

ONDERZOEK MVO-ZELFVERKLARING DE WITH WASSERIJEN

Opdrachtgever : De With Wasserijen
Contactpersoon : de heer M.R. de With
Datum : Oktober 2012
Status : Definitief
Rapportnr. : ND/12.464/19979/BvM
Projectnr. : 19979D0801
Auteur : de heer M.R de With / mevrouw N. Damen

BMD Advies Zuid-Nederland
Postbus 353, 5000 AJ TILBURG
Tel: (013) 800 03 00
Fax: (013) 800 03 10
E-mail: info@bmdzuid.nl

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
2. MVO volgens ISO 26000	3
3. Stakeholdersanalyse.....	5
4. De 7 kernthema's voor MVO	7
5. MVO-plan	12
6. Ontwikkelen van draagvlak en competenties	13

Bijlage 1: De zeven kernonderwerpen van MVO conform ISO 26000

Bijlage 2: Vragen uit de NPR 9026: MVO- zelfverklaring

1. Inleiding

De With Wasserijen bestaat uit een samenwerking tussen Wasserij Boumans B.V. en Tilburgse Textiel Reiniging. Beide bedrijven zijn al lang gevestigd te Tilburg. De With Wasserijen heeft meer dan 50 medewerker en bijna 1.000 klanten.

Tilburgs MKB naar MVO

De With Wasserijen neemt deel aan “Tilburgs MKB naar MVO”. Binnen het project Tilburgs MKB naar MVO gaan bedrijven gezamenlijk aan de slag om Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) te ontdekken, uit te werken en te verankeren in de bedrijfsvoering. Tilburgs MKB naar MVO is een initiatief van BMD Advies Zuid-Nederland en Arbo Unie en wordt gesubsidieerd door gemeente Tilburg

MVO -zelfverklaring

Tijdens het traject wordt toegewerkt naar een MVO-zelfverklaring conform de NPR 9026 De handleiding NPR 9026 helpt organisaties om hun maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen en zichtbaar te maken. Wanneer de stappen uit de handleiding genomen zijn kan een bedrijf overgaan tot het opstellen van een onderbouwde Zelfverklaring. Met deze zelfverklaring kan een bedrijf zich extern profileren als MVO-bedrijf.

Opbouw rapport

In deze rapportage zijn de huiswerkopdrachten, die naar aanleiding van de vier bijeenkomsten van “Tilburgs MKB naar MVO” zijn opgesteld, verzameld. In bijlage 3 zijn de vragen uit de NPR 9026 opgenomen. Hierin wordt aangegeven hoe De With Wasserijen MVO al geïmplementeerd heeft in de organisatie.

2. MVO volgens ISO 26000

De NPR 9026 Zelfverklaring MVO is gebaseerd op de ISO 26000. De ISO 26000 is een internationale richtlijn voor Maatschappelijke Verantwoordelijkheid van Organisaties (MVO).

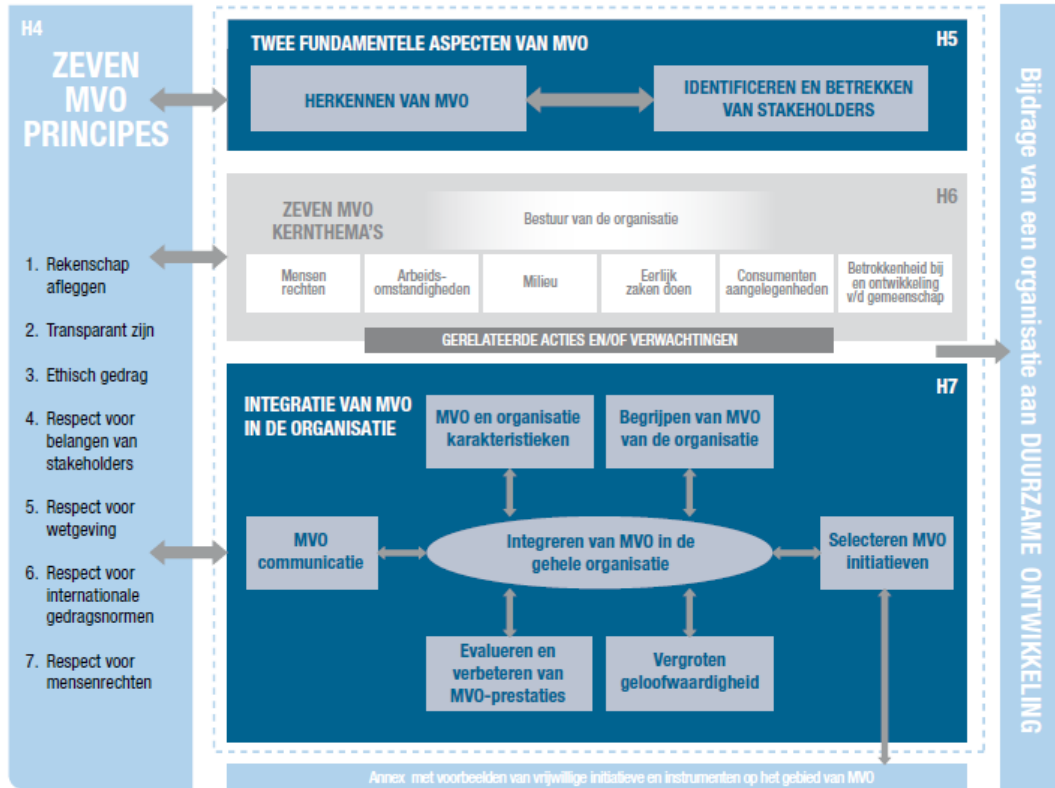
ISO 26000 hanteert zeven principes die organisaties in acht moeten nemen in het kader van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid:

- het afleggen van rekenschap;
- transparantie;
- ethisch gedrag;
- respect voor belangen van stakeholders;
- respect voor de rechtsorde;
- respect voor internationale gedragsnormen;
- respect voor mensenrechten.

Volgens de ISO 26000 zijn er twee fundamentele werkwijzen voor MVO, namelijk:

- het herkennen en erkennen van maatschappelijke verantwoordelijkheid.
Dit houdt in het analyseren van de maatschappelijke impact van eigen activiteiten en van andere organisaties in de productieketen en invloedssfeer (dit is verder uitgewerkt in hoofdstuk 4);
- het identificeren van stakeholders en rekening houden met hun belangen en visies, en hen betrekken bij de MVO -activiteiten van de organisatie (dit is verder uitgewerkt in hoofdstuk 3).

Onderstaande figuur is overgenomen uit de ISO 26000. Hierin wordt aangegeven hoe de relatie is tussen de MVO -principes, fundamentele, de zeven kernonderwerpen (zie hoofdstuk 4 en bijlage 1) en de integratie van MVO.

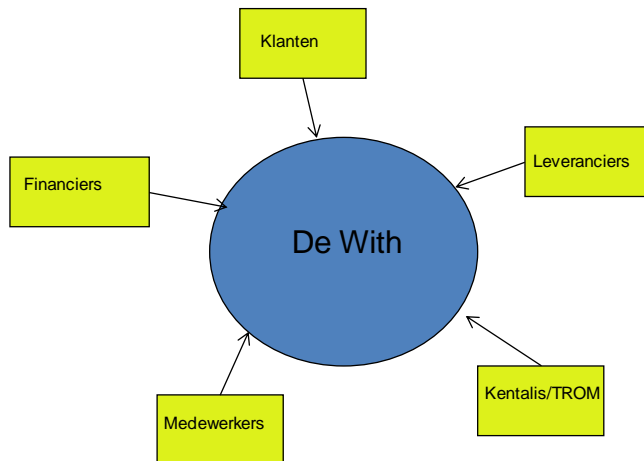


Figuur 1: MVO volgens de ISO 26000: Richtlijn voor maatschappelijke verantwoordelijkheid van organisaties

3. Stakeholdersanalyse

3.1 Identificatie van de stakeholders

In onderstaande figuur zijn de belangrijkste stakeholders voor De With Wasserijen opgenomen. In de tabel zijn per stakeholder de 3 belangrijkste aandachtspunten opgenomen.



