

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

BOUWEN AAN MVO

MVO standaard VEBON-NOVB

van de Technische Beveiligingsbranche in Nederland

Versie: VEBON-NOVB 1.0
Documentdatum: November 2017

De basis is gelegd door SKG-IKOB, Geldermalsen (voorjaar 2017)
Met verbeterlag door MVO-Nederland (najaar 2017)

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Bestuur en Management	2
2.1	Bestuur en management	2
2.2	Omgaan met belanghebbenden	2
2.3	Transparantie	3
2.4	Ethisch gedrag	3
3	Mens en werk	5
3.1	Algemeen	5
3.2	Arbeidsrecht	5
3.3	Arbeidsrelatie	6
3.4	Personeelsbeleid	6
3.5	Gezondheid en veiligheid	7
3.6	Persoonlijke ontwikkeling	8
4	Klant	9
4.1	Communicatie en informatie	9
4.2	Contractvorming	9
4.3	Gezondheid en veiligheid	10
4.4	Dienstverlening, ondersteuning en het oplossen van klachten en geschillen	10
4.5	Privacy en gegevensbescherming	11
5	Milieu	12
5.1	Vervuiling, afval en gevaarlijke stoffen	12
5.2	Hulpbronnen	13
5.3	Klimaatverandering	13
5.4	Milieubescherming, biodiversiteit en herstel natuurlijk leefgebieden	14
6	Maatschappij	15
6.1	Maatschappelijke betrokkenheid	15
6.2	Opleiding en ontwikkeling	16
6.3	Werkgelegenheid, inkomen en welzijn	16
7	Samenvatting te behalen punten	17

1 Inleiding

De vereniging VEBON-NOVB heeft in 2009 VEBON-NOVB –label geïntroduceerd.

Leden

Alleen leden van VEBON-NOVB mogen het label voeren en moeten aan een aantal criteria voldoen. Deze criteria omvatten een aantal elementen, zoals het onderschrijven van een gedragscode en het hanteren van een geschillenregeling. Tevens dienen bedrijven in het bezit te zijn van een of meerdere CCV- of andere erkenningsregelingen. De gedragscode, geschillenregeling en andere kwalitatieve lidmaatschapseisen zijn vastgelegd in het VEBON-NOVB Label, een label dat staat voor integriteit, kwaliteit en betrouwbaarheid.

Logo

Met het logo van VEBON-NOVB kunnen leden laten zien dat ze niet alleen lid zijn van een landelijk actieve brancheorganisatie, maar tevens voldoen aan de criteria en gestelde eisen die voor ieder (brand)beveiligingsbedrijf normaal zouden moeten zijn t.w. **integriteit, kwaliteit en betrouwbaarheid**.



Ledenvergadering

Aan het VEBON-NOVB-label is per 29 juni 2017 het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen als 4^e element toegevoegd. De ALV, de algemene ledenvergadering, heeft op deze datum het document “VEBON-NOVB - Bouwen aan MVO” aanvaard en per die datum is besloten dat alle leden zich binnen 12-18 maanden MVO, op basis van dit model, eigen maken.

Lid bedrijven die reeds een MVO-beleid hebben staat het vrij de ‘eigen regeling’ te blijven volgen.

Transparant

Het document “VEBON-NOVB - Bouwen aan MVO” wordt omgebouwd naar een pagina op de website www.vebon-novb.nl, waar alle leden worden gevraagd hun individuele MVO-prestatie te registreren en publiek te maken. VEBON-NOVB staat voor leden met een professioneel en hoogwaardig bedrijf. Een sterk merk, vraagt sterke bedrijven.

Verklaring

In het document “VEBON-NOVB - Bouwen aan MVO” staat per hoofdstuk een serie paragrafen. Iedere paragraaf bestaat uit één of meerdere vragen. In totaal zijn het 90 vragen, met meerdere antwoordmogelijkheden: Ja, Neen of Gezien. Dat laatste betekent zoveel als “het heeft de aandacht van het management”.

Punten & waardering

In totaal zijn er 90 punten te behalen met de 90 vragen. Iedere vraag die met “Ja” wordt beantwoord staat gelijk aan 1 punt. Vragen die worden beantwoord met een G tellen voor 1/2 deel mee. Eind 2019 wordt verwacht dat leden, daarnaar gevraagd, **minimaal 60** punten behalen volgens deze methodiek. Of het bedrijf maakt aantoonbaar een ander, maar vergelijkbaar, MVO-beleid te hebben. In de loop van 2018 zullen de bedrijven die een actief MVO-beleid hanteren, hiervoor apart vermeld worden op de website van de vereniging en uitingen waar toepasbaar.

2 Bestuur en Management

Inleiding

De lidbedrijven van VEBON-NOVB zijn doordrongen van het belang van goed bestuur en goed management. Dit hoofdstuk gaat in op de relevante aspecten hierbij in het kader van MVO.

2.1 Bestuur en management

	Bestuur en management	Ja/Nee - G
A1	De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van management en medewerkers in uw organisatie zijn duidelijk.	
A2	Uw organisatie heeft een strategie voor de middellange termijn (3-5 jaar) met daarin een duidelijk bedrijfsprofiel en ambities die ook op MVO betrekking hebben.	
A3	De (jaar)doelstellingen van uw organisatie zijn meetbaar en de bijbehorende resultaten worden regelmatig getoetst.	
A4	Uw organisatie heeft actueel zicht op de beschikbare en gewenste competenties (kennis, opleiding, vaardigheden) van medewerkers, de (individuele) behoeften van afnemers, de (operationele) processen en de financiën van de organisatie.	

Toelichting A1

- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden stelt u vast voor iedere individuele medewerker. U maakt daarbij gebruik van functiebeschrijvingen, zodat medewerkers met dezelfde functie, dezelfde verantwoordelijkheden en bevoegdheden krijgen.
- Ook maakt u de gezagsverhoudingen tussen medewerkers duidelijk in een (project)organisatieschema.
- Invulling kan plaatsvinden op basis van het hebben van ISO 9001 of vergelijkbaar.

