

AQTURION

Validatierapport op de richtlijn ISO 26000:2010 MVO

Bosveld Incasso en Gerechtsdeurwaarders

Periode: 2023





Inhoudsopgave

1	Certificatie gegevens	1
	1.1 Aanvrager	1
	1.2 Auditgegevens	1
	1.3 Scope certificatie	1
	1.4 Wijzigingen in de organisatie	1
	1.5 Soort audit	1
2	Resultaten	2
	2.1 Samenvatting bevindingen	2
	2.2 Verbeterpunten	3
	2.3 Positieve bevindingen	3
	2.4 Aanbevelingen	4
	2.5 Geldigheid	4
	2.6 Ondertekening	4
3	MVO principes	4
	3.1 Het afleggen van rekenschap	5
	3.2 Transparantie	6
	3.3 Ethisch gedrag	7
	3.4 Respect voor de belangen van stakeholders	8
	3.5 Respect voor de rechtsorde	9
	3.6 Respect voor internationale gedragsnormen	10
	3.7 Respect voor mensenrechten	11
4	Stakeholders	11
	4.1 Stakeholder identificeren	12
	4.2 Het betrekken van stakeholders	13
5	Onderzoek MVO-kernthema's	14
	5.1 Bepalen van relevantie en significantie	14
	5.2 Prioriteren van MVO-onderwerpen	16
6	Integratie van MVO in de organisatie	17
	6.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer	17
	6.2 Gepaste zorgvuldigheid (due diligence)	18
	6.3 Visie, missie, beleid en strategie	18
	6.4 Ontwikkelen van draagvlak en competenties	19
	6.5 Integratie van MVO in besturingsprocessen, systemen en procedures	20
	6.6 Communicatie en rapportage	21
	6.7 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders	22
	6.8 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	23
	6.9 Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten	23



1 Certificatie gegevens

1.1 Aanvrager

Gegevens van de organisatie

Naam : Bosveld Incasso en Gerechtsdeurwaarders
Adres : Databankweg 28 C
Postcode en plaats : 3821 AL Amersfoort
Land : Nederland
Aantal medewerkers : 65
Aantal FTE : 58

1.2 Auditgegevens

Datum audit : maandag 9 januari 2023

De audit is uitgevoerd door:

Aqturion B.V.
Lange Singel 25
9243 KJ Bakkeveen

1.3 Scope certificatie

De scope van het certificatie onderzoek is:

Incasso, ambtelijke werkzaamheden zoals door de wetgever bepaald en juridisch advies.

1.4 Wijzigingen in de organisatie

Er zijn geen vermeldenswaardige wijzigingen in de organisatie.

1.5 Soort audit

De validatie is uitgevoerd conform de NPR 9026+C1 praktijkrichtlijn. De NPR 9026+C1 praktijkrichtlijn is ontwikkeld om organisaties te kunnen toetsen op de principes en richtlijnen zoals die in de NEN-ISO 26000:2010 worden toegepast. Hiermee kan de organisatie aantonen dat zij haar maatschappelijke verantwoordelijkheid neemt, hoe daarbij NEN-ISO 26000 wordt toegepast en wat daarvan de resultaten zijn.

De NPR 9026+C1 praktijkrichtlijn is bedoeld voor alle typen organisaties die gebruikmaken van NEN-ISO 26000 en dat intern en extern kenbaar willen maken. De Nederlandse overheid beschouwt de toepassing van NEN-ISO 26000 als een goede mogelijkheid om aan de OESO-richtlijnen te voldoen. Een certificering volgens deze NPR dat NEN-ISO 26000 wordt toegepast kan ook een hulpmiddel zijn om aan te tonen dat wordt voldaan aan de richtlijnen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in offertetrajecten of aanbestedingen.

2 Resultaten

2.1 Samenvatting bevindingen

De auditor heeft de volgende zaken getoetst:

- Het onderschrijven en toepassen van de zeven principes van MVO.
- Het identificeren en betrekken van stakeholders.
- De zeven MVO-kernthema's en 37 MVO-onderwerpen.
- De integratie van MVO binnen de organisatie.

De organisatie heeft de principes, kernthema's en relevante onderwerpen uit de richtlijn NEN-ISO 26000:2010 vastgelegd in een nieuw Kwaliteitsmanagement-systeem, waarbij de implementatie is beschreven in de procesbeschrijvingen en daarmee automatisch is verankerd in de werkzaamheden. Onderstaande matrix is een kwalitatief en algemene beoordeling. Voor detaillering wordt verwezen naar de uitwerking in deze rapportage.

