

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Copyright © februari 2017, Stichting De MVO-Wijzer, Breda

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enig wijze, hetzij elektronisch, mechanische of door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	2
De MVO-Wijzer en ISO 26000	2
Leeswijzer	4
Rubriek 1: Gedragscode (interne eisen).....	5
Rubriek 2: Wet- en regelgeving (externe eisen)	8
Rubriek 3: Goed bestuur	11
Rubriek 4: Personeelsbeleid	14
Rubriek 5: Klantenbeleid	16
Rubriek 6: Omgevingsbeleid	18
Rubriek 7: Ketenbeleid	20
Rubriek 8: Milieubeleid	22
Rubriek 9: Communicatie	25

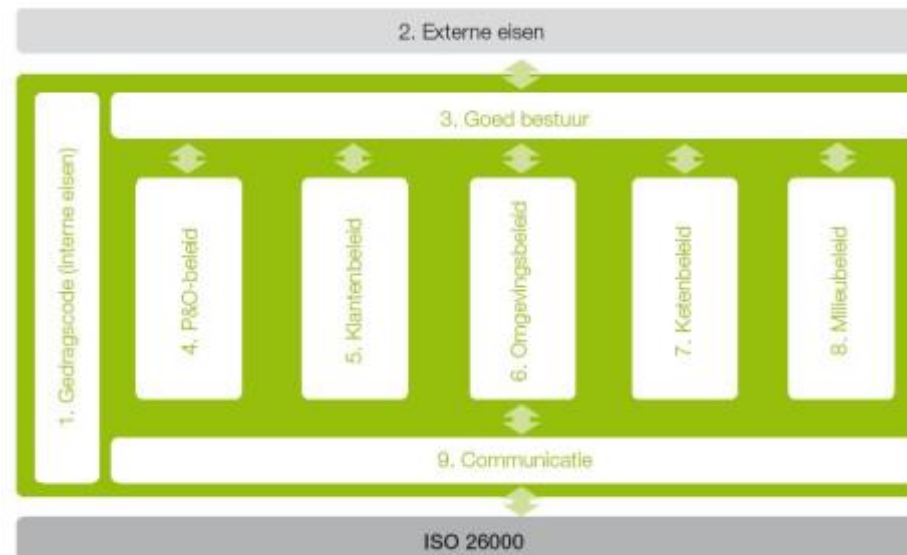
Inleiding

De 'Zienswijze De MVO-Wijzer' is een document dat aanvullend is op de normen van de MVO-Wijzer (versie 3.0), zoals vastgelegd in onder andere de 'Handleiding voor Gebruikers' en 'Handleiding voor Partners'.

In de volgende hoofdstukken wordt het model van de MVO-Wijzer verder toegelicht, de leeswijzer voor de Zienswijze beschreven en vervolgens per rubriek een uitgebreide beschrijving.

De MVO-Wijzer en ISO 26000¹

De MVO-Wijzer bestaat uit 9 thema's die allen met elkaar in verband kunnen worden gebracht (zie figuur hieronder).



¹ 'ISO 26000 is de internationale richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen'.

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Vanuit de 'ISO 26000 richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen' wordt het uitgangspunt gehanteerd dat een organisatie de MVO-thema's holistisch dient te benaderen. De ISO 26000 zegt hierover: *"Thema's en onderwerpen, zijn met elkaar verbonden of zijn onderling afhankelijk. Dit in aanmerking nemend richt de organisatie zich op het totaal, in plaats van zich op een enkel onderwerp te concentreren. Organisaties behoren zich ervan bewust te zijn dat het aanpakken van een onderwerp kan betekenen dat andere onderwerpen niet aan de orde komen. Bepaalde verbeteringen die ten doel zijn gesteld bij een specifiek onderwerp behoren andere onderwerpen niet nadelig te beïnvloeden of nadelige effecten te creëren op de levenscyclus van de producten of diensten van de organisatie, of op haar stakeholders c.q. belanghebbenden of op de keten."*

De MVO-Wijzer sluit zich aan bij dit uitgangspunt. De negen rubrieken (thema's) dienen holistisch benaderd te worden voor een geïntegreerde MVO-aanpak.

Een ander uitgangspunt van De MVO-Wijzer is de integratie van MVO in de bestaande (kwaliteits- of management) systemen van de organisatie. MVO staat niet op zichzelf maar is geïntegreerd in de complete bedrijfsvoering van een organisatie.

