken,
- Gemiddelde medewerker tevredenheid van 7,5,
- Deelname project Leeuwarden-Fryslân 2018 met ketenpartners,
- Energiebesparing 20%,
- Zowel papier als koffiebekers recycleren,
- CO2 uitstoot reduceren met 20%,
- Aanbieden 1e CO2 neutrale dienst.

## 20. Selecteren van MVO-initiatieven en –instrumenten

Er zijn veel initiatieven die organisaties stimuleren tot en ondersteunen bij het nemen van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Daarnaast zijn er veel richtlijnen en criteria die organisaties kunnen toepassen bij het invullen van (delen van) hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Maar welke passen het beste bij het maatschappelijke landschap van NIVO NOORD?

**Vraag 38:** Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt NIVO NOORD deel?

**Antwoord:** NIVO NOORD neemt onder andere deel aan:

- Actieplan Jeugdwerkloosheid Fryslân
- [Bibliotheek Leeuwarden/Bibliotheekservice project opgestart over laaggeletterdheid](#)
- <http://www.spitsfietsen.nl/>

**Vraag 39:** Met welke punten houdt NIVO NOORD rekening bij het kiezen van MVO initiatieven?

**Antwoord:** NIVO NOORD heeft de onderstaande punten overwogen tijdens de keuze:

- De principes van de NEN-ISO 26000,
- Praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan,
- Is ontworpen voor ons type organisatie en haar interessegebieden,
- Is ontwikkeld om door verschillende organisaties te worden toegepast,
- Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken,
- Wordt beheerd door een niet-commerciële organisatie,
- Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit,
- Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze,
- Is ontwikkeld met verschillende stakeholders, afkomstig uit ontwikkelde en ontwikkelingslanden,
- Is goed toegankelijk.

**Vraag 40:** Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO-initiatief?

**Antwoord:** NIVO NOORD voert de volgende concrete acties structureel uit:

- Aanbieden opleidingen middels NIVO Academie,
- Selecteren medewerkers die in aanmerking komen voor het NIVO-ontwikkelingsprogramma waarin zij extra begeleiding en opleidingen ontvangen om intern te kunnen doorgroeien,
- Klantbelevingsonderzoeken,
- Werkdrukonderzoeken,
- Medewerkers tevredenheidsonderzoeken.



## Bijlage: ISO 26000 in een notendop

### Bijlage A: Zelfverklaring

Verklaring toepassen ISO 26000 binnen scope (NIVO NOORD + NIVO Academie) en alle daarbij behorende bedrijfsonderdelen.

### Bijlage B: Referentiematrix

7 principes van MVO in 40 vragen gesplitst in 22 paragrafen uit NPR 9026 + antwoorden door NIVO NOORD met bronvermelding.

#### 7 MVO principes:

1. Het afleggen van rekenschap
2. Transparantie
3. Ethisch gedrag
4. Respect voor belangen van stakeholders
5. Respect voor rechtsorde
6. Respect voor internationale gedragsnormen
7. Respect voor mensenrechten

### Bijlage C: Prioriteringsmatrix

7 kernthema's van MVO in 37 onderwerpen uit NPR 9026 + prioritering en onderbouwing middels te nemen/genomen acties.

#### 7 MVO kernthema's:

1. Bestuur van de organisatie
2. Mensenrechten
3. Arbeidspraktijk
4. Het milieu
5. Eerlijk zakendoen
6. Consumentenaangelegenheden
7. Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

