

# Onderbouwing ISO 26000 Zelfverklaring

Bijlage B Referentiematrix: antwoorden op onderzoeksvragen

Conform NPR 9026+C1:2012 NEN-ISO 26000, maart '15



# TTR

# Euroworks BV

TTR Euroworks B.V.  
Edisonweg 47  
2952 AD Alblasterdam  
Telefoonnummer: +31 (0)78 6932000

# Inhoudsopgave

Inleiding	3
Reikwijdte en afbakening	4
Onderzoeksvragen MVO-principes	5
1. Het afleggen van rekenschap	5
2. Transparantie	5
3. Ethisch gedrag	6
4. Respect voor de belangen van stakeholders	7
5. Respect voor de rechtsorde	8
6. Respect voor internationale gedragsnormen	8
7. Respect voor mensenrechten	8
Onderzoeksvragen over stakeholders	9
1. Stakeholders identificeren	9
2. Het betrekken van stakeholders	10
Onderzoeksvragen MVO-kernthema's	11
1. Bepalen van relevantie	11
2. Bepalen van de significantie	12
3. Prioriteren van MVO-onderwerpen	13
Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie	16
1. Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer	16
2. Gepaste zorgvuldigheid	17
3. Visie, missie, beleid en strategie	18
4. Ontwikkelen van draagvlak en competenties	18
5. Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	19
6. Communicatie en rapportage	20
7. Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	21
8. Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten	22

# Inleiding

ISO 26000 is een internationale richtlijn voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Organisaties. In Nederland wordt de term Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen vaak gebruikt. Laatstgenoemde term lijkt echter alleen betrekking te hebben op commerciële organisaties. Het is dan ook goed om te benadrukken dat ISO 26000 voor alle typen organisaties geldt.

Onze activiteiten op het gebied van MVO zijn met de invoering van ISO 26000 gestructureerd en geformaliseerd. De publieke verschijningsvorm van genoemde formalisatie is de zelfverklaring op het publicatieplatform van de NEN .

De publicatie van deze zelfverklaring biedt TTR de mogelijkheid om aan te tonen dat wij de principes en richtlijnen van ISO 26000 onderschrijven en bevorderen. Om alle aspecten van ISO 26000 te belichten is deze zelfverklaring opgesteld aan de hand van de NPR 9026+C1:2012.

In deze zelfverklaring geven wij antwoord op de 40 vragen uit de eerder genoemde NPR richtlijn. De antwoorden op deze vragen geven inzicht in de manier waarop wij onze maatschappelijk verantwoordelijkheid nemen, hoe ISO 26000 bij ons wordt toegepast en wat de behaalde resultaten daarvan zijn.

De vragen van deze zelfverklaring zijn ingedeeld volgens de volgende vier onderdelen:

1. MVO-principes
2. Onderkennen maatschappelijke verantwoordelijkheid en betrekken stakeholders
3. MVO-kernthema's
4. Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Wij gaan ervoor!

Namens TTR Euroworks BV,

Evertjan Schaeffer  
CEO

## Reikwijdte en afbakening

*Het jaar waarop deze zelfverklaring betrekking heeft is begin 2015.*

De naam van de organisatie is TTR Euroworks B.V.

Belangrijkste activiteiten (merken, producten en/of diensten)

TTR Euroworks B.V. levert voornamelijk thermische printkoppen en bijbehorende thermal transfer linten. Daarnaast levert TTR hot- en coldfoil, dye sublimation en slitters.

Met verschillende zusterondernemingen levert TTR deze producten over heel de wereld.

Naast het leveren van de slitters geeft TTR ook trainingen in het gebruik van deze machines en hulp bij de installatie indien de klant dit vraagt.

### *Activiteiten*

In- en verkoop van verschillende merken printkoppen en thermal transfer linten. Daarnaast levert TTR hot- en coldfoil, dye sublimation en slitters.

*Het hoofdkantoor is gevestigd in Alblasterdam, Nederland*

*Divisies, werkmaatschappijen en dochterondernemingen: TTR Euroworks B.V. heeft een zusteronderneming in het Verenigd Koninkrijk: TTR UK.*

*De ISO 26000 is van toepassing op alle onderdelen van de organisatie. Deze zelfverklaring is dus ook van toepassing op alle activiteiten die TTR Euroworks B.V. onderneemt.*

<sup>2</sup> Hierna te noemen: TTR

# Onderzoeksvragen MVO-principes

## 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?*

Wij leggen rekenschap af over:

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

### Toelichting

TTR legt rekenschap af over haar activiteiten en de effecten daarvan op de maatschappij, de economie en het milieu. De belangrijkste communicatiemiddelen die TTR daarvoor gebruikt zijn de medewerkers, de website en het personeelshandboek. Daarnaast is er formele en informele communicatie over deze onderwerpen met de verschillende stakeholders.

