



Referentierapport

Zelfverklaring NEN-ISO 26000

Bijlage B

Zelfonderzoeksvragen NPR 9026

Versie augustus 2019

Auteurs

- Rob Boers CSU
- Erwin Vos CSU

INHOUD

1	INTRODUCTIE	3
2	AANPAK.....	4
3	SCOPE EN GELDIGHEIDSDUUR.....	5
4	ONDERZOEKSVRAGEN MVO PRINCIPES	6
4.1	Het afleggen van rekenschap.....	6
4.2	Transparantie	7
4.3	Ethisch gedrag.....	7
4.4	Respect voor belangen van stakeholders	9
4.5	Respect voor rechtsorde	9
4.6	Respect voor internationale gedragsnormen	10
4.7	Respect voor mensenrechten	10
5	ONDERZOEKSVRAGEN OVER STAKEHOLDERS.....	12
5.1	Stakeholders identificeren	12
5.2	Het betrekken van stakeholders.....	13
6	ONDERZOEKSVRAGEN OVER KERNTHEMA'S VAN MVO.....	14
6.1	Bepalen van relevantie	14
6.2	Bepalen van de significantie.....	15
6.3	Prioriteren van MVO onderwerpen.....	16
7	ONDERZOEKSVRAGEN OVER HET INTEGREREN VAN MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID IN DE HELE ORGANISATIE	19
7.1	Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer	19
7.2	Gepaste zorgvuldigheid (due diligence)	20
7.3	Visie, missie, beleid en strategie	22
7.4	Ontwikkelen draagvlak en competentie.....	22
7.5	Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	23
8	COMMUNICATIE EN RAPPORTAGE	24
8.1	Communicatie en rapportage	24
8.2	Rapporteren over MVO	25
8.3	Conflicten en meningsverschillen met stakeholders	25
8.4	Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	25
8.5	Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten.....	27

1 INTRODUCTIE

CSU past de internationale richtlijn NEN-ISO 26000 Guidance on Social Responsibility toe. Die biedt een kader voor de implementatie van het begrip maatschappelijke verantwoordelijkheid op zeven kernonderwerpen. CSU onderschrijft de MVO-principes binnen de richtlijn. NEN-ISO 26000 is in samenhang met onze ISO 9001 en ISO 14001 certificering uitvoerbaar, maar is niet certificeerbaar. CSU werkt met NEN-ISO 26000 vanwege de brede integrale aanpak van MVO in de richtlijn. Er is onderzoek gedaan naar de mate waarin de werkwijze binnen CSU in overeenstemming is met de aanbevelingen van de NEN-ISO 26000.

Zelfverklaring

CSU volgt en sluit zo mogelijk aan op initiatieven om MVO prestaties meetbaar te maken. Ondanks dat ISO 26000 certificatie niet mogelijk is, is er wel behoefte bij organisaties om kenbaar te maken dat zij ISO 26000 toepassen. De NPR 9026 beschrijft het proces voor de totstandkoming van een ISO 26000 zelfverklaring. Met de publicatie van deze zelfverklaring willen we transparantie naar onze belanghebbenden realiseren en een stimulerende rol vervullen naar andere organisaties in onze branches en daarbuiten.

2 AANPAK

CSU past ter ondersteuning van haar wens om MVO binnen de organisatie concreet te beschrijven, de richtlijnen van ISO 26000 toe. De organisatie heeft om de zelfverklaring te onderbouwen gebruikgemaakt van de handleiding zelfverklaring NEN-ISO 26000. Deze Nederlandse praktijkrichtlijn NPR 9026. In het bijzonder zijn de hoofdstukken 5 t/m 8 gebruikt om via de referentiematrix een beschrijving en onderbouwing te geven van de toepassing van ISO 26000 door onze organisatie. Dit is gedaan door het onderzoeken en beantwoorden van de vragen uit de NPR 9026, door de manager kwaliteit, arbo en milieu (KAM), in relatie tot de NEN ISO 26000 richtlijn zelf.

Daar waar in dit document verwezen wordt naar openbare bronnen zijn links toegevoegd. Overige vermelde bronnen zijn niet openbaar. Indien er behoefte bestaat aan aanvullende informatie kunt u contact opnemen met de vermelde contactpersoon.

3 SCOPE EN GELDIGHEIDSDUUR

Het is van belang om de reikwijdte en afbakening van de zelfverklaring aan te geven. Het toepassingsgebied voor de in de NPR in hoofdstuk 5 t/m 8 genoemde zaken betreft de onderstaande scope en geldigheidsduur.

Naam van de organisatie

CSU Groep B.V.

Belangrijkste activiteiten (merken, producten en/of diensten)

Schoonmaken, glazenwassen en aanverwante dienstverlening

Actief in

Nederland

Locatie van het hoofdkantoor

Uden, Nederland

Divisies, werkmaatschappijen en dochterondernemingen

CSU B.V.

CSU Specialized Services B.V.

Van toepassing op

CSU Groep

CSU

CSU Specialized Services

Het jaar waarop de zelfverklaring betrekking heeft

2018

Geldigheidsduur van dit rapport

Dit rapport wordt driejaarlijks herzien en indien nodig aangepast.

4 ONDERZOEKSVRAGEN MVO PRINCIPES

4.1 Het afleggen van rekenschap

Vraag 1: Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Onze organisatie legt rekenschap af over onze impact op de maatschappij, de economie en het milieu, omdat wij het belangrijk vinden om te laten zien hoe wij onze verantwoordelijkheid nemen richting de maatschappij.

Dit blijkt uit het feit dat wij verantwoording afleggen over:

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

Toelichting/voorbeelden:

CSU's financieel en maatschappelijk jaarverslag "Zicht op CSU" geeft inzicht in de kernonderwerpen van ISO 26000. Met deze richtlijn als leidraad legt CSU verantwoording af over haar visie, activiteiten en resultaten. In het Financieel en Maatschappelijk jaarverslag is aandacht voor zowel de milieu als persoonlijke en sociale effecten van onze bedrijfsvoering en de acties die vanuit het in dat verslag genoemde verbetermodel op onderdelen zijn geïnitieerd.

Tevens rapporteren we over onze bedrijfsvoering en de gevolgen daarvan voor stakeholders via diverse andere methoden en kanalen als onder andere:

- persberichten en artikelen
- nieuwsberichten op de site
- reguliere contact- en communicatiemomenten met stakeholders
- klanttevredenheids- en medewerkerstevredenheidsonderzoek
- stakeholderoverleggen met medewerkers, RvC, aandeelhouders, OR, vakbond, klanten- en leveranciers
- interne media (o.a. personeelsblad)
- logboeken op werklocaties
- overleg met derden in onze invloedssfeer zoals de Belastingdienst

Via ons geïntegreerde managementsysteem voor kwaliteit, arbeidsomstandigheden en milieu worden door de cyclus plan, do, check en act verbeteringen geïnitieerd. Het managementsysteem is gecertificeerd op basis van ISO 9001 (kwaliteit), ISO 14001 (milieu), CO₂ Prestatieladder, VCA (veiligheid en gezondheid) NEN 4400-1. Via NEN 4400-1 wordt getoetst of CSU voldoet aan alle verplichtingen omtrent juiste en tijdige aangifte en afdracht van loonheffingen en omzetbelasting en het gerechtigd zijn tot het verrichten van arbeid in Nederland.

