



# Onderbouwing zelfverklaring

Referentiematrix

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Datum: februari 2020

Versie: 1.0

## A. Inhoud

A.	Scope van de Zelfverklaring.....	4
B.	Principes .....	4
1.	Rekenschap .....	4
2.	Transparantie .....	5
3.	Ethisch gedrag .....	6
4.	Respect voor de belangen van stakeholders.....	6
5.	Respect voor rechtsorde .....	7
6.	Respect voor internationale gedragsnormen .....	8
7.	Respect voor mensenrechten .....	8
C.	Stakeholders identificeren en betrekken .....	8
8.	(en 9) Wijze van identificeren en vaststellen stakeholders .....	8
10.	Betrekken van stakeholders.....	9
D.	MVO kernthema's .....	10
11.	(en 12) Bepalen van relevantie .....	10
13.	(en 14) Bepalen significantie .....	10
15.	(en 16) Prioriteren MVO onderwerpen.....	10
17.	Tot welke acties heeft dit geleid? .....	11
E.	Integreren van MVO in de organisatie .....	11
18.	Toelichting op prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen): .....	11
19.	Geef aan welke stakeholders - en op welke wijze – u heeft betrokken bij het identificeren van relevante, significante en prioritaire onderwerpen:.....	11
20.	Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer.....	11
21.	Stimuleren van MVO .....	11
22.	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie? Gepaste zorgvuldigheid (due diligence) .....	12
23.	Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie? Gepaste zorgvuldigheid (due diligence).....	12
24.	Hoe wordt gepaste zorgvuldigheid uitgeoefend of geïmplementeerd in uw organisatie (en geef voorbeelden van de invulling): Gepaste zorgvuldigheid (due diligence) .....	12

25. Welke (potentiële) negatieve effecten op maatschappij, milieu en economie heeft uw organisatie geïdentificeerd?.....	13
26. Visie, beleid en strategie .....	13
27. (en 28) Ontwikkelen draagvlak en competenties .....	14
29. Integreren van MVO in besturingsprocessen, systemen en procedures .....	14
30. (en 31) Communicatie en rapportage .....	15
32. Rapporteren over MVO .....	15
33. Conflicten met stakeholders .....	15
34. (35, 36 en 37) Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties.....	16
35. Wij hebben de prestaties van onze organisatie op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld door de volgende vragen te stellen:.....	16
36. Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke? .....	17
37. a. Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt? .....	17
37b. Welke doelen zijn nog niet bereikt?.....	17
38. (39 en 40) Selecteren MVO-initiatieven en -instrumenten.....	17

## A. Scope van de Zelfverklaring

Processfive is specialist in integrale objectregistratie, visualisatie van data, datakwaliteit en terugmelden. Processfive ontwikkelt innovatieve oplossingen waarmee organisaties sneller, eenvoudiger en goedkoper gegevens kunnen registreren, verzamelen, verbeteren en gebruiken. We verbinden interne en externe gegevensbronnen met elkaar. We zorgen voor geautomatiseerde controles op de kwaliteit van gegevens. En we helpen die gegevens overzichtelijk te presenteren, op een manier die past binnen de specifieke werkprocessen van onze opdrachtgevers.

Processfive hanteert een integraal managementsysteem voor MVO, kwaliteit en informatiebeveiliging. Het managementsysteem, bestaande uit werkwijzen, procedures en registraties is in alle lagen en raakvlakken van Processfive en ook bij externe partijen doorgevoerd.

De werkzaamheden vinden in het algemeen plaats op het kantoor aan de Leidse Schouw 2 te Alphen aan den Rijn.

## B. Principes

### 1. Rekenschap

Onze organisatie legt rekenschap af over onze impact op de maatschappij, de economie en het milieu en de maatregelen die we hebben genomen om (herhaling van) negatieve effecten te voorkomen.