Figuur 2: stakeholdersanalyse de With Wasserijen

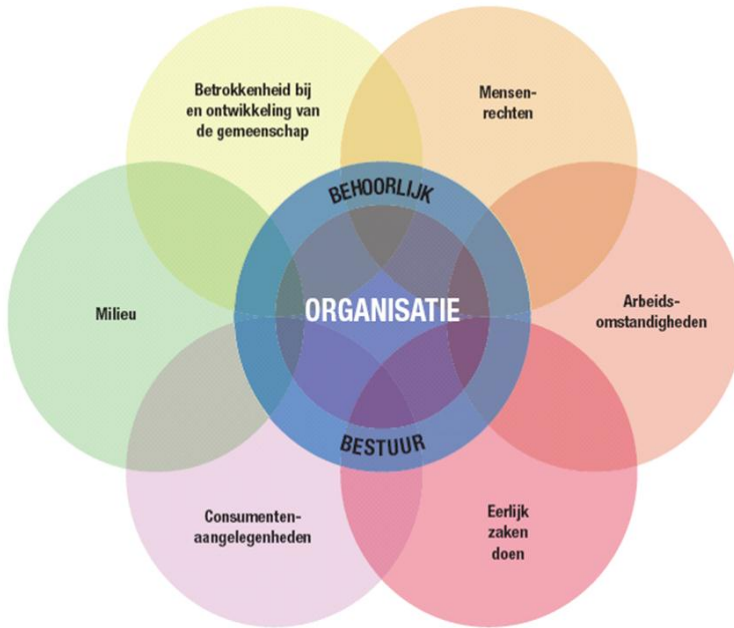
Stakeholder	Verwachtingen
Klanten	Kwaliteit
	Levering
	Prijs
Personeel	Arbidsomstandigheden
	Continuïteit
	Loon
Financiers	Voldoen aan aflossing/rente verplichtingen
	Continuïteit
	Resultaat
Leveranciers	Continuïteit
	Betrouwbaarheid
	Goed betaalgedrag
Kentalis /TROM	Meedoen (onderdeel arbeidsproces)
	Arbidsomgeving (veiligheid)
	Verdienmodel/vergoeding

Tabel 1: Verwachtingen stakeholders

In de vragen 8 t/m 10 uit de NPR 9026 (zie bijlage 3) wordt aangegeven hoe de stakeholders betrokken worden bij de implementatie van MVO binnen De With Wasserijen.

4. De 7 kernthema's voor MVO

In de ISO 26000 worden 7 kernonderwerpen voor MVO benoemd (zie onderstaande figuur). Deze kernonderwerpen zijn onderverdeeld in 36 thema's. Meer uitleg over de kernonderwerpen en de thema's is opgenomen in bijlage 3.



Figuur 3: zeven kernonderwerpen MVO

De With Wasserijen heeft met behulp van een zelfscan per thema bepaald hoe relevant en significant het onderwerp voor hen is. Daarnaast hebben zij bepaald wat zij al gedaan hebben en wat mogelijke acties zijn om de prestaties op de 7 kernonderwerpen verder te verbeteren. Op 20 oktober jl. heeft een bespreking van de zelfscan plaatsgevonden. Bij deze bespreking waren aanwezig M. de With en van De With Wasserijen en N. Damen van BMD Advies Zuid-Nederland. De adviseur van BMD Advies Zuid-Nederland heeft m.b.v. onderstaande tabel per thema een score vastgesteld.

	Fase van invoering	Waardering
I	Niet ingevoerd	Achterblijver
II	Bewustwording bedrijf is reactief	Normale bedrijfsvoering
III	Bedrijf is proactief	Verbeterde bedrijfsvoering
IV	Is onderdeel van bedrijfsstrategie	Duurzame bedrijfsvoering
NVT	Niet van toepassing	

Tabel 2: Uitleg scores MVO inventarisatie

Hieronder wordt kort samengevat hoe De With wasserijen presteert op de 7 kernonderwerpen uit de ISO 26000. In bijlage 1 is de gehele zelfscan opgenomen inclusief de scores op fase van invoering, relevantie en significantie.

Maatschappelijk verantwoord bestuur

De With Wasserijen houdt bij het nemen van de beslissingen rekening met de principes en kernonderwerpen van MVO. Processen zijn in kaart gebracht en omschreven in werkinstructies. De beslissingen die genomen worden zijn transparant voor de medewerkers.

Mensenrechten

In het eigen proces zijn de risico's op het schenden van mensenrechten beperkt. De prestaties op het gebied van mensenrechten in de keten is niet onderzocht. Bij het inhuren van mensen wordt gewerkt met gerenommeerde uitzendorganisaties. Alle nationaliteiten zijn welkom binnen het bedrijf. Er wordt rekening gehouden met culturele en religieuze gebruiken van medewerkers. Daarnaast is er werkgelegenheid gecreëerd voor mensen met een beperking.

Arbeidsomstandigheden

Voor de arbeidsvoorwaarden volgt De With Wasserijen de CAO. Er wordt rekening gehouden met de thuissituatie van de medewerkers. De arbeidstijden zijn flexibel. De Risico Inventarisatie en Evaluatie is uitgevoerd, maar nog niet afgerond. Er wordt gerouleerd in werkzaamheden en mensen krijgen de mogelijkheid om opleidingen te volgen.

Milieu

Er is een milieuregistratie met hierin het energie- en watergebruik. Van de aanwezige chemicaliën zijn de veiligheidsbladen aanwezig. Bij het aanschaffen van nieuwe machines wordt rekening gehouden met water- en energiegebruik.

Door routeoptimalisatie worden er minder transportkilometers gemaakt.

Eerlijke bedrijfsvoering

De With Wasserijen vindt de onderdelen uit eerlijk zaken doen voor hen weinig relevant. De branche is weinig corruptie gevoelig en er worden geen prijsafspraken gemaakt. De With Wasserijen is transparant in de prijsstelling en werken alleen met direct opzegbare contracten. De With Wasserijen heeft een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Consumentenzaken

De With Wasserijen voert nauwelijks werk uit voor particulieren. Het onderdeel consumentenzaken is niet van toepassing.

Betrokkenheid bij de Ontwikkeling van de gemeenschap

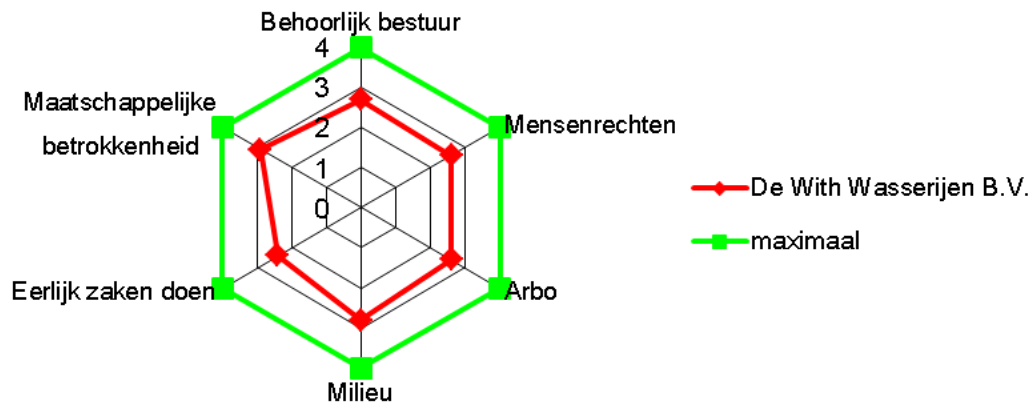
De With Wasserijen werkt met medewerkers die kansarm zijn op de arbeidsmarkt en met mensen met een beperking (van TROM/Kentalis). Daarnaast wordt gewerkt met stagiaires. De With Wasserijen is vaste sponsor van Villa Pardoës.

In onderstaande tabel en figuur zijn de scores per kernonderwerp opgenomen.

MVO-aspect	score	relevantie	significantie
1. Behoorlijk Bestuur	2,7	3,7	4
2. Mensenrechten	2,6	3	2
3. Arbeidsomstandigheden	2,6	4	4
4. Milieu	2	2,5	2,5
5. Eerlijk zaken doen	2,4	4	4
6. Consumentenzaken	n.v.t.	nvt	nvt
7. Betrokkenheid bij de Ontwikkeling van de gemeenschap	2,9	3	3

Tabel 3: Scores MVO inventarisatie de With Wasserijen

Bovenstaande scores zijn vastgesteld m.b.v. de informatie uit het afgenomen interview en zelfscan. Door BMD Zuid-Nederland is niet gecontroleerd of de maatregelen zoals aangegeven tijdens het interview daadwerkelijk zijn uitgevoerd.