Legenda: ● = zwak, heeft aandacht
● = voldoende
● = sterk

Paragraaf	Onderwerp	Beoordeling
3	MVO principes	-
3.1	Het afleggen van rekenschap	●
3.2	Transparantie	●
3.3	Ethisch gedrag	●
3.4	Respect voor de belangen van stakeholders	●
3.5	Respect voor de rechtsorde	●
3.6	Respect voor internationale gedragsnormen	●
3.7	Respect voor mensenrechten	●
4	Stakeholders	-
4.1	Stakeholder identificeren	●
4.2	Het betrekken van stakeholder	●
5	MVO-kernthema's	-
5.1	Bepalen van relevantie en significantie	●
5.2	Prioriteren van MVO-onderwerpen	●
6	Integratie van MVO in de organisatie	-
6.1	Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer	●
6.2	Gepaste zorgvuldigheid (due diligence)	●
6.3	Visie, missie, beleid en strategie	●
6.4	Ontwikkelen van draagvlak en competenties	●
6.5	Integratie MVO in systemen en procedures	●
6.6	Communicatie en rapportage	●
6.7	Conflicten en meningsverschillen met stakeholders	●
6.8	Monitoren activiteiten en beoordelen prestaties	●
6.9	Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten	●



2.2 Verbeterpunten

Voor de verbeterpunten geldt het volgende:

6.6: Het is noodzakelijk dat de organisatie meer communiceert over MVO. Dit kan door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren. Ook kunnen artikelen of advertenties in tijdschriften of nieuwsbrieven worden geplaatst om MVO te promoten. Daarnaast is het mogelijk informatie voor publieke doelen ter beschikking te stellen of een maatschappelijk verslag openbaar te maken. In de uitingen over MVO kunnen de doelstellingen en prestaties ten aanzien van de kernthema's en onderwerpen worden gecommuniceerd, evenals de successen en tekortkomingen en manieren waarop tekortkomingen worden aangepakt. De communicatie dient compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig, actueel en toegankelijk te zijn

6.9: De organisatie neemt nog niet deel aan de MVO initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten zoals genoemd in deze paragraaf. Wellicht kunnen in overkoepelend verband hieromtrent stappen worden ondernomen.

Op basis van de resultaten van de validatie geeft de auditor een **positieve beoordeling** over de implementatie van de principes en richtlijnen zoals die in de NEN-ISO 26000:2010 worden toegepast. Het is noodzakelijk dat de verbeterpunten zoals hierboven genoemd verder zullen worden doorgevoerd.

2.3 Positieve bevindingen

Tijdens de validatie zijn de volgende documenten bestudeerd:

- MVO beleid 2022
- Kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001:2015)

Daarnaast is de implementatie van de principes, kernthema's en relevante onderwerpen in de praktijk op conformiteit beoordeeld. Hierbij vielen bij de auditor de volgende positieve punten op:

1. De organisatie heeft per kernthema de relevante onderwerpen uitgewerkt in een uitgebreid MVO Beleid.
2. De organisatie meet actief de medewerkers- en klantentevredenheid.
3. De organisatie voert periodiek werkoverleg en heeft een gestructureerde plannings-, voortgangs- en beoordelingscyclus (sociale dialoog).
4. De organisatie heeft gestructureerd beleid ten aanzien van duurzaam gebruik van hulpbronnen en voorkomen milieuvuiling. Zo wordt vanuit de organisatie het thuis werken en het gebruik van openbaar vervoer gestimuleerd. Het wagenpark bestaat volledig uit voertuigen met een A of B en elektrische auto's. Ook zijn voldoende laadpalen geplaatst op het parkeerterrein. Om brandstofverbruik verder te reduceren wordt gebruik gemaakt van een routeplan-programma, waarmee de routes van de gerechtsdeurwaarders zo efficiënt mogelijk worden gepland. Om het

energieverbruik te reduceren wordt ondermeer gebruik gemaakt van energiezuinige LED-verlichting met afwezigheidsdetectie en daglichtafhankelijke regeling.

2.4 Aanbevelingen

Tijdens de bestudering van de documentatie en naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek zijn door de auditor de volgende aanbevelingen opgetekend. Deze dienen te worden beschouwd als opmerkingen, zonder een expliciete waardering of adviserend karakter.