Toelichting A3

- U kunt uw doelstellingen meetbaar maken door er zogenaamde succesfactoren, normen en prestatie-indicatoren aan te koppelen. Stel dat uw doel is dat u de tevredenheid van uw klanten wilt verhogen. Een succesfactor bij deze doelstelling is dan bijvoorbeeld het op tijd opleveren van producten. De prestatie-indicator het percentage op tijd geleverde producten.
- Bij het vaststellen van uw doelstellingen stelt u ook het bijbehorende beleid vast. Hierbij bepaalt u het tijdspad waarlangs en de middelen waarmee u gestelde doelen wilt gaan realiseren. De middelen zijn bijvoorbeeld investeringen, voorlichting, samenwerking, controle. Al deze middelen brengen kosten met zich mee; de verwachte kosten moeten dus in het beleid duidelijk naar voren komen. Invulling kan bijv. plaatsvinden op basis van het hebben van ISO 9001 of vergelijkbaar.

Toelichting A4

- Vanuit de optiek van de besturing van de organisatie is het van belang dat u zicht heeft op de competenties van medewerkers, zodat zij op de juiste wijze ingezet worden. Nadere (MVO) eisen ten aanzien van medewerkers zijn genoemd in het thema Mens en Arbeid.
- Vanuit de optiek van de besturing van de organisatie is het van belang dat u de behoeften van uw afnemers kent en hen eventueel verdeelt naar diverse doelgroepen die u gericht en apart benadert. Nadere (MVO) eisen voor het omgaan met klanten vindt u in het thema Klant.

2.2 Omgaan met belanghebbenden

	Omgaan met belanghebbenden	Ja/Nee/Gezien
A5	Uw organisatie is aangesloten bij een partner (brancheorganisatie, kenniscentrum of opleidingsinstituut).	
A6	Uw organisatie weet wie de belanghebbenden zijn tijdens het plannen en uitvoeren van bedrijfsactiviteiten en (verbeter)projecten en betreft hen daar waar mogelijk en relevant.	
A7	Uw organisatie sluit zich aan bij initiatieven van uw partners.	
A8	Uw organisatie staat inspraak toe van interne en externe belanghebbenden bij de besluitvorming over uw MVO-activiteiten.	

Toelichting A6

- Deze betrokkenheid leidt ertoe dat u de belanghebbenden en hun belangen erkent en andersom, dat uw organisatie en uw belangen erkend worden door de belanghebbenden.
- Dit impliceert dat uw belanghebbenden in kaart zijn gebracht zodat duidelijk is wie zij zijn en waarom zij belangrijk zijn. Maak een onderscheid tussen interne belanghebbenden, de medewerkers van uw organisatie, en externe belanghebbenden. Deze externe belanghebbenden kunt u weer verdelen in directe belanghebbenden, degenen waarmee u (financieel) zaken doet, en indirecte belanghebbenden (zoals concurrenten, overheden, NGO's en de media). Door hen zo veel mogelijk te betrekken bij uw bedrijfsactiviteiten, toont u aan dat uw bedrijf zich ervan bewust is dat zij niet alleen staat, maar onderdeel uitmaakt van de maatschappij en anderen beïnvloedt, net zoals omgekeerd anderen uw bedrijf beïnvloeden. Door hen bij uw beleidsvorming te betrekken voorkomt u dat uw belanghebbenden in een later stadium alsnog met onvoorziene bezwaren of goede ideeën komen.
Ook kan een continue dialoog met stakeholders leiden tot meer innovatie in uw bedrijf.

Toelichting A7

Deze eis impliceert dat u niet alleen aangesloten bent bij bijvoorbeeld een brancheorganisatie, maar ook meedoet aan (MVO) initiatieven van deze organisatie. Bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid, mobiliteit, AOW, CAO of andere actuele zaken die spelen in uw sector. Door in gezamenlijkheid op te treden wordt een gelijk speelveld voor de branche gecreëerd. Bovendien heeft u gezamenlijk meer impact dan alleen.

Toelichting A8

Interne belanghebbenden kunnen via een ondernemingsraad of gelijksoortige werknemersvertegenwoordiger worden geconsulteerd. Ook kunt u het thema MVO bij algemene werknemersbijeenkomsten en vergaderingen agenderen. Externe belanghebbenden kunt u op verschillende manieren raadplegen. Door 1 op 1 (klant)contact of collectief in een stakeholderconsultatie.

2.3 Transparantie

	Transparantie	Ja/Nee - G
A9	Uw organisatie informeert de interne en directe belanghebbenden over de wijze waarop u bent omgegaan met hun verwachtingen en belangen.	
A10	Uw organisatie rapporteert ten minste op jaarbasis over het MVO-beleid, de MVO-activiteiten en het resultaat van uw MVO-activiteiten.	
A11	U maakt gebruik van integrated reporting.	

Toelichting A10

- Rapporteren kan op verschillende wijzen: door middel van een maatschappelijk jaarverslag, maar ook in andere vormen (bijvoorbeeld via de website).
- Dit impliceert dat u zowel rapporteert over MVO-activiteiten die u denkt te gaan doen als MVO-activiteiten die u heeft uitgevoerd. Benoem ook de dilemma's die u onderweg tegenkomt.
- In aansluiting op de geformuleerde doelstellingen en beleid zorgt u ervoor dat de MVO-activiteiten specifiek en meetbaar zijn, zodat de (maatschappelijke) kosten en opbrengsten / resultaten ervan duidelijk zijn.
- Zorg ervoor dat MVO-activiteiten van jaar tot jaar vergelijkbaar zijn en dat trends zichtbaar worden.

Toelichting A11

Integrated reporting betekent dat in het jaarverslag ook melding wordt gemaakt van de ontwikkelingen rond het MVO-beleid van de organisatie.

2.4 Ethisch gedrag

	Ethisch gedrag	Ja/Nee - G
A12	U en uw organisatie handelen naar de geest van wet- en regelgeving, richtlijnen en brancheafspraken.	
A13	Medewerkers kunnen misstanden in de organisatie melden zonder dat zij daardoor benadeeld worden.	