Leeswijzer

In de zienswijze is de volgende informatie opgenomen:

- Overzicht van de normeisen 'De MVO-Wijzer' (versie 3.0). Deze zijn verdeeld in de 9 rubrieken van De MVO-Wijzer. De normeisen zijn per rubriek opgenomen en genummerd met een abc-nummering.
- Link met de MVO-Zelfevaluatie. In de Zelfevaluatie worden per rubriek stellingen aan leidinggevenden en medewerkers gevraagd. De stellingen komen overeen met de normeisen. Alle stellingen worden door de leidinggevenden beantwoord. Maar niet alle stellingen worden door de medewerkers beantwoord, omdat deze buiten hun 'blikveld' kunnen vallen. De stellingen die door de medewerkers niet hoeven te worden beantwoord (en welke zij ook niet zien bij het uitvoeren van de Zelfevaluatie) zijn aangegeven in het onderstaande overzicht.
- Link met de MVO-Certificering. Slechts enkele van de normeisen kunnen door een organisatie beargumenteerd als 'niet van toepassing' worden verklaard. De normeisen waarbij dit van toepassing kan zijn, zijn aangegeven in het overzicht.
- Zienswijze. Met het begrip 'zienswijze' wordt een manier van kijken naar de actuele werkelijkheid vanuit een bepaald standpunt of oriëntatie bedoeld. Het geeft richting aan de mogelijke invulling en toetsing van de normeisen.

De laatste kolom 'de zienswijze' is ook weer opgebouwd op verschillende elementen:

- Zienswijze algemeen: Een algemene beschrijving van de zienswijze op de betreffende rubriek.
- Toetsing: Een handvat om de betreffende rubriek te toetsen in het kader van bijvoorbeeld Certificering.
- Aanvullende documenten: Een handvat om te kijken naar gerelateerde documenten in het kader van bijvoorbeeld de Nulmeting, Zelfevaluatie en/of Certificering.
- Verdieping/ ontwikkeling/ groei: Handvat om te kijken naar verdieping/ ontwikkeling/ groei van de betreffende rubriek.

Rubriek 1: Gedragscode (interne eisen)

Officiële normeisen versie 3.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 3.0
De organisatie heeft een gedragscode waarin onder andere is opgenomen...	LG x = van toepassing	MW x = van toepassing	Van toepassing = x	De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtengoed van de ISO 26000.
a. dat zij niet discrimineert	x	x	x	<p>Zienswijze algemeen: Het gaat erom dat een organisatie heeft vastgelegd op welke manier zij intern met elkaar omgaan en hoe zij zich extern naar buiten dienen te gedragen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is er een document of verschillende documenten waarin een gedragscode/ afspraken over 'hoe te handelen' is opgenomen? Dit document kan ook een andere naam hebben. • Weten de medewerkers van de organisatie waar zij zich aan moeten houden? • Weten de andere belanghebbenden/ stakeholders dat er conform een gedragscode wordt gewerkt? • Op welke manier borgt een organisatie dat conform de gedragscode gewerkt wordt? • Wat gebeurt er als er afgeweken wordt van de gedragscode? <p>Gedragscode is een woord dat misschien niet overal wordt gebruikt. De regels kunnen bijvoorbeeld ook in huisregels of in een handboek zijn opgenomen.</p>
b. dat zij transparant en integer is	x	x	x	
c. dat zij rekening houdt met haar belanghebbenden, de sociale en natuurlijke omgeving	x	x	x	

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 3.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 3.0
De organisatie heeft een gedragscode waarin onder andere is opgenomen...	LG x = van toepassing	MW x = van toepassing	Van toepassing = x	De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtengoed van de ISO 26000.
d. dat zij wet- en regelgeving en haar eigen (beleids)afspraken respecteert	x	x	x	<p>Een organisatie behoort eerlijk te zijn over de manier van zaken doen en de manier waarop zij omgaat met de regels. De organisatie moet verantwoording afleggen over de effecten die bedrijfsactiviteiten hebben. Hierbij gaat het om de afspraken die worden gemaakt op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ethisch gedrag, • naleving van de regels van de wet, • respect voor internationale normen/ verwachtingen, • respect en aandacht voor de belangen van belanghebbenden, • verantwoording afleggen, transparantie en respect voor mensenrechten. <p>Toetsing kan bijvoorbeeld door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te vragen naar hoe de gedragscode is gecommuniceerd onder de medewerkers en /of is deze in de OR besproken. • Te vragen naar die faciliteiten die te maken hebben met de gedragscode zoals de aanwezigheid en werking van de vertrouwenspersoon, het houden van functioneringsgesprekken, tevredenheidsmetingen/ mystery shopping of interne audits. • Te vragen naar het omgaan met en het voorkomen van ethische dilemma's. • Navragen wat transparantie betekent voor het bedrijf. • Aanwezigheid van een vertrouwenspersoon.
e. dat zij verantwoordelijk en aanspreekbaar is voor de gevolgen van haar handelen	x	x	x	
f. dat zij periodiek de naleving van de gedragscode toetst	x	Wordt niet gevraagd	x	
g. hoe omgegaan wordt met het niet naleven van de gedragscode	x	x	x	

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 3.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 3.0
De organisatie heeft een gedragscode waarin onder andere is opgenomen...	LG x = van toepassing	MW x = van toepassing	Van toepassing = x	De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtengoed van de ISO 26000.
				<p>Ondersteunende documenten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interne audit/ inspecties • Sociaal jaarverslag • Reactief d.m.v. sanctioneringbeleid • Pestbeleid <p>Verdieping/ ontwikkeling/ groei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met morele/ ethische dilemma's en kwesties • Integriteitsbeleid • Ontwikkeling en implementatie van innovatieve concepten/ werkwijzen/ diensten/ producten op gebied van dit thema. • Is MVO onderdeel van het jaarverslag? • Indien een organisatie meerdere keurmerken heeft: op welke manier worden koppelingen gemaakt tussen de systemen op het gebied van gedragscode?

