



Onderbouwing zelfverklaring

Karmac Informatie & Innovatie b.v.

## MVO zelfverklaring, ondertekend door directie:

1. Bedrijfsinformatie en ISO 26000
2. Missie en visie
3. Stakeholders en waardeketen
4. MVO principes
5. MVO kernthema's en onderwerpen
6. Integratie van MVO

## Leeswijzer

In dit document geeft Karmac Informatie & Innovatie b.v. (hierna te noemen Karmac) een onderbouwing en uitleg van gemaakte keuzes ten aanzien van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Als eerste treft u de ondertekend MVO-zelfverklaring NPR 9026+C1:2012 aan. In het eerste hoofdstuk vindt u informatie over Karmac en haar diensten. Hoofdstuk 2 gaat in op de missie en visie van onze organisatie. Onze belanghebbenden (stakeholders) worden in hoofdstuk 3 benoemd. Hoofdstuk 4 en 5 gaan in op de principes van onderwerpen van ISO 26000 en geven weer hoe Karmac aandacht schenkt aan deze principes en onderwerpen. De wijze waarop MVO wordt geborgd in de werkwijzen en beslissingen van de organisatie vindt u in hoofdstuk 6.

Zelfverklaring NEN-ISO 26000:2010 van:

## Karmac Informatie & Innovatie b.v.

### *Maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties*

Ondergetekenden, de heer M. Breemhaar, mevrouw N. Jongeneelen, de heer S. Nasibdar, de heer B. Broenink en de heer R. Romeijn, verklaren NEN-ISO 26000:2010, *Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Organisaties* toe te passen bij de organisatie Karmac Informatie & Innovatie b.v. en dit te hebben onderzocht en beoordeeld aan de hand van het proces zoals beschreven in NPR 9026+C1: 2012.

De organisatie verklaart de principes en richtlijnen van NEN-ISO 26000: 2010 toe te passen en te borgen dat dit bij voortduring het geval zal zijn. In het kader van deze zelfverklaring wordt dat minimaal jaarlijks onderzocht en beoordeeld.

De organisatie geeft met deze zelfverklaring een onderbouwing en uitwerking van de gemaakte keuzes ten aanzien van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid op de volgende gebieden:

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 maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen de organisatie.

De resultaten van het onderzoek zijn te vinden op [www.karmac.nl](http://www.karmac.nl)

Naam organisatie:	Karmac Informatie & Innovatie b.v.
Straat en huisnummer:	Pascallaan 72
Postcode en woonplaats:	8218 NJ LELYSTAD
Datum en plaats:	17 januari 2017 te Lelystad

Handtekeningen:

[Redacted signatures and names]

## 1.1 Bedrijfsinformatie

De diensten die Karmac verzorgt richten zich op digitalisering, document proces outsourcing, archiefbeheer, archiefbewerking en advisering.

### *Digitalisering:*

De kracht van Karmac is digitalisering van dossiers, documenten, boeken, prenten, cultureel erfgoed, onder strenge kwaliteitsnormeringen. Ook de digitalisering van groot formaat tekeningen (A0+ t/m A3) behoort tot het portfolio, evenals grootschalige conversies vanaf microfilm, microfiche, jackets en / of vensterponskaarten. Naast het scannen van deze archiefbescheiden wordt de informatie ook bij de klant op locatie verpakt, beveiligd en geconditioneerd getransporteerd, voorbereid voor scanning en voorzien van metadata op archief-, dossier-, tabblad-, of documentniveau.

### *Archiefbeheer:*

Het fysieke archief wordt opgeslagen bij Karmac in onze geconditioneerde archiefruimten. De geconditioneerde archiefruimten voldoen aan alle normen en eisen die volgens de archiefwet 1995 en de regeling bouw- en inrichting archiefruimten en -bewaarplaatsen, hieraan gesteld zijn. Voor alle ruimten is een calamiteitenplan aanwezig. Het beheer van het klanten archief ligt geheel bij onze experts. In de archivering is het beheer van het archief van wezenlijk belang. Niet alleen een registratie van het aanwezige archief is belangrijk, ook de verplaatsingen zijn uitermate belangrijk, denk hierbij aan het in behandeling nemen van opvragen, het verwerken van aanwas en het vernietigen van de archieven.