Toelichting/voorbeelden:

- Processfive is een kleine organisatie met een platte structuur en korte lijnen. Communicatie is open, transparant en direct. Het management is direct aanspreekbaar en iedereen staat open voor feedback en suggesties;
- Het jaarverslag van de organisatie;
- De jaarlijkse directiebeoordeling behorend bij het managementsysteem;
- De presentaties en informatie die wordt gedeeld en besproken met medewerkers.

Genomen maatregelen om negatieve effecten in de toekomst te voorkomen en om onvoorziene effecten beter in te schatten:

- De inrichting van het managementsysteem waarin de MVO principes worden gehanteerd.

Bronnen:

- Jaarverslag (opvraagbaar bij KVK)
- Directiebeoordeling (niet openbaar)
- Convenanten met overheid (overeengekomen standaarden voor uitwisseling van data)
- In marketing communicatie (“nieuwsbrieven”)
- ISO certificering

## 2. Transparantie

Onze organisatie is transparant over besluiten en activiteiten die een effect hebben op de omgeving. Alle besluiten en activiteiten van Processfive worden juist, tijdig en volledig worden gecommuniceerd naar de relevante stakeholders.

Wij zijn transparant over:

- ✓ Het doel, de aard en de plaats van onze activiteiten;
- ✓ Wie het meerderheidsbelang in onze organisatie heeft;
- ✓ De manier waarop besluiten tot stand komen;
- ✓ Welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden bij functies horen in het kader van de besluitvorming;
- ✓ Wie welke functie binnen onze organisatie heeft in het kader van de besluitvorming;
- ✓ Onze MVO-prestaties op significante onderwerpen;
- ✓ De gevolgen van ons beleid en onze organisatiebeslissingen en -activiteiten op de omgeving;
- ✓ Wie wij als onze stakeholders beschouwen;
- ✓ Hoe deze stakeholders worden betrokken bij de organisatie.

Toelichting/voorbeelden:

- Algemene informatie die we verstrekken aan klanten, informatieve e-mails, klantencontact etc;
- Informatie die algemeen beschikbaar is op onze website: [www.processfive.com](http://www.processfive.com)
- Het financieel jaarverslag is opvraagbaar bij de KVK;
- We hebben een Stakeholder analyse;
- We hebben functieomschrijvingen met duidelijke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Wij zorgen dat we altijd goed bereikbaar zijn voor vragen van buiten onze organisatie, via mail en telefoon.

Deze informatie is:

- ✓ Deels openbaar
- ✓ Gemakkelijk beschikbaar
- ✓ Begrijpelijk voor onze stakeholders;
- ✓ Tijdig, feitelijk juist, duidelijk en objectief.

Bronnen:

- [www.processfive.com](http://www.processfive.com)
- LinkedIn
- Jaarverslag (opvraagbaar bij KVK)
- Functiebeschrijvingen (niet openbaar)
- Managementsysteem documenten (niet openbaar)
- Convenanten en certificeringen (door overheid als je voldoet aan een standaard)

### 3. Ethisch gedrag

Onze organisatie gedraagt zich ethisch en onderneemt de volgende activiteiten om invulling aan dit principe te geven:

Maken onze kernwaarden en principes bekend;

- ✓ Richten onze bestuursstructuren op een manier in die ethisch gedrag bevordert (bijvoorbeeld door het voorkomen van belangenverstrengelingen);
- ✓ Benoemen en passen normen voor ethisch gedrag toe, die aansluiten bij onze eigen doelstellingen en activiteiten en bij NEN ISO 26000;
- ✓ Moedigen het naleven van deze normen aan;
- ✓ Maken de gedragsnormen bekend die worden verwacht van verschillende mensen in en om de organisatie;
- ✓ Voorkomen of lossen belangenconflicten op in de hele organisatie die zouden kunnen leiden tot onethisch gedrag;
- ✓ Stellen mensen binnen en buiten onze organisatie in staat onethisch gedrag te melden, zonder angst voor represailles.