Rubriek 2: Wet- en regelgeving (externe eisen)

Officiële normeisen versie 3.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
De organisatie...	LG	MW	Van toepassing = x	De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
a. heeft inzichtelijk aan welke externe eisen/ wet- en regelgeving zij moet voldoen	x	Wordt niet gevraagd	x	<p>Zienswijze</p> <p>Elke organisatie heeft te maken met verschillende soorten wet- en regelgeving afhankelijk van het type organisatie. Het gaat over hoe de organisatie wet- en regelgeving heeft geregeld en geborgd. De organisatie legt vast op welke manier met wet- en regelgeving omgegaan wordt.</p> <p>Het betreft het toepassen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internationale wetten en regel • Nederlandse wetten en regels (landelijk, provinciaal en gemeentelijk) • Branche regels • Productrichtlijnen • Richtlijnen opgelegd door belanghebbenden zoals klanten of verzekeraars • Richtlijnen opgelegd vanuit de organisatie (keurmerken, ISO-systemen e.d.). <p>Voorbeelden zijn de Wet Bescherming Persoonsgegevens, cao, Wet op de Ondernemingsraden, principe van niet-discrimineren etc. De organisatie legt vast op welke manier met wet- en regelgeving omgegaan wordt. Bijvoorbeeld d.m.v. een overzicht wet- en regelgeving.</p> <p>Een brancheorganisatie kan van belang zijn voor, met name, kleine en middelgrote organisaties. Er kan, in plaats van individueel, gezamenlijk worden getreden, om middelen te sparen en de capaciteit om acties uit te voeren te vergroten. Bij</p>
b. heeft geborgd dat wijzigingen in externe eisen doorgevoerd worden	x	Wordt niet gevraagd	x	
c. toetst zelf (laat toetsen) periodiek of zij voldoet aan de externe eisen	x	Wordt niet gevraagd	x	

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 3.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
De organisatie...	LG	MW	Van toepassing = x	De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
d. is lid van een brancheorganisatie	x	Wordt niet gevraagd	Mag beargumenteerd uitgesloten worden.	<p>organisaties die in dezelfde context en branche actief zijn, kan bijvoorbeeld het identificeren en betrekken van belanghebbenden of stakeholders doeltreffender op gezamenlijke basis worden uitgevoerd.</p> <p>Toetsing kan bijvoorbeeld door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te vragen naar een register van wet- en regelgeving • Te vragen naar een systeem waardoor wet- en regelgeving actueel blijft. • Te vragen naar wie verantwoordelijk is voor de borging en bij wijzigingen in externe eisen en/ of wet- en regelgeving. • Koppeling met ISO9001:2015 en andere keurmerken. <p>In deelonderwerp (2e) wordt gevraagd naar een managementmodel. Er is dus geen verplichting voor certificatie maar wel dient er een aantoonbaar managementmodel te zijn waarin de PDCA-cyclus wordt gehanteerd.</p> <p>De Nederlandse overheid heeft vanaf 2005 doelen gesteld voor duurzaam inkopen, bijvoorbeeld op het gebied van inkoop en kinderarbeid Hulpmiddelen hierbij zijn bijvoorbeeld: Bij aanbestedingen en toetsing sociale voorwaarden: Toetsing van het Nederlands beleid op duurzaam inkopen De toepassing van de Sociale Voorwaarden (SOMO paper, maart 2014)</p>
e. werkt met een ISO of HKZ of INK(-gerelateerd) managementmodel	x	x	x	
f. houdt waar mogelijk rekening met mensenrechten	x	x	x	

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 3.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
De organisatie...	LG	MW	Van toepassing = x	De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
g. werkt volgens de wet- en regelgeving	x	x	x	<p>MVO risico checker voor ondernemers die inkopen, exporteren of zelf produceren in het buitenland.</p> <p>Ondersteunende documenten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een document waarin duidelijk staat aangegeven aan welke wet- en regelgeving het bedrijf zich moet houden. • Een managementmodel bijvoorbeeld in de vorm van een kwaliteitshandboek (met hierin procedures) of documenten waarvan de organisatie heeft vastgesteld dat deze nodig zijn om een doeltreffende planning, uitvoering en beheersing van processen te bewerkstelligen. • Beleid rondom duurzaam inkopen. <p>Verdieping/ ontwikkeling/ groei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compliance officer in dienst (meestal alleen in grote organisaties). • Ontwikkeling en implementatie van innovatieve concepten/ werkwijzen/ diensten/ producten op gebied van dit thema. • Zijn actuele wijzigingen in wet- en regelgeving in het vizier bij de organisatie. Op dit moment (feb 2017) kan gedacht worden aan de Wet Datalekken en de verplichte energie audit (bij bepaalde omzet en aantal medewerkers) en wet DBA. Handige app is de 'nieuwe wetten'. • Hoe om te gaan met dilemma's in verschillende wet- en regelgeving (voorbeeld voedsel- en Arbowetgeving) • Hoe worden wijzigingen in wet- en regelgeving door vertaald naar de verschillende processen.