Bron:

- <http://www.csu.nl/nieuws>
- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/home/>
- KAM-managementsysteem CSU

4.2 Transparantie

Vraag 2: Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Dit blijkt uit het feit dat we via onze verslaglegging openheid geven over diverse zaken zoals het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten en wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft alsmede de verdeling van de aandelen van het bedrijf. In het jaarverslag geeft CSU een toelichting over haar maatschappelijke prestaties. Via onze corporate governance code is aangegeven hoe besluiten tot stand komen. Daarnaast weet iedereen binnen de organisatie wat zijn verantwoordelijkheden zijn en welke beslissingsbevoegdheden hij heeft.

Toelichting/voorbeelden:

In onze geïntegreerde verslaglegging geven we ook aan wat onze MVO-prestaties zijn op significante onderwerpen en hoe afstemming plaatsvindt met stakeholders. Daarbij geven we aan wie wij als onze stakeholders beschouwen.

In jaarrekening en jaarverslag geven onder andere balans, winst en verliesrekening inzicht in onze financiële prestaties en geeft inzicht in de herkomst en bestedingen van fondsen. In die verslaglegging gaan we tevens zoveel als mogelijk in op de gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en –activiteiten op de omgeving. CSU communiceert open over effecten van haar besluiten en activiteiten op haar stakeholders, de maatschappij, de economie en het milieu in haar jaarverslag. Daarnaast voert CSU regelmatig overleggen met stakeholders over de besluiten en activiteiten die voor haar stakeholders relevant (kunnen) zijn.

De informatie in de verslaglegging is openbaar en gemakkelijk beschikbaar via de internetsite van CSU. We streven ernaar de informatie qua aard en omschrijving af te stemmen op onze stakeholders en hen tijdig, duidelijk en objectief te informeren.

Bron:

- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/home/>
- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/duurzaam/>
- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/financieel-resultaat/>
- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/maatschappelijke-betrokkenheid/>
- <https://www.csu.nl/over-csu/corporate-governance/>

4.3 Ethisch gedrag

Vraag 3: Onze organisatie gedraagt zich ethisch. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

CSU hoort zich ethisch te gedragen. We trachten altijd oprecht, rechtvaardig en integer te zijn. Deze waarden vertalen zich in onze zorg voor mensen en milieu en de aandacht voor de effecten van ons gedrag op onze stakeholders.

Toelichting/voorbeelden:

Wij bevorderen ethisch gedrag door onze kernwaarden en principes te formaliseren en bekend te maken via gedragsregels en huisregels waarin onze normen en waarden staan, maar ook via allerlei andere structurele en incidentele communicatiemomenten met stakeholders. De kernwaarden zijn door CSU geïdentificeerd (MIKRO: Medewerkergerichtheid, Integriteit, Klantgerichtheid, Resultaatgerichtheid en Ondernemerschap). We communiceren de gedragsnormen die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie.

Dat geldt voor bestuurs- en toezichtorganen en eigenaren via een structuurvennootschap die werkt volgens een corporate governance code, medewerkers via huisregels en normen en waarden en leveranciers via een leveranciersgedragscode. Opdrachtgevers worden gewezen op de Code Verantwoordelijk Marktgedrag om gezamenlijk invulling te geven aan het verantwoord inkopen en uitvoeren van schoonmaaktaken. CSU wordt in het kader van het OSB-keurmerk extern getoetst op onder andere naleving van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

We proberen belangenconflicten in de hele organisatie, die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag, te voorkomen of op te lossen. Daartoe maken we gebruik van toezicht- en beheersingsmechanismen om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en te versterken. We staan open voor verbetering en stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles. Voor de directe medewerkers kan dat via externe vertrouwenspersonen, de klokkenluidersregeling of via de medezeggenschapsorganen als Gemeenschappelijke Ondernemingsraad (GOR). Ook klachtenregelingen en de dialoog met de vakbonden spelen hierin een belangrijke rol. Daarnaast onderschrijft CSU door haar lidmaatschap van brancheorganisatie OSB (Ondernemersorganisatie voor Schoonmaak en bedrijfsdiensten) de algemene gedragscode van de OSB. De normen voor ethisch gedrag per stakeholder worden benoemd en toegepast. De bedrijfsonderdelen van CSU zijn voor de voor hun relevante normen gecertificeerd: ISO 9001, ISO 14001, CO₂ Prestatieladder, VCA**, NEN 4400-1 en OSB-Keurmerk.

CSU probeert samenwerkingsverbanden te vermijden met organisaties die op enige wijze handelen in strijd met de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en de fundamentele beginselen van de International Labour Organisation (ILO) inzake sociale gerechtigheid en internationale mensen- en arbeidsrechten.

We respecteren het welzijn van dieren, maar CSU heeft bij haar werkzaamheden niet direct te maken met dieren. Toegepaste reinigingsmiddelen zijn niet getest op dieren.

Bron:

- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/profiel/>
- <https://www.csu.nl/over-csu/duurzaam/mens/code-verantwoordelijk-marktgedrag/>
- <https://www.csu.nl/upload/docs/csu-zelfverklaring-27-7-2019-aangepast.pdf>

- <https://www.csu.nl/externe-vertrouwenspersonen/>
- Huisregels en gedragsregels
- MIKRO

4.4 Respect voor belangen van stakeholders

Vraag 4: Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Omdat stakeholders worden beïnvloed door de activiteiten en besluiten van onze organisatie wegen we hun belangen mee bij het maken van beslissingen. Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in. We onderkennen ook dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden. We weten dat stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen.

Toelichting/voorbeelden:

CSU heeft haar stakeholders en haar invloedssfeer geïdentificeerd en bevordert en concreetiseert actief de interactie tussen stakeholders en CSU. Via periodiek en continu stakeholdersoverleg gaan we op de aspecten in die door de stakeholders naar voren worden gebracht en informeren we hen over de activiteiten van onze organisatie. De belangen van onze stakeholders wegen we in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen en in de mogelijke conflicterende belangen die stakeholders onderling hebben. Door het benoemen van dilemma's ten aanzien van onder andere dagschoonmaak of de revenuen van milieubesparingen worden die zaken eerlijk en transparant onder de aandacht gebracht. CSU hanteert per stakeholdercategorie verschillende manieren van contact met de stakeholder, waarbij rekening is gehouden met het vermogen van de stakeholder om in contact te komen met CSU. Voorbeelden hiervan zijn dat het voor medewerkers mogelijk is via de GOR hun invloed uit te oefenen. Voor de consumenten van thuiszorg is het mogelijk via de cliëntenraad hun invloed uit te oefenen. Voorbeelden van overleg met stakeholders zijn het periodieke stakeholdersoverleg vanuit de MVO commissie, de overleggen met medezeggenschap en vakbond. Klant- en leverancierscontactmomenten zijn er op basis van overeengekomen communicatieschema's.

