



Referentiematrix NEN-ISO26000

Bijlage C NPR 9026:2012

Hago Zorg B.V.

Referentiematrix Hago Zorg B.V.

Opgesteld door:

- Esther van Raaij (Businesspartner P&O)
- Ingrid Kornips (KAM Manager)
- Julie Cappers (Project Manager VMC)

Versie: januari 2015

BIJLAGE C: Vaststellen relevantie, significantie en prioriteit

MVO onderwerp	Relevant	Onderbouwing	Significant	Onderbouwing	Prioriteit	Onderbouwing
Bestuur van de organisatie	hoog	Zonder draagvlak van het bestuur is MVO niet succesvol	hoog	De invloed van het bestuur is groot en is dus bepalend voor de bedrijfsvoering.	veel invloed	Draagvlak is er maar we zijn er nog niet.
Mensenrechten						
Gepaste zorgvuldigheid	hoog	Bij alle beslissingen wordt nagedacht wat de invloed is op de maatschappij en stakeholders	hoog	Verkeerde beslissingen die ondoordacht zijn doorgevoerd, kunnen van grote negatieve invloed zijn	veel invloed	Er wordt geen zaken gedaan met malefide organisaties.
Risicosituaties m.b.t. mensenrechten	midden	Mensenrechtenschending komt niet voor vanwege de inrichting van de keten en het productieproces	laag	De kans op schending van mensenrechten is zeer laag,	bepaalde invloed	Mocht dit risico alsnog plaatsvinden dan wordt actie tot besluitvorming genomen.
Vermijden van medeplichtigheid	hoog	Hago Zorg wil niet medeplichtig zijn aan het schenden van mensenrechten	laag	Hago Zorg werkt enkel in Nederland waarbij de wet zorgdraagt dat dergelijke praktijken niet voorkomen. Echter, wij controleren de arbeidspraktijken van onze stakeholders in andere landen.	bepaalde invloed	Mocht alsnog schending van mensenrechten plaatsvinden dan wordt actie tot besluitvorming genomen.
Het oplossen van klachten	midden	Onze diensten moeten optimaal geleverd worden conform wet- en regelgeving en afspraken.	hoog	Hago Zorg neemt klachten serieus en voert verbeteringen direct door.	veel invloed	Het goed inbouwen behoort tot de kernactiviteiten van de onderneming; eventuele klachten dienen direct opgelost te worden omdat deze schadelijk zijn voor het imago.

MVO onderwerp	Relevant	Onderbouwing	Significant	Onderbouwing	Prioriteit	Onderbouwing
Discriminatie en kwetsbare groepen	hoog	Hago Zorg distantiëert zich van discriminatie van kwetsbare groepen.	hoog	Mensen zijn ons kapitaal.	veel invloed	We investeren in onze medewerkers en die van stakeholders.
Burger- en politieke rechten	laag	Hago Zorg inter- en nationale rechten.	laag	Hago Zorg opereert zo goed als alleen in Nederland en komt daar weinig mee in aanraking.	weinig invloed	Voorname lijk actief in Nederland volgens vaste wet- en regelgeving.
Economische, maatschappelijke en culturele rechten	midden	Hago Zorg behandelt iedereen als haar gelijke	laag	Iedereen is gelijk en Hago Zorg heeft een vertrouwenspersoon.	bepaalde invloed	Voorname lijk actief in Nederland volgens vaste wet- en regelgeving en cao. Echter, binnen onze organisatie kunnen we aanvullend beleid maken.
Fundamentele principes en arbeidsrechten	hoog	Werknemers krijgen goede primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden inclusief cao	hoog	Mensen zijn ons kapitaal.	veel invloed	Hago Zorg creëert aanvullende arbeidsvoorwaarden.
Arbeidspraktijk						
Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	hoog	Een goede relatie/sfeer draagt bij aan het personeelsbehoud	hoog	Goede arbeidsrelaties dragen bij aan een duurzaam personeelsbestand	veel invloed	Langdurige relaties dragen bij aan het behouden van de kennis in de organisatie.
Werkomstandigheden en sociale bescherming	hoog	Hago Zorg draagt bij aan de juiste werkomstandigheid conform wet- en regelgeving en maakt personeelsbeleid.	hoog	Hago Zorg draagt bij aan de juiste werkomstandigheid conform wet- en regelgeving en maakt personeelsbeleid.	veel invloed	Hago Zorg draagt bij aan constante verbeteringen m.b.t. de juiste invulling van werkomstandigheden en sociale bescherming.