Rubriek 3: Goed bestuur

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
	LG	MW	Van toepassing = x	
De organisatie...				De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
a. heeft in haar visie/ missie vastgelegd wat zij onder Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen/ Duurzaamheid verstaat	x	x	x	<p>Zienswijze: Goed bestuur bevat het gehele systeem van het besturen van een organisatie en de bijbehorende besluitvorming, in dit geval op het gebied van MVO. Dit kan alleen wanneer de directie en het management weten welk doel ze nastreven. Dit is vaak vastgelegd in een missie, visie en meerjarenstrategie of jaarplannen.</p> <p>Bij dit onderwerp is het belangrijk dat de organisatie de belangrijke spelers van de organisatie, ook wel belanghebbenden/ stakeholders, genoemd in kaart heeft gebracht. Dit zijn de eigen medewerkers, de klanten, maar ook gemeente, de buurt of een milieubeweging kunnen hierbij een rol spelen.</p> <p>Ook speelt hier de voorbeeldrol die het management heeft binnen de organisatie op het gebied van MVO een belangrijke rol.</p> <p>Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) is geen doel op zich maar is een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering. Hierbij wordt de bedrijfsvoering op een dusdanige manier uitgevoerd waarbij bij elke beslissing MVO aspecten meegewogen worden. Door het met regelmaat een evaluatie uit te voeren laat een organisatie concreet zien waar zij staat in de beleving van zowel de medewerkers als de leidinggevenden. Bij regelmatig uitvoeren, kan een vergelijking worden gemaakt van het ontwikkelingsniveau op, ten minste, de 9 MVO-thema's en het behalen van MVO</p>
b. heeft deze visie/ missie vertaald in (meer)jaar(en)plannen en doelstellingen	x	x	x	
c. heeft in kaart welke (belangrijke) partijen een negatieve of positieve invloed hebben op de bedrijfsvoering	x	Wordt niet gevraagd	x	
d. heeft de (bedrijfs)risico's in kaart gebracht en beheersplannen vastgelegd	x	Wordt niet gevraagd	x	
e. heeft de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd	x	x	x	
f. heeft een financiële planning- en controlcyclus vastgelegd	x	Wordt niet gevraagd	x	
g. werkt volgens het principe PLAN, DO, CHECK, ACT (continue verbeteren en /of innovatie)	x	x	x	

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
<p>h. neemt de wensen van haar belanghebbenden mee in haar besluitvorming</p> <p>i. geeft op directieniveau zelf het goede voorbeeld op het gebied van MVO</p> <p>j. toetst periodiek via een MVO Zelfevaluatie methodiek of MVO een integraal onderdeel vormt van de bedrijfsvoering en of doelstellingen zijn behaald.</p>	x	x	x	<p>doelstellingen, waardoor het continu verbeteraspect t.a.v. MVO concreet en meetbaar is.</p> <p>Tot slot is het van belang dat de organisatie (MVO) ontwikkelingen volgt of initieert en deze toepast. Duurzame ontwikkeling is het gevolg van innovatie en samenwerkingsverbanden in de keten.</p> <p>Ook hier is de holistisch benadering door middel van het verbinden van thema's en onderwerpen, van toepassing. Er kan rekening worden gehouden met de grote van de organisatie. Inventarisaties, analyses, plannings kunnen bij kleine en middelgrote ondernemingen flexibeler en informeler, mits passende niveaus van transparantie worden aangehouden.</p> <p>Toetsen van goed bestuur kan bijvoorbeeld door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te vragen naar missie/ visie/ doelstellingen (zowel op directie- als medewerkersniveau) • Te vragen naar de invulling van de voorbeeldrol die het management heeft binnen de organisatie op het gebied van MVO. • Te vragen naar een stakeholdersanalyse en hoe met de stakeholders wordt gecommuniceerd. • Te vragen naar hoe bedrijfsrisico's in kaart zijn gebracht (in relatie tot people, profit en planet). • Te vragen naar een methodiek, planning, behaalde resultaten op de 9 MVO-thema's door middel van bijvoorbeeld een zelfevaluatie, directiebeoordeling of interne audits.
	x	x	x	
	x	x	x	