4.2: Om er achter te komen of de claims met betrekking tot MVO geloofwaardig worden gevonden en om de MVO-prestaties te beoordelen is het aan te bevelen dat de organisatie hierin haar stakeholders meer betreft.

6.1: In het kader van de ketenverantwoordelijkheid is het aan te bevelen dat de organisatie maatschappelijke criteria meeneemt in contractuele voorwaarden (met bijv. leveranciers of derden). Ook kan een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid worden afgelegd, bijvoorbeeld via de website. Verder kan kennis over maatschappelijke issues met stakeholders worden gedeeld, om hiermee het bewustzijn te vergroten. Ook kan samen met leveranciers, opdrachtgevers en branchegenoten aan duurzaamheidsprojecten worden gewerkt.

6.3: Het is aan te bevelen dat de organisatie prioriteiten voor acties op de kernthema's vertaalt in concrete doelstellingen (SMART). Dit kan door het opstellen van een actieprogramma (met verantwoordelijkheden, tijdlijn, budget, enz.).

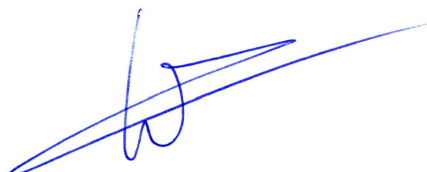
6.9: Het is aan te bevelen dat de organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen periodiek beoordeelt.

2.5 Geldigheid

Deze auditrapportage en het bijbehorende certificaat hebben een geldigheid van één jaar en verlopen daarmee op: 1 februari 2024.

2.6 Ondertekening

Aqturion BV



Wiebe-Bart Veenstra
auditor

3 MVO principes

NEN-ISO 26000 beschrijft zeven basisprincipes voor maatschappelijke verantwoordelijkheid. Deze principes zijn uitgangspunten voor MVO en het bestuur van een organisatie. In dit hoofdstuk wordt de implementatie van de basis principes onderzocht.

3.1 Het afleggen van rekenschap

NEN-ISO 26000, paragraaf 4.2

Het afleggen van rekenschap betekent dat een organisatie verantwoording aflegt over de effecten die zij heeft op de maatschappij, de economie en het milieu. Dat een organisatie hierop mag worden aangesproken en hierop ingaat. De mate waarin een organisatie rekenschap aflegt verschilt per organisatie en is afhankelijk van de invloed die de organisatie op haar omgeving heeft. Hoe meer invloed een organisatie heeft, hoe meer rekenschap behoort te worden afgelegd.

De organisatie legt rekenschap af over:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> De effecten van de bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu en de economie en in het bijzonder over de eventuele negatieve effecten.<input checked="" type="checkbox"/> Maatregelen die zijn genomen om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen. |
|---|

Toelichting of voorbeelden:

Voor zover van toepassing legt de organisatie rekenschap af over de effecten van de bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu en de economie. De uitwerking hiervan vindt plaats in paragraaf 3.1 van het MVO Beleid 2022. Gezien de aard van de werkzaamheden zijn deze effecten relatief klein.



3.2 Transparantie

NEN-ISO 26000, paragraaf 4.3

Veel organisatiebeslissingen en -activiteiten hebben impact op de omgeving (de maatschappij en het milieu) van de organisatie. Transparantie betekent dat een organisatie laat zien wat haar beleid, besluiten en activiteiten zijn en welke invloed deze hebben op de maatschappij en het milieu. Het is belangrijk dat de informatie die een organisatie geeft tijdig, duidelijk en volledig beschikbaar wordt gesteld, op een voor de stakeholders begrijpelijke manier.

De organisatie is op de volgende manieren transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in het doel, de aard en de plaats van de activiteiten. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in wie het meerderheidsbelang heeft. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in de manier waarop besluiten tot stand komen. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij de functies horen in het kader van de besluitvorming. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in wie welke functie binnen de organisatie heeft in het kader van de besluitvorming. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in de financiële prestaties. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in waar de financiële middelen vandaan komen. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant over de gevolgen van het beleid en de organisatie op de omgeving. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in wie als stakeholders worden beschouwd. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in de manier waarop de stakeholders zijn geselecteerd. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | De organisatie is transparant in hoe de stakeholders worden betrokken bij de organisatie. |

Deze informatie is:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Gemakkelijk beschikbaar |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Begrijpelijk voor de stakeholders |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief |

Deze informatie is te vinden in:

- | | |
|--------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Kwaliteitsmanagementsysteem |
| <input type="checkbox"/> | Jaarrekeningen |
| <input type="checkbox"/> | Opdrachtgevers- en debiteurenportaal |

3.3 Ethisch gedrag

NEN-ISO 26000, paragraaf 4.4

Een organisatie hoort zich ethisch te gedragen. Dit betekent dat een organisatie oprecht, rechtvaardig en integer is. Deze waarden vertalen zich in zorg voor mensen, dieren en milieu. Ook heeft een organisatie aandacht voor de effecten van haar gedrag op haar stakeholders.

