



# Referentie Manual

## **Mondial Movers en ISO 26000**

*Versie: 08-04-2010*



<b>INHOUD</b>	<b>BLAD</b>
1 TOELICHTING REFERENTIE MANUAL	5
2 MONDIAL MOVERS MVO EN ISO 26000	6
2.1 Mondial Movers en MVO	6
2.1.1 Visie	6
2.1.2 Gedragscodes	6
2.1.3 Mondial Movers en ISO 26000	6
2.1.4 ISO 26000 in relatie met andere normen (ISO 9001 en ISO 14001)	8
2.2 Introductie ISO 26000 - richtlijn	9
2.2.1 Definitie MVO binnen ISO 26000	9
2.2.2 Het doel van de richtlijn	9
2.3 De opbouw en systematiek van de ISO 26000 - richtlijn	10
2.3.1 Hoofdstukken van de richtlijn	11
2.3.2 De zeven MVO - principes	12
2.3.3 Erkennen van MVO en het betrekken van belanghebbenden	13
2.3.4 De zeven MVO-kernonderwerpen	14
2.3.5 Implementatie van MVO	15
3 IMPLEMENTATIE VAN ISO 26000	17
3.1 Proces van implementatie	17
3.2 Concretisering fase	19
3.2.1 Relevantie bepalen (aandachtspunten die het meest van toepassing zijn)	19
3.2.2 Significantie bepalen (aandachtspunten die het meest essentieel zijn)	20
3.2.3 Prioriteitstelling (aandachtspunten die prioriteit hebben om te worden uitgevoerd)	20
3.3 Inventarisatie fase	21
3.4 Formalisering en Plan van Aanpak	23
3.5 Implementatie en Vastlegging	23
4 KERNONDERWERPEN	25
5 GOED BESTUUR	27
5.1 Beschrijving goed bestuur	27
5.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten goed bestuur	27
5.3 Overzicht activiteiten goed bestuur	28
6 MENSENRECHTEN	29
6.1 Beschrijving mensenrechten	29
6.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van mensenrechten	29
6.3 Overzicht activiteiten mensenrechten	30
7 ARBEIDSOMSTANDIGHEDEN	31
7.1 Beschrijving arbeidsomstandigheden	31
7.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van arbeidsomstandigheden	31
7.3 Overzicht activiteiten Arbeidsomstandigheden	33
8 MILIEU	34
8.1 Beschrijving milieu	34
8.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van milieu	34
8.3 Overzicht activiteiten milieu	36

9	EERLIJK EN INTEGER HANDELEN	38
9.1	Beschrijving eerlijk en integer handelen	38
9.2	Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van eerlijk en integer handelen	38
9.3	Overzicht activiteiten eerlijk en integer handelen	39
10	CONSUMENTEN BELANGEN	40
10.1	Beschrijving consumenten belangen	40
10.2	Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van consumenten belangen	40
10.3	Overzicht activiteiten consumenten belangen	42
11	MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID	43
11.1	Beschrijving maatschappelijke betrokkenheid	43
11.2	Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van maatschappelijke betrokkenheid	43
11.3	Overzicht activiteiten maatschappelijke betrokkenheid	45

#### Bijlagen

1	Afkortingen in Referentie Manual
2	MVO Issue Selectie
3	ISO 26000 Zwaartepunten
4	Overzicht KPI's

#### FIGUREN

1. ISO 26000 overzicht
2. Proces van implementatie
3. Projectplan
4. Concretiseringfase
5. Inventarisatiefase
6. Zeven MVO-principes en zeven MVO-kernonderwerpen

#### TABELLEN

1. ISO richtlijnen en normen binnen Mondial Movers
2. Hoofdstukken ISO 26000 - richtlijn
3. Activiteiten goed bestuur
4. Activiteiten mensenrechten
5. Activiteiten arbeidsomstandigheden
6. Activiteiten milieu
7. Activiteiten eerlijk en integer handelen
8. Activiteiten consumenten belangen
9. Activiteiten maatschappelijke betrokkenheid

## 1 TOELICHTING REFERENTIE MANUAL

Deze handleiding is opgezet als referentie document voor de implementatie van ISO 26000. Het geeft de relatie weer tussen de algemene ISO 26000 - richtlijn en de specifieke activiteiten en borging binnen Mondial Movers.

Het geeft een overzicht hoe de richtlijn is geïmplementeerd en welke elementen relevant zijn voor Mondial Movers en hoe deze elementen zijn vertaald in gerichte zwaartepunten.

Het eerste hoofdstuk zal ingaan op MVO bij Mondial Movers en een introductie en uitleg geven van de opbouw en de belangrijkste principes van de ISO 26000 - richtlijn. Dit referentie manual is gebaseerd op de versie: ISO/TMB/WG SR N 172 - ICS 03.100.01 - voting terminates 2010/02/14. Deze richtlijn is ten tijde van het schrijven van deze manual nog niet definitief, maar Mondial Movers is uitgegaan van de meest recente versie.

Het tweede hoofdstuk geeft een toelichting op de hoe de richtlijn is geconcretiseerd voor de specifieke bedrijf- en marktsituatie van Mondial Movers en geïmplementeerd is in de gehele organisatie.

Het derde tot met het negende hoofdstuk beschrijft de zeven kernonderwerpen van ISO 26000. Er wordt per kernonderwerp een korte introductie gegeven wat er binnen ISO 26000 onder het onderwerp wordt verstaan. Vervolgens wordt per kernonderwerp de door Mondial Movers geselecteerde aandachtspunten beschreven. De belangrijkste activiteiten per aandachtspunt worden gepresenteerd. Ook wordt weergegeven welke activiteit binnen Mondial Movers waar ligt geformaliseerd, wanneer de activiteit is geïmplementeerd en welke afdeling hiervoor verantwoordelijk is.

Deze handleiding dient als naslagwerk voor intern gebruik.

De referentie manual is opgesteld door DHV BV. De vertaling van begrippen (van de in het Engelse opgestelde richtlijn naar de Nederlandse referentie manual) is door DHV en Mondial Movers uitgevoerd.

Voor meer informatie over MVO en ISO 26000 bij Mondial Movers kunt u contact opnemen met:

Tom Stuij – Algemeen Directeur

Mondial Movers BV  
Kelvinring 52b  
2952 BG Alblasserdam  
Tel. 078-6990333

## 2 MONDIAL MOVERS MVO EN ISO 26000

---

### 2.1 Mondial Movers en MVO

#### 2.1.1 Visie

Omschrijving MVO visie Mondial Movers:

Een relatie aangaan met Mondial Movers moet substantieel bijdragen aan het creëren van meerwaarde voor alle betrokkenen.

De kernwaarden van Mondial Movers zijn:

Solidariteit; Waardering; Vakmanschap; Persoonlijk geluk; Gidsbedrijf

#### 2.1.2 Gedragscodes en beleid

Het KVGGM-MVO beleid en het huishoudelijk reglement van Mondial Movers zijn een uitwerking van haar kernwaarden en maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) principes en geeft richting aan de wijze waarop Mondial Movers optreedt naar al haar belanghebbenden. Het management van Mondial Movers is binnen zijn invloedssfeer verantwoordelijk voor de implementatie en het toezicht op het naleven van deze gedragscode.

Implementatie van deze gedragscode is opgenomen in de ISO 26000-systematiek. In hoofdstuk 3 zal dit worden toegelicht.

De zeven MVO-principes uit de ISO 26000 - richtlijn vormen het fundament voor alle bedrijfsactiviteiten van Mondial Movers. Deze zeven MVO-principes worden in dit hoofdstuk in paragraaf 1.3.2 toegelicht. Daarnaast zijn in de gedragscode richtlijnen opgenomen die een leidraad zijn voor het handelen van Mondial Movers in de praktijk.

Mondial Movers streeft een duurzame samenwerkingsrelatie met haar partners na. Mondial Movers werkt bij voorkeur samen met partijen die handelen in de geest met de richtlijnen voor de praktijk uit de gedragscode. Voor leveranciers van Mondial Movers is een aparte gedragscode ontwikkeld.

Het KVGGM-MVO beleid en de gedragscode voor leveranciers kunt u vinden op de Mondial Movers website ([www.mondial-movers.nl](http://www.mondial-movers.nl)).

#### 2.1.3 Mondial Movers en ISO 26000

Wij hanteren de ISO CD 26000 'Guidance on Social Responsibility' draft versie: 2010/02/14, als kapstok voor ons MVO-beleid en uitvoering. ISO 26000 is gebruikt om voort te bouwen op bestaand beleid en

initiatieven, met als doel om volledig te zijn en standaardisatie te leveren. Mondial Movers heeft gekozen om ISO 26000 te gebruiken omdat dit:

- Een goede kapstok biedt om MVO-informatie te verschaffen aan belanghebbenden.
- Een breed gedragen internationale standaard is.
- Voortbouwt op bestaande initiatieven zoals Global Compact en GRI.
- Mondial Movers ondersteunt bij het nastreven van hun koploperspositie op MVO.

## 2.1.4 ISO 26000 in relatie met andere normen (ISO 9001 en ISO 14001)

De ISO 26000-richtlijn bouwt voort op bestaande richtlijnen. Deze richtlijn geeft gestalte aan maatschappelijke verantwoordelijkheid.

In tegenstelling tot ISO 9001 en ISO 14001 is ISO 26000 een ondersteunende richtlijn en geen certificeerbare norm.

Voor een overzicht zie onderstaande tabel:

	Onderwerp	Norm of richtlijn	Certificeerbaar
<b>ISO 9001</b>	Kwaliteit	Norm	Ja
<b>ISO 14001</b>	Milieu	Norm	Ja
<b>liP</b>	Personeel	Norm	Ja
<b>OHSAS 18001</b>	Veiligheid	Norm	Ja
<b>ISO 26000</b>	MVO (inclusief kwaliteit & milieu)	Richtlijn	Nee

**Tabel 1: ISO richtlijnen en normen Mondial Movers**

Mondial Movers is gecertificeerd volgens de navolgende kwaliteitsmanagement systemen , ISO 9001 , ISO 14001, liP en VCA\*. De implementatie van OHSAS 18001 ter vervanging van VCA\* is in volle gang. De ISO 26000 -richtlijn is hierbij een goede aanvulling om MVO te implementeren.



## 2.2 Introductie ISO 26000 - richtlijn

De ISO 26000 is de richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het geeft een praktische handleiding voor:

- Het opzetten en implementeren van MVO.
- Het identificeren en betrekken van belanghebbenden.
- Het vergroten van geloofwaardigheid van claims op het gebied van MVO.

### 2.2.1 Definitie MVO binnen ISO 26000

Er worden wereldwijd verschillende termen voor hetzelfde onderwerp gebruikt, zoals Maatschappelijk Verantwoord ondernemen (MVO), Duurzaam ondernemen, *Corporate Social Responsibility (CSR)*, *Social Responsibility*.

Bij Mondial Movers spreken we over MVO en gaan we uit van de onderstaande definitie die is gebaseerd op de internationaal geaccepteerde definitie van MVO binnen ISO 26000:

De verantwoordelijkheid van organisaties voor de impact van hun beslissingen en activiteiten op de maatschappij en het milieu, door transparant en ethisch gedrag dat:

- bijdraagt aan duurzame ontwikkeling, gezondheid en maatschappelijke welvaart;
- rekening houdt met de verwachtingen van belanghebbenden;
- voldoet aan relevante wet- en regelgeving en in lijn is met internationale standaarden en richtlijnen;
- is geïntegreerd door de organisatie en naar partners (binnen de invloedsfeer).

### 2.2.2 Het doel van de richtlijn

De richtlijn vormt een goede basis voor het koppelen van MVO-aspecten aan al bestaande (management) systemen. De ISO 26000 is een wereldwijd geaccepteerde aanpak, die ruimte biedt rekening te houden met lokale omstandigheden.

Het biedt een kader voor het vertalen van internationale afspraken op het gebied van mensenrechten, milieu, arbeidszaken et cetera naar de dagelijkse bedrijfsvoering van organisaties. De richtlijn sluit aan bij bestaande internationale conventies en verdragen, bijvoorbeeld van de VN en ILO en richtlijnen van OESO en Global Compact. Ook is aansluiting gezocht bij de methodiek van duurzaamheidsverslaglegging zoals ontwikkeld door Global Reporting Initiative (GRI).

In de richtlijn wordt speciaal aandacht geschonken aan het identificeren en betrekken van belanghebbenden. Dit wordt gezien als een cruciaal onderdeel bij het invoeren van MVO. In elk hoofdstuk van de richtlijn wordt hieraan aandacht besteed.

## 2.3 De opbouw en systematiek van de ISO 26000 - richtlijn

Het fundament van de ISO 26000 - richtlijn bestaat uit zeven algemeen geldende principes (*seven principles, clause 4*), zeven kernonderwerpen (*seven core subjects, clause 6*) en een groot aantal aandachtspunten (*issues*) onder elk kernonderwerp. Voor alle organisaties zijn alle principes en kernonderwerpen relevant. Welke aandachtspunten het meest relevant zijn, is afhankelijk van karakteristieken van de specifieke organisatie.

Voor de samenhang tussen deze essentiële onderdelen van de richtlijn zie onderstaande figuur.