A14	U voorkomt belangenverstrengeling.	
A15	Uw organisatie houdt zich minimaal aan de gedragscode van de beroepen waarin de medewerkers van de organisatie werkzaam zijn en de gedragscode die voor de organisatie zelf geldt.	
A16	Uw organisatie kent een gezonde balans tussen het nastreven van het eigenbelang en het behartigen van de belangen van anderen.	
A17	Uw bedrijf heeft een set van bedrijfswaarden opgesteld die voor iedereen binnen het bedrijf gelden. Wet- en regelgeving en relevante gedrags- of beroepscode vormen hierin de ondergrens.	

Toelichting A12

- Iedereen dient zich aan de wet te houden, bedrijven ook. Ethisch handelen betekent dat de geest van de wet leidend is en dat u niet bewust op zoek gaat naar de mazen in de wet om die zo veel mogelijk te benutten. U stelt zich regelmatig op de hoogte van wat (wettelijk) is vastgesteld en handelt ernaar. De brancheorganisatie heeft hier een functie in het faciliteren en beheren van deze informatie. VEBON-NOVB neemt actief deel in normcommissies, volgt wet- en regelgeving en communiceert via ledenvergadering en secties en geeft daarmee invulling aan deze eis.
- U verricht geen handelingen waarmee u de voor u geldende wet- en regelgeving ontwijkt.

Toelichting A13

U voorkomt met deze openheid dat medewerkers klokkenluiders worden, dat wil zeggen dat zij misstanden al dan niet anoniem naar buiten brengen omdat zij er intern niet mee terecht kunnen. Vaak wordt gedacht dat een klokkenluider altijd een integer persoon is. Dit hoeft echter niet zo te zijn; ook iemand die aanvankelijk aan de bekritiseerde praktijken heeft meegedaan en vervolgens spijt kreeg en misstanden openbaar maakt, is een klokkenluider.

Toelichting A14

- Een gedragscode is een expliciete beschrijving van de normen en waarden voor het gedrag binnen bepaalde beroepen of het gedrag van organisaties. Het is een vorm van zelfregulering.
- In grotere organisaties zijn gedragscodes vaak deel van corporate governance. In het MKB worden dergelijke voorschriften meestal door brancheorganisaties ontwikkeld. In een gedragscode is vastgelegd wat gewenst en ongewenst gedrag is. De code geeft daarmee houvast om morele problemen op te lossen. Zie de code-of-conduct van VEBON-NOVB.

Toelichting A15

Alleen het eigenbelang nastreven, in de veronderstelling dat iedereen dat doet, leidt soms op de korte termijn tot meer welvaart. Op de lange termijn kan dat echter betekenen dat u door uw handelen schade aan het milieu en de samenleving toebrengt. U zult daarom een goed evenwicht moeten vinden tussen zorg voor uw eigen operationeel voortbestaan (winst maken) en het voorkomen van lange-termijnschade. Het voorkomen van die schade kan op korte termijn extra kosten met zich meebrengen. Uw inspanningen op dit gebied maakt u zichtbaar in het jaarverslag, of op uw website.

3 Mens en werk

Inleiding

De lid bedrijven van VEBON-NOVB zijn doordrongen van hun positie binnen de maatschappij en de rol die ondernemers hebben ten aanzien van mensen en werkgelegenheid. Dit hoofdstuk gaat in op de relevante aspecten hierbij in het kader van MVO.

3.1 Algemeen

	Algemeen	Ja/Nee - G
B1	Uw organisatie beschermt de privacy van werknemers en hun persoonlijke gegevens zodat deze niet voor oneigenlijk gebruik beschikbaar komen.	

3.2 Arbeidsrecht

	Arbeidsrecht	Ja/Nee - G
B2	Uw organisatie heeft voor alle werknemers, waarvoor u directe verantwoordelijkheid draagt, een schriftelijke arbeidsovereenkomst met bijbehorende sociale afdracht verplichtingen.	
B3	Uw organisatie betaalt in alle voorkomende gevallen gelijk loon voor gelijkwaardig werk, ongeacht de uitvoerende persoon.	
B4	Uw organisatie betaalt door in geval van ziekte en/of ander verzuim, of organiseert dat via een derde.	
B5	Uw organisatie voldoet steeds volledig aan de inhoud van uw schriftelijke arbeidsovereenkomsten.	
B6	Uw organisatie heeft een regeling omtrent een vorm van compensatie voor overwerk.	

Toelichting B1

De focus van toetsing ligt op interne ICT binnen de afdeling PZ of HRM. En uw organisatie heeft een verantwoordelijke 'data protection officer' in functie.

Toelichting B2

Dit voorkomt schijnzelfstandigheid en schijnconstructies die concurrentievervalsing zijn.

Toelichting B3

- Dit is een basisrecht vanuit het gelijkheidsbeginsel. Dit sluit niet uit dat als door een werknemer beter wordt gepresteerd dan conform verwachtingen, een extra vergoeding is toegestaan.
- Een vorm van een salarishuis, goedgekeurd door de OR of een personeelsvertegenwoordiging geeft vertrouwen in de invulling van het gelijkheidsbeginsel. Toetsing zal zich daarop richten alsmede op de verschillen tussen man-vrouw en jongeren-ouderen, logischerwijze afgezet tegen anciënniteit.

Toelichting B4

Voor zover een CAO (veelal kleinmetaal of grootmetaal) van toepassing is, zal dit op brancheniveau geregeld zijn. Een eenmalige generieke toets is dan voldoende.

Toelichting B5

Dit betekent dat een arbeidsovereenkomst na het afsluiten niet in een la belandt, maar dat gedurende iemands loopbaan steeds wordt getoetst of uitgevoerde werkzaamheden overeenkomen met de inhoud van die arbeidsovereenkomst.

Toelichting B6

Overwerk dat binnen de grenzen van het redelijke valt en het gevolg is van het uitoefenen van het beroep dient gecompenseerd te worden en vindt in overleg met de medewerker plaats. Excessief overwerk, dus buiten het redelijke, moet vermeden worden, en als het dan toch plaatsvindt is dat tegen een compensatie en in overleg. E.e.a. is afhankelijk van de functie en de aard van de daarbij behorende werkzaamheden. Een compensatieregeling moet in redelijkheid overwerk compenseren. Op welke wijze daarin gecompenseerd wordt, is vrij invulbaar. Mogelijk is deels al via CAO geregeld.

