
FONVILLE

SCHOONMAAKBEDRIJVEN



Referentiematrix Fonville Schoonmaakbedrijven

Referentiematrix ISO26000 Versie 2

Datum 3-9-2018

Inhoudsopgave

1. Toepassingsgebied van NEN-ISO 26000	2
2. Onderzoeksvragen MVO-principes	3
2.1 Het afleggen van rekenschap	3
2.2 Transparantie	4
2.3 Ethisch gedrag	5
2.4 Respect voor de belangen van stakeholders.....	6
2.5 Respect voor de rechtsorde	7
2.6 Respect voor internationale gedragsnormen.....	8
2.7 Respect voor mensenrechten.....	9
3. Onderzoeksvragen over Stakeholders.....	10
3.1 Stakeholders identificeren	10
3.2 Het betrekken van stakeholders	11
4. Onderzoeksvragen MVO-kernthema's.....	12
4.1 Bepalen van relevantie	12
4.2 Bepalen van significantie	12
4.3 Prioriteren van MVO-onderwerpen	13
5. Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie	14
5.1 Ketenvaartwoordelijkheid en invloedssfeer.....	14
5.2 Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')	15
5.3 Visie, missie, beleid en strategie	16
5.4 Ontwikkelen van draagvlak en competenties	17
5.5 Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures	18
5.6 Communicatie en rapportage	19
5.6.1 Communicatie over MVO.....	19
5.6.2 Rapportage over MVO.....	20
5.6.3 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders	21
5.7 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties	22
5.8 Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten	24

1. Toepassingsgebied van NEN-ISO 26000

Wat is de naam van de organisatie?

Fonville Schoonmaakbedrijven B.V. (hierna te noemen: Fonville).

Wat zijn de belangrijkste activiteiten (merken, producten en/of diensten) van de organisatie?:

Fonville voert schoonmaakwerkzaamheden uit in met name de zakelijke markt. Daarnaast is de recreatiesector een belangrijke markt.

In welke landen is de organisatie actief?

Fonville is actief in Nederland.

Wat is de locatie van het hoofdkantoor van de organisatie?

Het hoofdkantoor is gevestigd in Coevorden.

Heeft de organisatie andere divisies, werkmaatschappijen, dochterondernemingen, enz.?

Ja, naast schoonhouden heeft Fonville nog een cateringafdeling en worden beheerderswerkzaamheden uitgevoerd. Dit gaat echter om een klein deel.

Op welke onderdelen van de organisatie heeft de toepassing van NEN-ISO 26000 betrekking en is de zelfverklaring van toepassing (alleen hoofdkantoor, vestiging(en) in Nederland enz.)?

De zelfverklaring is van toepassing op alle onderdelen van Fonville en geldt voor zowel het hoofdkantoor als de vestigingen en objecten in het land.

2. Onderzoeksvragen MVO-principes

2.1 Het afleggen van rekenschap

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
1	<p>Onze organisatie legt rekenschap af over onze effecten op de maatschappij, de economie en het milieu.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p> <p>Wij leggen rekenschap af over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de effecten van onze bedrijfsvoering op de maatschappij, het milieu en de economie en in het bijzonder de eventuele negatieve effecten; - de maatregelen die we hebben genomen om herhaling van die negatieve effecten te voorkomen; - anders, namelijk <p>Toelichting/voorbeelden</p>	<p>Fonville voelt zich verantwoordelijk voor een schoon, veilig en leefbaar milieu, maar milieuaspecten kunnen niet losgezien worden van de effectiviteit en de veiligheid van de mensen die er mee werken.</p> <p>In ons milieuzorgsysteem staat het zo min mogelijk vuil/milieubelasting produceren door zowel de opdrachtgever als Fonville centraal. Fonville werkt daarom met zo min mogelijk milieubelastende middelen. Fonville kiest er bewust voor om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - met een beperkt aantal milieubewuste schoonmaakartikelen, leveranciers en fabrikanten samen te werken; - gebruikte schoonmaakmiddelen hebben een Eco-keurmerk certificaat; - hoge milieueisen te stellen aan de samenstelling van de producten in het algemeen en de meest gebruikte in het bijzonder; - producten met kritische stoffen zo veel als mogelijk te weren; - met systemen te werken die overmatig productgebruik vermijden; - milieubesparende werkmethoden te hanteren; - hoge eisen te stellen aan onze medewerkers; - de hoeveelheid verpakkingsmaterialen te reduceren door het gebruik van geconcentreerde producten - milieubewust werken is integraal onderdeel van ons introductie- en instructieprogramma. 	Fonville Beleid

