

MVO onderwerp	Relevantie	Toelichting	Significantie	Toelichting	Prioriteit	Toelichting
Bestuur van de organisatie	Hoog	Bestuur van Fortron heeft direct invloed op de organisatie en heeft een grote voorbeeldfunctie.	Hoog	De besluiten die het bestuur neemt hebben direct effect op de organisatie	Veel invloed	Besluiten die door het bestuur worden genomen hebben direct invloed op de organisatie.
Mensenrechten						
Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	Hoog	Bij alle beslissingen wordt de invloed op maatschappij en stakeholders afgewogen.	Hoog	Een onjuiste afweging heeft negatieve invloed en gevolgen.	Veel invloed	Er worden geen zaken gedaan met malefide organisaties.
Risicosituaties met betrekking tot mensenrechten	Midden	Fortron schakelt uitsluiten eigen medewerkers en onderaannemers volgens Nederlands Recht in.	Laag	De kans op schending van mensenrechten is zeer laag	Beperkte invloed	Als het vermoeden bestaat tot schending van mensenrechten zal het bedrijf nader onderzocht worden. Afhankelijk van de uitkomst, worden er stappen ondernomen.
Vermijden van medeplichtigheid	Hoog	Fortron respecteert de geldende wet- en regelgeving op het gebied van mens, milieu en maatschappij en wil niet medeplichtig zijn aan het schenden van mensenrechten.	Laag	Fortron is een Nederlands bedrijf waarbij de wet zorg draagt dat deze praktijken niet voorkomen.	Beperkte invloed	Als het vermoeden bestaat oneerlijke of onrechtvaardige handel zal het bedrijf nader onderzocht worden. Afhankelijk van de uitkomst, worden er stappen ondernomen.
Het oplossen van klachten	Hoog	Onze diensten moeten optimaal geleverd worden conform wet- en regelgeving en afspraken.	Hoog	Fortron 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.
Discriminatie en kwetsbare groepen	Hoog	Fortron distantieert zich van discriminatie van kwetsbare groepen. Het is belangrijk dat medewerkers zich prettig voelen op het werk.	Hoog	Bij discriminatie zitten personen niet goed in hun vel, dit heeft rechtstreeks invloed op onze dienstverlening	Veel invloed	Fortron heeft een vertrouwenspersoon waar medewerkers in een veilige omgeving een eventueel voorval kunnen voorleggen. Bovendien investeert Fortron in haar medewerkers en in die van stakeholders.

Burger- en politieke rechten	Laag	Burgerrechten zijn een basisprincipe. Het is belangrijk dat deze gerespecteerd en nageleefd worden. Deze rechten zijn zo vanzelfsprekend dat er geen aparte aandacht aan geschonken wordt.	Laag	Het voldoen aan burgerrechten is een minimumvereiste. Doordat Fortron alleen in Nederland opereert wordt hieraan ruimschoots voldaan. De wet zelf heeft hiermee geen effect op onze dienstverlening.	Weinig invloed	Burgerrechten is een minimum vereiste waaraan Fortron ruimschoots voldoet.
Economische, maatschappelijke en culturele rechten	Laag	Deze onderwerpen zijn minimumvoorwaarden om een menswaardig bestaan te garanderen. Het is belangrijk dat deze gerespecteerd worden, maar het is zo normaal dat hier geen aparte aandacht aan geschonken wordt.	Laag	Deze rechten is een minimum waaraan iedereen moet voldoen. Fortron voldoet hier ruimschoots aan, dus de wet zelf heeft geen effect op onze dienstverlening	Weinig invloed	Fortron is actief in Nederland en houdt zich aan de bijbehorende wet- en regelgeving. De Nederlandse wet- en regelgeving respecteert deze minimumvoorwaarden.
Fundamentele principes en arbeidsrechten	Hoog	Personen worden gelijk behandeld. Er is geen onderscheid op bijvoorbeeld ras, geloof, geslacht, nationaliteit. Hierbij heeft elke medewerker vrije arbeidskeuze. Werknemers krijgen goede primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden inclusief cao.	Hoog	Medewerkers zijn ons kapitaal, hierbij komen de fundamentele principes bewust en onbewust bij zowel instroom, doorstroom en uitstroom van medewerkers aan bod.	Veel invloed	Fortron neemt actief deel aan de cao onderhandelingen en heeft daarnaast nog eigen aanvullende arbeidsvoorwaarden.
Arbeidspraktijk						
Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	Hoog	Een goede arbeidsrelatie verhoogt de betrokkenheid van de medewerkers.	Hoog	Goede arbeidsrelaties zorgen voor een duurzaam personeelsbestand.	Veel invloed	Door middel van het bieden van opleidingen en begeleiden op de werkplek leidt Fortron medewerkers op tot vak-specialisten
Werkomstandigheden en sociale bescherming	Hoog	Het is belangrijk dat medewerkers zich prettig en veilig voelen op het werk.	Hoog	Goede werkomstandigheden zorgen er voor dat medewerkers hun werk optimaal kunnen uitvoeren.	Veel invloed	Naast de (inter) nationale wet- en regelgeving en een cao heeft Fortron aanvullende arbeidsvoorwaarden voor het gehele personeelsbestand
Sociale dialoog	Hoog	Als familiebedrijf is er open arbeidssfeer.	Hoog	Door de familiale sfeer is er een open communicatie en kunnen eventuele problemen eenvoudig worden voorkomen of opgelost.	Veel invloed	Door structureel inplannen van RGM, functionerings-, en beoordelingsgesprekken wordt er extra aandacht besteed aan de communicatie.