Figuur 4: MVO -prestatie De With Waterrijen

Uit de eerste MVO -inventarisatie bij De With Waterrijen blijkt dat er op de diverse kernonderwerpen van MVO al actie is ondernomen. Voor de 6 van toepassing zijnde kernonderwerpen (consumentenaangelegenheden is niet van toepassing) wordt een score tussen de 2 en 3 gescoord. Dit wil zeggen dat er bij De With Waterrijen sprake is van een verbeterde bedrijfsvoering. Voor de gebieden eerlijk zaken doen en mensenrechten geeft De With Waterrijen aan dat niet alle onderdelen relevant zijn voor het bedrijf. Vooral op het gebied van arbeidsomstandigheden en milieu ziet De With Waterrijen kansen.

In onderstaande tabel zijn per kernonderwerp mogelijke acties opgenomen waar De With Waterrijen aan kan werken. In het vervolgtraject van Tilburgs MKB naar MVO wordt verder gewerkt aan een MVO -strategie en -plan, waarbij onderstaande tabel als hulpmiddel wordt gebruikt.

Kernonderwerp	Mogelijke acties
Behoorlijk bestuur	Rapporteren/presenteren van MVO-prestaties. Communiceren over MVO binnen de organisatie.
Mensenrechten	Risico's m.b.t. mensenrechten in de keten inzichtelijk maken.
Arbo -omstandigheden	RI&E afronden. Communiceren met medewerkers over veilig werken. Medewerkertevredenheid onderzoeken.

	<p>Opleidingsplan opstellen.</p> <p>Aandacht voor gezondheid van medewerkers.</p> <p>Medewerkervertegenwoordiging opstellen (welke gehoord wordt bij het maken van beslissingen).</p>
Milieu	<p>Bij nieuwbouw besparingsopties m.b.t. energie en water onderzoeken (warmteterugwinning).</p> <p>Blijven zoeken naar milieuvriendelijkere wasmiddelen.</p> <p>Afvalscheiding</p>
Eerlijk zaken doen	Duurzaam inkopen implementeren.
Consumentenzaken	n.v.t.
Maatschappelijke betrokkenheid	<p>Lokaal inkopen.</p> <p>Aansluiten bij lokale netwerken.</p>

Tabel 4: Mogelijke MVO -acties De With Wasserijen

5. MVO -plan

MVO is volledig geïntegreerd in ons ondernemingsplan (dit plan is voor intern gebruik). Het traject wat we doorlopen hebben met BMD Advies Zuid-Nederland heeft ertoe geleid dat het ondernemingsplan in maart 2012 volledig herschreven is. Naast de integratie van MVO in de plannen zijn er duidelijke doelen vastgesteld en acties die we grotendeels al gerealiseerd hebben voor 2012. Er is bewust gekozen om gefaseerd in de tijd een aantal MVO acties door te voeren. Speerpunten voor de komende periode zijn:

- arbeidsomstandigheden: bij de nieuwbouw zullen we kijken hoe het arbeidsproces voor de medewerkers zo optimaal mogelijk kan worden opgezet;
- milieu: de nieuwbouw biedt mogelijkheden om flinke verbeteringen door te voeren op het gebied van milieu, zoals het gebruik van duurzame energie en het hergebruiken van water.
- kansen bieden voor kwetsbare groepen: Diverse werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers met een beperking of langdurig werklozen. In de nieuwe locatie zullen de werkzaamheden door deze kwetsbare groepen en de reguliere werkzaamheden meer met elkaar geïntegreerd worden.
- Interne bewustwording van MVO: Gezien de onbekendheid van MVO in de organisatie is het doel de medewerkers goed te informeren, uitleggen en door middel van bewuste acties op het MVO gebied hen hier verder in wegwijs te maken.

De nieuwbouw plannen (nieuwbouw gerealiseerd 1-2^{de} kwartaal 2013) zullen de focus leggen op milieu- en arbeidsomstandigheden.

De interne acties tot de nieuwbouw zijn vooral gericht op bewustwording in de interne organisatie.

6. Ontwikkelen van draagvlak en competenties

Voor het ontwikkelen van het draagvlak binnen de organisatie hebben wij er voor gekozen dit te doen op twee echelons. Te weten de bedrijfsleiders en het personeel. In onderstaand schema is te zien hoe wij dit doen. Het beste voorbeeld is de beeldschermen die geplaatst zijn de kantines. Hierdoor worden de medewerkers betrokken en verder wijsgemaakt over MVO onderwerpen.

Onderdeel	Huidige situatie	Interventies	Gewenste situatie	Wanneer gereed
Beleid en visie	MVO wordt ad hoc opgepakt middels projecten en acties	-MVO wordt strategisch opgepakt en vormt een vast onderdeel van ondernemingsplan; - stand van zaken beleid wordt jaarlijks getoetst door derden (b.v. BMD Advies) - na toetsing beleid continu doorontwikkelen en elk jaar een jaarplan opstellen	MVO vormt een vast onderdeel van ondernemingsplan en er wordt jaarlijks gestructureerd aan gewerkt	Feb 2012 (uitrol daarna continu proces)
Draagvlak bedrijfsleiders	MVO nu vooral aandachtspunt van directie	- In coaching van bedrijfsleiders dit thema als vast onderdeel meenemen - In beoordeling functionering bedrijfsleiders dit MVO als vast onderdeel meenemen	Betrokkenheid bedrijfsleiders vergroten	Vanaf maart 2012
Draagvlak medewerkers	MVO als begrip onbekend bij medewerkers	-nieuwsbrief (maandelijks) - beeldscherm met informatiebox gericht op actuele resultaten/projecten e.d. in kantine (inclusief feiten, foto's, etc.) -kantinebijeenkomsten	Vergroten bekendheid met dit thema medewerkers	Vanaf april 2012

Draagvlak medewerkers	Nu alleen directie betrokken bij MVO-activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> - mensen mee laten denken over concrete situaties/thema's (energie verminderen, plasticafval scheiden) - een medewerker er voor verantwoordelijk maken - vast onderdeel in gesprekscyclus 	Vergroten betrokkenheid van medewerkers	April 2012 e.v.
Transparantie	Meer informatie delen	<ul style="list-style-type: none"> - zie boven: informatiebox/ beeldschermen ook andere informatie delen: ziekteverzuim, omzet, gewerkt uren, nieuwe klanten, e.d. - behaalde successen vieren 	Vergroten inzicht in bedrijfsvoering en resultaten en de betrokkenheid van medewerkers	Maart 2012 e.v.
Arbeidsomstandigheden	Huidige arbeidsomstandigheden niet altijd ideaal; Nieuwbouwplannen	<ul style="list-style-type: none"> -nieuwbouw plan vooraf laten toetsen door arbeidshygiënist/ veiligheidskundige -RI&E opstellen op basis van nieuwe gebouw Preventieve maatregelen nemen 	Betere arbeidsomstandigheden creëren	Geheel 2012 (nieuw bouw in 2013)

In 2013, op de nieuwe locatie, zal er gewerkt worden met mensen met een beperking. Daarnaast hebben we alle maatregelen die we kunnen nemen op het gebied van energie en milieu uitgewerkt en vertaalt naar een actieplan. Aangezien beide zaken plaats gaan vinden in 2013 zal dit geïntegreerd worden in een update van het volgende plan.

Bijlage 1: Inventarisatie kernonderwerpen (zelfscan)

Deel 2: MVO-kernonderwerpen en indicatoren

Toelichting op de tabellen

Per MVO kernonderwerp uit de ISO 26000 zijn de indicatoren opgenomen in de eerste kolom. Per indicator wordt in de 2^e kolom een korte omschrijving gegeven. Voor de gehele uitleg per indicator wordt verwezen naar hoofdstuk 7 van de ISO 26000). In de 3^e en 4^e kolom kunt u aangeven hoe relevant en significant een indicator is voor uw bedrijf, waarbij scores ingevuld kunnen worden van 1 (niet relevant/significant) tot 5 (zeer relevant/significant). In de 4^e kolom kunt u aangegeven wat u reeds m.b.t. de desbetreffende indicator heeft gedaan. In kolom vijf kunt u aangeven wat voor u in de toekomst interessante acties voor u kunnen zijn.