De organisatie gedraagt zich ethisch op de volgende manieren:

- De organisatie maakt de kernwaarden en principes bekend.
- De organisatie richt de bestuursstructuren in op een manier die ethisch gedrag bevordert.
- De organisatie benoemt en past normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij de wet- en regelgeving, de eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN-ISO 26000.
- De organisatie moedigt het naleven van deze normen aan.
- De organisatie maakt de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie (bijvoorbeeld bestuur, medewerkers, leveranciers, contractanten, eigenaren en managers).
- De organisatie voorkomt of lost belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag.
- De organisatie stelt toezicht- en beheersingsmechanismen in om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en te versterken.
- De organisatie stelt mensen binnen en buiten de organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles.
- De organisatie herkent en pakt situaties aan waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat, of conflicteert met ethisch gedrag.
- De organisatie respecteert het welzijn van dieren.

Dit is als volgt geformaliseerd:

Toelichting of voorbeelden:

Voor de organisatie is veel wet- en regelgeving van toepassing, met betrekking tot ethisch gedrag, waaronder de verordening Beroeps- en Gedragsregels, de Gedragscode gerechtsdeurwaarders ter bescherming persoonsgegevens en de verordening KBvG Normen voor Kwaliteit. Daarnaast is tuchtrecht middels de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders van toepassing op de organisatie. De organisatie heeft ook een interne gedragscode.

3.4 Respect voor de belangen van stakeholders

NEN-ISO 26000, paragraaf 4.5

Stakeholders zijn organisaties of personen die worden beïnvloed door de activiteiten en besluiten van een organisatie. Daarom hebben zij belang bij de activiteiten en besluiten van een organisatie. Organisaties horen deze belangen mee te wegen bij het maken van beslissingen.

De organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in op de volgende manieren:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> De organisatie weet wie de stakeholders zijn.<input checked="" type="checkbox"/> De organisatie erkent en waardeert stakeholders en reageert op bezorgdheid van stakeholders.<input checked="" type="checkbox"/> De organisatie onderkent dat stakeholders de activiteiten van de organisatie kunnen beïnvloeden.<input checked="" type="checkbox"/> De organisatie heeft vastgesteld of stakeholders in staat zijn met de organisatie in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat hiermee rekening wordt gehouden.<input checked="" type="checkbox"/> De organisatie weegt de belangen van de stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen.<input checked="" type="checkbox"/> De organisatie houdt rekening met de belangen van stakeholders waarmee geen formele relatie is. |
|--|

Toelichting of voorbeelden:

Alle stakeholders (belanghebbenden) zijn uitgewerkt in document Stakeholdersanalyse van het Kwaliteitsmanagementsysteem. Daarnaast is een klachtenprocedure beschikbaar.

3.5 Respect voor de rechtsorde

NEN-ISO 26000, paragraaf 4.6

Het respecteren van de rechtsorde betekent dat een organisatie de relevante wet- en regelgeving naleeft, ook als het naleven van deze wetten en regels niet of beperkt wordt gehandhaafd. Het naleven van wet- en regelgeving geldt voor alle rechtsgebieden (jurisdicties) waarin een organisatie actief is.

De organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving om de volgende wijze:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> De organisatie stelt zich op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving.<input checked="" type="checkbox"/> De organisatie leeft wetgeving na in het land waar zij actief is, ook als handhaving vanuit de overheid gebrekkig is.<input checked="" type="checkbox"/> De organisatie treft maatregelen na om ervoor te zorgen dat de relaties en activiteiten in overeenstemming zijn met wet- en regelgeving.<input checked="" type="checkbox"/> De organisatie informeert medewerkers over recente en relevante wet- en regelgeving en hoe zij deze kunnen naleven.<input checked="" type="checkbox"/> De organisatie beoordeelt periodiek of nog wordt voldaan aan de wet- en regelgeving. |
|--|

Toelichting of voorbeelden:

De gerechtsdeurwaarder is als openbaar ambtenaar een onderdeel van de overheid en dient om die reden te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving. Vanwege de aard van de werkzaamheden wordt door de medewerkers strikt gewerkt conform deze wet- en regelgeving.