Bij de bepaling van de stakeholders, die in de invloedssfeer van CSU liggen, is bekeken of CSU invloed kan hebben op de stakeholder, maar ook of de stakeholder invloed kan hebben op CSU. Dit is gedaan tijdens een interne workshop met management en directie.

Bron:

- Verslagen periodiek stakeholderoverleg

4.5 Respect voor rechtsorde

Vraag 5: Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

CSU doet alleen zaken in Nederland. CSU respecteert de rechtsorde door de relevante wet- en regelgeving na te leven in alle rechtsgebieden (jurisdicties) waarin onze organisatie actief is. We stellen ons op de hoogte stellen van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn.

Toelichting/voorbeelden:

CSU heeft een procedure wet- en regelgeving. Deze wordt door certificerende instellingen getoetst in het kader van diverse certificeringen en door het bevoegd gezag. Daarnaast probeert CSU samenwerkingsverbanden te vermijden met organisaties die op enige wijze handelen in strijd met de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en de fundamentele beginselen van de International Labour Organisation (ILO) inzake sociale gerechtigheid en internationale mensen- en arbeidsrechten. In de leveranciersgedragscode is vermeld dat leveranciers zich moeten houden aan ILO en UVRM. Periodiek beoordelen we of stakeholders voldoen aan wet- en regelgeving. Andere voorbeelden zijn horizontaal overleg met de Belastingdienst, maatregelen als ID-Checker en biometrie tegen illegaliteit.

Bron:

- <https://www.csu.nl/naleving-wet-en-regelgeving/>
- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/profiel/>
- Gedragscode leveranciers
- Procedure wet- en regelgeving

4.6 Respect voor internationale gedragsnormen

Vraag 6: Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Hoewel onze organisatie uitsluitend in Nederland actief is, respecteren we de internationale gedragsnormen. Binnen de EU en in Nederland is vergaande wet- en regelgeving voor milieu en maatschappij.

Toelichting/voorbeelden:

We wijzen er in onze contacten met stakeholders, met name leveranciers, op dat we van hen verwachten dat zij bij buitenlandse contacten deze gedragsnormen naleven, niet medeplichtig zijn aan overtreding ervan en activiteiten heroverwegen als blijkt dat ze zaken doen in gebieden die niet voldoen aan de internationale gedragsnormen.

Bron:

- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/profiel/>
- <https://www.csu.nl/naleving-wet-en-regelgeving/>
- Gedragscode leveranciers

4.7 Respect voor mensenrechten

Vraag 7: Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Vanuit onze gedragscode voor leveranciers respecteren en erkennen wij de universele mensenrechten. Daarnaast probeert CSU samenwerkingsverbanden te vermijden met organisaties die op enige wijze handelen in strijd met de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en de fundamentele beginselen van de International Labour Organisation (ILO) inzake sociale gerechtigheid en internationale mensen- en arbeidsrechten. We ondernemen



Referentierapport Zelfverklaring NEN-ISO 26000

stappen in situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen binnen onze invloedssfeer.

Toelichting/voorbeelden:

In de gedragscode voor leveranciers is vermeld dat zij zich moeten houden aan ILO en UVRM. Daarnaast hanteren we de NEN 4400-1 zowel voor CSU zelf als voor leveranciers en onderaannemers, alsmede procedures voor naleving van de wet op de identificatieplicht (WID) en wet arbeidsvreemdelingen (WAV).

Bron:

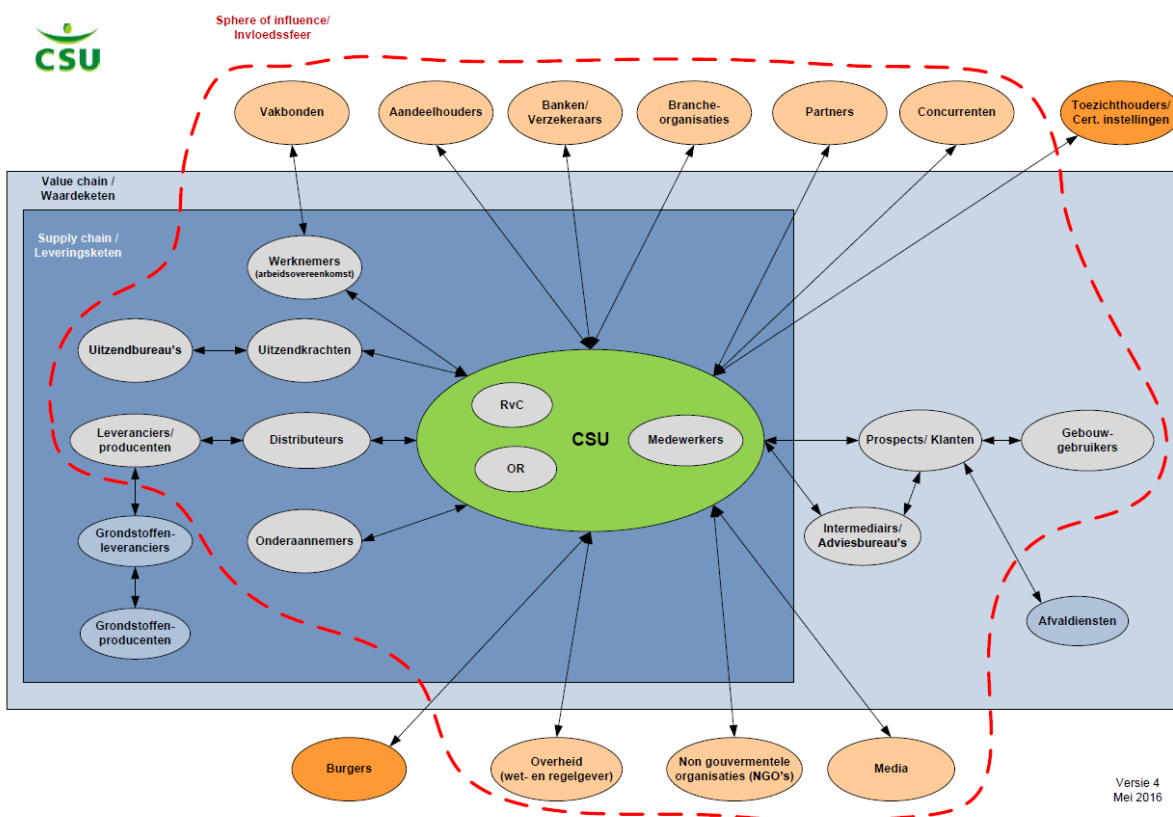
- Gedragscode leveranciers
- Procedures WID/WAV

5 ONDERZOEKSVRAGEN OVER STAKEHOLDERS

5.1 Stakeholders identificeren

Vraag 8 en 9: Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)? Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?