Relevant

- Welke MVO-onderwerpen kunnen optreden bij de eigen activiteiten en besluiten van de organisatie en kunnen effect hebben op stakeholders en duurzame ontwikkeling?
- Welke MVO-onderwerpen kunnen optreden bij andere organisaties binnen de waardeketen en invloedssfeer en kunnen effect hebben op stakeholders en duurzame ontwikkeling?

Significantie

- De omvang en het effect van het onderwerp op stakeholders en op duurzame ontwikkeling;
- Het potentiële effect van actie of van het achterwege blijven van actie op het onderwerp;
- De mate van betrokkenheid van stakeholders bij het onderwerp;
- Identificatie van de maatschappelijke verwachtingen ten aanzien van verantwoordelijk gedrag met betrekking tot deze effecten.

1. Behoorlijk bestuur

Maatschappelijk verantwoord bestuur omvat het gehele systeem van het besturen van een organisatie en de bijbehorende besluitvormingsprocessen en daardoor heeft ze invloed op alle andere MVO-kernonderwerpen. Maatschappelijk verantwoord bestuur gaat over het naar eer en geweten implementeren van wet- en regelgeving, het vergroten van aansprakelijkheid (zorg) en het transparant zijn (bijvoorbeeld communiceren op basis van welke criteria eigen prestaties geëvalueerd worden). Ook het bevorderen van ethisch gedrag en het communiceren richting stakeholders zijn belangrijke elementen van organizational governance. Goede inrichting van maatschappelijk verantwoord bestuur helpt om betere beslissingen te nemen, maar ook bijvoorbeeld risico's en kansen beter te identificeren en te managen.

Onderwerp	Toelichting	Relevantie	Significantie	Wat al gedaan	Waardering
1.1 Besluitvormingssysteem	Bij besluitvorming wordt rekening gehouden met de diverse MVO-kernonderwerpen. Er zijn zorgsystemen geïmplementeerd (b.v. ISO 9001, ISO 14001 en OHSAS 18001). Voldoen aan wet- en regelgeving.	3	4	Bij beslissingen wordt rekening gehouden met MVO-aspecten. Processen zijn inzichtelijk gemaakt en instructies vastgelegd.	3
1.2 Transparantie	De wijze van besluitvorming binnen het bedrijf is transparant. Er wordt (intern en extern) gecommuniceerd over bedrijfsresultaten en MVO-onderwerpen.	4	4	De besluitvorming is transparant.	2
1.3 Respect voor stakeholders	De stakeholders zijn in kaart gebracht. Er wordt open gecommuniceerd met de stakeholders.	4	4	De stakeholders zijn in kaart gebracht n.a.v. traject Tilburgs MKB naar MVO. Er is een open communicatie met de stakeholders.	3

2. Mensenrechten

Mensenrechten zijn universeel en moeten overal toegepast worden. Veel mensenrechten zijn met elkaar verbonden. Wanneer iemand bijvoorbeeld geen scholing heeft gehad, betekent dat indirect ook dat het recht op deelnemen in politieke processen wordt bemoeilijkt. Naast non-discriminatie, civiele en politieke rechten zoals vrijheid van religie (bijvoorbeeld de mogelijkheid hebben om te mogen bidden op het werk) of stemmen, zijn er ook sociale, economische en culturele rechten beschreven in ISO 26000. Hierbij valt te denken aan het recht op voedsel of het recht op cultuur. Het onderwerp mensenrechten geldt voornamelijk voor internationaal opererende organisaties. Binnen Nederland zijn deze rechten meestal vanzelfsprekend.

Onderwerp	Toelichting	Relevantie	Significantie	Wat al gedaan	Waardering
2.1 Due diligence (inzet van een organisatie om risico's van activiteiten in de gehele levenscyclus in kaart te brengen)	Keten is inzichtelijk gemaakt op prestaties op het gebied van mensenrechten. Mensenrechtenbeleid geïntegreerd door de gehele organisatie.	1	1	In het eigen proces geen risico's voor het schenden van mensenrechten. De keten (b.v. katoen) is niet op mensenrechten onderzocht.	2
2.2 Risicosituaties voor het schenden van mensenrechten	Wordt er aandacht besteed aan situaties die risico's vormen voor mensenrechten (zoals politieke instabiliteit, natuurrampen, corruptie enz).	2	1	Zie hierboven, in de keten niet onderzocht.	2
2.3 Vermijden van medeplichtigheid	Wordt door de organisatie een bijdrage geleverd aan het schenden van mensenrechten? Wordt bij inkoop rekening gehouden met de milieu- en sociale aspecten van een product.	3	4	Werken samen met uitzendbureaus die voldoen aan certificering en normen. Als het gaat om buitenlandse arbeiders wordt gevraagd naar de huisvesting van de medewerkers.	2

2.4 Het oplossen van geschillen	Er is een onafhankelijk mechanisme om geschillen m.b.t. mensenrechten op te lossen.	2	2	Lossen de klachten in de meeste gevallen zelf op. Indien dit niet kan wordt in overleg met de tegenpartij een mediator gezocht (b.v. via de ziektekostenverzekering).	3
2.5 Discriminatie en kwetsbare groepen	Er is een discriminatiebeleid. Er is een minderhedenbeleid of er zijn acties uitgevoerd m.b.t. minderheden.	2	3	Alle nationaliteiten zijn welkom binnen het bedrijf. Er wordt gewerkt met mensen met een beperking.	4
2.6 Burgerrechten en politiek rechten	Respecteren van individuen m.b.t. politieke en religieuze keuzes. Hoor en wederhoor bij werknemersconflicten.	3	3	Er wordt met vrije dagen rekening gehouden met diverse religieuze gebruiken. Medewerkers die moederland willen bezoeken krijgen hiervoor een extra lange vakantie. Er wordt rekening gehouden met de ramadan.	3
2.7 Economische, sociale en culturele rechten	Effecten van activiteiten op economische, sociale en culturele rechten zijn inzichtelijk gemaakt. Bijdragen aan de realisatie van deze rechten.	3	3	Nog geen invulling aan gegeven.	2
2.8 Fundamentele rechten op de werkvloer	Voorkomen van dwangarbeid. Voorkomen van kinderarbeid. Voorkomen van discriminatie bij werkverdeling, eerlijke kansen.	2	2	Er is geen O.R. Mensen kunnen altijd terecht bij de leidinggevendenden. Iedereen mag rouleren in de werkverdeling.	3

3. Arbeidsomstandigheden

In Nederland zijn de arbeidsomstandigheden in wet- en regelgeving en branchespecifieke richtlijnen al goed geregeld. Daarnaast komen vanuit MVO ook andere zaken aan bod. Denk daarbij aan meer beschermingsmiddelen dan de minimale eisen, gezondheidsmanagement en een goede werksfeer.

Onderwerp	Toelichting	Relevantie	Significantie	Wat al gedaan	Waardering
3.1 Werkgelegenheid en arbeidsverhoudingen	Alle medewerkers hebben gelijke kansen. Belonen overwerk en respecteren van niet overwerken. Er wordt rekening gehouden met nationale of religieuze gebruiken. Er wordt niet geprofiteerd van slecht werkgeverschap door anderen.	4	4	Alle medewerkers worden hetzelfde behandeld. Mensen worden van te voren op de hoogte gebracht van werktijden. Medewerkers kunnen kiezen of zij overwerk uitbetaald of gecompenseerd willen hebben. Er wordt gewerkt met gerenommeerde uitzendbureaus.	3
3.2 Arbeidsomstandigheden en sociale zekerheid	Er wordt voldaan aan wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden. Nette voorwaarden m.b.t. loon, werktijden, vakanties, gezondheid en veiligheid, moederschap en combineren van werk en familie. Aanvullende collectieve afspraken.	4	4	De COA wordt gevolgd. Medewerkers worden geholpen met schuldsanering (b.v. helpen met de woekerpolis). Flexibele werktijden. Er wordt rekening gehouden met de thuissituatie.	3
3.3 Sociale dialoog (OR)	Er is volledig respect voor medewerkers die zich aansluiten bij een vakbond. Men is transparant naar de OR of andere werknemersvertegenwoordigers.	3	2	Medewerkers die bij de vakbond zijn aangesloten worden hetzelfde behandeld als andere medewerkers. Kleine aftand tussen werkgever en werknemer.	2

