

Ziut



Onderbouwing Zelfverklaring ISO 26000

Onderbouwing en toelichting NPR 9026
Arnhem, juli 2015



Inhoudsopgave

<i>MVO beleidsverklaring</i>	3
<i>1. Inleiding</i>	4
<i>2. MVO bij Ziut</i>	5
MVO strategie	5
Kernwaarden Ziut.....	6
<i>3. De zeven principes van MVO</i>	7
Rekenschap afleggen	7
Transparantie.....	7
Ethisch gedrag.....	7
Respect voor wet- en regelgeving	7
Respect voor internationale gedragsnormen	8
Respect voor mensenrechten.....	8
Respect voor de belangen van stakeholders	8
<i>4. Betrokkenheid van belanghebbenden</i>	9
Identificeren belanghebbenden	9
Betrekken van onze belanghebbenden	10
<i>5. MVO kernthema's</i>	11
Bepalen van relevantie & significantie	12
Prioriteiten.....	12
People	13
Planet.....	15
Profit.....	17
<i>6. Integratie en borging van MVO</i>	18
Beleidscyclus: van beleid naar uitvoering en continue verbetering.....	18
<i>Bijlage 1 Criteria significantie, invloed en prioriteit</i>	19
<i>Bijlage 2 Prioriteitenmatrix</i>	20




MVO beleidsverklaring

De status van onze wereld vraagt om een meer verantwoorde wijze van produceren en consumeren om ook toekomstige generaties te kunnen bedienen. Ziut is zich hiervan bewust en wil graag onderdeel uitmaken van en bijdragen aan een duurzamere samenleving. We willen dit niet alleen voor onze toekomstige generaties maar ook omdat we inzien dat duurzaamheid een voorwaarde is om als bedrijf te kunnen blijven voortbestaan. Dit om legitimiteit te ontvangen van onze omgeving, om gebruik te kunnen blijven maken van natuurlijke hulpbronnen en om onze mensen te inspireren en motiveren.

MVO gaat verder dan uitsluitend voldoen aan wet- en regelgeving. Ziut is voor haar dienstverlening volledig afhankelijk van haar medewerkers en hecht daarom veel waarde aan goede arbeidsomstandigheden en een veilige werkomgeving. Deze onderdelen staan dan ook centraal in onze bedrijfsvoering. Daarnaast zijn we ons bewust van de noodzaak om onze planeet zo min mogelijk te belasten en bereid hier gedegen keuzes in te maken. Naast onze mensen en het milieu wil Ziut zich positioneren als een vooruitstrevende bedrijf dat met innovatieve oplossingen wil bijdragen aan een duurzame toekomst.

In ons MVO beleid staan people, planet en profit centraal. In onze belangrijke beslissingen en activiteiten wegen we deze alle drie mee. Met ons MVO beleid laten we zien waar we voor staan, hoe we voortgang willen boeken en hoe we maatschappelijk verantwoord ondernemen integreren in onze diensten en processen. Dit vraagt betrokkenheid, inzet en samenwerking van zowel ons management als onze medewerkers. Wij dagen al onze stakeholders, intern en extern, uit om kritisch te zijn waar nodig en ideeën aan te dragen waarmee wij onszelf verder kunnen verbeteren als duurzaam bedrijf.

Arnhem, 29 juli 2015.



Drs. ir. A.J.H. Schols
Directeur Ziut





1. Inleiding

Ziut ontwerpt, plaatst en onderhoudt openbare verlichting en verkeerregelsystemen in heel Nederland. Ziut heeft circa 500 medewerkers in dienst, verdeeld over 5 vestigingen in Nederland en 3 dochterondernemingen. Ons hoofdkantoor staat in Arnhem, van waaruit we onze 4 operationele vestigingen ondersteunen bij het optimaal van dienst zijn van onze klanten. Dit zijn onder meer gemeenten, waterschappen en provincies, maar ook civiele aannemers en projectontwikkelaars. Ons werk heeft onherroepelijk invloed op de omgeving. Zowel op milieu als op de maatschappij en zowel op korte als op lange termijn. Ziut is zich hiervan bewust en wil hier ook verantwoordelijkheid voor nemen. Ons MVO beleid is erop gericht om in onze dagelijkse werkzaamheden en beslissingen rekening te houden met onze impact op mens en milieu.

We zijn ontstaan in 2010 uit een fusie tussen Liandyn (Alliander) en IP Lighting (Enexis). Ziut als één bedrijf bestaat nog maar kort, waarbij wij MVO van begin af aan meenemen in de ontwikkeling van het beleid en de processen in de nieuwe organisatie. Ziut geeft in dit document een onderbouwing en uitwerking (conform bijlage A van de zelfverklaring) van de gemaakte keuzes ten aanzien van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dit doen we op de volgende gebieden van het ISO 26000 raamwerk:

1. Onderschrijven en toepassen van de zeven principes van MVO
2. Identificeren en betrekken van stakeholders
3. De zeven MVO-kernthema's en 37 MVO-onderwerpen
4. Integratie van MVO binnen de organisatie

De scope van dit document is van toepassing op alle activiteiten en vestigingen van Ziut. Met deze zelfverklaring hopen we dat u als belanghebbende of geïnteresseerde, beter inzicht krijgt in onze organisatie, waarvoor we staan en waar we naartoe werken. Voor vragen of reacties kunt u contact opnemen met Hans ten Broeke [hans.tenbroeke@ziut.nl].



2. MVO bij Ziut

We zien MVO als een integraal onderdeel van onze wijze van ondernemen. Daarom kan het MVO beleid niet los gezien worden van onze missie en visie.

Missie

Ziut omschrijft haar missie als volgt: Onderscheidend zijn in deskundigheid, innovaties en levensduur-georiënteerd denken met focus op onze markten. Ziut draagt bij aan een betere openbare ruimte door een optimale dienstverlening na te streven, en vooruitstrevend te zijn op het gebied van duurzaamheid en innovatie. Ziut wordt ook als zodanig herkend en erkend door haar klanten en andere stakeholders.