CSU heeft haar stakeholders in kaart gebracht, met behulp van de vragen uit paragraaf 5.3.2 van de NEN ISO 26000, tijdens een interne workshop met management en directie. Dit heeft geresulteerd in onderstaande stakeholdersmap van CSU Cleaning Services. Op deze map is ook aangegeven wat de invloedssfeer van CSU is.



Bron:

- Stakeholdersmap CSU met invloedssfeer
- Verslag workshop ISO 26000

5.2 Het betrekken van stakeholders

Vraag 10: Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden)?

Wij raadplegen onze stakeholders om inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders.

Toelichting/voorbeelden:

Zowel via de structurele dialogen met individuele stakeholders, als de gezamenlijke periodieke stakeholdersoverleggen, worden deze zaken besproken. Vanuit transparant handelen betrekken we hen bij het evalueren en richting geven aan ons MVO-beleid en prestaties. Met hen willen we er achter te komen of en hoe onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd. Tevens bespreken we de geloofwaardigheid en concretisering van onze claims met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid. De dilemma's die door tegengestelde belangen tussen stakeholders van invloed zijn op onze keuzes bespreken we om mogelijke conflicten tussen onze eigen belangen, die van onze stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen te bespreken en zo mogelijk op te lossen.

Bron:

- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/duurzaam/>
- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/maatschappelijke-betrokkenheid/>
- Verslagen stakeholdersoverleggen

6 ONDERZOEKSVRAGEN OVER KERNTHEMA'S VAN MVO

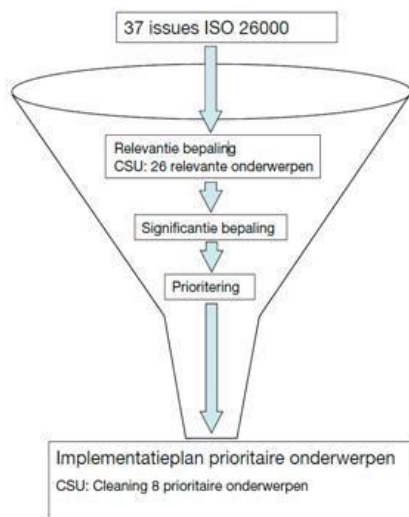
6.1 Bepalen van relevantie

Vraag 11 en 12: Welke criteria heeft u gebruikt voor het bepalen van de relevante onderwerpen? Welke onderwerpen zijn relevant?

NEN ISO 26000 beschrijft 37 onderwerpen die zijn onderverdeeld in 7 thema's. Elk thema is relevant voor een organisatie, maar niet elk onderwerp. Een relevant onderwerp is een onderwerp dat een rol *kan* spelen. Zowel een rol ten aanzien van eigen activiteiten en besluiten als in de waardeketen en invloedssfeer. Daarbij is zowel naar zaken gekeken die te maken hebben met de dagelijkse gang van zaken als die zich slechts in zeer specifieke gevallen voordoen.

Toelichting/voorbeelden:

Onder leiding van de MVO-commissie zijn workshops en interviews bij de diverse bedrijfsonderdelen gehouden. Het doel van de workshops en de interviews was om te komen tot een eerste selectie van de onderwerpen die relevant en significant zijn voor CSU.



De relevantie, significantie en prioriteringsstappen vormen een trechter om uiteindelijk te komen tot een behapbaar aantal onderwerpen waarop CSU haar verbeteracties kan focussen. Voor elk onderwerp afzonderlijk is de relevantie voor CSU besproken en bepaald op basis van:

- De activiteiten CSU
- De activiteiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer
- Maatschappelijke verwachtingen
- De dagelijkse gang van zaken en zaken die zich in slechts in zeer specifieke gevallen voordoen

Uit de workshops is zo een eerste inventarisatie van relevante MVO-onderwerpen gekomen. Met een expert-groep is de relevantie bepaald. De 36 onderwerpen zijn op deze wijze teruggebracht naar 26 voor CSU relevante onderwerpen, die terug te vinden zijn in de impact-invoedmatrix (zie vraag 16).

Bron:

- Verslag workshop ISO 26000
- Intern verslag - Maatschappelijk verantwoord ondernemen op basis van ISO 26000
- Praktijkgids De implementatie van MVO (NEN), praktijkcases en tools, pagina 121, 122

6.2 Bepalen van de significantie

Vraag 13 en 14: Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen? Welke onderwerpen zijn significant?

In workshops, gevolgd door een enquête, is de significantie van de 26 relevante onderwerpen besproken en vastgelegd. CSU heeft de significantie beoordeeld op basis van twee dimensies:

- **Impact van het onderwerp**; het ecologische en maatschappelijke gevolg van een onderwerp, maar ook de impact die het kan hebben op de organisatie zelf. Om impact te bepalen zijn de volgende criteria gehanteerd:
 - De mate waarin het onderwerp effect heeft op stakeholders en duurzame ontwikkeling;
 - Het potentiële effect op het onderwerp als actie ondernomen wordt of als juist geen actie ondernomen wordt;
 - De mate waarin stakeholders een onderwerp belangrijk vinden;
 - Het potentiële effect van een actie vergeleken met de middelen die nodig zijn voor implementatie;
 - De huidige prestaties van de organisatie vergeleken met bestaande wet- en regelgeving, internationale standaarden, internationale gedragsnormen, state-of-the-art en best practice.
- **Invloed op het onderwerp**; de mate waarop CSU invloed kan uitoefenen op een onderwerp of het handelen dan wel niet handelen op een onderwerp invloed kan hebben op CSU.

De 26 onderwerpen zijn ingedeeld in een impact-invloed-matrix (zie vraag 16). De onderwerpen die in kwadrant 4 (veel impact en veel invloed) genoemd zijn worden door CSU als meest significant gezien. De acht onderwerpen voor CSU zijn vervolgens voorgelegd aan de stakeholders tijdens een stakeholdersoverleg. Gevraagd is om deze te beoordelen en te rangschikken naar belangrijkheid. Nadien zijn deze definitief vastgesteld.

Bij het keuze- en prioriteringsproces voor de onderwerpen zijn directe en indirecte medewerkers, Gemeenschappelijke Ondernemingsraad, directie, Raad van Commissarissen, klanten, leveranciers, onderaannemers, vakbonden en intermediairs als stakeholders betrokken.