### *Document Proces Outsourcing:*

Karmac heeft een service ontwikkeld waarbij de inkomende informatie (post, e-mail, web-formulieren, etc.), die op een centrale plaats bij Karmac binnenkomt, wordt gedigitaliseerd en op het netwerk van de klant wordt klaargezet. Afhankelijk van het soort informatie dat de klant ontvangt, wordt samen met de klant gedefinieerd wat de meest optimale wijze van de verwerking is van de informatie. Hierbij wordt rekening gehouden met de soort informatie, de aanlevermethode, de beoogde ontvanger, de (vervolg) processen, de benodigde metagegevens, de service levels, etc. Karmac draagt zorg voor het openen, sorteren, en digitaliseren van de post en daarnaast het verrijken van metagegevens van de digitale ontvangen informatie en het uploaden. Deze ontwikkelingen stellen organisaties in staat (delen van) hun verwerking of backoffice uit te besteden.

### *Archiefbewerking:*

In de dagelijkse werkzaamheden ontstaan vrij vaak achterstanden in het fysiek archiveren en / of beheren. Karmac detacheert niet alleen mensen op locatie, maar is tevens in staat om de bewerking van het archief op de Document Campus in Lelystad uit te voeren. Alle medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend en zijn gescreend. Deze medewerkers zijn opgeleid op diverse gebieden die te maken hebben met document management, zoals SODI, SODII, VVA en DIOR.

### *Advisering:*

Karmac heeft jarenlange ervaring en expertise om de klant te adviseren op het gebied van de informatie logistiek. Het uiteindelijke resultaat, het opleveren van een gedegen advies dat aansluit bij de organisatie en wensen, gaat gepaard met het inventariseren van de huidige informatieprocessen en het definiëren van de gewenste situatie. Geheel afhankelijk van de klantwensen bestaat een adviesrapport uit meerdere deelproducten, van projectplan tot procesbeschrijvingen, etc.