Toelichting/voorbeelden:

- Processfive heeft haar kernwaarden in het Kwaliteitshandboek beschreven;
- Alle medewerkers leven de regels na die in de huisregels en de gedragscode beschreven staan;
- De directie draagt via een voorbeeldfunctie bij aan ethisch handelen;
- We komen onze afspraken na;
- We brengen geen negatieve berichtgeving uit over andere bedrijven;
- We voeren geen opdrachten uit waar we niet achter staan;
- Medewerkers kunnen altijd naar de directie stappen zonder bang te zijn voor represailles;
- Medewerkers worden geacht elkaar aan te spreken op onethisch gedrag.

Bronnen:

- Kwaliteitshandboek (niet openbaar);
- Gedragscode (niet openbaar);
- Interne huisregels, (niet openbaar);
- Aanwezigheid vertrouwenspersoon via arbodienst.

### 4. Respect voor de belangen van stakeholders

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

Wij ondernemen de volgende activiteiten om invulling aan dit principe te geven.

Wij:

- ✓ weten wie onze stakeholders zijn;
- ✓ erkennen en waarderen stakeholders en we reageren op bezorgdheid van stakeholders;
- ✓ onderkennen dat stakeholders de activiteiten van onze organisatie kunnen beïnvloeden;

- ✓ hebben vastgesteld of stakeholders in staat zijn met ons in contact te treden om invloed uit te oefenen en dat we hiermee rekening houden;
- ✓ wegen de belangen van onze stakeholders in het licht van bredere maatschappelijke verwachtingen;
- ✓ houden rekening met de belangen van stakeholders waarmee we geen formele relatie hebben.

Toelichting/voorbeelden:

- Wij hebben de voor MVO en de organisatie relevante Stakeholders binnen de invloedssfeer, in kaart gebracht.
- Wij hechten groot belang aan het uitbouwen en onderhouden van een goede relatie met alle stakeholders.

Bronnen:

- Stakeholderanalyse (niet openbaar)
- Stakeholderoverleg (toegankelijk voor stakeholders)
- Gebruikers groepen (bepalen mede de inhoud van ontwikkeling)

## 5. Respect voor rechtsorde

Onze organisatie respecteert de geldende wet- en regelgeving.

Om invulling te geven aan dit principe ondernemen wij de volgende activiteiten.

Wij:

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

Toelichting/voorbeelden:

- Processfive voldoet aan al haar verplichtingen als Nederlands bedrijf en werkgever en zorgt ervoor dat haar diensten voldoen aan de wettelijke eisen;
- De kennis van voor haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving wordt bijgehouden in een overzicht in het kwaliteitssysteem;
- De kennis wordt met regelmaat bijgewerkt en gecommuniceerd met betrokken stakeholders;
- Tenminste jaarlijks wordt het voldoen aan relevante wet- en regelgeving beoordeeld.

Bronnen:

- Kwaliteitshandboek en processen (niet openbaar);
- Directiebeoordeling (niet openbaar);
- Interne communicatie en Wiki (niet openbaar);
- Aanbestedingen (informatie en vragen waaruit voldoen aan wet en regelgeving blijkt).

## 6. Respect voor internationale gedragsnormen

Wij respecteren de internationale gedragsnormen. Wij:  
respecteren minimaal de internationale gedragsnormen in landen waar wetgeving het milieu of de maatschappij onvoldoende beschermt of conflicteert met internationale gedragsnormen.  
opereren alleen in Nederland en niet in landen waar de wet of implementatie (mogelijk) conflicteert met internationale gedragsnormen.

Toelichting/voorbeelden:

- Alle klanten zijn gevestigd in Nederland.
- Dit is alleen relevant ten opzichte van onze leveranciers die internationale bedrijven zijn.
- Wij maken een bewuste keuze voor EU datacenters van deze leveranciers.

Bronnen:

- Inkoopafspraken (niet openbaar)
- Klantenbestand (niet openbaar)

## 7. Respect voor mensenrechten

Wij respecteren en erkennen de universele mensenrechten.