## 2. Transparantie

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

Wij zijn transparant over:

- het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten; **Deze informatie is beschikbaar via onze website.**
- wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft; **Stakeholders die inzicht moeten hebben in deze informatie zijn in kaart gebracht en worden op de hoogte gehouden.**
- welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming; **De verantwoordelijkheden en bevoegdheden met betrekking tot besluitvorming zijn terug te vinden in het personeelshandboek.**
- wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming; **De verantwoordelijke personen betreffende de besluitvorming zijn terug te vinden in het personeelshandboek.**
- hoe onze MVO-prestaties worden geëvalueerd; **Binnen TTR worden de MVO-prestaties en andere activiteiten continue geëvalueerd. Het resultaat van deze evaluaties en daaraan verbonden acties is intern beschikbaar.**
- onze MVO-prestaties op significante onderwerpen; **Onze prestaties op significante onderwerpen zijn na evaluatie opvraagbaar door relevante stakeholders bij de directie.**
- onze financiële prestaties; **Deze informatie wordt gedeeld met de relevante stakeholders en is daarnaast opvraagbaar bij de Kamer van Koophandel.**
- waar onze financiële middelen vandaan komen; **Deze informatie wordt gedeeld met de relevante stakeholders.**
- wie wij als onze stakeholders beschouwen; **Het resultaat van de stakeholderanalyse is inzichtelijk voor onze medewerkers.**
- de manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd; **Deze informatie is inzichtelijk voor onze medewerkers.**
- hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie. **Deze informatie is inzichtelijk voor onze medewerkers.**

<sup>1</sup> De website van TTR Euroworks B.V. is: [www.ttr.nl](http://www.ttr.nl)

<sup>2</sup> Het personeelshandboek is niet openbaar beschikbaar

Deze informatie is:

- Openbaar en gemakkelijk beschikbaar zoals hierboven is weergegeven;
- Begrijpelijk voor onze stakeholders;
- Tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief.

Waar is deze informatie te vinden?

Deze informatie is te vinden op de aangegeven plaatsen.

### Toelichting

TTR geeft invulling aan de transparantie door zich open op te stellen richting belangstellenden. TTR nodigt partijen met aanvullende vragen dan ook uit om deze te stellen. Dit kan bijvoorbeeld via het contactformulier op de website.

### 3. Ethisch gedrag

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

Wij:

- maken onze kernwaarden en principes bekend;
- richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert;
- maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie;
- voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag;
- stellen toezicht- en beheersmechanismen in om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en te versterken;
- stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles;
- herkennen en pakken situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat, of conflicteert met ethisch gedrag aan;
- respecteren het welzijn van dieren;

### Hoe is dit ethisch gedrag geformaliseerd?

TTR zet zich in voor een eerlijke, open en transparante organisatie. Bij TTR is de gedachte dat elke werknemer zijn of haar issue te allen tijde mag en kan melden bij de betreffende leidinggevende. Op deze manier wil TTR het ethisch gedrag binnen de organisatie stimuleren.

Er wordt op verschillende manieren invulling gegeven aan dit beleid. Allereerst worden de zeven basisprincipes voor maatschappelijke verantwoordelijkheid, zoals de richtlijn ISO 26000 die beschrijft, geformaliseerd. De officiële procedure voor het melden van onethisch gedrag is bijvoorbeeld opgenomen in het personeelshandboek.

Bovendien is het voor werknemers mogelijk om via een vertrouwenspersoon klachten of opmerkingen te uiten. Ook deze procedure is vastgelegd in het personeelshandboek.

Naast de klokkenluidersregeling geldt er een gedragscode voor medewerkers van TTR. Deze gedragscode omvat onder andere het beleid betreffende corruptie en andere ethische onderwerpen. De gedragscode is daardoor een belangrijk speerpunt van het ethisch beleid van TTR.



#### 4. Respect voor de 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?*

Wij:

- weten wie onze stakeholders zijn;
- erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders;
- onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden;
- hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden;
- wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen;
- houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben.

#### Toelichting

TTR hecht waarde aan het onderhouden van een goede relatie met onze stakeholders. Om deze relatie te waarborgen analyseren wij de wederzijdse belangen en behoeften zorgvuldig. Dit doen wij onder meer door middel van een stakeholderanalyse. Met behulp van deze analyse weten wij wie onze stakeholders zijn. Deze stakeholders erkennen en waarderen we. Bovendien beseffen wij dat er wederzijdse belangen zijn en houden hier rekening mee in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen.

#### 5. Respect voor de rechtsorde

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

Wij:

- stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving;
- leven wetgeving na in alle landen waar wij actief zijn, ook als handhaving vanuit de overheid gebrekkig is;
- beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan wet en regelgeving.

#### Toelichting

TTR respecteert de rechtsorde. Dat betekent dat wij de relevante wet- en regelgeving naleven, ook wanneer de handhaving hiervan gebrekkig is.