Visie

Onze visie is om specialist te zijn in de openbare ruimte langs de disciplines licht, zicht en mobiliteit. Daarbij hebben we een maatschappelijke taak. We dragen in positieve zin bij aan de inrichting van de openbare ruimte van onze klant, zowel op het gebied van uitstraling als van functionaliteit. We luisteren naar de wensen van onze klanten en andere belanghebbenden, denken met hen mee en realiseren samen oplossingen voor de vraagstukken die we tegenkomen.

MVO strategie

Duurzaamheid gaat volgens Ziut over de manier van omgaan met schaarse hulpbronnen waarmee welvaart wordt voortgebracht, zowel nu als in de toekomst. In een duurzame samenleving voorziet de wereldbevolking in haar behoeften zonder dat zij komende generaties beperkt om in hun behoeften te voorzien. Er is sprake van een evenwicht tussen ecologische, economische en sociale belangen.

Het is onze overtuiging dat de samenleving als geheel - organisaties, burgers en consumenten - in gezamenlijkheid zorg draagt voor deze duurzame ontwikkeling. In het samen leven en werken hebben we te maken met lokale en mondiale ontwikkelingen die effect hebben op de kwaliteit van leven en op onze natuurlijke omgeving. Onze medewerkers maken als burger deel uit van de Nederlandse samenleving, en zo oefenen ze hier invloed op uit. Als organisatie doet Ziut dat ook.

Bij maatschappelijk verantwoord ondernemen zoekt een organisatie in haar handelen naar een balans tussen de waarden van haar belanghebbenden. Dat betekent voor Ziut een zorgvuldige afweging maken tussen het maken van winst, de continuïteit van de bedrijfsvoering, de zorg voor het milieu, onze mensen en de belangen van stakeholders. Ziut heeft ervoor gekozen om keuzes te maken en een beperkt aantal thema's te selecteren waar de komende jaren de aandacht naar uit gaat. Als organisatie voortkomend uit een fusie en opererend in een dynamische omgeving, kiezen wij voor thema's die waarde toevoegen aan onze organisatie en voor onze belangrijke stakeholders. Bij elke beslissing en elke stap houden wij het perspectief van de klant, een belangrijke stakeholder, in het oog. De weg naar duurzaamheid bewandelen wij samen met onze medewerkers en partners.



Kernwaarden Ziut

Alles dat Ziut doet, moet voldoen aan een aantal kernwaarden die we hebben opgesteld. Deze kernwaarden zijn tevens uitgangspunt voor ons MVO beleid:

- *Maatschappelijk betrokken.*
Ziut is omgevingsbewust en treedt op met een maatschappelijk integraal beleid voor de openbare ruimte.
- *Commercieel en ondernemend.*
We zijn ondernemend en kostenbewust. We denken na over de huidige en toekomstige behoefte van de klant, en bieden een oplossing voor de juiste prijs.
- *Onderscheidend in deskundigheid.*
Ziut onderscheidt zich door de deskundigheid van haar medewerkers en haar diensten, en door de focus op onze markten.
- *Resultaatgericht op basis van samenwerking.*
Wij behalen de beste resultaten door samenwerking binnen de organisatie, maar ook met klanten, overheids- en kennisinstituten.
- *Zelf verantwoordelijkheid nemen.*
Zowel Ziut als organisatie als haar medewerkers nemen zelf verantwoordelijkheid door te zeggen wat we doen en te doen wat we zeggen.
- *Klantgericht, pro actief en in één keer goed.*
Ziut treedt efficiënt, flexibel en slagvaardig op en focust op wat onze klanten echt nodig hebben. We laten onze klanten niet wachten en zorgen dat we goed zijn voorbereid om adequaat te handelen. En we doen de dingen in één keer goed.



3. De zeven principes van MVO

Wij onderschrijven de 7 principes van MVO. In dit hoofdstuk geven wij voor alle 7 principes een korte onderbouwing.

Rekenschap afleggen

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 bedrijfsvoering, financiële resultaten, projecten en onze keten. Dit doen we in het jaarverslag, via de accountantsverklaring, ISO 9001, VCA**, CKB, het werken aan het behouden van het managementsysteem certificaat ISO 14001 en het behouden van de CO₂ Prestatieladder niveau 4 en de MVO Prestatieladder niveau 4. Eventuele lobby activiteiten van Ziut zullen ten allen tijde ethisch verantwoord zijn.

Transparantie

Wij vinden het belangrijk om transparant te zijn over onze besluiten en activiteiten. Wij zijn onder meer transparant over onze MVO aandachtspunten, financiële, sociale en milieu prestaties, wie wij als stakeholders beschouwen en de manier waarop stakeholders zijn geselecteerd. In het kader van transparantie gebruiken wij verschillende communicatiemiddelen zoals; klantendagen, MT nieuwsbrieven en vergaderingen met aandeelhouders en Raad van Commissarissen. Daarnaast zijn we transparant in onze contact- en communicatiemomenten met onze stakeholders. We hebben een stakeholderplan opgesteld waarin staat beschreven op welke wijze we onze stakeholders identificeren en betrekken.

Ethisch gedrag

Ziut heeft ethisch gedrag ingebed in de organisatie voor zowel de bedrijfsprocessen als het gedrag van medewerkers. Er zijn vijf gedragsregels opgesteld die regelmatig worden aangehaald in de tweewekelijkse nieuwsbrieven van de directie. Ook is er een klokkenluidersregeling en heeft iedere vestiging een vertrouwenspersoon waar klachten en misstanden kunnen worden gemeld. De bestuursstructuur is dusdanig georganiseerd dat er geen belangenverstreming plaatsvindt. Zo is bijvoorbeeld de afdeling control gescheiden van de uitvoering. Daarnaast vinden er interne audits plaats en wordt er bij overtredingen adequaat gehandeld.

Respect voor wet- en regelgeving

Ziut 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 van de toepasselijke wet- en regelgeving en nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn. Dit doen we door:

- Op de hoogte te blijven van alle wettelijke verplichtingen door het lezen van algemene informatie, vakbladen en informatie uit de branche.
- De managementsystemen ISO 14001 en ISO 9001.
- Alleen zaken te doen met leveranciers die compliant zijn.