2.2 Transparantie

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
2	<p>Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p> <p>Wij zijn transparant over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten; - wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft; - 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 significantie onderwerpen; - onze financiële prestaties; - waar onze financiële middelen vandaan komen; - de gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en -activiteiten op de omgeving (belanghebbenden, de maatschappij, het milieu enz.); - wie wij als onze stakeholders beschouwen; - de manier waarop deze stakeholders zijn geselecteerd; - hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie; - anders, namelijk <p>Deze informatie is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - openbaar en gemakkelijk beschikbaar. - begrijpelijk voor onze stakeholders - tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief. <p>Waar is deze informatie te vinden? Toelichting/voorbeelden</p>	<p>Fonville is transparant over de werkzaamheden die worden verricht middels haar website, nieuwsbrieven en tijdens contactmomenten met stakeholders. Fonville heeft een Stakeholder analyse uitgevoerd, waarin zij beschrijft hoe de stakeholders zijn geïdentificeerd en hoe zij worden geïnformeerd.</p> <p>De verantwoordelijkheden en bevoegdheden per functie, staan beschreven in de functieomschrijvingen.</p> <p>Tot slot is door Fonville duidelijke doelen opgesteld die betrekking hebben op MVO. Over deze doelen legt Fonville verantwoording af in haar jaarverslag. Daarnaast vormen deze doelen ook een onderwerp van gesprek tijdens contactmomenten met stakeholders.</p>	<p>Stakeholder analyse</p> <p>Functieomschrijvingen</p> <p>Fonville Beleid</p>

2.3 Ethisch gedrag

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
3	<p>Onze organisatie gedraagt zich ethisch.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p> <p>Wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maken onze kernwaarden en principes bekend; - richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstrengeling); - benoemen en passen normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN-ISO 26000; - 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 toezicht- en beheers mechanismen in om ethisch gedrag te monitoren, te ondersteunen en versterken; - stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles; - herkennen en pakken situaties waarin lokale wet- en regelgeving niet bestaat, of conflicteert met ethisch gedrag aan; - leven internationaal erkende normen van ethisch gedrag bij medisch onderzoek na; - respecteren het welzijn van dieren - anders, namelijk 	<p>Middels het FONfeel programma maakt Fonville haar kernwaarden en principes bekend hier bevorderen we ook ethisch gedrag mee. De FONfeel zit als een rode draad door de bedrijfsvoering van Fonville verweven en komt dan ook vaak terug.</p> <p>Dit is onder andere vormgegeven in de opleidingen die wij geven aan onze medewerkers. Competenties zijn opgesteld conform FONfeel en deze worden minimaal één maal per jaar besproken en daar waar nodig een POP voor gemaakt. Om een en ander te structureren is er een borgingscirkel. Een en ander is bekend gemaakt aan alle medewerkers en komt terug in onze functie beschrijvingen.</p> <p>Fonville heeft een vertrouwenspersoon aangesteld binnen de organisatie waar alle medewerkers vertrouwelijk en zonder persoonlijke gevolgen mistanden kunnen melden.</p> <p>De leveranciers van Fonville worden periodiek beoordeeld op geleverde kwaliteit, maar ook het doen en laten van de leverancier wordt bekeken en beoordeeld.</p> <p>Fonville is lid van de branchevereniging OSB en houdt zich strikt aan de in de cao gemaakte afspraken. Daarnaast beschikt zij over het OSB-keurmerk waarmee onder andere de Code Verantwoordelijk Marktgedrag getekend is.</p> <p>Tevens respecteren wij het welzijn van dieren doordat de reinigingsmiddelen niet op dieren getest worden.</p>	<p>FONfeel</p> <p>Fonville Beleid</p> <p>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</p> <p>FIP-boekje</p> <p>OSB- website</p>

<p>Hoe is dit ethisch gedrag geformaliseerd?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gedragscode, namelijk - Klokkenluidersregeling, namelijk - Beleid of standaard voor ethisch gedrag, namelijk - Anders, namelijk <p>Toelichting/voorbeelden</p>		
--	--	--