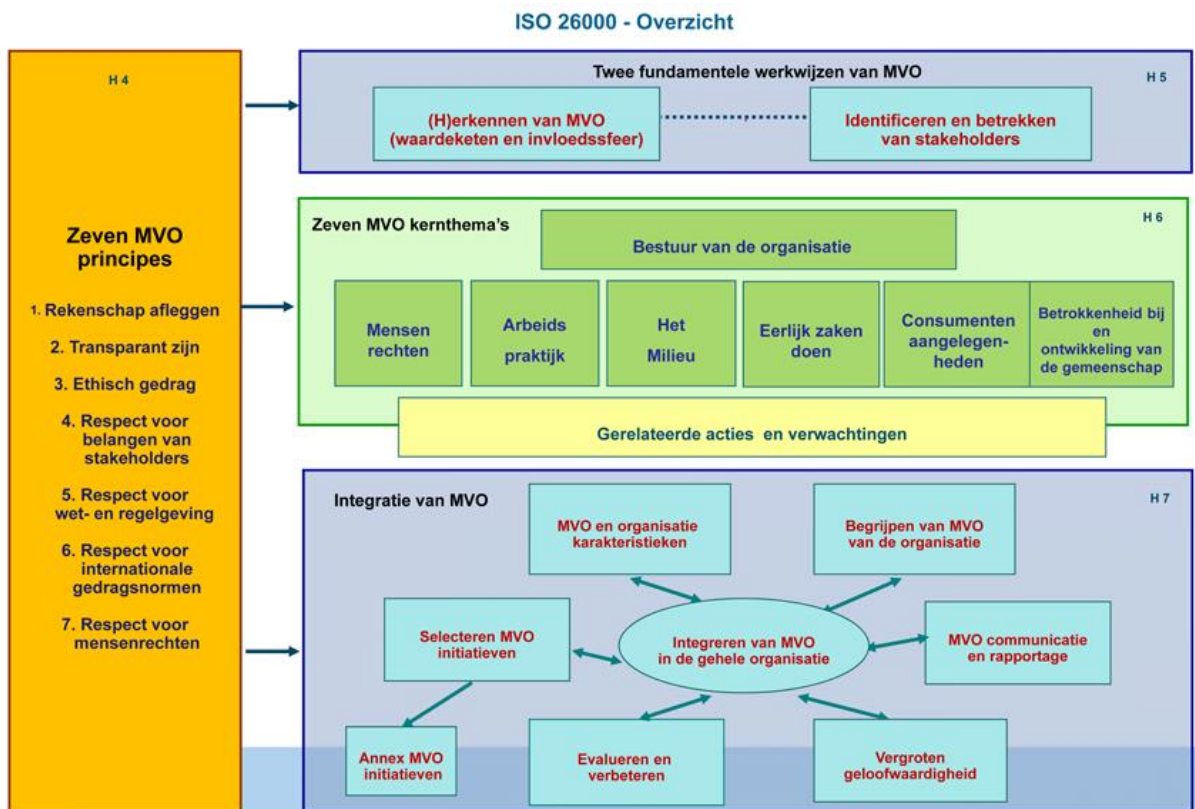
## 1.2 ISO 26000

ISO 26000 is de internationale richtlijn voor maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties. De richtlijn is opgesteld door middel van een multi-stakeholderbenadering waarbij deskundigen uit meer dan 90 landen en 40 internationale of breed opgezette regionale organisaties zijn betrokken. De stakeholdergroepen die betrokken zijn: consumenten, overheid, bedrijfsleven, werknemers, non-gouvernementele organisaties, dienstverlening/onderhoud/onderzoek/wetenschap. De richtlijn is nadrukkelijk niet bedoeld om te certificeren maar juist om resultaten te boeken en prestaties op het gebied van maatschappelijke verantwoordelijkheid te verbeteren.

Veel bestaande normen en richtlijnen vallen (deels) onder de ISO 26000. Deze richtlijn wordt dan ook gezien als paraplu waar vele aspecten onder vallen. Voor Karmac geldt dat ISO 9001 in de werkwijzen leidend is en MVO-aspecten hierin geïntegreerd worden.

Door de ISO 26000 toe te passen valt op dat er grote verschillen zijn in de onderwerpen die organisaties kunnen uitvoeren in het kader van MVO. Voor Karmac is het vooral belangrijk dicht bij haar basis, core business, te blijven, en om van binnenuit meer en meer stakeholders te betrekken in het proces van het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Onderstaand is een afbeelding van de opbouw van de ISO 26000 geplaatst om de verbanden tussen de principes en kernthema's/onderwerpen te begrijpen.



## 2. Missie en visie

### Missie en visie:

Karmac wil een organisatie zijn die optimaal gebruik maakt van haar kwaliteiten om lange termijn doelstellingen te behalen. Dit doet onze organisatie met meerdere bedrijven die ieder zich gespecialiseerd hebben in één of meerdere onderdelen in het informatie proces en die samen een totaaloplossing verzorgen. Hiervoor nemen wij voor u als opdrachtgever de werkzaamheden uit handen en denken we mee over uw processen, zodat u onze opdrachtgever een competitief voordeel verkrijgt in uw marktgebied door uitbesteding van (delen van) uw informatieproces. Wij willen onze dienstverlening in de komende jaren verder verdiepen en verbreden. Wij willen ons daarbij vooral concentreren op documentconversie, in- en outsourcing van administratieve processen en opslag van informatie. Karmac Informatie & Innovatie heeft de doelstelling om verdere uitbreiding in Europa te realiseren.

### Visie op MVO:

Karmac is gericht op:

- klantprocessen op het terrein van een duurzaam behoud van documenten, zowel in papieren als digitale vorm;
- een gezonde continuïteit van de bedrijfsvoering en werkgelegenheid.

MVO heeft betrekking op alle kernactiviteiten van het bedrijf, van inkoop en productie tot personeelsbeleid en marketing. Een goed werkklimaat en, van daaruit, optimale aandacht en zorg voor onze klanten en adequate oplossingen in de kennissfeer staan in de bedrijfsvoering van Karmac centraal. De visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen is gericht op:

- de klantprocessen op het terrein van een duurzaam behoud van informatie, zowel in papieren als digitale vorm;
- het welzijn (continuïteit) van het personeel, de bedrijfsvoering en de markt.