Respect voor internationale gedragsnormen

Wij zijn uitsluitend in Nederland actief. In Nederland is vergaande wet- en regelgeving voor milieu en maatschappij. Ziut doet hoofdzakelijk zaken met Europese partijen waarin de rechten van mensen, milieu en maatschappij zijn geborgd in nationale wet®elgeving. Er is een Supplier Code of Conduct en vragenlijst milieu en duurzaamheid opgesteld met de vraag naar naleving van de richtlijnen voor multinationale ondernemingen (OESO) en de Internationale Arbeid Organisatie (ILO) die wordt verstrekt aan leveranciers. Leverancierscontracten worden jaarlijks vernieuwd of gereviewed en deze vragenlijst is onderdeel van dit proces.

Respect voor mensenrechten

De activiteiten van Ziut vinden in Nederland plaats. De VN verklaring van de Mensenrechten is opgenomen in de Nederlandse wet- en regelgeving waar Ziut aan voldoet. Ziut doet hoofdzakelijk zaken met Europese partijen waarin de mensenrechten zijn geborgd in nationale wet- en regelgeving.

Respect voor de belangen van stakeholders

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. Daarnaast kunnen onze stakeholders de activiteiten van onze organisatie sterk beïnvloeden. Het is daarom uitermate belangrijk om hier zorgvuldig mee om te gaan en respect te hebben voor de belangen en wensen van stakeholders. Ook is het respecteren van de belangen van stakeholders en samenwerking in de keten een belangrijk onderdeel van de MVO Prestatieladder. Om deze redenen hebben we een stakeholderoverzicht opgesteld om onze stakeholders te identificeren en op een structurele manier met hen in dialoog te gaan. Hierover is meer te lezen in het volgende hoofdstuk.



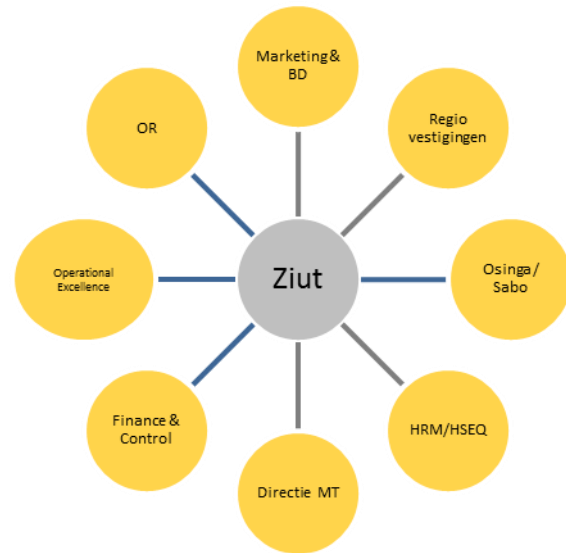
4. Betrokkenheid van belanghebbenden

Identificeren belanghebbenden

Ziut heeft te maken met diverse belanghebbenden. De belanghebbenden, onze stakeholders, zijn representatief voor de maatschappelijke beleving en verwachtingen naar ons bedrijf. Hieronder zijn ze weergegeven in twee figuren. Elk oefenen ze op hun eigen manier direct of indirect, invloed uit op ons opereren.



Figuur 1: externe belanghebbenden

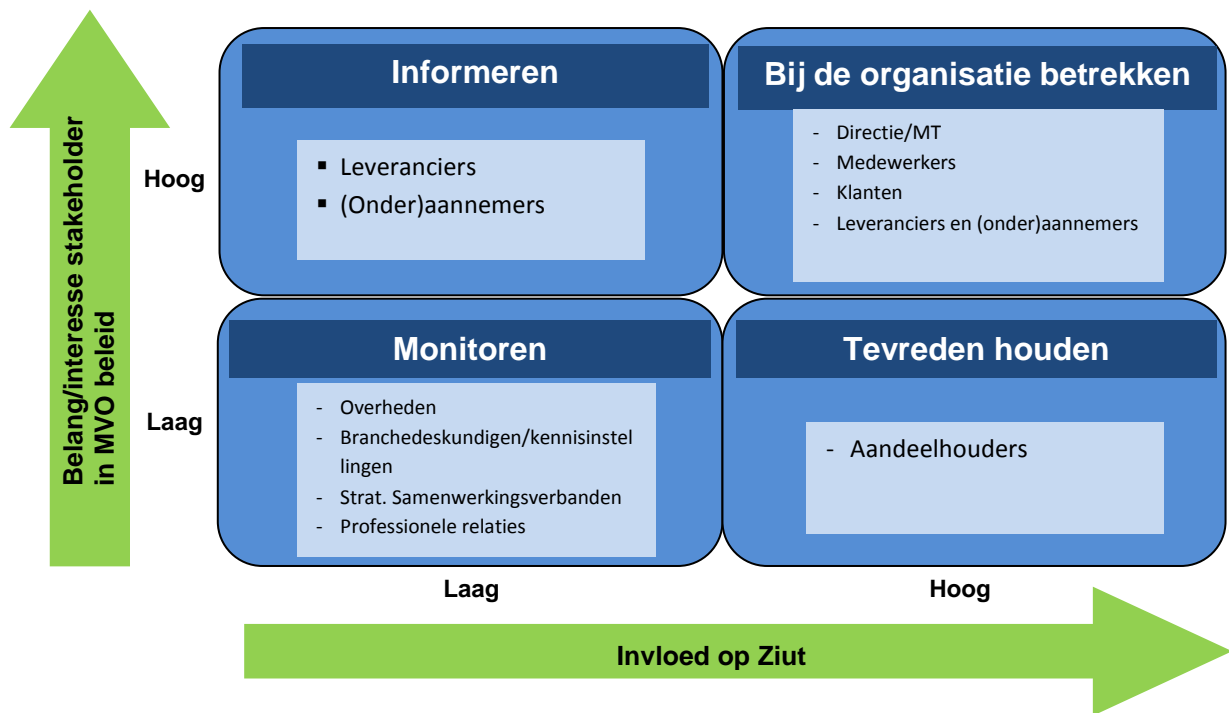


Figuur 2: interne belanghebbenden

Ziut erkent de belangen van haar belanghebbenden. Bij het inventariseren van deze belangen van alle belanghebbenden, hebben we allereerst onze belanghebbenden in kaart gebracht en hen gerangschikt naar mate van belang en invloed. Daarbij zijn onze uitgangspunten:

- Hoe breder een bepaald standpunt in de maatschappij wordt gedragen, hoe legitiemer de claim.
- Hoe groter de impact is van de bedrijfsactiviteiten op de belanghebbende, hoe groter zijn belang.
- Hoe groter de invloed is van de belanghebbende op Ziut, hoe groter zijn belang.
- Hoe groter de kans is dat een eventuele confrontatie met een belanghebbende uitloopt op een conflict, hoe groter zijn belang.

In onderstaand schema zijn de stakeholder categorieën ingedeeld naar mate van belang en invloed.



Betrekken van onze belanghebbenden

Gedurende 2013 zijn we met een aantal belangrijke stakeholders in gesprek geweest over hun werkelijke verwachtingen ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen bij Ziut. Het overzicht van belangrijke onderwerpen benoemd door stakeholders is te vinden in bijlage 2, Prioriteitenmatrix. In 2014 zijn we in gesprek geweest met onze top 5 leveranciers en enkele klanten over de inspanningen en activiteiten op gebied van ketenverantwoordelijkheid. De uitkomsten hiervan zijn meegenomen bij het bepalen van onze speerpunten en aandachtspunten voor de komende jaren. Ook in de toekomst blijven we onze stakeholders betrekken bij onze MVO strategie.

Voor de interactie met stakeholders is een communicatieoverzicht opgesteld. In dit overzicht is aangegeven hoe met welke stakeholders wordt gecommuniceerd, met welke frequentie en wie waarvoor verantwoordelijk is.

Direct betrokkenen:

- Directie: aandeelhoudersvergadering, Raad van Commissarissen, directieoverleg
- Medewerkers: intranet, toolboxmeetings, personeelsoverleg, beoordelings- en functioneringsgesprekken, MTO, Ziutuitz
- Aandeelhouders: aandeelhoudersvergadering Ziut
- Klanten: 1 op 1 gesprekken, projectevaluaties, KTO onderzoek, beurzen, Nieuwsbrief, MVO op de website
- Leveranciers: 1 op 1 gesprek, MVO op de website
- Onderaannemers: 1 op 1 gesprek, MVO op de website

Indirect betrokkenen:

- Overheden: Financieel jaarverslag, MVO op website
- Concurrenten
- Strategische samenwerkingsverbanden
- Professionele relaties
- Branchedeskundigen/kennisinstellingen



5. MVO kernthema's

In dit hoofdstuk worden de kernthema's, onderwerpen en activiteiten benoemd waar komende jaren aandacht naar uitgaat. Het MVO-beleid van Ziut kenmerkt zich door een gefaseerde, stapsgewijze aanpak. Het integrale beleidsplan bespreekt alle zeven ISO 26000 kernthema's, maar er wordt niet op alle zeven thema's met dezelfde focus gestuurd. Dit op de eerste plaats omdat zaken al goed geregeld en geïntegreerd zijn en anderzijds omdat zaken minder significant zijn voor Ziut. De primaire focus ligt met name op de drie kernthema's: Arbeidspraktijk (people), Het Milieu (planet) en Consumentenaangelegenheden (marketing communicatie klanten). De kernthema's en onderliggende 37 MVO indicatoren komen ook terug in de MVO Prestatieladder die is geïnspireerd door de internationale richtlijn ISO 26000. Gezien de ambitie om Ziut te certificeren voor de MVO Prestatieladder zijn de relevante indicatoren onderverdeeld in people, planet en profit. De 33 indicatoren van de MVO Prestatieladder komen grotendeels overeen met de 37 MVO onderwerpen van ISO 26000. In onderstaande tabel zijn de onderwerpen van zowel ISO 26000 als de indicatoren van de MVO Prestatieladder weergegeven en beoordeeld naar mate van belangrijkheid voor Ziut.

Nr.	Onderwerpen (issues) ISO 26000	Indicatoren MVO Prestatieladder	Significantie Ziut (0-3)
Bestuur van de organisatie			
1	Besluitvormingsprocessen en –structuren	Behoorlijk bestuur	2
Mensenrechten			
2	Gepaste zorgvuldigheid	Strategie en beheer	2
3	Risicosituaties m.b.t. mensenrechten	Preventie van gedwongen en verplichte arbeid, Uitbanning kinderarbeid	0
4	Vermijden van medeplichtigheid		
5	Het oplossen van klachten		0
6	Discriminatie en kwetsbare groepen	Verbod op discriminatie	0
7	Burger- en politieke rechten	Beveiligingsbeleid	0
8	Economische, maatschappelijke en culturele rechten	Rechten van inheemse bevolking	0
9	Fundamentele principes en arbeidsrechten	Vrijheid van vereniging en collectieve arbeidsonderhandelingen	0
Arbeidsomstandigheden			
10	Werkgelegenheid en arbeidsrelaties	Werkgelegenheid	3
11	Werkomstandigheden en sociale bescherming	Verhouding tussen werkgever en werknemer.	3
12	Sociale dialoog		
13	Gezondheid en veiligheid op het werk	Gezondheid en veiligheid	3
14	Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek	Opleiding, onderwijs aard en organisatie van het werk	3
Milieu			
15	Voorkomen van milieuvervuiling	Water, Grondstoffen, Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen	3
16	Duurzaam gebruik van hulpbronnen		
17	Mitigatie van en adaptatie aan klimaatverandering	Energie, transport	3
18	Bescherming van het milieu, biodiversiteit en hersteld van natuurlijke leefgebieden	Biodiversiteit	1
Eerlijk zaken doen			
19	Anti-corruptie		2
20	Verantwoordelijke politieke betrokkenheid	Publiek beleid	1