3.3 Arbeidsrelatie

	Arbeidsrelatie	Ja/Nee - G
B7	Uw organisatie maakt bij uitvoering van werkzaamheden, productie of dienstverlening duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden tijdens de uitvoer van de werkzaamheden. Dit geldt zowel voor de uitvoering door eigen werknemers als voor uitbesteding van werkzaamheden.	
B8	Uw organisatie heeft een vorm van werknemersvertegenwoordiging.	
B9	Uw organisatie heeft een vertrouwenspersoon aangewezen zodat iedereen, met een bepaalde zorg of een probleem daarmee in een veilige omgeving bij iemand terecht kan.	
B10	Uw organisatie gebruikt uw bevindingen uit het overleg met uw werknemersvertegenwoordiging om uw bedrijfsvoering verder te verbeteren.	
B11	Uw organisatie beperkt de hoeveelheid overwerk en voorkomt dat het structureel wordt, door te onderzoeken waardoor het ontstaat en redenen ervoor weg te nemen.	

Toelichting B7

Zowel voor u als voor derden (partijen waaraan u uitbesteedt) als de betrokken werknemers wordt hieraan voorafgaand aan de werkzaamheden duidelijkheid gegeven.

Toelichting B8 en B11

Een werknemersvertegenwoordiging dient ter bevordering van de dialoog en daarmee de verbinding tussen bedrijfsleiding en -plannen en de uitvoerders ervan.

- Vanaf 50 medewerkers dient dit een ondernemingsraad te zijn. Rechten en plichten zijn in de wet op de ondernemingsraden (WOR) vastgelegd.
- Wanneer de onderneming meer dan 10 werknemers maar minder dan 50 werknemers heeft en er geen ondernemingsraad is, moet er, indien de meerderheid van het personeel dit wil, een personeelsvertegenwoordiging ingesteld worden, die ook een aantal bevoegdheden heeft.
- Met minder dan 10 werknemers dient er in ieder geval jaarlijks (werk)overleg te zijn over de bedrijfsvoering en gerelateerde werkzaamheden.

Toelichting B9

- Een vertrouwenspersoon is niet wettelijk verplicht. Wel is een werkgever verplicht werknemers te beschermen tegen factoren die chronische stress kunnen veroorzaken zoals werkdruk, pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld.
- Iemand moet desgewenst anoniem met een vertrouwenspersoon kunnen spreken. Een vertrouwenspersoon heeft een duidelijke functieomschrijving en alle benodigde bevoegdheden om zijn taak volledig en vrij te kunnen uitvoeren. U communiceert met regelmaat over deze mogelijkheid voor uw personeel en geeft de mogelijkheid bij werknemers aan indien dit aan de orde is.

3.4 Personeelsbeleid

	Personeelsbeleid	Ja/Nee - G
B12	Uw organisatie biedt haar werknemers een pensioenregeling voor opbouw van reserves na de pensioengerechtigde leeftijd.	
B13	Uw organisatie heeft bij het aannemen van nieuwe medewerkers aandacht voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.	
B14	Uw organisatie doet periodiek onderzoek naar de tevredenheid van haar werknemers en bevraagt daarvoor het personeel. De frequentie waarmee en de wijze waarop dit gebeurt, kunt u motiveren.	
B15	Uw organisatie voert een beleid met betrekking tot actieve reductie van ziekteverzuim en voorkomt dat het structureel wordt, door het ontstaan ervan te onderzoeken en oorzaken weg te nemen.	
B16	Uw organisatie houdt functionerings- en beoordelingsgesprekken met haar medewerkers. De frequentie waarmee en de wijze waarop dit gebeurt, kunt u motiveren.	

B17	Uw organisatie houdt exitgesprekken met mensen die de organisatie verlaten, om hun beweegredenen te leren kennen.	
B18	U heeft een strategisch HR Beleid: U bent bekend met de huidige en toekomstige behoeften van uw organisatie ten aanzien van personeel. Ook heeft u zicht op de wensen en (ontwikkel)behoefte van uw medewerkers. U heeft (of brengt) in kaart of en hoe u de toekomstige behoeften kunt invullen. Medewerkers weten waar zij aan toe zijn.	

Toelichting B12

Een werkgever is niet wettelijk verplicht een pensioenregeling aan te bieden maar binnen deze regeling wordt er belang aan gehecht dat dit gebeurt. Dit kan op brancheniveau zijn geregeld, bijvoorbeeld d.m.v. een CAO.

Toelichting B13

Deze eis betekent dat u in uw aannamebeleid expliciet rekening houdt met mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Daarbij kunt u denken aan allochtonen, minder validen en langdurig werklozen. Daarnaast heeft u bij het uitvoeren van de werkzaamheden speciale aandacht voor deze groepen werknemers. Dit kan tot uiting komen in vacaturepublicaties maar zeker ook in het aannamebeleid en beter nog, in de samenstelling en opbouw van het personeel.

Toelichting B14

Dit kan door middel van daadwerkelijke enquêtes, maar ook andere vormen van consultering om een indicatie van de tevredenheid te krijgen. Ook in functionerings- en/of beoordelingsgesprekken kan dit worden meegenomen.

Toelichting B15

Het contract met de arbodienst, het eventueel gebruiken van een sociaal medisch team en/of het daadwerkelijk kunnen laten zien van voorbeelden van verzuim reducerende maatregelen.

Toelichting B17

Arbeidsrelaties zijn aan verandering onderhevig. Duurzame inzetbaarheid, employability en werkgeluk worden steeds belangrijker. Ook voor de werkgever. Het zorgt voor binding met de organisatie en betere prestaties. Het loont om nu met deze onderwerpen aan de slag te gaan.