Om te blijven voldoen aan de geldende wet- en regelgeving blijven wij de ontwikkelingen op deze gebieden actief volgen. Dit beleid krijgt binnen TTR onder meer vorm in het volgen van relevante vakliteratuur, het bijhouden van meldingen van overheidsdiensten en het opvolgen van adviezen van professionals, zoals de accountant. Deze manier van werken zorgt ervoor dat TTR altijd voldoet aan de meest recente wet- en regelgeving.

## 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?*

Wij:

- respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen;
- heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd;
- voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van de internationale gedragsnormen door andere organisaties;

### Toelichting

Bij TTR verhandelen wij onze producten over heel de wereld. Mede daardoor zijn internationale gedragsnormen relevant voor TTR. Daarom erkennen, respecteren en bevorderen wij waar mogelijk de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. Deze rechten zijn onvervreemdbaar en vormen in onze ogen de basis voor de waardigheid van ieder mens. Genoemde rechten zijn in onze ogen dan ook universeel.

TTR voorkomt de schending van de mensenrechten binnen haar invloedssfeer door zorgvuldig te bepalen met wie zij handelt. Op deze manier wordt voorkomen dat er indirect mensenrechten worden geschonden. Bovendien zal TTR, in situaties waarin deze rechten of normen geschonden worden, de verantwoordelijken aansporen tot verbetering van de situatie. Door deze aanpak laat TTR het commitment zien dat zij heeft om mensenrechten te beschermen en zaken te doen overeenkomstig de MVO-principes.

## 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?*

Wij:

- respecteren deze rechten in alle landen, culturen en situaties;
- ondernemen stappen in deze situaties waarin de mensenrechten worden geschonden in het kader van onze bedrijfsvoering, de waardeketen en/of onze invloedssfeer;
- maken geen misbruik van of halen geen voordeel uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd;
- respecteren de internationale gedragsnormen;

### Toelichting

Zie toelichting vraag 6.