3.6 Respect voor internationale gedragsnormen

NEN-ISO 26000, paragraaf 4.7

Niet in alle gevallen garandeert wetgeving dat het milieu of de maatschappij voldoende wordt beschermd. Een organisatie behoort daarom zoveel mogelijk de internationale gedragsnormen te respecteren.

De organisatie respecteert de internationale gedragsnormen door te voldoen aan alle internationale) gedragsnormen en van toepassing zijnde wet- en regelgeving,

Toelichting of voorbeelden:

- Gerechtsdeurwaarderswet
- Administratieverordening Gerechtsdeurwaarders
- Verordening Beroeps- en Gedragsregels
- Jurisprudentie Tuchtrect
- Verordening bevordering vakbekwaamheid
- Verordening KBvG Normen voor Kwaliteit
- Besluiten ten aanzien van kandidaat-gerechtsdeurwaarders
- Verordening Digitaal Beslagregister voor gerechtsdeurwaarders
- VISH convenant
- Wet algemene bepalingen burgerservicenummer
- Wet Basisregistratie Personen
- Algemene Verordening Gegevensbescherming
- Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming
- Richtsnoeren en beleidsregels Autoriteit Persoonsgegevens
- ARBO-wetgeving



3.7 Respect voor mensenrechten

NEN-ISO 26000, paragraaf 4.8

Dit principe houdt in dat een organisatie de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens erkent, respecteert en waar mogelijk bevordert. Deze rechten gelden voor ieder mens op de wereld.

De organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten op de volgende wijzen:

- | |
|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> De organisatie respecteert deze rechten in alle landen, culturen en situaties. |
| <input checked="" type="checkbox"/> De organisatie respecteert de internationale gedragsnormen. |

Toelichting of voorbeelden:

Voor zo ver van toepassing worden mensenrechten gerespecteerd.

4 Stakeholders

4.1 Stakeholder identificeren

NEN-ISO 26000, paragraaf 5.3.2

Stakeholders zijn organisaties of personen die worden beïnvloed door de activiteiten en besluiten van een organisatie. Daarom hebben zij belang bij wat de organisatie doet en beslist en worden zij ook wel belanghebbenden genoemd. Voorbeelden zijn afnemers, leveranciers, branche- en beroepsverenigingen, vakbonden, NGO's, (lokale) overheden, financiers, werknemers, ondernemingsraden, zuster- of moederbedrijven en aandeelhouders.

De organisatie heeft haar stakeholders op de volgende manier geïdentificeerd:

De stakeholders (belanghebbenden) zijn uitgewerkt in document KW-ORG-04 Stakeholdersanalyse van het Kwaliteitsmanagementsysteem.

De stakeholders van de organisatie zijn als volgt gedefinieerd:

- Interne stakeholders
- Directie
 - Medewerkers
- Externe stakeholders
- Debiteuren
 - Opdrachtgevers
 - Leveranciers
 - Gerechtsdeurwaarders
 - Schuldhulpverleners en bewindvoerders
- Interface stakeholders
- Media
 - Overheid

4.2 Het betrekken van stakeholders

NEN-ISO 26000, paragraaf 5.3.3

Het betrekken van stakeholders is belangrijk bij het implementeren van MVO. MVO betekent immers dat een organisatie verantwoordelijkheid neemt voor de effecten van haar besluiten en activiteiten op de maatschappij en haar stakeholders. Een organisatie heeft haar stakeholders nodig om te bepalen welke effecten zij ondervinden, wat deze stakeholders van de organisatie verwachten en waaraan de organisatie dus aandacht behoort te geven. Het betrekken van stakeholders betekent tweerichtingscommunicatie en kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door het beleggen van formele of informele vergaderingen, organiseren van workshops en ronde tafel discussies, het instellen van een adviescommissie of het opzetten van internetfora. Het initiatief kan zowel bij de organisatie liggen als bij de stakeholder.