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)	Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
			<ul style="list-style-type: none"> • Toetsing of MVO een integraal onderdeel vormt van de bedrijfsvoering en doelstellingen zijn behaald. Dit dient gekoppeld te worden aan een bewaakt actieplan waarin acties SMART zijn weergegeven • Te vragen naar continu verbeteren (proactieve houding op gebied van MVO-thema's). <p>Ondersteunende documenten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stakeholdersanalyse • De aanwezigheid van een eenduidige missie/ visie die gekoppeld is aan (meer)jaarplannen, risicoanalyses, beheersplannen, managementinformatie etc. • SWOT-analyse • Financiële planning en control cyclus • Projectplannen/ samenwerkingsverbanden • Rapport MVO-Zelfevaluatie <p>Verdieping/ ontwikkeling/ groei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling en implementatie van innovatieve concepten/ werkwijzen/ diensten/ producten op gebied van dit thema. • Vaststellen van uitdagende MVO-doelstellingen. • Welke trends zijn er binnen de branche? • Welke rol speelt de branche hierin?

Rubriek 4: Personeelsbeleid

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en / of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
	LG	MW	Van toepassing = x	
De organisatie...				De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
a. heeft een visie op het gebied van personeelsbeleid	x	Wordt niet gevraagd	x	<p>Zienswijze: Het betreft een goede wederzijdse relatie tussen werknemer en werkgever. Deze komt tot uitdrukking in een verantwoord personeelsbeleid. Met daarin de uitwerking van thema's zoals arbeidsomstandigheden, deskundigheidsbevordering, overlegstructuur, inspraak, klachtenbehandeling en functionerings – en/ of beoordelingsgesprekken.</p> <p>Een organisatie stelt een visie op voor de organisatie en voor het personeelsbeleid. De visie, die een toekomstbeeld geeft, heeft invloed op hoe er met het personeel wordt omgegaan in de dagelijkse praktijk. Dit kan al bij het werven van personeel (advertentie) een rol spelen. Tijdens de sollicitatie is dit een gespreksonderwerp. De inhoud kan per functie verschillend zijn. De medewerker kan hier zelf ook een actieve rol in spelen om zelf naar een opleiding of training te vragen.</p> <p>Toetsing kan bijvoorbeeld door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te vragen naar hoe MVO ter sprake wordt gebracht • Te vragen naar de visie op personeelsbeleid • Te vragen naar de (on)tevredenheid van medewerkers • Te vragen naar de invulling van de personeelsvertegenwoordiging • Te vragen naar de planning rondom functionerings- en/ of beoordelingsgesprekken
b. vraagt naar houding t.a.v. MVO aan sollicitanten	x	Wordt niet gevraagd	x	
c. heeft voor elke medewerker een (door beide partijen) getekende arbeidsovereenkomst	x	x	x	
d. heeft het thema MVO opgenomen in het inwerkprogramma	x	Wordt niet gevraagd	x	
e. biedt scholingsmogelijkheden die aansluiten bij de functie	x	x	x	
f. heeft een formele overlegstructuur	x	x	x	
g. heeft Arbo-beleid vastgelegd	x	x	x	
h. houdt jaarlijks functionerings- en/ of beoordelingsgesprekken	x	x	x	
i. heeft een personeelsvertegenwoordiging conform de Wet Ondernemingsraden	x	x	x	
j. heeft afspraken betreffende het omgaan met klachten van medewerkers	x	x	x	

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en / of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
k. zorgt goed voor haar personeel (incl. stagiaires, vrijwilligers en derden)	x	x	x	<p>Ondersteunende documenten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inwerkprogramma in relatie tot MVO-onderwerpen • Personeelsbeleid (inclusief arbobeleid) • Overlegstructuur • Klachtenprocedure • Opleidingsplan • Rapportages van functionerings- en/ of beoordelingsgesprekken • Sollicitatiecode van de NVP • Ongevallen registratie (in relatie tot anderstaligen) <p>Verdieping/ ontwikkeling/ groei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerkingsverbanden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen/ Wajong • Inzet van buitenlandse werknemers (hoe om te gaan met communicatie/ veiligheid/ salaris) link leggen met MVO-beleid van de organisatie • Cao als minimumsalaris (inleners cao)/ DBA • Inspelen op actuele ontwikkelingen op gebied van personeelsbeleid (bijvoorbeeld mantelzorgbeleid: balans tussen werk en privé). • Ontwikkeling en implementatie van innovatieve concepten/ werkwijzen/ diensten/ producten op gebied van dit thema. • Wel/ niet anoniem solliciteren