2.4 Respect voor de belangen van stakeholders

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
4	<p>Onze organisatie respecteert de belangen van stakeholders en speelt hierop in.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p> <p>Wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - anders, namelijk <p>Toelichting/voorbeelden</p>	<p>Fonville heeft haar stakeholders inzichtelijk gemaakt door een stakeholder analyse uit te voeren. Deze stakeholderanalyse is uitgevoerd conform de eisen van de MVO-prestatieladder niveau 3. Jaarlijks wordt deze analyse geactualiseerd. Tijdens periodiek geplande gesprekken met de stakeholders gaan wij met hen in gesprek om inzicht te krijgen in de drijfveren, wensen en eisen van de stakeholders.</p>	<p>Stakeholder analyse</p>

2.5 Respect voor de rechtsorde

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
5	<p>Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p> <p>Wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stellen ons op de hoogte van de toepasselijke wet- en regelgeving; - leven wetgeving na in alle landen waar wij actief zijn, ook als handhaving vanuit de overheid gebrekkig is; - 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; - beoordelen periodiek of de organisatie nog voldoet aan de wet- en regelgeving; - anders, namelijk <p>Toelichting/voorbeelden</p>	<p>Fonville draagt er zorg voor te allen tijde te voldoen aan de voor haar geldende wet- en regelgeving. Door lidmaatschappen op verschillende vakbladen, op verschillende gebieden is Fonville altijd op de hoogte van actuele wet- en regelgeving en kan daardoor tijdig maatregelen nemen indien dit noodzakelijk is. MT leden zijn verantwoordelijk gesteld om de geldende wet- en regelgeving vanuit hun scope actueel en accuraat te houden.</p> <p>Medewerkers worden via verschillende kanalen zoals o.a. het FIP-boekje, e-mail, nieuwsbrief en gesprekken met leidinggevenden op de hoogte gehouden van relevante wet- en regelgeving.</p>	<p>FIP-boekje</p> <p>Nieuwsbrief</p> <p>Fonville Beleid</p>

2.6 Respect voor internationale gedragsnormen

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
6	<p>Onze organisatie respecteert de internationale gedragsnormen.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p> <p>Wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsvormen; - heroverwegen onze relaties en activiteiten in gebieden wanneer de internationale gedragsnormen niet worden nageleefd; - proberen relevante organisaties en autoriteiten te overtuigen conflictering van wet- en regelgeving met internationale gedragsnormen op te lossen; - voorkomen dat we medeplichtig zijn aan het schenden van de internationale gedragsnormen door andere organisaties; - anders, namelijk <p>Toelichting/voorbeelden</p>	<p>Onze organisatie is alleen werkzaam in Nederland. Wel hebben wij in ons personeelsbestand te maken met veel verschillende nationaliteiten. Wij respecteren minimaal de internationale gedragscodes.</p> <p>Op het gebied van inkoop vindt jaarlijks een leveranciers beoordeling plaats waarbij rekening gehouden wordt of de leverancier zich aan onze richtlijn houdt. Wij verwachten van onze leveranciers dat zij bij buitenlandse contacten de buitenlandse wet- en regelgeving in acht nemen.</p>	Leveranciers beoordeling

2.7 Respect voor mensenrechten

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
7	<p>Onze organisatie respecteert en erkent de universele mensenrechten.</p> <p>Welke activiteiten onderneemt uw organisatie om invulling aan dit principe te geven?</p> <p>Wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - respecteren deze rechten in alle landen, 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 halen geen voordeel uit situaties waarin de mensenrechten onvoldoende zijn beschermd; - respecteren de internationale gedragsnormen; - Anders, namelijk 	<p>Fonville is mede ondertekenaar van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Dit betekent onder andere dat het personeel niet op onverantwoorde wijze aan het werk gezet wordt. De werkomgeving moet veilig zijn en de werkdruk mag niet hoger zijn als dat de medewerker aan kan.</p> <p>Wij respecteren minimaal de internationale gedragsnormen.</p>	<p>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</p>