Bron:

- Verslag workshop ISO 26000
- Verslagen stakeholdersoverleggen
- Intern verslag - Maatschappelijk verantwoord ondernemen op basis van ISO 26000
- Praktijkgids De implementatie van MVO - Praktijkcases en tools voor ISO 26000, pagina 121, 122 (uitgave van NEN)

6.3 Prioriteren van MVO onderwerpen

Vraag 15: Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?

Voor het prioriteren van MVO-onderwerpen is de bovengenoemde werkwijze gehanteerd waarbij zowel interne als externe stakeholders prioriteiten hebben aangegeven. In de discussies zijn als criteria daarvoor benoemd:

- de prestaties ten opzichte van de belangrijkste verwachtingen door derden op onderwerpen;
- de mate waarin de onderwerpen bijdragen aan het succes van de onderneming,
- de invloed op stakeholders;
- de mate waarin qua uitvoerbaarheid in termen van tijd en geld deze passend en realistisch zijn.

Vraag 16: Welke onderwerpen hebben prioriteit?

Onze organisatie heeft ervoor gekozen om in alle onderwerpen die relevant en significant zijn een gradatie aan te brengen. De prioriteit wordt daarbij gegeven aan de onderwerpen die in kwadrant 4 van de prioriteringsmatrix vallen. Nadat de onderwerpen zijn beoordeeld op hun significantie (impact en invloed) is voor het uiteindelijk selecteren van onderwerpen de impact-invloed-matrix van Moratis en Cochius gebruikt.

Deze onderwerpen kunnen gezien worden als het fundament van MVO voor het desbetreffende organisatiedeel. Ze hebben de hoogste prioriteit bij de implementatie van NEN ISO 26000, omdat ze de grootste maatschappelijke verantwoording aangeven. Daarom willen we deze verantwoordelijkheden nakomen en er open over communiceren. Dit houdt in dat er transparantie is over stappen die gedaan zijn om deze issues te implementeren. Er wordt naar de stakeholders gecommuniceerd over de genomen acties en successen, maar zeker ook over de tegenslagen.

	Weinig impact	Veel impact
Weinig invloed	Kwadrant 1 <u>Thema milieu:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Voorkomen van vervuiling <u>Thema eerlijk zaken doen:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Anticorruptie • Respect voor eigendomsrechten 	Kwadrant 3 <u>Thema milieu:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Beperking van klimaatverandering • Duurzaam gebruik van hulpbronnen <u>Thema maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling</u> <ul style="list-style-type: none"> • Creëren van werkgelegenheid en vaardighedenontwikkeling • Gezondheid • Maatschappelijke betrokkenheid
Veel invloed	Kwadrant 2 <u>Thema mensenrechten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Vermijden van medeplichtigheid • Het oplossen van geschillen <u>Thema maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling</u> <ul style="list-style-type: none"> • Onderwijs en cultuur • Maatschappelijk investering 	Kwadrant 4 <u>Thema mensenrechten:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Discriminatie en kwetsbare groepen <u>Thema arbeidspraktijk:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Werkgelegenheid en arbeidsrelaties • Arbeidsomstandigheden en sociale bescherming • Sociale dialoog • Gezondheid en veiligheid op het werk • Persoonlijke ontwikkeling en training op het werk <u>Thema eerlijk zaken doen:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Eerlijke concurrentie • MVO promoten in de waardeketen

Bron:

- Verslag workshop ISO 26000
- Verslagen stakeholdersoverleggen

Vraag 17: Tot welke acties heeft dit geleid of gaat u nemen?

In 2017-2018 heeft dit onder andere tot de volgende acties en resultaten geleid:

- Ontwikkeling en implementatie van beleid op gebied van CO₂ reductie en certificering van dit beleid met de CO₂ Prestatieladder op niveau 3 (sinds 2013). Daling van de relatieve CO₂ uitstoot van bijna 40% sinds 2011.
- Implementatie van circulaire bedrijfskleding, beloond met de Corporate Fashion Award
- BREEAMNL In use-certificering van het CSU-hoofdkantoor.
- Ontwikkeling van het circulaire afvalinzamelingssysteem Darin!
- Onderzoek naar mogelijkheden om bij te dragen aan de Sustainable Development Goals (SDG)
- FIRA mvo-certificering
- Ecovadis Zilver mvo-certificering
- Actieve rol in ondertekenen Code Verantwoordelijk Marktgedrag door opdrachtgevers
- Verhogen zichtbaarheid en waardering door nadruk op dagschoonmaak en hospitality
- SROI-initiatieven en certificering van het SROI-beleid met de Prestatieladder Socialer Ondernemen op trede 3 (PSO).
- E-learningstelsel binnen CSU Academy
- Actieve bijdrage totstandkoming nieuwe CAO voor de schoonmaaksector
- Grootste brancheopleider RAS basisvakopleiding algemene schoonmaak van 2013 tot en met 2018
- Inzetten van externe vertrouwenspersoon

- Bieden Psychosociale ondersteuning in samenwerking met PSION
- Bieden Budgetcoaching/schuldhelpverlening in samenwerking met Budgetcoachgroep
- Bieden van gratis fysiotherapie Hellofysio
- Deelname aan en certificering Top Employer Nederland (2013-2018)

Verdere plannen o.a.:

- Verbeterde klokkenluidersregeling
- Aanvullend beleid en instrumenten duurzame inzetbaarheid van medewerkers door gezondheidsprogramma's.
- Verder implementatie van Nederlandse groene stroom bij de vestigingen.
- Onderzoek naar verder verplaatsen van data naar de cloud.
- Verder uitwerken van de mogelijke bijdragen van de organisatie aan de Sustainable Development Goals van de UN.

Vraag 18: Toelichting op prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen).

Bij de prioriteitsstelling zijn alle relevante onderwerpen meegenomen. Voor externen die verder van onze activiteiten afstaan, de secundaire stakeholders, zijn de meer milieugerichte criteria van MVO vaak belangrijk. Onze stakeholders weten echter dat de aard van de dienstverlening, die door mensen wordt bepaald, ervoor zorgt dat de nadruk vooral ligt op de mens- en medewerkergebonden onderwerpen. Deze aspecten zijn dan ook duidelijk gekozen in kwadrant 4.

Vraag 19: Geef aan welke stakeholders – en op welke wijze – u heeft betrokken bij het identificeren van de relevante, significante en prioritaire onderwerpen.

Bij het keuze- en prioriteringsproces voor de onderwerpen zijn directe en indirecte medewerkers, Gemeenschappelijke Ondernemingsraad, directie, Raad van Commissarissen, klanten, leveranciers, onderaannemers, vakbonden en intermediairs als stakeholders betrokken.