MVO onderwerp	Relevant	Onderbouwing	Significant	Onderbouwing	Prioriteit	Onderbouwing
Sociale dialoog	hoog	Als familiebedrijf worden samenwerkingsverbanden gestimuleerd om zo tot gezamenlijke doelen te komen.	hoog	Door de familiale sfeer is open communicatie altijd van toepassing waardoor problemen voorkomen worden en flexibel en adequaat handelen mogelijk is.	veel invloed	Het Vebego Close to you past geheel binnen het DNA profiel van Hago Zorg.
Gezondheid en veiligheid op het werk	hoog	Veiligheid van medewerkers is het allerbelangrijkst. Echter binnen de werkzaamheden komen zo goed als geen onveilige situaties voor i.v.m. het soort werkzaamheden.	hoog	Er wordt sterk gelet op de juiste werkvoorzieningen en materialen die bijdragen aan een goede, gezonde en veilige werkomgeving.	veel invloed	Veiligheid en bescherming moeten te allen tijde gestimuleerd en gegarandeerd worden.
Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	hoog	Medewerkers worden standaard opgeleid, zowel directe- als indirecte medewerkers, dit is opgesteld in het opleidingsplan.	hoog	Zonder goede opleiding kan er ook geen goede dienstverlening worden verleend.	veel invloed	Investeren in je medewerkers draagt bij aan een langdurige duurzame relatie.
Het milieu						
Voorkomen van milieuvuiling	hoog	Door de juiste instructies en het leveren van de juiste materialen en middelen draagt Hago Zorg bij aan het verminderen van milieuvuiling.	midden	Hago Zorg biedt meerdere mogelijkheden aan klanten om een bijdrage te doen aan de vermindering van milieuvuiling.	weinig invloed	Hago Zorg vindt het voorkomen van milieuvuiling van belang echter is hierin afhankelijk van de wens van de klant.
Duurzaam gebruik van hulpbronnen	hoog	Bij de inkoop wordt al getoetst op de duurzame toepassingen van hulpbronnen.	midden	Hago Zorg vindt het belangrijk om haar bijdrage kenbaar te maken bij Vebego inkoop en haar joint ventures.	weinig invloed	Aangezien Hago Zorg een dienstverlenend bedrijf is produceert zij zelf geen producten waardoor het gebruik van hulpbronnen zeer laag is.

MVO onderwerp	Relevant	Onderbouwing	Significant	Onderbouwing	Prioriteit	Onderbouwing
Mitigatie van en adaptie aan klimaatverandering	hoog	Hago Zorg laat ieder jaar een co2 voetafdruk uitvoeren.	hoog	Op basis van de uitkomsten van de co2 voetafdruk worden nieuwe doelstellingen geformuleerd.	veel invloed	Op het wagenpark en kantoren in eigen beheer zetten we acties uit ten behoeve van klimaatverandering.
Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden	midden	Hago Zorg produceert zelf geen producten maar is in continue dialoog met de leveranciers.	hoog	De invloed die Hago Zorg uitoefent is zeer gering en heeft weinig effect op de resultaten. Dat neemt niet weg dat er conform geldende milieuvoorwaarden wordt gewerkt	weinig invloed	Hago Zorg is ingericht om te allen tijde een balans te vinden tussen milieuvriendelijk en economisch verantwoord diensten te leveren.
Eerlijk zaken doen						
Anti- corruptie	midden	Hago Zorg doet zaken middels de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.	hoog	De Code Verantwoordelijk Marktgedrag wordt jaarlijks ge-update waarin doelstellingen opnieuw geactualiseerd worden.	veel invloed	Doordat Hago Zorg mede deze Code heeft ontwikkeld is de invloed groot.
Verantwoorde politieke betrokkenheid	laag	Hago Zorg doet niet aan lobbyen.	laag	Hago Zorg doet niet aan lobbyen.	weinig invloed	Doordat wij niet lobbyen hebben we ook geen invloed op politieke beslissingen.
Eerlijke concurrentie	hoog	Hago Zorg biedt een eerlijke prijs aan die sociaal verantwoord is.	hoog	Hago Zorg biedt een sociaal verantwoorde dienstverlening binnen de zorg die een bijdrage levert aan de leefomgeving van de cliënt/patiënt.	veel invloed	Hago Zorg heeft invloed op de wijze waarop dienstverleningsconcepten worden geleverd.