3. Onderzoeksvragen over Stakeholders

3.1 Stakeholders identificeren

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
8	Hoe heeft uw organisatie haar stakeholders geïdentificeerd (wie zijn daarbij in wat voor vorm geraadpleegd)?	Onze stakeholders zijn geïdentificeerd conform de methode die wordt beschreven in de prestatieladder niveau 3.	Stakeholder analyse
9	Wie zijn de stakeholders van uw organisatie?	Volgens de methode van de Prestatieladder zijn de stakeholders te verdelen over verschillende categorieën. Onderstaand de categorieën die wij gebruikt hebben: <ul style="list-style-type: none"> - Directie; - Aandeelhouders; - Investeringsdeskundigen; - Overheid/Politiek; - Medewerkers; - Brancheverenigingen; - Concurrenten; - Pers / media; - Klanten; - Leveranciers; - Omgeving; - Vakbonden; - NGO's; - Onderaannemers; en - Uitzendkrachten. 	Stakeholder analyse

3.2 Het betrekken van stakeholders

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
10	<p>Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?</p> <p>Wij betrekken onze stakeholders om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 vermindert; - 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; - aan bepaalde wettelijke verplichtingen die we ten opzichte van stakeholders hebben te voldoen; - transparant te zijn in wat we doen (onze activiteiten en besluiten); - waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor ons en onze stakeholders voordelen bieden; - anders, namelijk 	<p>Wij betrekken onze stakeholders bij de opstelling van het MVO beleid om inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten bij onze stakeholders. Daarnaast vragen wij stakeholders onze MVO-activiteiten te beoordelen.</p> <p>Enkele voorbeelden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het betrekken van leveranciers bij ontwikkelen en testen van nieuwe schoonmaak middelen; - Samen met opdrachtgevers projecten starten om medewerkersgeluk te vergroten; - Uitrol van de FONfeel waarbij de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot; - Denk-tank met medewerkers zodat deze kunnen meedenken in de beleidsvoering; - Het houden van medewerkerstevredenheid onderzoek onder medewerkers; - Met klanten in gesprek gaan over MVO om enerzijds te investeren in een duurzame toekomst en anderzijds te investeren in een duurzame samenwerking. 	<p>Inkoop en selectie beoordeling leveranciers</p> <p>Fonville Beleid</p>

4. Onderzoeksvragen MVO-kernthema's

4.1 Bepalen van relevantie

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
11	Geef aan of u bij het bepalen van relevante onderwerpen heeft gekeken naar: <ul style="list-style-type: none"> - De eigen activiteiten en besluiten; - Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van uw organisatie; - Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties. 	Bij het bepalen van relevante onderwerpen hebben wij gekeken naar: <ul style="list-style-type: none"> - De eigen activiteiten en besluiten; en - Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties. 	Prioriteitenmatrix
12	Welke onderwerpen zijn relevant?	De volgende onderwerpen zijn relevant: <ul style="list-style-type: none"> - Bestuur van de organisatie; - Arbeidspraktijk; - Eerlijk zaken doen. 	

4.2 Bepalen van significantie

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
13	Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de significante onderwerpen? <ul style="list-style-type: none"> - De mate waarin het onderwerp effect heeft op uw stakeholders en duurzame ontwikkeling; - Het effect van het wel en 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; - Andere criteria, namelijk 	Bij het bepalen van significante onderwerpen hebben wij gekeken naar: <ul style="list-style-type: none"> - De mate waarin het onderwerp effect heeft op onze stakeholders en duurzame ontwikkeling; - De mate waarin het onderwerp effect heeft op onze activiteiten; - De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp. 	Prioriteitenmatrix
14	Welke onderwerpen zijn significant?	De volgende onderwerpen zijn significant: <ul style="list-style-type: none"> - Bestuur van de organisatie; - Arbeidspraktijk; - Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap. 	

4.3 Prioriteren van MVO-onderwerpen

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
15	<p>Welke criteria heeft u gebruikt bij het bepalen van de prioritaire onderwerpen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uw prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen; - Uw prestaties afgezet tegen de 'state of the art' en 'best practices'; - 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; - De kostenimplicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt opgepakt; - Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de 'cuick wins'; - Andere criteria, namelijk 	<p>Bij het bepalen van de prioriteit hebben wij gekeken naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De prestaties afgezet tegen wet- en regelgeving en internationale (gedrags)normen; - De prestaties afgezet tegen de 'state of the art' en 'best practices'; - De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan de 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; - De kostenimplicaties wanneer het onderwerp niet snel wordt opgepakt; - Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de 'cuick wins'. 	Prioriteitenmatrix
16	Welke onderwerpen hebben prioriteit?	<p>De volgende onderwerpen hebben prioriteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeidspraktijk; - Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de gemeenschap; - Eerlijk zaken doen. 	Prioriteitenmatrix
17	Tot welke acties heeft dat geleid of gaat u nemen?	<p>In 2017 en het eerste deel van 2018 heeft dit tot onder andere de volgende actie geleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vervangen dieselauto's door milieuvriendelijk benzine auto's met energielabel A; - Vervanging verlichting hoofdkantoor door ledverlichting; - Isolerende maatregelen genomen op hoofdkantoor; - Inrichten privacy portaal voor bescherming persoonsgegevens medewerkers. 	
18	Toelichting op de prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen).	De aard van de dienstverlening bepaald welke onderwerpen meer prioriteit dienen te krijgen.	Prioriteitenmatrix