3.5 Gezondheid en veiligheid

Gezondheid en veiligheid		Ja/Nee - G
B19	Uw organisatie houdt toezicht op alle aspecten op het gebied van veiligheid en gezondheid waarmee alle onder uw verantwoordelijkheid vallende medewerkers en partijen rekening dienen te houden, ook wanneer deze verder gaan dan wet- en regelgeving voorschrijft. Zo nodig neemt uw organisatie maatregelen als dit onvoldoende gebeurt.	
B20	Uw organisatie onderzoekt voorafgaand aan de werkzaamheden welke noodzakelijke middelen, geschikt voor het veilig en gezond uitvoeren van het werk nodig zijn en stelt ze ter beschikking. U toetst steekproefsgewijs het gebruik ervan.	
B21	Uw organisatie beheerst veiligheids-, gezondheids- en welzijnsrisico's van de eigen werknemers o.b.v. een actuele risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E).	
B22	Uw organisatie bevordert een cultuur waarin werknemers elkaar aanspreken op situaties waarin veiligheid en gezondheid in het geding zijn.	
B23	Uw organisatie bevordert de mentale en fysieke gezondheid van de medewerkers.	

Toelichting B19

Wettelijk gezien moet u:

- de risico's van het werk in kaart brengen, verbeteringen voorstellen, het beleid vaststellen en evalueren;
- voorlichting en instructies geven over deze risico's en over de maatregelen die daartegen genomen zijn. Werknemers moeten de veiligheidsinstructies opvolgen en beschikbaar gestelde beschermingsmiddelen gebruiken.

Toelichting B21

U neemt op basis van de risico-inventarisatie structureel maatregelen om deze risico's daar waar mogelijk weg te nemen of te verminderen en evalueert periodiek de effectiviteit daarvan. Bij het nemen van maatregelen volgt u de arbeidshygiënische strategie. Dat betekent dat eerst naar de bron van het probleem wordt gekeken. Kan de bron niet worden weggenomen, dan moeten andere maatregelen worden genomen waarbij een hiërarchische volgorde geldt: collectieve maatregelen, individuele maatregelen en persoonlijke beschermingsmiddelen. Zie voor meer informatie hierover onder andere: <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/arbeidshygiënische-strategie>.

Toelichting B22

Dit kan bijvoorbeeld tot uiting komen door veiligheid en gezondheid als vast onderwerp te laten terugkomen tijdens werkoverleg.

Toelichting B23

Maak gebruik van een vitaliteitsprogramma. Zie ter inspiratie: <http://www.vitaalstebedrijf.nl>.

3.6 Persoonlijke ontwikkeling

	Persoonlijke ontwikkeling	Ja/Nee - G
B24	Uw organisatie leidt haar werknemers op en traint ze op het vakmatig, veilig en gezond uitvoeren van het werk en op alle bijbehorende en onvermijdbare risicovolle handelingen.	
B25	Uw organisatie heeft voor de werknemers een opleidings-/trainingsschema met zowel de geplande als de gevolgde opleidingen/trainingen, ten behoeve van een langdurige inzetbaarheid.	
B26	Uw organisatie stimuleert de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers.	

Toelichting B24

Uw aanbod aan trainingen kan mede worden afgestemd op uitkomsten van persoonlijke ontwikkelingsgesprekken. Wat betreft trainingen is het relevant informatie te hebben over:

- de trainingen die zijn overeengekomen;
- met welke doelstelling(en) de trainingen zijn gevolgd;
- wanneer de trainingen plaats dienen te vinden en of ze zijn gevolgd.

Toelichting B25

Door de verhoging van de pensioenleeftijd, moeten alle medewerkers langer doorwerken. Als werkgever heeft u een verantwoordelijkheid om werknemers hierop voor te bereiden. Niet alle medewerkers zullen in staat zijn tot hun 67^e dezelfde functie te vervullen. Door opleidingen en trainingen te verzorgen bereidt u uw medewerkers voor op langdurige inzetbaarheid binnen en/of buiten de organisatie.

Toelichting B26

Bijvoorbeeld door regelmatig met medewerkers te bespreken of ze nog wel goed op hun plek zitten. Zie ook vraag B18 over strategisch HR beleid.

4 Klant

Inleiding

De lid bedrijven van VEBON-NOVB zijn doordrongen van het belang van een goede relatie met klanten en bewaken het imago van de sector. Dit hoofdstuk gaat in op de relevante aspecten hierbij in het kader van MVO.

4.1 Communicatie en informatie

	Communicatie en informatie	Ja/Nee - G
C1	In de communicatie met de afnemers zorgt uw organisatie dat zij blijvend voldoet aan relevante wet- en regelgeving.	
C2	In de voorlichting aan uw afnemers garandeert uw organisatie de informatie over onder andere veiligheids-, gezondheids- en milieu-issues, productspecificaties en doelmatig en duurzaam gebruik.	
C3	Uw organisatie voorkomt in de communicatie vormen van discriminatie en houdt rekening met bijzondere groepen die mogelijk een andere vorm van voorlichting nodig hebben.	
C4	Uw organisatie communiceert niet misleidend, frauduleus, oneerlijk, bedrieglijk, onduidelijk of dubbelzinnig met de klant.	
C5	Uw organisatie is transparant in de communicatie met de klanten en leveranciers.	
C6	Uw organisatie communiceert transparant, tijdig en volledig met uw afnemer over producten, prijzen, belastingen en andere relevante zaken.	

Toelichting C1

U geeft in de communicatie met uw afnemer transparante informatie over het voldoen aan wet- en regelgeving in relatie tot uw product. Dit kan gaan om wettelijke kwaliteits- en veiligheidseisen, zowel nationaal als internationaal, maar ook om kwaliteits- en veiligheidsregelingen, algemeen bindend overeengekomen binnen uw sector. Voorbeelden zijn CE-markering, etikettering en productinformatie in de voor de afnemer begrijpelijke taal. Uw algemene leveringsvoorwaarden zouden deze zaken af moeten dekken.

Toelichting C3

U bent alert op stereotypering, refereren aan of gebruikmaken van kwetsbare groepen op een dusdanige wijze dat dit schadelijk kan zijn voor deze groepen.

Toelichting C4

Hier kan invulling aan worden gegeven door middel van Algemene leveringsvoorwaarden.

Toelichting C5

Transparantie zorgt voor duidelijk onderscheidende reclame en marketing, geeft de waardeketen de mogelijkheid een vergelijking te maken met andere aanbieders van producten of producten zelf. Uw algemene leveringsvoorwaarden zouden hier melding van moeten maken.