3.4 Gezondheid en Veiligheid op het werk	<p>Er is een gezondheids-, veiligheids- en werkomgevingsbeleid.</p> <p>Implementeren van gezondheid en veiligheidsmanagement (b.v. OHSAS 18001).</p> <p>Veiligheidsrisico's van het bedrijf zijn geïnventariseerd (b.v. door middel van een RI&E).</p> <p>Persoonlijke beschermingsmiddelen worden beschikbaar gesteld.</p>	4	4	<p>RI&E is uitgevoerd maar nog niet afgerond.</p> <p>De productie leider treedt op als preventiemedewerker.</p> <p>Medewerkers worden geïnformeerd over het werken met wasmiddelen.</p>	2
3.5 Persoonlijke ontwikkeling en opleiding op het werk.	<p>Alle medewerkers krijgen gelijke mogelijkheden om zich te ontwikkelen.</p> <p>Stel gezondheid en welzijnsprogramma's vast.</p> <p>Familieomstandigheden van werknemers worden gerespecteerd.</p>	3	3	<p>Er wordt gerouleerd in werkzaamheden.</p> <p>Mensen krijgen de mogelijkheid om opleidingen te volgen.</p> <p>Er wordt rekening gehouden met familieomstandigheden van de medewerkers.</p>	3

4. Milieu

Het onderwerp milieu gaat vanuit de MVO-benadering verder dan voldoen aan wet- en regelgeving en verder dan een milieumanagementsysteem. Het gaat erom dat milieuproblemen en -risico's benoemd en aangepakt worden. Denk hierbij ook aan ketenbeheer, productontwikkeling, etc.

Onderwerp	Toelichting	Relevantie	Invloed	Wat al gedaan	Waardering
4.1 Voorkomen van vervuiling emissies naar de lucht, bodem, water, etc.	De milieuaspecten zijn geïnventariseerd. Gebruik van schadelijke stoffen wordt geminimaliseerd. Gegevens over afvalproductie, water- en energiegebruik en emissies worden geregistreerd.	4	4	Er vinden diverse milieumetingen plaats b.v. m.b.t. uitstoot. Het energie- en watergebruik zijn geïnventariseerd. De veiligheidsbladen van de chemicaliën zijn aanwezig. Door milieuvriendelijkere zeep minder emissies.	3
4.2 Duurzaam grond- en hulpstoffengebruik	Er wordt efficiënt gebruik gemaakt van energie, water en andere bronnen. Niet hernieuwbare bronnen worden zoveel mogelijk vervangen door alternatieve bronnen.	4	4	Gescheiden afvalinzameling; Bij het aanschaffen van nieuwe machines wordt gekeken naar energie- en watergebruik. Bij nieuwbouw zal gekeken worden naar besparings-opties zoals naar het terugwinnen van energie door warmteterugwisseling.	3
4.3 Klimaatverandering	Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van hernieuwbare energiebronnen. Binnen de eigen processen wordt gezocht naar mogelijkheden om de effecten van klimaatverandering te minimaliseren.	1	1	Routeoptimalisatie, waardoor minder transportkilometers worden gemaakt. 3 nieuwe zuinigere auto's met roetfilter.	3

4.4 Bescherming van het milieu en herstel van natuurlijke habitats	De invloed op ecosystemen is bepaald. Aantasting van natuurlijke hulpbronnen wordt zoveel mogelijk voorkomen of gecompenseerd.	1	1	Gebruik van milieuvriendelijkere wasmiddelen (geen per- en tri).	2
--	--	---	---	--	---

5. Eerlijke bedrijfsvoering

Met een nette externe bedrijfsvoering wordt bedoeld dat de organisatie zaken als corruptie en omkoperij tegengaat. Ook is het belangrijk dat inmenging in politiek op verantwoordelijke manier plaatsvindt, dus zonder manipulatie, intimidatie of bedreiging. Met een nette, externe bedrijfsvoering wordt ook bedoeld dat eigendomsrechten gerespecteerd worden en MVO binnen de keten gestimuleerd wordt.

Onderwerp	Toelichting	Relevantie	Invloed	Wat al gedaan	Waardering
5.1 Anti-corruptie	Er is een anti-corruptiebeleid opgesteld. Stakeholders en medewerkers worden gestimuleerd om corruptie te voorkomen en zo nodig te melden.	2	2	De branche is niet echt corruptiegevoelig. Leeft niet echt binnen De With Wasserijen.	2
5.2 Verantwoorde politieke betrokkenheid	Politieke bijdragen met als doel om politici voor een bepaalde zaak in te zetten wordt vermeden. Het bedrijf is transparant m.b.t. politieke en lobby activiteiten.	3	3	De branche is niet echt corruptiegevoelig. Leeft niet echt binnen De With Wasserijen.	2
5.3 Eerlijke concurrentie	Activiteiten worden uitgevoerd conform mededingingswetgeving. Het bedrijf is bewust van de sociale context waarin geopereerd wordt en maakt daar geen misbruik van.	3	3	Er worden geen prijsafspraken gemaakt. Transparant over prijsstelling. Er wordt niet gewerkt met contracten, maar per direct kan opgezegd worden.	3
5.4 Bevorderen van MVO binnen de invloedssfeer	Ethische, sociale, milieu- criteria zijn opgenomen in het inkoopbeleid. Relaties worden gestimuleerd te verbeteren op de MVO-onderwerpen.	3	3	Er wordt nog niet veel gedaan m.b.t. duurzaam inkopen. De With Wasserijen wil hier meer aan gaan doen, waarbij wel gerealiseerd moet worden dat ze voor hun leveranciers een relatief kleine afnemer zijn.	2

5.5 Respecteren van eigendomsrecht	Het bedrijf is niet betrokken bij activiteiten die het respect voor eigendomsrechten schenden. Er wordt een eerlijke prijs betaald voor het gebruik van eigendom van derden (b.v. land).	3	3	De With is verzekerd voor het geval zijn producten van derden kwijt raken.	3
				Klachtenafhandeling wordt beter inzichtelijk gemaakt. Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.	

6. Consumenten aangelegenheden

Dit betreft eerlijke marketing, eerlijk en volledig informeren van de klant, beschermen van gezondheid en veiligheid van klanten, duurzame consumptie, service naar klanten, geschillenoplossing, voorkomen van misleiding, werken volgens reclamecodes en de bescherming van klantgegevens en privacy. Dit onderdeel gaat over het verkopen aan particulieren. Voor het voorkopen aan zakelijke afnemers wordt verwezen naar het onderdeel eerlijk zaken doen.

De With Wasserijen werkt nauwelijks voor particulieren. Dit onderdeel is niet van toepassing.

Onderwerp	Toelichting	Relevantie	Invloed	Wat al gedaan	Waardering
6.1 Eerlijke marketing en eerlijke contracten	Claims en beweringen worden onderbouwd met feiten. Er wordt volledige informatie in de taal van het land van verkoop verstrekt.			nvt	
6.2 Beschermen van veiligheid en gezondheid van consumenten	Geleverde producten zijn bij normaal gebruik veilig. Consumenten worden geïnstrueerd over juist gebruik. Gebruik van schadelijke chemicaliën wordt vermeden.			nvt	
6.3 Duurzame consumptie	Er worden sociaal- en milieuvriendelijke producten geleverd, waarbij de gehele levenscyclus van het product in ogenschouw wordt genomen.			nvt	
6.4 Klantenservice, klantenondersteuning en oplossen van klachten en disputen	Er is een adequate en efficiënte support- en adviesdienst. Er is een onafhankelijke geschillencommissie.			nvt	

6.5 Beschermen van consumenteninformatie en privacy	Er wordt alleen persoonlijke informatie verzameld die nodig is voor het aanbieden van producten of diensten. Gegevens worden niet voor commerciële doeleinden gebruikt.			nvt	
6.6 Toegang tot essentiële diensten (met name van toepassing voor nutsbedrijven/ziekenhuizen enz.).	Essentiële diensten niet afsluiten vanwege wanbetaling, zonder waarschuwing. Korting geven aan mensen die in financiële nood verkeren. Systemen voortdurend onderhouden en verbeteren.			nvt	
6.7 Voorlichten en bewustmaken	Consumenten worden o.a. geïnformeerd over: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gezondheid en veiligheid. ▪ Van toepassing zijnde wet- en regelgeving, klachtenafhandeling, organisaties voor consumentenbescherming. ▪ Duurzame consumptie. ▪ Fatsoenlijke verwijdering van verpakkingen, afval en producten. 			nvt	

7. Maatschappelijke betrokkenheid & ontwikkeling

Hiermee zorgt een organisatie ervoor dat lokale gemeenschappen mee kunnen profiteren van activiteiten in hun regio. Dit kan door de lokale gemeenschap bij de activiteiten te betrekken. Maar dit is ook mogelijk door bij te dragen aan economische ontwikkeling en sociale ontwikkeling, bijvoorbeeld door het bieden van stageplaatsen, het geven van voorlichting, etc.