We werken aan:

- bewustwording van de relatie mens-milieu-markt;
- aandacht in de dienstverlening – in- en extern - als basis;
- binding met en vertrouwen in medewerker en klant;
- continuïteit en een gezonde bedrijfsvoering;
- professionele kennis van de markt en de procesonderdelen;
- het naleven van wet- en regelgeving en de maatschappelijke normen en waarden;
- waardering en zorg voor de planeet als (eindige) bron van de gebruikte materie.

### 3. Stakeholders en waardeketen

De ISO 26000 beschrijft de stakeholder als: individu dat of een groep die een belang heeft bij besluiten of activiteiten van een organisatie.

De waardeketen: gehele opeenvolging van activiteiten of partijen die waarde in de vorm van producten of diensten toevoegen of ontvangen.

Een organisatie heeft stakeholders nodig om te bepalen welke effecten haar bedrijfsvoering heeft, welke verwachtingen er zijn en welke aandacht de organisatie daar aan dient te geven.

Naast de directe stakeholders, gerelateerd aan de bedrijfstak, is het ook belangrijk in het algemeen naar de verwachtingen van de maatschappij (gemeenschap) en burger (veiligheid/gezondheid) te kijken.

#### 3.1. Stakeholders

Karmac weet wie haar stakeholders zijn en heeft dit weergegeven in een stakeholderanalyse matrix. Daarin zijn ook de verwachtingen van de stakeholder ten aanzien van MVO meegenomen. Naar de toekomst toe wil Karmac nadrukkelijker met stakeholders in gesprek over MVO-gerelateerde onderwerpen. Momenteel gebeurt veel onbewust, nu is het zaak de communicatiestroom op gang te brengen en van onbewust bewust gedrag te maken.

#### 3.2. Waardeketen

Karmac heeft door haar stakeholderanalyse ook de waardeketen in beeld. Mede door ISO 9001 zijn veel onderwerpen al gestandaardiseerd om te zorgen dat de eindgebruiker (klant) zo hoog mogelijke kwaliteit geleverd krijgt. Dit uit zich bijvoorbeeld in de samenwerking met software leveranciers om voor de klant goede applicaties te ontwikkelen waarmee gescande documenten gelezen kunnen worden. Het aanpassen van verpakkingsdozen voor de veiligheid van medewerkers en de bescherming van documenten zijn hier ook voorbeelden van.



## 4. MVO principes

De ISO 26000 start met de beschrijving van zeven MVO principes. Het idee hierachter is dat organisaties hun gedrag horen te baseren op normen, richtlijnen of gedragsregels die in overeenstemming zijn met aanvaarde principes van juist of goed gedrag. Deze principes dienen in de gehele organisatie toegepast te worden en hebben dus invloed op de werkwijzen/procedures in alle lagen van de organisatie.

### 1. Het afleggen van rekenschap over effecten op maatschappij, milieu en economie

Karmac legt op economisch gebied rekenschap af door het opstellen van een jaarverslag. Hierin zijn ook aspecten over werkgelegenheid/personeelsbeleid te lezen. Door het werk dat wij doen wordt de druk op het milieu verminderd (minder gebruik van papier). Hier willen wij de komende jaren meer inhoud en verdieping aan geven om zowel intern meer bewustzijn voor milieu aspecten te creëren als de voordelen aan klanten te laten zien.

### 2. Transparantie over besluiten en effecten op maatschappij, milieu en economie

Karmac's website laat duidelijk en transparant zien welke werkzaamheden zij uitvoert. Ook in de offertes naar (toekomstige) klanten wordt helder en duidelijk uitgelegd welke werkzaamheden uitgevoerd worden en wat de prijzen zijn. Wij geloven in relaties voor de lange termijn (ook wel duurzame relaties genoemd) en daarvoor is eerlijkheid en betrouwbaarheid essentieel.

### 3. Ethisch gedrag vertonen

Bij ethisch gedrag gaat het om: helder nadenken, goed met elkaar communiceren en elkaar goed behandelen. In een organisatie waar op de productievloer relatief veel mensen werken is het essentieel om goed met elkaar om te gaan. Er is hiervoor een gedragscode (beschikbaar via het Intranet) en er zijn vertrouwenspersonen binnen de organisatie. De klachtenregeling vanuit de ISO 9001 borgt dat wij ook op een professionele wijze omgang hebben met de externe stakeholders. Juist in het vakgebied van Karmac, werken met vertrouwelijke informatie, is ethisch gedrag van essentieel belang. Vandaar dat wij tweejaarlijks getoetst worden door het Ministerie van Justitie, dit resulteert in de verstrekking van de gedragsverklaring aanbesteden.