19	Geef aan welke stakeholders - en op welke wijze – u heeft betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen.	Bij het inventariseren van onze relevantie, significante en prioritaire onderwerpen hebben wij gebruik gemaakt van de input van een aantal, voor de organisatie, belangrijke stakeholders waaronder directie, medewerkers, klanten, leveranciers en vakbonden.	
----	---	--	--

5. Onderzoeksvragen over het integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in de organisatie

5.1 Ketenvaerantwoordelijkheid en invloedssfeer

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
20	Welke (typen) organisaties bevinden zich in uw invloedssfeer en hoe verhouden zich die tot uw organisatie?	De organisaties die binnen de invloedssfeer van Fonville vallen zijn de organisaties die in een van de volgende categorieën valt van de stakeholder analyse: <ul style="list-style-type: none"> - Klanten; - Leveranciers; - Overheid; - Medewerkersbelangenverenigingen; en - Brancheorganisaties. 	Stakeholder analyse
21	Op welke manier stimuleert uw organisatie maatschappelijke vaerantwoordelijkheid bij andere organisaties? Geef voorbeelden. <ul style="list-style-type: none"> - Door maatschappelijke criteria mee te nemen in contractuele voorwaarden. - Door een openbare verklaring over maatschappelijke vaerantwoordelijkheid af te leggen. - Door het betrekken van de gemeenschap, politieke leiders en andere stakeholders. - Door bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren. - Door kennis over maatschappelijke issues met stakeholders te delen, en hiermee het bewustzijn vergroten. 	Wij stimuleren maatschappelijke vaerantwoordelijkheid bij zoveel mogelijk andere organisaties. Enkele voorbeelden zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Het betrekken van leveranciers bij ontwikkelen en testen van nieuwe schoonmaakmiddelen. - Samen met opdrachtgevers projecten starten om medewerkersgeluk te vergroten. - Met klanten in gesprek gaan over MVO om enerzijds te investeren in een duurzame toekomst en anderzijds te investeren in een duurzame samenwerking. 	Fonville Beleid

<ul style="list-style-type: none"> - Door het opstarten van een lobby en het gebruik van relaties met media. - Door het promoten van goede voorbeelden. - Door samen met leveranciers, klanten en branchegenoten aan duurzaamheidsprojecten te werken. - Anders, namelijk 		
---	--	--

5.2 Gepaste zorgvuldigheid ('due diligence')

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
22	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie?	Intern worden kwaliteitsaudits uitgevoerd en vastgelegd. Tevens vinden er in het kader van ISO9001:2015 externe kwaliteitsaudits plaats. Ook vindt er periodiek een risico analyse en een risico inventarisatie en evaluatie plaats.	Interne en externe kwaliteitsaudits Risico analyse RI&E
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?	Intern worden kwaliteitsaudits uitgevoerd en vastgelegd. Tevens vinden er in het kader van ISO9001 externe kwaliteitsaudits plaats. Ook vindt er periodiek een risico analyse en een risico inventarisatie en evaluatie plaats. Tot slot vindt er periodiek een leveranciersbeoordeling plaats waarin de leveranciers beoordeeld worden op dergelijke punten.	Interne en externe kwaliteitsaudits Risico analyse RI&E Leveranciers beoordelingen
24	Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie (en geef voorbeelden van deze invulling). <ul style="list-style-type: none"> - Richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen. - Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen. - Instrumenten om de MVO-kernthema's in uw hele 	Middels de eigen ontwikkelde FONfeel maken wij onze medewerkers duidelijk wat er van hen verwacht wordt en hoe zij daarin ondersteund kunnen worden door hun leidinggevende. Daarnaast vinden er interne en externe audits plaats om te waarborgen dat er volgens de eigen principes gewerkt wordt.	FIP-boekje FONfeel Intern en externe kwaliteitsaudits