# Onderzoeksvragen over stakeholders

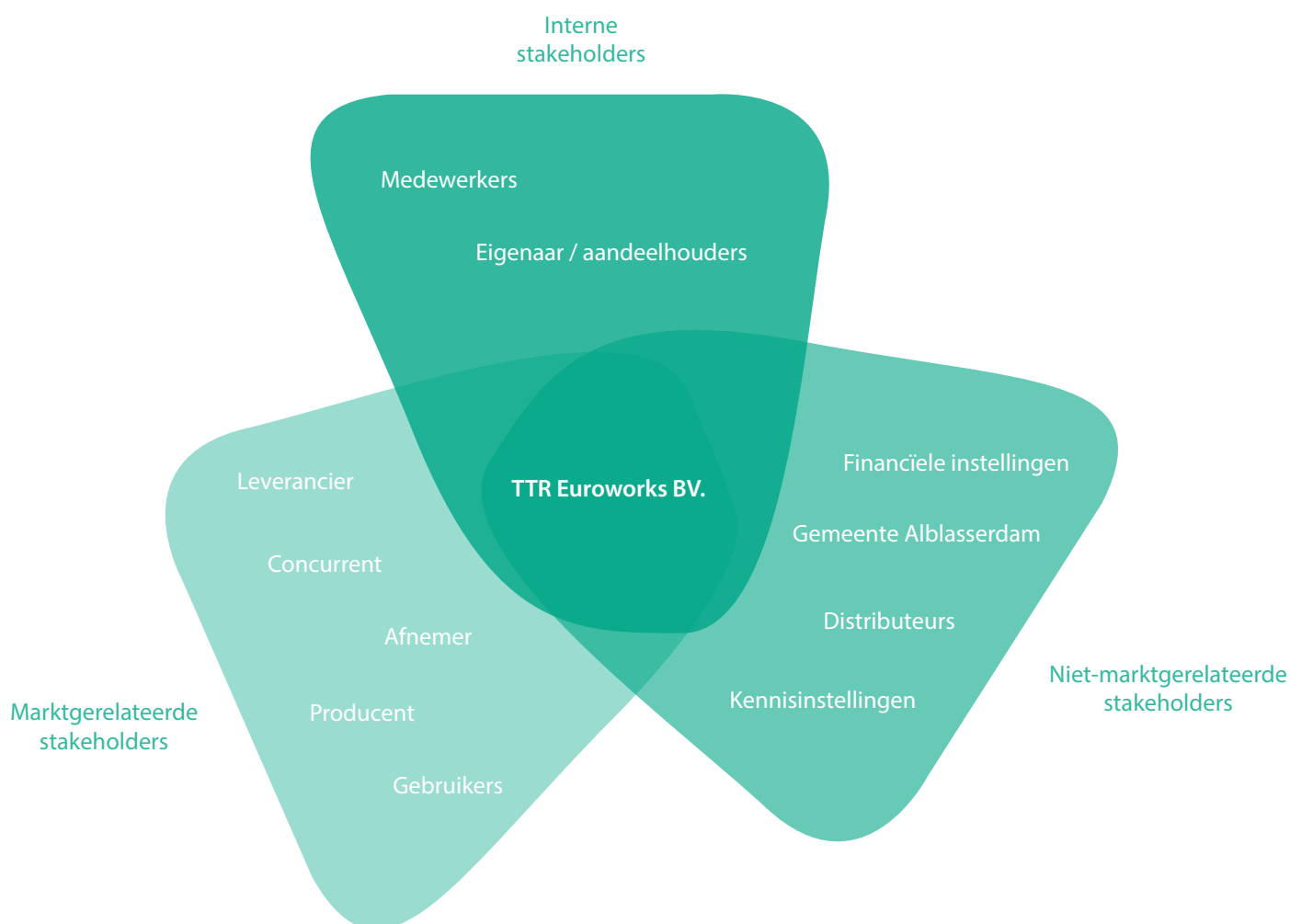
## 1. Stakeholders identificeren

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

TTR brengt haar stakeholders in kaart door middel van een stakeholderanalyse. De stakeholders in deze analyse zijn in kaart gebracht in samenwerking met de directie. Er is onderscheid gemaakt tussen de interne en externe omgeving van TTR.

De interne stakeholders zijn in kaart gebracht aan de hand van de structuur van de organisatie. De externe stakeholders zijn in kaart gebracht door verschillende leidinggevenden binnen de organisatie te interviewen. Hierbij is gekeken welke partijen er zich in de keten bevinden, wie belang heeft bij de besluiten en activiteiten van TTR en aan wie verantwoording moet worden afgelegd. Op deze manier is een goed beeld opgebouwd van de interne en externe omgeving van TTR. Het resultaat van deze stakeholderanalyse is beschikbaar voor de relevante stakeholders.

Vraag 9: Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?



### Toelichting

Dit is het vereenvoudigde resultaat van de stakeholderanalyse. De volledige versie van de stakeholderanalyse is beschikbaar voor de relevante stakeholders.

## 2. Het betrekken van stakeholders

*Vraag 10: Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?*

Wij betrekken onze stakeholders om:

- inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders;
- er achter te komen of onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd;
- er achter te komen of onze claims met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid geloofwaardig worden gevonden;
- onze MVO-prestaties te beoordelen;
- mogelijke conflicten tussen onze eigen belangen, die van onze stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen bespreken en zo mogelijk oplossen;
- aan bepaalde wettelijke verplichtingen die we ten opzichte van stakeholders hebben te voldoen;
- transparant te zijn in wat we doen;
- waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor ons en onze stakeholders voordelen bieden;

### Toelichting

TTR betreft de partijen die in de stakeholderanalyse naar voren komen. Dit doet TTR door open en eerlijk te communiceren en, indien nodig, het dialoog aan te gaan. Informele vergaderingen over MVO zijn een voorbeeld van de manier waarop TTR haar stakeholders bij haar maatschappelijke activiteiten betreft. De basis van de stakeholderdialoog is een tweerichtingscommunicatie tussen de stakeholder en TTR met het doel zoveel mogelijk waarde toe te voegen aan people, planet en profit.

# Onderzoeksvragen MVO-kernthema's

## 1. Bepalen van relevantie

*Vraag 11: Wij hebben bij het bepalen van de relevante onderwerpen gekeken naar:*

- De activiteiten van TTR en de daarbij behorende besluiten.
- Activiteiten en besluiten van organisaties die in de waardeketen aanwezig zijn.
- Activiteiten in de dagelijkse praktijk en uitzonderlijke situaties.

*Vraag 12: Welke onderwerpen zijn relevant?*

Het bestuur van de organisatie

Mensenrechten

- Gepaste zorgvuldigheid
- Vermijden van medeplichtigheid
- Het oplossen van klachten

Arbeidspraktijk

- Werkgelegenheid en arbeidsrelaties
- Werkomstandigheden en sociale bescherming
- Gezondheid en veiligheid op het werk
- Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Milieu

- Voorkomen van vervuiling
- Duurzaam gebruik van hulpbronnen

Eerlijk zakendoen

- Anti-corruptie
- Eerlijke concurrentie
- Respect voor eigendomsrechten

Consumentenaangelegenheden

- Beschermen van de gezondheid en veiligheid
- Duurzame consumptie

Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling

- Maatschappelijke betrokkenheid
- Onderwijs en cultuur
- Creëren van werkgelegenheid en het ontwikkelen van vaardigheden
- Ontwikkeling van toegang tot technologie
- Creatie van inkomsten en rijkdom
- Maatschappelijke investeringen

## 2. Bepalen van de significantie

*Vraag 13: Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen?*

- Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp.
- De mate van bezorgdheid van uw stakeholders over het onderwerp.
- De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp.