Toelichting C6

Het gaat hier over communicatie en informatie over de levering, de voorwaarden en bepalingen over bijvoorbeeld verzekering, kwaliteitsgaranties, termijnbetalingen en vervaldata. Deze dient eenduidig, volledig en begrijpelijk en niet verwarrend te zijn. Facturen dienen op transparante en duidelijke wijze gekoppeld te zijn aan de specificaties in het contract. Ook dit hoort in uw algemene leveringsvoorwaarden te zijn opgenomen.

4.2 Contractvorming

	Contractvorming	Ja/Nee - G
C7	Uw organisatie zorgt voor begrijpelijke, duidelijke, eerlijke en volledige contracten met afnemers.	

Toelichting C7

Contracten dienen begrijpelijk te zijn voor de afnemer, voorzien van eerlijke en voor de afnemer realistische voorwaarden, waaronder termijnen, en duidelijke en voldoende informatie te geven over prijzen, betalingen, annuleringen, aanvullende kosten en wettelijke garantieregelingen.

4.3 Gezondheid en veiligheid

	Gezondheid en veiligheid	Ja/Nee - G
C8	Uw organisatie garandeert dat haar producten en diensten voldoen aan relevante wet- en regelgeving.	
C9	Uw organisatie neemt dusdanige maatregelen dat uw bedrijfsvoering zo min mogelijk gevaar vormt voor de afnemer.	
C10	Uw organisatie is op basis van inventarisatie en analyses op de hoogte van de veiligheids- en gezondheidsrisico's die uw producten kunnen veroorzaken. En neemt maatregelen om die risico's zo veel mogelijk te voorkomen.	
C11	Uw organisatie beschikt over een procedure die het terugroepen van producten mogelijk maakt in geval van calamiteiten.	

Toelichting C8

De begrippen "product" en "dienst" dienen door uw organisatie vertaald te worden naar de eigen situatie. Voorbeelden zijn: bouwstoffen, halffabricaten. De basis voor productveiligheid is het voldoen aan wet- en regelgeving. U dient op de hoogte te zijn van relevante wet- en regelgeving van toepassing op uw producten of diensten en ervoor te zorgen dat deze producten of diensten daaraan voldoen. U kunt daarbij denken aan conformiteitsverklaringen, productcertificaten, e.d.

Toelichting C9

- Zowel productieprocessen als producten (en de toepassing daarvan) en diensten mogen geen gevaar opleveren voor de directe en indirecte afnemer, of dit nu de gebruiker is of de eindgebruiker.
- Denk hierbij bijvoorbeeld aan toepassing van (grond)stoffen in producten (hetgeen vooral van belang is binnen de toeleverende industrie).
- Hierbij valt te denken aan CE en het minimaal voldoen aan milieuwetgeving.

Toelichting C10

Hiervoor is het noodzakelijk niet alleen de risico's, maar ook contactgroepen in kaart te hebben.

Toelichting C11

- Het terugroepen van producten ('recall') kan noodzakelijk zijn wanneer een product dat aan klanten is geleverd onvoorzien gevaar veroorzaakt, ernstige defecten vertoont, of misleidende of verkeerde informatie bevat.
- In de procedure moet zijn opgenomen welke media en middelen kunnen worden ingezet. Ook moeten middelen beschikbaar zijn om het product in de markt te kunnen opsporen, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.

	Duurzame consumptie	Ja/Nee - G
C12	Uw organisatie biedt producten aan waarvan het negatief effect op gezondheid, milieu en maatschappij gedurende de gebruiksfase tot een minimum wordt beperkt en streeft ernaar (op termijn) geen enkel negatief, schadelijk effect te veroorzaken.	

4.4 Dienstverlening, ondersteuning en het oplossen van klachten en geschillen

	Dienstverlening, ondersteuning en het oplossen van klachten en geschillen	Ja/Nee - G
C13	Uw organisatie voorkomt zo goed mogelijk discriminatoir handelen in geval van levering van essentiële voorzieningen. Met andere woorden: u maakt geen onderscheid in klanten of klantengroepen in uw dienstverlening.	

C14	Uw organisatie beschikt over een werkende klachtenregeling die beschikbaar is en geldig is voor iedere directe afnemer.	

Toelichting C13

U streeft naar gelijke kwaliteit en hetzelfde niveau aan dienstverlening ongeacht om welke groep afnemers het gaat. Ditzelfde geldt in geval van onderbreking van levering.

Toelichting C14

Uw klachtenregeling geeft invulling aan minimaal de volgende elementen:

- wijze van indienen van klachten;
- termijnstellingen in relatie tot bevestiging en afhandeling;
- verantwoordelijkheden met betrekking tot registratie;
- behandeling en afhandeling;
- communicatie gedurende de behandeling en afhandeling.

De klachtenregeling heeft tot doel de klacht op correcte wijze af te handelen, wat verder gaat dan enkel financiële genoegdoening. Uw organisatie gebruikt de klachtenregeling om eigen bedrijfsvoering te verbeteren om zodoende herhaling te voorkomen.

4.5 Privacy en gegevensbescherming

	Privacy en gegevensbescherming	Ja/Nee - G
C15	Uw organisatie beperkt zo veel mogelijk de registratie van persoonlijke gegevens van de (potentiële) afnemer.	
C16	Uw organisatie verzamelt persoonlijke gegevens van de (potentiële) afnemer uitsluitend via wettige en eerlijke methoden en informeert de (potentiële) afnemer over het doel van het verzamelen van persoonlijke gegevens.	
C17	Uw organisatie beschikt over een doelmatige beveiliging van persoonlijke gegevens.	
C18	Uw organisatie respecteert het recht van de (potentiële) afnemer om de registratie van gegevens te verifiëren en zo nodig te betwisten.	

Toelichting C15

U registreert alleen die persoonlijke gegevens die nodig zijn voor goede dienstverlening en productlevering (aanbieding, levering en nazorg). Indien u meer dan dat registreert doet u dat alleen na uitdrukkelijke toestemming van de (potentiële) afnemer. Met name gegevens van de consument als (eind)klant zijn hier relevant.

Toelichting C16

Waar mogelijk informeert u de (potentiële) afnemer voorafgaand aan het verzamelen en registreren van persoonlijke gegevens.