	<p>organisatie te integreren.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instrumenten om uw prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering. - Instrumenten om eventuele negatieve effecten aan te pakken. - Anders, namelijk 	Tot slot vinden er leveranciersbeoordelingen plaats om te waarborgen dat de leveranciers voldoen aan onze verwachtingen.	Leveranciers beoordelingen
25	Welke (potentiële) negatieve effecten op de maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?	<p>Fonville heeft de volgende (potentiële) negatieve effecten geïdentificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schade aan milieu door gebruik chemische middelen of door verontreinigd afvalwater. - Luchtverontreiniging door inzet van gemotoriseerde voertuigen. - Verlies van personeel door wegvallen opdrachtgevers. - Afval, verzameld op eigen kantoren en objecten van klanten. - Aantasting van water- en ecosystemen middels afvalwater. 	<p>RI&E</p> <p>Risico analyse</p>

5.3 Visie, missie, beleid en strategie

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
26	<p>Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie. - Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie. - Door een gedragscode of ethische code aan te nemen waarin de principes en waarden van maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn vertaald naar richtlijnen voor passend gedrag. - Door prioriteiten voor actie op kernthema's door te vertalen in doelstellingen (SMART). 	<p>Fonville wil middels een regionale marktbenadering, een landelijk en toonaangevende allround schoonmaakorganisatie zijn.</p> <p>Dit doen wij door op een proactieve en onderscheidende wijze de locaties van onze opdrachtgevers écht schoon te houden. Dankzij de deskundigheid, betrokkenheid en trots van onze medewerkers faciliteren en ontzorgen wij met duurzame processen onze opdrachtgevers. Door focus op groei, rendement en onze sterke FONfeel kernwaarden verbeteren wij onze dienstverlening continue.</p> <p>Daarnaast is Fonville mede ondertekenaar van de Code Verantwoordelijk marktgedrag en zijn er doelstellingen opgesteld op het gebied van MVO.</p>	<p>Fonville Beleid</p> <p>Code Verantwoordelijk Marktgedrag</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Door het opstellen van een actieprogramma (met verantwoordelijkheden, tijdlijn, budget, enz.) - Anders, namelijk 		
---	--	--

5.4 Ontwikkelen van draagvlak en competenties

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
27	<p>Op welke manier creëert uw organisatie draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid binnen én buiten de organisatie?</p> <p>Geef aan of u hierbij aandacht heeft besteed aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het vergroten van kennis van principes, MVO-kernthema's en –onderwerpen. - de betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. - het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid. - anders, namelijk 	<p>Er is een projectteam MVO opgericht dat er op toeziet dat er voortdurend de dialoog aangegaan wordt met zowel interne als externe stakeholders. Door de stakeholders actief te betrekken bij de implementatie van MVO wordt draagvlak gecreëerd. Daarnaast is er veel aandacht voor communicatie over bereikte doelen. Hierdoor is maatschappelijke verantwoordelijkheid inmiddels verwezen in de cultuur van de organisatie.</p>	<p>FONfeel</p> <p>FIP-boekje</p>
28	<p>Op welke manier ontwikkeld uw organisatie de benodigde competenties voor het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen en eventueel buiten de organisatie?</p>	<p>Extern wordt dit vormgegeven door de stakeholder dialoog. Intern wordt dit vorm gegeven door middel van opleidingen en trainingen. Daarnaast vindt met alle medewerkers individuele gesprekken plaats waarin wordt nagegaan wat de opleidingsbehoefte is en wat de loopbaanbehoefte is.</p>	<p>Fonville Beleid</p>