Rubriek 5: Klantenbeleid

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
De organisatie...	LG	MW	Van toepassing = x	De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
a. heeft een productbeschrijving(en) (incl. prijzen) voor (potentiële) klanten	x	Wordt niet gevraagd	x	<p>Zienswijze: Bij klantenbeleid gaat het onder meer over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eerlijk en volledig informeren van de klant • beschermen van de gezondheid en veiligheid van klanten • service (nazorg) naar klanten • klachten regeling • bescherming van klantgegevens en privacy <p>5C: Er is alleen een contract bij een overeenkomst. Meestal niet als het een aankoop in de winkel betreft.</p> <p>Voor wat betreft onderdeel 5g: Een organisatie gebruikt soms middelen en materialen om te keuren en te meten, denk aan een weegschaal, elektrisch gereedschap etc. Deze middelen en materialen moeten deugdelijk zijn en waar van toepassing gekeurd. Deze middelen en materialen zijn dan voor intern gebruik. Ook kan het zijn dat de middelen die verkocht worden moeten worden voorzien van een (CE) keurmerk. Dit is handelswaar.</p> <p>Toetsing kan bijvoorbeeld door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te vragen naar product- of dienstenbeschrijvingen
b. gebruikt algemene voorwaarden	x	Wordt niet gevraagd	x	
c. heeft een door beide partijen getekend contract	x	x	x	
d. communiceert en overlegt met de klant bij contractwijzigingen en legt dit vast	x	x	x	
e. levert alleen producten/diensten die veilig en niet-schadelijk zijn voor de gezondheid van de klant	x	x	x	
f. levert een instructie c.q. beschrijving randvoorwaarden voor het gebruik van het product/de dienst aan de klant	x	x	Mag beargumenteerd uitgesloten worden.	
g. gebruikt hulpmiddelen die van een certificaat en/ of van een keurmerk zijn voorzien	x	x	Mag beargumenteerd uitgesloten worden.	

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
h. heeft vastgelegd op welke manier ze met nazorg omgaat	x	x	x	<ul style="list-style-type: none"> • Te vragen naar algemene of eigen voorwaarden en of deze zijn gedeponeerd • Te vragen naar gebruiksaanwijzingen of instructies aan de klant (i.v.t.) • Kun je afscheid van klanten nemen die niet passen bij je MVO-beleid (wel als het gaat om veiligheid of wanbetaling). • Proactieve houding naar de klanten. • Past het product nog goed bij de klant (actief naar klanten toe). • Hoe krijg je een vertrouwensrelatie met je klanten/ meerwaarde voor je bedrijf. • Te vragen naar keurmerken voor producten Bijvoorbeeld een CE-merk - dat strikt genomen geen keurmerk is - is te vinden op alle producten die vallen onder de Europese Richtlijn Medische Hulpmiddelen • Te vragen naar hoe klanteninspraak is geregeld • Te vragen naar wat er onder klantenservice of nazorg wordt verstaan <p>Ondersteunende documenten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Product- en dienstenbeschrijvingen • Klachtenprocedure klanten • Notulen of andere vorm van overleg klanten of m.b.v. social media en /of website • Servicecontracten <p>Verdieping/ ontwikkeling/ groei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verregaande vorm van klantinspraak/ klantbetrokkenheid • Ontwikkeling en implementatie van innovatieve concepten/ werkwijzen/ diensten/ producten op gebied van dit thema.
i. heeft een klachtenprocedure vastgelegd	x	x	x	
j. heeft klantinspraak geregeld	x	x	x	
k. gaat op een goede manier met klanten om	x	x	x	

Rubriek 6: Omgevingsbeleid

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
	LG	MW	Van toepassing = x	
De organisatie...				De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
a. heeft beleid op welke manier zij een positieve bijdrage levert aan de sociale en economische ontwikkeling van de gemeenschap/ omgeving	x	Wordt niet gevraagd	x	Zienswijze: Doelstelling van dit onderwerp is te zorgen dat lokale gemeenschappen mee kunnen profiteren van activiteiten/ ontwikkeling van de organisatie. Dit kan door de lokale gemeenschap bij de activiteiten te betrekken. Maar dit is ook mogelijk door bijdragen te leveren aan economische en/ of sociale ontwikkeling.
b. heeft aantoonbare relaties met de sociale omgeving/ lokale bedrijvigheid/ onderwijs/ belangengroepen t.b.v. ontwikkeling van de gemeenschap / omgeving	x	x	x	De organisatie heeft beleid/ kaders geformuleerd waarin zij beschrijft op welke manier ze een positieve bijdrage levert aan de sociale en economische ontwikkeling van de gemeenschap/ omgeving. Daarnaast zijn er aantoonbare relaties met de sociale omgeving/ onderwijs/ belangengroepen t.b.v. de ontwikkeling van de gemeenschap.
c. houdt bij investeringen rekening met economische, milieukundige en sociale invloeden op de omgeving	x	Wordt niet gevraagd	x	Ook wordt hierin ook beschreven op welke manier de organisatie bij investeringen rekening houdt met economische, milieukundige en sociale invloeden op de omgeving.
d. neemt bij voorkeur personeel uit de omgeving aan	x	x	x	
e. biedt stageplaatsen aan	x	x	Mag beargumenteerd uitgesloten worden.	Het begrip lokaal wordt ingevuld door het bedrijf zelf. Lokaal kan voor een klein bedrijf een totaal andere betekenis hebben dan een multinational.