De organisatie betreft haar stakeholders op de volgende manieren:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Om inzicht te krijgen in de impact van de besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders.<input checked="" type="checkbox"/> Om mogelijke conflicten tussen de eigen belangen, die van de stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen te bespreken en zo mogelijk op te lossen.<input checked="" type="checkbox"/> Om aan bepaalde wettelijke verplichtingen die er ten opzichte van stakeholders zijn te voldoen.<input checked="" type="checkbox"/> Om transparant te zijn ten aanzien van de activiteiten en besluiten.<input checked="" type="checkbox"/> Om waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor de organisatie en de stakeholders voordelen bieden. |
|--|

Toelichting of voorbeelden:

De uitwerking van de verantwoordelijkheid voor de effecten van de organisatie op haar besluiten en activiteiten op de maatschappij en haar stakeholders is vastgelegd in de relevante procesbeschrijvingen in het Kwaliteitsmanagementsysteem.

5 Onderzoek MVO-kernthema's

In dit hoofdstuk worden de zeven MVO-thema's, de 37 daaraan gerelateerde MVO-onderwerpen en per onderwerp de acties onderzocht die de organisatie heeft ondernomen. Niet elk van deze onderwerpen is voor een organisatie even relevant of significant, of heeft een hoge prioriteit. De organisatie dient te hebben vastgesteld welke van de 37 MVO-onderwerpen relevant en significant zijn, welke daarvan prioriteit krijgen en welke acties daarop worden ondernomen. Dit hoofdstuk van de NPR behandelt de manier waarop de organisatie de relevantie en significantie van de MVO-onderwerpen heeft bepaald en over de prioritering ervan.

5.1 Bepalen van relevantie en significantie

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.3.2.1 en 7.3.2.2

Niet alle onderwerpen zijn relevant en significant voor iedere organisatie. Daarom zijn de onderwerpen bepaald die voor de organisatie van toepassing zijn. Een onderwerp is relevant of significant als het speelt bij de activiteiten en besluiten, waardoor die effect (kunnen) hebben op stakeholders en/of op duurzame ontwikkeling. Hierbij is gekeken naar de eigen activiteiten en besluiten en naar die van organisaties binnen haar waardeketen en invloedssfeer.

Bij het bepalen van relevante kernthema's en onderwerpen is door de organisatie gekeken naar:

- | |
|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> De eigen activiteiten en besluiten. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van de organisatie. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties. |

De volgende kernthema's zijn relevant:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Bestuur van de organisatie▪ Arbeidsomstandigheden▪ Milieu▪ Eerlijk zakendoen▪ Consumentenaangelegenheden▪ Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap |
|---|

De volgende criteria zijn door de organisatie gebruikt bij het bepalen van de significante kernthema's:

- | |
|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> De mate waarin het kernthema effect heeft op de stakeholders en duurzame ontwikkeling. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit kernthema. |



- De mate van bezorgdheid van de stakeholders over het kernthema.
- De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit kernthema.

De volgende kernthema's zijn het meest significant:

- Consumentenaangelegenheden
- Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap
- Milieu

5.2 Prioriteren van MVO-onderwerpen

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.3.4

Na het bepalen van de meest relevante en significante thema's en onderwerpen, stelt een organisatie daarin prioriteiten. Prioriteiten worden onder meer gesteld op basis van het ambitieniveau van een organisatie en door de huidige prestaties op een onderwerp. Over het algemeen geldt dat als het ambitieniveau hoog is en het aantal gedane inspanningen laag, dan is de noodzaak tot actie groot. Op basis van de gekozen prioriteiten kunnen actieplannen worden opgesteld.

De volgende criteria zijn door de organisatie gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen:

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

De volgende onderwerpen hebben prioriteit:

- Consumentenaangelegenheden
 - Voorlichting en bewustzijn
- Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap
 - Betrokkenheid bij de gemeenschap
- Milieu
 - Duurzaam gebruik van hulpbronnen

6 Integratie van MVO in de organisatie

Nadat de relevantie en significantie van MVO-onderwerpen zijn vastgesteld, en is vastgesteld welke prioriteiten hierin zijn gesteld, dient de organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid te hebben geïntegreerd in haar kernprocessen. Dit hoofdstuk wordt onderzocht hoe de verschillende onderdelen die ISO 26000 omschrijft zijn geïntegreerd in de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie.

6.1 Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.3.3

Een organisatie dient niet alleen bezig te zijn met maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen haar eigen organisatie. Dit kan ook worden gestimuleerd bij andere organisaties en stakeholders. Door invloed uit te oefenen op andere organisaties, kunnen zij worden gestimuleerd de negatieve effecten van hun handelen te verkleinen, of de positieve effecten van hun handelen te vergroten. Hiermee stimuleert een organisatie het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid in haar omgeving.