5.5 Integreren van maatschappelijke verantwoordelijkheid in besturingsprocessen, systemen en procedures

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
29	<p>Op welke manier heeft uw organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures?</p> <p>Onze organisatie heeft dit geïntegreerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - door de effecten van onze eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen. - door de effecten van organisaties in onze invloedssfeer te monitoren. - door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten. - door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur. - door periodiek te beoordelen of wij in onze procedures en processen voldoende rekening houden met maatschappelijk verantwoordelijkheid. - door anders, namelijk <p>Toelichting</p>	<p>Om er zeker van te zijn dat onze maatschappelijke verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd, worden alle medewerkers opgeleid. Iedereen volgt minstens de basisopleiding schoonmaak waarin rekening gehouden wordt met welke materiaal en middelen door de schoonmaker moet worden gebruikt, welke typen middelen, welke dosering en wat de impact van schoonmaak kan zijn. Ook ergonomie is een belangrijk onderdeel van de opleiding.</p> <p>Fonville werkt samen met regionale overheden om te zorgen dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt weer kunnen instromen in het arbeidsproces.</p> <p>Tot slot heeft Fonville de systematiek van de MVO-prestatieladder gehanteerd om de maatschappelijke betrokkenheid te integreren in de organisatie en hoe hierover verantwoording moet worden afgelegd.</p>	Fonville Beleid

5.6 Communicatie en rapportage

5.6.1 Communicatie over MVO

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
30	<p>Houdt uw organisatie bij haar communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid rekening met de volgende criteria?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde. - Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd. - Responsief: in de informatie wordt ingegaan op de belangen van stakeholders. - Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang. - Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten. - Actueel: het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft. - Toegankelijk: de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders. - Andere criteria, namelijk <p>Toelichting</p>	<p>Fonville is in haar communicatie compleet, begrijpelijk, responsief, nauwkeurig, evenwichtig, actueel en toegankelijk. De communicatie is aangepast op de doelgroep.</p>	<p>Website</p> <p>FIP-boekje</p> <p>Nieuwsbrieven</p> <p>Sociale media</p>

31	<p>Op welke manier communiceert uw organisatie over haar maatschappelijke verantwoordelijkheid? (geef voorbeelden).</p> <ul style="list-style-type: none"> - In vergaderingen en gesprekken met stakeholders. - Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren. - Interne communicatie tussen management en medewerkers of leden van de organisatie. - Interne teamactiviteiten met als doel maatschappelijke verantwoordelijkheid te integreren in de hele organisatie. - Communicatie over de prestaties op het gebied van MVO. - Communicatie met leveranciers over MVO in de inkoop Eisen. - Publiekscommunicatie over noodgevallen, zowel vooraf als tijdens een noodgeval. - Consumenteninformatie via producten. - Artikelen over MVO in tijdschriften of nieuwsbrieven. - Advertenties of andere openbare verklaringen om MVO te promoten. - Te beschikking stellen van informatie voor publieke doelen. - Openbare maatschappelijke verslagen. - Anders, namelijk 	<p>Fonville communiceert over de maatschappelijke verantwoordelijkheid via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de Website van Fonville - referentie en prioriteitenmatrix van ISO26000 - gesprekken met de diverse stakeholders - sociale media zoals Facebook en Twitter 	<p>Website</p> <p>Website NEN</p> <p>Social media</p>
----	---	---	---

5.6.2 Rapportage over MVO

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
32 a	<p>Rapporteert uw organisatie over MVO via een maatschappelijk verslag (al dan niet als losstaand verslag)?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja - Nee (vraag 32b en 32c zijn niet van toepassing) 	<p>Nee, wij rapporteren nog niet via een extern maatschappelijk verslag.</p>	

5.6.3 Conflicten en meningsverschillen met stakeholders

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
33 a	<p>Zijn er conflicten of meningsverschillen (geweest) met stakeholders?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ja, namelijk - Nee. 	<p>Nee, er zijn geen conflicten geweest met interne of externe stakeholders.</p>	
33 b	<p>Welke methoden heeft u om (eventuele) conflicten op te lossen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechtstreekse discussie met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan. - Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen. - Fora waarop stakeholders en de organisatie standpunten kunnen weergeven en oplossingen kunnen zoeken. - Formele procedures voor klachtenbehandeling. - Bemiddelings- en arbitrageprocedures - Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles. - Andere procedures om klachten op te lossen, namelijk 	<p>Mochten er conflicten ontstaan dan dient er met de betreffende stakeholder in gesprek gegaan te worden om de doelen uit te leggen. Tevens worden stakeholders getraind in MVO, zo is er een kickoff waarin de basisprincipes van MVO werden uitgelegd en is heeft er een workshop plaatsgevonden waarin een aantal managers getraind zijn en stakeholdermanagement.</p>	