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
f. gaat op een goede manier om met de omgeving	x	x	x	<p>Toetsing kan bijvoorbeeld door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te vragen naar de kaders of beleid m.b.t. dit onderwerp. • Te vragen naar hoe en of stageplaatsen worden aangeboden. • Te vragen naar beleid m.b.t. het aannemen van personeel uit de omgeving • Te vragen naar hoe bij investeringen rekening wordt gehouden met de economische, milieukundige en sociale invloeden op de omgeving <p>Ondersteunende documenten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleid of kaders waarin is vastgelegd op welke manier er een positieve bijdrage wordt geleverd aan de sociale en economische ontwikkeling van de gemeenschap/ omgeving. • Stagebeleid • Sponsoring <p>Verdieping/ ontwikkeling/ groei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heeft de organisatie inzicht in hun context? Welke keuzes maken ze hierbij? Op basis van welke analyse? • Rol van de gemeente/ provincie hierin? Stimulerend? Subsidies? Samenwerkingsmogelijkheden? • Investerings (gebouw, vervoer, materialen)/ duurzaam bouwen (BREAAM). • Ontwikkeling en implementatie van innovatieve concepten/ werkwijzen/ diensten/ producten op gebied van dit thema.

Rubriek 7: Ketenbeleid

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
	LG	MW	Van toepassing = x	
De organisatie...				De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
a. heeft een beleid dat gericht is een win-win situatie met ketenpartners	x	Wordt niet gevraagd	x	<p>Zienswijze: Bij dit thema gaat het om het bevorderen van MVO bij toeleveranciers en klanten (de keten). Maar ook om samen een win-win situatie te creëren, die wellicht de beide organisaties overstijgt. Andere onderwerpen die binnen dit thema vallen, zijn het 'geven van het goede voorbeeld' in de keten, anticorruptie en geen inmenging in de politiek.</p> <p>Een organisatie behoort bij het beoordelen van haar invloedssfeer en het bepalen van haar verantwoordelijkheden met gepaste zorgvuldigheid (due diligence) te werk te gaan, om te vermijden dat zij via haar relaties bijdraagt aan negatieve effecten.</p> <p>De onderwerpen in het thema ketenbeleid die te maken hebben met eerlijke competitie, respecteren van eigendommen etc. kunnen in verband worden gebracht met de thema's gedragscode, goed bestuur en wet- en regelgeving.</p>
b. gebruikt haar invloed ten goede en zal anderen geen tekort doen	x	x	x	
c. gaat eerlijke competitie aan	x	x	x	
d. bespreekt het thema duurzaamheid met haar ketenpartners	x	Wordt niet gevraagd	x	
e. geeft zelf het goede voorbeeld in de keten m.b.t. duurzaamheid	x	x	x	
f. respecteert de eigendomsrechten van anderen (zoals copyright, trademark etc.)	x	x	x	

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
g. gaat op een goede manier om met de organisaties in de keten	x	x	x	<p>Toetsen van ketenbeleid kan bijvoorbeeld door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te vragen naar de visie m.b.t. ketenpartners • Te vragen naar de communicatie over het thema duurzaamheid met de ketenpartners. <p>Ondersteunende documenten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integriteitscode als onderdeel van de gedragscode. • Ketenbeleid <p>Verdieping/ ontwikkeling/ groei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling en implementatie van innovatieve concepten/ werkwijzen/ diensten/ producten op gebied van dit thema.

Rubriek 8: Milieubeleid

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
	LG	MW	Van toepassing = x	
De organisatie...				De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
a. heeft een vastgesteld milieubeleid	x	Wordt niet gevraagd	x	<p>Zienswijze: Duurzame productie en consumptie, voorkomen van vervuiling, duurzaam gebruik van onze grondstoffen en klimaatverandering vallen onder dit onderwerp. Maar ook het creëren van bewustwording bij belanghebbenden/ stakeholders op het gebied van milieu.</p> <p>Het thema milieubeleid kan in verband worden gebracht met het thema wet- en regelgeving.</p> <p>Milieuprincipes zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijkheid voor het milieu: Naast het naleven van wet- en regelgeving, behoort een organisatie verantwoordelijkheid te nemen voor de milieueffecten die door haar activiteiten in landelijke of stedelijke gebieden en in het algemene milieu worden veroorzaakt. Vanuit de erkenning van de ecologische beperkingen, behoort zij te streven naar verbetering van haar eigen prestatie, evenals die van anderen binnen haar invloedssfeer. • Voorzorgsbenadering: Dit principe heeft als uitgangspunt dat als er dreiging is van ernstige of onomkeerbare schade aan het milieu of menselijke
b. koopt zoveel mogelijk duurzame en milieuvriendelijke producten en diensten in	x	Wordt niet gevraagd	x	
c. gaat zo zuinig mogelijk met energie, water en materialen om	x	x	x	
d. neemt maatregelen om schade aan het milieu te beperken	x	x	x	
e. treft maatregelen om na gebruik producten/ materialen veilig af te breken.	x	x	x	
f. maakt medewerkers en andere belanghebbenden bewust van het milieu	x	x	x	
g. geeft op managementniveau zelf het goed voorbeeld op het gebied van duurzaamheid	x	x	x	