Wij:

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

Toelichting/voorbeelden:

- Wij erkennen en respecteren de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

## C. Stakeholders identificeren en betrekken

### 8. (en 9) Wijze van identificeren en vaststellen stakeholders

Processfive hecht groot belang aan de communicatie met haar stakeholders. Processfive nodigt al haar relaties uit tot een dialoog over MVO-onderwerpen met als doel elkaar te beïnvloeden tot een positief resultaat.

Toelichting/voorbeelden:

- Bij het identificeren van de stakeholders hebben we gekeken naar de hele waarde keten van de dienstverlening en alle partijen die daarin een rol kunnen spelen.
- De belangrijkste stakeholders voor de organisatie zijn in dit schema weergegeven.



### Beïnvloeders

- Prospects
- Conculega's
- Leveranciers
- Media
- Omgeving

### Processfive

### Belangrijke spelers

- Klanten / gebruikers
- Aandeelhouders
- Medewerkers
- Sleutelfiguren in netwerk

### Wet- en regelgeving

- Overheid
- Accountant
- Certificerende instellingen

Bronnen:

- Stakeholderanalyse (niet openbaar).
- Stakeholdersgroep
- Gebruikersgroep

## 10. Betrekken van stakeholders

Waarom en waarbij betreft uw organisatie haar stakeholders (geef voorbeelden van de manier waarop uw organisatie dat heeft gedaan)?

Wij betrekken onze stakeholders om:

- ✓ inzicht te krijgen in de impact van onze besluiten en activiteiten op specifieke stakeholders;
- ✓ er achter te komen of onze positieve impact op de omgeving kan worden vergroot en negatieve impact kan worden verminderd;
- ✓ er achter te komen of onze claims met betrekking tot maatschappelijke verantwoordelijkheid geloofwaardig worden gevonden;
- ✓ onze MVO-prestaties te beoordelen;
- ✓ mogelijke conflicten tussen onze eigen belangen, die van onze stakeholders en de algemene maatschappelijke verwachtingen te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
- ✓ aan bepaalde wettelijke verplichtingen die we ten opzichte van stakeholders hebben te voldoen;
- ✓ transparant te zijn in wat we doen (onze activiteiten en besluiten);
- ✓ waar mogelijk partnerschappen te vormen die voor ons en onze stakeholders voordelen bieden.

Toelichting/voorbeelden

- Leveranciers en klanten betrekken we bij verbetering van onze diensten en uitvoeringswijze. Met de meeste leveranciers hebben we langdurige werkrelaties, korte lijnen en vaste contactpersonen;

- Samen met klanten ontwikkelen we producten en dienstverlening. Klanten hebben een vaste contactpersoon en er is regelmatig overleg. Voordat klachten ontstaan wordt actie ondernomen;
- Vaststellen van de stakeholderanalyse;
- Oprichten van de stakeholdersgroep;
- Partnerschappen met klanten/overheden;
- Oprichten van gebruikersgroepen.

#### Bronnen

- Kwaliteitshandboek, leveranciersbeoordelingen, verslag klanttevredenheid, bezoekrapporten (niet openbaar);
- Stakeholdersgroep
- Gebruikersgroep

## D. MVO kernthema's

### 11. (en 12) Bepalen van relevantie

Bij het bepalen van relevante onderwerpen hebben we gekeken naar:

- ✓ De eigen activiteiten en besluiten.
- ✓ Activiteiten en besluiten van organisaties in de waardeketen en invloedssfeer van onze organisatie.
- ✓ Dagelijkse activiteiten en bijzondere situaties.

Relevante onderwerpen:

Zie MVO-tabel

### 13. (en 14) Bepalen significantie

Bij het bepalen van de significante onderwerpen zijn de volgende criteria gebruikt:

- ✓ De mate waarin het onderwerp effect heeft op onze stakeholders en duurzame ontwikkeling.
- ✓ Het effect van het wel of niet nemen van extra actie(s) op dit onderwerp.
- ✓ De maatschappelijke verwachtingen van wat verantwoord gedrag is met betrekking tot deze effecten op dit onderwerp.