5.7 Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
34	<p>Op welke manier monitort uw organisatie haar activiteiten die effect hebben op relevantie thema's en onderwerpen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Feedback van stakeholders. - Uitvoeren van benchmarks. - Meten met behulp van indicatoren, namelijk - Anders, namelijk <p>Geef aan of voor deze monitoring de volgende punten gelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, namelijk 	<p>Binnen onze organisatie wordt rekening gehouden met de feedback van zowel interne als externe stakeholders. Daarnaast worden ook benchmarks uitgevoerd. Tot slot zijn doelen en KPI's opgesteld. Bij bovenstaande geldt dat de omvang van de monitoring in lijn is met de omvang en belang van de activiteiten. De resultaten hiervan zijn betrouwbaar, tijdig, beschikbaar en te begrijpen voor de doelgroep. Daarnaast is dit afgestemd op de behoefte van de stakeholders.</p>	<p>Fonville Beleid</p> <p>Management review</p>
35	<p>Hoe heeft uw organisatie haar prestaties op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld?</p> <p>Heeft u zich daarbij de volgende vragen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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? - Zijn alle relevante personen erbij betrokken? 	<p>Fonville beoordeelt de prestaties regelmatig tijdens management reviews. Hierbij worden de volgende vragen behandeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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? 	<p>Fonville Beleid</p> <p>Management review</p>

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
36	Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?	Alle relevante stakeholders per onderwerpen worden betrokken bij het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties.	Stakeholder analyse Management review
37 a	Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?	<p>De verbeteringen en successen die Fonville de afgelopen jaren bereikt hebben zijn o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - er zijn zonnepanelen geïnstalleerd bij een klant waarmee de elektrokar die ter plaatse gebruikt wordt, wordt opgeladen. Zo rijden wij daar volledig neutraal. - tevens wordt er bij een aantal klanten gebruik gemaakt van elektrische fietsen en scooters. - eigen opleiding van personeel. - bij een klanten zijn actief mensen aangenomen vanuit het Social-return principe. - verandering in het wagenpark. Er wordt kritisch gekeken naar welke auto's worden aangeschaft. Zo zijn een aantal dieselauto's vervangen voor benzine auto's van een kleiner formaat. - de levering van materiaal en middelen gebeurt heel efficiënt, door de producten rechtstreeks te laten leveren bij de klant. - tevens wordt er gebruik gemaakt van eco-vriendelijke schoonmaakproducten. - het realiseren van een kleinere milieubelasting door het terugdringen van de CO2 uitstoot. - EED-audit. - de FONfeel vitaaldag waarbij extra aandacht is voor het welzijn en de gezondheid van de medewerkers. 	
37 b	Welke doelen zijn nog niet bereikt?	Bijna alle projecten voorzien van elektrische voertuigen in plaats van diesel/benzine voertuigen.	

5.8 Selecteren van MVO-initiatieven en -instrumenten

Nr.	Vraag	Antwoord op de vraag	Bron
38	Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?	Fonville neemt deel aan de volgende initiatieven: <ul style="list-style-type: none"> - NEN-ISO 26000; - NPR 9026; en - Code Verantwoordelijk Marktgedrag. 	Website NEN Code Verantwoordelijk Marktgedrag
39	Welke van de onderstaande punten heeft u overwogen bij de keuze voor dit initiatief? <ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunt de principes NEN-ISO26000. - Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan. - Is ontworpen voor uw type organisatie of haar interessegebieden. - Is ontwikkeld om door verschillende organisaties te worden toegepast. - Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken. - Wordt beheerd door een niet-commerciële organisatie. - Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit. - Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze. - Is ontwikkeld met verschillende stakeholders, afkomstig uit ontwikkelde en ontwikkelingslanden. - Is goed toegankelijk. - Andere, namelijk 	Fonville heeft de volgende punten overwogen bij de keuze voor dit initiatief: <ul style="list-style-type: none"> - Ondersteunt de principes van NEN-ISO26000. - Geeft praktische richtlijnen om MVO aan de slag te gaan. - Is ontwikkeld om door verschillende organisaties te worden toegepast. - Helpt de organisatie om specifieke stakeholdergroepen te bereiken. - Wordt beheerd door een niet-commerciële organisatie. - Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze. - Is goed toegankelijk. 	
40	Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO-initiatief?	In verband met het MVO-initiatief zijn de volgende concrete acties uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> - De referentie- en prioriteitenmatrix in opgesteld. - Door middel van de diverse contactmoment met stakeholders is bewustwording gecreëerd. - Inzichtelijk maken van de MVO prestaties. 	