Toelichting C18

Wanneer de klant in het gelijk wordt gesteld, zorgt u ervoor dat gegevens worden vernietigd, gerectificeerd, aangevuld of gewijzigd.

5 Milieu

Inleiding

De lid bedrijven van VEBON-NOVB zijn doordrongen van hun positie qua milieubelasting. Dit hoofdstuk gaat in op de relevante aspecten hierbij in het kader van MVO.

5.1 Vervuiling, afval en gevaarlijke stoffen

	Vervuiling, afval en gevaarlijke stoffen	Ja/Nee - G
D1	Uw organisatie heeft alle vereiste milieuvergunningen en/of –meldingen voor uw activiteiten, producten en diensten.	
D2	Uw organisatie kent de eisen die de branche en uw opdrachtgevers stellen aan (mogelijke) vervuiling, afval en het gebruik van gevaarlijke stoffen en handelt hiernaar.	
D3	Uw organisatie gebruikt een programma ter voorkoming van vervuiling in geval van noodsituaties en/of incidenten. Uw organisatie oefent dit programma regelmatig.	
D4	Uw organisatie weet door inventarisatie en analyse welke (mogelijke) vervuiling en afval die uw activiteiten, producten en diensten veroorzaken.	
D5	Uw organisatie weet door inventarisatie en analyse welke gevaarlijke stoffen direct worden toegepast voor uw producten, diensten en/of activiteiten.	
D6	Uw organisatie neemt maatregelen om de belangrijkste bronnen van vervuiling en afval te beperken en in de toekomst volledig af te bouwen.	
D7	Uw organisatie neemt maatregelen om het gebruik van gevaarlijke stoffen zo veel mogelijk te voorkomen.	
D8	Uw organisatie stelt informatie over de door u veroorzaakte vervuiling, afval en het gebruik van gevaarlijke stoffen ter beschikking aan belanghebbenden.	

Toelichting D2

- Vervuiling heeft o.a. betrekking op de vervuiling naar lucht, water en bodem, maar ook op geluid, trillingen, hinder en straling.
- Water betreft zowel oppervlaktewater als grondwater.
- Bij gevaarlijke stoffen valt te denken aan stoffen (van natuurlijke of kunstmatige oorsprong) die één of meer van de volgende gevaarlijke eigenschappen hebben: brandgevaarlijk, oxiderend, explosief, corrosief, giftig, radioactief, milieugevaarlijk, besmettelijk, viraal, carcinogeen.
- Het kan hier gaan om eisen als gevolg van een convenant dat door uw branche is afgesloten, of om specifieke milieu(informatie)-eisen die uw branche voor uw product heeft vastgesteld.
- Denk ook aan verplichte afvalscheiding op een werklocatie, verplichte werktijden in verband met hinder naar de omgeving of bepaalde gevaarlijke stoffen die een opdrachtgever niet in zijn (eind)product wenst.

Toelichting D3

- Een programma is een combinatie van activiteiten, middelen en maatregelen die volgens vooropgezet schema worden verricht.
- Een incident is een onvoorziene gebeurtenis met (mogelijke) gevolgen voor het milieu.
- Een noodsituatie is een situatie waarin onmiddellijke actie noodzakelijk is om gevolgen te voorkomen of te beperken.

Toelichting D7

Denk hierbij aan alternatieve stoffen en additieven die eenzelfde werking hebben als de te vervangen stof, maar geen bekende gevaareigenschappen hebben.

5.2 Hulpbronnen

	Hulpbronnen	Ja/Nee - G
D9	Uw organisatie kent de eisen die wet- en regelgeving, branches en opdrachtgevers stellen aan de door uw organisatie gebruikte hulpbronnen.	
D10	Uw organisatie voldoet aan de eisen zoals genoemd in D9.	
D11	Uw organisatie heeft zicht op het directe verbruik van hulpbronnen.	
D12	Uw organisatie neemt maatregelen om het gebruik van de belangrijkste directe hulpbronnen te beperken.	
D13	Uw organisatie stelt informatie over het verbruik van uw hulpbronnen ter beschikking aan belanghebbenden.	

Toelichting D9

Hulpbronnen zijn de natuurlijke rijkdommen van onze planeet, zoals delfstoffen, water en lucht. Denk hierbij aan hulpstoffen die bij (Europese) wet verboden zijn of door uw branche voor gebruik zijn uitgesloten (bijvoorbeeld illegaal gekapt hout). En denk ook aan eisen die klanten stellen, zoals het aantoonbaar gebruiken van FSC-hout of gerecycleerde metalen. Energie behoort tot het onderwerp Klimaatverandering, zie 5.3.

Toelichting D10

Denk bijvoorbeeld aan het verbruik van stoffen als mineralen, metalen, water maar ook gassen.

Toelichting D12

Op dit moment worden wereldwijd meer hulpbronnen gebruikt dan de aarde op natuurlijke wijze kan aanvullen. Streven is jaarlijks niet meer te gebruiken dan wat op natuurlijke wijze kan worden aangevuld.

Toelichting D13

Het kan hier gaan om informatie over de aard en hoeveelheid van gebruikte hulpbronnen.

5.3 Klimaatverandering

	Klimaatverandering	Ja/Nee - G
D14	Uw organisatie heeft zicht op de eisen die wet- en regelgeving, brancheorganisaties en opdrachtgevers stellen aan uw bijdrage aan klimaatverandering (als gevolg van uw activiteiten, producten en diensten).	
D15	Uw organisatie voldoet aan de eisen zoals genoemd in D14.	
D16	Uw organisatie heeft zicht op de directe bijdrage van uw activiteiten, producten en diensten aan klimaatverandering.	
D17	Uw organisatie neemt zo veel mogelijk maatregelen om uw negatieve invloed op klimaatverandering te voorkomen.	
D18	Uw organisatie stelt informatie over uw directe invloed op klimaatverandering ter beschikking aan belanghebbenden.	
D19	Uw organisatie streeft ernaar om uiterlijk in 2030 klimaatneutraal te opereren.	

Toelichting D14

Aan klimaatverandering draagt bij de emissie van o.a. waterdamp, VOS, CO₂, CH₄, N₂O, C_xF_yCl_z, SF₆ en O₃. Het gaat hier om eisen voor energie-efficiency. Een energieconvenant kan hierin richtinggevend zijn.