21	Eerlijke concurrentie	Concurrentiebelemmerend gedrag	1
22	Het bevorderen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de waardeketen	Etikettering van producten en diensten, gemeenschap, gemeenschap	2
23	Respect voor eigendomsrechten		
Consumenten onderwerpen			
24	Eerlijke marketing	Marketing communicatie	3
25	Het beschermen van de consumentengezondheid en - veiligheid	Gezondheid en veiligheid van consumenten	3
26	Duurzame consumptie		
27	Dienstverlening aan consumenten, ondersteuning, oplossen van klachten en geschillen		
28	Privacy en gegevensbescherming van consumenten	Privacy van klanten	2
29	Toegang tot essentiële voorzieningen		
30	Voorlichting en bewustzijn	Producten en diensten	2
Maatschappelijke betrokkenheid			
31	Betrokkenheid bij de gemeenschap		
32	Opleiding en cultuur		
33	Het scheppen van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden	Positieve bijdrage aan lokale economie en bedrijvigheid	2
34	Ontwikkeling en toegang tot technologie		
35	Creëren van welvaart en inkomen	Directe economische waarden gegenereerd en gedistribueerd	3
36	Gezondheid		
37	Maatschappelijke investeringen	Bijdrage aan het economische systeem	1

0 = niet significant

1 = enigszins significant

2 = significant

3 = zeer significant

Bepalen van relevantie & significantie

Om belangrijke MVO onderwerpen voor Ziut te bepalen hebben we de systematiek van ISO 26000 gebruikt. Niet alle MVO onderwerpen zijn voor iedere organisatie even relevant of significant, of hebben even hoge prioriteit. Op basis van een aantal criteria is de mate van significantie, invloed en prioriteit bepaald. In de bijlage zijn de criteria uitgewerkt die hebben geleid tot het bepalen van belangrijke en prioritaire onderwerpen.

Prioriteiten

In onderstaande zijn de belangrijke MVO thema's van Ziut opgesomd die zijn afgeleid van de MVO Prestatieladder. De aandachtspunten (prioriteiten) die voor komende jaren zijn vastgesteld staan weergegeven in de aparte kaders. Jaarlijks worden de activiteiten waarmee invulling wordt gegeven aan de stapsgewijze verduurzaming van de bedrijfsprocessen conform de ISO 26000 richtlijn en MVO Prestatieladder tegen het licht gehouden.



People

- **Gezondheid en veiligheid.** We hechten veel waarde aan veiligheid en gezondheid, zo zijn we VCA** gecertificeerd. We streven continu naar een veilige en gezonde werkplek voor medewerkers. Het ziekteverzuim wordt elke maand gemonitord en besproken in het management team. Via onze Supplier Code of Conduct en vragenlijst milieu en duurzaamheid stimuleren we hetzelfde bij onze leveranciers.
- **Diversiteit en kansen.** Er is een vertrouwenscommissie waar gevallen van discriminatie en andere ongewenste gebeurtenissen kunnen worden gemeld. Iedere vestiging heeft een vertrouwenspersoon. Een binnenkomende klacht wordt direct op directie niveau behandeld om passende maatregelen te treffen. Iedereen krijgt gelijke kansen en wordt niet benadeeld op leeftijd, geslacht, seksuele geaardheid en/of etniciteit.
- **Werkgelegenheid.** Eventuele gevolgen van reorganisaties en herstructureringen worden tot een minimum beperkt. Door de economische crisis heeft Ziut echter maatregelen moeten nemen om de continuïteit van de organisatie te waarborgen, dit ten koste van het personeel. Ziut heeft een Sociaal Plan voor juli 2012 tot juli 2014 opgesteld voor boventallig personeel. Het Sociaal Plan is afgestemd met de vakbonden.
- **Verhouding tussen werkgever en werknemer.** Rechten en plichten van werkgever en werknemer worden vastgelegd in arbeidsovereenkomsten en die worden gerespecteerd. Ziut draagt zorg voor passende sociale voorzieningen. Door een fusie in 2010 tussen Liandyn (Alliander) en IP Lighting (Enexis) is de verhouding tussen werkgever en werknemer veranderd. Het enerzijds bijeen brengen van twee culturen en het anderzijds transformeren van een nutsbedrijf naar een commerciële organisatie vraagt om een enorme cultuuromslag. Deze bewegingen en onzekerheden zijn niet altijd positief geweest voor de werksfeer binnen Ziut. Er ligt daarom een grote uitdaging voor Ziut om een cultuur te creëren waarin medewerkers zich prettig en veilig voelen.
Een belangrijke bijkomstigheid door de fusie en omslag van nuts naar commercieel, is dat niet voor iedereen duidelijk is hoe de nieuwe bedrijfsstrategie concreet wordt doorvertaald naar de dagelijkse werkzaamheden. Leidinggevendenden hebben hierin een belangrijke rol te vervullen, maar het blijkt in de praktijk lastig hieraan invulling te geven. Dit thema vraagt om bovengenoemde redenen om extra aandacht om de werksfeer en positieve spirit positief te beïnvloeden.

Verhouding werkgever werknemer & helderheid van de rol van de medewerker in de organisatie

Doelstelling

Creëren van een goede werksfeer waarbij voor iedere medewerker duidelijk en inzichtelijk is wat zijn of haar rol is binnen Ziut en hoe haar of zijn rol bedraagt aan de bedrijfsstrategie en het behalen van organisatiedoelen.