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
h. gaat op een goede manier om met het milieu	x	x	x	<p>gezondheid, gebrek aan volledige wetenschappelijke zekerheid niet behoort te worden gebruikt als reden om kosteneffectieve maatregelen waarmee achteruitgang van het milieu of schade aan de menselijke gezondheid wordt voorkomen, uit te stellen. Bij het beoordelen van de kosteneffectiviteit van een maatregel, behoort een organisatie de lange termijn kosten en -voordelen van die maatregel in aanmerking te nemen, en niet alleen de korte termijn kosten voor de organisatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duurzaam inkopen: Een organisatie behoort bij haar inkoopbeleid rekening te houden, gedurende hun hele levenscyclus, met de milieu-, maatschappelijke en ethische prestatie van de producten of diensten die worden ingekocht. Waar mogelijk behoort zij de voorkeur te geven aan producten of diensten met geminimaliseerde effecten, gebruik te maken van betrouwbare en doeltreffend • Kennis en bewustmaking: Een organisatie behoort bewustzijn te scheppen en de juiste kennis te bevorderen ter ondersteuning van de inspanningen in het belang van het milieu binnen de organisatie en haar invloedssfeer. <p>Toetsing kan bijvoorbeeld door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te vragen naar bewustzijn en bijdrage van directie en medewerkers en andere belanghebbenden m.b.t. milieu • Te vragen naar een CO² indicator. • Te vragen naar of en hoe het water, afval en energiegebruik inzichtelijk is. • Te vragen naar criteria voor inkoop duurzame en milieuvriendelijke producten en diensten

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)	Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
			<p>Ondersteunende documenten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport CO² verbruik • Inkoopdocumenten <p>Verdieping/ ontwikkeling/ groei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productontwikkeling waarbij zowel in het productieproces als in het gebruik rekening wordt gehouden met CO₂-reductie • Consuminderen en hergebruik (circulaire economie) stellen boven nieuwe duurzame producten inkopen. • Ontwikkeling en implementatie van innovatieve concepten/ werkwijzen/ diensten/ producten op gebied van dit thema.

Rubriek 9: Communicatie

Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)		Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
	LG	MW	Van toepassing = x	
De organisatie...				De zienswijze sluit zoveel mogelijk aan op de uitgangspunten en het gedachtegoed van de ISO 26000.
a. heeft een organogram	x	x	x	<p>Zienswijze:</p> <p>Communicatie is het cement dat alle onderwerpen met elkaar verbindt. De aanwezigheid van een organogram en een overlegstructuur vallen hieronder. Maar ook de communicatiemiddelen die er zijn om medewerkers en andere belanghebbenden te informeren en zelf geïnformeerd te worden.</p> <p>Het communicatieplan kan in verband worden gebracht met de overlegstructuur en de uitkomsten van de stakeholdersanalyse.</p> <p>Toetsen van communicatie kan bijvoorbeeld door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Te vragen aan medewerkers hoe en of zij geïnformeerd worden over veranderingen waar zij mee te maken hebben. • Te kijken naar duurzaamheidsverslaglegging <p>Ondersteunende documenten kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatieplan • Overlegstructuur intern en extern • Stakeholdersanalyse • Organogram • Overlegstructuur • Functieprofielen
b. heeft een overlegstructuur die past bij de organisatie	x	x	x	
c. heeft een structuur waarin informatie op adequate wijze wordt doorgegeven aan medewerkers (intern)	x	x	x	
d. heeft een structuur waarin informatie op adequate wijze wordt doorgegeven aan belanghebbenden (extern)	x	x	x	
e. heeft een communicatie strategie / plan	x	Wordt niet gevraagd	x	
f. heeft communicatie opgenomen in het kwaliteitssysteem	x	Wordt niet gevraagd	x	
g. heeft een inzichtelijke structuur, de functies zijn duidelijk en het product is inzichtelijk	x	Wordt niet gevraagd	x	
h. geeft tijdig die informatie door, die belangrijk is voor de medewerker	x	x	x	

Zienswijze op de normeisen De MVO-Wijzer versie 4.0



Officiële normeisen versie 1.0	Link MVO-Zelfevaluatie: Stelling voor leidinggevende (LG) en/ of medewerker (MW)	Link MVO-Certificering: Norm kan als 'niet van toepassing' worden verklaard	Zienswijze versie 1.0
			<ul style="list-style-type: none"> • Productbeschrijvingen <p>Verdieping/ ontwikkeling/ groei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verslaglegging op gebied van GRI of integrale verslaglegging • Marketing- en communicatie afgestemd op MVO-beleid • Ontwikkeling en implementatie van innovatieve concepten/ werkwijzen/ diensten/ producten op gebied van dit thema.