Toelichting D16

U weet welke en hoeveel u van de genoemde stoffen uitstoot (als gevolg van het gebruik van energie) binnen uw inrichting, ten gevolge van transport van mensen en materialen, maar ook op werklocaties.

5.4 Milieubescherming, biodiversiteit en herstel natuurlijk leefgebieden

	Milieubescherming, biodiversiteit en herstel natuurlijk leefgebieden	Ja/Nee - G
D20	Uw organisatie heeft zicht op de eisen die wet- en regelgeving, die brancheorganisaties en opdrachtgevers stellen aan uw invloed op de biodiversiteit, op ecosystemen en op het gebruik van land en ruimte.	
D21	Uw organisatie voldoet aan de eisen zoals gesteld in D20.	

Toelichting D20

- Biodiversiteit is de graad van verscheidenheid aan levensvormen (w.o. soorten, genen) binnen een gegeven ecosysteem. Het Wereld Natuurfonds (WWF) publiceerde in 2016 een rapport (Living Planet Report) waarin wordt vastgesteld dat de biodiversiteit sinds 1970 met zo'n 60% is afgenomen.
- Een ecosysteem is het geheel van planten en dieren in een gebied en hoe ze in verhouding staan tot elkaar en hun omgeving.
- Afname van de biodiversiteit en aantasting van het ecosysteem heeft niet alleen gevolgen voor planten en dieren. Ook mensen krijgen steeds meer last van de verslechterde staat van de natuur omdat de natuur zorgt voor schone lucht om in te ademen, schoon drinkwater en voedselzekerheid.

6 Maatschappij

Inleiding

De lid bedrijven van VEBON-NOVB zijn doordrongen van hun positie binnen de maatschappij. Dit hoofdstuk gaat in op de relevante aspecten hierbij in het kader van MVO.

6.1 Maatschappelijke betrokkenheid

	Maatschappelijke betrokkenheid	Ja/Nee - G
E1	Uw organisatie heeft zicht op de positieve en negatieve maatschappelijke effecten die uw organisatie op de omgeving heeft.	
E2	Uw organisatie neemt maatregelen om de positieve maatschappelijke effecten die uw organisatie op de omgeving heeft te versterken en de negatieve te reduceren of geheel weg te nemen.	
E3	Uw organisatie voorziet haar omgeving van tijdige en volledige informatie daar waar die directe omgeving wordt beïnvloed door uw bedrijfsprocessen.	
E4	Uw organisatie ondersteunt verenigingen, projecten, initiatieven of gemeenschappelijke voorzieningen.	
E5	Uw organisatie is transparant en communiceert intern en extern over haar maatschappelijke activiteiten en over haar relaties met externe partijen.	

Toelichting E1

Positieve effecten zijn bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van werkgelegenheid en daarmee de mogelijkheid voor mensen een inkomen te genereren. Negatieve effecten kunnen bijvoorbeeld zijn overlast door geluid of trilling die ontstaan bij uw bedrijfsvoering.

Toelichting E2

Dit geldt zowel voor wat betreft uw huidige bedrijfsvoering, uw werk- en projectlocaties maar ook voor wat betreft nieuwe investeringen en gerelateerde activiteiten.

Toelichting E3

Hieronder valt het streven naar het hindervrij uitvoeren van uw werkzaamheden. Ook kan tijdens activiteiten gevraagd worden maatregelen te treffen om de directe omgeving zoveel mogelijk te ontzien.

Belangen en behoeften van betrokken partijen worden vooraf in kaart gebracht en afgewogen. Meerdere oplossingen worden bekeken en beoordeeld over bijvoorbeeld de gehele duur van een project, de best scorende kan worden gekozen.

U controleert de effectiviteit van de genomen maatregelen bijvoorbeeld door het instellen van een klachtenregistratiesysteem.

Toelichting E4

U ondersteunt door inzet van middelen (geld, materiaal of inzet van eigen mensen) uw directe lokale omgeving of een omgeving die op grotere afstand ligt, bijvoorbeeld in minder ontwikkelde landen.

U bevestigt hiermee de band met uw omgeving en de maatschappij. Het creëert mogelijkheden om daarmee nauw in contact te staan, contacten uit te wisselen en daarmee te ondersteunen en te versterken. Het behoud van tradities, cultuur, cultureel erfgoed en daarmee de identiteit van een gemeenschap vallen ook hieronder.

6.2 Opleiding en ontwikkeling

	Opleiding en ontwikkeling	Ja/Nee - G
E6	Uw organisatie verspreidt actief de bij uw onderneming aanwezige kennis en kunde die van maatschappelijk nut (kunnen) zijn.	

6.3 Werkgelegenheid, inkomen en welzijn

	Werkgelegenheid, inkomen en welzijn	Ja/Nee - G
E7	U draagt belastingen af, daar waar de belaste bedrijfsactiviteiten zijn verricht.	
E8	U streeft naar behoud van bestaande werkgelegenheid voor de lokale gemeenschap.	

Toelichting E8

U besteedt aandacht aan de mogelijke gevolgen voor de lokale werkgelegenheid bij:

- automatisering van uw bedrijfsvoering;
- sluiting van (delen van) de organisatie;
- openen van nieuwe vestigingen;
- nieuwe (project)locaties.

7 Samenvatting te behalen punten

	Overzicht van alle hoofdstukken	Te behalen aantal punten	Behaald aantal punten
1	Inleiding	-	-
2	Bestuur en management	17	
3	Mens en werk	26	
4	Klant	18	
5	Milieu	21	
6	Maatschappij	8	
7	Samenvatting	-	-
	Totaal	90	

Punten & waardering.

In totaal zijn er 90 punten te behalen met de 90 vragen.

Iedere vraag die met "Ja" wordt beantwoord staat gelijk aan 1 punt. Vragen die worden beantwoord met een G tellen voor 1/2 deel mee. Eind 2019 wordt verwacht dat leden, daarnaar gevraagd, **minimaal 60** punten aantoonbaar weten te behalen volgens deze methodiek. Zie ook pagina 1.

VEBON-NOVB
Zoetermeer, 15 november 2017