*Vraag 14: Welke onderwerpen zijn significant?*

Het bestuur van de organisatie

Mensenrechten

- Gepaste zorgvuldigheid
- Vermijden van medeplichtigheid
- Het oplossen van klachten

Arbeidspraktijk

- Werkgelegenheid en arbeidsrelaties
- Werkomstandigheden en sociale bescherming
- Gezondheid en veiligheid op het werk
- Persoonlijke ontwikkeling en training op de werkplek

Milieu

- Voorkomen van vervuiling
- Duurzaam gebruik van hulpbronnen

Eerlijk zakendoen

- Anti-corruptie
- Eerlijke concurrentie
- Respect voor eigendomsrechten

Consumentenaangelegenheden

- Beschermen van de gezondheid en veiligheid
- Duurzame consumptie

Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling

- Maatschappelijke betrokkenheid
- Maatschappelijke investeringen

### 3. Prioriteren van MVO-onderwerpen

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

- Onze prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen.
- De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan uw doelstellingen.
- De tijd die het kost om de gewenste resultaten te bereiken.
- De kostenimplicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt aangepakt.
- De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp.
- Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de 'quick wins'.

*Vraag 16: Welke onderwerpen hebben prioriteit?*

Het bestuur van de organisatie

- MVO integreren in besluitvormingsprocessen en -structuren

Mensenrechten

- Gepaste zorgvuldigheid
- Het oplossen van klachten

Arbeidspraktijk

- Gezondheid en veiligheid op het werk

Milieu

- Voorkomen van vervuiling
- Duurzaam gebruik van hulpbronnen

Eerlijk zakendoen

- Eerlijke concurrentie

Consumentenaangelegenheden

- Beschermen van de gezondheid en veiligheid
- Duurzame consumptie

Maatschappelijke betrokkenheid en ontwikkeling

- Maatschappelijke investeringen

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

Het doel van TTR is om zoveel mogelijk waarde toe te voegen aan People, Planet en Profit. Daarom zet TTR zich voortdurend in om vervuiling te voorkomen, de gezondheid en veiligheid van de consument of gebruiker te waarborgen en deze werkwijze te integreren in besluitvormingsprocessen en structuren.

Daarnaast gaat TTR de volgende acties ondernemen:

In het kader van ISO 26000 heeft TTR een personeelshandboek opgesteld met daarin onder andere de richtlijnen op het gebied van ethisch gedrag. Ook het maatschappelijk beleid en de klachten-procedures worden in dit document nader uitgewerkt.

TTR zal een RI&E opstellen en de daaruit voortvloeiende acties uitvoeren.

TTR hecht veel waarde aan de gezondheid en veiligheid van de consument. Daarom zal TTR zich inzetten om de producten met de juiste kwalificaties

TTR wil vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid bijdragen aan een of meer projecten. Het doel van deze projecten is om op lange termijn een positief effect te sorteren voor people, planet en profit.

Samen met onze partners zetten wij ons in voor dit doel. De bijdrage die wij willen gaan leveren bestaat niet alleen uit financiële middelen, maar ook uit kennis. De gedachte hierachter is dat we door samenwerken meer bereiken dan het individuele optreden van bedrijven.

Wij publiceren op onze website de actuele situatie ten aanzien van dit onderwerp.

TTR stelt zich ten doel om het dialoog met haar stakeholders te intensiveren.

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

De relevante, significante en prioritaire onderwerpen zijn bepaald in overleg met het management. Allereerst is er gekeken welke onderwerpen relevant zijn. Vervolgens is gekeken welke relevante onderwerpen ook significant zijn. Aan de hand van de significante onderwerpen zijn vervolgens de prioritaire onderwerpen bepaald.

De keuze van de prioritaire onderwerpen zijn genomen in overleg met het management. Hierbij is gekeken naar de activiteiten van TTR en hoe dit als basis kan dienen voor de maatschappelijke activiteiten. Vervolgens is gekeken naar de tijd, kosten en baten van de verschillende onderwerpen.

De prioritaire onderwerpen zijn opgenomen als permanent onderdeel van onze bedrijfsvoering. De onderwerpen die op dit moment geen prioriteit genieten, maar wel relevant of significant zijn, worden bij het eerstvolgende evaluatiemoment opnieuw beoordeeld. Aan de hand van het resultaat van deze beoordeling zal er op dat moment besloten worden welke actie ondernomen moet worden.



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

Een deel van het personeel en het management is, zoals uit het antwoord op de vorige vraag blijkt, geïnterviewd om te bepalen welke onderwerpen relevant en significant zijn met betrekking tot ISO 26000.

Aan de hand van de significante MVO-issues is vervolgens een lijst met onderwerpen opgesteld die prioriteit verdienen. Dit heeft plaatsgevonden in overleg met het management. De criteria die gebruikt zijn om de relevante, significante en prioritaire onderwerpen te bepalen zijn terug te vinden in deze zelfverklaring.

Het betrekken van het management en het personeel heeft als voordeel dat de klanten en leveranciers indirect betrokken worden. Het personeel van TTR is goed op de hoogte van de wensen van de klant. Mede daardoor kunnen de medewerkers van de afdelingen Sales en Sales Support behoeften en meningen van de klanten goed beoordelen. Tegelijkertijd kan het management goed inschatten welke wensen de leveranciers hebben op dit vlak.

# Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie

## 1. Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

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

De volgende organisaties bevinden zich in de invloedssfeer van TTR:

Marktgerelateerd:

- Afnemers
- Concurrenten
- Interne stakeholders
- Leveranciers
- Producenten
- Wederverkopers

Niet-marktgerelateerd:

- Eigenaar
- Distributeurs
- Financiers
- Overheid – Gemeente Alblasterdam

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

- Door een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen. Deze verklaring zal gepubliceerd worden op de website.
- Door bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren. Maatschappelijke criteria worden meegewogen tijdens investeringsbeslissingen.
- Door kennis over maatschappelijke issues met stakeholders te delen, en hiermee het bewust zijn te vergroten.
- Door samen met leveranciers, klanten en branchegeenoten aan duurzaamheidsprojecten te werken.

Daarnaast stellen wij ons ten doel dat:

- onze manier van werken een voorbeeld is voor andere organisaties en hen daarmee stimuleert om ook aan de slag te gaan met MVO.

## 2. Gepaste zorgvuldigheid

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

- Opstellen en naleven van de RI&E
- Arbobeleid
- Financieel jaarverslag
- Informeel overleg met stakeholders
- Opstellen en naleven anti-corruptiebeleid
- Opstellen en naleven algemene gedragsregels

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

Medewerkers van TTR hebben voortdurend contact met onze stakeholders. Door de open en informele relatie die wij hebben met onze stakeholders zullen (potentiële) (negatieve) effecten besproken en aangepakt worden.

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

- Richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen.
- Instrumenten om de MVO-kernthema's in uw hele organisatie te integreren.
- Instrumenten om uw prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering.
- Instrumenten om eventuele negatieve effecten aan te pakken.

### Toelichting

Gepaste zorgvuldigheid wordt door TTR op verschillende manieren uitgeoefend en geïmplementeerd. Hierbij maakt TTR gebruik van de volgende richtlijnen en instrumenten:

- Gedragscode: TTR heeft een gedragscode opgesteld voor de aan de organisatie verbonden personen. Deze moet ethisch gedrag en gepaste zorgvuldigheid bevorderen.
- Managementoverleggen: MVO zal deel uitmaken van zowel de formele als de informele managementoverleggen.
- PDCA-cyclus: De PDCA-cyclus wordt ingezet om een continue verbetering op onder meer het gebied van MVO te waarborgen.
- MVO plan: Het MVO plan wordt ingezet om de grote lijn en prioritering van de geplande verbeteringen en activiteiten vast te houden.

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

Een potentieel negatief effect op maatschappij, milieu en economie vloeit voort uit het feit dat een deel van onze leveranciers zich in lagelonenlanden bevindt. In deze landen ontbreekt het soms aan een efficiënte productie, het welzijn van de werknemer of een eerlijke handelswijze. Kortom, deze wijze van produceren is niet optimaal voor People, Planet en Profit. Wij zijn ons hiervan bewust en trachten met goed overleg en partnerschappen invloed uit te oefenen op onze leveranciers, zodat zij de situatie verbeteren.

### 3. Visie, missie, beleid en strategie

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

Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:

- Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie;
- Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie;
- Door een gedragscode of ethische code aan te nemen waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag;
- Door prioriteiten voor actie op kernthema's door te vertalen in doelstellingen;

#### Toelichting

Binnen TTR is een gedragscode aangenomen waarin de principes en richtlijnen van ISO 26000 ten aanzien van ethisch gedrag worden vertaald in praktische gedragsrichtlijnen.

Deze richtlijnen vormen een onderdeel van het personeelshandboek en zijn daarmee van toepassing op alle werknemers van TTR.

Daarnaast geeft TTR richting aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door deze op te nemen in haar missie en visie. Aangezien de strategie bepaald wordt aan de hand van de missie en visie is de maatschappelijke verantwoordelijkheid ook opgenomen in de strategie.

TTR stelt geen actieprogramma op voor haar MVO-beleid, omdat dit binnen de organisatie ervaren wordt als een rem op de MVO-activiteiten. Spontane MVO-activiteiten wil TTR zonder beperkingen kunnen doorvoeren.

### 4. Ontwikkelen van draagvlak en competenties

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

Wij hebben hierbij aandacht besteed aan:

- het vergroten van kennis van de principes, MVO-kernthema's en –onderwerpen;
- de betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- het inzichtelijk maken van MVO voor iedereen binnen de organisatie.

#### Toelichting

TTR is een organisatie met een open cultuur. Mede daardoor is er intensief en informeel contact tussen de verschillende afdelingen in de organisatie. Het gevolg hiervan is dat het draagvlak voor MVO binnen de organisatie breed is.