Significante onderwerpen:

Zie MVO-tabel

### 15. (en 16) Prioriteren MVO onderwerpen

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

- ✓ De mate waarin het onderwerp bijdraagt aan of afbreuk doet aan onze doelstellingen;
- ✓ De kosten versus de baten van het ondernemen van actie op het onderwerp;
- ✓ Het gemak en de snelheid waarmee acties kunnen worden uitgevoerd – de 'quick wins'.

Prioritering onderwerpen:

Zie MVO-tabel

17. Tot welke acties heeft dit geleid?

Zie MVO-tabel

## E. Integreren van MVO in de organisatie

18. Toelichting op prioriteitsstelling (leg ook uit waarom bepaalde onderwerpen wel en niet zijn meegenomen):

- ✓ Hoge prioriteit: aspecten die verbeterd kunnen worden of waar maatschappelijk en/of financieel winst te behalen is worden vastgelegd in doelstellingen en acties.
- ✓ Midden prioriteit: voortgaan op dezelfde voet, onderhoud van de huidige (MVO)-prestaties
- ✓ Lage of geen prioriteit: aspecten en/of activiteiten waar P5, noch haar stakeholders op dit moment belang aan hechten.

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

Om MVO in te voeren is samen met een adviesbureau een plan opgesteld en is de uitvoering en evaluatie vastgesteld (PDCA).

- ✓ P = Strategie, beleid en identificatie van relevantie, significantie en prioriteitstelling
- ✓ D= Uitvoeren van vastgestelde acties
- ✓ C= Evalueren van acties en beleid
- ✓ A= Vaststellen van bijgesteld beleid en acties naar aanleiding van de evaluatie

- Medewerkers zijn vanuit hun kennis en ervaring betrokken.
- Bij leveranciers is nagegaan welke MVO onderwerpen voor hen relevant zijn.
- Aanbestedingen met een MVO component nagelopen.

## 20. Ketenverantwoordelijkheid en invloedssfeer

De volgende organisaties bevinden zich in onze invloedssfeer:

- ✓ Klanten: hebben juridisch bindende contracten met Processfive;
- ✓ (In beperkte mate) Leveranciers: zij hebben juridisch bindende contracten met Processfive;
- ✓ Partners: afspraken tussen Processfive en de partner waar men zich aan moet houden;
- ✓ Concurrenten: door marktwerking, afspraken over de uitvoering (technisch), convenanten zijn openbaar en worden bijgehouden

## 21. Stimuleren van MVO

Wij stimuleren maatschappelijke verantwoordelijkheid bij andere organisaties op de volgende wijze.

Toelichting/voorbeelden

- ✓ Door een openbare verklaring over maatschappelijke verantwoordelijkheid af te leggen.
- ✓ Door het betrekken van stakeholders.
- ✓ Door bij het nemen van investeringsbeslissingen maatschappelijke criteria te hanteren.

- ✓ Alles wat we doen is ter verbetering van producten en diensten van de overheid.
- ✓ Bij alle diensten denken we na over de betekenis voor overheid en de maatschappij.

22. Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie? Gepaste zorgvuldigheid (due dilligence)

Wij beoordelen (potentiële) (negatieve) effecten van de eigen activiteiten en besluiten op de maatschappij, milieu en economie.

Toelichting/voorbeelden

- Jaarlijks vindt de directiebeoordeling plaats waarin aspecten als klanttevredenheid, omzet, ziekteverzuim, milieu en mvo worden beoordeeld.

Bronnen

- Kwaliteitshandboek en directiebeoordeling (niet openbaar)
- Certificering
- Convenanten

23. Op welke manier beoordeelt uw organisatie (potentiële) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in uw invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie? Gepaste zorgvuldigheid (due dilligence)

Wij beoordelen (potentiële) (negatieve) effecten van de activiteiten en besluiten van organisaties in onze invloedssfeer op de maatschappij, milieu en economie.