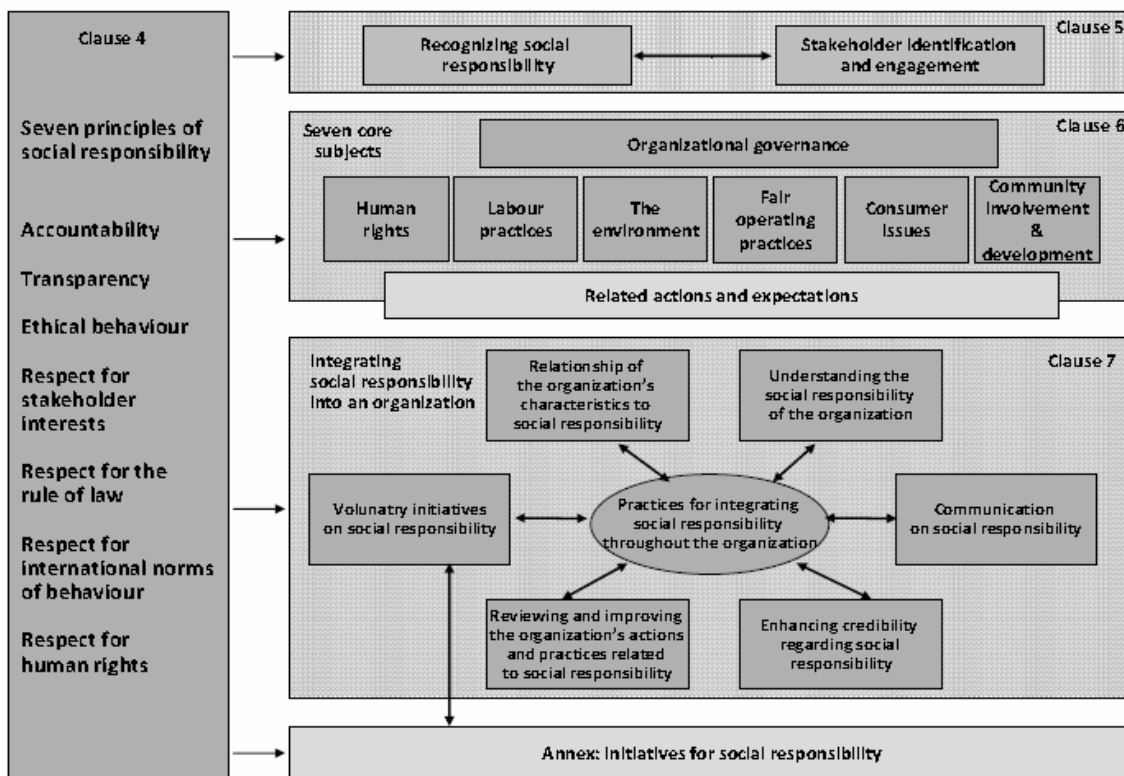


Figure 1 — ISO 26000 Overview

Afbeelding 1: ISO 26000 overzicht uit ISO/CD 26000:1998 is met toestemming van NEN te Delft overgenomen

## 2.3.1 Hoofdstukken van de richtlijn

De ISO 26000 is als volgt opgebouwd:

Hoofdstuk	Hoofdstuktitel	Beschrijving van de inhoud
1	Toepassingsgebied	Definieert de onderwerpen die worden besproken in de richtlijn en geeft beperkingen en uitzonderingen aan.
2	Termen en definities	Identificeert en geeft betekenis van belangrijke begrippen die in de richtlijn worden gebruikt. Deze begrippen zijn van fundamenteel belang voor het begrijpen van het concept van MVO en het gebruik van de richtlijnen.
3	De context van MVO waarin een organisatie opereert	Beschrijft de factoren, voorwaarden en belangrijke onderwerpen die de ontwikkeling van MVO hebben beïnvloed en die nog steeds invloed hebben op de aard van de uitvoering ervan. Het beschrijft ook het concept van MVO zelf: wat het betekent en hoe het van toepassing is op organisaties.
4	MVO-principes	Introduceert de fundamentele zeven MVO-principes.
5	Erkennen van MVO en betrekken van belanghebbenden	Adresseert twee belangrijke componenten van MVO: het erkennen van maatschappelijke verantwoordelijkheid en het betrekken van belanghebbenden.
6	Leidraad voor MVO-kernonderwerpen	Licht de zeven MVO-kernonderwerpen toe en geeft voor elk de grondgedachte, principe en overwegingen, de beschrijving van de onderwerpen en de gerelateerde acties en/of verwachtingen.
7	Leidraad voor een organisatie die MVO implementeert	Geeft praktisch advies over het integreren van MVO in een organisatie en over het implementeren van MVO als een geheel, inclusief de specifieke kernonderwerpen van hoofdstuk 6.
Annex A	Overzicht maatschappelijke initiatieven	Geeft een overzicht van bestaande vrijwillige maatschappelijke initiatieven en methodes.
Annex B	Afkortingen	Geeft een overzicht van afkortingen die worden gebruikt in de richtlijn
	Bibliografie	Geeft referenties die bruikbaar kunnen zijn bij het begrijpen en implementeren van MVO in een organisatie.

**Tabel 2: Hoofdstukken ISO 26000**

Hieronder zal een korte toelichting worden gegeven op de vier fundamentele hoofdstukken uit de richtlijn te weten de belangrijkste zeven MVO-principes (clause 4); betrekken van belanghebbenden (clause 5); introductie van de MVO-kernonderwerpen (clause 6); leidraad voor implementatie van MVO (clause 7).

Voor meer gedetailleerde informatie betreffende de inhoud van de verschillende hoofdstukken zie de richtlijn. De richtlijn is op te vragen via [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

## 2.3.2 De zeven MVO - principes

Binnen de ISO 26000 - richtlijn zijn er zeven algemene MVO-principes die het fundament vormen voor maatschappelijk verantwoord handelen. Het is belangrijk dat deze algemene principes door organisaties worden onderschreven. Organisaties dienen in hun gedragscodes, richtlijnen en gedragsregels de zeven MVO-principes te verwerken.

De zeven MVO-principes worden hieronder kort toegelicht.

### 1. Verantwoordelijkheid

Een organisatie neemt haar verantwoordelijkheid voor de impact op de samenleving en het milieu. Een organisatie neemt haar verantwoordelijkheid voor: de resultaten van de activiteiten en beslissingen (ook wanneer deze onvoorzien waren) en de significante invloed van deze beslissingen en activiteiten op de samenleving en het milieu.

### 2. Transparantie

Een organisatie dient transparant te zijn over de beslissingen en activiteiten die invloed hebben op de samenleving en het milieu. Deze informatie dient precies, op feiten gebaseerd, objectief en beschikbaar te zijn voor alle relevante betrokkenen. Transparantie houdt niet in dat alle bedrijfsgevoelige informatie publiek dient te worden gemaakt.

### 3. Ethisch gedrag

Een organisatie moet er naar streven ethisch te handelen. Dit houdt in dat het gedrag van de organisatie is gebaseerd op eerlijkheid, gelijkheid en integriteit. Een organisatie kan ethisch gedrag actief bevorderen door onder andere:

- Bestuurlijke structuren die ethisch gedrag stimuleren.
- Actieve communicatie over de ethische standaarden naar werknemers.
- Een systeem hebben dat het rapporteren over overtredingen bevordert.
- Actief handelen in landen waar geen toereikende rechten zijn of waar deze in conflict zijn met ethisch gedrag.

### 4. Respect voor belanghebbenden

Een organisatie traceert, respecteert, overweegt en reageert op belangen van al haar belanghebbenden. Een organisatie moet zijn belangrijkste belanghebbenden identificeren en bewust zijn van de verschillende belangen. Deze belangen worden onderkend en meegenomen in de besluitvorming.

### 5. Respect voor regels van de wet

Een organisatie is verplicht wet- en regelgeving te respecteren en er aan te voldoen. In de context van maatschappelijke verantwoordelijkheid betekent dit dat een organisatie voldoet aan minimale wet- en regelgeving.

### 6. Respect voor internationale gedragsnormen

Een organisatie dient internationale verdragen in acht te nemen en tevens in lijn te opereren met de geldende wet- en regelgeving. Dit houdt in dat een organisatie in landen waar lokale wetgeving of de implementatie hiervan geen minimale standaarden op het gebied van milieu en sociale zaken waarborgt, de organisatie naar internationale normen moet handelen.

## 7. Respect voor mensenrechten

Een organisatie moet mensenrechten respecteren en moet onderkennen dat mensenrechten universeel en van groot belang zijn. Mensenrechten moeten worden gerespecteerd zoals beschreven in de internationale verklaring voor de rechten van de mens. Een organisatie moet actief handelen in situaties waar mensenrechten niet beschermd zijn. Waar lokale wetgeving niet voldoende mensenrechten in acht neemt gelden internationale normen op het gebied van mensenrechten.

### 2.3.3 Erkennen van MVO en het betrekken van belanghebbenden

Het identificeren van stakeholders (hierna belanghebbenden genoemd) staat centraal wanneer een organisatie actief met MVO aan de slag gaat.

Belanghebbenden zijn organisaties of individuen die een of meerdere belangen hebben bij beslissingen die een organisatie neemt of activiteiten die zij uitvoert. De relatie tussen belanghebbenden kan verschillende vormen aannemen en kan zowel formeel als informeel zijn.

Belangen van deze organisaties of individuen zijn gerelateerd aan claims, dit kunnen verschillende type claims zijn zoals: gehoord willen worden, financiële zaken, juridisch zaken, gezondheid et cetera.

Een organisatie dient zijn belanghebbenden te kennen en te betrekken bij haar MVO beleid. Wanneer een organisatie de dialoog aangaat met de belanghebbenden dan draagt dit bij aan gerichte maatschappelijke betrokkenheid. De dialoog met belanghebbenden kan diverse doelen dienen waaronder:

- hoe de positieve impact van de organisatie kan worden vergroot;
- betere informatie om beslissingen op te baseren;
- transparantie en geloofwaardigheid vergroten;
- een basis leggen voor samenwerking met andere organisaties.

De dialoog tussen de organisatie en de belanghebbenden kan verschillende vormen aannemen zoals: formele en informele bijeenkomsten, conferenties, discussies, adviescomités en forums.

Aangezien de dialoog met belanghebbenden een essentieel onderdeel vormt van MVO, is dit bij Mondial Movers ondergebracht in zowel de visie als bij zwaartepunt 1. De toelichting hierover wordt hieronder beschreven.

#### **Mondial Movers en haar stakeholders**

Alle direct en indirect betrokkenen van Mondial Movers (MM) worden gezien als haar stakeholders. MM stelt bij al haar activiteiten haar stakeholders centraal.

Het betrekken van stakeholders bij de organisatie zit bij MM in de genen. Dit komt doordat onder andere tot haar taak behoort, het doorgeven van kennis en het begeleiden van de deelnemende verhuisbedrijven en andere betrokkenen op de weg naar een verantwoorde bedrijfsvoering. Dit gebeurt in een continue dialoog met de stakeholders waarbij alle beschikbare en realiseerbare communicatiekanalen worden ingezet. De keuze hiervoor is afhankelijk van de relatie met de stakeholders en loopt van de deelnemersvergaderingen via publicaties tot aan websites en sociale media.

MM heeft haar belangrijkste stakeholders geïdentificeerd op basis van:

- juridische verplichtingen,
- mate van impact,
- en rol in de (waarde) keten.

Naast het feit dat alle directe en indirecte betrokkenen bij het bedrijf voor MM in algemene zin een belangrijke rol spelen, zijn de belangrijkste stakeholders onderscheiden op basis van 1) nut en 2) praktische haalbaarheid van de beoogde dialoog. Hieronder zullen onze belangrijkste stakeholders worden genoemd met een korte toelichting betreffende de vorm van dialoog die op een structurele manier met hen wordt gevoerd.

*Deelnemende verhuisbedrijven:*

Als samenwerkingsverband met 22 deelnemende verhuisbedrijven is het cruciaal met elkaar in gesprek te blijven over duurzaamheid. Er vinden jaarlijkse aandeelhoudersvergaderingen plaats, tijdens welke het thema in al haar facetten prominente aandacht heeft. Daarnaast is er sprake van frequente bilaterale overleggen met de verhuisbedrijven.

*Klanten:*

MM hecht veel waarde aan de optimalisering van relaties met haar opdrachtgevers. In de dagelijkse contacten met klanten staat MM ten alle tijden open voor de dialoog en wordt proactief geïnformeerd naar de verwachtingen en wensen op het gebied van duurzaamheid. Daarnaast zijn prestatiemeting en kwaliteitsoverleg zijn essentiële hulpmiddelen. Ook voert MM jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit onder particuliere klanten. De relaties van landelijke verhuiscontracten worden regelmatig bezocht om de uitgevoerde opdrachten te bespreken en te evalueren.

*Medewerkers:*

Ook met de medewerkers van MM is er sprake van een continue dialoog over duurzaamheid in alle formele en informele overlegvormen van de dagelijkse praktijk. De veiligheid, gezondheid en het welzijn van de medewerkers van MM wordt elke drie weken tijdens een werkoverleg met de medewerkers besproken. Tijdens dit overleg worden tevens alle mogelijke verbeteringen in de bedrijfsvoering besproken. Daarnaast worden met de medewerkers periodiek functioneringsgesprekken gevoerd.

*Leveranciers:*

In de doelstelling van MM om voortdurend te werken aan een verminderde belasting op milieu en maatschappij per geleverde prestatie of inzet, worden haar leveranciers gezien als haar partners. MM streeft naar een duurzame relatie en samenwerking met haar leveranciers, waarbij wederzijds eerlijk en integer handelen de basis vormt. Duurzaamheid verwachtingen van klanten en eigen duurzaamheid beleid worden doorvertaald naar de leveranciers. Op basis hiervan heeft MM een leveranciers gedragscode opgesteld. Tevens maakt MM gebruik van een risicoscan. Daarnaast vormt duurzaamheid in de dagelijkse, informele dialoog met leveranciers een belangrijk onderwerp. Daarbij is vooral oog voor de duurzame oplossingen die leveranciers kunnen bieden.

*Lokale overheden, de branche, en het industrieterrein:*

De laatste groep stakeholders wordt gevormd door de lokale omgeving, met inbegrip van de branche. Met alle partijen wordt op gezette tijden dialoog gevoerd. MM wil graag een actieve –en voortrekkersrol nemen op het gebied van duurzaamheid. Om deze reden houdt MM zich actief bezig met kennisontwikkeling op het gebied van duurzaamheid met de lokale omgeving. Een voorbeeld van deze interactie met de branche is het ambassadeursschap van MM voor het Energiecentrum voor MKB ondernemers en hun brancheorganisatie. Hier geeft MM voorlichting over energiebesparing. Ook het lidmaatschap van MVO Nederland draagt bij aan het contact van MM met de branche.