### 4. Respect voor de belangen van stakeholders

Karmac heeft inzichtelijk wie haar stakeholders zijn en is zich bewust van de verschillen in belangen van de stakeholdergroepen. Medewerkers hebben andere belangen dan bijv. klanten. In onze communicatie over MVO kiezen we ervoor om eerst te zorgen dat interne stakeholders bewust zijn van de principes en onderwerpen. Door ons voorbeeldgedrag willen we externe stakeholders inspireren. Er wordt maandelijks gerapporteerd aan de aandeelhouders, klanten worden d.m.v. voortgangsrapportages op de hoogte gehouden van de werkzaamheden. Medewerkers worden structureel op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen het bedrijf. Dat zijn de drie belangrijkste stakeholders van Karmac.

### 5. Respect voor de rechtsorde

Karmac werkt met zeer vertrouwelijke informatie en is derhalve goed op de hoogte van vigerende wet- en regelgeving. Met name de Wet Bescherming Persoonsgegevens is hierbij van belang. Karmac is geregistreerd bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en is gecertificeerd voor ISO 9001: kwaliteitsmanagement. Daarnaast is Karmac momenteel bezig om gecertificeerd te worden voor ISO 27001 (informatiebeveiliging). Ook op gebied van personeelswetgeving verandert er per kabinet het



nodige, door middel van de personeelsfunctionarissen wordt het personeel hier over geïnformeerd. De arbeidsomstandighedenwet en de archiefwet zijn van groot belang voor Karmac en worden dan ook nageleefd.

## 6. Respect voor internationale gedragsnormen

Karmac doet zaken in landen buiten Nederland, dit houdt in dat we de plaatselijke cultuur dienen te respecteren. Indien de normen en waarden in het betreffende land afwijken van onze cultuur beoordelen wij eerst de landelijke wet- en regelgeving en passen vervolgens waar mogelijk onze Karmac doet geen zaken in landen die compleet andere wet- en regelgeving hanteren, in de praktijk ontstaat er op het gebied van internationale gedragsnormen geen frictie.

De klanten die wij bedienen zijn niet discutabel in hun werkwijzen of de relaties die ze hebben met andere stakeholders. Elke klant wordt vooraf gescreend omdat we ons als bedrijf niet willen inlaten met bedrijven die wet- en regelgeving/mensenrechten niet respecteren.

## 7. Respect voor mensenrechten

De bedrijfsvoering van Karmac krijgt steeds meer een internationaal karakter. Ook in landen waar de mensenrechten ter discussie staan (bijv. Cambodja en Kenia), probeert Karmac actief te zijn om door haar diensten de bevolking in deze landen te voorzien van werkgelegenheid. Het ingeschakelde lokale bedrijf voert allerlei lokale projecten uit om de leefbaarheid te verbeteren (o.a. opleidingen, werkgelegenheid). Wij communiceren met onze medewerkers om vooral gezond, ethisch gedrag toe te passen en hiernaar te handelen. Karmac heeft zich geconformeerd aan de ILO-normen.

## 5. De MVO-thema's

De ISO 26000 heeft zeven kernthema's beschreven die zijn onderverdeeld in onderwerpen (37 in totaal). Niet elk onderwerp is even relevant voor elke organisatie. Vandaar dat het belangrijk is alle onderwerpen te lezen en te beoordelen of het onderwerp toepasbaar (relevant) en van invloed/belang (significant) is voor de organisatie.

Karmac heeft alle onderwerpen behandeld door een Referentiematrix op te stellen.

De zeven kernthema's zijn:

1. Bestuur van de organisatie
2. Mensenrechten
3. Arbeidspraktijk
4. Het milieu
5. Eerlijk zakendoen
6. Consumentenangelegenheden (consument=de klant)
7. Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap

### Bestuur van de organisatie:

De directie/management is het hoofd van de organisatie en zet de lijnen naar de toekomst uit. Karmac vindt een lange termijn visie belangrijk. Hier wordt dan ook jaarlijks op gestuurd en geëvalueerd. Hierin komen ook vraagstukken over besluitvormingsprocessen aan bod.