Toelichting/voorbeelden

- Jaarlijks worden leveranciers beoordeeld. Bij de beoordeling worden ook MVO aspecten meegenomen.
- Uiteindelijk worden alle activiteiten verantwoord naar MVO

Bronnen

- Kwaliteitshandboek en leveranciersbeoordelingen (niet openbaar)

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

Gepaste zorgvuldigheid wordt uitgeoefend en is geïmplementeerd in onze organisatie aan de hand van:

- ✓ Richtlijnen over hoe aan de organisatie verbonden personen gepaste zorgvuldigheid in acht kunnen nemen.
- ✓ Instrumenten om de impact van geplande en bestaande activiteiten in kaart te brengen.
- ✓ Instrumenten om de MVO-kernthema's in onze organisatie te integreren.
- ✓ Instrumenten om prestaties te volgen en aanpassingen te doen in prioriteit en benadering.
- ✓ Instrumenten om eventuele negatieve effecten aan te pakken.

#### Toelichting/voorbeelden

- Nieuwe medewerkers krijgen informatie met de geldende bedrijfsregels en gewoonten en gebruiken;
- Jaarlijks vinden gesprekken met medewerkers plaats waarin MVO onderwerpen worden besproken;
- Het MVO beleid en de acties worden besproken in werkoverleg en intern gepubliceerd;
- Met klanten vind regelmatig overleg plaats;
- Controles/audits door externe partijen op het managementsysteem en certificering;
- Monitoring van de voortgang van doelen en acties;
- Afwijkingen worden opgelost en vastgelegd.

#### Bronnen

- Kwaliteitshandboek (niet openbaar)
- Audit verslagen (niet openbaar)
- Bezoekverslagen (niet openbaar)
- Gebruikersgroepen
- Eind evaluatie van projecten (niet openbaar)
- Support (en evaluatie van support)
- Periodiek SLA DVO gesprekken met klanten (niet openbaar)
- Interne documenten en registraties van doelen, acties, opvolging, afwijkingen etc. (niet openbaar)

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

Wij doen ons best, maar het is niet uit te sluiten dat wij toch ongewild negatieve effecten hebben op maatschappij, milieu en economie. Deze effecten hebben wij geïdentificeerd en zijn:

- Dienstreizen naar klanten;
- Weinig zicht op verbruik van gas, water en elektriciteit, doordat wij gevestigd zijn in een bedrijfsverzamelgebouw.

Wij proberen deze negatieve effecten zoveel mogelijk te beperken.

#### 26. Visie, beleid en strategie

Onze organisatie heeft richting gegeven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid:

- ✓ Door de rol van maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen in onze visie en missie.
- ✓ Door belangrijke principes en onderwerpen van maatschappelijk verantwoordelijkheid op te nemen in ons beleid en strategie.
- ✓ Door prioriteiten voor actie op kernthema's door te vertalen in doelstellingen (SMART).
- ✓ Door het opstellen van een actieprogramma (met verantwoordelijkheden, tijdlijn, budget, etc).

#### Toelichting/voorbeelden

- Het managementsysteem zorgt dat we jaarlijks de PDCA cyclus doorlopen en beleid, doelstellingen en acties bepalen op basis van de evaluatie van het voorgaande jaar. We streven naar praktische doelen die realiseerbaar zijn.

#### Bronnen

- Directiebeoordeling (niet openbaar)
- MVO tabel

### 27. (en 28) Ontwikkelen draagvlak en competenties

Wij ontwikkelen draagvlak voor maatschappelijke verantwoordelijkheid – binnen én buiten de organisatie. Daarnaast besteden we tijd en aandacht aan het ontwikkelen van de benodigde competenties voor MVO en het ontwikkelen daarvan.

Om dat te bereiken besteden we aandacht aan:

- ✓ het vergroten van kennis van de principes, MVO-kernthema's en -onderwerpen.
- ✓ de betrokkenheid van de top van de organisatie bij het nemen van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- ✓ het creëren van een cultuur van maatschappelijke verantwoordelijkheid.
- ✓ Het bedenken van een plan waarin we onze competenties kunnen inzetten voor een MVO doel.