Daarnaast creëren wij binnen TTR draagvlak voor MVO door het voor iedereen binnen de organisatie inzichtelijk te maken. Dit gebeurt onder andere door het beschikbaar stellen van het personeelshandboek. Een onderdeel van dit handboek is het MVO beleid. Ook de doelen die wij hopen te bereiken zijn hierin vastgelegd. Op deze manier is het beleid inzichtelijk voor onze medewerkers en zijn de doelen en plannen van TTR op dit vlak voor iedereen helder.

Bovendien zijn wij voornemens om onze medewerkers te laten meedraaien met de projecten die wij gaan steunen. Onze medewerkers worden op deze manier direct betrokken bij de praktische uitwerking van ons MVO beleid en kunnen op basis van deze ervaring belangstellende partijen informeren.

Op onze website is de visie van TTR op MVO duidelijk omschreven. Daarnaast is er een overzicht met de actuele MVO-activiteiten waar wij aan deelnemen.

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

ISO 26000 is voor TTR een continue leerproces. Dit betekent dat wij voortdurend leerpunten met betrekking tot MVO tegenkomen. Door hier bewust mee aan de slag te gaan, willen wij onze MVO prestaties verbeteren en tegelijkertijd onze kennis op dit vlak vergroten.

De PDCA-cyclus helpt ons om deze leerpunten zorgvuldig te implementeren en daarmee onze werkwijze te verbeteren. De invoering van deze leerpunten heeft tot gevolg dat onze MVO-prestaties groeien.

Verder combineren wij praktische kennis met MVO-nieuws en -publicaties. Ze geven nieuwe inzichten en best practices. Zo ontwikkelen wij een brede blik op MVO, die ons helpt kritisch te kijken naar de processen binnen TTR. Op basis van de gevonden verbeterpunten kunnen wij doorgaan met het perfectioneren van onze aanpak en het vermeerderen van onze kennis.

## 5. Integreren 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?*

Onze organisatie heeft dit geïntegreerd:

- door de effecten van onze eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen;
- door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten;
- door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur.
- door periodiek te beoordelen of wij in onze procedures en processen voldoende rekening houden met maatschappelijke verantwoordelijkheid.

### Toelichting

Medewerkers van TTR worden actief betrokken bij de ontwikkeling van MVO in het handelen van de organisatie. Ze worden bijvoorbeeld bewust gemaakt van de inhoud en omvang van MVO. Het doel van deze manier van werken is om iedereen bij het proces te betrekken en het maatschappelijke beleid in de genen van het bedrijf te krijgen. Bij TTR geloven wij niet in systemen en procedures, maar zijn we van mening dat MVO vanuit de medewerkers moet komen.

TTR evalueert haar processen voortdurend. In combinatie met de korte communicatielijnen binnen het bedrijf kan het management accuraat inspelen op de actuele situatie indien dit nodig is. Het voordeel van deze manier van werken is dat er snel ingespeeld kan worden op een veranderende marktsituatie.

## 6. Communicatie en rapportage

*Vraag 30: Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?*

- Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde.
- Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd.
- Responsief: in de informatie wordt ingegaan op de belangen van stakeholders.
- Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang.
- Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten.
- Actueel: het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft.
- Toegankelijk: de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders.

### Toelichting

TTR hecht waarde aan een juiste, volledige en eerlijke communicatie. Wanneer onze informatie niet voldoet aan bovenstaande criteria, kunnen partijen ons hierop aanspreken en vragen om een toelichting.

*Vraag 31: Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid? (Geef voorbeelden.)*

- In vergaderingen en gesprekken met stakeholders.
- Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren.
- Interne communicatie tussen management en medewerkers of leden van de organisatie.
- Via de website communiceert TTR over haar maatschappelijke verantwoordelijkheden en de activiteiten waaraan TTR deelneemt in het kader van haar MVO beleid.

Tijdens vergaderingen en gesprekken met stakeholders communiceren wij zowel formeel als informeel over onze maatschappelijke verantwoordelijkheden. Daarnaast communiceren wij via onze website over onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en de activiteiten die wij in het kader van deze verantwoordelijkheid uitvoeren.

In het personeelshandboek wordt het MVO-beleid van TTR nader uitgewerkt. Medewerkers blijven zo op de hoogte van de inhoud en richting van het beleid.



*Vraag 32 a: Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als een losstaand verslag)?*

TTR heeft geen maatschappelijk verslag.

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

Er zijn geen conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders.

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

Het streven van TTR is om zoveel mogelijk transparant te zijn en op deze manier conflicten te voorkomen. Mocht er zich echter een situatie voordoen waarbij een conflict of meningsverschil ontstaat, dan pakken wij dit op de volgende manieren aan:

- Rechtstreekse discussies met stakeholders met wie een conflict of een meningsverschil is ontstaan.
- Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen.
- Formele klachtenprocedures, zoals beschreven in het personeelshandboek. De vertrouwenspersoon kan een rol spelen in deze procedures.
- Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles.