Gelijke kansen voor medewerkers en externe stakeholders zijn hierin belangrijk voor Karmac.

MVO krijgt een meer prominente plaats tijdens overleggen/in de overlegstructuur.

### Mensenrechten

Als eerste wordt aan de eigen medewerkers gedacht en de wijze waarop zij gestimuleerd worden om te groeien, om een goede balans tussen werk en privé te vinden en zo gezamenlijk tot een mooi bedrijfsresultaat te komen. In het inkoopproces wordt aandacht besteed aan de producten die gekocht worden en hoe hierin beter geborgd kan worden dat geen mensenrechten geschonden worden. In de werkzaamheden in het buitenland is Karmac uiterst kritisch met wie zij zaken doet en hanteren wij het beleid dat er zoveel mogelijk in de lokale gemeenschap gedeeld en benut moet worden (inkoop, arbeid etc.). Actie voor het komende jaar is om het aspect Mensenrechten duidelijker op te nemen in het inkoopbeleid. Ook wordt aandacht besteedt aan de eigen medewerkers: om hierin een betere balans te krijgen in leeftijdsgroepen. De afdeling P&O gaat aan de slag met een campagne om jongere medewerkers aan te trekken.

### Arbeidspraktijk:

In een organisatie waarin relatief veel mensenwerk gedaan wordt is veiligheid en gezondheid van groot belang. Dit wordt, mede door de certificering voor ISO 9001, geborgd.

Het komende jaar worden de huidige procedures aangevuld met de aspecten vanuit ISO 26000.

Ook wordt er gewerkt aan een vitaliteitsprogramma voor de medewerkers.

### Het milieu:

In de werkzaamheden van Karmac wordt, ook vanuit privacy/vertrouwelijke informatie, zeer gedegen omgegaan met de materialen (archieven) van de klanten. Na uitvoerig overleg worden archieven vernietigd en via afvalverwerkers aangeboden voor recycling. In de eigen organisatie worden weinig materialen verspild. We willen nog een verbeterslag maken door de afvalscheiding op kantoor en in de kantine te verbeteren en medewerkers bewust te maken van de rol die zij hierin

spelen. Denk hierbij aan de wijze waarop lunch wordt meegenomen maar ook in de keuze voor welk soort voedsel. Dit hangt deels samen met het onderwerp arbeidspraktijk (vitaliteit).

#### Consumentenaangelegenheden:

Doordat Karmac vooral een dienst levert is dit kernthema minder relevant (het onderwerp richt zich grotendeels op productie). Kwaliteit staat voorop en ook anti-corruptie gedrag is van groot belang. Karmac blijft in haar werkzaamheden daarom scherp op dit onderwerp maar heeft geen acties voor het komende jaar geformuleerd.

#### Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap:

Door haar sponsorbeleid doet Karmac al het nodige in de gemeenschap. Aandacht voor scholing is daarbij ook belangrijk. De medewerkers wonen in een straal van 35 kilometer, vandaar dat het effect van een prettige samenleving direct merkbaar is op de werkvloer bij Karmac. Aandacht blijft continu uitgaan naar mogelijkheden om een bijdrage te leveren aan een prettige leefgemeenschap.

Het onderwerp vitaliteit wordt vanuit het kernthema arbeidspraktijk ook tegen het licht gehouden. Wellicht zijn er mogelijkheden om de voorgenomen actie door te trekken in het licht van dit kernthema.

## 6 Integratie van MVO

Door het opstellen van de zelfverklaring NPR 9026+C1: 2012 is Karmac zich bewust geworden van de zaken die in het kader van MVO al gedaan worden. Heel veel aspecten vallen onder de noemer: het gebruiken van je gezonde boerenverstand. Karmac is zich echter zeer bewust van de stappen die gemaakt kunnen worden als 'onbewust bekwaam' omgezet wordt naar 'bewust bekwaam'.

De gekozen MVO-acties beginnen daarom 'klein', door intern procedures/formulieren e.d. aan te vullen met MVO-aspecten en hierover te communiceren. We willen het goede gedrag laten zien en medewerkers stimuleren om dit ook thuis toe te passen.