Gezondheid en veiligheid op het werk	Hoog	De werkomstandigheden waarin Fortron glasbewassing, gevelonderhoud en specialistische reiniging uitvoert, variëren en kunnen risicovol zijn. Dit vraagt om constante aandacht voor kwaliteit van de werkzaamheden en de veiligheid van medewerkers.	Hoog	Er wordt sterk gelet op de juiste werkvoorzieningen en materialen die bijdragen aan een goede, gezonde en veilige werkomgeving.	Veel invloed	VCA** certificering, opleiden van medewerkers, nen iso 9001, 4-wekelijkse toolbox meeting, gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen, LMRA (last minute risico analyse), RI&E (risico, inventarisatie en evaluatie), VGWM (veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu) commissie, zijn voorbeelden waarmee Fortron ieders veiligheid continue onder de aandacht brengt.
Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	Hoog	Naast de vakopleidingen die Fortron aan het personeel biedt, wordt er veel energie gestoken in de ontwikkeling van de communicatieve vaardigheden van de medewerkers.	Hoog	Het opleidingsbeleid heeft een tweeledig doel: Enerzijds wordt dienstverlening geoptimaliseerd en anderzijds hebben medewerkers de mogelijkheid zich te ontplooien en te groeien in hun werk.	Veel invloed	Investeren in medewerkers draagt bij aan een langdurige arbeidsrelatie met tevreden medewerkers.
Het milieu						
Voorkomen van milieuvervuiling	Hoog	Fortron werkt met schoonmaakmiddelen welke milieubelastend kunnen zijn. Door het geven van juiste instructies wordt milieuvervuiling voorkomen.	Hoog	De wijze waarop schoonmaakproducten worden gebruikt heeft direct invloed op milieuvervuiling.	Bepaalde invloed	Om te reinigen wordt er eerst gebruik gemaakt van het minst agressieve product. Om het moment dat deze de onvoldoende reinigt, wordt overgestapt naar een agressiever product. Op deze wijze wordt milieubelasting geminimaliseerd.
Duurzaam gebruik van hulpbronnen	Midden	Bij inkoop wordt reeds getoetst in welke mate schoonmaakmiddelen hulpbronnen kunnen aantasten.	Midden	Het verkeerd gebruik van schoonmaakmiddelen kan effect hebben op hulpbronnen.	Bepaalde invloed	Aangezien Fortron een dienstverlenend bedrijf is, is er beperkte invloed op de productie van materialen en middelen. Wel hebben wij invloed op het gebruik er van.
Mitigatie van en adaptie aan klimaatverandering	Midden	De hoogste vervuiling komt voornamelijk door de transportbewegingen. Door bewust om te gaan met onze inkoop en planning kunnen wij onze uitstoot beperken.	Hoog	Een goede planning heeft naast een lagere milieubelasting ook direct effect op onze efficiëntie en winst.	Weinig invloed	Transportstromen kunnen beperkt worden, transportbewegingen zijn echter noodzakelijk om onze dienstverlening te kunnen uitvoeren.