## **2.3.4 De zeven MVO-kernonderwerpen**

De MVO-kernonderwerpen, of aandachtsgebieden op het terrein van MVO zijn in ISO 26000 zeer uitgebreid beschreven. Van elk onderwerp worden de relaties met andere kernonderwerpen aangegeven, maar ook de grondgedachte, overwegingen, beschrijvingen van de (sub)onderwerpen en de gerelateerde acties en/of verwachtingen. In deze handleiding wordt dat in hoofdstuk 3: De kernonderwerpen, uitgebreid toegelicht. Bovendien wordt in dat hoofdstuk beschreven hoe deze kernonderwerpen zijn geïmplementeerd binnen Mondial Movers. Er wordt toegelicht welke activiteiten zijn uitgevoerd, wat de status is van implementatie en bij welke afdeling meer informatie kan worden opgevraagd.

De 7 MVO-kernonderwerpen zijn:

1. Goed Bestuur
2. Mensenrechten
3. Arbeidsomstandigheden
4. Milieu
5. Eerlijk en integer handelen
6. Consumenten belangen
7. Maatschappelijke betrokkenheid

De MVO-kernonderwerpen zijn dynamisch, ze kunnen veranderen als gevolg van verandering in denken over milieu en maatschappij. De economische pijler van MVO, profit genaamd, zit in de zeven kernonderwerpen verweven, dit geldt ook voor veiligheid, gezondheid en ketenbeheer.

Acties die worden ondernomen op de kernonderwerpen moeten altijd gebaseerd zijn op de belangrijkste MVO-principes, die zijn beschreven onder 2.3.2. Voor al deze kernonderwerpen dient een organisatie de belangrijkste kwesties te adresseren die het meest relevant zijn voor beslissingen en activiteiten.

De zeven MVO-kernonderwerpen zijn onderling verbonden en complementair aan elkaar. Het kernonderwerp *goed bestuur* verschilt hierin net iets van de andere kernonderwerpen. Effectief goed bestuur beslaat namelijk de andere kernonderwerpen en stelt een organisatie in staat de MVO-principes op een goede manier te adresseren.

### 2.3.5 Implementatie van MVO

In clause 7 van de richtlijn staat de implementatie van MVO centraal. Er worden handvaten voor het integreren van MVO aangeboden. Ook hierin vormt het identificeren en betrekken van belanghebbenden weer een centrale rol.

Allereerst dient er te worden gekeken naar de organisaties karakteristieken in relatie tot MVO. Vervolgens kan een organisatie focussen op de meest relevante aspecten (*issues*) van de kernonderwerpen. Dit geldt in eerste instantie voor de eigen activiteiten, daarnaast wordt afgebakend wat de bredere invloedssfeer is en hoe deze invloed in relatie tot MVO kan worden uitgeoefend.

Daarnaast worden handvaten geboden voor hoe een organisatie MVO daadwerkelijk integreert in de organisatie. Bij het integreren wordt begonnen met het adopteren van de MVO-principes (clause 4), vervolgens worden visie, missie en gedragscode beoordeeld. Op basis hiervan kunnen doelstellingen en strategieën ontwikkeld en bepaald worden. Bij het implementeren in de dagelijkse praktijk worden handvaten gegeven voor structuur en het beoordelen van doelstellingen en acties. Ook wordt ingegaan op verschillende manieren van het creëren van bewustzijn en competenties op alle niveaus van de organisatie.

Zie voor meer informatie over de implementatie van ISO 26000 bij Mondial Movers hoofdstuk 3: Implementatie van ISO 26000.



### 3 IMPLEMENTATIE VAN ISO 26000

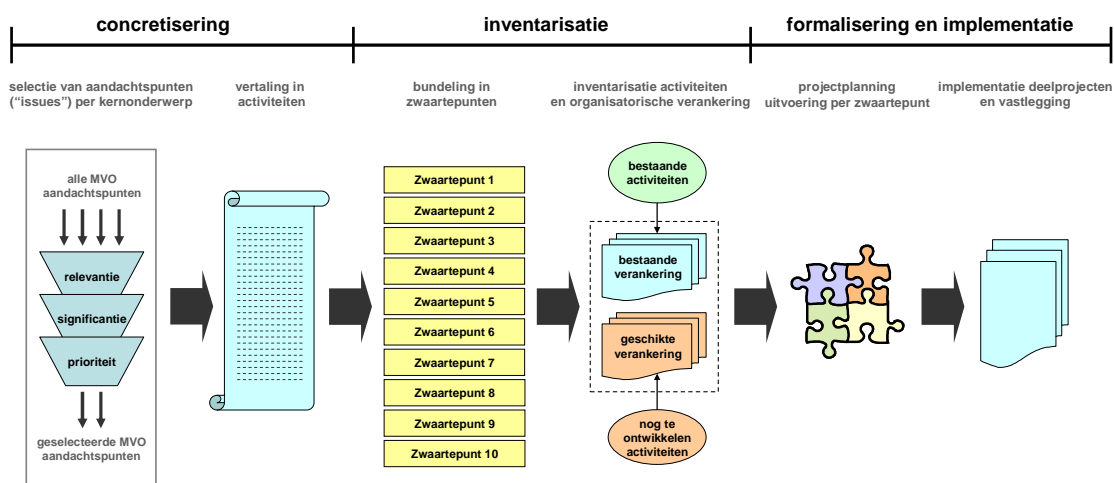
#### 3.1 Proces van implementatie

Om gedegen met MVO aan de slag te gaan, is het noodzakelijk niet alleen de belangrijkste principes van de ISO 26000 te onderschrijven, maar ook daadwerkelijk de richtlijn in zijn geheel te integreren binnen Mondial Movers. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de richtlijn is geconcretiseerd voor de specifieke bedrijf- en marktsituatie van Mondial Movers en geïmplementeerd in de gehele organisatie.

Deze paragraaf beschrijft zowel de procesmatige als inhoudelijke kant van de implementatie met (per fase) een toelichting op de betreffende activiteiten en behaalde resultaten.

Onderstaand figuur illustreert de stappen die ondernomen zijn om de ISO 26000 richtlijn te implementeren. Grofweg zijn deze stappen de volgende:

1. De selectie van de voor Mondial Movers van belang zijn de aandachtspunten per kernonderwerp.
2. De vertaling van de richtlijn naar de praktijk door:
  - a) Het omzetten van de geselecteerde aandachtspunten per kernonderwerp in voor Mondial Movers concrete activiteiten,
  - b) Het inventariseren van de reeds aanwezige en nog te ontwikkelen activiteiten en organisatorische verankeringen,
  - c) De bundeling van deze activiteiten in zwaartepunten (deelprojecten);
3. Het implementeren van de zwaartepunten door:
  - a) Het ontwikkelen van de nog ontbrekende activiteiten en organisatorische verankeringen per zwaartepunt aan de hand van plannen van aanpak,
  - b) Het formaliseren van alle activiteiten door middel van een organisatorische verankering in procedure, documenten en afspraken,
  - c) Het vastleggen van alle activiteiten en organisatorische verankeringen in deze referentie manual.



Afbeelding 2: Proces van implementatie

Hier toe is bij de start van het traject het volgende projectplan opgezet:



Afbeelding 3: Projectplan

### 3.2 Concretisering fase

Na de kick-off meeting, welke is gebruikt om een briefing van het projectplan te verzorgen en gezamenlijk de te volgen richting en kaders vast te leggen, is de concretisering fase doorlopen om de vertaling van de algemene richtlijn naar de specifieke praktijk van Mondial Movers te realiseren.

Tijdens de concretisering van de ISO 26000 - richtlijn is allereerst een selectie van de meest belangrijke aandachtspunten voor Mondial Movers uitgevoerd. In de richtlijn wordt deze selectie onderscheiden in drie stappen:

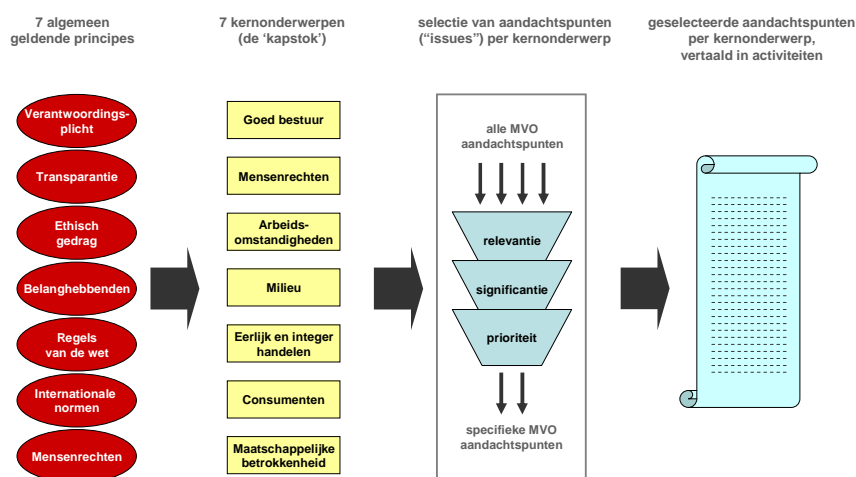
- 1) Relevantie bepalen
- 2) Significatie bepalen
- 3) Prioriteit bepalen.

#### 3.2.1 Relevantie bepalen (aandachtspunten die het meest van toepassing zijn)

De ISO 26000 - richtlijn geeft aan dat alle kernonderwerpen relevant zijn voor iedere organisatie (en de accenten hierbinnen per organisatie uiteraard zullen verschillen), maar niet alle aandachtspunten (37 *issues*) die daaronder vallen. De zeven kernonderwerpen zijn eerder geïntroduceerd in hoofdstuk 1: Mondial Movers MVO en ISO 26000. De relevantie van de verschillende aandachtspunten die onder deze kernonderwerpen vallen is afhankelijk van:

- o de activiteiten van Mondial Movers;
- o de activiteiten en invloedssfeer van Mondial Movers in de keten;
- o de verwachtingen van haar belanghebbenden.

In het daarvoor opgestelde overzicht wordt vervolgens alleen voor de relevante aandachtspunten bekeken of ze significant zijn.



Afbeelding 4: Concretisering fase

### 3.2.2 Significantie bepalen (aandachtspunten die het meest essentieel zijn)

In ISO 26000 wordt aangegeven dat een organisatie aan de hand van een set criteria een selectie van de meest significante MVO aandachtspunten kan maken. De criteria die in de richtlijn worden genoemd en die voor Mondial Movers zijn gehanteerd zijn:

1. De mate waarin het aandachtspunt een impact heeft op duurzame ontwikkeling en maatschappelijke welvaart.
2. Het mogelijke effect wanneer Mondial Movers geen actie hierop onderneemt.
3. De mate waarin het aandachtspunt door belanghebbenden wordt aangekaart.
4. Het mogelijke effect van de actie ten opzichte van de middelen die nodig zijn voor implementatie.

Voor het beoordelen van de mate waarin het criterium van belang is, zijn de volgende gradaties gehanteerd:

1	Laag
2	Middel
3	Hoog

In het overzicht wordt alleen voor significante aandachtspunten verder bekeken welke prioriteit ze hebben. Alleen aandachtspunten met een significantie score van hoger dan 50% zijn beoordeeld op prioriteit. In het overzicht in bijlage 2 is de score op significantie nader in te zien.

### 3.2.3 Prioriteitstelling (aandachtspunten die prioriteit hebben om te worden uitgevoerd)

Volgens de ISO 26000-richtlijn kan het voor een organisatie zinvol zijn om prioriteiten vast te stellen voor de implementatie van significante aandachtspunten. Mogelijke criteria die worden genoemd<sup>1</sup> en die voor Mondial Movers zijn gehanteerd:

- o gerelateerd zijn aan het voldoen van wetgeving of codes of potentiële schendingen van mensenrechten;
- o lange tijd nodig hebben voordat ze effectief zijn;
- o van groot belang zijn voor belanghebbenden, vooral voor klanten;
- o kunnen leiden tot hoge kosten als maatregelen op korte termijn uitblijven;
- o eenvoudig zijn te implementeren en bijdragen aan medewerker betrokkenheid.

Voor het beoordelen van de mate waarin het criterium prioriteit heeft, zijn de volgende drie gradaties gehanteerd:

1	Laag
2	Middel
3	Hoog

Zie voor een overzicht van de geselecteerde MVO issues de prioriteitenlijst in Bijlage 2.

Vervolgens zijn de geselecteerde aandachtspunten per kernonderwerp vertaald in concrete activiteiten voor Mondial Movers. Daarmee zijn de volgende resultaten behaald met de concretisering fase:

- o Een overzicht van de geselecteerde aandachtspunten per kernonderwerp.
- o Een vertaling in uit te voeren activiteiten per kernonderwerp.
- o Een verwijzing naar de interne aansprekpunten (projecteigenaren) per activiteit.

<sup>1</sup>De criteria zijn gebaseerd op ISO 26000 WD 4.2 'Guidance on Social Responsibility' draft versie 2008-06-02.

### 3.3 Inventarisatie fase

In de inventarisatie fase zijn de activiteiten gebundeld in 5 zwaartepunten, welke vervolgens als deelprojecten in de organisatie vervolgd zijn:

#### **Zwaartepunt 1) MVO maximalisatie in beleid en invloedssfeer**

Doelen:

1. Integreeren van 7 MVO - en 7 overige uitgangspunten in bestaand beleid;
2. Mensenrechten en anti-discriminatie opnemen in bestaand beleid;
3. Actief onderzoeken en promoten van milieuvriendelijke alternatieve producten en diensten naar aandeelhouders en klanten (hier valt ook milieuvriendelijke alternatieven voor verpakkingen onder);
4. Klimaatbeleidpositie opnemen in bestaand beleid;
5. Bij investering duurzaamheid meenemen in de besluitvorming en invloedssfeer maximaal gebruiken om MVO bij m.n. de aandeelhouders (structureel) op de agenda te krijgen.