Onderwerp	Toelichting	Relevantie	Invloed	Wat al gedaan	Waardering
7.1 Maatschappelijke betrokkenheid	Er wordt geparticipeerd in lokale verenigingen of associaties. De relaties met lokale overheden zijn volledig transparant.	2	2	Zijn we terughoudend in en participeren niet veel.	2
7.2 Onderwijs en cultuur	Onderwijs wordt op alle niveaus gestimuleerd. Lokale culturele activiteiten worden gestimuleerd.			Er wordt gewerkt met stagiaires.	3
7.3 Creëren van werkgelegenheid en vaardighedenontwikkeling	Er wordt deelgenomen aan programma's voor vaardighedenontwikkelingen (zoals stages). Er is speciale aandacht voor werkgelegenheid voor kwetsbare groepen.	4	4	Er wordt gewerkt met medewerkers van TROM/ Kentalis. Er wordt gewerkt met stagiaires.	4
7.4 Ontwikkelen van en toegang tot technologie	Er is aandacht voor ontwikkeling van lokale kennis en technologie. Het bedrijf is innovatief.	3	4	Ontwikkeling van nieuwe technieken binnen de branche.	3
7.5 Welvaart en inkomenscreatie	Er wordt voorkeur gegeven aan lokale leveranciers. Initiatieven om diversificatie van bestaande economische activiteit in de gemeenschap te stimuleren worden gesteund.	3	2	Lokaal inkopen is niet altijd mogelijk. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met lokaal personeel.	2

Onderwerp	Toelichting	Relevantie	Invloed	Wat al gedaan	Waardering
7.6 Gezondheid	Bewustwording m.b.t. belangrijke gezondheidsrisico's wordt gestimuleerd.	1	1	Weinig/geen effect op gezondheid omgeving.	2
7.7 Maatschappelijke investeringen	Gemeenschapontwikkeling bij het plannen van maatschappelijke investeringsprojecten. Afhankelijkheid van een gemeenschap aan filantropische activiteiten wordt vermeden.	3	3	Werkgelegenheid voor mensen met een beperking. Vaste sponsor van Villa Pardoës.	4

Bijlage 2: De zeven kernonderwerpen van MVO conform ISO 26000

Maatschappelijk verantwoord bestuur

Maatschappelijk verantwoord bestuur omvat het gehele systeem van het besturen van een organisatie en de bijbehorende besluitvormingsprocessen. Daardoor heeft ze invloed op alle andere MVO-kernonderwerpen. Maatschappelijk verantwoord bestuur gaat over het naar eer en geweten implementeren van wet- en regelgeving, het vergroten van aansprakelijkheid (zorg) en het transparant zijn (bijvoorbeeld communiceren op basis van welke criteria eigen prestaties geëvalueerd worden). Ook het bevorderen van ethisch gedrag en het communiceren richting stakeholders zijn belangrijke elementen van organisational governance. Goede inrichting van maatschappelijk verantwoord bestuur helpt om betere beslissingen te nemen, maar ook bijvoorbeeld risico's en kansen beter te identificeren en te managen.

Kernonderwerpen:

- beslissingsprocessen en structuren (transparantie, monitoring, continue verbetering, stakeholders, langer termijn);
- delegeren (taken- en verantwoordelijkheden).

Mensenrechten

Mensenrechten zijn universeel en moeten overal toegepast worden. Veel mensenrechten zijn met elkaar verbonden. Wanneer iemand bijvoorbeeld geen scholing heeft gehad, betekent dit indirect ook dat het recht op deelnemen in politieke processen wordt bemoeilijkt. Naast non-discriminatie, civiele en politieke rechten zoals: vrijheid van religie (bijvoorbeeld de mogelijkheid hebben om te mogen bidden op het werk) of stemmen, zijn er ook sociale, economische en culturele rechten beschreven in ISO 26000. Hierbij valt te denken aan het recht op voedsel of het recht op cultuur. Het onderwerp mensenrechten geldt voornamelijk voor internationaal opererende organisaties. Binnen Nederland zijn deze rechten meestal vanzelfsprekend.

Kernonderwerpen:

- anti-discriminatie (minderhedenbeleid);
- vrijheid van meningsuiting;
- civiele en politieke rechten (kinderarbeid);
- economische, sociale en culturele rechten;
- fundamentele rechten op de werkvloer.

Arbeidsomstandigheden

In Nederland zijn de arbeidsomstandigheden in wet- en regelgeving en branchespecifieke richtlijnen al goed geregeld. Daarnaast komen vanuit MVO ook andere zaken aan bod. Denk daarbij aan gebruik van meer beschermingsmiddelen dan de minimale eisen, gezondheidsmanagement en een goede werksfeer.

Kernonderwerpen:

- werknemersrelatie (contracten, informatie, samenwerking);
- werkomstandigheden;
- de sociale dialoog (OR);
- gezondheid en veiligheid (risico's in kaart gebracht, registratie werkgerelateerde ziektes/ongevallen);
- persoonlijke ontwikkeling (opleidingen, functioneren, kinderopvang enz.).

Milieu

Het onderwerp milieu gaat vanuit de MVO-benadering verder dan voldoen aan wet- en regelgeving en verder dan een milieumanagementsysteem. Het gaat erom dat milieuproblemen en -risico's benoemd en aangepakt worden. Denk hierbij ook aan ketenbeheer, productontwikkeling etc.

Kernonderwerpen:

- preventie (uitstoot inzichtelijk?);
- gebruik van duurzame grondstoffen (zuinig met energie en water, duurzaam inkopen);
- klimaatverandering;
- natuurbescherming.

Eerlijke bedrijfsvoering

Met een nette externe bedrijfsvoering wordt bedoeld dat de organisatie zaken als corruptie en omkoperij tegengaat.

Ook is het belangrijk dat inmenging in politiek op verantwoordelijke manier dient plaats te vinden, dus zonder manipulatie, intimidatie of bedreiging. Met een nette externe bedrijfsvoering wordt ook bedoeld dat eigendomsrechten gerespecteerd worden en MVO binnen de keten gestimuleerd wordt.

Kernonderwerpen:

- anti-corruptie;
- verantwoordelijke inmenging in de politiek;
- eerlijke concurrentie;
- positief beïnvloeden van andere organisaties;
- respecteren eigendomsrechten.

Consumentenzaken

Dit betreft eerlijke marketing, eerlijk en volledig informeren van de klant, beschermen van gezondheid en veiligheid van klanten, duurzame consumptie, service naar klanten, geschillenoplossing, voorkomen van misleiding, werken volgens reclamecodes en de bescherming van klantgegevens en privacy.

Kernonderwerpen:

- eerlijke marketing/productinformatie;
- veiligheid en gezondheid (hygiëne);
- duurzame consumptie (informatie over bijvoorbeeld het weggooien van de verpakking);
- klantenservice;
- gegevensbescherming/privacy;
- opleiding en oplettendheid.

Ontwikkeling van de gemeenschap

Hiermee zorgt een organisatie ervoor dat lokale gemeenschappen mee kunnen profiteren van activiteiten in hun regio. Dit kan door de lokale gemeenschap bij de activiteiten te betrekken. Maar dit is ook mogelijk door bij te dragen aan economische ontwikkeling en sociale ontwikkeling, bijvoorbeeld door het bieden van stageplaatsen, het geven van voorlichting etc.