Bescherming van het milieu, biodiversiteit en herstel van natuurlijke leefgebieden.	Laag	Fortron is een dienstverlenend bedrijf en produceert zelf geen producten. Daarnaast vinden de werkzaamheden plaats in stedelijke omgevingen.	Midden	Er worden geen extra inspanningen gedaan om natuurgebieden te beschermen, dit neemt niet weg dat er conform geldende milieuvorwaarden wordt gewerkt.	Weinig invloed	Het correct gebruik maken van schoonmaakproducten en reduceren van CO2 uitstoot heeft een positief effect op het milieu. Echter zal dit niet direct zorgen voor een betere biodiversiteit of herstel van natuurlijk leefgebied.
Eerlijk zakendoen						
Anti-corruptie	Hoog	Eerlijk zaken doen en transparantie is belangrijk. Bijv: Code verantwoord marktgedrag, VCA certificaat en ISO 9001.	Hoog	Fortron heeft de code verantwoord marktgedrag ondertekend, deze zelfverklaring wordt jaarlijks ge-update.	Veel invloed	Fortron schrijft alleen in bij aanbestedingen waarbij de code verantwoord marktgedrag wordt toegepast.
Verantwoorde politieke betrokkenheid	Laag	Fortron geeft geen, noch ontvangt steekpenningen of oneigenlijke voordelen gericht op zakelijk of financieel gewin.	Laag	Fortron doet niet aan lobbyen	Weinig invloed	Doordat er niet wordt gelobbyd, is er ook geen invloed op politieke beslissingen.
Eerlijke concurrentie	Hoog	Fortron biedt klanten een eerlijke prijs die sociaal verantwoord is. Onderscheidt in de schoonmaakbranche wordt gemaakt door de medewerkers. Daarnaast neemt de directeur namens de werkgeversbonden actief deel aan de cao onderhandelingen.	Hoog	Er wordt bewust ingeschreven op aanbestedingen waarbij de code verantwoord marktgedrag wordt toegepast. Daarnaast hecht Fortron grote waarde aan de gestelde cao.	Veel invloed	Fortron heeft invloed op de wijze waarop de dienstverlening wordt geleverd.
Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	Midden	Fortron is continu in dialoog met stakeholders.	Midden	Door de dialoog kunnen gezamenlijke initiatieven opgepakt worden die verandering mogelijk maken.	Bepaalde invloed	Fortron is in dialoog met de stakeholders om gezamenlijke initiatieven op te kunnen pakken.
Respect voor eigendomsrechten	Hoog	Om de dienstverlening uit te voeren zijn we altijd te gast bij klanten.	Hoog	Medewerkers moeten te allen tijden de huisregels van de betreffende klant in acht nemen.	Veel invloed	Door medewerkers naast vakopleidingen ook te trainen op communicatieve vaardigheden, heeft dit positieve invloed op het gedrag bij klanten.
Consumentenaangelegenheden						
Eerlijke marketing, feitelijke en onbevooroordeelde informatie en eerlijke werkwijzen bij het sluiten van contracten	Hoog	Eerlijk zaken doen en transparantie is belangrijk. Bijv: Code verantwoord marktgedrag, VCA certificaat en ISO 9001.	midden	Een open communicatie bevordert duurzame relaties.	Veel invloed	Daarnaast geeft Fortron gehoor aan de contractuele verplichtingen die zijn aangegaan.