#### **Zwaartepunt 2) Dialoog, transparantie en integriteit**

Doelen:

1. MVO rapportage en verslag opzetten;
2. Structurele stakeholder dialoog opzetten;
3. Het voorkomen van corruptie, facility payments, omkoping, het stimuleren van eerlijke concurrentie en het respecteren van eigendomsrechten (nalopen waar dit laatste zich voordoet in de organisatie) opnemen in bestaand beleid;
4. Beschrijving van rechtmatige omgang met consumenten persoonsgegevens opnemen in bestaand beleid

#### **Zwaartepunt 3) Duurzaamheid verankering in inkoop**

Doelen:

*Algemeen: Het verduurzamen van het proces van inkoop en investeringen en het doorgeven van duurzaamheid eisen aan leveranciers.*

1. Opstellen van leveranciersgedragscode MVO en implementeren in leveranciersbestand.  
Opnemen in leveranciersgedragscode onder andere:
  - Zorgdragen dat Mondial Movers en haar leveranciers en partners arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden bieden conform wet- en regelgeving, CAO, ILO standaarden, markt en regio.
  - Definiëren van relevante internationale normen voor Mondial Movers' toeleveranciers (UVRM, ILO standaarden kinderarbeid, dwangarbeid, etc);
2. MVO bepalingen opnemen in inkoopchecklist:
  - Duurzaamheidcriteria meenemen bij alle inkoop en uitbesteding activiteiten;

#### **Zwaartepunt 4) Milieuvriendelijke kantoororganisatie**

Doelen:

1. Implementeren waar mogelijk nog verdere efficiëntie maatregelen binnen de kantoororganisatie.
2. In kaart brengen of al een duurzaam alternatief wordt gebruikt, zo niet opzoek naar het gebruik van het duurzaamste alternatief en inventarisatie economische haalbaarheid hiervan.

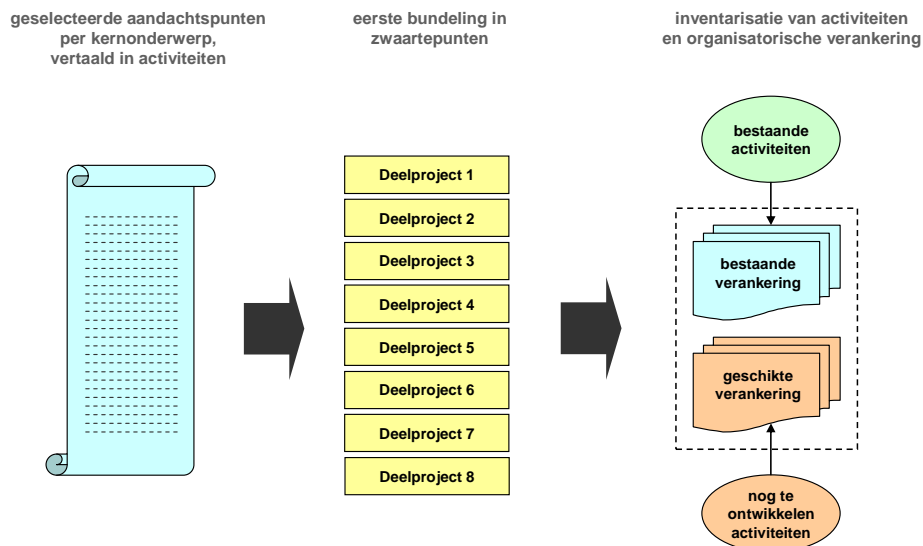
#### **Zwaartepunt 5) Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid**

Doelen:

1. Aanvullend opnemen in bestaand beleid: diversiteit en sociaal werkgeverschap.
2. Huidige maatschappelijke betrokken beleid initiatieven (kunstprojecten, MVO-cheque) communiceren in oa het MVO jaarverslag;

3. Positie formuleren en communiceren over kennisontwikkeling en kennisdeling van MVO in de omgeving (oa naar de branche, overige MKB, ambassadeurschap).

Er is bekeken welke van de activiteiten al in de organisatie aanwezig zijn, hoe deze zijn geborgd en welke elementen nog aanvullende acties behoeven.



**Afbeelding 5: Inventarisatie fase**

De inventarisatie fase heeft geresulteerd in:

- Een bundeling van de activiteiten per zwaartepunt deelproject.
- Een inventarisatie van de al beschikbare en nog te ontwikkelen activiteiten en organisatorische verankeringen.
- Een overzicht van de MVO status in relatie tot de richtlijn en benoeming van projecteigenaren per zwaartepunt deelproject.

### 3.4 Formalisering en Plan van Aanpak

Deze fase bestond uit twee routes:

1. De reeds bestaande activiteiten zijn geformaliseerd in procedures, documenten en afspraken;
2. Voor de nog te ontwikkelen activiteiten zijn plannen van aanpak per zwaartepunt deelproject opgesteld (met daarin doelen, stappenplan, projecteigenaren en planning).

### 3.5 Implementatie en Vastlegging

De implementatie fase is gebruikt om alle plannen van aanpak uit te voeren en zorg te dragen voor een complete invoering van alle activiteiten. De ontwikkelde organisatorische verankeringen, zoals beschrijvingen van procedures of opgestelde documenten, zijn vastgelegd in de referentie handleiding.

Per 13 april 2010 staat de ISO 26000 systematiek binnen de organisatie van Mondial Movers en werkt men volgens de richtlijn. Er zijn nog een aantal acties die zijn opgesteld als onderdeel van de plannen van aanpak die verder moeten worden uitgevoerd zoals bijvoorbeeld het doorlichten van het complete leverancierbestand (de eerste ondergetekende leverancier gedragscodes zijn reeds teruggestuurd) en het in kaart brengen van het duurzaamste alternatieve voor alle producten/diensten die worden gebruikt binnen de kantoororganisatie.



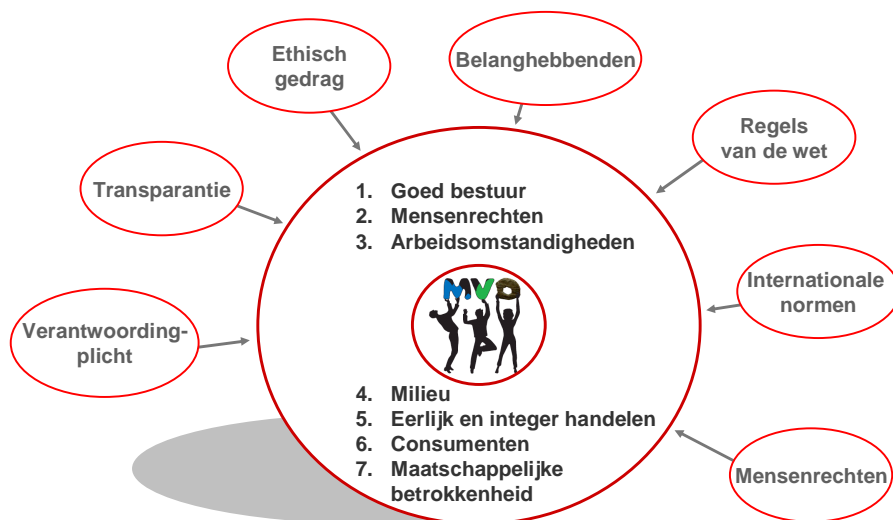


## 4 KERNONDERWERPEN

In dit hoofdstuk worden de kernonderwerpen van ISO 26000 beschreven. De zeven kernonderwerpen zijn:

- I Goed bestuur
- II Mensenrechten
- III Arbeidsomstandigheden
- IV Milieu
- V Eerlijk en integer handelen
- VI Consumenten belangen
- VII Maatschappelijke betrokkenheid

In de onderstaande figuur zijn de zeven MVO-principes en de zeven MVO-kernonderwerpen weergegeven.



**Afbeelding 6: Zeven MVO-kernonderwerpen (binnenste cirkel) met daarom heen de zeven MVO-principes.**

Voor ieder kernonderwerp wordt een korte introductie gegeven wat er binnen ISO 26000 onder het onderwerp wordt verstaan. Vervolgens worden per kernonderwerp de voor Mondial Movers geselecteerde aandachtspunten en acties kort beschreven. Voor een totaal overzicht van alle aandachtspunten uit de richtlijn zie onderstaand figuur. Het selectieproces is in hoofdstuk 2 van deze manual toegelicht.

Na een overzicht van de relevante aandachtspunten per kernonderwerp wordt een tabel gepresenteerd met daarin de belangrijkste activiteiten voor Mondial Movers. Deze tabel geeft een overzicht welke activiteit waar ligt geformaliseerd, wanneer de activiteit is geïmplementeerd en welke afdeling hiervoor verantwoordelijk is. Per activiteit wordt aangegeven onder welk zwaartepunt deze is ondergebracht.

<p><b>Goed bestuur</b></p> <p><b>Mensenrechten</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zorgvuldige doorlichting</li> <li>2. Mensenrechten risico situaties</li> <li>3. Vermijden van medeplichtigheid</li> <li>4. Klachtenprocedures</li> <li>5. Discriminatie en kwetsbare groepen</li> <li>6. Burger- en politieke rechten</li> <li>7. Economische, sociale en culturele rechten</li> <li>8. Fundamentele arbeidsrechten</li> </ol> <p><b>Arbeidsomstandigheden</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Werkgelegenheid en arbeidsrelaties</li> <li>2. Arbeidsvoorwaarden</li> <li>3. Sociale dialoog</li> <li>4. Veiligheid en gezondheid</li> <li>5. Persoonlijke ontwikkeling</li> </ol> <p><b>Milieu</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preventie van vervuiling</li> <li>2. Duurzaam gebruik hulpbronnen</li> <li>3. Maatregelen klimaatverandering</li> <li>4. Milieu bescherming en herstel</li> </ol>	<p><b>Eerlijk en integer handelen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anti-corruptie</li> <li>2. Verantwoorde politieke betrokkenheid</li> <li>3. Eerlijke concurrentie</li> <li>4. Bevordering MVO binnen invloedssfeer</li> <li>5. Respect eigendomsrechten</li> </ol> <p><b>Consumenten</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eerlijke marketing, informatie en contracten</li> <li>2. Bescherming consumenten gezondheid en veiligheid</li> <li>3. Duurzame consumptie</li> <li>4. Consumenten service, support, en klachtenafhandeling</li> <li>5. Bescherming consumenten gegevens en privacy</li> <li>6. Toegang tot essentiële diensten</li> <li>7. Educatie en bewustzijn</li> </ol> <p><b>Maatschappelijke betrokkenheid</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maatschappelijke betrokkenheid</li> <li>2. Educatie en cultuur</li> <li>3. Creatie van werkgelegenheid en ontwikkeling</li> <li>4. Technologische ontwikkeling</li> <li>5. Welvaart en inkomen</li> <li>6. Gezondheid</li> <li>7. Sociale investeringen</li> </ol>
--	---

**Afbeelding 7: de 37 aandachtspunten van de ISO 26000**

## 5 GOED BESTUUR

---

### 5.1 Beschrijving goed bestuur

Goed bestuur heeft betrekking op het systeem waarmee een organisatie beslissingen neemt en deze implementeert. Goed bestuur is een belangrijk onderwerp omdat het de basis vormt van waaruit een organisatie handelt. Bovendien liggen de zeven MVO-principes sterk verankerd in het kernonderwerp goed bestuur.

### 5.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten goed bestuur

Er valt 1 aandachtspunt (*issue*) onder goed bestuur. Dit aandachtspunt wordt hieronder beschreven.

#### – Besluitvormingsproces en –structuur (issue 1)

Onder het kernonderwerp goed bestuur wordt verstaan het periodiek beoordelen van besluitvormingsproces en -structuur om zorg te dragen dat het Mondial Movers beter de 7 MVO principes (verantwoordingsplicht, transparantie, ethisch gedrag, belanghebbenden, regels van de wet, internationale normen en mensenrechten) integreert in alle besluitvorming.

Dit houdt in dat de organisatie:

- Een beloningssysteem (niet financieel en financieel) opzetten dat is gerelateerd aan maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- Efficiënt gebruik maakt van financiële, natuurlijk en menselijke bronnen.
- Diversiteit realiseert in senior management posities.
- De belangen van alle belanghebbenden balanceert. Zowel de belangen van de huidige als de toekomstige generatie.
- Structurele dialoog heeft met zijn belanghebbenden.
- Medewerkers betreft in het besluitvormingsproces.
- Zeggenschap proportioneel met verantwoordelijkheden delegeert.
- Uitvoering van besluiten monitoort en de verantwoordelijkheid neemt voor positieve en negatieve resultaten.

Voor een uitgebreide beschrijving van het bovenstaande aandachtspunt zie de ISO 26000 de richtlijn. De richtlijn is op te vragen via [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

Het bovenstaande aandachtspunt dat valt onder het kernonderwerp *goed bestuur* is onderverdeeld in 5 belangrijke activiteiten voor Mondial Movers. Zie voor de activiteiten, bijhorende zwaartepunten, de formalisering, het document en/of procedure, de status van implementatie en de afdeling onderstaande overzicht.