Bron:

- Verslagen stakeholdersoverleggen

7 ONDERZOEKSVRAGEN OVER HET INTEGREREN VAN MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID IN DE ORGANISATIE

7.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

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

Stakeholders of organisaties waarop CSU invloed kan uitoefenen bevinden zich binnen de invloedssfeer van de organisatie. CSU analyseert of een stakeholder binnen haar invloedssfeer valt op basis van:

- de economische relatie met de stakeholder
- de juridische bevoegdheid van de stakeholder richting CS
- de mate waarin de omgang van CSU met de stakeholder de publieke opinie beïnvloed
- de mate waarin de stakeholder politieke beslissingen kan beïnvloeden die relevant zijn voor of een impact kunnen hebben op CSU.

Op basis van deze criteria is de invloedssfeer vastgesteld. De invloedssfeer is voor CSU bepaald tot alle partijen in de value chain en de supply chain waarvan uitgezonderd de grondstoffenproducenten en –leveranciers en burgers.

Zie vraag 8 en 9 voor de stakeholdersmaps met de invloedssfeer.

Bron:

- Stakeholdersmap CSU met invloedssfeer

Vraag 21: Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties? Geef voorbeelden.

CSU stimuleert op meerdere manieren maatschappelijk verantwoord ondernemen bij andere organisaties. Dit gebeurt onder ander door:

1. maatschappelijke criteria mee te wegen in contractuele bepalingen of stimulansen
2. openbare verklaringen over MVO binnen CSU
3. het betrekken van de gemeenschap, politieke leiders en andere stakeholders
4. bij het nemen van investeringsbeslissingen MVO mee te wegen
5. het delen van kennis en informatie
6. het uitvoeren van gezamenlijke projecten
7. verantwoordelijk lobbyen en gebruiken van mediarelaties
8. het stimuleren van goede werkwijzen
9. het vormen van partnerschappen met brancheverenigingen, organisaties en anderen

Enkele van vele voorbeelden zijn:

- Ad 1) Leveranciersgedragscode gebaseerd op de kernthema's van NEN ISO 26000
- Ad 2) Geven van interviews over MVO binnen CSU aan media
- Ad 2,9) Convenant en activiteiten terugdringen laaggeletterdheid i.s.m. Stichting Lezen & Schrijven
- Ad 2,4,5) Bijdragen aan NEN praktijkgids - De implementatie van MVO - Praktijkcases en tools voor NEN-ISO 26000
- Ad 3,7,8) Deelnemen aan stakeholdersoverleggen van andere organisaties
- Ad 4,5) Deelnemen aan NEN-ISO 26000 Championship en pilot NPR 9026

- Ad 4) Investerings in klimaatneutraal werken, pandadviseurs en winstuitkering
- Ad 7,8) Onder de aandacht brengen van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag bij onder andere klanten en prospects en benoemen best practices
- Ad 7) Organisatie Rondetafelconferentie intermediairs
- Ad 6,9) SROI samenwerking gemeenten

Bron:

Voor een completer overzicht verwijzen we naar:

- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/home/>
- www.csu.nl

7.2 Gepaste zorgvuldigheid (due diligence)

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

CSU past due diligence toe door naast de effecten van haar eigen activiteiten ook te kijken naar de effecten van de activiteiten van haar leveranciers. CSU heeft verantwoordelijkheid voor MVO daartoe op directieniveau belegd.

CSU analyseert de mogelijke gevolgen door kwalitatieve gesprekken met stakeholders te voeren en waar mogelijk deze te kwantificeren door eigen of extern geverifieerd onderzoek.

Toelichting/voorbeelden:

CSU voert periodieke risicoanalyses en (leveranciers)audits uit op haar bedrijfsactiviteiten en –processen en op de keten als onderdeel van het KAM-managementsysteem en laat deze ook toetsen door externe partijen. Deze analyses en audits zijn gerelateerd aan MVO-onderwerpen. Maatregelen worden ingebed in de bestaande managementsystemen. En door middel van periodieke rapportages worden de prestaties gevolgd en inzichtelijk gemaakt.

Bron:

- Managementsystemen (ISO 9001, ISO 14001, CO₂ Prestatieladder, VCA** BTR, OSB-Keurmerk, en NEN 4400-1)
- RI&E's en V&G-plannen
- Leveranciersaudits
- KAM-rapportages

Bij het uitoefenen en implementeren van gepaste zorgvuldigheid worden gedragsregels aangegeven hoe te handelen, worden structurele meetinstrumenten (voor bijvoorbeeld CO₂-emissieinventarisatie en verbruik van reinigingsmiddelen) ingezet om prestaties te volgen en aanpassingen te kunnen doen. Materiële en financiële middelen worden benoemd om maatschappelijke verantwoordelijkheid in de gehele organisatie te integreren en waar nodig in te zetten om negatieve effecten aan te pakken.

Vraag 23: Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie?

CSU wil door het hanteren van haar leveranciersgedragscode negatieve effecten van haar leveranciers en onderaannemers vermijden en beperken. CSU wil klanten door middel van informatie, projecten en samenwerkingsverbanden positief beïnvloeden. CSU wil de branche door middel van deelname aan brancheorganisaties positief beïnvloeden. Bij de beoordeling van deze aspecten is CSU deels afhankelijk van de informatie die stakeholders zelf willen verstrekken.

CSU voert periodieke risicoanalyses en (leveranciers)audits uit op haar bedrijfsactiviteiten en –processen en op de keten als onderdeel van het KAM-managementsysteem en laat deze ook toetsen door externe partijen. Deze analyses en audits zijn gerelateerd aan MVO-onderwerpen. Maatregelen worden ingebed in de bestaande managementsystemen. En door middel van periodieke rapportages worden de prestaties gevolgd en inzichtelijk gemaakt.

Bron:

- Managementsystemen (ISO 9001, ISO 14001, CO₂ Prestatieladder, VCA** ,BTR, OSB-Keurmerk, en NEN 4400-1)
- RI&E's en V&G-plannen
- Leveranciersaudits
- KAM-rapportages

Vraag 24: Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend en geïmplementeerd in uw organisatie (en geef voorbeelden van de invulling)?

We geven instructies over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen door onder andere de gedragsregels, normen en waarden die gelden binnen en buiten het bedrijf te communiceren en toelichten tijdens bij indiensttreding en via de diverse persoonlijke en periodieke schriftelijke communicatie. Duidelijkheid over wat wel en niet geaccepteerd is en hoe daartegen kan worden geageerd wordt door communicatie gefaciliteerd.

Toelichting/voorbeelden:

Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen zijn onder andere CO₂ metingen, werkdrukmetingen, tevredenheidsonderzoeken, accountantscontroles en investeringsanalyses.

Instrumenten om MVO-kernthema's in de gehele organisatie te integreren zijn acties en communicatie vanuit MVO-commissie op diverse vlakken onder andere bewustwordingprogramma's, integratie MVO in Management development en opleidingsprogramma's, agenderen in diverse overleggen, belonen van initiatieven.