#### Toelichting/voorbeelden

- De directie heeft een MVO beleid en verklaring opgesteld.
- De inhuur van externe deskundigen op het gebied van MVO.

#### Bronnen

- Handboek (niet openbaar)
- MVO tabel

### 29 Integreren van MVO in besturingsprocessen, systemen en procedures

Processfive heeft haar maatschappelijke verantwoordelijkheid geïntegreerd in haar besturingsprocessen, systemen en procedures.

Onze organisatie heeft dit geïntegreerd:

- ✓ Door de effecten van onze eigen activiteiten op maatschappij, milieu en economie zorgvuldig te monitoren en te managen.
- ✓ Door rekening te houden met effecten van besluiten, bijvoorbeeld over nieuwe activiteiten.
- ✓ Door ervoor te zorgen dat de principes van maatschappelijke verantwoordelijkheid in onze besturingsprocessen worden toegepast en worden weerspiegeld in onze structuur en cultuur.
- ✓ Door periodiek te beoordelen of wij in onze procedures en processen voldoende rekening houden met maatschappelijke verantwoordelijkheid.

#### Toelichting/voorbeelden

- De principes van MVO zijn geïntegreerd in ons managementsysteem.

#### Bronnen

- Handboek kwaliteit- en informatieveiligheidssysteem (niet openbaar)

### 30. (en 31) Communicatie en rapportage

In onze communicatie over maatschappelijke verantwoordelijkheid houden we rekening met de volgende criteria:

- ✓ Compleet: in de informatie komen alle belangrijke activiteiten en de maatschappelijke effecten daarvan aan de orde.
- ✓ Begrijpelijk: de informatie is voor de doelgroep goed te begrijpen. Het gaat hierbij zowel om het gebruik van de taal van de doelgroep als om de manier waarop de informatie wordt gepresenteerd.
- ✓ Responsief: in de informatie wordt ingegaan op de belangen van stakeholders.
- ✓ Nauwkeurig: de informatie is feitelijk juist en bevat voldoende diepgang.
- ✓ Evenwichtig: de informatie is evenwichtig en eerlijk. De organisatie brengt niet alleen goed nieuws naar buiten, maar geeft ook informatie over eventuele negatieve maatschappelijke effecten.
- ✓ Actueel: het behoort daarom altijd duidelijk te zijn op welke periode de informatie betrekking heeft.
- ✓ Toegankelijk: de informatie is beschikbaar voor alle stakeholders.

Wij communiceren over maatschappelijke verantwoordelijkheid via de volgende kanalen:

- ✓ In vergaderingen en gesprekken met stakeholders.
- ✓ Door over specifieke onderwerpen of projecten met stakeholders te communiceren
- ✓ Interne communicatie tussen management en medewerkers of leden van de organisatie.

Toelichting/voorbeelden

- Realistische doelen en acties op MVO onderwerpen;
- Jaarlijkse beoordeling van de resultaten;
- Regelmatig overleg met stakeholders.

Bronnen

- Website
- Nieuwsbrieven
- Kwaliteitshandboek (niet openbaar)

### 32. Rapporteren over MVO

Wij rapporteren niet over MVO aspecten in een losstaand verslag.

### 33. Conflicten met stakeholders

Er zijn geen conflicten met stakeholders.

Om (eventuele) conflicten op te lossen hebben we de volgende methoden:

- ✓ Rechtstreekse discussies met stakeholders met wie een conflict of meningsverschil is ontstaan.
- ✓ Het verstrekken van schriftelijke informatie om verkeerde interpretaties te voorkomen.
- ✓ Systemen om overtredingen te rapporteren zonder angst voor represailles.

Toelichting/voorbeelden

Potentiele conflicten worden altijd direct geadresseerd, in eerste instantie door het gesprek aan te gaan.