### 5.3 Overzicht activiteiten goed bestuur

Goed bestuur				
Activiteiten	Formalisering	Document / procedure	Status	Afdeling
1. Bestaande beschrijvingen van besluitvorming en managementsystemen beoordelen op integratie van 7 MVO-principes en 7 bovenstaande punten die in de richtlijn worden genoemd.  Zwaartepunt 1: MVO Maximalisatie in beleid en invloedssfeer	1.1 De 7 algemene MVO principes zijn opgenomen in het KVGM-MVO beleid.	1.1 KVGM-MVO beleid	1.1 Gereed per 13/04/2010	1.1 Directie (Tom Stuij)
	1.2 De 7 overige principes zijn opgenomen in het KVGM-MVO beleid	1.2 KVGM-MVO beleid	1.2 Gereed per 13/04/2010	1.2 Directie (Tom Stuij)
2. MVO verslaglegging opzetten.  Zwaartepunt 2: Dialoog, transparantie en integriteit	2. MVO deel is opgenomen in het financiële jaarverslag (kwalitatieve & kwantitatieve MVO gegevens)	2. Jaarverslag 2010 (ten grondslag ligt het KVGM-MVO beleid).	2. Gekoppeld aan financiële rapportage planning, gereed per 13/04/2010	2. Communicatie (Caroline Nales) en Directie (Tom Stuij)
3. MVO rapportagesysteem opzetten (KPI's, rapportage proces, etc).  Zwaartepunt 2: Dialoog, transparantie en integriteit	3. Er is bepaald en vastgelegd welke KPI's relevant zijn voor MVO en ISO 26000 die nog niet worden geadresseerd in bestaande managementsystemen. KPI overzicht is bijgevoegd in bijlage 4 van deze Referentie Manual.	3. Bestaande rapportages voor overige ISO certificeringen, periodieke rapportage overige KPI's en MVO verslag	3. Gereed per 13/04/2010	3. Communicatie (Caroline Nales) en Directie (Tom Stuij)
4. Beleid en doelstelling formuleren en prestaties monitoren mbt diversiteit in de gehele organisatie  Zwaartepunt 5: Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid	4. Diversiteit is opgenomen in het KVGM-MVO beleid	4. KVGM-MVO beleid	4. Gereed per 13/04/2010	4. Directie (Tom Stuij)
5. Structurele stakeholderdialoog opzetten (stakeholders bepalen, dialoog vastleggen in bestaande structuren).  Zwaartepunt 2: Dialoog, transparantie en integriteit	5.1 Opgenomen is een korte beschrijving van stakeholders, vorm van dialoog en frequentie in de Referentie Manual.	5.1 Referentie Manual	5.1 Gereed per 13/04/2010	5.1 Directie (Tom Stuij) en Communicatie (Caroline Nales)
	5.2 Er wordt structureel teruggekoppeld van de bevindingen uit de stakeholderdialogen. Dit moet terugkomen in oa het ontwikkelen van producten / diensten, deelnemersvergaderingen etc.	5.2 Diverse documenten waaronder: notulen aandeelhoudersvergadering en werkoverleg en MVO Jaarverslag	5.2 Doorlopende activiteit	5.2 Doorlopende activiteit

Tabel 3: *Activiteiten goed bestuur*

### 6.1 Beschrijving mensenrechten

Onder mensenrechten worden de basisrechten van de mens verstaan. Mensenrechten kunnen worden ingedeeld in twee brede categorieën. De eerste categorie beslaat civiele - en politieke rechten zoals; gelijkheid voor de wet en vrijheid van meningsuiting. De tweede categorie gaat over economische, sociale en culturele rechten zoals; het recht om te werken en het recht op opleiding.

Het belang van mensenrechten is door de internationale gemeenschap vastgelegd in *The International Bill of Human Rights and core human rights instruments* (Richtlijn ISO 26000, versie 2008-12-12, Human Rights box 4: p22.)

In het bepalen van de invloed die een organisatie heeft op het ondersteunen van mensenrechten is de mate van invloed een belangrijke indicator. Vaak heeft de organisatie de meest directe invloed op de eigen organisatie en activiteiten. Daarnaast kan de organisatie mensenrechten actief promoten in de keten en lokale gemeenschap. De activiteiten en reikwijdte van de mogelijkheden van een organisatie om mensenrechten actief te ondersteunen hangt af van de organisatie zelf en van de context waarin wordt geopereerd.

### 6.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van mensenrechten

Er vallen in totaal 8 aandachtspunten (*issues*) onder mensenrechten. Geen van de aandachtspunten zijn geselecteerd voor Mondial Movers. Meer informatie over de selectieprocedure van aandachtspunten staat beschreven in hoofdstuk 3: Implementatie van ISO 26000 en in bijlage 2.

Voor een uitgebreide beschrijving van de bovenstaande aandachtspunten zie de ISO 26000 richtlijn. De richtlijn is op te vragen via [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

Onder het kernonderwerp *mensenrechten* valt 1 relevante activiteit voor Mondial Movers. Zie voor de activiteit, bijhorende zwaartepunt, de formalisering, het document en/of procedure, de status van implementatie en de bijbehorende afdeling onderstaande overzicht.

### 6.3 Overzicht activiteiten mensenrechten

<b>Mensenrechten</b>				
<b>Activiteiten</b>	<b>Formalisering</b>	<b>Document/procedure</b>	<b>Status</b>	<b>Afdeling</b>
1. Mensenrechten meenemen in algemene zin in gedragscode en antidiscriminatie in P&O beleid.	1.1 Mensenrechten is opgenomen in het KVGM-MVO beleid.	1.1 KVGM-MVO beleid	1.1 Gereed per 13/04/2010	1.1 Directie (Tom Stuij)
Zwaartepunt 1: MVO Maximalisatie in beleid en invloedssfeer Zwaartepunt 5: Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid	1.2 Antidiscriminatie is opgenomen in het Huishoudelijk Reglement.	1.2 Huishoudelijk Reglement	1.2 Gereed per 13/04/2010	1.2 Directie (Tom Stuij)

**Tabel 4: Activiteiten mensenrechten**

### 7.1 Beschrijving arbeidsomstandigheden

Onder arbeidsomstandigheden van een organisatie valt het beleid en de activiteiten op het gebied van arbeid die worden uitgevoerd in, door, of in naam van de organisatie. Arbeidsomstandigheden reiken verder dan de directe relatie tussen de werkgever en de werknemer. Hieronder vallen ook de verantwoordelijkheden die de organisatie heeft met betrekking tot werk dat door derden wordt uitgevoerd, zoals onderaannemers en partners. Arbeidsomstandigheden zijn een belangrijke indicator binnen maatschappelijk verantwoord ondernemen, omdat deze kunnen bijdragen aan sociale rechtvaardigheid, vrede en stabiliteit.

Respecteren van *ILO's fundamental rights at work*; erkenning vrijheid van vakbeweging en collectieve onderhandeling; uitbanning van gedwongen arbeid; afschaffing van kinderarbeid en uitbanning van discriminatie vormen de belangrijkste basis voor arbeidsomstandigheden. Voor meer informatie over *ILO* zie ISO 26000, versie 2008-12-12, Labour practices box 7: p34)

### 7.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van arbeidsomstandigheden

Er vallen in totaal 5 aandachtspunten (*issues*) onder het kernonderwerp arbeidsomstandigheden. 5 aandachtspunten zijn geselecteerd voor Mondial Movers. Meer informatie over de selectieprocedure van aandachtspunten staat beschreven in hoofdstuk 3: Implementatie van ISO 26000 en in bijlage 2. De geselecteerde aandachtspunten worden hieronder beschreven.

#### – **Werkgelegenheid en arbeidsrelatie (issue 1)**

Onder werkgelegenheid en arbeidsrelatie vallen de volgende aspecten waar een organisatie aan dient te voldoen: juridische identiteit van de medewerkers die in dienst zijn, onderkennen van bestaande arbeidsrelaties, erkenning van het belang van een vast dienstverband, gezamenlijk bekijken hoe negatieve effecten van organisatorische veranderingen beperkt kunnen worden, voorkomen van discriminatie en bieden van gelijke kansen, het vermijden van discutabele ontslagpraktijken, uitbesteden van werk aan organisaties die verantwoordelijkheid neemt voor medewerkers, niet profiteren van uitbuiting van medewerkers door partners of toeleveranciers, voorrang geven aan lokale werknemers dit geldt ook voor uitbesteding en distributie aan lokale partners.

#### – **Arbeidsvoorwaarden (issue 2)**

Arbeidsvoorwaarden (salaris, werktijden, veiligheid en gezondheid, zwangerschapsverlof) dienen in lijn te zijn met wet- en regelgeving en internationale standaarden (hier geldt als minimale standaard de ILO): respecteer collectieve overeenkomsten, marktconforme voorwaarden en conform de regio, betaal loon direct aan werknemers, rechtvaardig beloningssysteem, erkennen van sociale bescherming, het respecteren van recht op afgesproken werktijden, compenseren van overwerk en toestaan van tradities en gebruiken.

#### – **Sociale dialoog (issue 3)**

Een organisatie dient: het belang te erkennen van sociale dialoog en collectieve onderhandelingen (ook op internationaal niveau), deel te nemen in relevante werkgeversorganisaties, geen tegenwerking of discrimineren van vakbondmedewerkers, verstrekken van faciliteiten voor medezeggenschap, tijdig aangeven van grote organisatieveranderingen aan overheden en vakbonden, geen lobby voor beperking vrijheid van vakvereniging en collectieve onderhandeling. Daarnaast kunnen organisaties, participeren in relevante werkgeversorganisaties om sociale dialoog te bevorderen.

– **Veiligheid en gezondheid (issue 4)**

De organisatie dient kennis en beheersing van veiligheid en gezondheid risico's te waarborgen, analyses te maken van werkgerelateerde ongelukken en ziektes, te communiceren over de procedures waar werknemers zich aan dienen te houden, de benodigde beschermingskleding (of materiaal) te verstrekken, psychosociale schade te erkennen, beleid te hebben dat veiligheid en gezondheid als topprioriteit heeft en is geïntegreerd in alle activiteiten, werken aan training en capaciteitsopbouw op het gebied van veiligheid en gezondheid, het principe dat kosten niet door werknemers moeten worden betaald te respecteren, systemen die uitgaan van participatie en rechten van medewerkers te waarborgen, te rapporteren aan relevante autoriteiten op dit gebied.

– **Persoonlijke ontwikkeling en training (issue 5)**

Aanbieden van vaardigheidstrainingen, opleiding en carrière mogelijkheden, wanneer nodig werknemers begeleiden naar een nieuw werk, respecteren van werkprivé balans, non-discriminatie op het gebied van werving en selectie, trainingsmogelijkheden en promotie, het opzetten van positieve acties voor kwetsbare groepen.

Voor een uitgebreide beschrijving van de bovenstaande aandachtspunten zie de ISO 26000 richtlijn. De richtlijn is op te vragen via [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

De bovenstaande aandachtspunten die vallen onder het kernonderwerp *arbeidsomstandigheden* resulteren in 5 relevante activiteiten voor Mondial Movers. Zie voor de activiteiten, bijhorende zwaartepunten, de formalisering, het document en/of procedure, de status van implementatie en de afdeling, onderstaande overzicht.



## 7.3 Overzicht activiteiten Arbeidsomstandigheden

Arbeidsomstandigheden				
Activiteiten	Formalisering	Document/procedure	Status	Afdeling
<p>1. Formuleren van een P&amp;O beleid gericht op wettelijke kaders en sociaal werkgeverschap.</p> <p>Zwaartepunt 5: Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid</p>	<p>1. Diverse activiteiten zijn onderdeel van de liP certificering. Hierin zijn alle wettelijke kaders én sociaal werkgeverschap geborgd.</p>	<p>1. liP audit verslag en contractuele arbeidsvoorwaarden</p>	<p>1. Gereed per 12/03/2010</p>	<p>1. Directie (Tom Stuij)</p>
<p>2. Zorgdragen dat Mondial Movers en haar leveranciers en partners arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden bieden conform wet- en regelgeving, CAO, UVRM, ILO standaarden, markt en regio.</p> <p>Zwaartepunt 3: Duurzaamheid verankering in inkoop</p>	<p>2. Opgenomen in Leveranciersgedragscode en de inkoopactiviteiten</p>	<p>2. Leveranciersgedragscode</p>	<p>2. Gereed per 13/04/2010</p>	<p>2. Directie (Tom Stuij)</p>
<p>3. Beleid en activiteiten formuleren ten aanzien van vrijheid van vereniging en collectieve onderhandelingen, zoals medezeggenschap, geen discriminatie van vakbondsmensen en onderhouden van dialoog met vakbonden.</p> <p>Zwaartepunt 5: Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid</p>	<p>3. Arbeidscontracten, wet en regelgeving. Alle bestaande wet en regelgeving moet door de aandeelhouders worden nageleefd. Dit wordt actief gepromoot, (maar niet gecontroleerd) door MM</p>	<p>3. liP audit verslag, arbeidscontracten, aandeelhoudersovereenkomst</p>	<p>3. Gereed per 12/03/2010</p>	<p>3. Directie (Tom Stuij)</p>
<p>4. Formuleren van veiligheid en gezondheidsbeleid uitgaande van participatie en rechten van medewerkers (met oa aandacht voor: heldere procedures, waarborgen van kennis en beheersing van veiligheid en gezondheidsrisico's, gelijke behandeling parttimers, onderscheid man/vrouw, geven van trainingen en verstrekken bescherming- en noodhulpmiddelen, analyse van werkgerelateerde ongelukken en ziektes).</p> <p>Zwaartepunt 5: Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid</p>	<p>4.1 Opgenomen diversiteit, gelijke behandeling parttimers in het KVGGM-MVO beleid</p> <p>4.2 Veiligheid en gezondheid worden vastgelegd in OHSAS18001</p>	<p>4.1 KVGGM-MVO beleid</p> <p>4.2 OHSAS 18001, VCA*, liP audit, BHV, veiligheidschecklist aannemers.</p>	<p>4.1 Gereed per 12/03/2010</p> <p>4.2 Gereed per 28/04/2010</p>	<p>4.1 Directie (Tom Stuij)</p> <p>4.2 Directie (Tom Stuij)</p>
<p>5. Opzetten van een opleidingen en loopbaan en ontwikkelingsbeleid, met daarin ook aandacht voor sociale thema's zoals welzijn en werkprivé balans.</p> <p>Zwaartepunt 5: Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid</p>	<p>5.1 Er is een opleidingsplan en een studiekostenplan</p> <p>5.2 Functioneringsgesprekken met medewerkers</p>	<p>5.1 liP audit verslag</p> <p>5.2 Personeeldossier en liP audit verslag</p>	<p>5.1 Gereed per 12/03/2010</p> <p>5.2 Gereed per 12/03/2010</p>	<p>5.1 Directie (Tom Stuij)</p> <p>5.2 Directie (Tom Stuij)</p>

Tabel 5: Activiteiten arbeidsomstandigheden

## 8.1 Beschrijving milieu

Beslissingen en activiteiten van ondernemingen hebben invloed op het milieu. Om de negatieve milieu impact waar mogelijk te beperken, dienen organisaties een integrale benadering te hebben, waarbij ze rekening houden met alle aspecten van de beslissingen in relatie tot het milieu.

Onder milieu vallen een aantal belangrijke principes die een organisatie dient te respecteren en verder te promoten. De verantwoordelijkheid van de invloed op het milieu, de voorzorgsbenadering (vastgelegd in *Principle 15 of Rio Declaration*), milieu risico management en verantwoordelijkheid nemen voor vervuiling (vastgelegd in *Principle 16 of the Rio Declaration*).