Bron:

- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/duurzaam/>

Vraag 25: Welke (potentiële effecten op maatschappij , milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?

Belangrijkste geïdentificeerde (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie zijn de misstanden in arbeidsrelaties en sociaal maatschappelijk verkeer.

Bron:

- Verslagen stakeholdersoverleggen
- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/duurzaam/>
- Code Verantwoordelijk Marktgedrag <http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/home/>

7.3 Visie, missie, beleid en strategie

Vraag 26: Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door:

CSU heeft bij het toepassen van NEN-ISO 26000 haar visie, missie en ondernemingsplan onder de loep genomen. Dit heeft geresulteerd in een aangepaste visie en missie en een toegevoegde MVO-paragraaf in het ondernemingsplan. De belangrijkste principes en onderwerpen zijn opgenomen in beleid en strategie van het bedrijf. De geïntegreerde verslaglegging borgt de acties op deze aspecten. Door gedragscodes voor stakeholdergroepen en prioriteiten op kernthema's te zetten wordt actief gewerkt aan verbeteringen. De geïdentificeerde prioritaire onderwerpen zullen in werksessies verder worden uitgewerkt. De MVO-commissie neemt hierin de leiding.

Bron:

- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/profiel/>
- Ondernemingsplan

7.4 Ontwikkelen draagvlak en competentie

Vraag 27: Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid - binnen én buiten de organisatie?

Zie ook het antwoord op vraag 21.

CSU creëert draagvlak en bewustzijn voor MVO naar interne- en externe stakeholders. Dit doen we door het vergroten van kennis van principes, kernthema's en –onderwerpen. De top van de organisatie is verantwoordelijk en betrokken bij MVO en heeft de principes integraal vertaald in de bedrijfsvoering. Daartoe is ook een cultuur gecreëerd van maatschappelijke verantwoordelijkheid waarin enerzijds wordt gestimuleerd en anderzijds wordt opgetreden tegen zaken die ermee in conflict staan.

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

De ontwikkeling van competenties om maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen is ingebed in de kernwaarden MIKRO - Medewerkergerichtheid, Integriteit, Klantgerichtheid, Resultaatgerichtheid en Ondernemerschap. De kernwaarden zijn strategisch geïntegreerd op alle niveaus van de organisatie, onder andere door praktisch doorvertaling naar alle geledingen van de organisatie. Vanuit het management wordt regelmatig en structureel gecommuniceerd over de missie, kernwaarden en de waardering voor de mens achter de medewerker.

Via de beleidscyclus, het regulier en planmatig opstellen van businessplannen op elk niveau van de organisatie, het agenderen van de kernwaarden van MVO in werkoverlegvormen tot het communiceren van deze waarden via onder andere het personeelsblad, informatie- en themabijeenkomsten. Daarnaast is MVO ingebed in de Management Development opleidingen van de CSU-Academy voor zowel middenkader als management. CSU heeft verder als speerpunt duurzaamheid nadrukkelijk voor het voetlicht te brengen van uitvoerende medewerkers en hun families. CSU investeert in samenwerkingprojecten ter bevordering van de arbeidsparticipatie en integratie van kwetsbaren in de samenleving maar ook in samenwerkingsverbanden die de rol en positie van de branches waar ze actief is verbeteren. CSU promoot ook specifieke MVO-onderwerpen (zoals de Code Verantwoordelijke Marktgedrag en dagschoonmaak) bij relaties en opdrachtgevers.

Bron:

- Code Verantwoordelijk Marktgedrag <http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/home/>
- Opleidingsplan

7.5 Integreeren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

Vraag 29: Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?

Zie ook de antwoorden op vragen 21 en 27.

De MVO-commissie bestaat uit diverse delen van de organisatie onder leiding van een statutair directeur. De leden van de commissie zijn werkzaam en/of verantwoordelijk voor operationele zaken, inkoop, commercie, kwaliteit, arbo & milieu, personeel & organisatie, Gemeenschappelijke Ondernemingsraad, business development en marketing & communicatie. CSU heeft concrete prioriteiten en doelstellingen vastgelegd die terugkomen in beleidscycli en waarover externe verslag wordt gelegd. CSU managed en stuurt zo de effecten van haar handelen, dat voorwaardenscheppend wordt beïnvloed door keuze voor structuur en cultuuraspecten. In overleg met stakeholders worden zowel de prestaties van de organisatie als van die in de invloedssfeer geëvalueerd. CSU wil MVO verder inbedden in de organisatie door prestatie-indicatoren duurzaam ondernemen te integreren in bestaande interne monitorsystemen. Deelaspecten zijn al geborgd in bestaande managementsystemen voor ISO 9001, ISO 14001, CO₂ Prestatieladder, BTR, NEN 4400-1 en VCA** en dit zal in de toekomst worden uitgebreid.

Bron:

- CSU managementsystemen (ISO 9001, ISO 14001, CO₂ Prestatieladder, VCA** ,BTR, OSB-Keurmerk, en NEN 4400-1)

8 COMMUNICATIE EN RAPPORTAGE

8.1. Communicatie en rapportage

Vraag 30

Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?

Onze organisatie houdt bij de communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid met de volgende criteria rekening: compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig, actueel en toegankelijk.

Uitgangspunt bij de transparante communicatie vanuit een open en eerlijke organisatie zijn de doelgroepen. Inhoud en boodschap zijn daar op afgestemd. Voorbeelden zijn onder andere het jaarverslag als de communicatie over duurzaamheidsaspecten, nieuwsbrieven, milieutips en personeelsaangelegenheden naar directe medewerkers.

Bron:

- <https://applepie.foleon.com/csu/jaarverslag-2018/home/>

Vraag 31: Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid?

CSU communiceert over onze maatschappelijke verantwoordelijkheid:

- Social media
Bijvoorbeeld twitter, facebook
- In vergaderingen en gesprekken met stakeholders,
Bijvoorbeeld stakeholderoverleg, dialoog vakbonden
- Specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren
Bijvoorbeeld inzake klachten en schade, code verantwoordelijk marktgedrag
- Interne communicatie tussen management en medewerkers
Bijvoorbeeld door inzet periodieken, werkoverleg en briefingsbijeenkomsten
- Interne teamactiviteiten met als doel mvo te integreren in bedrijf
Bijvoorbeeld CSU Meewerkweek, activiteiten t.b.v. goed doelen, promoten van een gezonde levensstijl
- Communicatie over prestaties op gebied van MVO
Bijvoorbeeld via het jaarverslag en in (speciale) nieuwsbrieven en periodieken
- Communicatie met leveranciers over MVO in de inkoop Eisen
Bijvoorbeeld inkoopvoorwaarden leveranciers gedragscode, toepassing NEN 4400-1
- Publiekcommunicatie over noodgevallen, zowel vooraf als tijdens een noodgeval
Bijvoorbeeld voorlichting zienswijze vooraf en communicatie via persberichten tijdens calamiteiten
- Artikelen over MVO in tijdschriften en nieuwsbrieven
Bijvoorbeeld diverse artikelen in vakbladen, landelijke media, P&O/arbobladen, radio en internet
- Advertenties of andere openbare verklaringen om MVO te promoten
Bijvoorbeeld CSU's advertenties in vakmedia
- Ter beschikking stellen van informatie voor publieke doelen
Bijvoorbeeld informatie ten behoeve van vaststelling criteria duurzaam inkopen overheid en t.b.v. CBS

- Openbare maatschappelijke verslagen
Bijvoorbeeld CSU's jaarverslaglegging

8.2 Rapporteren over MVO

Vraag 32a: Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag?