De volgende (typen) organisaties bevinden zich in de invloedssfeer van de organisatie (en hoe verhouden deze zich):

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opdrachtgevers ▪ Derden (samenwerkingspartners) ▪ Leveranciers ▪ Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders |
|--|

De organisatie stimuleert op de volgende manieren maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Door bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren. <input checked="" type="checkbox"/> Door het promoten van goede voorbeelden. |
| <p>Voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gebruik van elektrische auto's. ▪ Maatschappelijke activiteiten. |

6.2 Gepaste zorgvuldigheid (due diligence)

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.3.1

Een organisatie behoort bij het nemen van beslissingen zorgvuldig te zijn, door van tevoren na te gaan welke (negatieve) gevolgen deze beslissingen kunnen hebben voor maatschappij, milieu en economie. Dit met als doel negatieve effecten te vermijden of te beperken. Dit heet gepaste zorgvuldigheid.

Gepaste zorgvuldigheid is geïmplementeerd in de organisatie op de volgende manieren:

- Door instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen.
- Door instrumenten om de MVO kernthema's in de hele organisatie te integreren.
- Door instrumenten om de prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering.

6.3 Visie, missie, beleid en strategie

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.4.2

Wil een organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid succesvol implementeren, dan is het belangrijk dit te verankeren in de visie, de missie, het beleid, de strategie en de eventuele gedragscode van de organisatie. Een organisatie verankert haar maatschappelijke verantwoordelijkheid in haar missie en visie door daarin informatie toe te voegen over haar MVO-ambities. Een organisatie kan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid ook verankeren in haar strategie door specifieke, duidelijke en kernachtige doel- en taakstellingen ten aanzien van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid te formuleren en deze te integreren in systemen, beleid, processen en besluitvorming. Een organisatie kan de principes voor haar handelen met betrekking tot haar maatschappelijke verantwoordelijkheid vastleggen in een gedragscode.

De organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door:

- De rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in de visie en missie.

6.4 Ontwikkelen van draagvlak en competenties

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.4.1

Om maatschappelijke verantwoordelijkheid te kunnen integreren in alle activiteiten van een organisatie, is het belangrijk dat een organisatie in haar geheel betrokken is bij het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid. Bovendien is het belangrijk dat de hele organisatie de competenties heeft om hier invulling aan te geven. Het kan ook nodig zijn om competenties bij managers en medewerkers van organisaties in de waardeketen te vergroten.

De organisatie creëert op de volgende manieren draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen en buiten de organisatie:

- Door het vergroten van kennis van de principes, MVO kernthema's en onderwerpen.
- Door de betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- Door het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Naast draagvlak voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid, is het ook belangrijk dat medewerkers de competenties hebben om invulling te geven aan maatschappelijke verantwoordelijkheid. Denk hierbij aan de vaardigheid om een zinvolle stakeholderdialoog in te richten of stakeholders blijvend te betrekken bij de organisatie.

Op de volgende manieren ontwikkelt de organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid, binnen en eventueel buiten de organisatie:

- Plannings-, voortgangs- en beoordelingscyclus
- Werkoverleggen

6.5 Integratie van MVO in besturingsprocessen, systemen en procedures

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.4.3

Veel beslissingen die een organisatie neemt, hebben effect op maatschappij, milieu en economie. Daarom is het belangrijk dat hiermee in al die beslissingen rekening wordt gehouden. Dat maatschappelijke verantwoordelijkheid in de missie en visie staat beschreven, wil nog niet zeggen dat er ook daadwerkelijk naar gehandeld wordt. Dit geldt voor alle onderwerpen - en dus ook voor maatschappelijke verantwoordelijkheid. Om ervoor te zorgen dat alle processen zijn afgestemd op de doelstellingen van de organisatie, zijn besturingsprocessen nodig. Om ervoor te zorgen dat de maatschappelijke verantwoordelijkheid ook wordt meegenomen in de dagelijkse besluitvorming is het nodig om deze processen, systemen en procedures aan te passen. Oftewel, dat maatschappelijke verantwoordelijkheid wordt meegenomen in de inkoopfunctie, investeringsbeslissingen, Human Resource en in andere bedrijfsprocessen. Op deze manier wordt maatschappelijke verantwoordelijkheid daadwerkelijk meegenomen in de dagelijkse werkzaamheden.