Kernonderwerpen:

- werkgelegenheid;
- technische ontwikkeling;
- welvaart;
- verantwoordelijk investeren (lokaal inkopen);
- opleiding en cultuur (bijvoorbeeld deelnemen aan DBT (Duurzaam Bedrijventerrein));
- gezondheid;
- liefdadigheid.

Bijlage 3: Vragen uit de NPR 9026: MVO-Zelfverklaring

Vraag 1: Het afleggen van rekenschap. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling te geven aan dit principe?

Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu.

Het afleggen van rekenschap doen wij door publicatie van de jaarcijfers via de Kamer van koophandel. Daarnaast zal er in de nieuw op te zetten website een pagina komen over MVO en deze zal continue actueel gehouden worden.

Vraag 2: Transparantie. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving.

Wij zijn transparant over:

- de manier waarop besluiten tot stand komen;
- welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij die functies horen in het kader van de besluitvorming;
- wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming;
- hoe onze MVO -prestaties worden geëvalueerd;
- onze MVO -prestaties op significante onderwerpen;
- onze financiële prestaties;
- waar onze financiële middelen vandaan komen;

Deze informatie is:

- openbaar en gemakkelijk beschikbaar;
- begrijpelijk voor onze stakeholders;
- tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief.

Deze informatie is te vinden in ons beleidsplan en onze wekelijkse rapportages aan het management.

Vraag 3: Ethisch gedrag. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling te geven aan dit principe?

Onze organisatie gedraagt zich ethisch. Wij:

- maken onze kernwaarden en principes bekend in de huisregels;
- richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstremgeling);
- bemoedigen het naleven van deze normen aan;
- maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie (bijvoorbeeld bestuur, medewerkers, leveranciers, contractanten, eigenaren en managers);
- voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag;
- 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.

Hoe is dit ethisch gedrag geformaliseerd?

Het principe wat wij hanteren is gelijke monniken gelijke kappen en wij verwachten van onze medewerkers open, eerlijke en duidelijke communicatie.

Deze afspraken zijn terug te vinden in onze huisregels.

Vraag 4: Respect voor de belangen van stakeholders. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in.

- 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/voorbeelden:

Onze stakeholders worden op vaste momenten geïnformeerd over de voor hun bestemde informatie. We proberen vanuit ons beleid zoveel als mogelijk rekening te houden met de belangen van de stakeholders.

Vraag 5: Respect voor de rechtsorde. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij:

- stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving;
- treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat onze relaties en activiteiten in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn;
- informeren medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven;

Toelichting/voorbeelden:

We houden ons op de hoogte en volgen de meest recente milieu-eisen. Wij laten ons adviseren door onze toeleveranciers en hebben voor de nieuwbouw een partij ingeschakeld die ons daarbij helpt.

Verder werken we richting de medewerkers volgens de CAO van onze branche.

Voor de nieuwbouw laten we ons voorlichten op alle punten die betrekking hebben tot omgeving etc.

Vraag 6: Respect voor internationale gedragsnormen. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Wij werken zelf niet internationaal en hebben weinig te maken met internationale gedragsnormen. We volgen de Nederlandse wet- en regelgeving.

Vraag 7: Respect voor mensenrechten

Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?

Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten. Wij:

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

Toelichting/voorbeelden:

Ook hiervoor geldt dat dit voor ons alleen geldt voor medewerkers binnen ons bedrijf.

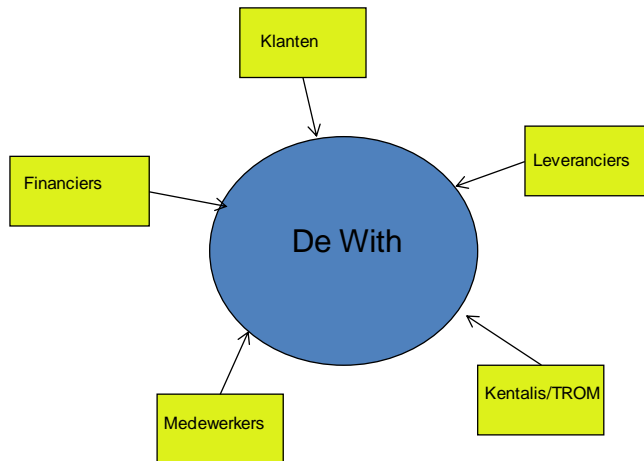
Hier geldt gelijke monniken, gelijke kappen. Al onze medewerkers allochtoon of autochtoon worden op dezelfde manier behandeld en gerespecteerd.

Het linnen wat we inkopen is linnen geproduceerd door leveranciers die MVO geïmplementeerd hebben en linnen leveren waar bij productie de mensenrechten gerespecteerd worden.

Vraag 8: Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd?

Zie hoofdstuk 3 van deze rapportage.

Vraag 9: Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?



Zie ook hoofdstuk 3 van de rapportage

Vraag 10: Het betrekken van stakeholders

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 te bespreken en zo mogelijk op te lossen.

In principe is er met alle stakeholders een open dialoog. Wij doen veel aan MVO, maar hebben dit nog niet altijd goed gecommuniceerd. We zijn bezig om dit professioneel op te zetten d.m.v. website en jaarverslag.

Vraag 11: Welke onderwerpen zijn meegenomen bij het bepalen van de relevantie?

Bij het bepalen van relevante onderwerpen hebben wij gekeken naar:

- de eigen activiteiten en besluiten/leidraad ondernemingsplan;
- dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties;
- de stakeholders.

Vraag 12: Welke onderwerpen zijn relevant?

In onderstaande tabel is per kernonderwerp de relevantie en significantie opgenomen.

MVO-aspect	relevantie	significantie
1. Behoorlijk Bestuur	3,7	4
2. Mensenrechten	3	2
3. Arbeidsomstandigheden	4	4
4. Milieu	2,5	2,5
5. Eerlijk zaken doen	4	4
6. Consumentenzaken	nvt	nvt
7. Betrokkenheid bij de Ontwikkeling van de gemeenschap	3	3

Scores MVO inventarisatie De With Wasserijen (1 = niet relevant/significant – 5 = wel relevant/significant)

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

- De mate waarin het onderwerp effect heeft op uw stakeholders en duurzame ontwikkeling.
- 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?

Zie vraag 12.

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

- de mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan uw doelstellingen;
- de kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp;
- de tijd die het kost om de gewenste resultaten te bereiken;
- het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de ‘quick wins’;
- verder acties moet bijdragen om verder draagvlak te creëren in de organisatie.

Vraag 16: Welke onderwerpen hebben prioriteit?

- Arbeidsomstandigheden;
- interne bewustwording van MVO;
- milieu aspecten in verband met nieuwbouw;

Deze zaken worden verder beschreven in ons ondernemingsplan 2012.

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

- In oktober wordt er een medewerkertevredenheidonderzoek verricht waarin vragen over arbeidsomstandigheden meegenomen worden.
- Door middel van gerichte communicatie worden medewerkers betrokken bij MVO. Dit doen we door nieuwsbrieven en beeldschermen in de kantines.
- In overleg met een externe partner bekijken we verschillende mogelijkheden om energie te besparen. Zoals herwinning water, gas reductie, onttrekking warmte aan water en zonne-energie.

Deze zaken worden verder beschreven in ons ondernemingsplan 2012 en zijn actiematig volop in ontwikkeling.

Vraag 18: Toelichting op prioriteitsstelling

Onze prioriteitsstelling is gebaseerd op drie criteria:

1. passen binnen ons lange termijn plan / visie;
2. acties moeten direct zichtbaar resultaat opleveren voor medewerkers en passen in een terugverdientijd van maximaal 3 jaar;
3. we willen zo groen als mogelijk produceren op onze nieuwe locatie en zetten hiervoor alle middelen- en externe kennis in.