MVO onderwerp	Relevant	Onderbouwing	Significant	Onderbouwing	Prioriteit	Onderbouwing
Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	midden	Hago Zorg is continu in dialoog met de waardeketen.	hoog	Hago Zorg is continu in dialoog met de waardeketen.	veel invloed	Er is een plan opgesteld om stakeholders continu te betrekken bij de dienstverlening van Hago Zorg. Ook denkt Hago Zorg mee met haar stakeholders.
Respect voor eigendomsrechten	midden	Hago Zorg vindt privacy van cliënt/patiënt erg belangrijk.	hoog	Er is een functionaris wet-beschermings persoonsgegevens in dienst bij Hago Zorg.	veel invloed	Hago Zorg heeft hiervoor beleid opgesteld en draagt zorg voor een goede instructie aan de medewerkers.
Consumentenaangelegenheden						
Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	laag	Hago Zorg geeft gehoor aan de contractuele verplichtingen die aangegaan zijn. Contracten worden onder eerlijke voorwaarden en op basis van feitelijke informatie opgesteld.	midden	Communicatie dient altijd open, eerlijk en transparant gecommuniceerd te worden om een reëel beeld te kunnen tonen.	veel invloed	Een open communicatie bevordert duurzame relaties.
Het beschermen van de consumentengezondheid- en veiligheid	hoog	Hago Zorg vindt privacy van cliënt/patiënt erg belangrijk.	hoog	Er is een functionaris wet-beschermings persoonsgegevens in dienst bij Hago Zorg.	beperkte invloed	Hago Zorg heeft hiervoor beleid opgesteld en draagt zorg voor een goede instructie aan de medewerkers en houdt zich aan de richtlijnen van de klant.
Duurzame consumptie	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.	
Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen	hoog	Klanttevredenheid is van groot belang om de ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen te verwezenlijken.	hoog	KTO bevordert duurzame relaties.	veel invloed	Hago Zorg heeft een klachtenprocedure en ons jaarlijkse KTO onderzoek op klantniveau.

MVO onderwerp	Relevant	Onderbouwing	Significant	Onderbouwing	Prioriteit	Onderbouwing
Privacy en gegevensbescherming van consumenten	hoog	Hago Zorg vindt privacy van cliënt/patiënt erg belangrijk.	hoog	Er is een functionaris wet-beschermings persoonsgegevens in dienst bij Hago Zorg.	bepaalde invloed	Hago Zorg heeft hiervoor beleid opgesteld en draagt zorg voor een goede instructie aan de medewerkers.
Toegang tot essentiële voorzieningen	Midden	Alle benodigde voorzieningen zijn op klantlocatie aanwezig.	Midden	In overleg met de klant kunnen voorzieningen uitgebreid worden.	bepaalde invloed	Door controle rondes worden de voorzieningen genoteerd en besproken met de klant.
Voorlichting en bewustzijn	midden	Om begrip, betrokkenheid en draagvlak te creëren wordt door middel van voorlichting getracht het bewustzijn te vergroten.	hoog	Bij een vergroot bewustzijn is er meer draagvlak en een grotere kans op succes.	bepaalde invloed	Hago Zorg heeft een beperkte invloed op de voorlichting naar de consument.
Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap						
Betrokkenheid bij de gemeenschap	hoog	Een schone omgeving draagt bij aan een gezonde leefomgeving.	hoog	Een schone omgeving draagt bij aan een gezonde leefomgeving.	veel invloed	Schoonmaak is de core-business van Hago Zorg.
Opleiding en cultuur	hoog	Een goede opleiding/presentatie draagt bij aan de juiste dienstverlening.	hoog	Bij het juiste verhaal begrijpt de omgeving de impact van onze dienstverlening.	veel invloed	Hago Zorg betreft haar stakeholders nauw bij het belang van haar activiteiten.
Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	hoog	Doorgroeimogelijkheden van medewerkers en groei van klanten.	hoog	Hago Zorg heeft jaarlijks haar plannen voor groei en ontwikkeling verankerd in het din-model	veel invloed	Zonder werkgelegenheid en ontwikkeling is er geen dienstverlening.
Ontwikkeling en toegang tot technologie	hoog	Hago Zorg is een innovatief schoonmaakbedrijf	Hoog	Om een sterke concurrentiepositie in te nemen zijn nieuwe dienstverleningsconcepten van groot belang.	veel invloed	Hago Zorg is continu bezig met het vernieuwen van haar concepten.

MVO onderwerp	Relevant	Onderbouwing	Significant	Onderbouwing	Prioriteit	Onderbouwing
Creëren van welvaart en inkomen	hoog	Door groei van nieuwe klanten en dienstverleningsconcepten.	hoog	Door groei van nieuwe klanten en dienstverleningsconcepten.	bepaalde invloed	Dit is mede afhankelijk van de markt.
Gezondheid	hoog	Het schoonmaken bij zorginstellingen draagt bij aan de gezondheid van de cliënt/patiënt.	hoog	Het schoonmaken bij zorginstellingen draagt bij aan de gezondheid van de cliënt/patiënt.	veel invloed	Hago Zorg is hierin kennisdeskundige.
Maatschappelijke investeringen	hoog	Hago Zorg draagt haar steentje bij aan maatschappelijk betrokken activiteiten.	hoog	Hago Zorg heeft hiervoor beleid ontwikkeld waarin medewerkers de kans krijgen zich op een andere wijze in te zetten in het zorgsegment.	veel invloed	Medewerkers actief de mogelijkheid bieden om zich maatschappelijk betrokken in te zetten.