#### 34. (35, 36 en 37) Het monitoren van activiteiten en beoordelen van prestaties

Processfive monitort haar activiteiten die effect hebben op relevante thema's en onderwerpen door middel van:

- Feedback van stakeholders
- Uitvoeren van benchmarks
- Meten van klanttevredenheid
- Evaluatie van uitgevoerd werk/projecten
- Evaluatie van doelstellingen

De volgende punten gelden:

- ✓ De omvang van de monitoring is in lijn met de omvang en het belang van de activiteiten.
- ✓ De monitoring geeft resultaten die betrouwbaar, tijdig beschikbaar en gemakkelijk te begrijpen zijn.
- ✓ De monitoring is afgestemd op de behoefte van de stakeholders.

Toelichting/voorbeelden

- Ten minste de jaarlijkse monitoring van MVO aspecten in de directiebeoordeling.
- Bewaking van voortgang acties, MVO tabel

Bronnen

- Directiebeoordeling
- MVO tabel

#### 35. Wij hebben de prestaties van onze organisatie op relevante thema's en onderwerpen beoordeeld door de volgende vragen te stellen:

- ✓ Zijn de beoogde doelen behaald?
- ✓ Waren het, achteraf gezien, de juiste doelen?
- ✓ Hadden we de juiste strategieën en processen voor de te behalen doelen?
- ✓ Wat werkte goed, en waarom? Wat werkte niet goed, en waarom niet?
- ✓ Wat hadden we beter anders kunnen doen?

Toelichting/voorbeelden

- Wij hebben de huidige prestaties recent voor het eerst in kaart gebracht en beoordeeld.
- Uitvoering van directiebeoordeling en evaluatie van doelstellingen.

Bronnen

- MVO tabel
- Directiebeoordeling (niet openbaar)



### 36. Heeft u stakeholders betrokken, zo ja welke?

#### Toelichting/voorbeelden

- Medewerkers worden in de gelegenheid gesteld mee te denken en een bijdrage te leveren aan verificatie en beoordeling van voortgang.

### 37. a. Welke verbeteringen of successen heeft uw organisatie bereikt?

#### Toelichting/voorbeelden

- ✓ Bij de aanschaf van nieuwe bedrijfsmiddelen worden MVO aspecten overwogen;
- ✓ Beïnvloeden van stakeholders op specifieke MVO thema's om doelen te realiseren;
- ✓ ISO-certificering;
- ✓ Social return;
- ✓ SMART formuleren jaarlijkse doelstellingen;
- ✓ Carpoolen waar en wanneer mogelijk.

#### Bronnen

- ✓ ISO certificaten 9001 en 27001
- ✓ Verslag ISO audit (niet openbaar)
- ✓ Overzicht doelstellingen (niet openbaar)

### 37b. Welke doelen zijn nog niet bereikt?

MVO is een continu proces evenals het managementsysteem. De doelstelling om het in een proces te stoppen is dat we continue verbetering willen bereiken. We zijn recent gestart met dit proces en willen de MVO principes verder ontwikkelen en toepassen.

#### Toelichting/voorbeelden

- Maatschappelijke activiteiten ontwikkelen samen met onze medewerkers.

### 38. (39 en 40) Selecteren MVO-initiatieven en -instrumenten

Aan welke MVO-initiatieven en eventuele bijbehorende instrumenten neemt uw organisatie deel?  
NEN Publicatieplatform ISO 26000.

### 39. De volgende zaken zijn overwogen bij de keuze voor dit initiatief:

- ✓ ondersteunt de principes NEN-ISO 26000.
- ✓ Geeft praktische richtlijnen om met MVO aan de slag te gaan.
- ✓ Heeft een goede reputatie als het gaat om geloofwaardigheid en integriteit.
- ✓ Is tot stand gekomen op een open en transparante wijze.
- ✓ Is goed toegankelijk.

### 40. Welke concrete acties worden uitgevoerd in verband met het MVO-initiatief?

Acties zijn benoemd in de MVO-tabel. Doelstellingen worden meegenomen in het overzicht van doelstellingen voor de organisatie en worden jaarlijks vastgesteld.

#### Bronnen

- MVO-tabel
- Overzicht doelstellingen