Activiteiten

- *Activiteiten ten behoeve van het bevorderen van de werksfeer en de betrokkenheid.*
- *Het uitwerken van de bedrijfsstrategie en organisatiedoelstellingen in herkenbare taken en verantwoordelijkheden van medewerkers.*
- *Functieprofielen en competenties herijken op vernieuwde bedrijfsstrategie en organisatiedoelstellingen.*
- *Competentie ontwikkeling op leiderschap faciliteren.*
- *Processen op intranet voor iedereen toegankelijk maken, in de processen staan taken en verantwoordelijkheden beschreven.*



- **Mensenrechten.** Ziut doet hoofdzakelijk zaken met Europese partijen waarin de mensenrechten zijn geborgd in nationale W&R. Via een in 2014 uitgevoerde ketenanalyse is in kaart gebracht waar mogelijk schending van mensenrechten zich kan voordoen en is onderzoek gedaan onder de top vijf leveranciers in welke mate zij hier invulling aan geven. Er is een Supplier Code of Conduct en vragenlijst milieu en duurzaamheid opgesteld die wordt verstrekt aan leveranciers. Leverancierscontracten worden jaarlijks vernieuwd cq gereviewed en deze vragenlijst is onderdeel van dit proces.
- **Gemeenschap.** Het werk in de buitenruimte vraagt onder meer het gebruik (en soms afzetting) van de openbare weg. Dit kan voor overlast zorgen voor de gemeenschap. Ziut bekijkt daarom al in een vroeg stadium hoe overlast kan worden geminimaliseerd door dit mee te nemen in de planning van projecten en het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. Zo worden werkzaamheden tijdens spitsuren zoveel mogelijk vermeden, maar ook woonwijken worden zoveel mogelijk ontlast door werkzaamheden niet in de avonduren te verrichten. Verder houden we ons aan alle milieuvoorschriften met betrekking tot grondwerkzaamheden en wordt met de opdrachtgever gekeken naar sociale veiligheid en voorkomen van lichtvervuiling. Via onze Supplier Code of Conduct en vragenlijst milieu en duurzaamheid stimuleren we hetzelfde bij onze leveranciers.
- **Eerlijk zaken doen.** Ziut voert de werkzaamheden uit conform de geldende ethische en juridische normen. Corruptie wordt niet geaccepteerd en zo goed als mogelijk voorkomen. Ziut verwacht dit van alle partijen waarmee zaken wordt gedaan. Control is gescheiden van de uitvoering net als de uitbetaling gescheiden is van de inkoop. Daarnaast vinden er interne audits plaats en wordt er bij overtredingen adequaat gehandeld. Er is een klokkeluidersregeling binnen Ziut 'Melding vermeende misstanden'.
- **Gezondheid en veiligheid van consumenten/afnemers.** Ziut is compliant aan alle veiligheidsvoorschriften en past consequent de richtlijnen van CROW toe bij haar werkzaamheden in de buitenruimte.
- **Marketing communicatie klanten.** Vanaf Q2 2012 worden er per kwartaal klanttevredendheidsonderzoeken (KTO) uitgevoerd en daarnaast wordt er na elk project een evaluatie gedaan met de klant. Ziut werkt ook met een klachtenprocedure voor de registratie en afhandeling van klachten. Maandelijks worden de klachten gepresenteerd middels de HSEQ maandrapportages aan de directie. Voor de klanttevredenheid is het van groot belang dat klachten adequaat worden opgepakt, de juiste verbeteringen worden doorgevoerd en dat hierover wordt gecommuniceerd naar de klant. Uit de praktijk en de stakeholderconsultatie blijkt dat de processen voor klachtenregistratie en afhandeling onvoldoende worden opgevolgd en dat nadere acties zijn vereist om de procedure ook in de praktijk te laten functioneren.

Klachtenregistratie en afhandeling

Doelstelling

Klachten worden conform de registratie en afhandelingsprocedure opgevolgd en afgehandeld.

Activiteiten

Er zal een nieuw klachtenregistratiesysteem worden ingericht, welk eenvoudig toegankelijk is voor alle medewerkers. De volgende stappen zullen hierin worden opgenomen:

1. Registratie
2. Verzenden ontvangstbevestiging
3. Koppelen aan een actiehouders
4. Oorzaak/analyse/oplossing
5. Nabellen.



Planet

- **Grondstoffen en materialen.** Tot op heden is Ziut niet specifiek gericht op het inzichtelijk maken van het materiaalgebruik van klanten. Ziut probeert wel materiaalkringlopen zo goed mogelijk te sluiten. Zo worden armaturen voor bijna 100% gerecycled en ook andere afvalstromen worden gescheiden ingezameld. De positie in de keten maakt dat er beperkt invloed is in het gebruik en type materiaal dat klanten (vaak) voorschrijven in bestekken. Er is enige keuzevrijheid in het toepassen van materialen bij de afdeling Engineering. Daarnaast kan Advies B.V. in haar dienstverlening advies uitbrengen richting klanten met betrekking tot type materiaalgebruik en impact hiervan op het milieu. Belangrijke stakeholders van Ziut vinden dat grondstof- en materiaalgebruik een belangrijk thema is in de keten van Ziut. Stakeholders hebben aangegeven dat ook Ziut hierin een rol kan spelen door haar (beperkte) invloed in de keten aan te wenden om grondstoffen- en materiaalgebruik te beperken. Het is een uitdaging voor Ziut om de mogelijkheden te bekijken hoe zij in samenwerking met leveranciers en klanten het gebruik van grondstoffen en materialen kan beperken. In 2014 is door middel van bureauonderzoek, interviews met stakeholders en een peer-review in kaart gebracht wat de belangrijkste MVO-issues zijn in onze grootste ketens, hoe deze worden beheerst in de keten en waar kansen liggen om samen met ketenpartners aan MVO vraagstukken te werken. Een belangrijk kansgebied dat Ziut met ketenpartners wil oppakken vormt het sluiten van de kringlopen en invulling van social return bij het ontmantelen van de armaturen. Dit heeft geleid tot enkele aanvullende activiteiten onder dit thema.

Grondstoffen- en materiaalgebruik in de keten

Doelstelling

Beperken van grondstoffen- en materiaalgebruik in de keten door proactief te adviseren en samenwerking te zoeken met klanten en leveranciers over beschikbare materialen, producten en methoden in de markt.