## **7. 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?*

De feedback van stakeholders is voor TTR het belangrijkste middel om de effecten van haar activiteiten te monitoren.

Voor deze monitoring gelden de volgende punten;

- De omvang van de monitoring is in lijn met de omvang en het belang van de activiteiten.
- De monitoring geeft resultaten die betrouwbaar, tijdig beschikbaar en gemakkelijk te begrijpen zijn.
- De monitoring is afgestemd op de behoefte van de stakeholders.

*Vraag 35: Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?*

De prestaties op relevante thema's en onderwerpen worden beoordeeld door het management. Het management beoordeeld deze thema's en onderwerpen aan de hand van de resultaten van de monitoring.

Bij deze interne beoordeling stelt TTR zichzelf de volgende vragen:

- Zijn de gestelde doelen gehaald?
- Waren het, achteraf gezien, de juiste doelen?
- Hadden we de juiste strategieën en processen voor de te behalen doelen?
- Wat werkte goed, en waarom? Wat werkte niet goed, en waarom niet?

- Wat hadden we beter anders kunnen doen?
- Zijn alle relevante personen erbij betrokken?

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

Er zijn verschillende stakeholders betrokken bij het bepalen van de relevante thema's en onderwerpen. Onder meer het management en het personeel zijn hierbij betrokken. Ook dragen zij bij aan de verdere invoering van ISO 26000. De reden waarom in de eerste instantie voor deze stakeholders is gekozen, heeft te maken met de noodzaak van het creëren van intern draagvlak voor onze MVO-activiteiten.

TTR is voornemens om nieuwe partnerschappen te sluiten en bestaande relaties te vernieuwen. Op deze manier willen wij enerzijds onze MVO waarden kenbaar maken en aan de andere kant de zakelijke relatie verstevigen.

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

TTR heeft een gedragscode opgesteld die het ethisch gedrag van haar medewerkers moet waarborgen en stimuleren. Naast deze verbetering zijn er verschillende maatregelen genomen ter bevordering van People, Planet en Profit. De resultaten van deze maatregelen zullen na het eerste evaluatiemoment beschikbaar komen.

*Vraag 37 b: Welke doelen zijn nog niet bereikt?*

Eind 2014 is TTR begonnen met het formaliseren van haar maatschappelijke beleid. De doelstellingen die wij hebben gesteld in ons MVO plan zullen wij tijdens het eerste meetmoment evalueren. Op basis daarvan zal de verdere strategie met betrekking tot MVO opgesteld en uitgevoerd worden.

## **8. Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten**

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

De afgelopen periode is TTR begonnen met het vastleggen van haar MVO-beleid. Dit is gebeurd volgens de principes en richtlijnen van ISO 26000. Op deze manier wil TTR het maatschappelijke beleid in de organisatie verankeren.

Het eerste doel was dan ook om ISO 26000 intern op te zetten en zo een fundament te leggen voor een verdere uitbreiding van de MVO-activiteiten. In het kader hiervan zal TTR gaan kijken aan welke initiatieven zij in de toekomst wil deelnemen. TTR ziet de invoering van ISO 26000 daarom als vertrekpunt voor verdere invoering van MVO-initiatieven of andere certificeringen.

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

- Ondersteunt de principes van ISO 26000
- Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan
- Is ontwikkeld om door verschillende organisaties te worden toegepast
- Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit
- Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze
- Is ontwikkeld met verschillende stakeholders, afkomstig uit ontwikkelde en ontwikkelingslanden
- Is goed toegankelijk

Belangrijke redenen voor TTR om te beginnen met ISO 26000 zijn:

- de maatschappelijke verantwoordelijkheid die wij hebben richting de maatschappij, het milieu en onze werknemers;
- het vergroten van het bewustzijn onder onze medewerkers voor de efficiëntie en effectiviteit van de productieketen in het licht van MVO.

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

Op het moment van publicatie wordt het inkoopbeleid van TTR geformaliseerd. In deze formalisatie worden de principes en richtlijnen van ISO 26000 gevolgd. Onderwerpen als goede arbeidsomstandigheden, non-discriminatie en veiligheid worden vereist van de leverancier.

Daarnaast wordt MVO actief toegepast binnen de organisatie. Er is een zelfverklaring opgesteld en het personeel wordt betrokken bij de verdere invulling en toepassing van MVO.

Communicatie met de stakeholders wordt uitgebreid. Door een open en eerlijke sfeer wil TTR doelgerichte communicatie op gang brengen. De intentie van het dialoog is het opsporen van de verbeterpunten in de processen van TTR. Aan de hand van de gevonden verbeterpunten zal vervolgens actie worden ondernomen. Op deze manier wil TTR de stakeholderdialoog meenemen in de PDCA-cyclus.

Op onze website is de meest actuele informatie beschikbaar met betrekking tot onze MVO-activiteiten. Ook zijn hier eventuele plannen inzichtelijk die TTR voornemens is uit te gaan voeren.