In de milieu management activiteiten van een organisatie, dient de organisatie de relevantie te onderzoeken en wanneer nodig blijkt uitvoeren van de volgende benaderingen en technieken:

Levenscyclusanalyse; schone productie en eco-efficiëntie, een combinatie van product/service aanbieding, gebruik van milieu vriendelijke technologieën en diensten (vastgelegd in *Principle 9 of the Rio Declaration*) en duurzame inkopen.

## 8.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van milieu

Er vallen in totaal 4 aandachtspunten (*issues*) onder het kernonderwerp milieu. 3 aandachtspunten zijn geselecteerd voor Mondial Movers. Meer informatie over de selectieprocedure van aandachtspunten staat beschreven in hoofdstuk 3: Implementatie van ISO 26000 en in bijlage 2. De geselecteerde aandachtspunten worden hieronder beschreven.

### – Preventie van vervuiling (issue 1)

Identificeren van vervuilingbronnen van activiteiten en producten. Deze verschillende vormen van vervuilingen houden in: emissies naar lucht, lozing op water, afval, giftige en schadelijke stoffen, geluid en overige vormen van vervuiling. Meten, registreren en rapporteren van significante vervuilingbronnen, implementeren van maatregelen ter voorkoming van vervuiling en afval en goed management van onvermijdelijke vervuiling/afval. Hierbij uitgaande van de volgende hiërarchie: reductie, hergebruik, recycling, afvalverwerking, afvalstort. Het openbaar maken van het soort en gebruik van giftige en gevaarlijke stoffen. Het implementeren van een programma om systematisch gebruik te mijden van gevaarlijke stoffen, die worden uitgebannen of discutabel zijn vanuit maatschappelijk oogpunt. Het implementeren van een waarschuwing -en noodplan voor chemische ongelukken.

### – Duurzaam gebruik hulpbronnen (issue 2)

Identificeren van bronnen van energie-, water en materiaalverbruik van activiteiten en producten. Het meten, registreren en rapporteren van significant energie-, water- en materiaalverbruik. Het implementeren van efficiëntie maatregelen voor het gebruik van hulpbronnen. Het identificeren van haalbare duurzame(re) alternatieven. Het eerlijk managen van de watervoorraad.

### – Vermindering en aanpassing klimaatverandering (issue 3)

Onder vermindering klimaatverandering wordt verstaan: Het identificeren van bronnen van Green House Gas (GHG) emissies van activiteiten en producten. Het meten, registreren en rapporteren in lijn met internationale standaarden. Het implementeren van reductiemaatregelen. Het gebruiken van duurzame(re) vormen van energie en reduceren van afhankelijkheid van fossiele brandstoffen; Het voorkomen van GHG emissies van processen en apparatuur (verwarming, ventilatie, airco). Het overwegen CO<sub>2</sub> op te slaan of te compenseren voor resterende uitstoot.

Onder aanpassing klimaatverandering wordt verstaan: Het identificeren van risico's en integreren van verwachte klimaatveranderingen in besluitvorming. Het identificeren van kansen. Het meenemen van deze verandering bij vestigingsbeleid en infrastructuur.

Voor een uitgebreide beschrijving van de bovenstaande aandachtspunten zie de ISO 26000 richtlijn. De richtlijn is op te vragen via [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

De bovenstaande aandachtspunten die vallen onder het kernonderwerp *milieu* zijn onderverdeeld in 8 relevante activiteiten voor Mondial Movers. Zie voor de activiteiten, bijhorende zwaartepunten, de formalisering, het bijhorende document en/of procedure, de status van implementatie en de afdeling, onderstaande overzicht.

## 8.3 Overzicht activiteiten milieu

Milieu				
Activiteiten	Formalisering	Document/procedure	Status	Afdeling
<p>1. Bestaande producten en diensten beoordelen op milieu impact. Onderzoeken van de haalbaarheid van milieuvriendelijke alternatieve oplossingen. Gebruikte materialen en hulpmiddelen inzetten op hergebruik en recycling.</p> <p>Zwaartepunt 1: MVO maximalisatie in beleid en invloedssfeer Zwaartepunt 3: Duurzaamheid verankering in inkoop</p>	<p>1. Bestaande activiteiten zijn opgenomen in het KVGM-MVO beleid en duurzaamheid is opgenomen in inkoopproces</p>	<p>1. KVGM-MVO beleid</p>	<p>1. Gereed per 13/04/2010</p>	<p>1. Directie (Tom Stuij)</p>
<p>2. Identificeren van de belangrijkste bronnen van materiaalverbruik; Meten, registreren en rapporteren significant materiaalverbruik; Formuleren SMART doelstellingen; Implementeren van materiaal efficiëntie maatregelen en gebruik van duurzame(re) alternatieve materialen.</p> <p>Zwaartepunt 4: Milieuvriendelijke kantoororganisatie</p>	<p>2.1 Jaarlijkse rapportage ISO14001</p> <p>2.2 Verbetertraject en Kwaliteitsonderzoek duurzaamheidsverbetering, zoals C2C, windenergie, groen dak etc. In een kantoor milieuplan wordt vastgelegd hoe kantoorzaken nu zijn geregeld en wat er kan worden gedaan om over te schakelen naar een duurzamer alternatief.</p>	<p>2.1 ISO 14001 audit verslag</p> <p>2.2 Kantoor milieuplan</p>	<p>2.1 Gereed per 12/03/2010</p> <p>2.2 Gereed per 12/03/2010 En afronding onderzoek 2011</p>	<p>2.1 Office Manager (Marieke Bezemer)</p> <p>2.2 Office Manager (Marieke Bezemer)</p>
<p>3. Identificeren van de belangrijkste bronnen van energieverbruik, CO2 emissies en haalbare duurzame(re) alternatieve energie voor transport; Meten, registreren en rapporteren significant energieverbruik en CO2 emissies; Formuleren SMART doelstellingen; Implementeren van energie efficiëntie maatregelen en gebruik van haalbare duurzame(re) alternatieve energie.</p> <p>Zwaartepunt 4: Milieuvriendelijke kantoororganisatie</p>	<p>3. Gecertificeerde CO2 footprint (2009). De reductie is onderdeel van ISO 14001. C)2 neutrale onderneming, compensatie Soil and More</p> <p>Er zijn diverse initiatieven betreffende energie efficiëntie maatregelen en duurzame alternatieven als: windenergie installatie geïnstalleerd op het dak van pand MM. De verhuisbedrijven bieden CO2 neutrale verhuisconcepten aan.</p>	<p>3. ISO14001 audit verslag en gecertificeerde CO2 footprint certificaat, compensatie CO2 Soil and More certificaat.</p>	<p>3. Gereed per 12/03/2010</p>	<p>3. Office Manager (Marieke Bezemer)</p>
<p>4. Identificeren van belangrijkste bronnen en soort afval. Meten, registreren en rapporteren van significante stromen; Implementeren van maatregelen ter voorkoming van afval en goed management van onvermijdelijke afval, uitgaande van volgende hiërarchie: reductie, hergebruik, recycling, afvalverwerking, afvalstort.</p> <p>Zwaartepunt 4: Milieuvriendelijke kantoororganisatie</p>	<p>4. Belangrijkste bronnen van afval worden gemeten, geregistreerd en gerapporteerd (papier, batterijen, toner, schrijfgerei, lozen van water met schoonmaakmiddelen). Er zijn voor de belangrijkste bronnen van afval maatregelen geïmplementeerd ter voorkoming van afval en onvermijdelijk afval wordt gemanaged.</p>	<p>4. ISO14001 audit verslag</p>	<p>4. Gereed per 12/03/2010</p>	<p>4. Office Manager (Marieke Bezemer)</p>

Milieu				
Activiteiten	Formalisering	Document/procedure	Status	Afdeling
<p>5. Identificeren van bronnen van giftige en schadelijke stoffen; Meten, registreren en rapporteren van significante vervuilingbronnen; Implementeren van maatregelen ter voorkoming van vervuiling; Openbaar maken soort en gebruik van giftige en gevaarlijke stoffen; Implementeren van programma om systematisch gebruik te mijden van gevaarlijke stoffen die worden uitgebannen of discutabel vanuit maatschappelijk oogpunt.</p> <p>Zwaartepunt 4: Milieuvriendelijke kantoororganisatie</p>	<p>5. Minimaal risico bronnen van giftige en schadelijke stoffen.</p>	<p>5. ISO 14001 audit verslag</p>	<p>5. Gereed per 12/03/2010</p>	<p>5. Office Manager (Marieke Bezemer)</p>
<p>6. Identificeren van belangrijkste bronnen van waterverbruik en waterlozingen. Meten, registreren en rapporteren van significant verbruik en lozingen; Implementeren van waterbesparingsmaatregelen, maatregelen ter voorkoming van lozingen, en goed management van onvermijdelijke lozingen.</p> <p>Zwaartepunt 4: Milieuvriendelijke kantoororganisatie</p>	<p>6. De belangrijkste bronnen van waterverbruik zijn gemeten, geregistreerd en gerapporteerd voor ISO 14001. Er is een minimaal waterverbruik bij MM. Er worden praktische maatregelen genomen om waterverbruik waar mogelijk te beperken.</p>	<p>6. ISO 14001 audit verslag</p>	<p>6. Gereed per 12/03/2010</p>	<p>6. Office Manager (Marieke Bezemer)</p>
<p>7. Identificeren van bronnen van luchtmissies; Meten, registreren en rapporteren van significante luchtmissies; Implementeren van maatregelen ter voorkoming van vervuiling en goed management van onvermijdelijke emissies.</p> <p>Zwaartepunt 4: Milieuvriendelijke kantoororganisatie</p>	<p>7. Naast de CO2 emissies zijn de overige significante luchtmissies van MM minimaal. Deze zijn geïdentificeerd, gemeten en geregistreerd voor ISO 14001.</p>	<p>7. ISO 14001 audit verslag en gecertificeerde CO2 footprint</p>	<p>7. Gereed per 12/03/2010</p>	<p>7. Office Manager (Marieke Bezemer)</p>
<p>8. Identificeren van risico's en kansen van klimaatverandering en verwachte klimaatveranderingen integreren in bestaande beschrijvingen van besluitvorming.</p> <p>Zwaartepunt 1: MVO maximalisatie in beleid en invloedssfeer</p>	<p>8. Opgenomen in het KVGGM-MVO Beleid (klimaatpositie en klimaatneutraal verhuizen) en opgenomen in het MVO jaarverslag.</p>	<p>8. KVGGM-MVO Beleid en MVO jaarverslag</p>	<p>8. Gereed per 13/04/2010</p>	<p>8. Directie (Tom Stuij)</p>

**Tabel 6: Activiteiten milieu**

## 9.1 Beschrijving eerlijk en integer handelen

Eerlijke en integere competitie tussen bedrijven stimuleert de efficiëntie, kosten vermindering, innovatie, gelijke kansen, ontwikkeling van nieuwe producten en diensten en kan op de lange termijn bijdragen aan economische groei en verbetering van de levensstandaard. Wanneer een organisatie geen competitie tolereert kan dit zijn reputatie schaden en leiden tot juridische zaken. Er zijn diverse vormen van anticompetitief gedrag, zoals het vooraf bepalen van een vaste prijs voor een product of dienst door verschillende partijen bepalen, of het afspreken een product voor een zeer lage prijs te verkopen met als doel competitie buiten de markt te houden.

## 9.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van eerlijk en integer handelen

Er vallen in totaal 5 aandachtspunten (*issues*) onder het kernonderwerp eerlijk en integer handelen 4 aandachtspunten zijn geselecteerd voor Mondial Movers. Meer informatie over de selectieprocedure van aandachtspunten staat beschreven in hoofdstuk 3: Implementatie van ISO 26000 en in bijlage 2. De geselecteerde aandachtspunten worden hieronder beschreven.

### – Anticorruptie (issue 1)

Implementeren en verbeteren van beleid en programma's voor het voorkomen van corruptie, faciliterende betalingen en omkoping. Het ondersteunen en stimuleren van medewerkers en agentschappen. Het trainen en het bewustzijn verhogen over corruptie. Het controleren dat beloningen alleen afhankelijk zijn van rechtmatige diensten. Het stimuleren van het melden van niet-naleving op het gebied van corruptie. Het melding maken bij een rechtsorgaan. Het beïnvloeden van anderen om ook corruptie te bestrijden.

### – Eerlijke concurrentie (issue 3)

Handel in lijn met wetgeving, werk mee met relevante autoriteiten, implementeer procedures om (in)directe betrokkenheid bij oneerlijk concurrentie te voorkomen. Stimuleer het bewustzijn bij werknemers en publiek beleid.

### – Bevordering MVO binnen invloedssfeer (issue 4)

Incorporeren van ethische, sociale en milieu en diversiteit, inclusief veiligheid en gezondheid, criteria in inkoop, transport en uitbesteding beleid. Stimuleer andere organisaties tot duurzaam inkopen. Monitor partijen binnen de invloedssfeer. Stimuleer delen van kosten en voordelen duurzaam ketenbeheer. Vergroot bewustzijn over MVO bij andere organisaties met wie wordt samengewerkt.

### – Respecteer eigendomsrechten (issue 5)

Implementeer beleid en gedrag om eigendomsrechten (en traditionele kennis) te respecteren. Verricht grondig onderzoek. Vermijd betrokkenheid bij overtredingen. Betaal een eerlijk bedrag voor gebruiksrechten.

Voor een uitgebreide beschrijving van de bovenstaande aandachtspunten zie de ISO 26000 richtlijn. De richtlijn is op te vragen via [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

De bovenstaande aandachtspunten die vallen onder het kernonderwerp *eerlijk en integer handelen* zijn onderverdeeld in 4 relevante activiteiten voor Mondial Movers. Zie voor activiteiten, de bijhorende zwaartepunten, de formalisering, het document/procedure, de status van implementatie en de afdeling onderstaande overzicht.