Activiteiten

- *Actief beleid naar leveranciers en samenwerking op gebied van milieu-impact van grondstoffen en materialen in de keten.*
- *Gesprekken met leveranciers ten aanzien van het beperken van (verpakkings) materialen.*
- *Verdergaand recyclen van afvalstromen/ sluiten van kringlopen.*
- *Uitbreiden activiteiten t.b.v. social return het ontmantelen van armaturen binnen heel Ziut.*

Energie en Klimaat in de bedrijfsvoering. Uit de stakeholderconsultatie is gebleken dat stakeholders het belangrijk vinden dat Ziut aandacht heeft voor haar energiegebruik en emissie uitstoot. Dit geldt zowel voor haar eigen bedrijfsvoering als voor haar rol in de keten. Daarom hebben we ons in 2014 laten certificeren voor de CO₂-prestatieladder van de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen (SKAO). Hierdoor gaat Ziut nu structureel maatregelen nemen om het energiegebruik in haar gebouwen te verlagen. Ziut hanteert een mobiliteitsbeleid. Naast de Autoregeling kijkt Ziut ook steeds meer naar oplossingen om het aantal transportbewegingen te beperken door de logistiek efficiënter te organiseren en zodoende het brandstofgebruik te verlagen. Naast dat stakeholders belang hechten aan dit onderwerp kan reductie van brandstof en elektriciteitsgebruik ook op de langere termijn kostenverlagend werken en financieel voordeel opleveren.



CO₂ emissies en energiegebruik bedrijfsvoering

Doelstelling

Het beheersen en verlagen van het energiegebruik waar de focus ligt op het brandstofverbruik, (duurzaam en efficiënte) mobiliteit en elektriciteitsgebruik in de gebouwen.

Activiteiten

- *Behalen en behouden van de CO₂ prestatieladder niveau 4 inclusief uitvoering van de daaruit voortvloeiende doelstellingen en activiteiten.*
- *Activiteiten ten behoeve van kilometer efficiency voor hoogwerkers/vrachtwagens.*

- **Energie en klimaat in de dienstverlening.** 'Energie en klimaat' is niet alleen een belangrijk onderwerp voor de eigen bedrijfsvoering, maar ook voor de positie waar Ziut zich in de keten bevindt. Openbare verlichting en installatie & onderhoud, de core business van Ziut, hangt nu eenmaal nauw samen met energiegebruik. Ondanks dat het energiegebruik plaatsvindt bij de klant, kan Ziut een belangrijke rol spelen in het adviseren en daarmee beïnvloeden van klanten om energiezuinige producten af te nemen en het totale energiegebruik van de openbare verlichting te verlagen. De rol van Ziut is hiermee tweeledig; enerzijds het promoten van energiezuinige verlichting en anderzijds de mogelijkheden uiteenzetten voor klanten, om het totale energiegebruik te verlagen en daarmee ook de CO₂ footprint. Ziut benadert klanten reeds pro-actief om verlichting te vervangen met led. Dit levert vervangingswerk op voor Ziut en scheelt in energiekosten en onderhoudskosten voor de klant. Ook ten aanzien van het verminderen van het totale energiegebruik biedt Ziut oplossingen. Desondanks kan Ziut nog stappen nemen om deze werkzaamheden meer mainstream te maken binnen haar dienstverlening en externe bekendheid te genereren op dit onderwerp. Al dan niet in samenwerking met brancheorganisaties of andere partners.

Energiereductie bij klanten

Doelstelling

Ziut onderscheidt zich in de markt op het ondersteunen van klanten in het reduceren van het energiegebruik en het verlagen van de CO₂ footprint door haar kennis en kunde op het gebied van energie en verlichting.

Activiteiten

- *Actief beleid richting klanten m.b.t. advisering door Ziut over energiereductie.*
- *Duurzamere alternatieven aanbieden in offertes.*
- *Ontwikkelen van innovaties die leiden tot energiereductie bij klanten.*

- **Producten en diensten.** Ziut informeert klanten reeds over het energiegebruik van diverse soorten verlichting en de inrichting van verlichting, zoals hierboven ook beschreven. Ook wordt in het plan van aanpak bij EMVI aanbestedingen informatie verstrekt over afval, recycling en onze invulling en recycling. Middels bovenstaande doelstellingen tracht Ziut meer milieurelevante informatie ten aanzien van energie- en materiaalgebruik te verschaffen aan haar stakeholders.



Profit

- **Directe economische waarden.** Het bedrijf is gericht op het maken van winst, een voorwaarde voor het voortbestaan. In het financieel jaarverslag worden de resultaten gepresenteerd.
- **Positieve bijdrage aan lokale economie en bedrijvigheid.** Ziut wil economische waarde creëren in de regio's waarin het bedrijf werkzaam is. Lokale bedrijven zijn bekend in het gebied en weten goed wat er speelt. Naast dat Ziut lokale bedrijvigheid wil stimuleren wordt ook het aantal transportbewegingen beperkt door leveranciers en medewerkers uit de lokale omgeving te betrekken.
- **Bijdrage aan het economische systeem.** Ziut verricht geen structurele diensten pro bono, maar is wel bereid om medewerkers of andere stakeholders te ondersteunen bij goede doelen projecten. Ook de personeelsvereniging organiseert voor bepaalde gelegenheden vrijwilligersactiviteiten voor haar leden.
- **Duurzaam inkopen.** Er is een Supplier Code of Conduct opgesteld die wordt verstrekt aan alle leveranciers. Voor onze leveranciers van componenten hebben we daarnaast een vragenlijst milieu en duurzaamheid opgesteld. Via de vragenlijst met duurzaamheidsonderwerpen wordt achterhaald in hoeverre leveranciers invulling geven aan deze onderwerpen, zowel in de eigen bedrijfsvoering als in de keten. De onderwerpen in deze vragenlijst zijn onder meer gebaseerd op de MVO-onderwerpen die zijn geïdentificeerd in een aparte ketenanalyse die Ziut in 2014 heeft uitgevoerd. Omdat dit een wezenlijk onderdeel uitmaakt van onze ketenverantwoordelijkheid is hier een aparte doelstelling en activiteiten op geformuleerd.

Duurzaam inkoopbeleid in de keten

Doelstelling

Creëren van bewustzijn bij onze leveranciers m.b.t. de MVO issues in de keten. Borgen dat leveranciers hier actief mee bezig zijn / beleid op voeren om zodoende de keten te verduurzamen.