Het beschermen van consumentengezondheid en - veiligheid	Hoog	De werkzaamheden mogen niet de gezondheid of veiligheid van personen in het geding brengen.	Hoog	Alle medewerkers krijgen instructie hoe zij om dienen te gaan met gezondheid en veiligheid.	Veel invloed	Fortron voorziet medewerkers van alle informatie en materialen die zij nodig hebben om ieders gezondheid en veiligheid te kunnen waarborgen.
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. Een goede en snelle afhandeling van een eventuele klacht is een belangrijk onderdeel.	Hoog	Door wekelijks steekproefsgewijs klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren, worden de duurzame relaties bevorderd.	Veel invloed	Fortron heeft een klachtenafhandelingsprocedure die een goede en snelle afhandeling garandeert, daarnaast voeren we proactief klanttevredenheidsonderzoek uit.
Privacy en gegevensbescherming van consumenten	Hoog	Fortron vindt privacy van de klantgegevens belangrijk.	Hoog	Fortron verspreidt geen klantgegevens aan derden.	Bepaalde invloed	Fortron draagt zorg voor een goede instructie voor de medewerkers. Hiervoor heeft Fortron een privacy functionaris.
Toegang tot essentiële voorzieningen	Midden	Elke medewerker krijgt alleen die voorzieningen die voor zijn functie noodzakelijk is.	Midden	In overleg met klanten kunnen voorzieningen worden uitgebreid.	Bepaalde invloed	Indien nodig worden de voorzieningen genoteerd en besproken met de klant, mbt informatie en leveren van materialen en middelen.
Voorlichting en bewustzijn	Midden	Om begrip, betrokkenheid en draagvlak te creëren wordt door middel van voorlichting getracht om bewustzijn te vergroten.	Midden	Bij een vergroot bewustzijn is er meer draagvlak en een grotere kans op succes. Echter het contact met de eindconsument is minimaal.	Bepaalde invloed	Fortron heeft beperkte invloed richting de consument.
Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap						
Betrokkenheid bij de gemeenschap	Hoog	Fortrons missie is de wereld om ons heen mooier maken met smetteloos schone en puntgave gevels.	Hoog	Het is onze missie.	Veel invloed	Specialistische schoonmaak is de core-business van Fortron.
Opleiding en cultuur	Hoog	Naast de vakopleidingen die Fortron aan het personeel biedt, wordt er veel energie gestoken in de ontwikkeling van de communicatieve vaardigheden van de medewerkers.	Hoog	met opleidingsbureau heeft een tweeledig doel: Enerzijds wordt dienstverlening geoptimaliseerd en anderzijds hebben medewerkers de mogelijkheid zich te ontplooiën en te groeien in hun werk.	Veel invloed	Investeren in medewerkers draagt bij aan een langdurige arbeidsrelatie met tevreden medewerkers.

Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	Hoog	Naast de vakopleidingen die Fortron aan het personeel biedt, wordt er veel energie gestoken in de ontwikkeling van de communicatieve vaardigheden van de medewerkers.	Hoog	Fortron stelt jaarlijks een opleidingsplan op voor al haar medewerkers.	Veel invloed	Door werkgelegenheid en ontwikkeling kunnen wij onze medewerkers opleiden tot vakspecialisten.
Ontwikkelen en toegang tot technologie	Hoog	Fortron is een innovatieve organisatie. Innovatief is dan ook een van onze kernwaarden.	Hoog	Fortron heeft diverse innovaties die zowel product- als werkgericht zijn.	Veel invloed	Fortron investeert voortdurend in nieuwe innovaties waardoor wij nog beter kunnen inspelen op de wensen van de klant. Fortron haar dienstverlening nog duurzamer is, zowel op planet, people en profit
Creëren van welvaart en inkomen	Hoog	Door groei van Fortron worden nieuwe banen gecreëert en zal de welvaart toenemen.	Hoog	Groei van omzet heeft directe invloed op groei van onze organisatie.	Beperkte invloed	Groei is mede afhankelijk van de markt.
Gezondheid	Midden	Fortron voert een actief verzuimbeleid. Hierbij wordt vooral gekeken naar hetgeen dat medewerkers ondanks de arbeidsongeschiktheid wel nog kunnen. Het gaat om lange gezonde dienstverbanden waarbij een eerlijke beloning centraal staat.	Midden	Het actief reïntegreren vereist een eigen aanpak van arbeidsongeschiktheid.	beperkte invloed	Fortron heeft voornamelijk invloed op eigen medewerkers. Echter helpt Fortron de maatschappij wel door het schoonmaken van de omgeving.
Maatschappelijke investeringen	Hoog	Fortron draagt een steentje bij aan maatschappelijk verantwoorde activiteiten.	Midden	Fortron neemt deel aan maatschappelijk betrokken activiteiten. Medewerkers steken de handen uit de mouwen in de directe omgeving	Beperkte invloed	Medewerkers de mogelijkheid bieden om maatschappelijk betrokken in te zetten.

Noot: Zie voor de ondernomen acties en de vervolgstappen vraag 17 van Bijlage B: de referentiematrix