### 9.3 Overzicht activiteiten eerlijk en integer handelen

<b>Eerlijk en integer handelen</b>				
<b>Activiteiten</b>	<b>Formalisering</b>	<b>Document/procedure</b>	<b>Status</b>	<b>Afdeling</b>
<p>1. Implementeren en verbeteren van beleid en programma's voor het voorkomen van corruptie, facility payments, omkoping, het stimuleren van eerlijke concurrentie, en het respecteren van eigendomsrechten in algemene zin.</p> <p>Zwaartepunt 2: Dialoog, transparantie en integriteit</p>	<p>1. Opgenomen in KVGGM-MVO beleid en in het huishoudelijk reglement.</p>	<p>1. KVGGM-MVO beleid en huishoudelijk reglement</p>	<p>1. Gereed per 13/04/2010</p>	<p>1. Directie (Tom Stuij)</p>
<p>2. Vastleggen hoe ver invloedssfeer van Mondial Movers reikt en hoe deze zal worden benut; Selectie van belangrijke ethische, sociale, milieu en diversiteit issues voor deze context.</p> <p>Zwaartepunt 1: MVO maximalisatie in beleid en invloedssfeer</p>	<p>2.1 Opgenomen in KVGGM-MVO beleid.</p> <p>2.2 Structureel agendapunt op de aandeelhoudersvergaderingen.</p> <p>2.3 Thema gericht communiceren.</p>	<p>2.1 KVGGM-MVO beleid</p> <p>2.2 Notulen aandeelhoudersvergadering</p> <p>2.3 Website Mondial Movers</p>	<p>2.1 Gereed per 12/03/2010</p> <p>2.2 Gereed per 12/03/2010</p> <p>2.3 Gereed per 12/03/2010</p>	<p>2.1 Directie (Tom Stuij)</p> <p>2.2 Directie (Tom Stuij)</p> <p>2.3 Directie (Tom Stuij)</p>
<p>3. Definiëren van relevante internationale normen voor Mondial Movers' toeleveranciers (ILO standaarden kinderarbeid, dwangarbeid, etc); Duurzaamheidscriteria meenemen bij alle inkoop, transport en uitbesteding activiteiten; Partijen binnen invloedssfeer monitoren.</p> <p>Zwaartepunt 3: Duurzaamheid verankering in inkoop</p>	<p>3. Er is een leveranciersgedragscode opgesteld en duurzaamheid wordt meegenomen in het inkoopproces.</p>	<p>3. Leveranciersgedragscode</p>	<p>3. Gereed per 13/04/2010</p>	<p>3. Directie (Tom Stuij)</p>
<p>4. Het implementeren van beleid dat eigendomsrechten respecteert.</p> <p>Zwaartepunt 2: Dialoog, transparantie en integriteit</p>	<p>4. Opgenomen in KVGGM-MVO beleid.</p>	<p>4. KVGGM-MVO beleid</p>	<p>4. Gereed per 13/04/2010</p>	<p>4. Directie (Tom Stuij)</p>

**Tabel 7: Activiteiten eerlijk en integer handelen**

### 10.1 Beschrijving consumenten belangen

Organisaties die producten en diensten aanbieden aan consumenten en klanten hebben naar deze partijen verantwoordelijkheden. Onder deze verantwoordelijkheden vallen: voorlichting geven, juiste informatie verschaffen, gebruik maken van duidelijke, volledige, transparante marketing en contracten en duurzame consumptie promoten. Ook dient het risico van de aangeboden producten en diensten te worden geminimaliseerd in elke fase van het proces; ontwerp, productie, distributie, marketing, informatie verschaffing. Velen organisatie's maken gebruik van persoonlijke informatie, zij hebben de verantwoordelijkheid de veiligheid en privacy van consumenten en klanten te waarborgen.

Organisaties hebben de mogelijkheid duurzame consumptie en ontwikkeling te stimuleren door de producten en diensten die zij aanbieden en de informatie die ze hierover verschaffen.

The *UN Guidelines for Consumer Protection* geven fundamentele informatie over consumenten belangen en duurzame consumptie zie ISO 26000, versie 2008-12-12, 2008 Fair Practices box 10: p49).

### 10.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van consumenten belangen

Er vallen in totaal 7 aandachtspunten (*issues*) onder het kernonderwerp consumenten belangen. 5 aandachtspunten zijn geselecteerd voor Mondial Movers. Meer informatie over de selectieprocedure van aandachtspunten staat beschreven in hoofdstuk 3: Implementatie van ISO 26000 en in bijlage 2. De geselecteerde aandachtspunten worden hieronder beschreven.

– **Eerlijke marketing, informatie en contractvoorwaarden (issue 1)**

Een organisatie dient complete, juiste en begrijpelijke informatie te verstrekken. Duidelijk te maken wanneer het een uiting zoals bijv. een advertentie betreft. Claims dienen te worden gebaseerd op onderliggende feiten en informatie. Het vermijden van negatieve stereotyperingen. Gebruik eerlijke contractvoorwaarden en verstrek helderheid over prijzen, voorwaarden, kosten, condities, benodigde accessoires, veiligheid- en gezondheidsaspecten van producten/diensten.

– **Duurzame consumptie (issue 3)**

Aanbieden van milieu - en sociaal verantwoorde producten. Het aanbieden van zo efficiënt mogelijke producten die de levenscycli in acht nemen. Het voorkomen en minimaliseren van negatieve impact op gezondheid en milieu. Het ontwerpen van producten voor hergebruik, reparatie en recycling. Minimaliseren van (verpakking)afval en aanbieden van terugname/recycling. Respectvol behandeling van dieren. Verstrekken van informatie over hergebruik, recycling en veilige afvalverwerking. Verstrekken van informatie over milieu- en sociale impact. Hantering van een universeel ontwerp principe.



– **Consumenten service, support, en klachten afhandeling (issue 4)**

Voorzorgsmaatregelen treffen om klachten te voorkomen o.a. verstrekken van garanties die verder gaan dan wetgeving. Verbeteringen realiseren aan de hand van klachten. Heldere communicatie naar klanten over diensten en klachtenafhandeling na aankoop van producten en diensten. Aanbieden van efficiënte ondersteuning - en adviesdiensten. Aanbieden voor redelijke prijs van onderhoud en reparatie en verstrekken van informatie over de verwachte beschikbaarheid van losse onderdelen. Gebruik maken van alternatieve geschillen en conflictoplossing zonder kosten voor consument en verlies op recht een rechtszaak aan te spannen.

– **Bescherming consumenten gegevens en privacy (issue 5)**

Het recht van consumenten op privacy dient te worden beschermd. Een organisatie dient hiertoe gematigd te zijn in het verzamelen van consumentengegevens en dient bij het verzamelen, opslaan en gebruik van consumentengegevens respect voor privacy wet- en regelgeving te betrachten.

– **Educatie en bewustzijn (issue 7)**

Initiatieven gericht op het opleiden van consumenten en het verhogen van bewustzijn dragen bij aan het realiseren van gefundeerde aankoopbeslissingen en verantwoorde, ook duurzame consumptie. Dit geldt zeker voor consumenten met een laag inkomen of die moeite hebben met het lezen en begrijpen van aangeboden informatie. Het is de verantwoordelijkheid van de organisatie om zich er in de contacten met consumenten van te verzekeren dat deze fatsoenlijk geïnformeerd worden over hun rechten en plichten. Hierbij geldt voorlichting niet als excuus voor een organisatie wanneer een consument schade ondervindt van het gebruiken van de aangeboden producten of diensten. Onderwerpen in educatie kunnen o.m. zijn informatie over gezondheid en veiligheid, duurzame consumptie en verantwoord omgaan met afval.

Voor een uitgebreide beschrijving van de bovenstaande aandachtspunten zie de ISO 26000 richtlijn. De richtlijn is op te vragen via [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

De bovenstaande aandachtspunten die vallen onder het kernonderwerp *consumenten belangen* resulteren in 5 relevante activiteiten voor Mondial Movers. Zie voor de activiteiten, bijhorende zwaartepunten, de formalisering, het bijhorende document en/of procedure, de status van implementatie en afdeling onderstaande overzicht.

### 10.3 Overzicht activiteiten consumenten belangen

Consumenten belangen				
Activiteiten	Formalisering	Document/procedure	Status	Afdeling
1.Vereisten eerlijke marketing en communicatie waarborgen. Zwaartepunt 2: Dialoog, transparantie en integriteit	1. MM beschikt over een klachtenprocedure (opgenomen in de offerte, onderdeel van ISO 9001).	1. ISO 9001 audit verslag en offerte	1. Gereed per 12/03/2010	1. Marketing & Sales (Marcel N de Waal): zakelijke accounts, Communicatie (Caroline Nales): schade afhandeling en Directie (Tom Stuij): procedureel
2. Identificeren van verpakkingstromen, meten en registreren naar soort en hoeveelheid, actief werken aan reductie en zoeken naar milieuvriendelijkere alternatieven, inclusief aanbieden van terugname, informatie verstrekken over milieu impact en verwerking ervan. Zwaartepunt 1: MVO maximalisatie in beleid en invloedssfeer	2. Opgenomen als periodiek agendapunt in deelnemersvergadering	2. Notulen deelnemersvergadering	2. Gereed per 12/03/2010	2. Directie (Tom Stuij)
3. Verduurzamen van de aangeboden diensten (lagere milieu, sociale impact, levenscyclus efficiency, hergebruik). Zwaartepunt 1: MVO maximalisatie in beleid en invloedssfeer	3. Opgenomen van bestaande activiteiten in KVGM-MVO beleid en opgenomen duurzaamheid in inkoopprocedure	3. KVGM-MVO beleid en inkoopprocedure	3. Gereed per 13/04/2010	3. Directie (Tom Stuij)
4. Vereisten voor consumenten service, informatievoorziening, support, en klachten afhandeling waarborgen. Zwaartepunt 2: Dialoog, transparantie en integriteit	4.1 Klachtenprocedure en een afdeling die klachten afhandelt. 4.2 Klanten worden op diverse manieren ondersteund dmv inpaktips en verhuistips.	4.1 Offertes en klachtenprocedure 4.2 Website	4. Gereed per 12/03/2010	4. Informatievoorziening en account executives (Boy van der Veer) En Klachtenafhandeling (Caroline Nales)
5. Regels opstellen over rechtmatige omgang met consumenten persoonsgegevens en communiceren hierover. Zwaartepunt 2: Dialoog, transparantie en integriteit	5. Opgenomen in MVO-KVGM beleid en beschrijving website	5. KVGM-MVO beleid en website	5. Gereed per 13/04/2010	5. Directie (Tom Stuij)

**Tabel 8: Activiteiten Consumenten belangen**

### 11.1 Beschrijving maatschappelijke betrokkenheid

Het wordt breed gedragen dat organisaties de dialoog moeten aangaan met de gemeenschap waarin zij opereren. Maatschappelijke betrokkenheid en – ontwikkeling vormen belangrijke onderdelen van bredere duurzame ontwikkeling. Organisaties die op een respectvolle manier omgaan en samenwerken met relevante lokale gemeenschappen en instellingen dragen bij aan democratische en civiele waarden.

Wanneer wordt gerefereerd aan gemeenschap, wordt geduid op de residentiele of andere sociale vestiging die fysiek dicht bij de organisatie staat. Het begrip wordt echter ook breder geïnterpreteerd, in dat geval wordt verwezen naar een gemeenschap, die op een bepaalde manier betrokken is bij de organisatie of de activiteiten van de organisatie.

Maatschappelijke betrokkenheid gaat verder dan het identificeren en betrekken van relevante belanghebbenden, het gaat over de complete betrokkenheid en ondersteuning aan de gemeenschap. Effectieve maatschappelijke betrokkenheid kan leiden tot verbetering van kwaliteit van de lokale gemeenschap als ook het de mogelijkheid van de organisatie om de eigen doelen te bereiken.

Meer informatie over het belang van maatschappelijk betrokkenheid is te vinden in *The Copenhagen Declaration and Programme of Action* en *The UN Millenium Declaration* zie Richtlijn ISO 26000, versie 2008-12-12, Community involvement p58 en box 12: p48.

### 11.2 Beschrijving van de geselecteerde aandachtspunten van maatschappelijke betrokkenheid

Er vallen in totaal 7 aandachtspunten (*issues*) onder het kernonderwerp consumenten belangen. 4 aandachtspunten zijn geselecteerd voor Mondial Movers. Meer informatie over de selectieprocedure van aandachtspunten staat beschreven in hoofdstuk 3: Implementatie van ISO 26000 en in bijlage 2. De geselecteerde aandachtspunten worden hieronder beschreven.

#### – **Maatschappelijke betrokkenheid (issue 1)**

Een bijdrage leveren aan democratische processen door middel van participatie in relevante lokale gemeenschappen. Het onderhouden van transparante relaties met overheden. Vrij zijn van ongepast gedrag, het consulteren van representatieve - en minderheidsgroepen in de gemeenschap. In alle activiteiten de wet in ogenschouw nemen. Waar gepast deelnemen in lokale initiatieven om bij te dragen aan de publieke zaak.

#### – **Creatie van werkgelegenheid (issue 3)**

Overwegen van impact op werkgelegenheid van investeringsbesluiten, technologiekeuzen en uitbesteding. In het algemeen rekening houden met de impact van het toetreden of weggaan uit een gemeenschap. Overwegen om voorrang te geven aan lokale leveranciers waar praktisch mogelijk. Participeren in lokale en nationale ontwikkelingsprogramma's (zoals bijv. stages);

#### – **Welvaart en inkomen (issue 5)**

De creatie van welvaart en inkomen betreft alle activiteiten met een consequentie voor welvaart en inkomen van de directe omgeving. De beslissingen van die organisatie kunnen de welvaart in de lokale gemeenschap positief of negatief beïnvloeden. Organisaties kunnen bijdragen aan een omgeving waarin ondernemersschap kan bloeien, bijvoorbeeld door via hun waardeketen bij te dragen aan de economische ontwikkeling van een gemeenschap. Dit kan door de ontwikkeling van lokale leveranciers en het creëren van

werkgelegenheid voor leden van gemeenschap. Een eerlijke verdeling van de opbrengsten van economische activiteiten en het voldoen aan belastingeisen hoort hierbij.