Activiteiten

- *Actief beleid op gebied van ketenverantwoordelijkheid via de Supplier Code of Conduct en vragenlijst milieu en duurzaamheid en deze toevoegen aan de inkoopcontracten.*



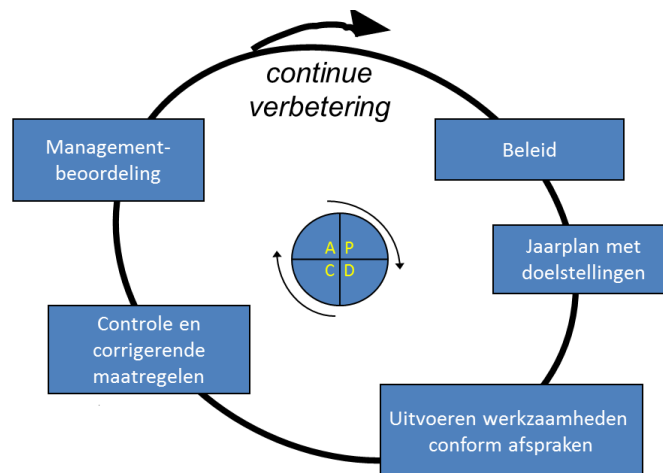
6. Integratie en borging van MVO

Om MVO te verankeren in onze structuren en processen, hebben we ervoor gekozen om ons te certificeren voor de MVO Prestatieladder. Deze certificatiernorm voor maatschappelijk verantwoord ondernemen staat voor het integreren van de aanvaarde uitgangspunten voor duurzaam ondernemen en het transparant en toetsbaar maken van de kenmerken van duurzame ontwikkeling. Dit doen we onder andere door jaarlijks doelstellingen te formuleren en ons systeem op verschillende manieren te beoordelen. Met het behalen van een certificaat voor de MVO Prestatieladder niveau 4, verbinden we ons voor langere termijn om MVO gedegen op te pakken en te integreren in onze structuren, processen en keten.

Beleidscyclus: van beleid naar uitvoering en continue verbetering

Ziut ambieert een voorbeeld te zijn van een maatschappelijk verantwoorde onderneming. Dit willen we bereiken door MVO onderdeel te laten zijn van onze dagelijkse werkzaamheden, bij planning, uitvoering, controle en evaluatie. Iedere medewerker van Ziut speelt hierin een rol bij de dagelijkse uitvoering van zijn of haar werkzaamheden. Het management heeft zijn eigen aandeel door op MVO te sturen en medewerkers te ondersteunen waar nodig.

MVO is een integrale verantwoordelijkheid van alle bedrijfsonderdelen en maakt deel uit van de jaarlijkse planning & control cyclus. Deze cyclus wordt hieronder schematisch weergegeven.



Figuur 3: Planning en control cyclus MVO

Met het door de directie goedgekeurde MVO beleid, worden de MVO uitgangspunten onderdeel van onze dagelijkse bedrijfsvoering. Elk jaar wordt het bedrijfseconomische meerjarenbeleid van Ziut vertaald naar jaarlijks te behalen doelstellingen voor de directie. Dit geldt ook voor de MVO doelstellingen die tevens zijn opgenomen in de persoonlijke Balanced Score Card van de directieleden. Zo zijn ze hoofdelijk verantwoordelijk en blijft men continu betrokken. Op hun beurt vertalen zij de doelstellingen functiespecifiek door in de organisatie. Jaarlijks vindt actualisering van beleid en doelstellingen plaats.



Bijlage 1 Criteria significantie, invloed en prioriteit

Significantie

Criteria om de significantie te bepalen zijn:

- De verwachte omvang van het effect op stakeholders en duurzame ontwikkeling
- Het mogelijke effect van het ondernemen van actie of het uitblijven ervan.
- De inschatting van de mate van zorg/betrokkenheid van stakeholders over het thema. Indien stakeholders Ziut hier op aanspreken is de significantie hoog.
- Het effect van een actie in relatie tot de omvang van de benodigde middelen (tijd, kosten) voor de actie. Dus de relatie tussen de inspanning en het effect. Grote inspanning met laag maatschappelijk effect leidt tot lage significantie.

Beoordeel de relevante issues op significantie door een score te geven tussen 0-3.

0 = niet significant

1 = enigszins significant

2 = significant

3 = zeer significant

Invloed

Bij invloed gaat het erom hoeveel invloed die Ziut kan uitoefenen op anderen om de positieve bijdrage aan duurzame ontwikkeling te versterken of negatieve effecten te minimaliseren.

Beoordeel de relevante issues op invloed door een score te geven tussen 0-3.

0 = geen invloed op

1 = enigszins invloed op

2 = invloed op

3 = zeer veel invloed op

Prioriteit: MVO indicatoren leiden tot het MVO beleid en activiteiten

Uiteraard hebben de bovengenoemde criteria invloed op de uiteindelijke prioriteit die aan een onderwerp wordt toegekend. Voor de prioritering zijn de volgende criteria in acht genomen:

- De huidige prestaties van de organisatie in relatie tot bestaande wettelijke eisen, internationale normen en stand der techniek. Als Ziut niet voldoet aan de wettelijke eisen en/of een achterstand heeft, dan heeft het prioriteit. Als alles al geregeld is en het volledig geïntegreerd is in de dagelijkse praktijk, dan heeft het geen prioriteit.
- Omdat deze binnen de invloedssfeer van de organisatie ligt.
- Omdat uit de stakeholderconsultatie is gebleken dat zij het een significant aandachtsgebied vinden.
- In belangrijke mate bijdragen aan het behalen van belangrijke MVO-doelen van de organisatie.
- Onderwerpen waarop de organisatie beduidend slechter presteert dan wat mogelijk is.
- Snel en gemakkelijk kunnen worden uitgevoerd en daarom kunnen bijdragen aan bewustwording en motivatie van de organisatie om MVO-acties te ondernemen.

Bijlage 2 Prioriteitenmatrix