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

1. De financier(s) en leveranciers zijn betrokken bij de nieuwbouw en de projecten die leiden tot energiebesparing
2. Het personeel staat centraal in het onderzoek naar arbeidsomstandigheden
3. Onze externe partners Trom en Kentalis worden betrokken bij de nieuwbouw
4. Onze klanten worden in een later stadium geïnformeerd over MVO

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

Klanten: zijn afhankelijk van onze informatie m.b.t. het soort service dat zij afnemen;

Leveranciers: leveren tegen betaling de diverse benodigdheden aan;

Medewerkers: naast dat van de medewerkers verwacht wordt dat zij een bijdrage leveren aan de MVO-doelstellingen van De With Wasserijen, kunnen de medewerkers op hun beurt ook weer andere partijen beïnvloeden om aan MVO te doen.

Vraag 21: Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties?

- Wij proberen door zorgvuldige selectie van onze leveranciers invloed uit te oefenen op de keten. Ondanks dat onze invloed niet echt groot is vinden we door open en duidelijk over MVO te communiceren veel gehoor bij afnemers. Onze primaire leveranciers zijn zelf ook bezig zich te certificeren;
- Wij bieden onze klanten service op maat. Hierbij worden klanten ook geïnformeerd over de MVO-aspecten van de service, zo is er b.v. een mogelijkheid tot het gebruik van producten van ecokatoen.
- Wij betrekken onze medewerkers actief bij het implementeren van MVO en hopen dat zij op hun beurt MVO inbrengen binnen de eigen invloedssfeer.
- Door een openbare zelfverklaring af te leggen over maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- Door samen te werken met onze stakeholders aan duurzaamheidstrajecten rekeninghoudend met de drie p's.
- Door de nieuwbouw (zie ook eerder) zijn er verschillende duurzaamheidstrajecten opgezet op het gebied van personeel en milieu. Wij communiceren dit en bespreken dit met onze stakeholders. Het gevolg is een constructieve discussie over MVO en de invulling hiervan.

Vraag 22, 23, 24 en 25: Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')

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

Drie maandelijks (eenmaal per kwartaal) wordt er gemonitord wat de status is van projecten. De effecten van onze organisatie op maatschappij, milieu en economie wordt hierin meegenomen. Dit geldt ook voor onze beleidsdoelstelling in algemeenheid. Er wordt getoetst of deze nog in lijn zijn met onze lange termijn doelstellingen.

Wekelijks worden de energiecijfers gemonitord en geëvalueerd.

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?

Wij laten niet na als wij inzicht hebben en invloedssfeer uit kunnen oefenen om de dialoog met onze stakeholders aan te gaan.

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

- Management informatie
- MVO activiteiten overzicht
- Kwaliteitsysteem
- Leveranciers beoordeling (door individuele gesprekken wat ze doen op het gebied van MVO en welke acties ze ondernemen om dit verder te implementeren)

Het inzichtelijk maken van de mensenrechten is wel op basis van hun blauwe ogen. Wij zijn niet in staat om hun op locatie te monitoren, maar toetsen dit wel.

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

- Wij zijn een grote verbruiker van energie en water.
- Verder worden al onze producten vervoert via de weg en proberen wij dit zo efficiënt mogelijk te doen.
- De uitstoot in de lucht is schoon en we gaan op de nieuwe locatie het laatste spoelwater opnieuw gebruiken.
- De chemicaliën die we gebruiken zijn natuurlijk afbreekbaar.

Vraag 26: Visie, missie, beleid en strategie

Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:

Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie missie. MVO is volledig geïntegreerd in het ondernemingsplan.

Het traject wat we doorlopen hebben met BMD –Advies heeft geleid dat het ondernemingsplan in maart 2012 volledig herschreven is (zie hoofdstuk 5 en 6 van deze rapportage) Naast de integratie van MVO in de plannen zijn er duidelijke doelen vastgesteld en acties die we grotendeels al gerealiseerd hebben voor 2012.

Er is bewust gekozen om gefaseerd in de tijd een aantal MVO acties door te voeren.

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

- We staan aan het begin om MVO binnen onze organisatie verder uit te rollen.
- Draagvlak creëren wij door aan de hand van kleine acties onze medewerkers bewust te maken van MVO en de rol die zij kunnen spelen.
- De bedrijfsleiders worden wekelijks in het management overleg geïnformeerd over de voortgang van MVO binnen de organisatie.
- Naar buiten toe (klanten) zijn wij nog terughoudend. De zelfverklaring in samenwerking met de nieuwbouw zal de aanzet zijn tot een duidelijk communicatie programma richting stakeholders op MVO gebied.

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

In het ondernemingsplan zijn de acties opgenomen welke ingezet worden om de competenties van de organisatie te vergroten. Mocht blijken dat wij acties willen initiëren waarbij wel zelf onvoldoende competentie in huis hebben dan maken wij gebruik van externe expertise.

Vraag 29: Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

Nieuw beleidsplan en missie statement.

MVO beleid en actie plan.

In het personeelsbeleid.

Toelichting:

In onze interne communicatie naar de medewerkers is een van de agenda punten MVO-beleid.

Naast acties en voorbeelden worden de medewerkers betrokken en aangesproken op het te volgen beleid.

Wij proberen als organisatie een goede balans te vinden tussen de drie P's, profit, people en planet. Alle beslissingen die wij als management en directie nemen worden getoetst aan deze drie criteria.

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

Onze informatie is voor alle stakeholders beschikbaar en aangepast op niveau waarmee wij communiceren.

Om te zorgen dat iedereen op hetzelfde moment geïnformeerd wordt hebben wij andere Communicatie middelen ingezet (beeldschermen in kantine).

De meeste andere stakeholders worden geïnformeerd afhankelijk van het onderwerp.

Verder zal de website een belangrijk medium worden voor communicatie.

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.

-energie besparing in nieuwbouw.

Interne communicatie tussen management en medewerkers of leden van de organisatie.

-arbeidsomstandigheden onderzoek

Communicatie over de prestaties op het gebied van MVO.

-via beeldschermen in productie en nieuwsbrief bij salarisstrook

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

Wij rapporteren nog niet over MVO in een maatschappelijk verslag. In de nieuw op te zetten website zal een pagina komen over MVO en deze zal continue actueel gehouden worden.

Vraag 32b: Geef aan of in uw maatschappelijk verslag informatie staat over:

Niet van toepassing.

Vraag 32c: Heeft u bij het opstellen van uw maatschappelijk jaarverslag rekening gehouden met de volgende overwegingen?

Niet van toepassing.

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

Nee

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

- Rechtstreekse discussies met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan;
- Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen;
- Bij grotere conflicten de mogelijkheid om mediator of advocaat in te schakelen.

Vraag 34: Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen?

- Feedback van stakeholders.
- Uitvoeren van marktonderzoek (klanten tevredenheidonderzoek en medewerkers tevredenheidonderzoek)
- Meten met behulp van indicatoren, zoals energiegebruik, watergebruik, afvalstromen, ziekteverzuim enz.

Geef aan of voor deze monitoring de volgende punten gelden:

- 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.
- Ieder jaar monitoren we de MVO onderwerpen in onze plannen. Het is een continue proces van smart acties.

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

Dit is een continue proces wat we zeker binnen de directie maandelijks evalueren.

Heeft u zich daarbij de volgende vragen gesteld:

- Zijn de beoogde doelen behaald?
- 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?

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

Alle stakeholders genoemd eerder in het rapport met uitzondering van onze klanten.

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

In bijlage 1 van deze rapportage is een inventarisatie opgenomen van de reeds door ons ondernomen acties per MVO-onderwerp, enkele voorbeelden zijn:

- het terugbrengen en scheiden van de afvalstroom;
- bewuster door monitoring omgaan met energie;
- veel projecten en samenwerkingsvormen op het gebied van medewerkers met een beperking (langdurig werklozen, Kentalis en Wajongers).

Vraag 37b: Welke doelen zijn nog niet bereikt?

- Onderzoek naar arbeidsomstandigheden met het oog op nieuwbouw. Gepland mei 2012.
- Onderzoek na implementatie naar het terugbrengen van energie gebruik op nieuwe locatie. Onderzoek loopt en voorstellen worden verwacht in mei 2012.

Vraag 38, 39 en 40: Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten

38) Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?

Samenwerking met BMD Advies en initiatief van gemeente Tilburg om te komen tot een zelfverklaring NEN-ISO 26000.

39) Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief?

- Ondersteunt de principes NEN-ISO 26000;
- Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan.

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

Elke maand wordt er gemonitord wat de status is van de acties. Zie het actieplan in hoofdstuk 6 (acties tot oktober zijn allemaal uitgevoerd).