De organisatie heeft op de volgende manieren haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in de besturingsprocessen, systemen en procedures:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Door de effecten van de eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen.<input checked="" type="checkbox"/> Door de effecten van organisaties in de invloedssfeer te monitoren.<input checked="" type="checkbox"/> Door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten.<input checked="" type="checkbox"/> Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in de structuur en cultuur.<input checked="" type="checkbox"/> Door periodiek te beoordelen of in de procedures en processen voldoende rekening wordt gehouden met maatschappelijke verantwoordelijkheid. |
|--|

Toelichting:

Alle werkprocessen zijn opgenomen in het Kwaliteitsmanagementsysteem. In deze processen is waar van toepassing maatschappelijk verantwoordelijkheid geïntegreerd.



6.6 Communicatie en rapportage

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.5

In deze paragraaf komen achtereenvolgens drie onderwerpen aan de orde: communicatie over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van een organisatie, rapportage over MVO en conflicten met stakeholders.

6.6.1 Communicatie over MVO

Bij MVO is openheid erg belangrijk. Daarom speelt communicatie een grote rol. Communiceren over MVO maakt het gemakkelijker om stakeholders te betrekken en met hen in dialoog te gaan. Er zijn veel verschillende manieren om over MVO te communiceren. Om te kunnen beoordelen of de communicatie van een organisatie over MVO volledig, juist en niet misleidend is, behoort deze communicatie te voldoen aan een aantal criteria.

De organisatie voert nog geen communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid.

6.6.2 Rapporteren over MVO

Het is belangrijk dat een organisatie regelmatig informatie verstrekt over de invulling van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en de resultaten op dit gebied. Steeds meer organisaties doen dit door een periodiek maatschappelijk verslag. Zo'n verslag kan op verschillende manieren worden vormgegeven, bijvoorbeeld digitaal of in papieren vorm. Soms is het een zelfstandig document, maar het kan ook onderdeel zijn van het algemene jaarverslag.

De organisatie rapporteert over MVO via een maatschappelijk verslag:

<input type="checkbox"/>	Ja
<input checked="" type="checkbox"/>	Nee (ga door naar paragraaf 6.7)

6.7 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders

Soms ontstaan er conflicten of meningsverschillen met of tussen stakeholders van de organisatie. Het is daarom belangrijk dat een organisatie manieren ontwikkelt om hiermee om te gaan.

Er zijn conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders:

- | |
|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ja, namelijk, klachten van debiteuren |
| <input type="checkbox"/> Nee |

De volgende methoden worden ingezet om (eventuele) conflicten op te lossen:

- | |
|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Rechtstreekse discussies met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Formele procedures voor klachtenbehandeling. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles. |
| <input checked="" type="checkbox"/> Andere procedures om klachten op te lossen, namelijk via de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders. |

6.8 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.7

Om te kunnen beoordelen of de organisatie efficiënt en effectief invulling geeft aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, is inzicht nodig in de bedrijfsactiviteiten die betrekking hebben op de relevante thema's en onderwerpen. Dit inzicht kan een organisatie verkrijgen door de voortgang op dit gebied te monitoren. Er zijn verschillende methoden voor monitoring. Denk aan terugkoppeling van stakeholders, uitvoeren van benchmarks, of het meten aan de hand van kwantitatieve (bijvoorbeeld ziekteverzuim) of kwalitatieve (bijvoorbeeld waarden, principes of houding) indicatoren.

De organisatie monitort op de volgende manieren haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen:

- Door feedback van stakeholders.
- Door het meten met behulp van indicatoren, waaronder de prestatie-indicatoren uit het Kwaliteitsmanagementsysteem.

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.
- Anders: opdrachtgevers en debiteuren kunnen de prestaties ook zelf monitoren middels het opdrachtgevers- en debiteurenportaal via internet.

6.9 Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten

NEN-ISO 26000, paragraaf 7.8

Er zijn veel initiatieven die organisaties stimuleren tot en ondersteunen bij het nemen van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Ook zijn er veel richtlijnen en criteria die organisaties kunnen toepassen bij het invullen van (delen van) hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Denk aan OESO, BSCI, UN Global Compact, MVO Nederland, of GRI.

De organisatie neemt nog niet deel aan MVO initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten.



AQURION

Aqurion BV

- ◆ Hoorwerk 17
- ◆ 5264 PL Vught
- ◆ T 06 28 88 04 84

Nevenvestiging

- ◆ Lange Singel 25
- ◆ 9243 KJ Bakkeveen
- ◆ T 06 22 92 12 13

- ◆ info@aqturion.nl
- ◆ www.aqturion.nl