– **Sociale investeringen (issue 7)**

Waar haalbaar dient een organisatie na te denken over het teruggeven aan de lokale gemeenschap door middel van sociale investeringen. Het kijken op welke gebieden de organisaties kennis en toegevoegde waarde kan hebben voor capaciteitsopbouw binnen de gemeenschap. Kijk naar het duurzame aspect, houdt rekening met beleid, zorg dat gemeenschap niet afhankelijk wordt, maak gebruik van bestaande initiatieven.

Voor een uitgebreide beschrijving van de bovenstaande aandachtspunten zie de ISO 26000 richtlijn. De richtlijn is op te vragen via [www.nen.nl](http://www.nen.nl)

De bovenstaande aandachtspunten die vallen onder het kernonderwerp *maatschappelijke betrokkenheid* resulteren in 3 relevante activiteiten voor Mondial Movers. Zie voor de activiteiten, de bijhorende zwaartepunten, de formalisering, het bijhorende document en/of procedure, de status van implementatie en de afdeling, onderstaande overzicht.

### 11.3 Overzicht activiteiten maatschappelijke betrokkenheid

Maatschappelijke betrokkenheid				
Activiteiten	Formalisering	Document/procedure	Status	Afdeling
<p>1. Identificeren van initiatieven van donaties en bijdrage leveren aan goede doelen. Mogelijkheden bekijken voor partnerschap (bv NGO).</p> <p>Zwaartepunt 5: Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid</p>	<p>1.1 Sponsorbeleid opgenomen in KVGGM-MVO beleid.</p> <p>1.2 Voorbeelden van sponsorprojecten opgenomen in het MVO jaarverslag.</p>	<p>1.1 KVGGM-MVO Beleid</p> <p>1.2 MVO jaarverslag</p>	<p>1.1 Gereed per 13/04/2010</p> <p>1.2 Gereed per 13/04/2010</p>	<p>1.1 Directie (Tom Stuij) en Communicatie (Caroline Nales)</p> <p>1.2 Directie (Tom Stuij) en Communicatie (Caroline Nales)</p>
<p>2. Bij investering (belangen in andere bedrijven en in nieuwe machines etc) ook milieu- sociale en governance issues meenemen in de besluitvorming. Invloed gebruiken om MVO bij oa de aandeelhouders op de agenda te krijgen.</p> <p>Zwaartepunt 1: MVO maximalisatie in beleid en invloedssfeer</p> <p>Zwaartepunt 3: Duurzaamheid verankering in inkoop</p>	<p>2. Duurzaamheid is aandachtspunt bij nieuwe investeringen en in de besluitvorming. Tevens is het onderdeel van de inkoopprocedure</p>	<p>2. Notulen deelnemersvergadering en leveranciersgedragscode</p>	<p>2. Gereed per 13/04/2010</p>	<p>2. Directie (Tom Stuij)</p>
<p>3. Actief beleid opstellen op het gebied van kennisontwikkeling in de directe omgeving</p> <p>Zwaartepunt 5: Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid</p>	<p>3. Opgenomen in KVGGM-MVO beleid en in de referentie manual</p>	<p>3. KVGGM-MVO beleid en referentie manual 2.3.3</p>	<p>3. Gereed per 13/04/2010</p>	<p>3. Directie (Tom Stuij)</p>

Tabel 9: Activiteiten Maatschappelijke betrokkenheid

## **BIJLAGE 1      Afkortingen in Referentie Manual**

CAO	Collectieve arbeidsovereenkomst
CSR	Corporate Social Responsibility
GHG	Green House Gas
GRI	Global Reporting Initiative
ISO	International Organization for Standardization
ILO	International Labour Organization
IiP	Investors in People
KPI	Key Performance Indicator
MM	Mondial Movers
MVO	Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen
NEN	Nederlands Normalisatie-instituut
OHSAS	Occupational Health and Safety Assessment Series
OR	Ondernemingsraad
OESO	Organisation for Economic Co-operation and Development
REACH	Registratie, Evaluatie en Autorisatie van Chemische stoffen
RI&E	Risico- Inventarisatie en –Evaluatie
SMART	Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden
VCA	Veiligheid, Gezondheid en milieu Checklist Aannemers
VN	Verenigde Naties
WOR	Wet op de onderneminggraden

# BIJLAGE 2 MVO Issue Selectie

## ISO26000 issue selectie Mondial Movers

versie: ISO/TMB/WG SR N 172 - ICS 03.100.01 - voting terminates 2010/02/14

ISO26000 MVO kernonderwerpen en aandachtspunten (issues):	√ = relevant, x = niet relevant			Relevantie (√/X)	1, 2, of 3 punten (max. 15)					Significantie (>50%)	1, 2, of 3 punten (max. 15)					Prioriteit (rangorde)	Evt toelichting				
	relatie met eigen activiteiten	relatie met keten en partners	relatie met stakeholder verwachtingen en duurzame ontwikkeling		mate van impact op stakeholders en duurzame ontwikkeling	mogelijk effect van wel of niet handelen op de issue	mate waarin stakeholder effect actie vs benodigde resources	huidige eigen performance vs wet- en regelgeving en benchmarks	gerelateerd aan wetgeving, normen, mensen-rechten, gezondheid		effectiviteit op lange termijn	belang van stakeholders of realiseren van eigen doelen	kosten implicaties bij uitstel van actie	eenvoudig in te voeren en motiverend voor eigen medewerkers	relatie sterk = score 3			termijn lang = score 3	belang hoog = score 3	kosten hoog = score 3	eenvoudig = score 3
<b>Goed bestuur</b>	√	√	√	√	opnemen van de algemene MVO principes	3	3	3	2	1	80%									73%	
<b>Mensenrechten</b>					<i>opm: binnen de eigen activiteiten van Mondia...</i>																
4-Zorgvuldige-aanpak (Due-Diligence)	x	√	x	√		2	1	1	1	1	40%										
2-Mensenrechten-risico-situatie	x	√	x	√		2	1	1	1	1	40%										
3-Vermijden-van-medeplichtigheid	x	√	x	√		2	1	1	1	1	40%										
4-Klachtenprocedures	x	√	x	√		2	1	1	1	1	40%										
5-Discriminatie-van-kwetsbare-groepen	√	√	x	√		2	1	1	2	1	47%										
6-Burger-en-politieke-rechten	x	√	x	√		2	1	1	1	1	40%										
7-Economische,-sociale-en-culturele-rechten	x	√	x	√		2	1	1	1	1	40%										
8-Fundamentele-arbeidsrechten	x	√	x	√		2	1	1	1	1	40%										
<b>Arbeidsomstandigheden</b>																					
1. Werkgelegenheid en arbeidsrelatie	√	√	√	√		3	3	2	3	2	87%										
2. Arbeidsvoorwaarden en omstandigheden	√	√	√	√		3	3	2	3	2	87%										
3. Sociale dialoog	√	√	√	√		3	3	2	3	2	87%										
4. Veiligheid en gezondheid	√	√	√	√		3	3	2	3	2	87%										
5. Persoonlijke ontwikkeling	√	√	x	√		3	3	1	3	2	80%										
<b>Milieu</b>																					
1. Preventie van vervuiling	√	√	√	√		2	1	2	2	1	53%										
2. Duurzaam gebruik hulpbronnen	√	√	√	√		2	1	2	2	1	53%										
3. Klimaatverandering vermindering en aanpassing	√	√	√	√		2	1	2	2	1	53%										
4. Bescherming en herstel natuurlijk milieu	x	x	x	x		-	-	-	-	-	-										
<b>Eerlijk en integer handelen</b>																					
1. Anti-corruptie	√	√	√	√		3	3	3	3	1	87%										
2. Verantwoorde politieke betrokkenheid	x	x	x	x		-	-	-	-	-	-										
3. Eerlijke concurrentie	√	√	√	√		2	2	2	2	1	60%										
4. Bevordering MVO binnen invloedsfeer	√	√	√	√		2	3	3	3	1	80%										
5. Respecteer eigendomsrechten	√	√	x	√		2	2	2	1	1	53%										
<b>Consumenten</b>																					
1. Eerlijke marketing, informatie en contractvoorwaarden	√	√	√	√		3	3	3	3	1	87%										
2. Bescherming consumenten gezondheid en veiligheid	x	x	x	x		-	-	-	-	-	-										
3. Duurzaam consumptie	√	√	√	√		2	2	2	2	1	60%										
4. Consumenten service, support, en klachten afhandeling	√	√	√	√		2	1	2	2	2	60%										
5. Bescherming consumenten gegevens en privacy	√	√	x	√		1	3	2	2	2	67%										
6. Toegang tot essentiële diensten	x	x	x	x		-	-	-	-	-	-										
7. Educatie en bewustzijn	√	√	√	√		1	3	2	1	1	53%										
<b>Maatschappelijke betrokkenheid</b>																					
1. Maatschappelijke betrokkenheid	√	√	√	√		3	2	3	2	2	80%										
2. Educatie en cultuur	x	x	x	x		-	-	-	-	-	-										
3. Creatie van werkgelegenheid en ontwikkeling van vaardigheden	√	√	x	√		2	3	1	3	2	73%										
4. Technologische ontwikkeling	x	x	x	x		-	-	-	-	-	-										
5. Creatie van welvaart en inkomen	√	√	x	√		2	2	2	2	2	67%										
6. Gezondheid	x	x	x	x		-	-	-	-	-	-										
7. Sociale investeringen	√	√	x	√		2	2	1	2	1	53%										

**BIJLAGE 3 ISO 26000 Zwaartepunten**

<b>zwaartepunten</b>						
<b>Mondial Movers: ISO26000 MVO activiteiten per kernonderwerp</b>		<b>1) MVO maximalisatie in beleid en invloed sfeer</b>	<b>2) Dialoog, transparantie en integriteit</b>	<b>3) Duurzaamheid verankering in de inkoop</b>	<b>4) Milieuvriendelijke kantoororganisatie</b>	<b>5) Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid</b>
<b>Goed bestuur</b>						
1	Besluitvorming	√				
2	MVO verslaglegging		√			
3	MVO rapportagesysteem		√			
4	Diversiteit					√
5	Stakeholderdialoog		√			
<b>Mensenrechten</b>						
1	Verankering mensenrechten	√				√
<b>Arbeidsomstandigheden</b>						
1	Sociaal werkgeverschap					√
2	Arbeidsvoorwaarden (eigen organisatie en leveranciers)			√		√
3	Collectieve onderhandelingen					√
4	Veiligheid en gezondheid					√
5	Loopbaan en opleidingen					√
<b>Milieu</b>						
1	Milieu impact producten en diensten	√		√		
2	Materiaalverbruik				√	
3	Energie & CO <sub>2</sub>				√	
4	Afval				√	
5	Schadelijke stoffen				√	
6	Waterverbruik & lozingen				√	
7	Luchtemissies				√	
8	Klimaatverandering	√				
<b>Eerlijk en integer handelen</b>						
1	Integriteit		√			
2	Invloedsfeer	√				
3	Duurzaamheidcriteria inkoop			√		
4	Respecteren eigendomsrechten		√			
<b>Consumenten</b>						
1	Eerlijke marketing		√			
2	Verpakking stromen	√				
3	Verpakking	√				
4	Verduurzaming dienstenportfolio		√			
4	Consumenten service		√			
5	Persoonsgegevens					
<b>Maatschappelijke betrokkenheid</b>						
1	Donaties					√
2	Duurzaam investeren	√		√		
3	Kennisontwikkeling					√



## **BIJLAGE 4      Overzicht KPI's**

De volgende KPI's zijn geformuleerd met betrekking tot de 5 zwaartepunten;

### **1. Zwaartepunt 1: MVO maximalisatie in beleid en invloed sfeer**

- Het aantal investeringbeslissingen waarin duurzaamheid is meegewogen bij de aanschaf van kapitaalgoederen.
- Het aantal en % van de omzet van 'duurzame diensten en services' van MM naar deelnemende bedrijven.

### **2. Zwaartepunt 2: Dialoog, transparantie en integriteit**

- Het aantal beschreven KPI's in de MVO rapportage / verslaglegging.
- Lijst met belanghebbenden die zijn geraadpleegd over MVO naar type belanghebbende (klanten, medewerkers, leveranciers, etc.).
- Het aantal punten (en een beschrijving hiervan) voortkomend uit de stakeholder dialoog dat heeft geresulteerd in een concrete actie of verandering binnen MM.
- Het aantal meldingen van corruptie, oneerlijke concurrentie, oneigenlijke gebruik van eigendomsrechten en onrechtmatig omgaan met persoonsgegevens.

### **3. Zwaartepunt 3: Duurzaamheid verankering in de inkoop**

- Het aantal leveranciers met een positief screening resultaat op duurzaamheidsrisico's.
- Het aantal leveranciers dat de gedragscode heeft ondertekend.
- Het aantal leveranciers waarvan de certificaten en keurmerken beschikbaar is.

### **4. Zwaartepunt 4: Milieuvriendelijke kantoororganisatie**

- Het aantal situaties en een beschrijving waarin gekozen is voor het duurzaamste initiatief binnen de scope van een kantoororganisatie.
- CO2 uitstoot in tonnen naar bron (transport, elektra, gas) en energieverbruik in kWh naar bron.
- Afval in kg naar bron en verwerkingsmethode (hergebruik/recycling of overig).
- Waterverbruik in cbm.
- Aantal milieuklachten.

**5. Zwaartepunt 5: Goed werkgeverschap en maatschappelijke betrokkenheid**

- Het aantal werkoverleggen per jaar.
- Het aantal voortgang – en beoordelingsgesprekken per medewerker per jaar.
- Het aantal gevolgde trainingen per medewerker per jaar.
- De HR-rapportages over:
  - Verloop
  - Ziekteverzuim
- Veiligheids -en gezondheidsindicatoren:
  - Aantal persoonlijke ongevallen per jaar
- Diversiteit:
  - De spreiding van medewerkers met verschillende culturele achtergronden, vrouwen en arbeidsgehandicapten, ouderen over de functieniveaus.
  - Verhouding parttime versus fulltime dienstverbanden verspreid over functieniveaus.
- Lijst met projecten waar MM aan heeft bijgedragen.
- Donaties in EUR (eventueel ook in tijd).
- Het aantal en een beschrijving van stageplaatsen (of andere vormen van kennisoverdracht) per jaar.