Onze organisatie rapporteert over MVO via een geïntegreerd financieel en maatschappelijk verslag.

Vraag 32b: Geef aan of in uw maatschappelijk verslag informatie staat over:

In het maatschappelijk verslag staat informatie over:

- Doelstellingen ten aanzien van onderwerpen en kernthema's
- Prestaties ten aanzien van onderwerpen en kernthema's
- Hoe en wanneer stakeholders zijn betrokken bij de rapportage
- Successen en tekortkomingen en manieren hoe die worden aangepakt

Vraag 32c: heeft u bij het opstellen van uw maatschappelijk verslag rekening gehouden met de volgende overwegingen?

Bij het opstellen van het maatschappelijke verslag is rekening gehouden met de volgende overwegingen:

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

8.3 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders

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

Er zijn conflicten of meningsverschillen geweest met stakeholders, namelijk over beloningsniveaus en werkdruk met de vakbonden binnen de schoonmaakbranche.

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

Om conflicten op te lossen heeft onze organisatie de volgende methoden:

- Rechtstreekse discussie met de stakeholder(s)
- Verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen
- Formele procedures voor klachtenbehandeling
- Bemiddelings- en arbitrageprocedures
- Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles

8.4 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Vraag 34: Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?

CSU monitort haar activiteiten door:

- Feedback van stakeholders, onder andere individueel en gezamenlijk stakeholdersoverleg
- Uitvoeren van benchmarks, onder andere tevredenheidsonderzoeken stakeholders
- Meten met behulp van indicatoren, onder andere CO₂-emissies, verzuim

Voor deze monitoring geldt:

- Omvang monitoring is in lijn met omvang en belang activiteiten
- Monitoring geeft resultaten die betrouwbaar zijn, tijdig beschikbaar zijn en begrijpelijk zijn
- Monitoring is afgestemd op de behoeften van stakeholders

Toelichting/voorbeelden:

CSU voert regelmatig klanttevredenheidsmetingen en medewerkerstevredenheidsmetingen uit. Monitoring van de activiteiten en doelstellingen op het gebied van MVO vindt ook plaats in het kader van het jaarlijkse (maatschappelijke) jaarverslag. Een aantal onderwerpen worden intern en ook extern gecontroleerd door onder andere Inspectie SZW en certificeringsinstan- ties (voor onder andere de ISO 9001, ISO 14001, CO₂ Prestatieladder, BTR en VCA** -certifi- ceringen). CSU hanteert KPI's en benchmarks op de belangrijkste aspecten en bespreekt de resultaten met stakeholders.

Bron:

- CSU managementsysteem

Vraag 35: Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwer- pen beoordeeld?

De invulling van de kernwaarden van CSU komen terug in de beleidscyclus en het regulier en planmatig opstellen van businessplannen op elk niveau van de organisatie. Interne audits vin- den plaats op het niveau van de businessunits. De uitkomsten van de audits en de eventuele afwijkingen of verbeterpunten komen in auditrapporten. Op basis van auditrapporten stelt CSU verbeteracties vast. CSU benchmarkt met vergelijkbare organisaties.

Centrale vragen die onze organisatie daarbij stelt zijn:

- Of de beoogde doelen zijn gehaald?
- Een evaluatie van de juistheid van die doelen?
- Of de juiste strategieën en processen hadden?
- Wat wel en niet heeft gewerkt en waarom?
- Wat had beter anders gedaan kunnen worden?
- Zijn alle relevante personen erbij betrokken?

Bron:

- CSU managementsysteem

Vraag 36: Heeft u stakeholders betrokken, en zo ja welke?

Alle relevante stakeholders per onderwerp worden vanuit hun expertise betrokken bij evaluatie en beoordeling van prestaties.

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

Verbeteringen of successen die onze organisatie heeft bereikt zijn onder andere diverse initiatieven vanuit goed werkgeverschap zoals hulp bij laaggeletterdheid, de CSU meewerkweek, betrokkenheid van medewerkers in alle niveaus bij MVO door uitgebreide bewustwordingsprogramma's, significante relatieve daling van de CO₂-uitstoot en geïntegreerde verslaglegging gebaseerd op de ISO 26000, ondersteuning bij schuldhulpverlening, programma voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers, grootste opleider in de branche voor basisopleiding schoonmaak.

Vraag 37b: Welke doelen zijn nog niet bereikt?

Een doel dat we nog niet of onvoldoende bereikt hebben is de integratie van GRI-richtlijnen in verslaglegging. Verder willen we certificeren op basis van de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) en voor FIRA het niveau goud bereiken.

8.5 Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten**Vraag 38: Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?**

Van de MVO-initiatieven genoemd in tabel A van NEN-ISO 26000 maakt CSU geen gebruik. CSU opereert binnen Nederland en de MVO initiatieven in NEN-ISO 26000 hebben een internationale focus. Verder bevat tabel A geen initiatieven die aansluiten bij de branche waarin CSU opereert.

CSU neemt wel deel aan diverse andere MVO-initiatieven en instrumenten, onder andere:

- NEN-ISO 26000
- NPR 9026
- MVO Nederland
- Criteria Duurzaam inkopen
- Code Verantwoordelijk Marktgedrag
- FIRA
- Ecovadis

Vraag 39: Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?

Bij de keuze om aan deze initiatieven deel te nemen heeft CSU overwogen dat het:

- De principes van NEN ISO 26000 ondersteunt

- Praktische richtlijnen geeft om met MVO aan de slag te gaan
- Een goede reputatie heeft op het gebied van geloofwaardigheid en integriteit
- Tot stand komt op een transparante en open wijze
- Goed toegankelijk is

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

Concrete acties die worden uitgevoerd in verband met deze initiatieven zijn:

- Bijdragen ontwikkelen en promoten van ISO 26000
- Bijdragen ontwikkelen en promoten van NPR 9026
- Partnerschap van MVO-Nederland
- Vertalen van de Code verantwoordelijk marktgedrag naar de bedrijfsvoering
- Inzichtelijk maken van de MVO-prestaties en best practices